



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
Anno 2018

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

INDICE

Rendicontazione

Controllo della qualità resa

TAB. 3: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi 1° SEMESTRE 2018

+ *Servizi mappati nella Carta n. 40:*

- Servizio n. 1 Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Info-point
- Servizio n. 2 Interventi nel campo dello Sviluppo Economico e delle connesse partecipate
- Servizio n. 3 Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)
- Servizio n. 4 Ufficio Tecnico
- Servizio n. 5 Commercio aree private
- Servizio n. 6 Somministrazione alimenti e bevande
- Servizio n. 7 Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri, parrucchieri
- Servizio n. 8 Attività informativa e di presentazione istanze AUA – tipologia artigianato di servizi (autoriparatori: meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, fabbro, falegname, autolavaggi, laboratorio odontotecnico)
- Servizio n. 9 Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato – Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria, pizzeria, panineria, gastronomia etc.)
- Servizio n. 10 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Affittacamere
- Servizio n. 11 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Bed and Breakfast
- Servizio n. 12 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia alberghi
- Servizio n. 13 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia campeggi
- Servizio n. 14 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case per ferie
- Servizio n. 15 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case appartamenti vacanze
- Servizio n. 16 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia stabilimenti balneari
- Servizio n. 17 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia Ostelli
- Servizio n. 18 Attività informativa e di presentazione istanze per strutture ricettive – Tipologia case di riposo
- Servizio n. 19 Attività informativa e di presentazione istanze per tatuaggi e piercing
- Servizio n. 20 Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina
- Servizio n. 21 Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...)
- Servizio n. 22 Taxi
- Servizio n. 23 Autorimesse e parcheggi a cielo aperto
- Servizio n. 24 Mercatini rionali settimanali - Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. B), autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante.
- Servizio n. 25 Vidimazione tabelle giochi proibiti in P.E., giornale degli affari
- Servizio n. 26 Agenzie d'affari
- Servizio n. 27 Registrazione attività di spettacolo viaggiante
- Servizio n. 28 Impianti di distribuzione carburanti stradali o ad uso privato
- Servizio n. 29 Manifestazioni di sorte locali
- Servizio n. 30 Svincolo depositi cauzionali
- Servizio n. 31 Affissioni
- Servizio n. 32 Autorizzazioni temporanee di pubblicità
- Servizio n. 33 Autorizzazioni permanenti di pubblicità
- Servizio n. 34 Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
- Servizio n. 35 Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende
- Servizio n. 36 Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere
- Servizio n. 37 Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
- Servizio n. 38 Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari
- Servizio n. 39 Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali
- Servizio n. 40 Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi



**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

**TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint**

Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	3 giorni	-	3 giorni		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SUAP Online per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		$\frac{181}{130}$	139%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno	-	1 giorno		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni	-	100%		Il valore reso non è coerente con quello programmato
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	0%		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0%		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0%		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0%		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	0%		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		$\frac{84}{100}$	84%	Non risulta pienamente rispettato lo standard prefissato
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{88}{100}$	88%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informaz.richieste	100%		$\frac{85}{100}$	85%	



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico e delle connesse partecipate

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni	-	100%		
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%	-	$\frac{100}{100}$	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		$\frac{2}{2}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	0		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di informazioni-orientamento e valutazione proposte progettuali fornite (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	$\frac{25}{25}$	100%	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentaz.istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		$\frac{100}{100}$	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Dalla presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni	-	$\frac{30}{30}$	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni	-	$\frac{2}{2}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		Non coerente con valore reso sull'affidabilità
Trasparenza	Responsabili	Pubblicaz.su sito web delle informazioni sui responsabili del servizio e del procedim.	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	Pubblicaz.su sito web delle informazioni sulle modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. richieste evase conformem. (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot.istanze pervenute	100%		$\frac{0}{0}$		
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0		Non coerente con valore reso sui tempi risposta a reclami
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		$\frac{0}{0}$		



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizi da 4 a 30

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno	-	1		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SUAP Online per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		<u>181</u> 130	139%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni	-	60 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		<u>0</u> 0		
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot.informaz.richieste	100%		<u>0</u> 0		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n.risposte complete fornite all'utenza / n. tot.informaz.richieste	100%		<u>0</u> 0		



TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 1° sem. 2018
Servizi da 31 a 40

PER I SERVIZI DA 31 A 40 Nessuna verifica possibile in quanto non sono pervenuti i dati (tab. 3 riferite al 1° semestre) nonostante i solleciti effettuati 

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 1: Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint

Carta dei Servizi al Commercio e alle attività produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici/sportelli	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni		100%		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SUAP Online per presentazione quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		<u>184</u> 131	140%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	Tempi medi dalla richiesta allo sportello per l'erogazione della prestazione/servizio	giorni in media per l'erogazione della prestazione/servizio dalla richiesta allo sportello	1 giorno		1 giorno		
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per il riscontro alla richiesta informazioni/quesiti	giorni in media per il riscontro dalla richiesta	5 giorni		5 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni		3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		<u>3380</u> 4761	71%	
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2428</u> 4761	51%	
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		<u>2285</u> 4761	48%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 2: Interventi nel campo dello Sviluppo Economico

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni	-	100%		
	Accessibilità multicanale	Accesso al sito istituzionale per reperimento delle informazioni (web)	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica reperibile sul canale web	100%	-	$\frac{100}{100}$	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio e di rilascio multicanale	tempi medi dalla presentazione della richiesta per rilascio informazioni/orientamento proposte progettuali	n. di giorni occorrenti per il riscontro / n. giorni previsti	10 giorni		$\frac{10}{10}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	0		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	0		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	0		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di informazioni-orientamento e valutazione proposte progettuali fornite (conformemente alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		(zero informazioni richieste?)
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		$\frac{0}{0}$		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 3: Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	$\frac{25}{25}$	100%	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		$\frac{100}{100}$	100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni	-	$\frac{30}{30}$	100%	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni	-	$\frac{2}{2}$	100%	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta al reclamo dalla ricezione dello stesso	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		$\frac{0}{0}$		(zero istanze pervenute?)
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		0		
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		$\frac{0}{0}$		(zero richieste pervenute?)



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizi da 4 a 30

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive								
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti		VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)		
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno	-	1 giorno		
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SUAP Online per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		184 131	140%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni	-	60 giorni		
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni		
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni		
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni		
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		0 0		(zero informazioni richieste?)
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		0 0		
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		0 0		

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 31: Affissioni

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	30 giorni	-	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		nessuna richiesta pervenuta tale da soddisfare tale fattispecie	



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 32 - 33 Autorizzazioni di pubblicità (temporanea, permanente)

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	100%	
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%		100%	
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	15 gg.	-	15 gg	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%		100%	
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%		100%	

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018
Servizio 34: Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	15 gg.	-	15 gg	-
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	-
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	-
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	-
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	-	Nessun reclamo	-
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 35: Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	30 giorni	-	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 36: Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali - dehors - fioriere - rastrelliere

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	30 giorni	-	30 giorni	-
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	-
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	nessun reclamo	-
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	-
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	-	100%	-
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-

**Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018**

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 37: Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti distribuzione carburanti

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	30 giorni	-	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	nessun reclamo	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITÀ RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 38: Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	30 giorni	-	30 giorni	
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		nessun reclamo	
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 39: Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)	(valore reso)	(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	15 gg.	-	15 gg	-
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	-
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	-
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	-
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	-	nessun reclamo	-
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI - Anno 2018

TAB. 3 => misurazione della QUALITA' RESA: Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nel 2° sem. 2018 - Servizio 40: Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Risultati ottenuti	VERIFICA RISPETTO STANDARD
				(valore programmato)		(valore reso)	
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore	-	25 ore	-
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SUAP Online per reperimento informazioni (web) su modulistica e modalità di presentazione istanza	n. informazioni e modulistica richiesta dall'utente / n. informazioni e modulistica disponibile sul canale web	100%	-	100%	-
Tempestività	Tempi medi di rilascio	tempi medi di rilascio concessione dalla presentazione della richiesta di concessione	n. di giorni effettivi dalla richiesta	15 gg.	-	15 gg	-
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta	2 giorni	-	2 giorni	-
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni	-	30 giorni	-
Trasparenza	Responsabili	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio e del procedimento	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni	-	3 giorni	-
	Eventuali spese a carico dell'utente	pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web del tariffario delle spese a carico dell'utente	3 giorni	-	3 giorni	-
Efficacia	Conformità	regolarità della prestazione erogata	n. di richieste evase conformemente (alla norma di riferimento e/o a procedure standard dell'ufficio) / n. tot. di istanze pervenute	100%	-	100%	-
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n. reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%	-	nessun reclamo	-
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di richieste evase senza dover richiedere ulteriore documentazione e certificazione già in possesso e/o reperibile dell'amministrazione attraverso banche dati esterne/ n. tot. di richieste pervenute	100%	-	100%	-



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

LEGENDA per evidenziare l'esito della verifica del rispetto degli standard prefissati sono stati utilizzati i seguenti colori:

-  Sostanzialmente regolare, => standards prefissati rispettati
-  Con punti di attenzione, => standard prefissato non completamente rispettato
-  Con criticità => standard non rispettato,
-  Non valutabile => dati non pervenuti o non coerenti con lo standard prefissato.

 **Standards di qualità della Carta => n. 154**

 **Risultanze della Verifica del Rispetto degli Standard attraverso l'esame delle TAB. 3 pervenute:**

1° semestre 2018:

dei 154 standards di qualità riferiti ai 40 Servizi descritti nella Carta, di cui monitorati n. 46 (per gli altri 108 => dati non pervenuti):

- n. 42 sono stati rispettati (pari al 27,27%);
- n. 3 risultano non completamente rispettati (pari al 1,95%);
- n. 109 non si è potuto procedere ad alcuna verifica (pari al 70,78%), in quanto i dati non sono pervenuti o non sono risultati coerenti con lo standard prefissato.

Infatti:

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i **servizi dall'1 al 30**, tuttavia:

- relativamente al **servizio 1:**

 gli standards sull'“**Efficacia (Conformità, Affidabilità e Compiutezza)**” non risultano pienamente rispettati;

 Il valore reso con riferimento allo standard della “**Tempestività – tempi medi di rilascio multicanale**” non è coerente con quello programmato (risulta infatti espresso in percentuale e non in giorni);

 relativamente al **servizio 3**, il valore reso con riferimento allo standard della “**Tempestività – tempi medi di risposta su reclamo**” (30 gg.) non è coerente con quello reso con riferimento allo standard della “**Efficacia - Affidabilità**” (zero reclami pervenuti);

 Nessuna verifica possibile per i **servizi da 31 a 40**, in quanto non sono pervenute le tab. 3 con i “valori resi” riferiti al 1° semestre, nonostante i solleciti effettuati via mail e telefonicamente.

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive
CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI – Anno 2018

2° semestre 2018:

dei 154 standards di qualità riferiti ai 40 Servizi descritti nella Carta:

- n. 151 sono stati rispettati (pari al 98%);
- n. 1 risulta non completamente rispettato (pari al 0,65%);
- n. 2 non risultano rispettati (pari al 1,30%).

Infatti:

 Tutti gli standard risultano sostanzialmente rispettati per i **servizi dall'1 al 30**, tuttavia:

o relativamente al **servizio 1**:

 lo standard sull' **"Efficacia-Conformità"** non risulta pienamente rispettato (71% contro il 100% programmato);

 lo standard sull' **"Efficacia-Affidabilità"** non risulta rispettato (51% contro il 100% programmato);

 lo standard sull' **"Efficacia-Compiutezza"** non risulta rispettato (48% contro il 100% programmato).