



COMUNE DI PORTO SAN GIORGIO
Provincia di Fermo

Carta del Servizio Commercio

La Carta dei Servizi

La carta dei servizi è un documento che serve ad informare i cittadini sulle prestazioni che possono ottenere dai servizi comunali.

Per prima cosa vengono stabilite le competenze dei servizi, viene cioè definito che cosa il cittadino può chiedere, precisando contestualmente i limiti delle sue aspettative o meglio che cosa non può chiedere.

In secondo luogo vengono fissati degli standard minimi di qualità che l'Amministrazione è in grado di offrire e proporre.

Si tenderà poi nel tempo ad elevare questi valori di qualità misurandone la crescita.

Indice

<u>Che cos'è la Carta dei Servizi</u>	<u>2</u>
<u>1. Obiettivo primario del servizio</u>	<u>4</u>
<u>2. Attività del servizio</u>	<u>4</u>
<u>3. Oggetto del servizio</u>	<u>5</u>
<u>4. Modalità di accesso e fruizione</u>	<u>8</u>
<u>5. Destinatari</u>	<u>9</u>
<u>6. Orari di accesso al pubblico</u>	<u>9</u>
<u>7. Ubicazione degli uffici e dei servizi</u>	<u>9</u>
<u>8. Personale operante nei servizi</u>	<u>9</u>
<u>9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio</u>	<u>9</u>
<u>10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali</u>	<u>11</u>
<u>11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi</u>	<u>13</u>
<u>12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio</u>	<u>16</u>
<u>13. Valutazione e aggiornamento della Carta</u>	<u>18</u>

Carta del Servizio Commercio

1. Obiettivo primario del servizio

Promuovere, tramite la pianificazione urbanistico-commerciale, un armonico sviluppo della rete distributiva perché questa garantisca il pluralismo, l'equilibrio e l'integrazione tra le diverse tipologie di vendita (piccoli negozi - medie strutture, grandi strutture, centri commerciali ed ambulato).

Favorire, tramite l'adozione di criteri e parametri, l'insediamento delle attività di somministrazione di alimenti e di bevande, regolandone la dislocazione nelle aree commerciali del territorio comunale, in modo tale che il settore garantisca l'organizzazione e l'efficienza finalizzati ad assicurare il miglior servizio al consumatore.

Promuovere il regolare svolgimento delle attività di barbieri, parrucchieri ed estetisti, garantendo una leale e costruttiva concorrenza volta a migliorare costantemente la qualità del servizio da offrire ai cittadini.

2. Attività del servizio

Il servizio commercio si occupa:

- della redazione ed aggiornamento dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita, controlla le comunicazioni per gli esercizi sino a mq. 250 ed, in conformità al piano regionale ed alla L.R. n.26/99, indice la Conferenza di servizi per le autorizzazioni relative a nuovi insediamenti, ampliamenti e trasferimenti delle grandi strutture di vendita (centri commerciali e strutture superiori ai mq.2500);
- della tenuta ed aggiornamento del regolamento per il commercio su aree pubbliche (ex ambulato); gestisce i mercati e le manifestazioni fieristiche (Fiera di San Giorgio nel mese di aprile, sagre rionali e Mercato ortofrutticolo) e rilascia le autorizzazioni amministrative agli operatori itineranti e a quelli presenti nei mercati settimanali;
- della redazione del piano di localizzazione delle "edicole", sulla base dei criteri regionali, e provvede al rilascio dei titoli autorizzatori;
- della tenuta e dell'aggiornamento, ogni tre anni, dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni per i pubblici esercizi: bar, -ristoranti - pizzerie - paninoteche e così via;
- della tenuta e dell'aggiornamento del Regolamento per le attività artigianali di barbiere - parrucchiere ed estetista;

Oltre alla funzione di pianificazione, il servizio ha la competenza in materia di:

- agenzia d'affari (compravendita auto usate - pubblicità - onoranze funebri - pratiche infortunistiche - visuristi catastali ipotecari ecc.)
- vendita cose usate – spettacoli pirotecnici)
- noleggio senza conducente – taxi - tombole - lotterie - pesche di beneficenza - ascensori - montacarichi - guide ed accompagnatori turistici - maestri di sci - animatori turistici - guide naturalistiche - agriturismo - attività ricettive (alberghi - bed and breakfast - pensioni - affittacamere)
- piscine natatorie, stabilimenti balneari, attività di panificazione
- produttori agricoli su area pubblica e privata
- orari – la normativa inerente le vendite straordinarie (saldi - liquidazioni e vendite promozionali) e sottocosto
- forme speciali di vendita al dettaglio.

Rilascia i tesserini venatori, consegna il calendario di caccia e gli avvisi, effettua le comunicazioni dei dati alla Regione Marche.

Rilascia la licenza di agibilità per i locali di pubblico spettacolo.

Rilascia le autorizzazioni ed effettua i collaudi per i distributori di carburanti.

Rilascia la modulistica e tutte le informazioni necessarie agli operatori dei settori o ai loro rappresentanti.

Tratta le iscrizioni, le modificazioni e le cancellazioni delle imprese artigiane e trasmette la relativa documentazione all'Albo delle Imprese Artigiane.

3 Oggetto del servizio

a) COMMERCIO SU AREE PRIVATE:

- Controllo delle comunicazioni esercizi di vicinato (sino a mq. 250).
- Rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita e centri commerciali sino a mq. 2500 (nuovi insediamenti - trasferimenti - ampliamenti - accorpamenti - concentrazioni).
- Rilascio autorizzazioni singoli esercizi commerciali all'interno dei centri commerciali.
- Verifica documentazione nei subingressi per acquisto ed affitto di aziende.

b) COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE

- Rilascio autorizzazioni per il commercio in forma itinerante ai residenti nel Comune di Porto San Giorgio (nuovi rilasci - trasferimenti da altri Comuni).
- Rilascio autorizzazioni per il commercio su posteggio nei mercati e relativa concessione ad occupare il suolo pubblico (nuovi rilasci – subingressi per acquisto o affitto azienda – miglorie – ampliamenti – trasferimenti).
- Rilascio concessione ad occupare il suolo pubblico agli operatori partecipanti alla fiera di San Giorgio (aprile) e alle sagre paesane (nuovi rilasci – revoche – cambi di residenza).
- Rilascio autorizzazioni temporanee per il commercio su aree pubbliche in occasione di particolari manifestazioni.

c) EDICOLE

- Rilascio delle autorizzazioni per rivendite esclusive di quotidiani e periodici (edicole) (nuove - trasferimenti).
- Rilascio delle autorizzazioni per rivendite non esclusive di quotidiani e periodici (vendita giornali in determinati esercizi) (nuove - trasferimenti).

d) SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

- Rilascio autorizzazioni per bar - gelaterie – ristoranti - pizzerie – (nuovi esercizi - trasferimenti in zone diverse).
- Comunicazioni per trasferimenti nell'ambito della stessa zona e per ampliamenti della superficie di somministrazione.
- D.I.A. per attività di somministrazione esercitate:
 - a) nel domicilio del consumatore;
 - b) negli esercizi situati all'interno delle autostrade, delle stazioni dei mezzi di trasporto pubblico, delle stazioni ferroviarie, aeroportuali e marittime;
 - c) all'interno di musei, teatri, sale da concerto, cinema e simili;
 - d) nelle mense aziendali e negli spacci di aziende, enti e scuole;
 - e) negli esercizi polifunzionali di cui all'articolo 10 della L.R. 4 ottobre 1999, n. 26;
 - f) negli esercizi situati all'interno dei centri commerciali;
 - g) negli esercizi in cui la somministrazione al pubblico di alimenti e bevande viene svolta congiuntamente ad una prevalente attività di intrattenimento e svago, quali: sale da ballo, locali notturni, impianti sportivi, sale da gioco;
 - h) negli esercizi posti nell'ambito degli impianti stradali di distribuzione carburanti, di cui all'articolo 4, comma 2, della L.R. 24 luglio 2002, n. 15;
- D.I.A. per attività di somministrazione nei circoli privati associati ad Enti a carattere nazionale le cui finalità sono riconosciute dal Ministero dell'Interno e nelle mense aziendali e controllo della documentazione.
- Rilascio autorizzazioni per subingressi per acquisto o affitto aziende o per causa di morte.

e) BARBIERI - PARRUCCHIERI - ESTETISTI

- D.I.A. per nuove attività, trasferimenti attività artigianali di barbieri, parrucchieri ed estetisti.
- D.I.A. per subingresso per acquisto, affitto azienda o per causa di morte.

f) GIOCHI LECITI

- D.I.A per l'apertura delle sale giochi e relativi trasferimenti.

- g) **AGENZIE D'AFFARI (compravendita autoveicoli usati per conto terzi, onoranze funebri, pubblicità ecc..).**

- D.I.A per l'apertura di agenzie d'affari (nuova apertura, trasferimento, variazione dell'oggetto o del rappresentante) e controllo della documentazione allegata.

h) VENDITA COSE USATE

- Ricevimento della dichiarazione di vendita di cose usate da parte degli operatori e rilascio presa d'atto.

i) STABILIMENTI BALNEARI

- Rilascio autorizzazione per nuove aperture, ampliamento e subingressi.

j) NOLEGGIO AUTOVEICOLI SENZA CONDUCENTE

- D.I.A. per il noleggio di autoveicoli senza conducente e controllo della documentazione allegata.

k) PRODUTTORI AGRICOLI

- Ricevimento della comunicazione per la vendita di prodotti agricoli in forma itinerante, sul fondo, in locali aperti al pubblico, tramite commercio elettronico, mediante posteggio nei mercati e rilascio della corrispondente concessione occupazione suolo pubblico.

l) AGRITURISMO

- Rilascio autorizzazione.

m) STRUTTURE RICETTIVE EXTRA-ALBERGHIERE (bed and breakfast - affittacamere - unità abitative ecc.)

- D.I.A.- controllo documentazione e comunicazione ad Enti.

n) STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE (alberghi - pensioni)

- Rilascio autorizzazione amministrativa, previa classificazione effettuata dall'Amministrazione Provinciale.

o) ORARI COMMERCIO SU AREA PRIVATA

- Ordinanza sindacale che fissa le domeniche o festività di "deroga" dall'obbligo di chiusura.

p) FORME SPECIALI DI VENDITA AL DETTAGLIO (al domicilio del compratore - tramite televisione - negli spacci aziendali - tramite apparecchi automatici)

- Comunicazione da presentare, su appositi moduli, almeno 30 gg. prima dell'inizio dell'attività e controlli relativi.

q) MANIFESTAZIONI DI SORTE LOCALE (lotterie - tombole - banchi/pesche di beneficenza)

- Ricevimento comunicazione (almeno 30 gg. prima) - controlli sul regolare svolgimento - ricevimento verbali di chiusura.

r) ASCENSORI - MONTACARICHI E PIATTAFORME ELEVATRICI

- Ricevimento comunicazione di messa in esercizio dell'impianto elevatore - verifica regolarità
- Rilascio n° matricola.

s) PICCOLI INTRATTENIMENTI NEI PUBBLICI ESERCIZI PER LA SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

- Ricevimento D.I.A. – controllo documentazione allegata.

t) ORARI - GIORNO DI CHIUSURA - FERIE PUBBLICI ESERCIZI PER SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

- Ricevimento comunicazione di scelta o variazione – controllo rispetto normativa.

u) TESSERINI VENATORI

- Rilascio tesserini, verifica documentazione, consegna calendario di caccia e avvisi, comunicazione dati alla Regione Marche.

v) IMPIANTI DI DISTRIBUZIONE DI CARBURANTI

- Rilascio autorizzazioni, modifiche, collaudi, subingressi.

w) AGIBILITA' LOCALI DI PUBBLICO SPETTACOLO

- Verifica agibilità, Rilascio licenza art. 80 T.U.L.P.S.

x) SPETTACOLI PIROTECNICI

- Rilascio autorizzazioni.

y) PISCINE NATATORIE

- Rilascio autorizzazioni.

z) ATTIVITA' DI PANIFICAZIONE.

- D.I.A. per nuove aperture, ampliamenti e subingressi.

aa) ARTIGIANATO

- Tratta le iscrizioni, le modificazioni e le cancellazioni delle imprese artigiane e trasmette la relativa documentazione all'Albo delle Imprese Artigiane.

4. Modalità di accesso e fruizione

Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico si effettuano le seguenti prestazioni:

- Informazioni generali e tecniche
- Ritiro delle autorizzazioni
- Ritiro prese d'atto e certificazioni

È possibile dare consulenze per pratiche complesse mediante appuntamento, che può essere richiesto e fissato direttamente allo sportello al pubblico o telefonicamente ai seguenti numeri:

- 0734-680254; 0734-680251 (appuntamenti con i responsabili dei procedimenti)
- 0734-680207 (appuntamenti con il dirigente del Settore Commercio)

5. Destinatari

a) privati, società, enti o professionisti direttamente interessati al rilascio dei provvedimenti ovvero operanti per conto degli stessi ed Associazioni di categoria.

b) chiunque desideri ottenere informazioni o visionare pratiche, secondo le modalità stabilite dal Regolamento per l'accesso agli atti amministrativi.

6. Orari d'accesso al pubblico

Lunedì, mercoledì e venerdì: dalle ore 10.00 alle ore 13.00
martedì e giovedì: dalle ore 16.00 alle ore 18.00

7. Ubicazione degli uffici

Ufficio Commercio
Via Veneto, 5 63017 PORTO SAN GIORGIO
Telefono: 0734-680254; 0734-680251; Fax 0734-680253
e-mail: commercio@comune-psg.org

8. Personale operante nel servizio

N.2 persone

9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato, sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:

-presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;

-fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;

- all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:

-di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

-di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 6.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- pubblicate sul sito Internet del Comune;
- con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Associazioni di categoria.

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'Ufficio Commercio impronta la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;
- per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al servizio di essere:
 - corretto, garantendo la conformità alle norme;
 - favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;
 - tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;
 - autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

I lavoratori dell'Ufficio Commercio ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) CORTESIA E DISPONIBILITÀ

Il Dirigente del servizio Commercio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

Il Dirigente del servizio Commercio si impegna inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali

INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'Ufficio Commercio adotta gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- fornisce, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza; fornisce, tramite il sito internet del Comune, pagine dedicate al servizio commercio ove è possibile:
 - leggere le informazioni concernenti i principali provvedimenti;
 - la normativa di riferimento degli stessi;
 - scaricare o stampare la relativa modulistica;
 - vedere le risposte alle domande più frequenti poste dalla cittadinanza sul tipo di provvedimento trattato;
- predispone, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, garantisce che ogni riferimento di legge è seguito dalla riproduzione della norma ovvero dello stralcio pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f);
- fornisce informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente e tempestivamente agli interessati:
 - il nominativo del responsabile del procedimento e dell'istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;
 - il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;
 - l'eventuale programmata interruzione dell'erogazione del servizio, con le modalità di cui al punto 9.b);
 - in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.

RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Dirigente del servizio Commercio, in accordo con il Settore Risorse Umane, predisponde tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, il Dirigente del servizio Commercio attiva i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) Indagini sulla soddisfazione degli utenti

A cadenza almeno annuale vengono somministrati agli utenti, dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

b) Procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del procedimento ovvero all'istruttore di supporto, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del Servizio ed esaminati dal dirigente di settore in sede di redazione del Piano annuale di miglioramento della qualità.

c) Procedura di registrazione interna delle anomalie.

Il Dirigente del servizio Commercio, sentiti periodicamente gli operatori del servizio, registra le anomalie che presentano i procedimenti, formula le proposte di miglioramento degli stessi e le include nel Rapporto qualità affinché vengano considerate nella redazione del relativo Piano di miglioramento.

11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi

I procedimenti amministrativi oggetto dell'Ufficio Commercio sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento.

Qualora il richiedente stesso o il suo rappresentante non provvedano a inviare la documentazione completa o la trasmettano inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, il responsabile si impegna a sollecitare il richiedente informandolo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare, anche telefonicamente, tecnici e richiedenti per una più rapida risoluzione di eventuali problemi.

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabili (r) e supporto (s)	Termine di legge
COMUNICAZIONI ESERCIZI VICINATO	r:Cameli s:Cognigni	30gg. antecedenti
AUTORIZZAZIONI MEDIE STRUTTURE	r:Cameli s:Cognigni	90 gg.
AUTORIZZAZIONI GRANDI STRUTTURE CENTRI COMMERCIALI	r:Cameli s:Cognigni	120 gg. da conferenza dei Servizi
COMUNICAZIONI SUBINGRESSI	r:Cameli s:Cognigni	30 gg.
AUTORIZZAZIONI BAR – RISTORANTI ECC.	r:Cameli s:Cognigni	60 gg.
D.I.A. SOMMINISTRAZIONE	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività
D.I.A. CIRCOLI PRIVATI	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività
AUTORIZZAZIONE PER SUBINGRESSI	r:Cameli s:Cognigni	60 gg.
D.I.A. ACCONCIATORE ESTETISTA	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività
D.I.A. ACCONCIATORE ESTETISTA PER SUBINGRESSO	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PRIVATA	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. antecedenti
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PUBBLICA	r:Cognigni s:Cameli	30 gg. antecedenti
AGRITURISMO	r:Cognigni s:Cameli	60 gg.

PROCEDIMENTO	Responsabili (r) e supporto (s)	Termine di legge
STRUTTURE RICETTIVE EXTRA ALBERGHIERE	r:Cameli s:Cognigni	60gg.
COMUNICAZIONE FORME SPECIALI DI VENDITE AL DETTAGLIO	r:Cameli s:Cognigni	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER COMMERCIO ITINERANTE SU AREE PUBBLICHE	r:Cognigni s:Cameli	60 gg.
AUTORIZZAZIONI SU AREE PUBBLICHE - FIERE	r:Cognigni s:Cameli	60 gg.
AUTORIZZAZIONI PER EDICOLE (ESCLUSIVE E NON)	r:Cameli s:Cognigni	30 gg.
D.I.A. AGENZIE D’AFFARI	r:Cognigni s:Cameli	30 gg. dall’inizio attività
D.I.A. NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE	r:Cognigni s:Cameli	30 gg. dall’inizio attività
D.I.A. VENDITA COSE USATE	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività
MANIFESTAZIONI DI SORTE LOCALE (TOMBOLE –LOTTERIE - PESCHE - BANCHI DI BENEFICENZA)	r:Cognigni s:Cameli	30 gg
IMPIANTI ELEVATORI (ASCENSORI – MONTACARICHI – PIATTAFORME ELEVATRICI PER DISABILI)	r:Cameli s:Cognigni	30 gg.
D.I.A. PICCOLI INTRATTENIMENTI OCCASIONALI NEI PUBBLICI ESERCIZI PER LA SOMMINISTRAZIONE	r:Cameli s:Cognigni	30 gg. dall’inizio attività

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI di QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2009
ACCESSIBILITA' DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	13 ore settimanali
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	Disponibilità a richiesta
GESTIONE PRATICHE	Rapidità di risoluzione pratiche (media)	Tempo di risoluzione medio= 10% inferiore ai termini massimi previsti per legge
	N° di autorizzazioni rilasciate o rigettate nei termini di legge/N° di autorizzazioni richieste	100%
	N° di autorizzazioni rilasciate o rigettate dopo i termini di legge/(salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° DIA verificate/totale DIA presentate	100%
	N° certificazioni rilasciate dopo i termini di legge (salvo ritardi imputabili al richiedente)	0%
	N° controlli sull'attività commerciale/Totale domande di rilascio o sul totale DIA	100%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Entro 2 gg. lavorativi

segue.....

.....segue Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI di QUALITA'	STANDARD DI QUALITA' PER IL 2009
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Allestimento Ben visibile ed aggiornata entro il 30 giugno 2009
	Facilità d'accesso alle informazioni ed alla modulistica	Disponibilità immediata, sul sito internet del Comune, dei principali procedimenti
	Identificabilità del personale mediante targhetta negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e qualifica ben visibile
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento, formazione sulla persona	N. 2 persone per almeno due corsi di aggiornamento N. 2 persone per corsi di formazione sulla persona
VERIFICA DELLE ATTIVITA' SVOLTE	N. indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio commercio	N. 1 indagine a cadenza annuale

12. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente i Responsabili del servizio Commercio producono al Dirigente di Settore un rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.

A seguito del rapporto il Dirigente del Settore, d'intesa con i Responsabili del servizio Commercio, aggiorna o conferma gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore di riferimento.

Comune di Porto San Giorgio
Servizio Commercio
Via Veneto, 5 - 63017 Porto San Giorgio
Tel.0734.680254-680251 fax 0734.680253
E-mail: commercio@comune-psg.org