



COMUNE DI PALERMO

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITA'

*SERVIZI AI COMMERCIO
e
alle ATTIVITÀ PRODUTTIVE*



ELENCO DEI SERVIZI AL COMMERCIO E AA.PP.

servizio n. 1	Sportello di Accompagnamento al Cittadino ed Infopoint
servizio n. 2	Promozione e Sviluppo imprenditoriale
servizio n. 3	AUA - Parcheggi ex art. 29 - Impianti di deposito e di distribuzione di oli minerali e di carburanti - Stazioni radio base
servizio n. 4	Commercio aree private - Autorizzazioni
servizio n. 5	Commercio aree private - Scia
servizio n. 6	Somministrazione alimenti e bevande - Attività informativa e di presentazione istanze per acconciatori, barbieri e parrucchieri - Attività informativa e di presentazione istanze per artigianato - Tipologia artigianato produzione alimenti (panifici, laboratori pasticceria gelateria pizzeria gastronomia) meccanico, elettrauto, gommista, carrozziere, etc. - Attività informativa per tatuaggi e piercing - Attività informativa e di presentazione istanze estetisti ed affitto di cabina.
servizio n. 7	Attività ricettive (b&b, affittacamere, alberghi, campeggi, case per ferie, case per vacanza, ostelli) - Attività case di riposo - Attività di facchinaggio - Attività di pulizia, disinfezione, sanificazione, ecc. - Attività fisico motoria - Attività funeraria - Attività veterinarie (cliniche, ospedali, lab. di analisi) - Attività veterinarie (studio, ambulatorio) - Attestato per qualifica di imprenditore agricolo - DIA inizio attività di operatore del settore alimentare produttore primario - Istruttore di tiro a segno - Attività di vendita per imprenditori agricoli - Attività di fisioterapia. Attività agenzie d'affari - Attività registrazione spettacolo viaggiante - Attività autorimesse e parcheggi a cielo aperto - vidimazione tabelle di giochi proibiti in P.E.
servizio n. 8	Attività informativa e di presentazione istanze finalizzate al rilascio di autorizzazioni per la concessione di aree pubbliche per l'esercizio del commercio (Tip. A), Autorizzazioni temporanee su suolo pubblico, commercio itinerante - Istanze per strutture ricettive – tipologia Stabilimenti balneari
servizio n. 9	Mercati Generali (Ittico e Ortofrutticolo)
servizio n. 10	Mercatini rionali settimanali (tip. B)
servizio n. 11	Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...) - Trasporto taxi
servizio n. 12	Affissioni - Autorizzazioni temporanee di pubblicità - Autorizzazioni permanenti di pubblicità
servizio n. 13	Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende - Concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari - stalli di sosta per attività alberghiere.

servizio n. 14	Concessioni temporanee di suolo pubblico per manifestazioni
servizio n. 15	Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti
servizio n. 16	Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi, posa cavi permanenti.
servizio n. 17	Permesso di costruire (PdC)
servizio n. 18	Permesso di costruire in sanatoria (PdCs)
servizio n. 19	Segnalazione certificata agibilità (Sca)
servizio n. 20	Scia lett. F
servizio n. 21	Scia lett. G
servizio n. 22	Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)

Servizio n. 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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio 2: Promozione e Sviluppo imprenditoriale

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	accesso all'Ufficio	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	5 giorni		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	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%		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
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		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	60 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	90 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	60 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Servizio N. 6: SOMMINISTRAZIONE ALIMENTI E BEVANDE - ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI PRESENTAZIONE ISTANZE PER ACCONCIATORI, BARBIERI E PARRUCCHIERI - ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI PRESENTAZIONE ISTANZE PER ARTIGIANATO - TIPOLOGIA ARTIGIANATO PRODUZIONE ALIMENTI (PANIFICI, LABORATORI PASTICCERIA GELATERIA PIZZERIA GASTRONOMIA) MECCANICO, ELETTRAUTO, GOMMISTA, CRROZZIERE, ETC. - ATTIVITÀ INFORMATIVA PER TATUAGGI E PIERCING - ATTIVITÀ INFORMATIVA E DI PRESENTAZIONE ISTANZE ESTETISTI ED AFFITTO DI CABINA.

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	60 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 7 - ATTIVITÀ RICETTIVE (B&B, AFFITTACAMERE, ALBERGHI, CAMPEGGI, CASE PER FERIE, CASE PER VACANZA, OSTELLI) - ATTIVITÀ CASE DI RIPOSO - ATTIVITÀ DI FACCHINAGGIO - ATTIVITÀ DI PULIZIA, DISINFEZIONE, SANIFICAZIONE,ECC. - ATTIVITÀ FISICO MOTORIA - ATTIVITÀ FUNERARIA - ATTIVITÀ VETERINARIE (CLINICHE, OSPEDALI,LAB. DI ANALISI) - ATTIVITÀ VETERINARIE (STUDIO, AMBULATORIO) - ATTESTATO PER QUALIFICA DI IMPRENDITORE AGRICOLO - DIA INIZIO ATTIVITÀ DI OPERATORE DEL SETTORE ALIMENTARE PRODUTTORE PRIMARIO - ISTRUTTORE DI TIRO A SEGNO - ATTIVITÀ DI VENDITA PER IMPRENDITORI AGRICOLI - ATTIVITÀ DI FISIOTERAPIA. -ATTIVITÀ AGENZIE D'AFFARI - ATTIVITÀ REGISTRAZIONE SPETTACOLO VIAGGIANTE - ATTIVITÀ AUTORIMESSE E PARCHEGGI A CIELO APERTO - VIDIMAZIONE TABELLE DI GIOCHI PROIBITI IN P.E.

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline per presentazione pratiche/quesiti/appuntamenti/segnalazioni e reperimento informazioni (web)	n. di giorni accesso allo sportello online / n. tot. di giorni lavorativi	tutti i giorni		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap online	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	60 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive



Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla data di presentazione della pratica	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della pratica	60 giorni		conteggio giorni effettivi di erogazione dalla ricezione della richiesta	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	Ore di apertura al pubblico	n. ore lavorative a settimana con apertura assicurata al pubblico/n. ore lavorative	25 ore		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso sportello SuapOnline 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%		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio	presentazione della richiesta di concessione stand	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	30 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di rilascio multicanale	tempi medi per l'erogazione della prestazione/servizio	n. di giorni effettivi dalla richiesta / n. giorni previsti	2 giorni		conteggio giorni effettivi per il riscontro dalle richieste	NO
	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		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
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%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sulla procedura erogata	n.reclami pervenuti sulla base di un giudizio di pertinenza rispetto al servizio svolto	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività della prestazione erogata	n. di irichieste 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%		Customer Satisfaction	NO

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Servizio 11 - Attività informativa e di presentazione istanze per noleggio senza conducente – noleggio con conducente (Trazione animale, autovetture etc...) - Trasporto Taxi

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalla ricezione delle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 12 - Affissioni - Autorizzazioni temporanee di pubblicità - Autorizzazioni permanenti di pubblicità

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 13 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per elementi di arredo per esercizi commerciali dehors, fioriere, rastrelliere - Concessioni permanenti di suolo pubblico per tende - concessioni permanenti di suolo pubblico per luminari - stalli di sosta per attività alberghiere.

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	nessuno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	non quantificabile		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	non quantificabile		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 14 - 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	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	nessuno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 15 - Concessioni permanenti di suolo pubblico per impianti di distribuzione carburanti

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	nessuno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	attendibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 16 - Concessioni temporanee di suolo pubblico per scavi ed armadi stradali - Concessioni temporanee di suolo pubblico per ponteggi, steccati, cassoni scarrabili, piattaforme aeree, traslochi e posa cavi permanenti.

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	nessuno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	non quantificabile		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	non quantificabile		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Procedure di contatto	pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	non di competenza		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO



Servizio n. 17 - Permesso di costruire (PdC)							
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Servizio n. 19 - Segnalazione certificata agibilità (Sca)							
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Servizio n. 20- Scia lett. F							
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Completezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Servizio n. 21 - Scia lett. G							
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive

Servizio n. 22 - Comunicazione inizio lavori asseverata (CILA)							
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive							
Dimensione/ Fattori qualità	Sottodimensioni	Descrizione Indicatore	Formula Indicatore	Standard Generale	Standard Specifico	Modalità di rilevazione del livello del servizio	Rimborso (SI/NO)
				(valore programmato)			
Accessibilità	Accessibilità fisica	n. di gg. settimanali di accesso agli uffici	n. giornate lavorative settimanali di apertura assicurata allo sportello	1 giorno		conteggio giorni di mancata apertura tra quelli previsti	NO
	Accessibilità multicanale	Accesso allo sportello SuapOnline 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		conteggio giorni di effettivo accesso allo sportello Suap on line	NO
Tempestività	Tempi medi di rilascio multicanale (solo rilascio multicanale o tempi di rilascio in genere?)	tempi medi di rilascio dalla richiesta	n. di giorni per il rilascio dalla data di ricezione della richiesta	60 giorni		conteggio giorni di effettiva erogazione dalle richieste	NO
	Tempi medi di risposta su reclamo	tempi medi di risposta dalla presentazione del reclamo	giorni in media per la risposta al reclamo	30 giorni		conteggio giorni effettivi per le risposte dalla presentazione dei reclami	NO
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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	Tempistiche di risposta	pubblicazione su sito web della tempistica programmata	n. di giorni necessari per l'aggiornamento su web	3 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
	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	2 giorni		Conteggio dei giorni intercorrenti fra la variazione intervenuta e l'aggiornamento del sito web	NO
Efficacia	Conformità	regolarità nelle risposte fornite	n. di risposte fornite conformemente a procedure standard dell'ufficio / n. tot. di informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Affidabilità	atenndibilità sull'indicazione delle procedure	n. di indicazioni attendibili forniti / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO
	Compiutezza	esaustività nelle risposte fornite	n. di risposte complete fornite all'utenza / n. tot. informazioni richieste	100%		Customer Satisfaction	NO

Tabella 1 Standards di qualità
Carta dei Servizi al Commercio e alle Attività Produttive