

Comune di Rovigo



Carta del Servizio Commercio



Premessa

L'intuizione e la volontà dell'Amministrazione Comunale di Rovigo nel predisporre una Carta dei Servizi dei cittadini è da intendersi come un forte segnale di innovazione nei rapporti con gli stessi e rappresenta altresì un elemento distintivo, specie se comparato con la maggior parte delle Amministrazioni locali, su scala non solo regionale.

Con la Carta dei Servizi, inteso come patto unilaterale nei confronti dei cittadini, si vuole definire e portare a conoscenza degli stessi i loro diritti, in maniera dettagliata ed analitica, contribuendo a determinare meglio le aspettative di servizio. Il fatto di promulgare la Carta in forma scritta e pubblica conferisce solennità ad un impegno di cui l'Amministrazione si è voluta far carico.

Nel predisporre il documento, considerata la complessità dell'organizzazione comunale e l'ampiezza delle competenze esercitate, si è giudicato opportuno strutturarla in maniera "modulare", redigendo per prima una Carta Generale dei Servizi e procedendo successivamente alla pianificazione e alla stesura di tutte le altre Carte specifiche.

In particolare, la **Carta Generale** definisce i principi generali a cui essa si ispira, sancisce il diritto dei cittadini ad essere informati previa una adeguata comunicazione, stabilisce l'adozione di standard di servizio misurabili e verificabili, introduce formalmente, in caso di disservizio, il diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo e dell'eventuale ricorso all'istituto del Difensore Civico.

Le **Carte dei singoli Servizi** attuano nel concreto quanto enunciato nella Carta Generale, introducendo elementi quantitativi e qualitativi vincolanti (comunque verificabili), unitamente ad espliciti impegni a garantire singoli aspetti della qualità del servizio.

È quindi con legittimo orgoglio che possiamo annotare come, con l'assunzione di tale impegno e l'adozione di tale metodo, analitico e dettagliatamente informativo, Rovigo si sia posta all'avanguardia nel panorama nazionale della Pubblica Amministrazione che cambia.

Il Sindaco
Paolo Avezzù

L'Assessore alla Qualità e URP
Gabriele Della Gatta

Indice

Che cos'è la Carta dei Servizi	6
1. Obiettivo primario del servizio	8
2. Attività del servizio	8
3. Oggetto del servizio	10
4. Modalità di accesso e fruizione	13
5. Destinatari	13
6. Orari d'accesso al pubblico	14
7. Ubicazione degli uffici e dei servizi	14
8. Personale operante nei servizi	14
9. Principi fondamentali dell'erogazione del servizio	14
10. Strumenti per l'attuazione dei principi fondamentali	16
11. Standard di servizio riferiti ai procedimenti amministrativi	18
12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio	21
13. Valutazione e aggiornamento della Carta	22

Che cos'è la Carta dei Servizi

Estratto dalla Carta Generale dei Servizi (Capo I, Premessa)

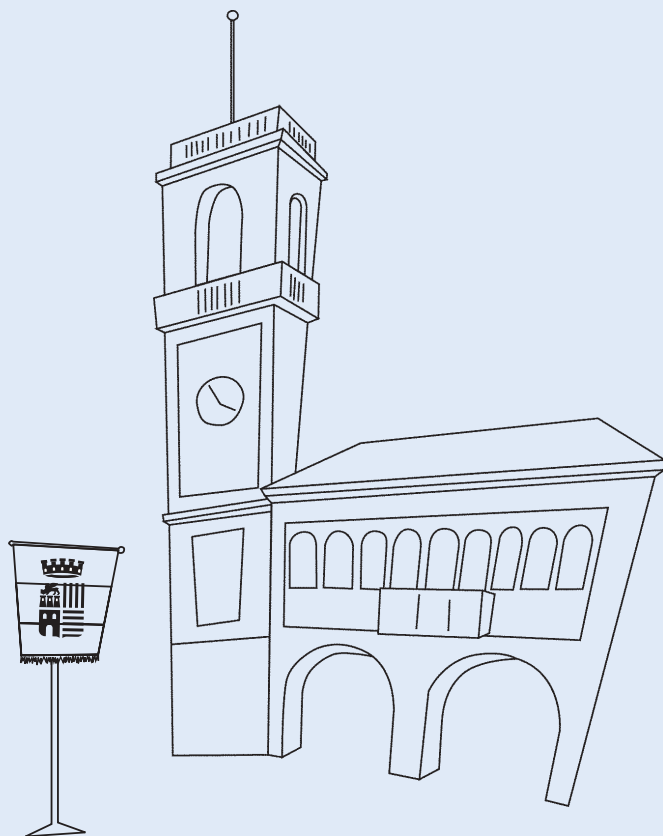
approvata dalla Giunta Comunale di Rovigo con deliberazione n. 50 del 17 aprile 2003

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e a guidare il cittadino, allo scopo di conoscere meglio le prestazioni che si possono ottenere dai servizi comunali. Con la Carta il Comune di Rovigo si impegna a migliorare la qualità dei servizi erogati, affinché sia sempre in linea con le esigenze e con le aspettative dei cittadini, fino ad arrivare alla loro piena soddisfazione. La Carta non è una semplice "Guida ai Servizi comunali", non è un documento che viene prodotto una volta per tutte, non è un semplice atto burocratico.

La Carta dei Servizi si propone di costituire un "patto" concreto, ponendo le basi e le regole per un nuovo rapporto tra il Comune ed i Cittadini/Utenti in fase di erogazione dei servizi comunali. Con essa si introduce il concetto di "livello minimo di qualità del servizio" cui il cittadino ha diritto. Di conseguenza l'Amministrazione comunale ha il dovere di verificare il rispetto di tale livello ed il relativo grado di soddisfazione dei cittadini/utenti.

La Carta dei Servizi può essere quindi definita un "contratto" tra Amministrazione comunale e Cittadini, predisposto e diffuso affinché questi ne prendano consapevolezza.

In definitiva, l'obiettivo della Carta è che diventi normale per il cittadino sia conoscere i livelli di qualità dei servizi ai quali ha diritto (per esempio, sapere quanto tempo deve aspettare per il rilascio di una pratica oppure quale accoglienza deve poter ricevere negli uffici comunali), sia però anche conoscere in anticipo (per esclusione) i limiti delle sue aspettative (quello a cui, cioè, non ha diritto).



Carta del Servizio Commercio

Aggiornamento n.1 - giugno 2004

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 ambulatato).

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

Promuovere, tramite l'adozione di un regolamento, l'apertura 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 dei criteri per il rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita, controlla le comunicazioni per gli esercizi sino a mq.150 ed, in conformità al piano regionale ed alla L.R. n.37/99, 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.1500);
- della predisposizione del regolamento per il commercio su aree pubbliche (ex ambulatato); gestisce i mercati e le manifestazioni fieristiche (ottobre rodigino,

sagre rionali e frazionali e mercatino dell'usato) e rilascia le autorizzazioni amministrative agli operatori itineranti, e 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;
- dell'adozione dei criteri e dei parametri per il rilascio delle autorizzazioni per bar - ristoranti - pizzerie - paninoteche ecc.;
- dell'adozione del Regolamento per le attività artigianali di barbiere - parrucchiere ed estetista;
- di predisporre il regolamento per l'insediamento delle sale giochi e dell'installazione dei videogiochi nei pubblici esercizi edilizia privata.

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.)
- licenze ex Polizia Amministrativa (ex T.U.L.P.S.: cose usate - strumenti da punta e taglio - videogiochi e sale giochi)
- noleggio senza conducente - tombole - lotterie - pesche di beneficenza - facchini - ascensori - montacarichi - guide ed accompagnatori turistici - maestri di sci - animatori turistici - guide naturalistiche - agriturismo - attività ricettive (alberghi - bed and breakfast - pensioni - affittacamere)
- produttori agricoli su area pubblica e privata
- orari - vendite straordinarie (saldi - liquidazioni e promozionali) e sottocosto
- forme speciali di vendita al dettaglio

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

3. Oggetto del servizio

a) COMMERCIO SU AREE PRIVATE:

- Controllo delle comunicazioni esercizi di vicinato (sino a mq.150) e prese d'atto.
- Rilascio delle autorizzazioni per le medie strutture di vendita e centri commerciali sino a mq.1500 (nuovi insediamenti - trasferimenti - ampliamenti - accorpamenti - concentrazioni).
- Rilascio autorizzazioni singoli esercizi commerciali all'interno dei centri commerciali.
- Prese d'atto 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 Rovigo (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 ottobre e alle sagre paesane (nuovi rilasci – revoche – miglorie – cambi di residenza).
- Rilascio autorizzazioni temporanee per il commercio su aree pubbliche in occasione di particolari manifestazioni.
- Rilascio tesserino di riconoscimento per partecipare quale hobbista ai mercatini dell'antiquariato e dell'usato nella Regione Veneto (solo residenti nel Comune).
- Rilascio autorizzazioni e/o concessioni ad hobbisti e professionisti per partecipare al mercatino dell'usato di Rovigo.

c) EDICOLE

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

d) SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE

- Rilascio per autorizzazioni per bar – ristoranti – bar bianchi (Tip. A – B – D) (nuovi insediamenti - 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 nei locali di intrattenimento e svago e controllo documentazione (tip.c).
- 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.
- D.I.A. per attività di somministrazione esercitata in via diretta a favore dei propri dipendenti da Amministrazioni, Enti o imprese pubbliche e controllo documentazione.
- D.I.A. per attività di somministrazione in scuole, ospedali, comunità religiose, stabilimenti militari, Forze di Polizia e Corpo Nazionale Vigili del Fuoco.
- D.I.A. per attività di somministrazione nei mezzi di trasporto pubblico e controllo della documentazione.
- D.I.A. per attività di somministrazione al domicilio del consumatore e controllo della documentazione.
- Rilascio presa d'atto per tutte le fattispecie di D.I.A. sopra elencate.
- Rilascio autorizzazioni per subingressi per acquisto o affitto aziende o per causa di morte.

e) BARBIERI - PARRUCCHIERI - ESTETISTI

- Rilascio dell'autorizzazione per nuovi insediamenti, trasferimenti attività artigianali di barbieri, parrucchieri ed estetisti.
- Rilascio dell'autorizzazione per subingresso per acquisto, affitto azienda o per causa di morte.

f) GIOCHI LECITI

- Rilascio autorizzazione per l'apertura delle sale giochi e trasferimenti.
- Accoglimento delle denunce di inizio attività per l'installazione dei giochi all'interno dei pubblici esercizi (bar, circoli ecc.) e controllo della documentazione allegata.

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

- Accoglimento della 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) STRUMENTI DA PUNTA E DA TAGLIO

- Rilascio e rinnovo dell'autorizzazione per la vendita ambulante di strumenti da punta e da taglio.

f) NOLEGGIO AUTOVEICOLI SENZA CONDUCENTE

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

k) GUIDE ED ACCOMPAGNATORI TURISTICI - MAESTRI DI SCI - ANIMATORI TURISTICI - GUIDE NATURALISTICHE

- Rilascio delle autorizzazioni e rinnovo quinquennale previa iscrizione negli elenchi corrispondenti tenuti dalla Provincia.

l) 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.

m) AGRITURISMO

- Rilascio autorizzazione previa approvazione del Piano agriturismo aziendale da parte della Commissione agriturismo Provinciale.

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

- D.I.A. ai sensi della Legge Regionale n.49/99, controllo documentazione e comunicazione a Prefetto - Questore - Carabinieri - Guardia di Finanza e PM.

o) STRUTTURE RICETTIVE ALBERGHIERE (alberghi - pensioni)

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

p) ORARI COMMERCIO SU AREA PRIVATA

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

q) VENDITE STRAORDINARIE SALDI - LIQUIDAZIONI - PROMOZIONALI

- Comunicazione da effettuarsi almeno 10 gg. antecedenti, controllo della comunicazione e della documentazione allegata.

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

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

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

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

t) FACCHINI

- Ricevimento della D.I.A. - controlli requisiti morali.

u) ASCENSORI - MONTACARICHI E PIATTAFORME ELEVATRICI PER INVALIDI

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

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

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

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

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

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:

- 0425/206 114 - 0425/206 115 (appuntamenti con i responsabili dei procedimenti)
- 0425/206 108 (appuntamenti con l'Assessore al 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

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Martedì e Giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 17.30

7. Ubicazione degli uffici

Ufficio Commercio e Attività Produttive

Piazza Vittorio Emanuele II°, 1 - 45100 ROVIGO

Telefono: 0425/206 234 - 206237 Fax: 0425/206 299

e-mail: cristina.pietropoli@comune.rovigo.it lina.turri@comune.rovigo.it

8. Personale operante nel servizio

N.7 persone (di cui due agenti di Polizia Municipale).

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 Responsabile 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 Responsabile 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

COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, il Responsabile del servizio Commercio promuove la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

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;
- predispose, 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 nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia 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 Responsabile del servizio Commercio, in accordo con il Settore Risorse Umane, predispone 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 Responsabile 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, immediatamente 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 e dalla Carta Generale dei Servizi del Comune di Rovigo. 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 Responsabile 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 trasmette al dirigente del Settore, affinché le includa nel Rapporto qualità e 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 : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	30 gg. antecedenti
AUTORIZZAZIONI MEDIE STRUTTURE	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	90 gg.
AUTORIZZAZIONI GRANDI STRUTTURE - CENTRI COMMERCIALI	r : Dirigente s : Pietropoli	120 gg. da conferenza dei Servizi
COMUNICAZIONI SUBINGRESSI	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	30 gg.
AUTORIZZAZIONI BAR – RISTORANTI ECC..	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	90 gg.
D.I.A. TIP. C (L.N.287/81)	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	60 gg.
D.I.A. CIRCOLI PRIVATI – MENSE AZIENDALI (L.287/91)	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	60 gg.
D.I.A. SCUOLE OSPEDALI	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	60 gg.
D.I.A. A FAVORE DEI PROPRI DIPENDENTI	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	60 gg.
D.I.A. DOMICILIO DEL CONSUMATORE	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	60 gg.
AUTORIZZAZIONE PER SUBINGRESSI	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER BARBIERI PARRUCCHIERI ESTETISTE	r : Pietropoli s : Vegro	90 gg.
AUTORIZZAZIONI PER SUBINGRESSO BARBIERI PARRUCCHIERI ESTETISTE	r : Pietropoli s : Vegro	30 gg.
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PRIVATA	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	30 gg. antecedenti
COMUNICAZIONE PRODUTTORI AGRICOLI SU AREA PUBBLICA	r : Turri s : Rizzati	30 gg. antecedenti
AGRITURISMO	r : Turri	non specificato
STRUTTURE RICETTIVE EXTRA ALBERGHIERE	r : Pietropoli s : Vegro	non specificato

segue...

... segue (Tabella dei procedimenti e tempi di attesa)

PROCEDIMENTO	Responsabili (r) e supporto (s)	Termine di legge
ORARI COMMERCIO SU AREA PRIVATA - ORDINANZA SINDACALE	r : Pietropoli s : Vegro	il 31/12 di ogni anno
COMUNICAZIONE VENDITE STRAORDINARIE	r : Pietropoli s : Micaglio	10 gg. antecedenti
COMUNICAZIONE FORME SPECIALI DI VENDITE AL DETTAGLIO	r : Pietropoli s : Vegro, Micaglio	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER COMMERCIO ITINERANTE SU AREE PUBBLICHE	r : Turri s : Rizzati	60 gg.
AUTORIZZAZIONI SU AREE PUBBLICHE MERCATI E FIERE	r : Turri s : Rizzati	60 gg.
RILASCIO TESSERINI PER HOBBISTI	r : Turri s : Rizzati	non specificato
AUTORIZZAZIONI E/O CONCESSIONI MERCATINO USATO	r : Dirigente s : Rizzati	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER EDICOLE (ESCLUSIVE E NON)	r : Turri s : Rizzati	30 gg.
AGENZIE D'AFFARI	r : Turri s : Rizzati	60 gg.
D.I.A. INSTALLAZIONE GIOCHI NEI PUBBLICI ESERCIZI	r : Turri s : Rizzati	60 gg.
D.I.A. NOLEGGIO SENZA CONDUCENTE	r : Turri	60 gg.
D.I.A. VENDITA COSE USATE	r : Turri s : Rizzati	non specificato
AUTORIZZAZIONE PER VENDITA AMBULANTE STRUMENTI DA PUNTA E DA TAGLIO	r : Turri s : Rizzati	30 gg.
AUTORIZZAZIONI PER GUIDE - ACCOMPAGNATORI TURISTICI - ANIMATORI E GUIDE NATURALISTICHE	r : Turri	30 gg.
MANIFESTAZIONI DI SORTE LOCALE (TOMBOLE - LOTTERIE - PESCHE - BANCHI DI BENEFICENZA)	r : Dirigente s : Rizzati	30 gg. antecedenti
FACCHINAGGIO	r : Dirigente s : Rizzati	60 gg.
IMPIANTI ELEVATORI (ASCENSORI - MONTACARICHI - PIATTAFORME ELEVATRICI PER DISABILI)	r : Dirigente s : Rizzati	30 gg.
PICCOLI INTRATTENIMENTI OCCASIONALI NEI PUBBLICI ESERCIZI PER LA SOMMINISTRAZIONE	r : Dirigente s : Rizzati	60 gg.
ORARI - TURNI DI CHIUSURA - FERIE - CHIUSURE TEMPORANEE	r : Dirigente s : Rizzati	al ricevimento della comunicazione

12. Fattori, indicatori, standard di qualità del servizio

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	19 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	disponibilità a richiesta
	Tempo medio di attesa allo sportello	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del Servizio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Copertura al 100% con orari Ufficio Urbanistica e Ambiente, all'80% con la Polizia Municipale e CCIAA, al 90% con la Provincia
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° 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 denunce di inizio attività	100%
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	Ricerca pratiche 2 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	Uniformità e compatibilità sistema informatico ed informativo con gli uffici potenzialmente coinvolti in una pratica complessa (anagrafe, tributi, Urbanistica, Ambiente e con Enti - CCIAA)	80%
	Attività dei gruppi di miglioramento	N.3 gruppi previsti
	Tavolo di coordinamento intersettoriale	Avviamento

segue...

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

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2004
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Allestimento Ben visibile ed aggiornata Entro il 30.6.2004
	Accesso diretto alle principali banche dati, comunali ed extracomunali (ad es. Registro Imprese)	Accesso alle banche dati comunali ed alle extracomunali pertinenti all'attività
	Facilità d'accesso alla modulistica	Disponibilità anche sul sito Web entro il 30.6.2004
	Incontri e momenti di informazione dedicati specificamente alle Associazioni di categoria	N.4 incontri
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome e nome ben visibile
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento, formazione sulla persona	N° 7 persone per corsi di aggiornamento N° 7 persone per corsi di formazione sulla persona
VERIFICA DELL'ATTIVITA' SVOLTE	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del servizio commercio	N. 1 indagine a cadenza annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio commercio nell'arco dell'anno solare	Max 10
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	30%
	N° reclami rigettati ed accolti in fase di riesame (interno ed esterno)	10

13. Valutazione e aggiornamento della Carta

Annualmente il Responsabile del servizio Commercio produce al Dirigente di Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- 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;
- degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;
- dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;
- delle eventuali anomalie riscontrate.

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitati direttamente con appositi avvisi gli ordini professionali, la generalità di tutti gli utenti e le associazioni degli stessi. A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze il Dirigente, d'intesa il Responsabile 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.



dal 1972 nel campo del Recupero Strutturale e del Restauro
Via Chiarugi, 76 • Tel. 0425 361278 • www.iar-restauri.it



COMUNE DI ROVIGO

Ufficio Qualità e Relazioni con il Pubblico

Piazza Vittorio Emanuele II, n.1 - 45100 ROVIGO

Tel. 0425.206202-206222-206232 Fax 0425.206330

Numero Verde 800.391609 E-mail urp@comune.rovigo.it

www.comune.rovigo.it