

Il controllo di qualità e il miglioramento continuo dei servizi

La Direzione in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, esegue il controllo della qualità dei suoi servizi, effettuando il monitoraggio periodico dei processi lavorativi di propria pertinenza e misurando, nello stesso tempo, i relativi indicatori.

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	////////////////////	PRESA IN CARICO TELEMATICA E VERIFICA DELLE SEGNALAZIONI CERTIFICATE DI INIZIO ATTIVITÀ (S.C.I.A.)	TEMPO MEDIO DI EMISSIONE PARERE ENTE TERZO CON TRASMISSIONE AL SUAP CAMERALE	20 GG
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PROGRAMMAZIONE E GESTIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE / UNITÀ PIANIFICAZIONE COMMERCIALE ESERCIZI IN SEDE FISSA	PROCESSO SANZIONATORIO A CARICO DI ATTIVITÀ COMMERCIALI	PERCENTUALE DI PROVVEDIMENTI SANZIONATORI IL CUI RISPETTO SIA STATO VERIFICATO DALL'AMMINISTRAZIONE	100%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PROGRAMMAZIONE E GESTIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE	RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER ATTIVITÀ DI COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE SU POSTEGGIO IN CONCESSIONE	PERCENTUALE DI AUTORIZZAZIONI RILASCIATE ENTRO 60 GIORNI DALLA PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA DEFINITIVA	1
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PIANIFICAZIONE COMMERCIALE ESERCIZI IN SEDE FISSA	RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'APERTURA DI MEDIA STRUTTURA DI VENDITA	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI L'AUTORIZZAZIONE VIENE EMESSA ENTRO 15 GIORNI DALLA RICEZIONE DEI PARERI FAVOREVOLI DA PARTE DEGLI ENTI/UFFICI COINVOLTI	≥ 80 %
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PIANIFICAZIONE COMMERCIALE ESERCIZI IN SEDE FISSA	RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'APERTURA DI GRANDE STRUTTURA DI VENDITA	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI LA TRASMISSIONE IN COPIA AGLI ALTRI ENTI/UFFICI INTERESSATI AVVIENE ENTRO 15 GIORNI DALLA RICEZIONE DELLA DOMANDA	≥ 70 %
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ CONTENZIOSO SOMMINISTRAZIONE E INTRATTENIMENTO	PROCEDIMENTI (AUTORIZZATORI E SEMPLIFICATI) RELATIVI ALLE INFRASTRUTTURE DI COMUNICAZIONE ELETTRONICA PER IMPIANTI RADIOELETTRICI	PERCENTUALE DI ISTANZE TRASMESSE AD ARPA ENTRO 5 GG.	≥ 80 %
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	ACCETTAZIONE-AUTORIZZAZIONE PUBBLICITÀ DA BANCO	PERCENTUALE ISTANZE AUTORIZZATE RISPETTO ALLE PROTOCOLLATE	≥ 95%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	RILASCIO AUTORIZZAZIONI GRANDI IMPIANTI E TARGHE	PERCENTUALE DELLE ISTANZE ISTRUITE ENTRO 90 GG DALLA DATA DI RICEZIONE PERCENTUALE DELLE ISTANZE EVASE ENTRO 180 GG DALLA DATA DI RICEZIONE IN CASO DI IMPIANTI INNOVATIVI O TECNOLOGICAMENTE AVANZATI	≥ 90% ≥ 10%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	AUTORIZZAZIONE PUBBLICITÀ TEMPORANEA	PERCENTUALE DELLE ISTANZE CONCLUSE CORRETTAMENTE ENTRO 30 GIORNI (SALVO INTERRUZIONE DEI TERMINI)	≥ 75%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	S.C.I.A. (SEGNALAZIONE CERTIFICATA INIZIO ATTIVITÀ)	PERCENTUALE DELLE SCIA ISTRUITE ENTRO I 60 GG.	≥ 95%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ AFFISSIONI E RIMOZIONI	PUBBLICHE AFFISSIONI	PERCENTUALE DI MANIFESTI CONFORMI PER QUALITÀ DI AFFISSIONE E VISIBILITÀ, RISPETTO ALLA DURATA DI ESPOSIZIONE DELLA SINGOLA CAMPAGNA PUBBLICITARIA	≥ 98%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ AFFISSIONI E RIMOZIONI	VIGILANZA - RIMOZIONE - POST RIMOZIONE	PERCENTUALE DEI SOPRALLUOGHI DI VIGILANZA EFFETTUATI ENTRO 30 GIORNI DALLA RICHIESTA	≥ 95%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	OCCUPAZIONE SUOLO – SOTTOSUOLO MEDIANTE «AVVISO DI MANOMISSIONE»	PERCENTUALE DI CONTROLLI DELLE ESENZIONE DEGLI AVVISI DI MANOMISSIONE EFFETTUATI ENTRO 90 GIORNI DALLA RICEZIONE	≥ 40%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	CONCESSIONE PER PONTEGGI E CESATE	Percentuale pratiche evase entro 133 gg (da regolamento)	≥ 80 %
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	PASSI CARRABILI: DEFINITIVO, SPOSTAMENTO, REGOLARIZZAZIONE	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 120 GIORNI DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	≥ 60%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	AUTORIZZAZIONI PER LA POSA DEI DISSUASORI DELLA SOSTA E ALTRI MANUFATTI	PERCENTUALE PRATICHE EVASE ENTRO 120 GG DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	≥ 60%

DIREZIONE	AREA	UNITÀ/UFFICIO	TITOLO PROCESSO	INDICATORE	TARGET OBIETTIVO
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	RILASCIO CONCESSIONI DI OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PER "SCAVI PER SOTTOSERVIZI"	PERCENTUALE ISTANZE ISTRUITE ED EVASE ENTRO 90GG	≥ 90%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ OCCUPAZIONE SUOLO E SOTTOSUOLO PUBBLICO	RILASCIO CONCESSIONI PER OSP, EX DEMANIO E TEMPORANEO	PERCENTUALE PRATICHE EVASE 165 GIORNI DALLA DATA DI PRESENTAZIONE	≥ 60%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	RICORSO AVVERSO IL VERBALE DI CONTESTAZIONE	PERCENTUALE SCRITTI DIFENSIVI EVASI ENTRO 60 GG DAL DEPOSITO PERCENTUALE COMPARE DI COSTITUZIONE DEPOSITATE IN CANCELLERIA GIUDICE DI PACE O TRIBUNALE ORDINARIO ENTRO I TERMINI STABILITI DAL GIUDICE	≥ 95% ≥ 95%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA SPORTELLO UNICO EVENTI	UNITÀ LICENZA DI PUBBLICO SPETTACOLO, DI VENDITA, DI SOMMINISTRAZIONE E	RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'ATTIVITÀ DI SPETTACOLO VIAGGIANTE	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI L'AUTORIZZAZIONE VIENE EMESA ENTRO 30 GIORNI DALLA PROTOCOLLAZIONE	≥ 80 %
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA SPORTELLO UNICO EVENTI	UNITÀ CONSULENZA AL PUBBLICO E CONCESSIONE SUOLO PER EVENTI	CONCESSIONE PER OCCUPAZIONE TEMPORANEA SUOLO PUBBLICO PER EVENTI E MANIFESTAZIONI	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE NEL RISPETTO DELLA DATA DELL'EVENTO	≥ 80% ≥ 95%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA SPORTELLO UNICO EVENTI	UNITÀ AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI FOTO-VIDEO, SEMPLIFICAZIONE	AUTORIZZAZIONE RIPRESE FOTO VIDEO NEL CENTRO STORICO, PARCHI E GIARDINI ED EDIFICI COMUNALI	PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE ENTRO 30 GIORNI DALLA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA PERCENTUALE DI PRATICHE EVASE NEL RISPETTO DELLA DATA DI INIZIO RIPRESE	≥ 99% ≥ 100%