

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 TRATTAZIONE SCIA CONCLUSASI CON TRASMISSIONE AL BACK OFFICE	20 GG
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PROGRAMMAZIONE E GESTIONE COMMERCIO SU AREE PUBBLICHE / UNITA' CONTENZIOSO SOMMINISTRAZIONE E INTRATTENIMENTO	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	100%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA ATTIVITÀ COMMERCIALI E SUAP	UNITÀ PIANIFICAZIONE URBANISTICO 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 URBANISTICO 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 AUTOPUBBLICHE E PROCEDIMENTI A RILEVANZA AMBIENTALE	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 PROTOCOLLAZIONE PERCENTUALE DELLE ISTANZE EVASE ENTRO 90 GG DALLA DATA DI PROTOCOLLAZIONE	90% 10%
DIREZIONE SPECIALISTICA AUTORIZZAZIONI E CONCESSIONI - SUAP	AREA PUBBLICITÀ E OCCUPAZIONE SUOLO	UNITÀ SERVIZI PUBBLICITARI	AUTORIZZAZIONE PUBBLICITÀ TEMPORANEA	PERCENTUALE DELLE ISTANZE ARCHIVIALE ENTRO 30 GIORNI	95%
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 VERIFICATE ENTRO I 60 GG. DAL DEPOSITO	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 ESESIONE 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: USO CANTIERE, DEFINITIVO, SPOSTAMENTO, CHIUSURA, 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 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 120 GIORNI 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 SERVIZI PUBBLICITARI	ATTIVITÀ DI SUPPORTO AL CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO E CIVILE	PERCENTUALE DELLE PRATICHE ISTRUITE ENTRO IL TERMINE FISSATO DALL'AVVOCATURA	95%
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 GDP O TRIBUNALE 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 SCIA	RILASCIO DI AUTORIZZAZIONE PER L'ATTIVITÀ DI SPETTACOLO VIAGGIANTE	PERCENTUALE DI PRATICHE PER LE QUALI L'AUTORIZZAZIONE VIENE EMESSA 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 DELLE RIPRESE	90% 95%