



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO AL PUBBLICO

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO

Il SUAP, **Sportello Unico per le Attività Produttive**, rivolge il suo servizio alle attività economiche imprenditoriali che operano nei settori commerciali ed artigianali incluse quelle del settore turistico (attività – alberghiere ed extra alberghiere) ed a tutte le attività di produzione di beni e servizi disciplinate dal Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza di competenza dei Comuni .

MODALITA' DI EROGAZIONE

gli uffici erogano i servizi attraverso uno Sportello multicanale:

- il front office è attivo presso gli uffici di Via Fiume 207, aperti al pubblico lunedì – mercoledì – giovedì e venerdì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 –il martedì del cittadino dalle ore 8.00 alle ore 18.00 -il sabato dalle ore 10.30 alle ore 12.00
- il front office telematico opera attraverso il sito



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

interamente dedicato al SUAP all'indirizzo:

www.suap.spezianet.it

Attraverso i front office vengono erogati tutte le informazioni necessarie per l'accesso e l'esercizio alle attività di:

- commercio al dettaglio in sede fissa e forme speciali di vendita
- commercio su aree pubbliche
- rivendita della stampa quotidiana e periodica
- esercizi di somministrazione di alimenti e bevande aperti al pubblico, circoli privati ed altre modalità
- Estetista e d Acconciatore
- Locali di Pubblico Spettacolo
- Manifestazione di sorte locali
- Attività Ricettive Alberghiere e d Extralberghiere
- Manifestazioni, feste, spettacoli, musicali
- Agenzie, Sale giochi ed altre autorizzazioni TULPS

Presso il front office è inoltre a disposizione tutta la



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

	<p>modulistica necessaria per esercitare attività economiche di competenza del SUAP.</p> <p>Gli utenti hanno la possibilità di presentare le segnalazioni, comunicazioni, dichiarazioni, certificazioni, istanze, richieste presso gli uffici o attraverso il canale informatico per procedimenti telematici</p>
<p>TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO</p>	<p>imprenditori , liberi professionisti, associazioni</p> <ul style="list-style-type: none">- ACCESSIBILITA' multicanale garantita sia dalla accessibilità fisica che telematica.- TRASPARENZA è garantita in conformità alle normative vigenti attraverso la pubblicazione sul sito SUAP di tutti gli elementi dati ed informazioni relativi ai procedimenti di competenza del SUAP



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

DIMENSIONI	SOTTODIMENSIONI	DESCRIZIONE INDICATORE	FORMULA INDICATORE	VALORE PROGRAMMATO (annuo)
Accessibilità	Accessibilità fisica	Accesso agli uffici/sportelli	Regolarità della prestazione erogata	100%
	Accessibilità Multicanale	Informazioni (web) su come accedere più agevolmente ai servizi	Pertinenza della prestazione erogata	50%
Tempestività		Tempo massimo dalla presentazione della richiesta	Esaustività della prestazione erogata	98%
Trasparenza	Responsabili	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio	Regolarità della prestazione erogata	1
	Procedure di contatto	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti le modalità di contatto	Pertinenza della prestazione erogata	1
	Tempistiche di risposta	Pubblicazione su sito web della tempistica programmata	Esaustività della prestazione erogata	1
	Eventuali spese a carico dell'utente	Pubblicazione su sito web delle eventuali spese a carico dell'utente	Regolarità della prestazione erogata	1



Comune della Spezia
Sportello Unico Attività Produttive – C.d.r Commercio Attività produttive

SCHEDA STANDARD QUALITA'

APPLICAZIONE DELLA DELIBERA CIVIT N.88 DEL 2010

Efficacia	conformità	Regolarità della prestazione erogata	Pertinenza della prestazione erogata	97%
	affidabilità	Pertinenza della prestazione erogata	Esaustività della prestazione erogata	
	compiutezza	Esaustività della prestazione erogata	Regolarità della prestazione erogata	85%

Anno: 2013_____

Firma del Responsabile del Servizio
Silvia Cavallini