

							Anno	2012
<b>Obiettivo di processo Misurazione della performance</b>								
<b>PROCESSO 13</b>								
<b>Regolamentare e controllare le attività commerciali, fisse ed ambulanti</b>								
<b>Strutture Interessate</b>								
<b>Area</b>	<b>Settore</b>	<b>Servizio</b>			<b>CdC</b>			
Area dei Servizi al Territorio (Faraci Giuseppe)	Settore Ecologia e Attività Produttive (Lucchini Marina)	Commercio attività produttive e politiche del lavoro (Lucchini Marina)			Commercio e Attività Produttive			
Assessore Competente			Dirigente		Assessore			
Veronese Davide		Che collabora	Tutti					
		Altro						
<b>Finalità del Processo</b>								
<b>Gestione delle pratiche attività commerciali -SUAP - Predisposizione di regolamenti, attività di semplificazione, di pianificazione e di controllo.</b>								
<b>Missione - Visione dell'Ente</b>								
<i>Promuovere lo sviluppo delle attività e della qualità, con particolare riferimento agli esercizi di vicinato, garantendo una corretta informazione e consulenza agli operatori, sfruttando le nuove potenzialità offerte dal SUAP e dalle recenti norme sulla liberalizzazione delle attività produttive</i>								
<b>Stakeholders</b>								
<b>CITTADINI - IMPRESE</b>								
<b>Indici</b>								
	2009	2010	2011	media triennio prec.	Atteso nell'anno	Raggiunto nell'anno	Raggiunto nell'anno /Triennio prec.	Raggiunto nell'anno/ Atteso nell'anno
<b>Indici di Quantità</b>								
I01.000 - Popolazione	73.659,00	74.150,00	74.548,00	74.119,00	75.548,00	75.725,00	102,17 %	100,23 %
P13.001 - Imprese totali	4.591,00	4.573,00	4.650,00	4.604,67	4.600,00	75.646,00	1.642,81 %	1.644,48 %
P13.002 - N. procedimenti automatizzati ex D.P.R. 160/2010 (SCIA)	430,00	500,00	443,00	457,67	450,00	453,00	98,98 %	100,67 %
P13.003 - N. procedimenti automatizzati conclusi	421,00	490,00	435,00	448,67	450,00	448,00	99,85 %	99,56 %
P13.004 - N. procedimenti ordinari presentati ex D.P.R. 160/2010 (SCIA)	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	0,00		0,00 %
P13.005 - N. procedimenti ordinari conclusi	0,00	0,00	1,00	0,33	1,00	0,00		0,00 %
P13.006 - N. domande spettacoli viaggianti	36,00	36,00	65,00	45,67	60,00	60,00	131,39 %	100,00 %
P13.007 - N. domande di pubblico esercizio presentate	10,00	10,00	12,00	10,67	11,00	12,00	112,50 %	109,09 %
P13.008 - N. domande di pubblico esercizio accolte	10,00	10,00	12,00	10,67	11,00	12,00	112,50 %	109,09 %
P13.009 - N. nuove attività artigiane attivate					50,00	55,00		110,00 %
P13.010 - N. totale procedimenti nell'anno	441,00	511,00	456,00	469,33	462,00	453,00	96,52 %	98,05 %
P13.011 - N. segnalazioni criticità (rapporti ASL, esposti)					15,00	45,00		300,00 %
P13.012 - N. questionari customer satisfaction somministrati					300,00	0,00		0,00 %

P13.013 - N. attività commerciali in sede fissa presenti sul territorio	1.054,00	1.145,00	1.139,00	1.112,67	1.100,00	1.100,00	98,86 %	100,00 %
P13.014 - N. nuove attività insediate e/o subingressi	209,00	204,00	117,00	176,67	170,00	180,00	101,89 %	105,88 %
P13.015 - N. esercizi di vicinato	466,00	458,00	789,00	571,00	800,00	800,00	140,11 %	100,00 %
P13.016 - N. Medie Strutture di Vendita	48,00	52,00	50,00	50,00	50,00	49,00	98,00 %	98,00 %
P13.017 - N. Grandi Strutture di Vendita	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	100,00 %	100,00 %
P13.018 - N. Centri Commerciali	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	100,00 %	100,00 %
P13.019 - N. esercizi di acconciatori ed estetisti	150,00	147,00	150,00	149,00	150,00	142,00	95,30 %	94,67 %
P13.020 - N. pubblici esercizi per la somministrazione alimenti e bevande	187,00	195,00	191,00	191,00	190,00	188,00	98,43 %	98,95 %
P13.021 - N. posteggi mercato complessivi	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	500,00	100,00 %	100,00 %
P13.022 - N. titolari di concessioni e autorizzazioni mercati	460,00	460,00	460,00	460,00	460,00	460,00	100,00 %	100,00 %
P13.023 - N. concessioni e autorizzazioni mercati rilasciate	56,00	216,00	80,00	117,33	100,00	173,00	147,44 %	173,00 %
P13.024 - N. licenze Taxi	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	14,00	100,00 %	100,00 %
P13.025 - N. licenze NCC NSC	32,00	35,00	35,00	34,00	37,00	37,00	108,82 %	100,00 %
P13.026 - N. domande commercio itinerante	38,00	39,00	33,00	36,67	35,00	31,00	84,55 %	88,57 %
P13.027 - N. autorizzazioni commercio itinerante	38,00	39,00	33,00	36,67	35,00	31,00	84,55 %	88,57 %
P13.028 - N. Commissioni di Vigilanza convocate	5,00	5,00	9,00	6,33	10,00	0,00		0,00 %
P13.029 - N. domande manifestazioni	49,00	64,00	42,00	51,67	55,00	64,00	123,87 %	116,36 %
P13.030 - N. manifestazioni autorizzate	49,00	64,00	42,00	51,67	55,00	56,00	108,39 %	101,82 %
P13.031 - N. domande per occupazione suolo pubblico	20,00	19,00	18,00	19,00	20,00	26,00	136,84 %	130,00 %
P13.032 - N. autorizzazioni per occupazione suolo pubblico	20,00	19,00	18,00	19,00	20,00	24,00	126,32 %	120,00 %
P13.033 - N. richiesta di controlli alla Polizia Locale	92,00	84,00	50,00	75,33	55,00	95,00	126,11 %	172,73 %
P13.034 - N. posteggi fuori mercato	9,00	10,00	5,00	8,00	5,00	5,00	62,50 %	100,00 %
P13.035 - N. richieste accesso agli atti	5,00	4,00	2,00	3,67	5,00	8,00	218,18 %	160,00 %
P13.036 - N. accessi settimanali al portale SUAP			10,00	10,00	15,00	11,00	110,00 %	73,33 %
P13.037 - N. aggiornamenti mensili sito web	6,00	9,00	11,00	8,67	12,00	2,00	23,08 %	16,67 %
P13.038 - N. nuove pagine/news sito SUAP/anno	12,00	23,00	32,00	22,33	30,00	2,00	8,96 %	6,67 %
<b>Indici di Tempo</b>								
P13.039 - Ore di apertura al pubblico/settimana	20,50	20,50	20,50	20,50	20,50	12,00	58,54 %	58,54 %
P13.040 - Attività informativa al (h/giorno) tramite telefono/mail	8,00	9,00	10,00	9,00	13,00	12,00	133,33 %	92,31 %
P13.041 - tempo medio per la conclusione del procedimento	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	100,00 %	100,00 %
P13.042 - tempo medio conclusione procedimento manifestazioni	10,00	9,00	8,00	9,00	8,00	7,00	77,78 %	87,50 %
P13.043 - tempo medio (gg) per l'invio alla ASL delle SCIA aventi rilevanza igienico sanitaria			5,00	5,00	5,00	1,00	20,00 %	20,00 %
<b>Indici di Costo</b>								
P13.044 - Costo del personale inserito nel processo (compresi i collaboratori) più spese varie titolo I					222.030,71	222.030,71		100,00 %
<b>Indici di Qualità</b>								
P13.045 - Totale questionari distribuiti nell'anno					300,00	50,00		16,67 %
P13.046 - Gradimento da parte del pubblico (customer satisf.) - questionari con esito positivo					280,00	23,00		8,21 %
P13.047 - N. questionari resi compilati					270,00	23,00		8,52 %
P13.048 - N. registri/database informatici			10,00	10,00	15,00	18,00	180,00 %	120,00 %
P13.049 - N. manifestazioni di rilevanza sovracomunale	11,00	16,00	14,00	13,67	15,00	17,00	124,39 %	113,33 %
<b>Personale coinvolto nel Processo</b>			<b>Collaboratori coinvolti nel Processo</b>					

Tot. Costo personale:		193.030,71		Tot. Costo collaboratori:		0,00			
INDICATORI DI PERFORMANCE				Media triennio precedente	Performance attesa	Performance realizzata	Scost.	ESITO	commento al risultato
<b>Indicatori di Efficacia</b>									
P13.I001 - Promozione attività commerciali (N. procedimenti per nuove attività/totale procedimenti)					0,48	0,52	0,04	OK	
P13.I002 - Soddisfazione richieste N. procedimenti conclusi/n. procedimenti attivati				1,04	1,00	1,05	0,05	OK	Il dato evidenzia l'adeguatezza dell'impegno del SUAP nel seguire e monitorare i numerosi e frequenti eventi e variazioni riguardanti le attività produttive, elemento tipico di una fase di difficoltà congiunturale
P13.I003 - Gestione aree mercatali N. titolari posteggi/posteggi disponibili				92,00	92,00	92,00	0,00	OK	
P13.I004 - Monitoraggio attività produttive (N. richieste a Polizia Locale/attività commerciali)				0,07	0,05	0,09	0,04	OK	In un sistema sempre più improntato alla progressiva liberalizzazione delle attività, i controlli si confermano garanzia della corretta applicazione della legge e tutela del cittadino consumatore.
<b>Indicatori di Efficacia temporale</b>									
P13.I005 - Tempo conclusione procedimenti attività soggette a SCIA tempo medio effettivo/tempo previsto dalla legge				0,17	0,17	0,17	0,00	OK	questo risultato potrà essere sensibilmente migliorato una volta acquisito un software gestionale del SUPA Commercio, liberando risorse a favore di aspetti maggiormente strategici
P13.I006 - Tempo istruttoria pratiche eventi con patrocinio alle associazioni o ai privati (tempo medio effettivo/tempo programmato)				0,30	0,27	0,23	-0,04	OK	
<b>Indicatori di Efficienza Economica</b>									
P13.I007 - Costo pro-capite del processo (costo processo/ popolazione)					2,91	2,93	0,02	KO	L'obiettivo non è stato centrato ma lo scostamento può essere considerato di entità trascurabile.
<b>Indicatori di Qualità</b>									
P13.I008 - Valorizzazione e capillarità piccola distribuzione e servizi (N. totale esercizi commerciali in negozio/N. totale attività commerciali e servizi)				1,18	0,95	1,14	0,18	OK	confermato l'impegno a tutela del piccolo commercio, elemento determinante nella qualità del vivere nei quartieri della città
P13.I009 - Customer satisfaction - % di gradimento del servizio reso agli operatori giudizi favorevoli/totale questionari compilati)					93,33	100,00	6,67	OK	
P13.I010 - efficacia dell'indagine di customer satisfaction (n. questionari resi compilati/ n. totale questionari somministrati)					90,00	46,00	-44,00	KO	

**OBIETTIVI PROGETTI PEG**

PROGETTI PEG	DETTAGLIO PROGETTI	OBIETTIVI
<p>2.1 Pianificazione attività commerciali: garantire la pianificazione delle attività commerciali, dei pubblici esercizi e delle attività di servizio. Monitoraggio del rispetto della normativa anche alla luce delle nuove norme in tema di liberalizzazione.</p>	<p>1-Verifica formale e sostanziale delle documentazioni presentate ed istruttoria delle domande, richieste pareri e raccordo con enti sovraordinati (Regione Lombardia per grandi strutture di vendita e carburanti). 2-Approvazione in subordine dell'adozione del PGT del regolamento sul commercio in sede fissa e ambulante. 3-Apertura tavoli per gestione condivisa tema liberalizzazione in materia di orari. 4 -Iniziativa "anticrisi"-monitoraggio prezzi carburanti. 5 -Aree pubbliche: attività di recupero crediti da TOSAP. 6- Gestione problemi aperti di convivenza di alcune aree mercatali con i residenti (via Spluga). 8-Attivazione delle necessarie sinergie con Sportello Polifunzionale (rif PEG n. 2021-rif. RPP n. 0204)</p>	
<p>2.2 Promozione e marketing territoriale a sostegno del commercio locale</p>	<p>Promozione del territorio e delle attività economiche. Miglioramento della vivibilità di Cinisello Balsamo mediante l'organizzazione ed il patrocinio di eventi tematici alcuni dei quali aventi rilevanza sovracomunale, con l'aggiunta di un evento internazionale (Mercato Europeo) al fine di creare sinergie con il commercio di vicinato. Organizzazione eventi per domeniche ecologiche. Gestione evento "visita papale". (rif. PEG 2021) (rif PEG n. 2021 - rif. RPP n. 0204)</p>	
<p>3.3 Innovazione e qualità: informatizzazione procedure del commercio. Bando qualità e Ambiente</p>	<p>Automatizzazione delle procedure del SUAP al fine di ridurre ulteriormente i tempi della gestione pratiche consentendo la loro smaterializzazione. Potenziamento del portale SUAP per una rapida fruibilità anche da parte dello Sportello Polifunzionale. Attività diretta ad incentivare la qualità degli esercizi commerciali anche mediante la formulazione di un bando ad hoc. Filo diretto con le imprese: Sportello piccole utilità per le imprese (rif. PEG 2021 - RPP 0204)</p>	

**Analisi del risultato**

Rispetto a quanto preventivato, emerge che l'attenzione e lo sforzo del SUAP si sono concentrati, a causa del perdurare dello stato di crisi, laddove era più necessario e cioè nel garantire un significativo supporto all'impreditore in termini di assistenza e consulenza all'ingresso sul mercato e, successivamente, nel corso della vita dell'impresa. Si evidenzia la mancata partenza dell'osservatorio dei prezzi dei carburanti, stante l'assoluta indisponibilità delle compagnie petrolifere a collaborare comunicando prezzi e servizi offerti alla clientela. Si registra un incremento del numero delle pratiche smaterializzate, anche a fronte del gradimento che questa nuova prassi ha registrato presso i professionisti che presentano le pratiche sulle attività produttive. E' stata costantemente curata l'assistenza agli utenti nell'ottica dello Sportello Piccole Utilità per le Imprese.

Si ritiene che complessivamente il risultato dell'azione riferita al processo 13 possa considerarsi molta buona anche se suscettibile di ulteriori miglioramenti.