



Comune di Bologna

Dipartimento Economia e Promozione della Città
Settore Attività Produttive e Commercio



Carta dei servizi

Sportello per le attività produttive e commerciali



Qualità
è Bologna

La Carta dei servizi dello Sportello per le attività produttive e commerciali, coerentemente con il contenuto della Carta dei Valori adottata dal Comune di Bologna, si ispira ai valori di correttezza, trasparenza, orientamento al servizio, e definisce i principi e le regole essenziali del rapporto tra il Comune, responsabile dei servizi erogati, e i cittadini e le imprese che ne fruiscono.

Obiettivi della Carta sono informare i cittadini dei servizi disponibili, delle corrette modalità di accesso, e fornire elementi per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'Amministrazione si assume nei loro confronti.



01| Valore del Servizio

La pluralità delle informazioni, le frequenti variazioni normative, l'articolazione dei servizi offerti a imprese e cittadini, comportano una continua evoluzione che viene presentata in modo tempestivo e trasparente tramite il sito internet e gli altri canali informativi.

Abbiamo strutturato la completa dematerializzazione dei processi, rendendo sempre accessibile lo sportello online mediante collegamento telematico. Le pratiche possono quindi essere acquisite solo per via telematica.

Attraverso la prenotazione degli appuntamenti per informazioni, abbiamo azzerato i tempi di attesa.



02 | Descrizione del servizio

Lo Sportello per le attività produttive e commerciali si occupa di:

- commercio in sede fissa
- commercio su aree pubbliche
- manifestazioni fieristiche e temporanee
- spettacolo
- attività ricettive
- servizi per la cura della persona
- somministrazione in pubblici esercizi e circoli
- dehors
- laboratori alimentari e panificatori
- agenzie di viaggio
- procedimenti unici ambientali ed edilizi non residenziali
- impianti telecomunicazioni, ascensori, distribuzione carburanti



03| Impegni reciproci amministrazione e cittadini


Il Comune si impegna a mantenere aggiornate sul sito le informazioni sulle caratteristiche delle attività d'impresa, consentendo l'accesso informativo via email e telefono e l'invio telematico delle pratiche. Per l'efficienza del servizio si richiede all'utente di consultare preliminarmente le informazioni disponibili sul sito e di impegnarsi nella verifica della correttezza dei dati e delle dichiarazioni fornite.

É possibile presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito tramite il servizio online. Accedi al sito <http://www.comune.bologna.it> scegli dal menu in alto la sezione *Servizi online > Tutti i Servizi > Segnalazioni* e clicca la voce *Segnalare un problema* per inviare la tua segnalazione.




Al fine del miglioramento del servizio, misuriamo periodicamente il livello di qualità erogata tramite i seguenti indicatori:


procedimenti amministrativi

 istruttorie chiuse entro i termini del procedimento sul totale delle istruttorie


 obiettivo 90 %

 frequenza semestrale della misurazione


risposta richiesta informazioni per email

 risposta alle email informative entro 3 gg lavorativi sul totale email richieste informazioni ricevute


 obiettivo 75 %

 frequenza semestrale della misurazione

appuntamenti


 appuntamento entro 8 giorni dalla richiesta sul totale appuntamenti


 obiettivo 70%

 frequenza semestrale della misurazione

informazioni appuntamenti

 numero di appuntamenti settimanali disponibili

 obiettivo 50 appuntamenti settimanali

 frequenza semestrale della misurazione



Informazioni e presentazione delle pratiche



invia una pratica

suap@pec.comune.bologna.it

L'utilizzo di **SUAPBo** è obbligatorio per le pratiche relative a:

- servizi per la cura della persona, agenzie di viaggio
- procedimenti ambientali (AUA, Telecomunicazioni, ...)
- SCIA ai fini della sicurezza antincendio e valutazione progetto prevenzione incendi
- ascensori, impianti carburante, ...

L'utilizzo di **IperSUAP** è obbligatorio per le pratiche relative ai bandi posteggi che vengono pubblicati sul sito <http://www.comune.bologna.it/impresa/articoli/70496>

Questi portali permettono l'invio guidato e telematico delle pratiche da parte del dichiarante, che può coincidere con il richiedente (es. titolare attività) oppure essere un intermediario (es. associazioni di categoria, ...).



prenota un appuntamento

collegati al sito

<http://comune.bologna.it/impresa>
scegli dal menu la voce

Informazioni > Appuntamenti SUAP



informazioni online

collegati al sito

<http://comune.bologna.it/impresa>
scegli dal menu la voce

Informazioni



informazioni telefoniche

lunedì, mercoledì, giovedì

dalle 8 alle 11

051 219 4013



invia una email

per richiedere informazioni

non presenti sul sito

sportelloimprese@comune.bologna.it

Sportello per le attività produttive e commerciali
Piazza Liber Paradisus, 10
Torre A
www.comune.bologna.it/impresa



Le icone sono create da Freepik, Vaadin e Vectors Market e rese disponibili sul sito www.flaticon.com per l'utilizzo gratuito con attribuzione.

Ultimo aggiornamento: rev.1 giugno 2017

