

**RENDICONTAZIONE INIZIATIVE AVVIATE NEL CORSO DEL 2009-2010  
A SEGUITO DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA  
ANNO 2009**

NOME SERVIZIO	LA RESPONSABILE
<b>Sportello Unico Attività Produttive (Venezia e Mestre)</b>	<b>Barbara Michieletto</b>

PUNTI DI DEBOLEZZA/INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<p><b>Punto di debolezza: Adeguatezza del materiale informativo fornito dagli uffici</b> Arricchimento del sito internet. In un'ottica di dematerializzazione, si esclude, invece, la realizzazione di pubblicazioni a stampa per la divulgazione di informazioni sugli adempimenti necessari ad attivare i procedimenti dello Sportello Unico</p>	X			<p>Il sistema di Front Office è stato aggiornato il 18/05/2009 - vedi news alla pagina <a href="http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/26700">http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/26700</a></p> <p>Il sito internet è stato aggiornato dal 14/08/2010 anche a seguito della riorganizzazione della struttura organizzativa del Comune di Venezia che ha frazionato il SUAP tra il Settore Commercio e la Direzione Sviluppo del territorio ed edilizia <a href="http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2337">http://www.comune.venezia.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/2337</a></p>
<p><b>Punto di debolezza: Adeguatezza dei tempi di risposta degli uffici</b> Introduzione della firma digitale e della posta elettronica certificata nei rapporti interni, con le altre amministrazioni e con i privati.</p>			X	<p>L'uso della firma digitale e della posta elettronica certificata nei rapporti con le altre amministrazioni e con i privati è ancora in fase sperimentale a causa del ritardo con cui il Comune di Venezia si è dotato dei due strumenti</p>

PUNTI DI DEBOLEZZA/INIZIATIVE PROPOSTE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<p><b>Punto di debolezza:</b> <b>Adeguatezza degli orari di apertura</b></p>	X			<p>Si ritiene che gli attuali orari di apertura siano il giusto compromesso tra l'esigenza degli utenti di accedere agli uffici e quella degli operatori di istruire le pratiche. Si evidenzia comunque che, a decorrere dal 14/12/2009, sono stati uniformati gli orari di apertura al pubblico degli uffici Sportello Unico Attività Produttive Mestre (area tecnica e amministrativa), Sportello Unico Edilizia Residenziale, Cementi Armati, Accesso agli Atti, Protocollo, Condoni Edilizi. Ciò al fine di consentire ai cittadini, ai professionisti e alle imprese di migliorare l'organizzazione delle loro attività attraverso l'ottimizzazione del tempo dedicato alle incombenze burocratiche</p>

<p><b>Punto di debolezza:</b> <b>Completezza delle comunicazioni con riferimenti previsti dalla norma (ufficio, resp., tempi conclusione proc...)</b> Richieste di Permesso di Costruire: nuova comunicazione di avvio del procedimento. A decorrere dal 22/12/2009, il tecnico istruttore di un'istanza di permesso di costruire invierà, esclusivamente a mezzo fax o e-mail ed entro 10 giorni dalla presentazione della domanda, al professionista e al committente una nuova formulazione della comunicazione di avvio del procedimento contenente, fra l'altro, il termine per la conclusione del procedimento e i rimedi esperibili in caso di inerzia dell'amministrazione.</p>	X			<p>La "nuova" comunicazione di avvio del procedimento fa parte del <i>modus operandi</i> di tutti gli istruttori tecnici dal 31/12/2010.</p>
---	---	--	--	--

SUGGERIMENTI RILEVATI / PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE	STATO INIZIATIVA INTRAPRESA			Breve descrizione attività (massimo 10 righe) e motivo in caso di non realizzazione
	Realizzata	Non realizzata	In corso	
<b>Suggerimento: Migliorare la struttura/ambienti di ricevimento (sede Venezia)</b> Ridistribuzione degli uffici: al 1 <sup>^</sup> piano saranno ubicati gli uffici afferenti all'area amministrativa, al 2 <sup>^</sup> piano gli uffici afferenti all'area tecnica			X	Una prima redistribuzione degli uffici è avvenuta in seguito alla revisione della struttura organizzativa del Comune di Venezia e, in particolare, al frazionamento del SUAP tra Settore Commercio e Direzione Sviluppo del Territorio ed Edilizia. Nell'ambito del Settore Commercio, è allo studio una nuova redistribuzione, che dovrebbe rendere gli uffici più fruibili e funzionali.
<b>Suggerimento: posti auto/parcheggio (sede Mestre)</b> Accordo con i privati che operano nell'immobile denominato ex Carbonifera affinché durante gli orari di apertura al pubblico degli uffici gli utenti possano accedere al parcheggio interno	X			Al mattino, al momento di maggiore affluenza di pubblico, la sbarra di accesso al parcheggio interno viene tenuta sollevata.

NOTE