



Prot. n. 2016/122283
del 11/03/2016

Oggetto: Direzione Commercio e Attività Produttive – Settore Commercio – ridefinizione degli orari di apertura al pubblico degli uffici dei Servizi Commercio Sportello Impresa n. 1 – 2 – 3 – 4 – 5 a far data dal 4 aprile 2016.

Alla Dirigente del Settore Commercio
dott.ssa Stefania Battaglia

Ai Responsabili dei Servizi
Commercio Sportello Impresa
n. 1 sig.ra Tiziana Gregolin
n. 2 dott. Claudio Sensini
n. 3 rag. Michela Magnanini
n. 4 rag. Sabrina Zancarello
n. 5 rag. Giuseppe Zorzetto

Al Personale del Settore Commercio

e, per conoscenza

All'Assessore al Commercio
dott.ssa Francesca Guzzon

Al Segretario Generale
dott.ssa Silvia Asteria

IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE COMMERCIO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Premesso che dal 01/07/2013 gli uffici dei Servizi Commercio Sportello Impresa n. 1-2-3-4-5 della Direzione Commercio e Attività Produttive – Settore Commercio effettuano il seguente orario di apertura al pubblico (disposizione prot. n. 2013/275434 del 19/06/2013):

sportello al pubblico

- lunedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30
- mercoledì **solo su appuntamento** dalle ore 10.30 alle ore 12.30
- venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

sportello telefonico

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 10.30
- al di fuori di tali orari le chiamate in ingresso verso i numeri telefonici "d'ufficio" verranno deviate verso un risponditore automatico che inviterà l'interlocutore a richiamare negli orari di sportello telefonico

Atteso che il sondaggio per valutare la soddisfazione degli utenti condotto per intervista telefonica condotto nel periodo 1 – 10 ottobre 2015 ha rilevato per il 73% degli intervistati il miglioramento dell'accessibilità telefonica degli uffici;

Considerato altresì necessario mantenere una giornata dedicata al ricevimento del pubblico professionista su appuntamento, al fine di assicurare l'attività informativa maggiormente qualificata;



Direzione Commercio e Attività Produttive

Il Direttore
Dr. Alessandro Martinini

Ritenuto di dover adeguare, sperimentalmente fino al 31/12/2016, l'orario di apertura al pubblico degli uffici dei Servizi Commercio Sportello Impresa n. 1-2-3-4-5 del Settore Commercio al fine di:

- ampliare la fascia giornaliera dedicata allo "sportello telefonico" al fine di migliorare l'accessibilità per tale tipologia di servizio;
- individuare una giornata da dedicare al ricevimento del pubblico professionista su appuntamento al fine di assicurare l'attività informativa maggiormente qualificata;
- mantenere l'orario di ricevimento del pubblico (sportello d'ufficio e sportello telefonico) complessivamente non inferiore alle attuali 6 ore settimanali;
- far coincidere il ricevimento del pubblico con la presenza del personale in servizio, ivi comprese le unità a tempo parziale (part-time);
- garantire comunque per gli uffici almeno due giornate senza sportello al pubblico per lo svolgimento del lavoro d'ufficio;

Visti:

- l'articolo 13 del vigente Statuto del Comune di Venezia in tema di ordinamento degli uffici;
- l'articolo 6, comma 8, del vigente Regolamento comunale sull'ordinamento degli uffici e dei servizi, il quale attribuisce al Direttore di Direzione la funzione della definizione degli orari di apertura al pubblico degli uffici;

Sentita la dirigente del Settore Commercio dott.ssa Stefania Battaglia ed i Responsabili di Servizio;

DISPONE

a far data dal giorno 4 aprile 2016 l'orario di ricevimento al pubblico - sportello d'ufficio e sportello telefonico - degli uffici dei Servizi Commercio Sportello Impresa n. 1-2-3-4-5 del Settore Commercio - sedi di Venezia Campo Manin n. 4023 e di Mestre Viale Ancona n. 59 - sarà articolato come segue:

sportello al pubblico

- lunedì dalle ore 10.30 alle ore 12.30
- mercoledì **solo per professionisti anche su appuntamento**
- venerdì dalle ore 10.30 alle ore 12.30

sportello telefonico

- dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 12.30
- al di fuori di tali orari le chiamate in ingresso verso i numeri telefonici "d'ufficio" vengono deviate verso un risponditore automatico che inviterà l'interlocutore a richiamare negli orari di sportello telefonico;

Tale articolazione dell'orario di ricevimento al pubblico avrà valore sperimentale fino al 31/12/2016 e potrà essere oggetto di modifica previa valutazione dei risultati e miglioramenti eventualmente conseguiti.

La presente disposizione verrà diffusa mediante:

- pubblicazione all'Albo Pretorio;
- affissione di avvisi presso le sedi di Venezia Campo Manin n. 4023 e di Mestre Viale Ancona n. 59;
- avviso alla stampa locale;
- pubblicazione sul sito Internet del Comune;
- trasmissione alle Associazioni di categoria degli esercenti e dei consumatori.

IL DIRETTORE
dott. Alessandro Martinini

Direzione Commercio e Attività Produttive
Campo Manin, 4023 - 30124 San Marco (VE)
Uff. n. 10 - 2° p.
Tel. 041/2748383 - 8147
Fax 041/2748371

email: commercio.attivitaproduttive@comune.venezia.it
pec: protocollo@pec.comune.venezia.it