



# COMUNE DI LANCIANO

Città Medaglia d'Oro al V.M.  
– PROVINCIA DI CHIETI –

## SETTORE AFFARI GENERALI Funzione Attività Produttive

### RELAZIONE SULL'INDAGINE DI GRADIMENTO RIVOLTA AI TITOLARI DI PUBBLICI ESERCIZI IN MERITO ALLA POSSIBILITA' CONCESSA, AI SENSI DELL'ART. 181 DEL D.L. 19.05.2020 N. 34., DI AMPLIARE IL PROPRIO "DEHORS" NONCHE' ALL'EFFICIENZA DEL SERVIZIO ATTIVITA' PRODUTTIVE.

#### PREMESSA

Nel territorio comunale svolgono la propria attività diversi titolari di pubblici esercizi, molti dei quali usufruiscono di concessione di suolo pubblico destinata al posizionamento di tavoli, sedie, ombrelloni e altri elementi di arredo (c.d. "dehors") per il ristoro all'aperto della clientela.<sup>1</sup>

Nel corso del corrente anno, il Servizio Attività Produttive si occupava, tra l'altro, della proroga d'ufficio della validità<sup>2</sup>, fino alle scadenze man mano determinate dalla normativa nazionale, delle concessioni in essere per l'occupazione del suolo pubblico con "dehors", diramando i seguenti avvisi:

- Avviso del 07.01.2022 (proroga fino al 31.03.2022)
- Avviso del 28.03.2022 (proroga fino al 30.06.2022)
- Avviso del 27.05.2022 (proroga fino al 30.09.2022)
- Avviso del 29.09.2022 (proroga fino al 31.12.2022).

#### MODALITA' DI SVOLGIMENTO DELL'INDAGINE

Il settore AAGG – Funzione Attività produttive sottoponeva a campione, in data 23.12.2022, ai titolari di pubblici esercizi, un questionario anonimo volto a indagare il grado di soddisfazione relativo in merito alla possibilità concessa, ai sensi dell'art. 181 del D.L. 19.05.2020 n. 34., di ampliare il proprio "dehors" nonché all'efficienza del Servizio Attività Produttive.

<sup>1</sup> Il Regolamento comunale per l'occupazione di suolo pubblico mediante dehors approvato con deliberazione di C.C. n. 29 del 20.04.2016, all'art. 2 definisce il dehors come "struttura precaria esterna da elementi costituita da elementi, mobili o smontabili o facilmente rimovibili, posti temporaneamente in modo funzionale e armonico sullo spazio pubblico (o privato gravato da serviti di uso pubblico) che delimitano e arredano lo spazio, per il ristoro all'aperto annesso" ad attività di pubblico esercizio di somministrazione di alimenti e bevande e ad attività artigianali similari del settore alimentare.

<sup>2</sup> Si precisa che la validità delle concessioni in argomento non è subordinata (per la c.d. "area bianca" ex Decreto n. 105 del 18.10.2022 del Segretario Regionale per l'Abruzzo, Ministero della Cultura – Soprintendenza) alle autorizzazioni di cui al D. Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42 (Codice dei beni culturali).

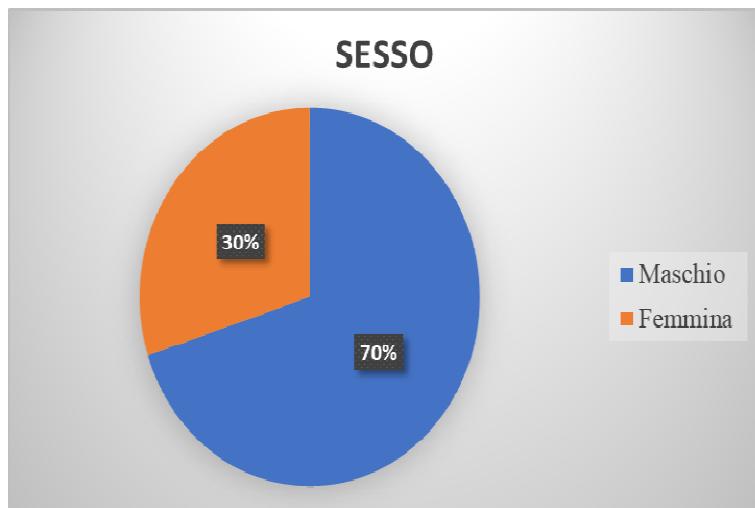
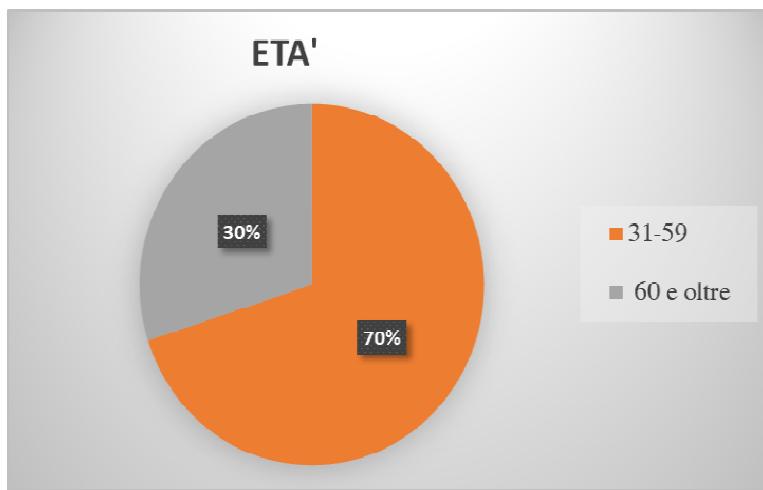
Il questionario è stato somministrato a n. 10 titolari di pubblici esercizi disponibili nella giornata del 23 dicembre 2022 e, pertanto, il sondaggio è stato realizzato sul 20 % del totale dei medesimi (10 operatori su 50).

Di seguito si riporta il *fac-simile* di questionario proposto:

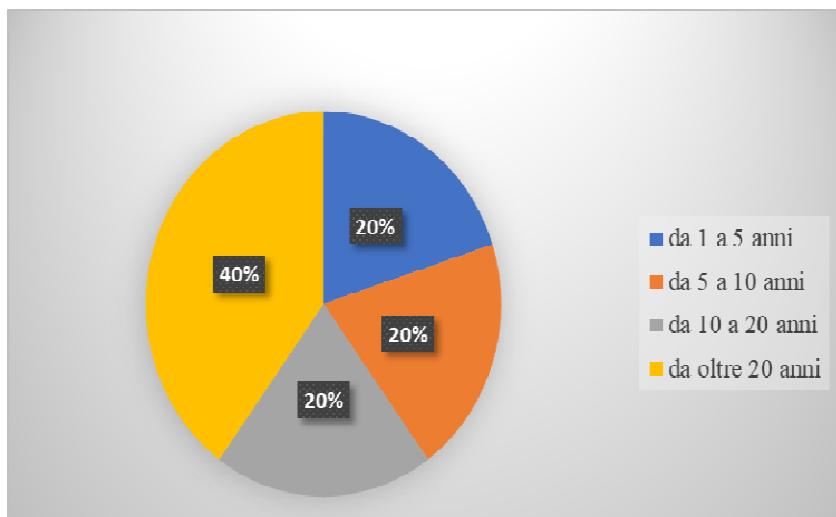
	<b>COMUNE DI LANCIANO</b> <b><u>INDAGINE DI GRADIMENTO</u></b> <b><u>QUESTIONARIO ANONIMO</u></b>							
“DEHORS” <i>a cura del Settore “AFFARI GENERALI” - Funzione Attività Produttive</i>								
<b>SCHEMA PER I TITOLARI DI PUBBLICO ESERCIZIO</b>								
<i>Barrare con una “X”</i>								
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;">18-30</td></tr><tr><td></td><td>31-59</td></tr><tr><td></td><td>60 e oltre</td></tr></table>				18-30		31-59		60 e oltre
	18-30							
	31-59							
	60 e oltre							
<table border="1" style="width: 100%;"><tr><td style="width: 50%;"></td><td style="width: 50%;">Maschio</td></tr><tr><td></td><td>Femmina</td></tr></table>				Maschio		Femmina		
	Maschio							
	Femmina							
<i>Sulla base della Sua diretta esperienza, si invita a rispondere con attenzione alle successive domande</i>								
1	<b>Da quanti anni è titolare di pubblico esercizio?</b>	Da meno di 1 anno						
		Da 1 a 5 anni						
		Da 5 a 10 anni						
		Da 10 a 20 anni						
		Da oltre 20 anni						
2	<b>E’ titolare di <i>dehors</i> (suolo pubblico destinato all’occupazione con sedie e tavoli)?</b>	SI						
		NO						
3	<b>Ha usufruito dell’ampliamento della superficie del Suo <i>dehors</i> concesso ai sensi dell’art. 181 del D.L. 19.05.2020, n. 34 (norme anti-Covid) e successive modificazioni?</b>	SI						
		NO						
4	<b>A seguito dell’ampliamento del <i>dehors</i>, ha riscontrato un maggior afflusso di acquirenti nella Sua attività?</b>	SI						
		NO						
		NON SO						
5	<b>E’ la prima volta che si relaziona con il Servizio Attività Produttive di questo Comune?</b>	SI						
		NO						

6	<b>Con che frequenza si relaziona con questo il Servizio Attività Produttive?</b>	<i>Occasionalmente</i>
		<i>1 volta l'anno</i>
		<i>Più volte l'anno</i>
7	<b>Avendo già usufruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:</b>	<i>Migliorato</i>
		<i>Peggiorato</i>
		<i>Rimasto uguale</i>
8	<b>Come giudica la capacità del personale dell'Ufficio Attività Produttive di fornire informazioni?</b>	<i>Ottima</i>
		<i>Buona</i>
		<i>Sufficiente</i>
9	<b>Come giudica il livello di cortesia del personale?</b>	<i>Ottimo</i>
		<i>Buono</i>
		<i>Sufficiente</i>
		<i>Non sufficiente</i>
10	<b>Si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio erogato?</b>	<i>SI</i>
		<i>NO</i>
		<i>NON SO</i>
11	<b>Eventuali osservazioni:</b>	

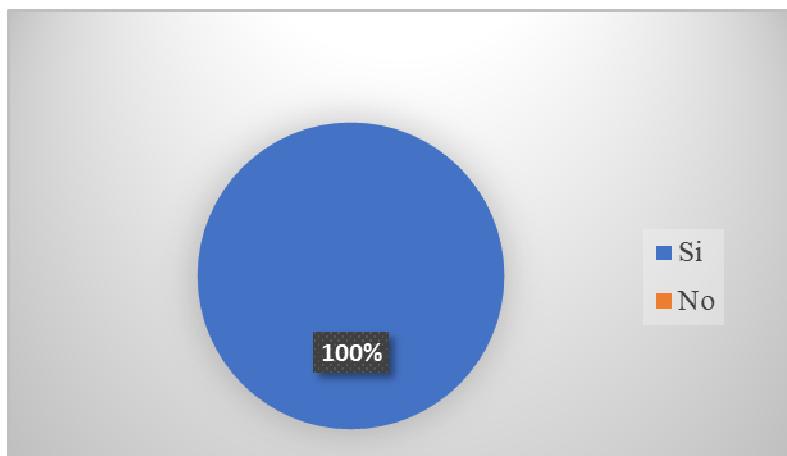
## ANALISI GRAFICA DEI DATI



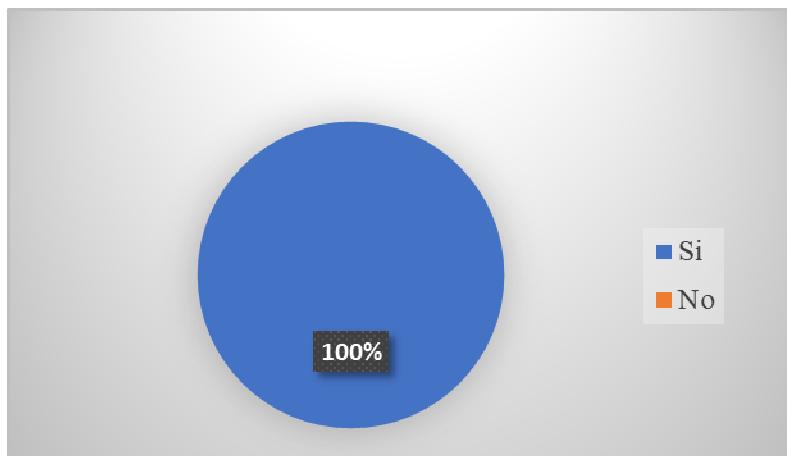
1) Da quanti anni è titolare di pubblico esercizio?



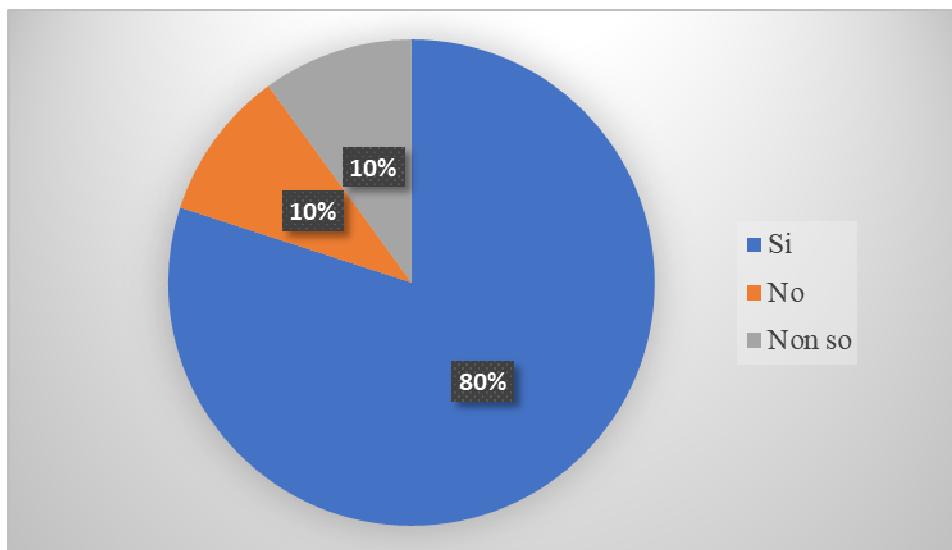
2) E' titolare di *dehors* (suolo pubblico destinato all'occupazione con sedie e tavoli)?



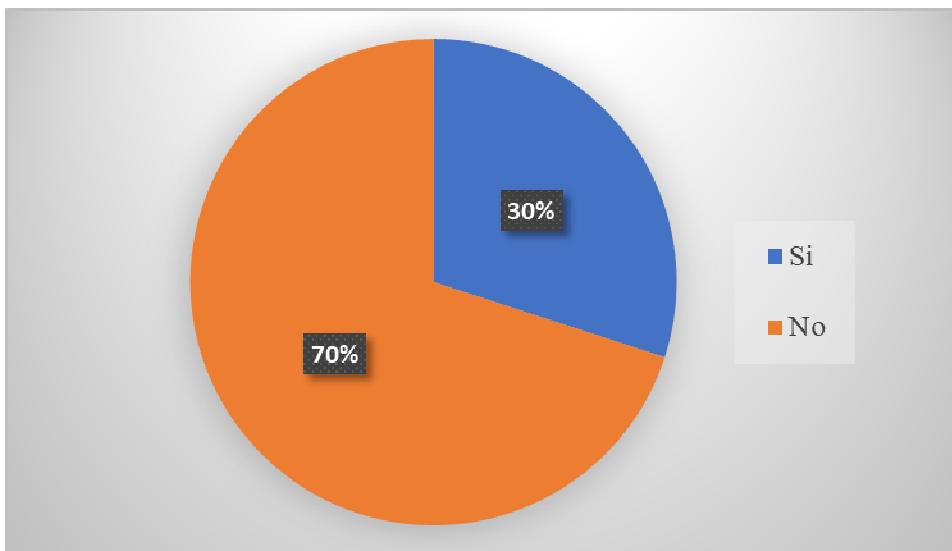
3) Ha usufruito dell'ampliamento della superficie del Suo *dehors* concesso ai sensi dell'art. 181 del D.L. 19.05.2020, n. 34 (norme anti-Covid) e successive modificazioni?



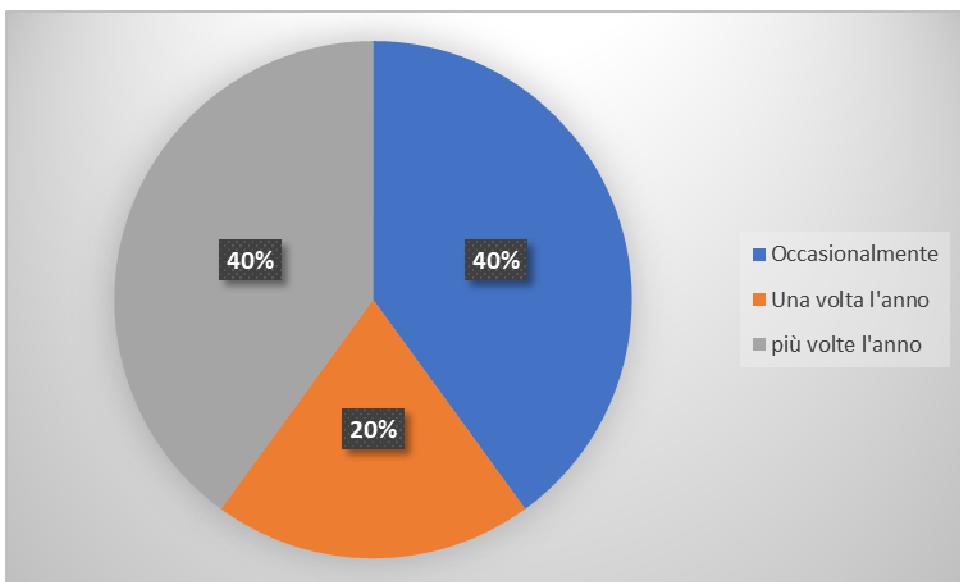
4) A seguito dell'ampliamento del dehors, ha riscontrato un maggior afflusso di acquirenti nella Sua attività?



**5) E' la prima volta che si relaziona con il Servizio Attività Produttive di questo Comune?**



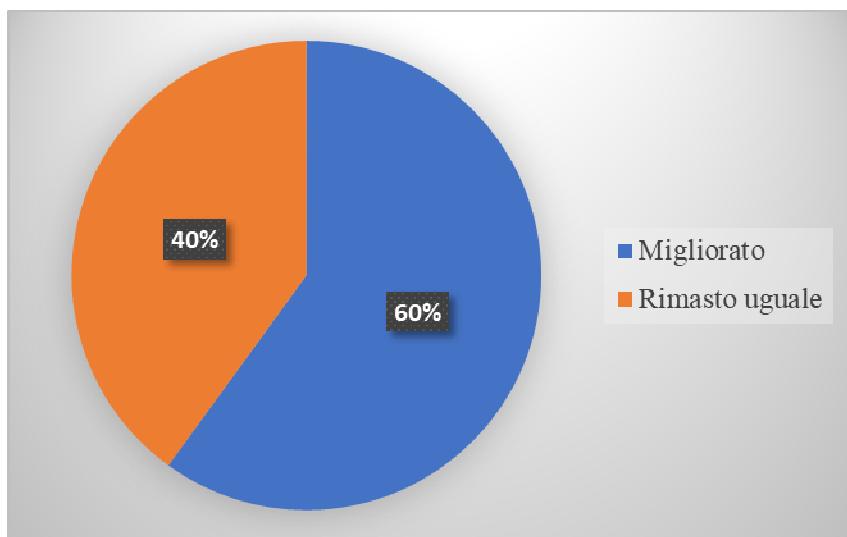
**6) Con che frequenza si relaziona con questo il Servizio Attività Produttive?<sup>3</sup>**



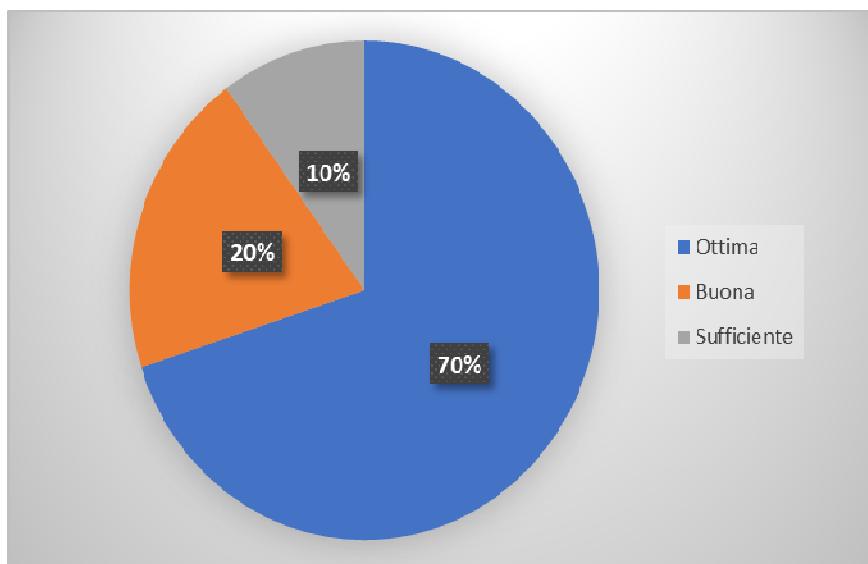
---

<sup>3</sup> Tali percentuali si giustificano dalla circostanza che, in applicazione del DPR 160/2010, gli operatori commerciali di Lanciano si rivolgono, sin dall'anno 2011, allo Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) Sangro Aventino per le pratiche di apertura/variazione/cancellazione delle attività e l'Ufficio Commercio interviene con propri pareri, in fase endoprocedimentale.

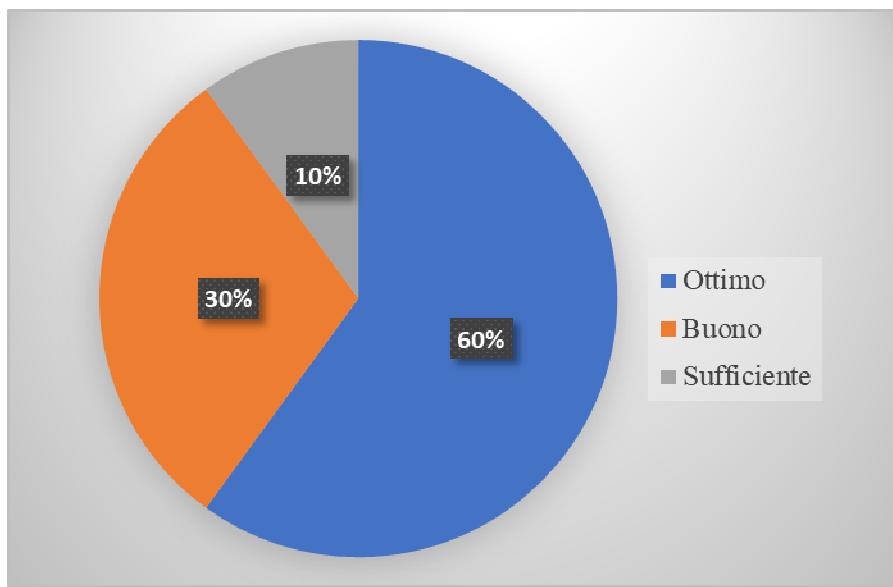
**7) Avendo già usufruito in passato del medesimo servizio, ritiene che, rispetto all'ultimo anno, esso sia:**



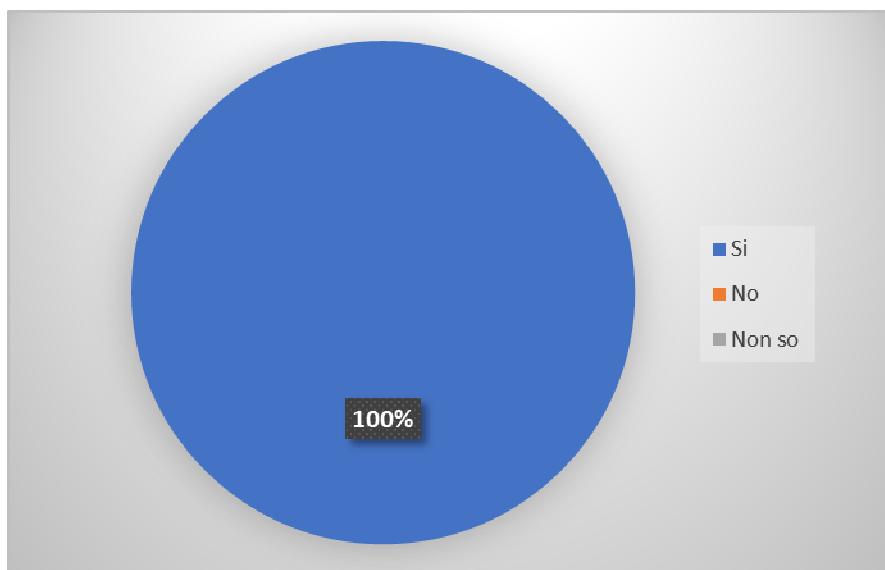
**8) Come giudica la capacità del personale dell'Ufficio Attività Produttive di fornire informazioni?**



**9) Come giudica il livello di cortesia del personale?**



**10) Si ritiene complessivamente soddisfatto del servizio erogato?**



## **CONCLUSIONI:**

Analizzando i dati raccolti si evince che i titolari di pubblici esercizi, che si sono resi disponibili a rispondere al questionario, sono in netta prevalenza *maschi* (70 %), principalmente di età compresa nella fascia *31 – 59 anni* (70%), il 40 % dei quali opera nel settore da *oltre 20 anni*.

Non ci sono intervistati compresi nella fascia *18-30 anni*.

La totalità degli intervistati (100%) risulta titolare di *dehors* e dichiara di aver usufruito dell'ampliamento della superficie dello stesso ai sensi dell'art. 181 del D.L. 19.05.2020, n. 34 (norme *anti-Covid*); l'80% ha riscontrato un maggior afflusso di acquirenti in seguito all'ampliamento del *dehors*.

Venendo ora al secondo punto di indagine, ovvero all'efficienza del Servizio Attività Produttive, emerge che il 70% del campione si è già relazionato con il medesimo con frequenza occasionale il 40%, più volte l'anno il 40% e solo una volta l'anno il restante 20 %<sup>4</sup>.

Più della metà dell'utenza intervistata (60%) giudica migliorata, nel corso del corrente anno, l'efficienza del Servizio.

Alla domanda “*Come giudica la capacità del personale dell'Ufficio Attività Produttive di fornire informazioni?*”, ben il 70% risponde “*ottima*”, mentre il 20% la giudica “*buona*” e il 10% “*sufficiente*”.

Anche il livello di “*cortesia*” del personale dell'Ufficio Attività Produttive risulta “*ottimo*” per il 60% degli intervistati, mentre il 30% lo ritiene “*buono*” e solo il 10 % “*sufficiente*”.

Da ultimo, la totalità degli intervistati si è detta complessivamente soddisfatta del servizio erogato.

**In conclusione, dalla presente indagine condotta su un campione pari al 20 % dei titolari di pubblici esercizi presenti sul territorio, emerge che tutti gli intervistati usufruiscono di dehors e dichiarano di aver beneficiato dell'ampliamento della superficie dello stesso ai sensi dell'art. 181 del D.L. 19.05.2020, n. 34.**

**La quasi totalità dei titolari di dehors (80%) ha riscontrato un maggior afflusso di clientela in virtù del citato ampliamento.**

**Per quanto concerne il secondo argomento d'indagine - la cortesia, l'efficienza del personale e dunque la qualità del Servizio Attività Produttive – tutti gli intervistati si ritengono pienamente soddisfatti, premiando la capacità del personale di fornire informazioni nonché la cortesia dello stesso.**

Lanciano, 30 dicembre 2022

**LA DIRIGENTE**  
Settore Affari Generali  
dott.ssa Gabriella CALABRESE

---

<sup>4</sup> Cfr. nota n. 3:” Tali percentuali si giustificano dalla circostanza che, in applicazione del DPR 160/2010, gli operatori commerciali di Lanciano si rivolgono, sin dall'anno 2011, allo Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) Sangro Aventino per le pratiche di apertura/variazione/cancellazione delle attività e l'Ufficio Commercio interviene con propri pareri, in fase endoprocedimentale”.