



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE

**RAPPORTO SUL
CONTROLLO DI GESTIONE
ANNO 2002**

SOMMARIO

1. RAPPORTO DI VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA'	p. 3
1.1. Introduzione	p. 3
1.2. Analisi dei procedimenti e dei tempi di conclusione	p. 4
1.3. Giornate di chiusura del servizio	p. 6
1.4. Soddisfazione dei clienti	p. 6
1.5. Reclami	p. 6
2. NOTA TECNICA per la lettura delle schede dei procedimenti	p. 7
3. SCHEDE DEI PROCEDIMENTI	
AG1 - Autorizzazione all'esercizio di attività agrituristiche	p. 8
AG2 - Autorizzazione all'esercizio di attività agrituristiche: rinnovo annuale	p. 9
AP1 - Autorizzazione (subentro, trasferimento, ecc.) al commercio su aree pubbliche con posteggio	p. 10
AP2 - Autorizzazione (subentro, trasferimento, ecc.) al commercio su aree pubbliche in forma itinerante	p. 11
AS2 - Presa d'atto messa in esercizio ascensori	p. 12
AS3 - Presa d'atto messa in esercizio montacarichi, piattaforme, elevatori	p. 13
BP1 - Licenza (subentro, trasferimento, ecc.) per barbieri e parrucchieri	p. 14
BP2 - Licenza (subentro, trasferimento, ecc.) per estetiste	p. 15
CC1 - Certificato (inizio attività, modifica, sospensione, ecc.) per imprese diverse	p. 16
CF18 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per esercizi di vicinato (commercio fino a 250 mq di superficie)	p. 17
CF19 - Autorizzazione all'esercizio (subentro, trasferimento, ecc.) di medie strutture di vendita (commercio da 251 mq a 2.500 mq)	p. 18
CF21 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per spacci interni	p. 19
CF22 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per apparecchi automatici	p. 20
CF23 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione	p. 21
CF24 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori	p. 22
CI1 - Comunicazione di inizio attività (subentro, trasferimento, ecc.) per commercio all'ingrosso	p. 23
DC1 - Autorizzazione (modifica, trasferimento, ecc.) per distributori di carburante	p. 24
DC3 - Collaudo distributori di carburante	p. 25
EG1 - Autorizzazione (subentro, trasferimento, ecc.) per edicole giornali	p. 26
EG2 - Autorizzazione (subentro, trasferimento, ecc.) per vendita giornali in esercizi non esclusivi	p. 27
FE1 - Comunicazione ferie rivendite di monopolio, farmacie, distributori carburanti, pubblici esercizi, panifici	p. 28
FU2 - Autorizzazione alla commercializzazione dei funghi	p. 29
GT1 - Autorizzazione all'uso e detenzione di gas tossici	p. 30

GT2 - Patente di abilitazione all'uso di gas tossici	p. 31
GT3 - Patente di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia	p. 32
PA1 - Licenza per spettacoli e trattenimenti	p. 33
PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate	p. 34
PA15 - Licenza per sale giochi	p. 35
PA17 - Licenza per impianti sportivi	p. 36
PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei taxisti	p. 37
PA2 - Licenza per spettacoli viaggianti	p. 38
PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente	p. 39
PA22 - Denuncia di inizio attività per noleggio autoveicoli senza conducente .	p. 40
PA27 - Nulla osta per collaudo c/o Motorizzazione civile ai fini della variazione di auto per taxi, noleggio con conducente, noleggio senza conducente	p. 41
PA28 - Comunicazione effettuazione piano bar	p. 42
PA5 - Denuncia di inizio attività per somministrazione e/o vendita temporanea in occasione di fiere, feste o mercati	p. 43
PA8 - Comunicazione di manifestazione di sorte locale (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza)	p. 44
PA9 - Licenza di agibilità per teatri o altri luoghi di pubblico spettacolo	p. 45
PE12 - Autorizzazione (rinnovo quinquennale o stagionale) per pubblici esercizi e chioschi	p. 46
PE2 - Determinazione turni di apertura nel periodo estivo dei pubblici esercizi.....	p. 47
PE4 - Concessione di occupazione di suolo pubblico per pubblici esercizi	p. 48
PE5 - Denuncia di inizio attività accessorie all'attività di somministrazione (TV, radio, juke box, apparecchi da gioco, giochi leciti)	p. 49
PE6 - Autorizzazione all'anticipazione (e comunicazione di variazione) dell'orario di apertura e alla protrazione dell'orario di chiusura di pubblici esercizi	p. 50
PE7 - Comunicazione di variazione della giornata di chiusura settimanale o di deroga all'obbligo del turno di chiusura settimanale dei pubblici esercizi ..	p. 51
PE9 - Autorizzazione (subentro, trasferimento, ecc.) per pubblici esercizi	p. 52
PX1 - Licenza di pesca	p. 53
SA1 - Autorizzazione sanitaria (permanente, temporanea, stagionale)	p. 54
SA2 - Autorizzazione sanitaria al trasporto (alimentare, animale)	p. 55
SX1- Autocertificazione per emissioni in atmosfera poco significative	p. 56
SX10 - Iscrizione in elenco industrie insalubri	p. 57
SX2 - Parere per autorizzazione al riutilizzo dei rifiuti	p. 58
SX4 - Abilitazioni alla vendita di fitofarmaci: nuovo rilascio, rinnovo	p. 59
SX5 - Autorizzazione alla pubblicità sanitaria	p. 60
SX6 - Autorizzazione allo scarico domestico in acque superficiali per imprese	p. 61
SX9 - Autorizzazione a strutture sanitarie	p. 62
TA3 - Denuncia di inizio attività affittacamere	p. 63
VA2 - Certificato per produttori o imprenditori agricoli	p. 64

1. RAPPORTO DI VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA'

1.1. Introduzione

Perché elaborare un rapporto sul controllo di gestione, finalizzato a conteggiare i tempi di conclusione delle pratiche che riguardano le attività economiche?

Per motivi di trasparenza dell'attività del Comune e per motivi di misurazione della efficienza degli uffici e del miglioramento delle loro *performances*.

Il Comune, attraverso il Servizio Commercio e Licenze del Settore Sviluppo economico, rilascia autorizzazioni, certificazioni, nulla osta e gestisce altri procedimenti di regolazione i cui destinatari sono le imprese del territorio, sulla base di normative nazionali, regionali e comunali.

Tali atti hanno lo scopo di disciplinare lo svolgimento delle attività economiche nella tutela del libero mercato e dei consumatori, per quanto riguarda gli aspetti della professionalità degli esercenti, dell'insediamento delle attività in coerenza alla pianificazione del territorio, della sicurezza e sanità pubblica, degli eventuali contingentamenti stabiliti dalle norme e così via.

Si tratta di un centinaio di diverse tipologie di procedimenti, che vengono gestiti sulla base di un sistema organizzativo certificato ISO 9001:2000, raggruppati nelle seguenti macrotipologie:

1. Agenzie d'affari
2. Agriturismo
3. Alberghi e altre strutture ricettive
4. Ambiente
5. Ambulanti
6. Artigianato e industria
7. Ascensori
8. Autorizzazioni sanitarie
9. Bar e ristoranti
10. Barbieri, parrucchieri, estetisti
11. Caccia
12. Certificazione commerciale varia
13. Commercio al dettaglio
14. Commercio all'ingrosso
15. Distributori di carburante
16. Edicole, giornali, riviste
17. Farmacie
18. Feste e spettacoli
19. Funghi
20. Gas tossici
21. Giochi, sale giochi e impianti sportivi
22. Guide turistiche
23. Panifici
24. Pesca
25. Produttori agricoli
26. Tabaccherie
27. Taxi, noleggio auto e rimesse

Tutti questi procedimenti sono tenuti sotto controllo utilizzando gli strumenti previsti dalle norme ISO 9000, adattate alla nostra specifica modalità organizzativa e alle peculiarità dell'ente locale.

Gli impegni del Comune nei confronti delle attività economiche e professionali che richiedono autorizzazioni, nulla osta, ecc. sono fissati dalla "Carta del Servizio Commercio e Licenze e Sportello unico per le attività produttive" (scaricabile dal sito web del Comune alla pagina www.racine.ra.it/faenza/isospun1.htm).

La Carta del servizio è uno strumento previsto da una apposita Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 1994.

La Carta del servizio del Settore Sviluppo economico del Comune di Faenza stabilisce che venga effettuato annualmente questo rapporto sul controllo di gestione, che dia conto:

- a) dei tempi medi, dei tempi normali e della varianza riscontrati per gli adempimenti, indicando gli eventuali scostamenti negativi di singole istanze rispetto agli standard e rispetto ai tempi massimi previsti dalla legge, annotandone le cause;
- b) delle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico;
- c) degli esiti delle indagini di soddisfazione dei clienti/utenti;
- d) dei reclami presentati dai clienti/utenti.

Pertanto, di seguito, riportiamo i dati dell'attività 2002, che consente di fare valutazioni sull'attività del servizio.

Noi li utilizziamo per capire come e dove possiamo migliorare; gli utenti, le imprese, le associazioni, possono utilizzarli per esprimere un giudizio complessivo sul servizio, ma soprattutto per formulare suggerimenti di miglioramento.

1.2. Analisi dei procedimenti e dei tempi di conclusione

Dalla complessa mole dei dati e delle elaborazioni effettuate si evidenziano i seguenti principali dati:

- a) i procedimenti conclusi nel 2002 sono stati in totale 3306 di cui 1584 relativi alla distribuzione dei tesserini della caccia e 1722 relativi alle restanti materie;
- b) nel 2001 i procedimenti conclusi erano stati 3615 di cui 1611 relativi alla caccia e 2004 relativi alle restanti materie;
- c) da questi primi elementi si evince che i numerosi interventi legislativi improntati alla semplificazione e le soluzioni "interne" adottate al riguardo hanno comportato una riduzione di 309 procedimenti rispetto all'anno precedente;
- d) nel computo totale non sono stati considerati i procedimenti dello sportello unico per le attività produttive che nel 2002 sono stati 265, per l'analisi dei quali si rinvia ad apposito rapporto, redatto a parte.

Il confronto fra i dati 2002 e 2001 mette in risalto che l'aumento più consistente di autorizzazioni si è avuto nel settore degli ascensori (identificato dalle sigle AS1, AS2, AS3) dove l'attuazione del decreto 162/1999 ha comportato una consistente mole di lavoro e di recupero di posizioni esistenti.

Per il resto i valori sono sostanzialmente identici a parte alcune differenze in aumento o in diminuzione che non alterano, comunque, i dati complessivi e l'impatto che i diversi procedimenti hanno sul servizio.

La media complessiva dei giorni effettivi di conclusione dei procedimenti è di 23,97 (quella dei giorni effettivi computati dalla data di ripresa a seguito di interruzione è di 21,14). Nel 2001 la media complessiva era stata di 22,04. Va rilevato che l'86,5% dei procedimenti è

stato concluso entro 30 giorni. Una articolazione più analitica si trova nella tabellina che segue:

PROCEDIMENTI CONCLUSI				
da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni
737 (42,8%)	233 (13,5%)	520 (30,2%)	151 (8,8%)	81 (4,7%)

Questo dato deve essere debitamente scomposto e analizzato in un'ottica tale da considerare tutti gli aspetti che su esso possono influire.

In primo luogo va detto che la trasformazione dei procedimenti da domanda in denuncia, se da una parte comporta una semplificazione ed un vantaggio per l'utente, dall'altra crea un allungamento dei termini di conclusione dei procedimenti, che si articolano in fasi interne di controllo. Queste fasi di controllo, in genere, si concludono in un arco temporale più lungo rispetto a prima, non dovendo l'attività essere inibita in attesa del rilascio dell'autorizzazione.

In secondo luogo è doveroso rimarcare che nei subentri, conversioni, volturazioni, il tempo medio di conclusione è fisiologicamente più lungo rispetto ai casi di nuovo rilascio di autorizzazione o licenza, dove viene prestata maggiore attenzione da parte degli uffici comunali alle esigenze di celerità nella conclusione del procedimento. Infatti, i procedimenti di subentro, conversione, ecc., se non richiedono interruzione, non impediscono lo svolgimento dell'attività, ma richiedono sostanzialmente la mera regolarizzazione degli atti.

Al di là dei dati statistici e delle elaborazioni prodotte non si segnalano casi di ritardo imputabili al Servizio Commercio e Licenze nella conclusione di un procedimento tale da non avere consentito all'operatore economico di iniziare l'attività nei tempi desiderati.

In terzo luogo molti procedimenti devono concludersi necessariamente prima che si verifichino certi eventi (si pensi alle licenze per sagre, feste, spettacoli viaggianti, mercati straordinari, fiere, ecc.) e al riguardo il Servizio è sempre stato in grado di consegnare il titolo autorizzatorio prima del verificarsi della situazione in questione. In questo senso molti operatori sono soliti presentare la domanda molto tempo prima rispetto alla data di effettivo utilizzo (si pensi alle fiere, agli spettacoli viaggianti, ecc.) e non essendoci un atto di interruzione (né potrebbe esserci in quanto la domanda è completa di tutte le dichiarazioni e documentazioni previste), il risultato finale espresso in giorni circa la conclusione del procedimento trae in inganno, con effetti importanti sulla media finale.

Di rilievo è la celerità con la quale di norma si provvede ad emettere le autorizzazioni sanitarie (che sono diminuite grazie agli interventi di semplificazione adottati di concerto con l'AUSL) e le autorizzazioni nel settore del commercio su area pubblica.

Deve essere, inoltre, tenuto presente che lo strumento dell'interruzione dei termini viene usato esclusivamente in casi di vizi istruttori gravi o apparentemente non superabili, per cui il consequenziale strumento della determinazione dell'incompletezza, con fissazione di un termine sposta sempre più avanti il contatore dei giorni con effetti diretti sulle medie finali.

Il quadro è descritto in modo chiaro e analitico nelle schede riportate di seguito.

1.3. Giornate di chiusura del servizio

In relazione alle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico, si attesta che il Servizio Commercio e Licenze non ha effettuato giornate di chiusura totale al pubblico nel 2002.

1.4. Soddisfazione dei clienti

L'indagine degli esiti sulla soddisfazione dei clienti/utenti non ha visto un riscontro significativo da parte degli utenti in termini di compilazione dei moduli predisposti per cui è del tutto irrilevante un'analisi sui risultati delle stesse a fronte del cospicuo numero di persone che sono solite presentarsi a vario titolo presso gli uffici del Servizio Commercio e Licenze. Va ricordato che quando l'indagine fu effettuata su un campione significativo (oltre 200) di clienti/utenti (anni 1999 e 2000), si ottenne un grado di soddisfazione superiore al 95%.

1.5. Reclami

In relazione ai reclami presentati dai clienti/utenti, si evidenzia che sono pervenuti 5 reclami scritti nell'anno 2002 da parte di cittadini, oltre a una più consistente serie di esposti e/o petizioni in materia di inquinamento elettromagnetico derivante dalla collocazione di impianti ripetitori di telefonia mobile.

In genere si tratta di reclami che evidenziano disturbi causati da rumori connessi all'esercizio dell'attività commerciale o segnalazioni che in quella sede viene svolta un'attività che non risulterebbe autorizzata. Il dato che emerge dai reclami (come del resto era stato riscontrato negli scorsi anni) è che non si tratta mai di lamentele dovute a ritardi del Servizio Commercio e Licenze; in genere il reclamo viene fatto per evidenziare che una certa attività è probabilmente abusiva o non rispettosa delle leggi e dei regolamenti.

In questo caso l'ufficio provvede a rendere edotti gli organi di vigilanza e risponde di norma in tempi brevi al soggetto che ha avanzato il reclamo; dopo aver acquisito il parere o le risultanze dei controlli degli organi competenti.

In molti casi si è assistito a comunicazioni di apprezzamento circa l'operato del Servizio Commercio e Licenze.

2. NOTA TECNICA

per la lettura delle schede dei procedimenti

Di seguito si riportano alcune indicazioni utili a rendere pienamente comprensibile la lettura delle schede di procedimento che si trovano nelle pagine seguenti.

1. le sigle AG1, AG2, ecc., che si trovano in alto a sinistra, in ogni scheda, indicano il codice della tipologia del procedimento (scritto in azzurro), che viene descritta per esteso a fianco delle sigle stesse;
2. ogni scheda indica il numero dei procedimenti completati nel 2002, per la tipologia di procedimento sopra indicata, articolati in base a classi di “giorni” entro i quali è stato completato il procedimento (ad esempio, un procedimento può essere completato con il rilascio della autorizzazione in 23 giorni; in questo caso quel procedimento viene riportato nella classe “da 11 a 30 giorni”);
3. i procedimenti completati in 0 (zero) giorni sono quelli per i quali si è provveduto alla consegna del documento (certificazione, tesserino, ecc) il giorno stesso della richiesta;
4. partendo dall’alto in ogni scheda si trovano i “procedimenti senza interruzione” (fondo giallo). In questo caso l’utente, il cittadino o l’impresa, ha presentato una domanda completa di tutte le documentazioni, per cui non è stato necessario richiedere integrazioni;
5. sotto i “procedimenti senza interruzione” si trovano i “procedimenti con interruzione”. In questo caso sono riportate due modalità di conteggio:
 - a) i “procedimenti con interruzione” (fondo verde) per i quali il tempo finale di conclusione è calcolato senza tener conto dei giorni durante i quali è stato interrotto. Ad esempio una domanda per subentro in un ristorante è stata presentata il 5 gennaio. L’ufficio ha verificato che mancava, ad esempio la copia del contratto di compravendita dell’azienda, per cui il giorno 10 gennaio ha comunicato al richiedente che avrebbe dovuto presentare anche il documento mancante. Così sono stati interrotti i tempi per la conclusione del procedimento. L’utente ha presentato il documento mancante – supponiamo – il 22 gennaio, e l’ufficio ha poi rilasciato l’autorizzazione il 25 gennaio. In questo caso dai 20 giorni complessivi trascorsi dalla presentazione della domanda al rilascio dell’autorizzazione, vengono detratti i 12 giorni (dal 10 al 22 gennaio) durante i quali il procedimento è stato interrotto, per cui il tempo effettivo per la conclusione del procedimento da parte dell’ufficio è stato di 8 giorni (5 giorni dal 5 al 10 gennaio + 3 giorni dal 22 al 25 gennaio). Il procedimento viene quindi collocato nella classe “da 6 a 10 giorni”;
 - b) i “procedimenti con interruzione” (fondo grigio) per i quali il tempo finale tiene conto anche dei tempi di interruzione. Sono gli stessi procedimenti classificati anche nella lettera a), per i quali si conteggia tutto il tempo trascorso dalla presentazione della domanda al rilascio dell’autorizzazione.
Riprendendo l’esempio precedente il procedimento è stato concluso in 20 giorni complessivi: 8 giorni impiegati dall’ufficio + 12 giorni impiegati dall’utente per consegnare la documentazione mancante. Pertanto viene collocato nella classe “da 11 a 30 giorni”.
6. in ogni scheda, in basso a sinistra, è riportato il numero totale dei procedimenti del servizio Commercio e Licenze, conclusi nel 2002.