



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE
SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE
RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2007

**I TEMPI PER IL RILASCIO
DELLE AUTORIZZAZIONI
ALLE IMPRESE**

Faenza, marzo 2008

1. La struttura organizzativa per i rapporti con le imprese

Il Comune di Faenza ha assegnato al Settore Sviluppo economico la gestione di tutti i procedimenti rivolti alle imprese: dal commercio all'artigianato, dall'autorizzazione unica per la realizzazione di impianti produttivi di beni e servizi alla dichiarazione di inizio attività. Si tratta di un centinaio di diverse tipologie di procedimenti che producono oltre 2.000 atti all'anno.

L'ufficio che se ne occupa è il Servizio Commercio e Licenze, che comprende anche lo Sportello unico per le attività produttive (Suap), che ha sede in Piazza Rampi, 7.

Informazioni più approfondite si trovano sul sito <http://www.racine.ra.it/suapfaenza>.

2. L'attività dello Suap nel 2007

Nel 2007 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per un totale di 252.

2.1. Tipologia dei procedimenti

L'articolazione dei procedimenti conclusi in base alla tipologia è riportata nella tabella 1, alla quale si rinvia per un approfondimento. Come si può vedere sono maggiori gli interventi di "ristrutturazione" (54,8%), rispetto agli interventi relativi alla realizzazione di nuovi insediamenti (15,9%). I settori economici maggiormente interessati sono stati e commercio (26,2%), artigianato (23,4%) e industria (23,0%).

I procedimenti semplificati, finalizzati alla realizzazione o modifica (ampliamento, ristrutturazione, ecc) di impianti produttivi di beni e servizi sono stati 212, di cui 13 archiviati per decorrenza dei termini di sospensione (in sostanza l'imprenditore ha rinunciato a portare a compimento il progetto) e 10 fra autorizzazioni integrate ambientali e autorizzazioni alle emissioni in atmosfera. A questi vanno aggiunti:

- 6 *screening* (procedura preventiva, finalizzata a valutare se sia necessaria la VIA);
- 2 autorizzazioni per impianti di telefonia;
- 12 pareri preventivi;
- 10 collaudi.

Di seguito vengono approfonditi i principali procedimenti.

2.2. Procedimento semplificato per la realizzazione (o modificazione) di impianti produttivi di beni o servizi

Le tabelle 2, 3, 4, 5, 6 e 7 riportano analiticamente dati sui tempi di conclusione del "procedimento semplificato", quello che caratterizza l'attività principale dello Suap. Da essa emerge che la media dei tempi di conclusione dei procedimenti è di 47,4 giorni. Essa, però, è frutto di situazioni diverse, che è bene specificare. Per una valutazione più approfondita occorre distinguere:

- a) i procedimenti che sono stati conclusi *senza interruzione*, perché le pratiche sono state presentate complete fin dal momento della domanda, i quali hanno richiesto mediamente in 43,0 giorni;
- b) i procedimenti che sono stati *interrotti perché carenti* di documentazioni, allegati tecnici, ecc, sono il 57,3%. Questi sono stati conclusi in 137,0 giorni, mediamente. Tuttavia per una corretta lettura vanno detratti i tempi durante i quali gli uffici sono rimasti in attesa della presentazione della documentazione mancante (mediamente 87,0 giorni per pratica), per poter riprendere l'esame ed esprimere i pareri. In questo caso i tempi impiegati dagli uffici per la conclusione del procedimento si riducono a 50,0 giorni.

Si rinvia alla lettura delle singole tabelle per un'analisi delle *performances* gestionali, anche con riferimento alle singole fasi. Da esse si ricavano input importanti per il miglioramento della gestione.

2.3. Collaudo

La disciplina istitutiva dello Sportello unico per le attività produttive (DPR 447/1998), oltre al procedimento per la realizzazione della sede dell'impresa, prevede il procedimento di collaudo (art. 9), che consente all'imprenditore di iniziare l'attività, in attesa dell'agibilità.

Il collaudo è effettuato da professionisti abilitati, diversi dal progettista dell'impianto e dal direttore lavori e non collegati professionalmente né economicamente, in modo diretto o indiretto, all'impresa.

Come precisa il c. 3 dell'art. 9 *"Il certificato di collaudo riguarda tutti gli adempimenti previsti dalla legge e, in particolare, le strutture edilizie, gli impianti produttivi, le misure e gli apparati volti a salvaguardare la sanità, la sicurezza e la tutela ambientale, nonché la loro conformità alle norme sulla tutela dei lavoratori nei luoghi di lavoro ed alle prescrizioni indicate in sede di autorizzazione"*.

Il procedimento è disciplinato come segue (art. 9 c. 2): *"L'impresa chiede alla struttura di fissare la data del collaudo in un giorno compreso tra il ventesimo e il sessantesimo successivo a quello della richiesta. Decorso inutilmente tale termine, il collaudo può avere luogo a cura dell'impresa, che ne comunica le risultanze alla competente struttura. In caso di esito positivo del collaudo l'impresa può iniziare l'attività produttiva"*.

Si può ritenere che i venti giorni previsti dalla norma siano finalizzati a consentire allo Suap e alle PPAA di organizzarsi per partecipare (in qualità di "osservatori") al collaudo, come previsto dal c. 2 dell'art. 9 del DPR 447/1998.

I collaudi effettuati a Faenza attraverso la procedura del DPR 447/1998, nel 2007, sono stati 10. La data è stata fissata dallo Suap, mediamente, entro 8 giorni dalla presentazione della richiesta. Di norma i collaudi sono stati realizzati dai professionisti incaricati dalle imprese, con esito positivo 35 giorni dopo la fissazione della data.

Nella maggioranza dei casi lo Suap ha ricevuto richiesta di fissare la data prima dei venti giorni previsti dalla legge, soprattutto a causa di esigenze degli imprenditori (inaugurazione dell'attività fissata in precedenza, imminenti festività, ecc.).

Lo Suap di Faenza, in tali casi, ha adottato una interpretazione della norma flessibile e "non burocratica", tesa alla semplificazione del proprio ruolo, concepito quale facilitatore e non quale controllore, diversamente da tanti altri Comuni in Italia.

Pertanto, a fronte di tali richieste si concorda con l'imprenditore e con il collaudatore una data utile per lo svolgimento del collaudo. In alcuni casi il tutto, collaudo compreso, si conclude in pochi giorni dalla richiesta. Va comunque detto che questo non è il modo ottimale di operare e andrebbe attivato solo in casi eccezionali, di vera urgenza.

Ovviamente rimane salva la competenza delle PPAA ad effettuare controlli successivi, così come previsto dalla norma.

2.4. Screening

Lo *screening* è un procedimento di verifica di un progetto, finalizzato a decidere se il progetto stesso debba o meno essere assoggettato alla ulteriore procedura di valutazione di impatto ambientale. Nella realtà faentina sono interessate principalmente le seguenti attività: gli invasi collinari; le produzioni ceramiche che utilizzino smalti come materie prime in quantità superiore a 7.500 tonnellate per anno; produzione e trasformazione di materie prime vegetali con prodotti finiti di oltre 300 tonnellate al giorno; sviluppo di aree produttive superiori ai 40 ettari; produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili. La disciplina del procedimento è stabilita dalla LR 9/1999, dalla Direttiva e dalle Linee guida, pubblicate sul bollettino ufficiale della Regione Emilia-Romagna del 10.10.2002 (218 pagine). Essa stabilisce che il progetto sia depositato presso il Comune interessato e presso l'autorità competente all'effettuazione dello *screening* (Regione, Provincia o Comune, secondo la tipologia dell'opera). Del deposito si dà avviso sul bollettino della Regione e dalla data di

pubblicazione l'autorità competente ha 60 giorni di tempo per esprimersi. Decorso tale termine si ha silenzio-assenso.

Una procedura accelerata richiede almeno 95 giorni, calcolando i tempi per la pubblicazione e i 60 giorni assegnati all'autorità competente.

La legge regionale prevede che la procedura di *screening* (effettuata sul progetto preliminare) avvenga prima dell'avvio del procedimento unico. Pertanto, un progetto che richieda lo *screening*, potrà vedere concluso l'iter autorizzatorio di cui al DPR 447/1998, non prima di 150/180 giorni.

Lo Suap di Faenza ha deciso, quando la pratica di *screening* presenta già il progetto esecutivo dell'opera (come nel caso degli invasi collinari), di avviare in parallelo anche il procedimento unico. Ciò consente di concludere entrambi i procedimenti, *screening* e procedimento unico, di norma entro 90/100 giorni complessivamente, rispetto ai 150/180 del normale procedimento.

2.5. Telefonia mobile

Per il 2007 sono stati presentati 2 piani annuali per le installazioni fisse per la telefonia mobile e ne sono stati autorizzati 2. Inoltre è stata presentata e autorizzata una domanda di nuovo impianto. Nel 2007 è stata presentata anche una domanda (in corso di istruttoria) per l'installazione di una antenna per la diffusione del segnale radio satellitare.

2.6. I tempi per l'espressione dei pareri da parte delle PPAA

Un elemento importante per accelerare i tempi di conclusione dei procedimenti e, quindi, rilasciare prima l'autorizzazione unica, è la celerità con la quale le Pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento rilasciano i pareri allo Sportello unico. Pertanto sono stati conteggiati i tempi per il rilascio dei pareri da parte delle principali PPAA. Il quadro sintetico si trova alla tabella 7. L'obiettivo che poniamo è quello di ottenere tutti i pareri nel tempo medio di 30 giorni; a questo fine le PPAA dovranno impegnarsi ad accelerare soprattutto il rilascio dei pareri per le pratiche più complesse. Da rilevare il caso positivo della Soprintendenza di Ravenna, che nel 2007 ha iniziato ad inviare il parere richiesto in tempo utile per lo svolgimento del Gruppo di coordinamento, raggiungendo un tempo medio di circa 15 giorni dall'avvio del procedimento. Circa 100 giorni in meno rispetto agli anni precedenti!

2.7. Le cause di interruzione dei procedimenti

Le pratiche presentate allo Suap vengono interrotte quando mancano documenti o alcuni di essi devono essere modificati. A Faenza nel 2007 questo è avvenuto nel 57,3% dei procedimenti. Ciò rappresenta un'anomalia perché si verifica nella maggioranza dei casi.

Come si vede nelle tabelle dei tempi di conclusione dei procedimenti, le pratiche che hanno comportato l'interruzione richiedono mediamente circa 90 giorni in più rispetto a quelle che non sono state interrotte.

Il miglioramento del servizio rivolto agli imprenditori può avvenire attraverso la riduzione consistente dei procedimenti interrotti. A questo fine lo Sportello unico e le PPAA devono formulare indicazioni precise e chiare su quali siano i documenti necessari per ciascun endoprocedimento; a ciò si è provveduto con una apposita *check-list*, oltre alle linee guida elaborate per ciascun endoprocedimento di competenza dell'Arpa.

Ovviamente anche i tecnici progettisti hanno un ruolo importante per la riduzione dei procedimenti interrotti, se presentano documentazioni e progetti completi. Conoscere le cause di interruzione dei procedimenti può aiutare i tecnici/progettisti ad evitare carenze progettuali e documentali. Pertanto lo Suap di Faenza ha registrato i motivi di interruzione delle pratiche presentate e concluse nel 2007, che sono riportati nella tabella 8.

La stessa analisi e la stessa comunicazione è stata fatta per gli anni 2003-2006, ma non si registrano miglioramenti significativi.

Si può vedere che le principali cause di interruzione dei procedimenti sono: relazione tecnica non sufficientemente dettagliata (55 casi), necessità di integrazione sugli elaborati tecnici presentati (43 casi), mancanza della valutazione previsionale di impatto acustico (45 casi), mancanza di semplici atti e dichiarazioni richieste in tutti i progetti (67 casi).

5.8. *Curiosità*

Nel 2007 sono state archiviate 13 pratiche, avviate anche negli anni precedenti, perché gli interessati non hanno presentato le integrazioni richieste. Lo Suap ha adottato il criterio di attendere 6 mesi per la consegna delle integrazioni richieste; dopo i sei mesi lo Suap scrive agli interessati concedendo ulteriori due mesi, dopodiché la pratica viene archiviata senza esito. La flessibilità adottata porta a superare, a volte anche ampiamente questi termini.

Va rilevato che circa una autorizzazione su quattro giace anche due o tre mesi prima di essere ritirata: in questi casi l'impegno delle pubbliche amministrazioni per concludere al più presto il procedimento è stato inutile.

3. L'analisi dei procedimenti del Servizio Commercio e Licenze nel 2007

I procedimenti gestiti dal Servizio Commercio e Licenze nel 2007 sono stati 1.980

Sono stati anche distribuiti 1.485 tesserini per la caccia.

Il Servizio si occupa delle seguenti materie:

- Agenzie d'affari
- Agriturismo
- Alberghi e altre strutture ricettive
- Ambiente
- Artigianato e industria
- Ascensori
- Bar, ristoranti, circoli privati
- Barbieri e parrucchieri
- Caccia
- Certificazione per attività economiche
- Commercio al dettaglio
- Commercio all'ingrosso
- Commercio su aree pubbliche (ambulante)
- Distributori di carburante
- Estetiste
- Farmacie
- Feste – spettacoli e trattenimenti
- Fochini
- Funghi
- Gas tossici
- Giochi, sale giochi e gare sportive
- Giornali e riviste
- Impianti sportivi
- Imprenditori/Produttori agricoli
- Lotterie, pesche, tombole (manifestazioni di sorte locali)
- Onoranze funebri
- Panifici
- Pesca
- Registri: vidimazione

- Sanità
- Suap – Sportello unico per le attività produttive
- Taxi, noleggio auto e rimesse
- Tiro a segno
- Turismo

Queste materie sono suddivise in circa cento diverse tipologie di procedimenti, disciplinate da specifiche normative di settore. Queste tipologie sono elencate nella carta del servizio, che può essere scaricata dal sito dello Sportello unico per le attività produttive alla pagina http://www.racine.ra.it/suapfaenza/carta_servizio.htm

Nella tabella che segue sono riportati i procedimenti conclusi in vari intervalli di tempo. Ne risulta una buona performance. In particolare è interessante vedere come molti procedimenti (31%) siano conclusi “a vista”, cioè nel momento stesso in cui l’utente si reca allo sportello (procedimenti conclusi in “zero” giorni).

Altri, pari al 18%, per un totale del 49%, sono conclusi entro cinque giorni. Comunque, ben il 93% dei procedimenti è concluso entro trenta giorni.

Ciò è possibile anche grazie a diversi interventi di revisione e semplificazione dei procedimenti, assicurati annualmente dal Piano miglioramento del lavoro, che pone obiettivi specifici di riduzione della burocrazia.

Le innovazioni dei procedimenti sono approvate con determinazioni del dirigente.

Questi risultati sono anche il frutto dell’impegno dei lavoratori e della loro continua ricerca a soddisfare al meglio le esigenze dell’utente.

Procedimenti conclusi per intervalli di tempo					
0 giorni	1-5 giorni	6-10 giorni	11-30 giorni	31-60 giorni	oltre 60 giorni
31%	18%	17%	27%	5%	2%

Nella tabella 9 sono riportati gli esiti delle misurazioni delle singole tipologie di procedimenti, in relazione ai tempi di conclusione.

La semplificazione di maggior rilievo che è intervenuta nel 2007 riguarda la trasformazione delle autorizzazioni sanitarie in denuncia di inizio attività "semplice" e "differita" introdotta a seguito del recepimento delle linee guida applicative dei Regolamenti CE n. 852/2004 e n. 853/2004 da parte della Regione Emilia-Romagna con deliberazione della Giunta Regionale n.970 del 2.07.2007. Scompare l'autorizzazione sanitaria a fronte della Dichiarazione di inizio attività (Dia) che semplifica l'avvio dell'attività in tutto il comparto alimentare e della somministrazione, responsabilizzando il dichiarante e consentendo in molti casi la partenza immediata (dia semplice) e in altri la partenza trascorsi 30 giorni dalla presentazione allo Suap (Dia differita).

Altra semplificazione di rilevante impatto è stata la trasformazione del procedimento di autorizzazione previsto per il settore dell'acconciatura e dell'estetica in Dichiarazione di inizio attività, con l'abrogazione del vincolo della distanza minima tra le attività. La semplificazione, prevista dal DL 7/2007¹ convertito in Legge 40/2007, ha liberalizzato questi settori, pur rimanendo immutato il controllo sui requisiti professionali e sulle strutture o i locali utilizzati.

¹ “Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche, la nascita di nuove imprese, la valorizzazione dell’istruzione tecnico-professionale e la rottamazione di autoveicoli.

4. L'esito delle indagini di *customer satisfaction*

Dal giugno al dicembre 2007 il Servizio Commercio e Licenze – Suap ha distribuito ad un campione di utenti che si sono presentati all'ufficio un questionario teso a conoscere i giudizi dei clienti/utenti relativamente ad alcuni requisiti del servizio, ritenuti importanti per l'efficacia del servizio stesso.

Di seguito è possibile vedere una tabella sintetica che rappresenta l'esito dell'indagine. Il documento di analisi si può trovare nel sito dello Suap alla pagina

http://www.racine.ra.it/suapfaenza/scaricafile/cs_Suap_CL_2007.pdf.

GIUDIZIO	Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Mediamente soddisfacente	Poco soddisfacente	Non soddisfacente
REQUISITI					
TEMPESTIVITÀ	85,62%	11,38%	1,80%	0,60%	0,60%
ACCESSIBILITÀ	88,26%	7,41%	3,09%	0,62%	0,62%
CHIAREZZA	88,41%	9,15%	1,22%	0,61%	0,61%
PROFESSIONALITÀ	87,80%	9,76%	1,83%	0,61%	0,00%
CORTESIA	94,48%	4,91%	0,61%	0,00%	0,00%
VALORE MEDIO TOTALE	88,91%	8,52%	1,71%	0,49%	0,37%

Di rilievo anche il tempo di attesa prima di essere ricevuti allo sportello:

Nessuna attesa	85,80%
Meno di cinque minuti	13,06%
Più di cinque minuti	1,14%

5. Il sito web dello Suap e la newsletter

Nel 2003, grazie alla preziosa opera di alcuni lavoratori del Settore sviluppo economico sono state progettati e realizzati due importanti strumenti di comunicazione: le nuove pagine web dello Suap e una newsletter mensile rivolta alle imprese, ai professionisti e alle associazioni economiche.

Il sito web dello Suap è stato ampiamente rinnovato e arricchito con documenti utili per fruire dei servizi dello Suap, quali moduli, *check-list*, normative, ecc. e con documenti utili per conoscere l'attività del Comune di Faenza: i progetti realizzati, le modalità operative, i commenti alla normativa e così via. Nel tempo il sito è stato arricchito di nuovi documenti e di nuovi strumenti per gli utenti. Si trova alla pagina "www.racine.ra.it/suapfaenza".

Anche la newsletter è finalizzata alla comunicazione e informazione tecnica del Comune nel campo dello sviluppo economico. Essa si propone di far conoscere iniziative, progetti, servizi e la modalità per fruirne. Si può chiedere e ricevere la newsletter tramite e-mail (petnet@racine.ra.it).

Tabella 1**Dati sintetici dei procedimenti conclusi al 31/12/2007, per tipologia**

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	Totale conclusi al 31/12/2007	%
Totale	252	100
1. per tipologia di intervento		
Localizzazione	1	0,4
Realizzazione nuovo insediamento	40	15,9
Ampliamento	27	10,7
Ristrutturazione con interventi edilizi	138	54,8
Ristrutturazione senza interventi edilizi	23	9,1
Cessazione	0	0
Avvio attività	23	9,1
2. per tipologia di atto finale		
Delibera regionale/provinciale	0	0
Permesso di costruire	61	24,2
Comunicazione per denuncia di inizio attività	134	53,2
Parere	12	4,8
Archiviazione d'ufficio	9	3,6
Autorizzazione alle emissioni/AIA	21	8,3
Collaudo	10	4,0
Archiviazione su richiesta	4	1,9
Negativo	0	0
3. per procedimento ex DPR 447/1998		
Autocertificato	0	0
Autocertificato per impianti a struttura semplice	0	0
Semplificato	212	84,1
Semplificato con VIA	0	0
Procedura di screening	6	2,4
Variante urbanistica	0	0
Parere preventivo	12	4,8
Collaudo	10	4,0
Telefonia	2	0,7
VIA/Aut. ambientale integrata (AIA)	10	4,0
Comunicazione di inizio attività	0	0
Centrali turboelettriche e turbogas	0	0
4. per settore economico		
Agricoltura	23	9,1
Industria	58	23,0
Artigianato	59	23,4
Commercio	66	26,2
Servizi	43	17,2
Turismo	1	0,4
Telefonia	2	0,7
Cave e torbiere	0	0

Tabella 2**Percorso di una pratica che non ha richiesto l'interruzione dei termini (procedimento semplificato)**

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	5,7	5,7
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,8	6,5
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	10,3	16,8
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	16,0	32,8
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	10,1	43,0

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 47,4

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 43,0

Tabella 3**Percorso di una pratica che ha richiesto l'interruzione dei termini
(procedimento semplificato)**

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	6,4	6,4
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,8	7,1
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	11,9	19,0
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	2,9	21,9
5. Durata dell'interruzione termini	87,0	108,9
6. Dalla consegna della documentazione integrativa al ricevimento dell'ultimo parere da parte di una delle PPAA coinvolte (avendo ripercorso le fasi 1, 2, 3 e 4 che precedono)	19,0	127,9
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	9,1	137,0

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 47,4

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 137,0

c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 50,0

Tabella 4**Tempo impiegato per il rilascio dell'atto finale, in caso di DIA**

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-19	13	10,2%	10,2%
20-24	21	16,5%	26,8%
25-29	24	18,9%	45,7%
30-34	10	7,9%	53,5%
35-39	12	9,4%	63,0%
40-44	13	10,2%	73,2%
45-49	5	3,9%	77,2%
50-54	5	3,9%	81,1%
55-59	3	2,4%	83,5%
60 e oltre	21	16,5%	100,0%
TOTALE	127	100,0%	

- a) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA senza interruzione termini: 38,6
- b) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, comprensivo dei giorni di interruzione: 107,6
- c) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, al netto dei giorni di interruzione: 41,5

Tabella 5**Tempi di conclusione delle pratiche senza interruzione**

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-30	32	42,1%	42,1%
31-60	27	35,5%	77,6%
61-90	10	13,2%	90,8%
91-120	5	6,6%	97,4%
121-150	2	2,6%	100,0%
151 e oltre	0	0,0%	100,0%
TOTALE	76	100,0%	

- a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte: 43,0 giorni

Tabella 6**Tempi di conclusione delle pratiche con interruzione, detratti i tempi di interruzione**

Giorni impiegati	Numero pratiche	%	% cumulate
0-30	44	35,2%	35,2%
31-60	49	39,2%	74,4%
61-90	18	14,4%	88,8%
91-120	7	5,6%	94,4%
121-150	5	4,0%	98,4%
151 e oltre	2	1,6%	100,0%
TOTALE	125	100,0%	

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 50,0

Tabella 7**Tempi medi impiegati dalle PPAA per esprimere il parere**

Pubblica amministrazione	N. procedimenti	Tempi medi dall'avvio del procedimento	Tempi medi dal ricevimento della pratica(*)	N. procedimenti superiori a 90 gg
Provincia – Serv. Ambiente	5	57,4	47,4	0
Vigili del fuoco	34	72,7	62,7	7
Soprintendenza	4	14,7	4,7	0
Servizio edilizia	178	28,5	18,5	4
Ausl – Nip	164	22,1	12,1	1
Arpa	102	21,1	11,1	3
Hera	160	11,0	1,0	0

I tempi (*) sono calcolati dal giorno di spedizione della richiesta dei pareri da parte dello Sportello unico per le attività produttive

Tabella 8**Motivo di interruzione delle pratiche concluse nell'anno 2006**

CAUSA DELL'INTERRUZIONE	N. RICHIESTE
1- Mancanza di un endoprocedimento	
1a - emissioni in atmosfera:	
1b – valutazione previsionale di impatto/clima acustico:	45
1c – parere preventivo VVF:	2
2 - Endoprocedimento errato (es. DIA invece di PdC):	9
3 - Mancanza della documentazione L 13/89 (barriere architettoniche):	12
4 - Mancanza della documentazione L 46/90 (impatto elettrico):	8
5 - Assenza di elaborati tecnici:	
5a - progetto/planimetria dell'area esterna; prospetti e sezioni; particolari costruttivi; materiali; colori e insegne:	17
5b - planimetria della rete fognaria:	17
5c – lay-out del processo produttivo:	2
6 - Relazione non sufficientemente dettagliata (sulle opere, sulle attività, sulla presenza di condizionatori, sul tipo di riscaldamento, sui materiali tenuti in deposito, sui reflui di scarico):	55
7 - Mancanza di documentazione fotografica:	3
8 - Mancanza della documentazione catastale (visure, planimetrie, stato di mappa) e/o estratto di PRG:	5
9 - Necessità di integrazione sugli elaborati (indicazione dei materiali, demolizioni e costruzioni, destinazione d'uso dei locali, verso di apertura delle porte, rapporti aeroilluminanti, indicazione dei sanitari, inserimento antibagno):	43
10 - Mancanza di	
10a - atto notorio progettista:	1
10b - atto notorio proprietario:	7
10c - dichiarazione antimafia:	9
10d - dichiarazione ai sensi dell'art. 481 del C.P.:	2
10e - atto di assenso del confinante:	1
10f - bozza atto unilaterale d'obbligo:	4
10g - codice dell'attività economica:	7
10h – documento unico di regolarità contributiva dell'impresa:	28
11 - Mancanza o incompletezza della scheda tecnica Ausl:	4
12 - Mancanza del pagamento oneri per DIA onerose:	8
13 - Altre cause (denuncia di deposito sismico; documentazione legge Biagi; documentazione legge 10/1991; modulo Istat):	3
Totale pratiche presentate:	178
Totale pratiche interrotte:	102
Percentuale di pratiche interrotte sul totale:	57,30%

Tabella 9**Tempi medi di conclusione dei procedimenti del Servizio Commercio e Licenze, per tipologia.**

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	AG2 - Denuncia di inizio attività di esercizio dell'attività agrituristica: rinnovo annuale	9	8,1
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	AP1 - Rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere	228	16,8
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	AP2 - Rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, subingressi, variazioni in autorizzazioni	32	7,3
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	AR1 - Attività di panificazione: dichiarazione di inizio attività	4	11
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	AR2 - Comunicazione di inizio attività per imprese artigiane e industriali ai sensi dell'art. 216 del RD n.1265/1934 (lavorazioni insalubri) e comunicazione ai sensi dell'art. 48 del D.P.R. n.303/1956 (attività con più di 3 lavoratori).	10	27
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	AS2 - Messa in esercizio ascensori e montacarichi con accesso alle persone: assegnazione numero di matricola.	49	0,2
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	BP1 - Attività di acconciatore (barbieri, parrucchieri): inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni	22	11,3
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	BP2 - Attività di estetista: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni	15	17,4
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	CC1 - Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura	5	0,6
Procedimento che non comporta il	CF18 - Esercizio di vicinato:	249	10,1

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7)		
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	CF19 - Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 18)	9	25,7
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	CF20 - Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 9)	1	64
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	CF22 - Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17)	46	14,1
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	CF23 - Forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18)	19	14,7
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	CF24 - Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19)	3	14,3
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	CI1 - Commercio all'ingrosso: Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione	1	7,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	DC1 - Distributori di carburante per uso pubblico e privato - autorizzazioni e/o prese d'atto: modifica impianto, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca	4	6,8
Procedimento che prevede il rilascio di	DC3 - Distributori di carburante	2	15,0

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
un atto autorizzatorio da parte del Comune prima dello svolgimento di una manifestazione o attività. I tempi sono condizionati dalla data di presentazione della domanda, che deve avvenire entro i termini di legge e che, quindi, può essere presentata anche molti giorni prima	pubblici e privati: collaudo		
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	EG1 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti ESCLUSIVI di vendita)	6	12,5
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	EG2 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti NON ESCLUSIVI di vendita)	4	18,8
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	FE5 - Chiusura temporanea del pubblico esercizio oltre i 30 gg consecutivi	8	0,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	GT2 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici	11	62,5
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	GT3 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia	17	8,2
Procedimento che prevede il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune prima dello svolgimento di una manifestazione o attività. I tempi sono condizionati dalla data di presentazione della domanda, che deve avvenire entro i termini di legge e che, quindi, può essere presentata anche molti giorni prima	PA1 - Licenza per esercizio di spettacoli e trattenimenti: fino a 100 persone, fino a 200 persone, oltre tali limiti, in luoghi aperti, con stessi allestimenti che si ripetono, permanenti	57	7,8
Procedimento che prevede il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune prima dello svolgimento di una manifestazione o attività. I tempi sono condizionati dalla data di presentazione della domanda, che deve avvenire entro i termini di legge e che, quindi, può essere presentata anche molti giorni prima	PA2 - Licenza per spettacoli viaggianti: in Luna park; singola attività di spettacolo viaggiante in area pubblica/privata; registrazione e codice identificativo delle nuove attività; registrazione e codice identificativo delle attività esistenti	39	0,8
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PA5 - Attività di somministrazione temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni e attività di vendita temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni	60	5,2
Procedimento che prevede il rilascio di	PA8 - Manifestazioni di sorte locali	10	2,4

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
un atto autorizzatorio da parte del Comune prima dello svolgimento di una manifestazione o attività. I tempi sono condizionati dalla data di presentazione della domanda, che deve avvenire entro i termini di legge e che, quindi, può essere presentata anche molti giorni prima	(lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato		
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate	11	14,6
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA17 - Licenza per impianti sportivi	1	1,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA18 - Licenza per esercizio taxi	1	6,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi	12	2,8
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente6	6	14,2
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PA22 - Noleggio autoveicoli senza conducente	5	4,8
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PA24 - Autorimessa di veicoli	1	49,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA27 - Nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi	10	
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA30 - Mestiere di fochino (rilascio, rinnovo licenza)	1	17,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PA31 - Istruttore di tiro (rilascio, rinnovo autorizzazione)	4	12,0
Procedimento che non comporta il	PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art.	10	17,9

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	115 TULPS		
Procedimento che prevede il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune prima dello svolgimento di una manifestazione o attività. I tempi sono condizionati dalla data di presentazione della domanda, che deve avvenire entro i termini di legge e che, quindi, può essere presentata anche molti giorni prima	PA35 - Autorizzazioni in deroga ai sensi dell'art. 6 della L. 447/95 in materia di inquinamento acustico (cantieri edili, manifestazioni temporanee)	7	4,3
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PA36 - Denuncia di inizio attività in materia di inquinamento acustico in base al Reg.to comunale: cantieri edili, manifestazioni temporanee, piano bar	85	3,1
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PE3 - Attività di somministrazione di cui all'art.4 c.5 LR 14/2003 (sale da ballo, aree di servizio in strade extraurbane, esercizi in impianti stradali di distribuzione carburante, esercizi polifunzionali, mense aziendali, al domicilio del consumatore)	1	0,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PE4 - Concessione di occupazione suolo pubblico ai pubblici esercizi di somministrazione	12	34,3
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PE5 - Attività accessorie all'attività di somministrazione: apparecchi da gioco; giochi leciti	57	0,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PE6 - Comunicazione relativa all'orario di apertura/chiusura di un pubblico esercizio di somministrazione; variazioni	63	1,1
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PE9 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione per nuovo rilascio, trasferimento, ampliamento	49	23,4
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali	3	37,7
Procedimento che comporta il rilascio di	PE15 - Attività di somministrazione di	40	37,1

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro		
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PR1 - Provvedimenti sanzionatori accessori: ordinanze in relazione a violazioni; ordinanze contingibili e urgenti; ordinanza di convalida sequestri in materia alimentare	11	5,1
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PX1 - Rilascio licenze di pesca (verifica mensile, trasmissione in Provincia)	262	0,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PX2 - Rilascio di licenze per l'esercizio della pesca sportiva	8	0,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	RG1 - Vidimazione registri sanitari (sostanze stupefacenti e psicofarmaci), registri di P.S. (usato e agenzie d'affari)	36	2,3
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SA1 - Autorizzazione sanitaria permanente, temporanea, stagionale	152	21,6
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SA2 - Autorizzazione sanitaria al trasporto di animali	38	19,6
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	SA3 - Denuncia di inizio attività di trasporto terrestre di sostanze alimentari	70	6,2
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SA5 - Autorizzazione ed identificazione di veicoli e contenitori adibiti al trasporto dei sottoprodotti di origine animale	1	69,0
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	SA6 - Procedimento di registrazione delle attività alimentari: DIA semplice e DIA differita	17	4,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX3 - Autorizzazione per: strutture di commercio, allevamento, addestramento, custodia di animali da compagnia, esposizioni, competizioni, spettacoli con animali	9	37,7
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX5 - Autorizzazioni alla pubblicità sanitaria	2	9,5
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX6 - Autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e in pubblica fognatura (aggiornamento catasto per imprese)	37	25,7
Procedimento che comporta il rilascio di	SX7 - Gestione contenzioso	1	15,0

Tipologia del procedimento	Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	amministrativo in materia ambientale e sanitaria		
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX9 - Gestione autorizzazioni alle strutture sanitarie, terapeutico-riabilitative e pedagogico-riabilitative	8	24,4
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX10 - Aggiornamento elenco industrie insalubri	8	7,9
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX11 - Gestione esposti/proteste in materia ambientale, igienico sanitaria e di inquinamento acustico	6	28,4
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX12 - Gestione disciplina farmacie: subentri in autorizzazione, turni, orari	3	22,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX13 - Rilascio autorizzazione all'effettuazione dei controlli dei gas di scarico veicolari (Bollino Blu)	1	9,0
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	TA3 - Attività di affittacamere	2	3,0
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	TA4 - Attività di bed & breakfast	2	6,0
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	TA5 - Attività di strutture ricettive extralberghiere (case per ferie, ostelli, case e appartamenti per vacanza)	1	0,0
Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli	VA1 - Attività di vendita degli imprenditori agricoli: in forma itinerante; a posto fisso su aree pubbliche; a posto fisso in locali aperti al pubblico; in locali privati dell'azienda; su superfici all'aperto	2	18,5

ALLEGATO 1

1. Che cosa è lo Sportello unico per le attività produttive?

La normativa (D.Lgs 112/1998, DPR 447/1998 e successive modifiche e integrazioni) prevede che i Comuni, singoli o associati, istituiscano una struttura (il cui *front office* è denominato sportello unico per le attività produttive) alla quale può rivolgersi l'imprenditore che intenda realizzare o modificare un impianto produttivo di beni o servizi.

Lo sportello unico per le attività produttive (Suap) è incaricato di gestire l'intero procedimento; a tal fine deve coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte, chiedendo tutti i pareri e le autorizzazioni necessarie per realizzare l'impianto, evitando così il carico burocratico, prima sostenuto dall'imprenditore e dai progettisti incaricati.

Lo Suap è attivo a Faenza dal 27 maggio 1999 ed è organizzato come ufficio trasversale tra Settore Sviluppo economico e Settore Territorio.

Lo Sportello unico è ubicato presso il Servizio Commercio e Licenze (nella sede di piazza Rampi, 7; tel. 0546-691262; fax 0546-691264; e-mail: suap@comune.faenza.ra.it).

Informazioni più approfondite si trovano alla pagina web del sito del Comune di Faenza "<http://www.racine.ra.it/suapfaenza>", dove è possibile anche scaricare il modulo per la domanda unica e il modulo per segnalare criticità e proposte di miglioramento.

2. L'attività del servizio in sintesi

Il perseguimento della *mission* del servizio, soprattutto attraverso la realizzazione dei prodotti che il servizio stesso deve assicurare, comporta lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) accettazione delle "domande" dei clienti/utenti. Comporta la valutazione dei requisiti di accettabilità;
- b) gestione del procedimento unico;
- c) registrazione, analisi e soluzione delle criticità evidenziate dai clienti/utenti e dagli operatori. E' il controllo di gestione del processo;
- d) analisi e standardizzazione dei procedimenti e loro miglioramento;
- e) realizzazione di *check-list* e modelli per la gestione del procedimento unico e degli endoprocedimenti;
- f) realizzazione di vademecum ad uso dei clienti/utenti per la presentazione di istanze corrette e complete nella documentazione tecnico-amministrativa;
- g) valutazione del prodotto realizzato dai fornitori (cioè delle PP.AA. responsabili di specifici endoprocedimenti).

3. I prodotti del servizio e le aspettative dei clienti/utenti

I prodotti finali dello Sportello unico per le attività produttive sono i seguenti:

- a) autorizzazione unica per la realizzazione o la modifica di impianti produttivi;
- b) pareri preventivi in ordine alla fattibilità riguardo la realizzazione o modifica di impianti produttivi;
- c) informazioni sui procedimenti per la realizzazione o modifica di impianti produttivi e per l'avviamento di attività economiche.

Le *aspettative* dei clienti/utenti, in relazione al servizio erogato dallo Suap sono le seguenti:

- 1) *certezza* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 2) *abbreviazione* dei tempi di conclusione del procedimento;
- 3) *semplificazione* del procedimento;
- 4) *informazioni* adeguate per formulare in modo corretto e completo l'istanza di realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo.

Pertanto, lo Suap del Comune di Faenza si è dato una specifica organizzazione tesa al miglioramento continuo delle performance relative alle quattro aspettative sopra identificate, attraverso una stretta collaborazione con i progettisti incaricati dagli imprenditori e attraverso il controllo delle singole fasi di lavoro, utilizzando una metodologia ispirata alle norme ISO 9000 (lo Suap del Comune di Faenza è certificato ISO 9001:2000).

4. Valutazione e controllo di gestione del servizio

La valutazione e controllo di gestione dell'attività e dei risultati del servizio si esplica attraverso:

- a) raccolta (anche attraverso apposite schede-guida) delle criticità e delle non conformità segnalate dagli operatori dello Suap, dagli operatori delle PPAA e dai clienti. Le criticità vengono esaminate periodicamente attraverso uno schema che indica: tipologia, descrizione, cause, ipotesi di soluzione. Un apposito gruppo di lavoro decide la sperimentazione e poi l'implementazione delle ipotesi di soluzione;
- b) analisi di *customer satisfaction*;
- c) controllo di gestione, cioè registrazione dei tempi finali e di singole fasi del procedimento unico per ogni pratica ed elaborazione di indicatori attraverso uno specifico *report* annuale. Da esso sono ricavati *input* per il miglioramento del servizio.