



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SERVIZIO COMMERCIO E LICENZE
SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE
RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2009

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

Faenza, marzo 2010

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 circa 3.500 atti all'anno (compreso il rilascio dei tesserini per l'esercizio della caccia).

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 2009

Nel 2009 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per un totale di 269.

2.1. Tipologia dei procedimenti

I procedimenti semplificati, finalizzati alla realizzazione o modifica (ampliamento, ristrutturazione, ecc) di impianti produttivi di beni e servizi sono stati 239, di cui 18 archiviati per decorrenza dei termini di sospensione (in sostanza l'imprenditore ha rinunciato a portare a compimento il progetto) e 8 autorizzazioni alle emissioni in atmosfera. A questi vanno aggiunti:

- 3 *screening* (procedura preventiva, finalizzata a valutare se sia necessaria la VIA);
- 24 collaudi;
- 1 parere;
- 1 autorizzazione per cava.

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 48,8 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 46,3 giorni;
- b) **i procedimenti che sono stati interrotti perché carenti di documentazioni, allegati tecnici, ecc, sono il 57,96%**. Questi sono stati conclusi in 140,6 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 90,8 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 49,8 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 2009, sono stati 24. La data è stata fissata dallo Suap, mediamente, entro 14 giorni dalla presentazione della richiesta.

Nella maggioranza dei casi lo Suap ha ricevuto richiesta di fissare la data prima dei venti giorni previsti dalla legge (17 casi su 24), 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. Se non si

esprime entro tale termine, occorrerà comunque attendere l'espressione del parere per ritenere concluso il procedimento (è questo un passo indietro rispetto alla precedente disciplina, che prevedeva il silenzio-assenso).

Una procedura accelerata richiede almeno 110 giorni, calcolando i tempi per la pubblicazione, i 60 giorni assegnati all'autorità competente e i ritardi con i quali, di solito, l'autorità competente si esprime.

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 ha consentito di concludere entrambi i procedimenti, *screening* e procedimento unico nel 2009, di norma entro 120 giorni complessivamente (circa 100 giorni per la procedura di *screening* e circa 20 giorni per il procedimento unico), rispetto ai 150/180 del normale procedimento.**

2.5. Telefonia mobile

Per il 2009 non sono stati presentati piani annuali per le installazioni fisse per la telefonia mobile. Sono state presentate 3 domande per nuovi impianti (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.

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 2009 questo è avvenuto nel 57,96% 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 apposite *check-list*, oltre alle linee guida elaborate per ciascun endoprocedimento di competenza dell'Arpa www.racine.ra.it/suapfaenza, link alla pagina "Istruzioni per la presentazione dei progetti".

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 2009, che sono riportati nella tabella 9.

La stessa analisi e la stessa comunicazione è stata fatta per gli anni 2003-2008, ma non si registrano miglioramenti significativi.

Si può vedere che le principali cause di interruzione dei procedimenti sono: relazione tecnica non sufficientemente dettagliata (58 casi), necessità di integrazione sugli elaborati tecnici presentati (60 casi), mancanza della valutazione previsionale di impatto acustico (26 casi), mancanza di elaborati tecnici (56 casi) mancanza di semplici atti e dichiarazioni richieste, di norma, in tutti i progetti (142 casi).

2.8. Curiosità: autorizzazioni mai ritirate o ritirate in ritardo

Nel 2009 sono state archiviate 18 pratiche, avviate anche negli anni precedenti, perché gli interessati non hanno presentato le integrazioni richieste. Lo Suap ha adottato il criterio di attendere sei 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. In questi casi le Pubbliche amministrazioni hanno lavorato inutilmente per un privato che poi ha cambiato idea e ha deciso di non realizzare l'intervento. Il costo delle pubbliche amministrazioni di questi procedimenti è stimato in circa € 10.000,00.

Di un certo interesse è la rilevazione del tempo trascorso dalla conclusione del procedimento al momento in cui la pratica viene ritirata dal privato, per iniziare i lavori di realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo di beni o servizi. I dati sono riportati nella tabella 10. Da essa si ricavano i seguenti dati più significativi:

- il tempo medio trascorso dalla conclusione del procedimento al ritiro della pratica è di circa 9 giorni;

- il 36% delle pratiche è stato ritirato entro un giorno dalla conclusione del procedimento;
- il 6,6% delle pratiche (dieci) è stato ritirato dopo 30 giorni e oltre.

3. L'analisi dei procedimenti del Servizio Commercio e Licenze nel 2009.

I procedimenti gestiti dal Servizio Commercio e Licenze nel 2009 sono stati 2.167.

Sono stati anche distribuiti 1.400 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 (25%) siano conclusi “a vista”, cioè nel momento stesso in cui l’utente si reca allo sportello (procedimenti conclusi in “zero” giorni).**

Un ulteriore 20% è concluso da uno a cinque giorni. Comunque, ben l’88% 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
536	425	333	607	201	65
25%	20%	15%	28%	9%	3%

A proposito di tempi di conclusione dei procedimenti, ecco una curiosità.

Sommando i tempi massimi previsti dalla legge per la conclusione di tutti i procedimenti “trattati” dal servizio si otterrebbe un valore di circa 170.000 giorni; sommando invece il tempo effettivamente impiegato per concludere tutti i procedimenti si ottiene un valore di circa 30.000 giorni. Pertanto se ne può concludere che:

- **a favore delle imprese sono stati risparmiati circa 140.000 giorni rispetto ai 170.000 giorni concessi alla PA per la conclusione dei procedimenti;**
- il Servizio Commercio e Licenze, per la conclusione dei procedimenti, nel 2009 ha impiegato complessivamente solo il 18% del tempo massimo concesso dalla legge.

4. I tempi e le fasi dall’ideazione del progetto alla realizzazione dell’edificio

Sempre alla ricerca di migliorare, semplificare e accelerare i procedimenti per la realizzazione o modificazione (ampliamento, ristrutturazione, ecc) degli impianti produttivi di beni e servizi, lo Suap di Faenza ha compiuto una nuova indagine conoscitiva su tempi e fasi che conducono dall'ideazione del progetto alla realizzazione dell'edificio (o alla sua modificazione), nel quale l'impresa intende svolgere la propria attività.

Nell'indagine sono stati stimati (per le prime due fasi) e calcolati (per le fasi successive) i tempi medi relativi alle 188 domande presentate allo Suap nel 2007 e rilevati alla data del 31.8.2009.

Come si sa, i tempi medi sono un'astrazione e non descrivono un procedimento reale; vi saranno procedimenti e lavori più veloci, per gli interventi più semplici, e procedimenti e lavori che richiedono tempi più lunghi, per gli interventi più complessi. Tuttavia questi dati costituiscono una informazione importante e de tutto nuova, nonché una buona rappresentazione della maggior parte dei procedimenti gestiti dallo Suap di Faenza e delle connesse progettazioni ed opere realizzate dai tecnici e dagli imprenditori presenti nel sistema economici faentino.

Ogni lettore, operatore o amministratore dell'ente locale o di altre pubbliche amministrazioni, progettista, imprenditore o funzionario, progettista, imprenditore o funzionario della associazioni potrà formulare ipotesi e valutazioni dei dati qui illustrati e utilizzarle per il proprio lavoro e per qualsiasi confronto con lo Suap, per meglio capire e meglio svolgere la propria attività per favorire lo sviluppo economico del territorio.

Ma passiamo ad illustrare i tempi medi delle principali fasi delle attività che portano dall'ideazione del progetto, collegata all'obiettivo di intraprendere una nuova attività economica o di migliorare le strutture e gli impianti di una attività esistente, fino all'avvio di tale nuove attività, che assumiamo coincidente con il perfezionamento dell'agibilità della struttura o dell'impianto.

FASE	DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ'	Giorni medi
1^ Fase	L'imprenditore matura la consapevolezza del fabbisogno e discute con il progettista le caratteristiche dell'intervento	30
2^ Fase	Il progettista elabora il progetto e lo presenta allo Suap	60
3^ Fase	Lo Suap raccoglie i pareri degli enti e rilascia l'autorizzazione unica	135 *
4^ Fase	L'imprenditore avvia i lavori di realizzazione o modificazione della sede	55
5^ Fase	Realizzazione e completamento dell'immobile e degli impianti	445
6^ Fase	Richiesta e rilascio dell'agibilità	170
	TOTALE	895

* di cui 85 gg di interruzioni termini in attesa della integrazione e correzione dei documenti, delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici a corredo della domanda; pertanto i giorni medi effettivi imputati alla PA sono 50

Ma oltre a questi dati sui tempi medi, sono state rilevate altre informazioni rilevanti, che vengono di seguito elencate:

- 1) su 188 domande presentate allo Suap nel 2007 il 70% sono Dichiarazioni di inizio attività, il 30% si sono concluse con Permesso di costruire;
- 2) lavori non ancora iniziati al 31.8.2009, sulle pratiche concluse nel 2007: 2%;
- 3) lavori conclusi al 31.8.2009, sulle pratiche autorizzate: 55%;
- 4) strutture dichiarate agibili al 31.8.2009: 56% delle opere completate;

- 5) le opere dichiarate concluse, relative alle autorizzazioni rilasciate nel 2007, che non hanno ancora ottenuto l'agibilità al 31.8.2009 sono 45. Dalla conclusione lavori sono trascorsi mediamente 470 giorni;
- 6) un miglioramento del 10% nei tempi medi di conclusione del procedimento da parte dello Suap (apri a 5 giorni), incide dello 0,5% nel tempo complessivo necessario dalla elaborazione del progetto all'avvio dell'attività (conclusione del procedimento di agibilità).

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 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 31/12/2008, per tipologia ex DPR 447/1998**

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	Totale conclusi al 30/09/2009	Percentuale
Autocertificato	0	0
Autocertificato per impianti a struttura semplice	0	0
Semplificato	233	89,3
Semplificato con VIA	0	0
Procedura di screening	3	1,1
Variante urbanistica	0	0
Parere preventivo	1	0,4
Collaudo	24	9,2

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	3,9	3,9
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,1	4,0
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	16,2	20,2
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	23,4	43,6
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	2,7	46,3

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 48,8

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 46,3

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

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	3,8	3,8
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,1	3,9
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	19,8	23,7
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	48,4	72,1
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	6,2	78,3

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 61,9

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 78,3

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

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	7,7	7,7
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0	7,7
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	18,0	25,7
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	61,3	87,0
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	6,0	93,0

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 64,2

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 93,0

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	3,8	3,8
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,2	4,0
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	19,6	23,6
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	3,2	26,8
5. Durata dell'interruzione termini	90,8	117,6
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)	18,4	136,0
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	4,6	140,6

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 48,8

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 140,6

c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 49,8

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

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	3,7	3,7
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,2	3,8
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	20,1	24,0
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	3,5	27,4
5. Durata dell'interruzione termini	128,5	156,0
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)	20,9	176,8
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	10,4	187,3

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 61,9
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 187,3
- c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 58,7

Tabella 3b

Percorso di una pratica che ha richiesto l'interruzione dei termini – Vigili del fuoco (procedimento semplificato)

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni medi cumulati
1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC	3,1	3,1
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,5	3,6
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	20,5	24,0
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	8,0	32,0
5. Durata dell'interruzione termini	126,0	158,0
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)	21,9	179,9
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	6,0	185,9

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 64,2
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 185,9
- c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 59,9

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

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-19	10	6,3%	6,3%
20-24	18	11,4%	17,7%
25-29	26	16,5%	34,2%
30-34	16	10,1%	44,3%
35-39	22	13,9%	58,2%
40-44	16	10,1%	68,4%
45-49	13	8,2%	76,6%
50-54	2	1,3%	77,8%
55-59	6	3,8%	81,6%
60 e oltre	29	18,4%	100,0%
TOTALE	158	100,0%	

- a) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA senza interruzione termini: 40,4
- b) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, comprensivo dei giorni di interruzione: 120,8
- c) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, al netto dei giorni di interruzione: 46,0

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

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-30	23	39,7%	39,7%
31-60	24	41,4%	81,0%
61-90	6	10,3%	91,4%
91-120	1	1,7%	93,1%
121-150	1	1,7%	94,8%
151 e oltre	3	5,2%	100,0%
TOTALE	58	100,0%	

- a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte: 46,3 giorni

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

Giorni impiegati	Numero pratiche	%	% cumulate
0-30	44	28,4%	28,4%
31-60	76	49,0%	77,4%
61-90	19	12,3%	89,7%
91-120	10	6,5%	96,1%
121-150	3	1,9%	98,1%
151 e oltre	3	1,9%	100,0%
TOTALE	155	100,0%	

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 49,8

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

Pubblica amministrazione	N. procedimenti	Tempi medi dal ricevimento della pratica (*)	N. procedimenti superiori a 90 gg
Provincia – Serv. Ambiente	5	56,6	1
Vigili del fuoco	16	85,6	6
Soprintendenza	14	110,7	9
Servizio edilizia	155	25,4	3
Ausl – Nip	139	24,5	0
Arpa	132	18,1	2
Hera	77	14,7	0

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

Tabella 9**Motivo di interruzione delle pratiche concluse nell'anno 2008**

CAUSA DELL'INTERRUZIONE	N. RICHIESTE
1- Mancanza di un endoprocedimento	
1a - emissioni in atmosfera:	0
1b – valutazione previsionale di impatto/clima acustico:	26
1c – parere preventivo VVF:	3
2 - Endoprocedimento errato (es. DIA invece di PdC):	8
3 - Mancanza della documentazione L 13/89 (barriere architettoniche):	15
4 - Mancanza della documentazione L 46/90 (impatto elettrico):	9
5 - Assenza di elaborati tecnici:	
5a - progetto/planimetria dell'area esterna; prospetti e sezioni; particolari costruttivi; materiali; colori e insegne:	37
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):	58
7 - Mancanza di documentazione fotografica:	12
8 - Mancanza della documentazione catastale (visure, planimetrie, stato di mappa) e/o estratto di PRG:	21
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):	60
10 - Mancanza di	
10a - atto notorio progettista:	29
10b - atto notorio proprietario:	8
10c - dichiarazione antimafia:	7
10d - dichiarazione ai sensi dell'art. 481 del C.P.:	2
10e - atto di assenso del confinante:	1
10f - bozza atto unilaterale d'obbligo:	5
10g - codice dell'attività economica:	5
10h - documento unico di regolarità contributiva dell'impresa:	54
11 - Mancanza o incompletezza della scheda tecnica Ausl:	11
12 - Mancanza del pagamento oneri per DIA onerose:	4
13 - Altre cause (denuncia di deposito sismico; documentazione legge Biagi; documentazione legge 10/1991; modulo Istat):	26
Totale pratiche concluse nel 2009:	245
Di cui Totale pratiche interrotte:	142
<i>Percentuale di pratiche interrotte sul totale:</i>	57,96%

Tabella 10**Tempi medi di conclusione dei procedimenti del Servizio Commercio e Licenze, per tipologia.**

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
AG1 - Attività di agriturismo (1)	1	15,0
AG2 - Denuncia di inizio attività di esercizio dell'attività agrituristica: rinnovo annuale (2)	4	0,8
AP1 - Rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere (1)	419	22,6
AP2 - Rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, subingressi, variazioni in autorizzazioni (1)	62	11,7
AR1 - Attività di panificazione: dichiarazione di inizio attività (2)	5	16
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) (2)	52	10,6
AS2 - Messa in esercizio ascensori e montacarichi con accesso alle persone: assegnazione numero di matricola (1)	47	1,5
BP1 - Attività di acconciatore (barbieri, parrucchieri): inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni (2)	16	23,4
BP2 - Attività di estetista: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni (2)	13	20,4
CC1 - Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura (1)	4	2,8
CF18 - Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7) (2)	346	15,2
CF19 - Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 18) (1)	43	18,3
CF20 - Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 9) (1)	3	6,7
CF21 - Forme speciali di vendita: spacci interni (art. 16) (2)	2	25,0
CF22 - Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17) (2)	35	14,1
CF23 - Forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18) (2)	20	6,4
CF24 - Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19) (2)	3	12,7
CF25 - Vendita di farmaci da banco o di automedicazione non soggetti a prescrizione medica in esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita (2)	2	12,5
CF26 - Centro di telefonia o phone center: attività esistenti al 22.05.2007; nuove attività successive al 22.05.2007 (2)	2	22,0
CF29 - Botteghe storiche: iscrizione nell'albo comunale (1)	2	48,0
CI1 - Commercio all'ingrosso: Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione (2)	1	0,0

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
DC1 - Distributori di carburante per uso pubblico e privato - autorizzazioni e/o prese d'atto: modifica impianto, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca (1)	6	13,5
DC2 - Distributore di carburante: autorizzazione alla sospensione temporanea dell'esercizio degli impianti (1)	=	=
DC3 - Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo (3)	6	23,3
EG1 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti ESCLUSIVI di vendita) (1)	6	25,2
EG2 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti NON ESCLUSIVI di vendita)	3	49,0
FE4 - Ferie distributori di carburante (3)	=	=
FE5 - Chiusura temporanea del pubblico esercizio oltre i 30 gg consecutivi (2)	6	0,0
FU2 - Rilascio autorizzazione alla commercializzazione dei funghi (1)	=	=
GT1 - Autorizzazione di gas tossici per le imprese (1)	=	=
GT2 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici (1)	1	144,0
GT3 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia (1)	10	6,2
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 (3)	52	14,5
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 (3)	41	11,9
PA5 - Attività di somministrazione temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni e attività di vendita temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni (2)	72	4,4
PA8 - Manifestazioni di sorte locali (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato (3)	13	21,7
PA9 - Licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo (3)	2	0,5
PA13 - Domanda e certificato di iscrizione nel registro per mestieri ambulanti (1)	=	=
PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate (2)	9	12,4
PA15 - Licenza per sale giochi (1)	1	273
PA16 - Licenza per sale biliardi (1)	1	16,0
PA17 - Licenza per impianti sportivi (1)	=	=
PA18 - Licenza per esercizio taxi (1)	2	8,0
PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi (1)	9	8,1
PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente (1)	6	26,3
PA22 - Noleggio autoveicoli senza conducente (2)	2	6,0
PA24 - Autorimessa di veicoli (2)	1	16,0
PA27 - Nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi (1)	5	2,4
PA28 - Approvazione della "rappresentanza" in licenze di PS (art. 8 TULPS) 2) Nomina di "delegato" alla somministrazione, variazioni (1)	2	10,0
PA29 - Licenza per attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione anche indiretta di apparecchi da gioco di cui all'art. 110 c. 6 e 7 del TULPS (art. 86 c. 3 TULPS) (1)	2	6,5

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
PA30 - Mestiere di fochino (rilascio, rinnovo licenza) (1)	=	=
PA31 - Istruttore di tiro (rilascio, rinnovo autorizzazione) (1)	8	18,3
PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art. 115 TULPS (2)	5	20,6
PA35 - Autorizzazioni in deroga ai sensi dell'art. 6 della L. 447/95 in materia di inquinamento acustico (cantieri edili, manifestazioni temporanee) (1)	7	18,9
PA36 - Denuncia di inizio attività in materia di inquinamento acustico in base al Reg.to comunale: cantieri edili, manifestazioni temporanee, piano bar (2)	136	2,3
PA37 - Attività funebre (art. 13 LR 19/2004; Delib GR 156/2005; Delib. GR del 13.02.2006) : 1) autorizzazione ad imprese con sede legale nel comune 2) autorizzazione per l'esercizio di trasporto funebre in modo disgiunto dall'attività funebre 3) attività funebre di imprese con sede legale in altro comune e sede "secondaria" nel comune	6	19,5
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) (2)	6	6,7
PE4 - Concessione di occupazione suolo pubblico ai pubblici esercizi di somministrazione (1)	18	22,3
PE5 - Attività accessorie all'attività di somministrazione: apparecchi da gioco; giochi leciti (2)	40	0,2
PE6 - Comunicazione relativa all'orario di apertura/chiusura di un pubblico esercizio di somministrazione; variazioni (2)	88	0,4
PE9 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione per nuovo rilascio, trasferimento, ampliamento (1)	5	8,4
PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali (2)	2	6,0
PE14 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) non aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali (1)	2	33,0
PE15 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro (1)	57	32,4
PE16 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: decadenza, sospensione, revoca (3)	41	0,0
PR1 - Provvedimenti sanzionatori accessori: ordinanze in relazione a violazioni; ordinanze contingibili e urgenti; ordinanza di convalida sequestri in materia alimentare (1)	6	7,0
PX1 - Rilascio licenze di pesca (verifica mensile, trasmissione in Provincia) (1)	206	0
PX2 - Rilascio di licenze per l'esercizio della pesca sportiva (1)	=	=
RG1 - Vidimazione registri sanitari (sostanze stupefacenti e psicofarmaci), registri di P.S. (usato e agenzie d'affari) (1)	31	2,3
SA1 - Autorizzazione sanitaria permanente, temporanea, stagionale (1)	=	=
SA2 - Autorizzazione sanitaria al trasporto di animali (1)	=	=
SA9 - Autorizzazione al riconoscimento e alla registrazione di strutture di interesse zootecnico (stabilimenti di produzione ed intermediari nel settore dell'alimentazione degli animali – mangimi) (1)	3	11,0
SX3 - Autorizzazione per: strutture di commercio, allevamento, addestramento, custodia di animali da compagnia, esposizioni, competizioni, spettacoli con animali (1)	17	25,0

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
SX6 - Autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e in pubblica fognatura (aggiornamento catasto per imprese) (1)	44	16,8
SX7 - Gestione contenzioso amministrativo in materia ambientale e sanitaria (1)	27	55,3
SX9 - Gestione autorizzazioni alle strutture sanitarie, terapeutico-riabilitative e pedagogico-riabilitative (1)	11	45,5
SX10 - Aggiornamento elenco industrie insalubri (1)	2	7,5
SX11 - Gestione esposti/proteste in materia ambientale, igienico sanitaria e di inquinamento acustico (1)	1	79
SX12 - Gestione disciplina farmacie: subentri in autorizzazione, turni, orari (1)	2	16
SX13 - Rilascio autorizzazione all'effettuazione dei controlli dei gas di scarico veicolari (Bollino Blu) (2)	1	6,0
TA1 - Autorizzazione per esercizio di aziende alberghiere (1)	2	1,5
TA3 - Attività di affittacamere (2)	2	3,0
TA4 - Attività di bed & breakfast (2)	1	5,0
TA5 - Attività di strutture ricettive extralberghiere (case per ferie, ostelli, case e appartamenti per vacanza) (2)	=	=
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)	50	17,2

- (1) Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge.
- (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.
- (3) 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.

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.