



*Comune  
di  
Faenza*



**COMUNE DI FAENZA**  
**SETTORE SVILUPPO ECONOMICO**  
**SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE**

**Progetto pilota ComuneSemplice**

**Misurazione degli oneri informativi a carico delle imprese**  
**Misurazione dei tempi di conclusione dei procedimenti**  
**Misurazione dei costi sostenuti dalle PPAA per la gestione del**  
**procedimento unico**  
**Semplificazione: il caso della Dia**

**maggio 2008**

## SOMMARIO

Premessa .....	p. 3
Parte I – Misurazione degli oneri informativi a carico delle imprese per l’attivazione del procedimento unico ex DPR 447/1998 relativi al 2007 .....	p. 5
1. Mappatura degli obblighi informativi .....	p. 5
2. Attribuzione dei costi .....	p. 12
3. La ricerca della semplificazione .....	p. 15
Parte II – Misurazione dei tempi di conclusione del procedimento unico ex DPR 447/1998 relativi al 2007 .....	p. 19
1. L’attività dello Suap nel 2007 .....	p. 19
2. L’analisi dei procedimenti del Servizio Commercio e Licenze nel 2007 .....	p. 22
3. L’esito delle indagini di <i>customer satisfaction</i> .....	p. 23
4. Tabelle .....	p. 25
Parte III – Misurazione dei costi sostenuti dalle pubbliche amministrazioni per la gestione del procedimento unico ex DPR 447/1998 .....	p. 41
1. La metodologia applicata .....	p. 41
2. I risultati della misurazione .....	p. 41
3. Alcune considerazioni sul <i>cost management</i> applicato allo Suap di Faenza .....	p. 42
Parte IV – Introduzione della Dia semplificata per i procedimenti rivolti alle imprese .....	p. 44
1. Premessa .....	p. 44
2. Che cosa ha fatto il Comune di Faenza .....	p. 44
3. Le motivazioni .....	p. 44
4. La modifica del regolamento dei procedimenti .....	p. 46

## PREMESSA

Il Comune di Faenza, cittadina di circa 56.000 abitanti in provincia di Ravenna, ha costituito il Settore Sviluppo economico quale struttura apicale alla quale sono affidati tutti i procedimenti e i programmi rivolti alle imprese e al sistema economico: dallo sportello unico per le attività produttive al marketing territoriale; dal commercio alle autorizzazioni ambientali; dai procedimenti sanitari alla gestione del gruppo pubblico comunale; della promozione economica all'informazione ambientale.

Fra le attività che caratterizzano la *mission* del settore vi è la semplificazione dei procedimenti rivolti alle imprese. Su questo terreno sono state numerose le iniziative realizzate, basate su di una organizzazione certificata Iso 9000 da dieci anni e su di un sistema di controllo di gestione che costituisce la cornice metodologica dell'attività volta al miglioramento continuo dei servizi erogati. Pertanto ha partecipato con grande interesse e motivazione al progetto promosso dall'Anci e dal DFP, denominato ComuneSemplice, realizzato negli anni 2007 e 2008.

L'Italia ha deciso di sviluppare la politica di semplificazione in linea con le migliori pratiche emerse in ambito internazionale e con gli indirizzi strategici definiti e concordati in sede europea (conclusioni del Consiglio Europeo dell'8 e 9 marzo 2007 in materia di Migliore Regolazione e "Programma d'azione per la riduzione degli oneri amministrativi nell'Unione Europea", predisposto dalla Commissione a gennaio 2007). Gli interventi di semplificazione sono stati mirati, in particolare, a una significativa riduzione degli "oneri amministrativi" che gravano sulle imprese e sui cittadini, nonché al contenimento dei costi dell'Amministrazione, anche attraverso un più efficiente impiego delle risorse umane e strumentali disponibili.

La misurazione degli oneri amministrativi in alcune aree prioritarie della normativa che disciplina l'attività di impresa è, quindi, una delle principali azioni sulle quali si concentra la strategia italiana, così come prevede il Piano d'Azione per la Semplificazione per il 2007 (PAS 2007). In questo contesto, è stata prevista una attività di misurazione degli oneri amministrativi che gravano sulle imprese, derivanti alla normativa statale in una serie di settori, sulla quale sono intervenuti anche i Comuni sperimentatori del Progetto ComuneSemplice.

Di seguito si riportano i risultati della sperimentazione dell'attività di misurazione degli oneri informativi che gravano sulle imprese, quando esse hanno necessità di accedere allo Sportello unico per le attività produttive, per la realizzazione o modificazione (ristrutturazione, ampliamento, ecc) delle sedi in cui si svolgono le attività di produzione di beni e servizi, effettuata dal Comune di Faenza.

La normativa sullo Sportello unico per le attività produttive (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).

Come completamento e arricchimento del contributo del Comune di Faenza si riportano anche:

- un rendiconto dell'attività di misurazione dei tempi di conclusione del procedimento unico relativo all'attività del 2007, che tutti gli anni sfocia in un *report* che costituisce la base per il confronto con gli utenti e per l'attività di miglioramento;
- una sintesi dell'attività di misurazione del costo della gestione del procedimento unico a carico delle pubbliche amministrazioni che vi concorrono;
- una documentazione relativa all'attività di semplificazione svolta dal settore Sviluppo economico del Comune di Faenza, con particolare riferimento all'intervento di semplificazione della dichiarazione di inizio attività, che, per molte tipologie di procedimenti rivolti alle imprese, è stata ricondotta, tramite regolamento, alla modalità semplificata della c.d. Dia ad efficacia immediata, così come disciplinata prima della riforma dell'art. 19 della legge 241/1990, intervenuta con la legge 80/2005.

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

## **PARTE I**

# **MISURAZIONE DEGLI ONERI INFORMATIVI A CARICO DELLE IMPRESE PER L'ATTIVAZIONE DEL PROCEDIMENTO UNICO EX DPR 447/1998 RELATIVI AL 2007**

## **1. MAPPATURA DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI**

### **1.1. La metodologia**

La metodologia di misurazione utilizzata è quella dello *EU Standard Cost Model*, il metodo adottato dalla Commissione Europea sulla base delle esperienze di applicazione dello Standard Cost Model (SCM) condotte in alcuni Paesi europei. Tale metodo prevede la misurazione degli “oneri amministrativi”, stimando il costo di singoli obblighi informativi [OI] (“Information Obligations”) imposti dalla normativa.

Gli OI consistono in tutti quegli obblighi posti a carico delle imprese e che riguardano la raccolta, il mantenimento e la trasmissione di informazioni a terzi e/o autorità pubbliche. E' importante sottolineare che, sulla base della metodologia SCM, la misurazione si concentra sugli “oneri amministrativi” che rappresentano un sotto-insieme, in molte occasioni molto rilevante, dei costi amministrativi. La misurazione, infatti, è mirata a stimare quei costi che l'impresa non sosterebbe se non vi fosse un obbligo imposto da una specifica disposizione di legge, ed è incentrata su un concetto di “onere amministrativo”, per il quale la regolazione causa un anomalo fastidio e una distrazione non giustificabile dalle normali attività di impresa. La misurazione riguarda le attività amministrative elementari nelle quali è possibile scomporre ciascun obbligo informativo.

Vale sottolineare che lo SCM è comunemente utilizzato a livello europeo quale strumento operativo per la misurazione e il calcolo degli oneri amministrativi, con una forte base pragmatica. In conseguenza di ciò, le stime effettuate hanno carattere indicativo.

L'individuazione nel Piano d'Azione per la Semplificazione delle aree prioritarie oggetto della misurazione costituisce la premessa essenziale dell'attività MOA. Il passo successivo consiste nella ricognizione della normativa vigente in ciascuno dei settori di regolazione individuati.

L'obiettivo dello screening delle norme è identificare tutti gli obblighi informativi rilevanti e sistematizzarli all'interno di una mappatura, in cui per ciascun OI vengono segnalati: le fonti dell'obbligo, i soggetti obbligati; l'oggetto dell'OI; le modalità di adempimento; la frequenza con cui le imprese sono tenute ad adempiere all'OI.

Una volta verificata la validità e la completezza della mappatura con le amministrazioni di settore, si procede alla stima dei costi, di norma intervistando un numero limitato di imprese.

Sulla base della mappatura così definita, viene costruito un questionario da somministrare ad un campione di imprese per stimare il costo di ciascun obbligo informativo. Al termine della somministrazione del questionario alle imprese, attraverso i dati ottenuti vengono calcolati e stimati i costi amministrativi. Questi risultati, assieme alla descrizione e alla valutazione dell'intero processo, confluiscono all'interno della Scheda MOA.

L'ultima fase dell'attività consiste nella consultazione con i rappresentanti dei clienti/utenti (le associazioni di categoria, ordini professionali, ecc) e con le pubbliche amministrazioni di settore per valutare i risultati e formulare concrete proposte di semplificazione.

### **1.2. Il procedimento unico – Presentazione della domanda unica e degli endoprocedimenti**

Il procedimento unico ex DPR 447/1998 viene attivato dall'utente/imprenditore quando ha necessità di realizzare o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) la sede in cui si svolge l'attività di produzione di beni e servizi. In questo caso l'imprenditore incarica un tecnico professionista (ingegnere, architetto, geometra) di redigere il progetto e di presentarlo allo Sportello unico per le

attività produttive (Suap). Il tecnico espleta anche tutti gli incombeni amministrativi connessi al procedimento (compilazione domande e loro presentazione, interlocuzione con gli uffici, ecc) e si avvale, d'intesa con l'imprenditore, di altri tecnici specialisti per aspetti progettuali particolari, quali l'analisi del clima acustico, la progettazione della sicurezza, l'elaborazione tecnica finalizzata alla valutazione dell'impatto ambientale, e così via.

A Faenza vengono presentate ogni anno circa 250 domande. Esse possono essere semplici interventi, quale ad esempio la ristrutturazione di un locale di 40 mq per ospitare l'attività di un acconciatore, oppure possono essere complessi interventi, quale ad esempio, la edificazione della sede di una nuova attività, ad esempio, di produzione di ceramiche per l'edilizia di circa 10.000 mq. Per ottenere l'autorizzazione alla realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo sono necessari i pareri delle pubbliche amministrazioni competenti nelle diverse materie: l'Ausl per gli aspetti igienico-sanitari, l'Arpa per gli aspetti ambientali, ecc. Lo Suap ha il compito di coordinare tutte le valutazioni delle varie pubbliche amministrazioni competenti e acquisire i loro pareri e, infine, rilasciare l'autorizzazione unica. Ciò produce a favore degli utenti diversi vantaggi, fra i quali si richiamano i seguenti:

- coordinamento di tutte le valutazioni, soprattutto quando le pubbliche amministrazioni dovessero esprimere diversi apprezzamenti tecnici sulla fattibilità dell'intervento o sui vincoli da prescrivere;
- acquisizione di tutti i pareri dalle pubbliche amministrazioni, evitando così che vi debba provvedere l'imprenditore;
- certezza dei tempi di conclusione del procedimento, secondo quanto disposto dal DPR 447/1998;
- semplificazione e accelerazione della conclusione del procedimento.

Pertanto deve essere presentata allo Suap una domanda unica, contenente tutte le documentazioni tecniche necessarie ad avviare tutti gli endoprocedimenti richiesti, in base alla natura del progetto.

L'ente competente (per la presentazione della domanda e il rilascio dell'autorizzazione unica) è sempre il Comune, attraverso lo Sportello unico per le attività produttive. Di seguito, pertanto, per ciascun endoprocedimento viene indicato l'ente di riferimento, cioè l'ente chiamato ad esprimere il parere.

**1) Ente di riferimento:** Comune – Sportello unico per le attività produttive.

**2) Fonti normative:** D. Lgs 112/1998; DPR 447/1998.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi.

**4) Obbligo informativo:** presentazione della domanda unica contenente:

- generalità del richiedente;
- generalità del proprietario;
- generalità del referente (progettista);
- dati informativi dell'opera che si intende realizzare (oggetto dell'intervento, ubicazione, ecc);
- documentazione relativa agli endoprocedimenti coinvolti (vedi paragrafi successivi).

**5) Frequenza:** ogni volta che si intende presentare una istanza. Ciò comporta diversi accessi allo sportello, per:

- una eventuale richiesta di informazioni sul progetto, sul procedimento o sulla documentazione amministrativa necessaria (modulistica, dichiarazioni, numero copie, ecc). Tali informazioni sono disponibili anche attraverso il sito web dello Suap;
- la presentazione dell'istanza;

- la presentazione di eventuali integrazioni;
- il ritiro dell'autorizzazione.

### **1.3. L'endoprocedimento edilizio**

(permesso di costruire e dichiarazione di inizio attività)

**1) Ente di riferimento:** Comune – Servizio edilizia.

**2) Fonti normative:** DPR 380/2001 (Tue), parte I, tit. I; LR 31/2002; Regolamento comunale dell'edilizia; Norme di attuazione del PRG.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi.

**4) Obbligo informativo:** Presentazione dell'istanza contenente:

- oggetto dell'intervento;
- generalità richiedente e attestazione concernente il titolo in base a cui è presentata l'istanza;
- generalità e riferimenti iscrizione all'albo del progettista;
- generalità e riferimenti iscrizione all'albo del direttore lavori;
- generalità e riferimenti impresa esecutrice;
- estremi di eventuali istanze precedenti.

L'istanza deve essere inoltre corredata dei relativi allegati tecnici:

- estratto di PRG con individuazione dell'area oggetto di intervento;
- estratto di mappa catastale (visure e planimetrie);
- tavola dello stato attuale, con l'indicazione: del rilievo di tutti gli edifici, degli alberi e del verde, delle recinzioni, degli accessi e di ogni altro elemento significativo; delle distanze da strade, confini, edifici confinanti; dei materiali di costruzione, ecc;
- tavola di progetto, con l'indicazione: della verifica delle regole di progettazione (acustica, di permeabilità del suolo, sul recupero delle acque, sulle barriere architettoniche, ecc); del tipo di intervento, con riferimenti a alla bioedilizia, al verde, ai particolari costruttivi, alla riqualificazione ambientale; delle linee di alta e media tensione e delle cabine elettriche;
- tavola comparativa;
- relazione tecnica descrittiva, comprensiva di: verifica degli indici; conformità alle regole di progettazione; requisiti ai fini delle costruzioni in zona agricola; sistemi di recupero o laminazione delle acque;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà della proprietà, relativa ai diversi aspetti previsti dalle norme (antimafia, imprenditore agricolo, ecc);
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà resa dal tecnico progettista;
- dichiarazione del progettista ai sensi dell'art. 10 o dell'art. 13 della LR 31/2002;
- atto d'obbligo per asservimento ai vincoli in zona agricola;
- analisi storico critica per interventi in centro storico o su edifici di valore;
- relazione fotografica;
- modello Istat;
- progetto dell'impianto elettrico, ai sensi della legge 46/1990;
- progetto degli altri tipi di impianti;
- dichiarazione/relazione ai sensi della legge 13/1989;
- elaborato grafico ai sensi della legge 13/1989;
- attestato del versamento dei diritti di segreteria (quando richiesto);

#### **1.4. L'endoprocedimento igienico - sanitario**

**1) Ente di riferimento:** Azienda unità sanitaria locale – Servizio nuovi impianti produttivi.

**2) Fonti normative:** Regolamento comunale d'igiene; DPR 547/1955; D.Lgs 626/1989; legge 13/1994; DM 236/1989; DPR 303/1956; legge 46/1990; Norme di buona tecnica UNI.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, che presenti problematiche igienico-sanitarie.

**4) Obbligo informativo:** presentazione di una ulteriore copia della domanda unica, nella quale sono contenenti le informazioni anagrafiche generali e l'oggetto dell'intervento, nonché allegati tecnici:

- estratto di PRG con individuazione dell'area oggetto di intervento;
- estratto di mappa catastale (visure e planimetrie);
- tavola dello stato attuale, con l'indicazione: delle destinazioni d'uso; delle caratteristiche dimensionali; dei parametri aereoilluminanti;
- tavola di progetto, con l'indicazione: della destinazione d'uso dei locali; della dimensione dei locali e delle relative altezze utili interne; dei prospetti e delle sezioni; del verso di apertura delle porte dei locali di lavoro; dei rapporti di illuminazione e di aerazione; della disposizione dei macchinari; della disposizione dei sanitari nei servizi igienici; delle linee di alta e media tensione e della cabine elettriche, tipo di conduttore e fasce di rispetto evidenziate;
- tavola comparativa;
- relazione tecnica descrittiva, comprensiva di: approvvigionamento e/o scarico idrico; materie prime e prodotti utilizzati nel ciclo produttivo; delle caratteristiche dei serbatoi interrati;
- scheda informativa;
- schede di sicurezza delle sostanze e/o agenti chimici utilizzati;
- attestato del versamento dei diritti di segreteria (quando richiesto).

**1.5. L'endoprocedimento ambientale:** valutazione generale sugli impatti ambientali, quali: acqua (approvvigionamento o scarico), aria (emissione in atmosfera), rifiuti (produzione e/o recupero smaltimento), rumore (attività e impianti rumorosi), campi elettromagnetici, altre forme di inquinamento, nei casi in cui non sia previsto procedimento di Screening, Valutazione di impatto o Autorizzazione integrata ambientale.

**1) Ente di riferimento:** Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente.

**2) Fonti normative:** D.Lgs 152/2006; DPR 445/2000; LR 15/2001; Delibera GR 673/2004; LR 30/2000; Legge 36/2001; DPCM 8.7.2003; D.Lgs 259/2003; Delibera GR 197/2001.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, che presenti problematiche ambientali.

**4) Obbligo informativo:** presentazione di una ulteriore copia della domanda unica, nella quale sono contenenti le informazioni anagrafiche generali e l'oggetto dell'intervento, nonché allegati tecnici:

- estratto di PRG con individuazione dell'area oggetto di intervento;
- tavola dello stato attuale, con l'indicazione: della planimetria con evidenziati gli edifici nel raggio di 50 metri e l'altezza dei medesimi; delle unità immobiliari adiacenti e/o sovrastanti l'unità oggetto dell'intervento e loro destinazione d'uso;



- tavola di progetto, con l'indicazione: della destinazione d'uso dei locali; della rete fognaria con dimensionamento delle opere; dei punti di emissione in atmosfera; della disposizione dei macchinari; delle linee di alta e media tensione e della cabine elettriche;
- relazione tecnica descrittiva, comprensiva di: approvvigionamento e/o scarico idrico; emissioni in atmosfera; produzione o recupero e smaltimento dei rifiuti; attività e impianti rumorosi; campi elettromagnetici; impianti che utilizzano fluidi refrigeranti; materie prime e prodotti utilizzati nel ciclo produttivo; caratteristiche dei serbatoi interrati;
- scheda informativa;
- schede di sicurezza delle sostanze e/o agenti chimici utilizzati;
- attestato del versamento dei diritti di segreteria (quando richiesto).

## **1.6. L'endoprocedimento prevenzione incendi**

**1) Ente di riferimento:** Comando provinciale Vigili del fuoco

**2) Fonti normative:** D.Lgs 139/2006; DM 16.2.1982; DPR 37/1998; DM 4.5.1998; D.Lgs 626/1994; DM 10.3.1998; DM 21.12.2001; DM 3.2.2006; Circolare Ministero Interni 2.6.1999.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, che presenti problematiche di prevenzione incendi e i responsabili delle attività elencate nell'allegato 1 del DM 16.2.1982.

### **4) Obbligo informativo:**

- compilazione dell'istanza contenente generalità e domicilio dei richiedenti o del legale rappresentante, attività principale e secondarie interessate dal progetto, ubicazione prevista;
- presentazione dell'istanza;
- compilazione della scheda informativa relativa all'attività soggetta a controllo;
- stesura della relazione tecnica, in ordine all'osservanza dei criteri generali di sicurezza antincendio. Per le attività non regolate da specifiche disposizioni antincendio la relazione tecnica va redatta secondo quanto previsto dall'allegato I, punto A del DM 4.5.1998; per le attività regolate da specifiche disposizioni antincendio la relazione tecnica va redatta secondo quanto previsto dall'allegato I, punto B del DM 4.5.1998;
- produzione degli elaborati grafici, redatti secondo quanto previsto nell'allegato 1 del DM 4.5.1998, firmati dal titolare e dal tecnico abilitato: planimetria generale in scala, piante in scala, sezioni ed eventuali prospetti degli edifici, ecc;
- stesura del progetto finale;
- attestato del versamento su conto corrente postale dei diritti di segreteria, determinati in base all'allegato IV del DM 4.5.1998 e al DM 21.12.2001;
- eventuali contatti e chiarimenti rivolti alla p.a. in vista dell'ottenimento del parere.

## **1.7. L'endoprocedimento emissioni in atmosfera**

**1) Ente di riferimento:** Provincia – Settore Ambiente, Arpa per parere, eventuale parere Ausl

**2) Fonti normative:** D.Lgs. 152/2006.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, che presenti impianti di emissioni in atmosfera.

**4) Obbligo informativo:** presentazione di una domanda di autorizzazione accompagnata dal progetto dell'impianto e da una relazione tecnica (ciascuno di essi corredato di una serie di informazioni elencate dal 2° comma dell'art. 269 del D.Lgs. 152/2006); indicazione dei punti di emissione; stralcio planimetria di PRG.

Quando l'installazione o la modifica dell'impianto comporta anche modifiche del ciclo produttivo e modifiche sostanziali alla disposizione degli impianti. Tali modifiche comportano anche la modifica dell'ambiente di lavoro, pertanto in tal caso va chiesto (facoltativamente) il parere preventivo dell'Ausl, presentando una relazione e le planimetrie relative alle modificazioni introdotte.

Una volta realizzato l'impianto, l'impresa deve adempiere ad una serie di obblighi informativi descritti nell'autorizzazione, quali ad esempio: comunicazione della messa in esercizio e dei dati relativi alle emissioni effettuate; realizzazione periodica di controlli di competenza del gestore; che tuttavia non riguardano il procedimento unico per la realizzazione dell'impianto.

### **1.8. L'endoprocedimento scarico acque reflue industriali**

**1) Ente di riferimento:** Comune, su parere dell'ente gestore del Servizio idrico integrato e Arpa se in presenza di sostanze inquinanti (scarico in pubblica fognatura); Provincia, con parere di Arpa (scarico fuori pubblica fognatura).

**2) Fonti normative:** D.Lgs 152/2006.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, che presenti scarichi di acque assimilate alle domestiche o industriali, in fognatura o fuori fognatura.

**4) Obbligo informativo:** relazione descrittiva delle caratteristiche dello scarico, del volume annuo di acqua da scarico, della tipologia del ricettore, dell'individuazione del punto previsto per i prelievi di controllo, della descrizione del sistema complessivo dello scarico e delle operazioni ad esso funzionalmente connesse, dell'eventuale sistema di misurazione del flusso degli scarichi, ove richiesto, dell'indicazione delle apparecchiature utilizzate nel processo produttivo e nei sistemi di scarico, nonché dei sistemi di depurazione utilizzati per conseguire il rispetto dei valori limite di emissione. Ulteriori informazioni devono essere incluse nel caso di scarico di sostanze di cui alla tabella 3/A dell'All. 5 alla parte III del D.Lgs 152/2006. Vanno inoltre presentate la tavola dello stato attuale e la tavola di progetto con l'indicazione della rete fognaria.

**5) Frequenza:** alla apertura di ogni nuovo scarico assimilato al domestico o industriale.

Nota. L'autorizzazione allo scarico va richiesta o quando esso muti le proprie caratteristiche qualitative; inoltre è previsto il rinnovo ogni 4 anni.

### **1.9. L'endoprocedimento vincolo storico-architettonico**

**1) Ente di riferimento:** Soprintendenza per i beni architettonici e per il paesaggio.

**2) Fonti normative:** D. Lgs 42/2004; D. Lgs. 62/2008.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, su aree o immobili costituenti beni culturali.

**4) Obbligo informativo:** l'obbligo informativo si sostanzia in:

- richiesta di approvazione del progetto, corredata di elaborati tecnici e relazione;
- eventuale istanza di ammissibilità ai contributi statali o alle agevolazioni tributarie;
- eventuale soggezione ad accertamenti di natura tecnica e di compatibilità con il vincolo.

### **1.10. Autorizzazione paesaggistica**

**1) Ente di riferimento:** il Comune rilascia l'autorizzazione e la Soprintendenza per i beni architettonici e per il paesaggio effettua un controllo di legittimità (fase transitoria di applicazione della parte III del D. Lgs. 42/2004).

**2) Fonti normative:** D. Lgs 42/2004; D. Lgs. 63/2008.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare l'aspetto esteriore di una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, su aree o costituenti beni paesaggistici.

**4) Obbligo informativo:** presentazione della domanda di autorizzazione e dei progetti, corredati dalla documentazione prevista, perché se ne accerti la compatibilità paesaggistica e la congruità con i criteri di gestione dell'immobile o dell'area indicata nella dichiarazione di notevole interesse o nel piano paesaggistico, e sia rilasciata l'autorizzazione all'intervento; la documentazione necessaria è indicata nel DPCM 12 dicembre 2005 e si sostanzia in una "relazione paesaggistica" (art. 1 DPCM) i cui contenuti sono descritti nell'allegato al DPCM stesso. Vanno indicati lo stato attuale del bene interessato, gli elementi di valore paesaggistico presenti, gli impatti sul paesaggio delle trasformazioni proposte e gli elementi di compensazione e mitigazione necessari; l'amministrazione può richiedere documentazione ulteriore o effettuare accertamenti. La documentazione va inviata in almeno tante copie quante sono le autorità coinvolte (Comune, Soprintendenza, Commissione per la qualità architettonica e il paesaggio).

### **1.11. L'endoprocedimento screening**

**1) Ente di riferimento:** Regione, Provincia, Comune in base alla competenza, su parere dell'Arpa

**2) Fonti normative:** D. Lgs. 152/2006; D. Lgs. 4/2008; LR 9/1999.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, la cui tipologia sia compresa negli allegati B.1, B.2 e B.3 della LR 9/1999.

**4) Obbligo informativo:** presentazione della domanda con allegati i seguenti elaborati:

- progetto preliminare;
- relazione relativa alla individuazione e valutazione degli impatti ambientali del progetto;
- relazione sulla conformità del progetto alle previsioni in materia urbanistica, ambientale e paesaggistica.

### **1.12. L'endoprocedimento valutazione di impatto ambientale**

**1) Ente di riferimento:** Stato, Regione, Provincia, Comune in base alla competenza, su parere dell'Arpa

**2) Fonti normative:** D. Lgs. 152/2006; D. Lgs. 4/2008; LR 9/1999.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, la cui tipologia sia compresa negli elenchi A e B dell'allegato III alla parte II del D. Lgs. 152/2006, oltre agli interventi per i quali la valutazione di impatto ambientale sia espressamente prescritta da leggi speciali di settore.

**4) Obbligo informativo:** presentazione della domanda con allegati i seguenti elaborati:

- descrizione del progetto con informazioni relative alle sue caratteristiche, alla sua localizzazione, alle sue dimensioni;
- descrizione delle misure previste per evitare, ridurre e possibilmente compensare gli effetti negativi rilevanti;
- dati necessari per individuare e valutare i principali effetti sull'ambiente e sul patrimonio culturale che il progetto può produrre, sia in fase di realizzazione che in fase di esercizio;
- descrizione sommaria delle principali alternative prese in esame dal committente, ivi compresa la cosiddetta "opzione zero", con indicazione delle principali ragioni della scelta, sotto il profilo dell'impatto ambientale;
- valutazione del rapporto costi-benefici del progetto dal punto di vista ambientale, economico e sociale;
- sintesi non tecnica delle caratteristiche dimensionali e funzionali dell'opera o intervento progettato e dei dati ed informazioni contenuti nello studio stesso.

### **1.13. L'endoprocedimento autorizzazione integrata ambientale**

**1) Ente di riferimento:** Provincia, su parere dell'Arpa

**2) Fonti normative:** D. Lgs. 372/1999; D. Lgs. 59/2005; D. Lgs. 152/2006; D. Lgs. 4/2008; LR 21/2004.

**3) Soggetti obbligati:** tutti coloro che intendono realizzare una nuova costruzione o modificare (ristrutturare, ampliare, ecc) una costruzione esistente destinata ad attività di produzione di beni o servizi, la cui tipologia sia compresa nell'allegato I alla Direttiva 96/61/CE e nell'allegato I del D. Lgs. 59/2005.

**4) Obbligo informativo:** presentazione della domanda con allegati i seguenti elaborati tecnici relativi a:

- impianto, tipo e portata delle attività;
- materie prime e ausiliarie, sostanze ed energia usate o prodotte dall'impianto;
- fonti di emissione dell'impianto;
- stato del sito di ubicazione dell'impianto;
- tipo ed entità delle emissioni dell'impianto in ogni settore ambientale, nonché identificazione degli effetti significativi delle emissioni sull'ambiente;
- tecnologia utilizzata e altre tecniche in uso per prevenire le emissioni dall'impianto oppure per ridurle;
- misure di prevenzione e di recupero dei rifiuti prodotti dall'impianto;
- misure previste per controllare le emissioni nell'ambiente;
- altre misure previste per ottemperare ai principi di cui all'art. 3 della LR 21/2004.

## 2. ATTRIBUZIONE DEI COSTI

### 2.1. Metodologia

Il procedimento unico ex DPR 447/1998 per la realizzazione o la modificazione (ristrutturazione, ampliamento, ecc) di un impianto produttivo di beni e servizi è un procedimento complesso e specialistico. Di norma l'imprenditore si avvale di uno o più tecnici progettisti esterni per la realizzazione del progetto complessivo, che comprenderà la documentazione tecnica richiesta da ogni singolo endoprocedimento, per la redazione della documentazione amministrativa e per essere rappresentato nelle istanze e nelle relazioni con le pubbliche amministrazioni.

Pertanto tutti i costi che l'impresa sostiene, per ottenere, l'autorizzazione unica ex DPR 447/1998 dallo Sportello unico per le attività produttive, sono costi esterni sostenuti per il compenso della prestazione professionale ottenuta. Per la loro determinazione ci si è rivolti ad alcuni Studi professionali, particolarmente attivi nella realtà faentina, che hanno avuto ruoli direttivi presso gli Ordini professionali. Essi hanno collaborato alla definizione dei costi, sulla base dei tariffari vigenti e delle concrete dinamiche di mercato.

### 2.2. Determinazione dei costi per ogni singolo endoprocedimento

La determinazione dei costi medi o standard per i singoli endoprocedimenti ha presentato numerose difficoltà, perchè i costi delle prestazioni sono variabili in base a numerosi fattori (valore dell'opera, complessità degli impianti, realizzazione di nuova opera o ristrutturazione dell'esistente, numero degli endoprocedimenti da attivare e loro complessità, impatto ambientale, ecc): ogni caso è un caso particolare e ciò aumenta i rischi di imprecisione, quando si lavora sui piccoli numeri, come è il caso degli interventi realizzati nel territorio del comune di Faenza, con circa 200 interventi, articolati in numerose tipologie.

Pertanto è stato necessario creare diverse sottoclassi per ciascun endoprocedimento, in relazione alla complessità dell'opera. Il costo unitario, per ciascuna tipologia indicata nel par. 2.3., che segue, comprende anche i costi di bolli e diritti (in misura assolutamente poco rilevante, in quanto lo Suap di Faenza non ha stabilito diritti aggiuntivi rispetto a quelli previsti per legge) ed è il frutto di un ponderazione tra l'applicazione delle tariffe e il prezzo di "mercato". I valori forniti dai professionisti interpellati sono allineati, pertanto si ha buoni motivi per considerare validi tali valori. Infine si ritiene di considerare la metodologia qui applicata per la stima dei costi amministrativi sostenuti dalle imprese per la realizzazione (o modificazione) di impianti produttivi di beni o servizi, come la più affidabile fra quelle possibili, vista l'eterogeneità degli oggetti che compongono l'universo e la conseguente difficoltà di costruire un campione rappresentativo. Tale considerazione vale a maggior ragione per il caso dello Standard Cost Model, che prevede alcune interviste senza che i soggetti intervistati costituiscano un campione rappresentativo.

I costi indicati fanno riferimento al 2007.

Le sottoclassi degli endoprocedimenti per le quali sono stati attribuiti i costi standard sono state articolate come segue:

DESCRIZIONE	COSTO DELL'OPERA
Intervento semplice (uno o due endoprocedimenti)	fino a €200.000,00
Intervento medio (tre o quattro endoprocedimenti)	da €200.000,00 a €1.000.000,00
Intervento complesso (cinque o sei endoprocedimenti)	da €1.000.000,00 a €5.000.000,00
Intervento molto complesso (oltre sei endoprocedimenti)	oltre €5.000.000,00

Le sottoclassi degli endoprocedimenti "ambientali non ordinari" per le quali sono stati attribuiti i costi standard sono state articolate come segue:

DESCRIZIONE	TIPOLOGIA
Intervento semplice	Piccolo impatto ambientale, con pochi aspetti
Intervento complesso	Rilevante impatto ambientale, con molti aspetti

### 2.3. Determinazione dei costi sostenuti dalle imprese a Faenza nel 2007

TIPO DI ENDOPROCEDIMENTO	COSTO UNITARIO	N.RO ENDOPROCED.	COSTO TOTALE
1. Procedimento unico ex DPR 447/1998	500,00	180	90.000,00
2. Endoprocedimento edilizio semplice	3.500,00	70	245.000,00
3. Endoprocedimento edilizio medio	16.500,00	90	1.485.000,00
4. Endoprocedimento edilizio complesso	50.000,00	15	750.000,00
5. Endoprocedimento edilizio molto complesso	120.000,00	5	600.000,00
6. Endoprocedimento igienico-sanitario semplice	800,00	60	48.000,00
7. Endoprocedimento igienico-sanitario medio	2.500,00	80	200.000,00
8. Endoprocedimento igienico-sanitario complesso	3.300,00	15	49.500,00
9. Endoprocedimento igienico-sanitario molto complesso	4.500,00	5	22.500,00
10. Endoprocedimento ambientale	2.000,00	90	180.000,00
11. Endoprocedimento prevenzione incendi semplice	2.000,00	-----	-----
12. Endoprocedimento prevenzione incendi medio	8.000,00	14	112.000,00
13. Endoprocedimento prevenzione incendi complesso	13.500,00	15	202.500,00
14. Endoprocedimento prevenzione incendi molto complesso	18.000,00	5	90.000,00
15. Endoprocedimento emissioni in atmosfera	2.000,00	6	12.000,00
16. Endoprocedimento scarico acque reflue industriali	500,00	60	30.000,00
17. Endoprocedimento vincolo storico-architettonico semplice	2.000,00	-----	-----
18. Endoprocedimento vincolo storico-architettonico medio	4.000,00	3	12.000,00
19. Endoprocedimento vincolo storico-architettonico complesso	12.000,00	1	12.000,00
20. Endoprocedimento vincolo storico-architettonico molto complesso	18.000,00	-----	-----
21. Endoprocedimento autorizzazione paesaggistica semplice	2.500,00	-----	-----
22. Endoprocedimento autorizzazione paesaggistica medio	6.000,00	2	12.000,00
23. Endoprocedimento autorizzazione paesaggistica complesso	18.000,00	-----	-----
24. Endoprocedimento autorizzazione paesaggistica molto complesso	25.000,00	-----	-----

25. Endoprocedimento screening semplice	5.000,00	5	25.000,00
26. Endoprocedimento screening complesso	20.000,00	1	20.000,00
27. Endoprocedimento valutazione di impatto ambientale semplice	20.000,00	-----	-----
28. Endoprocedimento valutazione di impatto ambientale complesso	50.000,00	-----	-----
29. Endoprocedimento autorizzazione integrata ambientale semplice	5.000,00	3	15.000,00
30. Endoprocedimento autorizzazione integrata ambientale complesso	20.000,00	1	20.000,00
<b>TOTALE</b>			4.232.500,00

Pertanto risulta che le imprese faentine hanno sostenuto nel 2007 oltre 4 milioni di euro per la progettazione degli interventi relativi alla realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi e per la redazione dei documenti amministrativi (domande, dichiarazioni, ecc) per ottenere le autorizzazioni.

Di questi oneri solo una piccola parte (meno dello 0,5%) sono attribuibili ai costi di bolli e diritti di segreteria.

La domanda da porsi ora è: quanti di questi costi sono dovuti all'eccesso di burocrazia e potrebbero essere eliminati, con interventi di semplificazione? La risposta potrebbe venire dall'attivazione di una seconda fase dell'indagine, volta a individuare le semplificazioni e ad effettuare una fase di sperimentazione. Tale fase potrebbe essere impegnativa e non necessariamente attendibile nei risultati finali o, perlomeno, i costi della sperimentazione rischierebbero di superare i benefici, rispetto ad altri metodi, quali un focus group con imprenditori e tecnici progettisti.

In ogni caso, fin da ora, dalla lettura che ne fanno gli operatori dello Suap sulla base dell'esperienza diretta, si può ritenere che la maggior parte degli elaborati tecnici dei progetti sia dovuta alla "regola tecnica" (90%) e non agli aggravamenti burocratici. Una iper-semplificazione normativa potrebbe ridurre gli oneri a carico delle imprese in una percentuale che oscilla fra il 5 e il 10%. Si tratta però di valutare quali altri interessi generali (sicurezza, ambiente, ecc) e in che misura dovrebbero essere sacrificati.

Si ritiene piuttosto di interesse per gli imprenditori lavorare sulla riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti e sulla certezza della loro durata. In questo senso il Comune di Faenza ha operato e, di seguito, ne vengono riportati i risultati.

### 3. LA RICERCA DELLA SEMPLIFICAZIONE

La semplificazione perseguita dal Comune di Faenza – Settore Sviluppo economico riguardo ai procedimenti amministrativi rivolti alle imprese ha i seguenti obiettivi:

- 1) riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti e, quindi, del rilascio delle autorizzazioni;
- 2) riduzione degli adempimenti a carico degli utenti e, quindi, degli oneri che essi devono sostenere;
- 3) riduzione delle attività di istruttoria da parte del Comune e delle pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento e, quindi, dei costi pubblici, consentendo di liberare risorse per il presidio di altre funzioni e/o per lo sviluppo organizzativo e della qualità del servizio.

Tali obiettivi perseguiti attraverso una serie di strumenti ed attività, che fanno parte del sistema di gestione per la qualità Iso 9000, per il quale il Servizio è certificato fin dal 1998:

- a) l'analisi dei procedimenti gestiti direttamente e degli endoprocedimenti collegati tramite costruzione dei diagrammi di flusso con il metodo del *business process reengineering*. Tale analisi è finalizzata al loro miglioramento in termini di:
  - eliminazione delle attività e delle fasi che non hanno valore aggiunto e non sono richieste dalle leggi;
  - razionalizzazione dell'attività istruttoria;
  - gestione in parallelo delle fasi che non richiedono per motivi normativi o tecnico-procedurali di essere gestite in sequenza;
  - standardizzazione dell'attività istruttoria;
  - costruzione di istruzioni di lavoro per facilitare, rendere affidabile e accelerare il compito degli istruttori e consentire il facile inserimento di nuovo personale;
- b) la costruzione di schemi degli atti (autorizzazioni, comunicazioni di avvio del procedimento, verbali di conferenze di servizi, comunicazioni all'utente, ecc) per accelerare e rendere affidabile la loro compilazione, con l'aiuto di appositi software;
- c) la costruzione della modulistica in modo che:
  - abbia caratteristiche grafiche e di impostazione uniformi;
  - abbia spazi sufficienti e possibilmente guidati per la compilazione;
  - abbia spazi ad hoc e sufficienti per l'applicazione del bollo e del timbro di protocollo;
  - contenga istruzioni per la compilazione e la consegna del modulo;
  - riporti la citazione delle parti più importanti o dei soli titoli delle norme richiamate nel corpo del modulo;
  - ogni modulo deve essere almeno: identificato nella data di emissione e nel referente per la costruzione e nel responsabile dell'approvazione, divulgato in modo controllato, disponibile sul sito web dello Suap, conservato in modo formale e protetto;
  - sia *completo*, cioè che raccolga tutti i dati sufficienti per lo svolgimento dell'istruttoria;
  - sia *essenziale*, cioè non richieda al cittadino nulla di più di quanto sia necessario per lo svolgimento dell'istruttoria;
  - sia *chiaro*. Un modulo chiaro e comprensibile riduce gli errori e consente una maggiore rapidità nella compilazione, questo favorisce ovviamente anche lo svolgimento dell'istruttoria. Per stabilire la chiarezza di un modulo, questo va testato prima della sua divulgazione sottoponendolo a persone non particolarmente "addette ai lavori";
  - sia leggibile e coerente graficamente. Cioè sia composto con un corpo adeguato (di norma 12) e abbia la medesima impostazione grafica per parti analoghe;
- d) la dotazione di adeguati strumenti informatici che consentano una gestione organica, completa, accelerata e affidabile dell'istruttoria; l'archiviazione automatica della pratica e la sua semplice rintracciabilità; la presentazione della domanda on line; la consultazione dell'archivio "pubblico" tramite internet;
- e) un modello organizzativo basato sull'istruttoria congiunta fra tutte le pubbliche amministrazioni principalmente coinvolte (conferenza di servizi istruttoria che si svolge settimanalmente);
- f) la predisposizione annuale di un piano di miglioramento del lavoro, che trova alimento nelle riflessioni del personale, nell'annuale revisione del sistema svolta dal dirigente, nelle segnalazioni degli utenti, nelle indagini di *customer satisfaction*, nelle rendicontazioni annuali della gestione;
- g) la predisposizione annuale di un ampio piano di formazione e di autoformazione, volto ad incrementare le conoscenze tecniche dei lavoratori e la loro predisposizione alla semplificazione al dialogo con i clienti/utenti;
- h) la realizzazione periodica di analisi di *customer satisfaction*;



- i) l'elaborazione annuale di un rapporto sulla gestione, dove si trovano indicati analiticamente i tempi delle diverse fasi endoprocedimentali e dal quale si ricavano spunti per interventi di adeguamento organizzativo;
- j) il continuo confronto con le associazioni degli imprenditori e con tecnici progettisti nella fase di contatto al front office e il periodico confronto con gli stessi, tramite "incontri tecnici" informativi, piccoli seminari pubblici che trattano gli aggiornamenti normativi, regolamentari e procedurali;
- k) l'elaborazione di strumenti di aiuto, quali: linee guida per la presentazione degli elaborati tecnici, schemi di relazioni, istruzioni operative, ecc;
- l) il sito web completo di modulistica, regolamenti, newsletter informatica, norme e aggiornamenti normativi, documenti informativi, analisi della giurisprudenza, illustrazione dell'attività dello Suap, ecc;
- m) l'interpretazione e l'applicazione delle norme volte a semplificare, accelerare, ridurre gli adempimenti.

L'attività viene svolta perseguendo i principi della trasparenza e della costruzione di strumenti di servizio ai clienti/utenti. Tutte le tipologie di procedimenti rivolti alle imprese di competenza del Comune sono stati mappati e sono andati costituire parte integrante della Carta del servizio. Ne è risultato un elenco di oltre cento tipologie, che è stato integrato in una matrice di competenze dove, per ogni tipologia di procedimento è stato individuato:

- il funzionario competente ed i sostituti;
- l'istanza di avvio del procedimento (domanda, dia, ecc);
- le norme di riferimento;
- il rimedio di fronte al diniego del Comune;
- il rimedio di fronte al silenzio del Comune;
- la presenza di modulistica;
- la presenza di scheda informativa;
- la presenza di istruzioni di lavoro.

La messa in opera degli strumenti e delle attività di semplificazione sopra descritti ha prodotto diversi risultati, che sono documentabili sia sul piano oggettivo, sia sul piano della valutazione di parte seconda espressa dagli utenti nei questionari di *customer satisfaction*, sia sul piano delle manifestazioni di consenso espresse dalle associazioni degli imprenditori.

Sul piano oggettivo, oltre alle *performances* relative ai tempi di conclusione dei procedimenti illustrate nella parte II di questo rapporto, sono state introdotte una serie di semplificazioni negli altri procedimenti rivolti alle imprese, quali:

- trasformazione di procedimenti autorizzatori in procedimenti attivati tramite dichiarazione di inizio attività;
- unificazione di più procedimenti riguardanti un medesimo soggetto per una medesima attività in un unico procedimento (ad esempio: rilascio di concessione di suolo pubblico e contestuale autorizzazione alla somministrazione);
- autorizzazioni generalizzate tramite ordinanza o determina in sostituzione dell'attivazione di parte di singole richieste (ad esempio per determinate aperture festive di esercizi commerciali);
- abolizione di comunicazioni al Comune a carico di specifiche attività (ad esempio ferie dei pubblici esercizi, orario di apertura dei medesimi);
- eliminazione di copie di documenti;
- eliminazione di documenti da allegare alle domande e alle dichiarazioni;
- eliminazione di endoprocedimenti istruttori.

Questi interventi hanno comportato un impiego di risorse umane (progettazione della semplificazione, revisione della modulistica, sperimentazione, ecc.) pari a circa 1.200 ore-uomo, una tantum, in otto anni.

I risultati attesi sono la semplificazione di 5 procedimenti all'anno, così come stabilito in via generale nella Carta del servizio e come programmato specificatamente nel Piano di miglioramento del lavoro.

I risultati raggiunti sono il 45% di procedimenti semplificati in più, in quanto sollecitati dalle innovazioni legislative e dal decentramento amministrativo. I benefici a favore dell'utenza sono:

- 1) minori costi finanziari per l'insieme delle imprese pari a circa € 30.000,00 all'anno (da moltiplicarsi per ogni anno);
- 2) minori costi burocratici per l'insieme delle imprese stimati in circa 1.500 ore in meno all'anno, grazie all'eliminazione o alla semplificazione degli adempimenti burocratici (da moltiplicarsi per ogni anno);
- 3) minori costi burocratici per gli uffici comunali stimati in circa 1.350 ore-uomo di lavoro risparmiate (da moltiplicarsi per ogni anno).

## PARTE II

### MISURAZIONE DEI TEMPI DI CONCLUSIONE DEL PROCEDIMENTO UNICO EX DPR 447/1998 RELATIVI AL 2007

#### 1. L'ATTIVITÀ DELLO SUAP NEL 2007

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

##### 1.1. 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 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).

A questi vanno aggiunti:

- 6 autorizzazioni integrate ambientali;
- 4 autorizzazioni alle emissioni in atmosfera;
- 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.

##### 1.2. Procedimento semplificato per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e 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 medi 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.

##### 1.3. 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.

#### **1.4. 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 dal D. Lgs 152/2006 e 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.

### **1.5. 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.

### **1.6. 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!

### **1.7. 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).

### **1.8. 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.

## **2. 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](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 stessi, 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.

<b>Procedimenti conclusi per intervalli di tempo</b>					
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 7/2007<sup>1</sup> convertito in Legge 40/2007, ha liberalizzato questi settori, pur rimanendo immutato il controllo sui requisiti professionali e sulle strutture o i locali utilizzati.

### **3. L’ESITO DELLE INDAGINI DI *CUSTOMER SATISFACTION***

Dal giugno al dicembre 2007 il Servizio Commercio e Licenze – Suap del settore Sviluppo economico 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 dettagliata, con indicazione della metodologia, si può trovare nel sito dello Suap alla pagina [http://www.racine.ra.it/suapfaenza/scaricafile/cs\\_Suap\\_CL\\_2007.pdf](http://www.racine.ra.it/suapfaenza/scaricafile/cs_Suap_CL_2007.pdf).

---

<sup>1</sup> “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”,

GIUDIZIO \ REQUISITI	Soddisfacente	Abbastanza Soddisfacente	Mediamente soddisfacente	Poco soddisfacente	Non soddisfacente
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%



#### 4. TABELLE

**Tabella 1**

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

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	Totale conclusi al 31/12/2007	%
<i>Totale</i>	<b>252</b>	<b>100</b>
<b><i>1. per tipologia di intervento</i></b>		
Localizzazione	1	0,4
Realizzazione nuovo insediamento	40	15,9
Ampliamento	27	10,7
Ristrutturazione con interventi edilizi	138	<b>54,8</b>
Ristrutturazione senza interventi edilizi	23	9,1
Cessazione	0	0
Avvio attività	23	9,1
<b><i>2. per tipologia di atto finale</i></b>		
Delibera regionale/provinciale	0	0
Permesso di costruire	61	24,2
Comunicazione per denuncia di inizio attività	134	<b>53,2</b>
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
<b><i>3. per procedimento ex DPR 447/1998</i></b>		
Autocertificato	0	0
Autocertificato per impianti a struttura semplice	0	0
Semplificato	212	<b>84,1</b>
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
<b><i>4. per settore economico</i></b>		
Agricoltura	23	9,1
Industria	58	23,0
Artigianato	59	23,4
Commercio	66	<b>26,2</b>
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	<b>Giorni medi</b>	<b>Giorni medi cumulati</b>
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	<b>Giorni medi</b>	<b>Giorni medi cumulati</b>
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**

<b>Giorni impiegati</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>%</b>	<b>% cumulate</b>
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%
<b>TOTALE</b>	<b>127</b>	<b>100,0%</b>	

- 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**

<b>Giorni impiegati</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>%</b>	<b>% cumulate</b>
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%
<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>100,0%</b>	

- 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**

<b>Giorni impiegati</b>	<b>Numero pratiche</b>	<b>%</b>	<b>% cumulate</b>
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**

<b>Pubblica amministrazione</b>	<b>N. procedimenti</b>	<b>Tempi medi dall'avvio del procedimento</b>	<b>Tempi medi dal ricevimento della pratica(*)</b>	<b>N. procedimenti superiori a 90 gg</b>
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 2007**

<b>CAUSA DELL'INTERRUZIONE</b>	<b>N. RICHIESTE</b>
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
<b>Totale pratiche presentate:</b>	<b>178</b>
<b>Totale pratiche interrotte:</b>	<b>102</b>
<i>Percentuale di pratiche interrotte sul totale:</i>	<b>57,30%</b>

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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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 varie	5	0,6
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	CF18 - Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7)	249	10,1
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



<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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	CII - 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 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	DC3 - Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo	2	15,0
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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 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	PA8 - Manifestazioni di sorte locali (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato	10	2,4
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	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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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 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	PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art. 115 TULPS	10	17,9
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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	PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali	3	37,7

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
riferiscono alla conclusione dei controlli			
Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	PE15 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro	40	37,1
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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 un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge	SX7 - Gestione contenzioso amministrativo in materia ambientale e sanitaria	1	15,0
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

<b>Tipologia del procedimento</b>	<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
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



## **PARTE III**

### **MISURAZIONE DEI COSTI SOSTENUTI DALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI PER LA GESTIONE DEL PROCEDIMENTO UNICO EX DPR 447/1998**

#### **1. LA METODOLOGIA APPLICATA**

La metodologia applicata dal Comune di Faenza per la misurazione dei costi sostenuti per la gestione del procedimento unico ex DPR 447/1998 dallo Sportello unico per le attività produttive, dagli altri uffici comunali e dalle altre pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento si ispira all'*Activity Based Costing*<sup>2</sup>.

Essa è fondata sull'analisi di attività e processi, sull'individuazione delle principali determinanti di costo, sulle relazioni tra costi sostenuti e valore creato per gli utenti. Si sviluppa attraverso i seguenti passi operativi:

- a) raccolta delle voci di costo: del personale, delle utenze, dei beni e servizi, ecc;
- b) definizione delle attività: ricevimento del pubblico, istruttoria, conferenze di servizi, supervisione, ecc;
- c) attribuzione delle voci di costo alle attività;
- d) considerazioni in ordine alle azioni possibili per la riduzione dei costi.

#### **2. I RISULTATI DELLA MISURAZIONE**

##### *1. Personale dello Suap € 101.336,97*

E' stato conteggiato il costo al lordo degli oneri a carico dell'ente del personale dello Suap al 100%, del personale del Settore Sviluppo economico (dirigente, caposervizio, ecc), in base alla quota di impegno, e del personale che ha svolto attività di supporto presso altri settori (archivio ed economato).

##### *2. Personale del Settore Territorio € 30.893,73*

E' stato conteggiato il personale del Settore Territorio al lordo degli oneri a carico dell'ente, in base alla quota di tempo dedicata all'istruttoria dell'endoprocedimento edilizio delle pratiche gestite dallo Suap.

##### *3. Costi generali diretti € 1.530,52*

Sono stati conteggiati i costi (in parte stimati) di: energia elettrica, riscaldamento, telefono, trasferte, spedizioni postali.

##### *4. Costi generali indiretti € 23.002,37*

Sono stati considerati i costi pro quota del personale dei servizi comunali di supporto interno: Segreteria generale, Gabinetto del Sindaco, Ragioneria, Economato, Personale, Organizzazione, Contabilità del personale, Informatica.

##### *5. Acquisto di beni e servizi € 8.394,32*

Sono stati conteggiati i costi di cancelleria, carta, fotocopie, comunicazione, manutenzione software.

---

<sup>2</sup> Il caso della misurazione degli oneri sostenuti dallo Suap e dalle altre PPAA per la gestione del procedimento unico ex DPR 447/1998 è stato studiato e illustrato nel libro di Rebecca Levy Orelli e Franco Visani, *Analisi e gestione dei costi negli enti locali. Stato dell'arte, modelli e applicazioni di cost management*, Angeli, Milano, 2005. Da tale opera sono tratte le riflessioni riportate al par. 3, che segue. Inoltre la gestione del procedimento unico dello Suap faentino è stato oggetto della tesi di laurea di Silvia Foschini, discussa nell'anno accademico 2004/2005 presso l'Università di Bologna, Facoltà di economia – Sede di Forlì, Corso di laurea in Economia e gestione aziendale, *Il Total Cost of Ownership nei servizi pubblici: il caso dello Suap del Comune di Faenza*.

#### 6. *Fitti figurativi € 1.681,68*

Stima del locale utilizzato dallo Suap.

#### 7. *Ammortamento beni*

Non sono stati conteggiati costi, in quanto l'attrezzatura si considera interamente ammortizzata: i mobili e arredi sono stati acquistati da oltre 10 anni e le strumentazioni informatiche da oltre 5 anni.

#### 8. *Costi delle PPAA € 114.070,00*

Si tratta del costo del personale comunicato dalle altre principali pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento unico: Ausl, Arpa, Gestore del servizio idrico integrato, Vigili del fuoco, Provincia – Settore Ambiente, al quale è stata sommata una somma forfetaria di € 5.000,00 per i costi relativi alle utenze e all'acquisto di beni e servizi strumentali al lavoro d'ufficio svolto per l'istruttoria di competenza.

Pertanto possiamo considerare (stimando una media di 250 pratiche all'anno):

- a) *i costi diretti dello Suap*, dati dalle voci sopra descritte ad esclusione del "Personale del Settore Territorio", dei "Costi generali indiretti" e del "Costi delle PPAA", pari ad € 112.943,49 (di cui oltre 100.000 euro di personale). Costo di una pratica € 452,00;
- b) *i costi complessivi del Comune*, dati da tutte le voci sopra descritte, ad esclusione dei "Costi delle PPAA", pari ad € 166.839,59. Costo di una pratica € 667,00;
- c) *i costi complessivi di tutte le PPAA*, dati dal totale delle voci sopra descritte, pari ad € 280.909,59. Costo di una pratica € 1.123,00.

### **3. ALCUNE CONSIDERAZIONI SUL *COST MANAGEMENT* APPLICATO ALLO SUAP DI FAENZA**

E' evidente come la grande maggioranza dei costi del processo siano connessi al personale (€ 246.303,07 su € 280.909,59, pari al 94%). Nelle pubbliche amministrazioni tale costo è rigido, per cui un incremento di efficienza non è diretto ad ottenere un risparmio dei costi con la riduzione del personale, ma a liberare risorse che possono essere dirette a incrementare l'efficacia e la qualità del servizio fornito, oppure possono essere sfruttate in caso di incremento della domanda.

I caratteri della metodologia del *cost management* applicata empiricamente dal Comune di Faenza al procedimento unico Suap, sono i seguenti:

- 1) la progettazione e lo svolgimento del procedimento si ispirano al concetto di "creazione di valore per il cliente", ossia alla comprensione delle esigenze di quest'ultimo e alla definizione delle conseguenti linee d'azione dirette a soddisfarle;
- 2) l'analisi effettuata si fonda su un approccio processuale, travalicando i confini dei singoli settori del Comune e procedendo anche verso il coinvolgimento di altre pubbliche amministrazioni, non solo per l'analisi dei costi, ma anche per la progettazione congiunta del miglioramento e della semplificazione dell'attività;
- 3) avendo riconosciuto come principale *cost driver* di processo le economie di scala, il Comune di Faenza ha offerto agli altri Comuni del comprensorio la disponibilità del Tavolo (funzionale e logistico) nel quale si riunisce settimanalmente il Gruppo di coordinamento dello Suap di Faenza con le altre pubbliche amministrazioni, favorendo così l'istruttoria congiunta anche per i richiamati altri Comuni, senza richiedere compensi per tale "servizio" e assorbendo così parzialmente i costi;
- 4) la revisione dei procedimenti amministrativi di per sé influisce in misura limitata, ma non indifferente, sui costi dello Suap e delle altre pubbliche amministrazioni, ma incide significativamente in termini di *Total Cost of Ownership* per l'utente, che ridurre i costi diretti e i costi indiretti, oltre a vedere una significativa accelerazione dei termini di conclusione del procedimento e di certezza di tale conclusione;

- 5) la valutazione dell'efficacia del servizio, non esprimibile in termini di valori economico-finanziari, è monitorata tramite parametri non contabili, quali: il tempo di conclusione dei procedimenti, la percentuale dei procedimenti interrotti e delle cause di interruzione per la richiesta di integrazioni e il livello di soddisfazione degli utenti, valutato periodicamente tramite appositi questionari.

Uno studio di analisi dei costi più analitico potrebbe essere rivolto ad identificare i maggiori costi che le pubbliche amministrazioni sostengono per ripetere l'istruttoria delle pratiche interrotte perché carenti di documentazione. Mediamente, ogni anno, le pratiche interrotte dallo Suap di Faenza sono il 60%, se questo fenomeno fosse azzerato o molto diminuito, si otterrebbero due benefici: uno per l'utente, in quanto i tempi di conclusione del procedimento sarebbero molto più veloci (mediamente 45 rispetto a 110); un altro per le pubbliche amministrazioni, in quanto si ridurrebbero notevolmente i costi interni. La conoscenza di questi dati potrebbe consentire di motivare una previsione di maggiori diritti di segreteria per i procedimenti interrotti. Ciò potrebbe anche ridurre eventuali comportamenti opportunistici dei professionisti incaricati, evidenti quando le carenze che provocano le interruzioni sono carenze di documenti chiaramente previsti dalle norme.

## **PARTE IV**

### **INTRODUZIONE DELLA DIA SEMPLIFICATA PER I PROCEDIMENTI RIVOLTI ALLE IMPRESE**

#### **1. PREMESSA**

Il 2005 ha visto due interventi<sup>3</sup> di profonda recisione della legge 241/1990 Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso ai documenti amministrativi”.

In particolare la legge 80/2005 ha trasformato la disciplina della denuncia (ora “dichiarazione”) di inizio attività (Dia), stabilita all’art. 19 della legge 241/1990.

In estrema sintesi e semplificazione, prima l’imprenditore poteva iniziare l’attività immediatamente dopo la presentazione della Dia, successivamente all’approvazione della legge 80/2005, il medesimo imprenditore, può iniziare solo dopo trenta giorni e presentando una successiva “comunicazione di avvio dell’attività”.

È evidente l’aggravamento creato alle imprese: una attesa di trenta giorni senza beneficio alcuno, una ulteriore comunicazione che comporta ulteriori costi.

#### **2. CHE COSA HA FATTO IL COMUNE DI FAENZA**

Il Comune di Faenza, ha fatto leva sull’art. 29, c. 2 della legge 241/1990 che attribuisce agli enti locali il compito, nell’ambito delle rispettive competenze, di regolare le materie a loro trasferite nel rispetto del sistema costituzionale e delle garanzie previste per l’azione amministrativa.

Pertanto ha introdotto un articolo nel regolamento di procedimenti<sup>4</sup>, che darà facoltà ai dirigenti di individuare le tipologie di procedimenti che possono essere gestiti con Dia semplificata, cioè con Dia che consente l’immediato avvio dell’attività, senza necessità di ottenere ulteriori trenta giorni dopo la presentazione e senza necessità di comunicare il momento ulteriore di avvio dell’attività medesima.

Il dirigente del Settore Sviluppo economico, con determina successiva<sup>5</sup> ha individuato 24 tipologie di procedimenti sottoposti alla disciplina della Dia semplificata.

Nel 2007 le attività iniziate con Dia semplificata nel Comune di Faenza sono state 334.

#### **3. LE MOTIVAZIONI**

Fin dal 1997 i procedimenti che competono al Comune sono stati oggetto di modifiche che sono intervenute per legge (soppressione, creazione di nuovi procedimenti per rilascio di atti, licenze, autorizzazioni, ecc.) o per determinazione organizzativa dirigenziale in base all’articolo 16 c.3 del “Regolamento comunale dei procedimenti” (che consente modifiche a aggiunte di nuovi procedimenti che non comportino il superamento dei termini di conclusione fissati dalle leggi e dai regolamenti, attraverso determina dirigenziale).

Nell’ottica della semplificazione e dello snellimento burocratico molti procedimenti, con particolare riferimento ai procedimenti rivolti alle imprese, sono stati, nel corso degli anni, trasformati con

---

<sup>3</sup> Legge 11 febbraio 2005, n. 15 “Modifiche ed integrazioni alla L. 7 agosto 1990, n. 241, concernenti norme generali sull’azione amministrativa”. Legge 14 maggio 2005, n. 80 “Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. 14 marzo 2005, n. 35, recante disposizioni urgenti nell’ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale. Delege al Governo per la modifica del codice di procedura civile in materia di processo di cassazione e di arbitrato nonché per la riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali.”

<sup>4</sup> Atto CC n. 3321/230 del 20/07/2006, relativa a “Nuovo Regolamento comunale dei procedimenti”.

<sup>5</sup> Atto DD n. 88/142 del 06/12/2007, relativo a “Determinazione” disciplinante l’elenco dei procedimenti di competenza del Servizio Commercio e Licenze – SUAP ai sensi dell’art. 1 c. 2 del Regolamento Comunale dei Procedimenti Amministrativi (atto C.C. n. 332/230 del 20.07.2006), e contestuale aggiornamento della “Carta del Servizio CL – SUAP”.

determina dirigenziale in denuncia di inizio attività (Dia) di cui all'art. 19 della citata Legge 241/1990, che testualmente recitava *“In tutti i casi di cui l'esercizio di un'attività privata sia subordinato ad autorizzazione, licenza, nulla osta, permesso o altro atto di consenso comunque denominato ad esclusione della concessione edilizia e delle autorizzazioni rilasciate ai sensi delle leggi..... il cui rilascio dipenda esclusivamente dall'accertamento dei presupposti e dei requisiti di legge senza l'espletamento di prove a ciò destinate che comportano per il rilascio degli atti stessi, l'atto di consenso si intende sostituito da una denuncia di inizio attività da parte dell'interessato alla pubblica amministrazione competente attestante l'esistenza dei presupposti e dei requisiti di legge...”* e che permetteva al soggetto che presentava correttamente al Comune la Dia di iniziare immediatamente l'attività, salvo il controllo che poteva intervenire entro i 60 giorni dalla presentazione della denuncia.

Ora la nuova formulazione dell'art. 19 della legge 241/1990 introdotta con il D.L. 35/2005 convertito nella legge 80/2005, testualmente recita:

*“1. Ogni atto di autorizzazione, licenza, concessione non costitutiva, permesso o nulla osta comunque denominato, comprese le domande per le iscrizioni in albi o ruoli richiesti per l'esercizio di attività imprenditoriale, commerciale o artigianale il cui rilascio dipenda esclusivamente dall'accertamento dei requisiti e presupposti di legge o di atti amministrativi a contenuto generale e non sia previsto alcun limite o contingente complessivo o specifici strumenti di programmazione settoriale per il rilascio degli atti stessi con la sola esclusione degli atti rilasciati dalle amministrazioni proposte alla difesa nazionale, alla pubblica sicurezza, all'immigrazione, all'amministrazione della giustizia, alla amministrazione delle finanze, ivi compresi gli atti concernenti le reti di acquisizione del gettito, anche derivante dal gioco, alla tutela della salute e della pubblica incolumità, del patrimonio culturale e paesaggistico dell'ambiente, nonché degli atti imposti dalla normativa comunitaria, è sostituito da una dichiarazione dell'interessato corredata, anche per mezzo di autocertificazioni, delle certificazioni e delle attestazioni normativamente richieste. L'amministrazione competente può richiedere informazioni o certificazioni relative a fatti, stati o qualità soltanto qualora non siano attestati in documenti già in possesso dell'amministrazione stessa o non siano direttamente acquisibili presso altre pubbliche amministrazioni.*

*2. L'attività oggetto della dichiarazione può essere iniziata decorsi trenta giorni dalla data di presentazione della dichiarazione all'amministrazione competente. Contestualmente all'inizio dell'attività, l'interessato ne dà comunicazione all'amministrazione competente.*

*3. (...)*

*4.(...)”.*

Ne risulta che con le modifiche apportate dal DL 35/2005 viene dettata una disciplina amministrativa meno semplificata e più restrittiva circa il campo di applicazione della denuncia di inizio attività – Dia (ora dichiarazione di inizio attività) con un doppio obbligo di comunicazione: almeno 30 giorni prima e al momento di inizio dell'attività.

Tuttavia l'art. 29 della 241/1990 che reca *“Ambito di applicazione della legge”*<sup>6</sup> consente uno spazio d'azione per la disciplina regionale e comunale, che il Comune di Faenza ha ritenuto di perseguire nell'interesse dello sviluppo economico e della snellezza dell'azione amministrativa.

---

<sup>6</sup> “1. Le disposizioni della presente legge si applicano ai procedimenti amministrativi che si svolgono nell'ambito delle amministrazioni statali e degli enti pubblici nazionali e, per quanto stabilito in tema di giustizia amministrativa, a tutte le amministrazioni pubbliche.

2. Le regioni e gli enti locali, nell'ambito delle rispettive competenze, regolano le materie disciplinate dalla presente legge nel rispetto del sistema costituzionale e delle garanzie del cittadino nei riguardi dell'azione amministrativa, così come definite dai principi stabiliti dalla presente legge.”

Pertanto anche alla base dell'art. 117 della costituzione, il quale dispone che *“I Comuni, le Province e le Città metropolitane hanno potestà regolamentare in ordine alla disciplina dell'organizzazione e dello svolgimento delle funzioni loro attribuite”*, il Comune di Faenza ha modificato conseguentemente il Regolamento dei procedimenti.

#### **4. LA MODIFICA DEL REGOLAMENTO DEI PROCEDIMENTI**

Il testo dell'articolo introdotto nel regolamento dei procedimenti è il seguente.

“Art- 10 – Disciplina della dichiarazione di inizio attività (Dia)

1. Per i procedimenti disciplinati dalla dichiarazione di inizio attività (Dia) si rinvia all'art. 19 della legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni, come modificata dalla legge 80/2005.

2. In tutti i casi in cui l'esercizio di una attività privata sia subordinata ad atto di consenso comunque denominato, il cui rilascio dipenda esclusivamente dall'accertamento dei presupposti e di requisiti di legge o di regolamento, senza l'esperimento di prove a ciò destinate che comportino valutazioni tecniche discrezionali, e non sia previsto alcun limite o contingente complessivo per il rilascio degli atti stessi, il dirigente può stabilire che l'atto di consenso si intende sostituito da una dichiarazione di inizio attività semplificata (Dia semplificata) da parte dell'interessato al Comune, attestante l'esistenza dei presupposti e dei requisiti di legge, eventualmente accompagnata dall'autocertificazione dell'esperimento di prove a ciò destinate, ove previste.

In tali casi, spetta all'amministrazione comunale, entro e non oltre sessanta giorni dalla dichiarazione, verificare d'ufficio la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge richiesti e disporre, se del caso, con provvedimento motivato da notificare all'interessato entro il medesimo termine, il divieto di prosecuzione dell'attività e la rimozione dei suoi effetti, salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività ed i suoi effetti entro il termine prefissatogli dall'amministrazione stessa.

3. L'inizio dell'attività prima dello spirare del termine di cui all'art. 19, c. 2, della legge 241/1990 e successive modifiche e integrazioni, consentito dalla disciplina di cui al c. 2 del presente articolo è una facoltà esercitabile sotto la esclusiva responsabilità dell'interessato, che ne assume completamente il rischio degli effetti dell'eventuale provvedimento inibitorio successivo.”