



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE
RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2003

**I TEMPI PER IL RILASCIO
DELL'AUTORIZZAZIONE UNICA
PER LA REALIZZAZIONE
DEGLI IMPIANTI PRODUTTIVI
DI BENI E SERVIZI**

Faenza, febbraio 2004

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

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

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

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

E' ubicato presso il Servizio Commercio e Licenze (nella sede di piazza Del Popolo, 31; tel. 0546-691262; fax 0546-691264; e-mail: spuncomunefaenza@racine.ra.it).

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

2. L'attività del servizio in sintesi

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

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

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

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

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

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

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

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

4. Valutazione e controllo di gestione del servizio

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

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

5. I risultati dell'attività del 2003

5.1 Attività principali

1. Gruppo di lavoro con Lugo e Ravenna per il potenziamento del software (3 incontri)
2. Gruppo di lavoro con Provincia, Arpa e altri Comuni per l'applicazione della disciplina sulle autorizzazioni allo scarico (7 incontri)
3. Gruppo di lavoro sul miglioramento della modulistica, con la partecipazione dei rappresentanti dei tecnici progettisti (5 incontri)
4. Affiancamento a Ausl, Arpa e Servizio Edilizia per utilizzo software nella gestione del procedimento unico (3 interventi)
5. Realizzati due incontri tecnici rivolti ai progettisti e alle associazioni degli imprenditori, per informazioni e confronto sulla gestione degli endoprocedimenti e del servizio
6. Realizzato un seminario regionale, d'intesa con Core Soluzioni informatiche di Bologna, sul software per la gestione dello sportello unico per le attività produttive, dello sportello unico dell'edilizia e del commercio
7. Raccolta ed esame delle criticità interne ed esterne (n. 13)
8. Realizzata una indagine di *customer satisfaction* (rilevazione della soddisfazione dei clienti/utenti), per conoscere il giudizio dei tecnici progettisti sullo Suap
9. Partecipazione al Laboratorio del Formez sulla *customer satisfaction* negli Sportelli unici, assieme ad altri cinque Comuni, selezionati a livello nazionale, condotto dal Formez
10. Informazioni telefoniche e assistenza: ad altri Comuni della Provincia, circa 100; ad altri Comuni ed enti, circa 50
11. Diverse testimonianze portate presso convegni e corsi di formazione: Comuni di Canicattì e associati, Catania, Ferrara, Bologna, Firenze, Milano, Pesaro
12. Partecipazione al Forum della PA a Roma e al Salone della comunicazione pubblica (Compa) di Bologna, con presentazione dei prodotti per lo sviluppo economico e dello Suap, realizzati dal Comune di Faenza

13. Ospitata la *troup* televisiva di Tele PA (il telegiornale on-line sulla pubblica amministrazione ideato dal Formez), per la realizzazione di uno speciale sullo Suap di Faenza. E' stato realizzato poi un DVD che illustra le esperienze di scambi tra Sportelli unici, in cui lo scambio fra Faenza e Lentini.
14. Ospitalità a 10 funzionari della pubblica amministrazione rumena per illustrare il funzionamento dello Suap e le iniziative di promozione economica del Comune di Faenza
15. Realizzati testi sulla gestione dello Suap per il CD Enti locali dell'Ipsa e per il volume edito dal Formez sulla *customer satisfaction*
16. Adozione di intesa con i Comuni di Ravenna e Lugo e con Ausl e Arpa, sull'applicazione dei diritti di istruttoria nelle pratiche di telefonia
17. Analisi dei costi dello Suap.

5.2. Risultati

1. Nel 2003 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per un totale di 238:
 - a) *procedimento semplificato*, utilizzato praticamente da tutti: 201 (pari all'84%) pratiche concluse;
 - b) *screening* (procedimento di verifica della necessità di sottoporre o meno il progetto in esame alla valutazione di impatto ambientale, secondo la legge regionale n. 9/1999): 15 pratiche concluse;
 - c) *telefonia mobile*, con 3 piani presentati e 3 autorizzati. Le domande di installazione presentate sono state 11 (di cui 2 per installazioni provvisorie) e 10 le autorizzazioni/concessioni rilasciate (di cui 1 installazione provvisoria). Una domanda è stata respinta;
 - d) procedimento di *collaudo*: 15 pratiche concluse.
2. Individuate e applicate soluzioni alle criticità registrate: 38 su 45.
3. Dello Suap di Faenza si è parlato in diverse occasioni a livello nazionale (si richiama per tutti l'articolo del Sole 24 Ore del 18 dicembre..
4. Giudizio complessivo sullo Suap, emerso dall'indagine di *customer satisfaction*:

| <i>Giudizio complessivo</i> | <i>Questionari compilati</i> | <i>Percentuale</i> |
|-----------------------------|------------------------------|--------------------|
| 1. Molto soddisfacente | 31 | 23,66 % |
| 2. Satisfacente | 71 | 54,20 % |
| 3. Mediamente soddisfacente | 24 | 18,32 % |
| 4. Poco soddisfacente | 4 | 3,05 % |
| 5. Non soddisfacente | 1 | 0,76 % |

Per un'analisi di dettaglio si può richiedere il rapporto elaborato (scaricabile dal sito dello Suap).

La partecipazione al Laboratorio nazionale del Formez ha prodotto la realizzazione di un libro, che riporta l'esperienza e la metodologia di Faenza (e di altri cinque Comuni), quali esempi di buone prassi a livello nazionale

5. 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 "ampliamento e ristrutturazione" (70%), rispetto agli interventi relativi alla realizzazione di nuovi insediamenti (25%). I settori economici maggiormente interessati

sono stati artigianato (26%) e commercio (25%) e, a seguire, servizi (15%), industria (14%) e agricoltura (13%).

6. Le tabelle 2, 3, 4, 5, 6, riportano analiticamente dati sui tempi di conclusione del “procedimento semplificato”, quello che caratterizza quasi tutta l’attività dello Suap. Da essa emerge che la media dei tempi di conclusione dei procedimenti è di 45,3 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, che sono stati conclusi mediamente in 43,9 giorni
- b) i procedimenti che sono stati interrotti perché carenti di documentazioni, allegati tecnici, ecc sono il 58% (nel 2001 sono stati il 30,5%). Questi sono stati conclusi in 113 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 56,8 giorni per pratica), per poter riprendere l’esame ed esprimere i pareri. In questo caso i tempi di conclusione si riducono a 56,2 giorni. Tali tempi, come si vede, sono comunque superiori ai tempi medi di conclusione delle pratiche non interrotte, in quanto richiedono un doppio esame da parte degli enti coinvolti.

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 gestionale.

6. 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 2003 questo è avvenuto nel 64% 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 oltre 50 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 2003, che sono riportati nella tabella 7.

Si può vedere che le principali cause di interruzione dei procedimenti sono:

1. mancanza di elaborati tecnici: 26,1%
2. mancanza di documenti: 26,1%
3. necessità di integrazione degli elaborati: 20,5%
4. mancanza di un endoprocedimento: 10,2%

7. Il 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 2003, sono stati 15. La data è stata fissata dallo Suap, mediamente, a 7/8 giorni dalla presentazione della richiesta, e non a 20 ed oltre.

Nella quasi totalità dei casi, infatti, 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 e si verifica telefonicamente il consenso delle PPAA interessate. In alcuni casi il tutto, collaudo compreso, si è concluso in 2 giorni. 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.

8. I costi dello Suap

Durante il 2003 ci siamo chiesti a quanto ammonta il costo del servizio erogato dallo Sportello unico per le attività produttive. Abbiamo, quindi, svolto una ricerca analitica relativa al 2002, dalla quale emerge un costo complessivo, così articolato:

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.

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.

Pertanto possiamo considerare:

- a) *i costi diretti dello Suap*, dati dalle voci sopra descritte ad esclusione del "Personale del Settore Territorio" e dei "Costi generali indiretti", pari ad € 112.943,49 (di cui oltre 100.000 euro di personale). Costo di una pratica € 415;
- b) *i costi complessivi del Comune*, dati da tutte le voci sopra descritte, pari ad € 166.839,59. Costo di una pratica € 613.

9. Il nuovo sito web dello Suap e la newsletter

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

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

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

10. Curiosità

- a) La pratica più veloce è stata conclusa in 11 giorni.
- b) La pratica più lunga è stata conclusa in 393 giorni, di cui 226 dovuti al tempo impiegato dall'imprenditore e/o dal tecnico progettista nel completare le integrazioni documentali richieste.

11. Sviluppi futuri

1. Riduzione dei tempi impiegati dalle PPAA per consegnare i pareri richiesti
2. Coordinamento procedure Suap con procedure dei locali di pubblico spettacolo e dei distributori di carburanti
3. Coinvolgimento dei gestori dei pubblici servizi nel procedimento unico
4. Ricerca dell'omogeneità della modulistica nei sei comuni del faentino
5. Definizione dei requisiti del collaudatore
6. Gestione diretta del procedimento di autorizzazione allo scarico
7. Affiancamento ad Arpa e Ausl per pieno utilizzo del software
8. Collocare nel sito Suap i documenti comunali a valenza "normativa"
9. Consentire la compilazione on-line della domanda unica.

12. Considerazioni conclusive

Appare evidente come il miglioramento complessivo del sistema, a favore degli imprenditori, si possa ottenere lavorando d'intesa tra Suap, enti competenti per l'espressione dei pareri e tecnici progettisti, per assicurare la presentazione di domande complete fin dall'inizio. Ciò crea beneficio per la Pubblica amministrazione che non deve effettuare riesami, per i progettisti, che non devono rielaborare i progetti e per gli imprenditori che possono ottenere l'autorizzazione in minore tempo e con minori costi. A tal fine sono stati ideati e attivati diversi strumenti di divulgazione (incontri tecnici, sito web, ecc) e di standardizzazione (check-list, linee guida, ecc).

Tabella 1**Dati sintetici dei procedimenti conclusi al 31/12/2003, per tipologia**

| TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO | procedimenti presentati prima del 2003 conclusi nel 2003 | procedimenti presentati e conclusi nel 2003 | Totale conclusi al 31/12/2003 |
|---|--|---|-------------------------------------|
| Totale | 57 | 181 | 238 |
| 1. per tipologia di intervento | | | |
| Localizzazione | 0 | 1 | 1 |
| Realizzazione nuovo insediamento | 22 | 38 | 60 |
| Ampliamento | 9 | 19 | 28 |
| Ristrutturazione con interventi edilizi | 19 | 100 | 119 |
| Ristrutturazione senza interventi edilizi | 7 | 12 | 19 |
| Cessazione | 0 | 4 | 4 |
| Avvio attività | 0 | 7 | 7 |
| 2. per tipologia di atto finale | | | |
| Delibera regionale | 4 | 10 | 14 |
| Permesso di costruire | 27 | 51 | 78 |
| Comunicazione per denuncia di inizio attività | 13 | 102 | 115 |
| Parere | 1 | 1 | 2 |
| Archiviazione d'ufficio | 0 | 0 | 0 |
| Autorizzazione alle emissioni | 2 | 1 | 3 |
| Presa d'atto emissioni/collaudato | 6 | 14 | 20 |
| Archiviazione su richiesta | 4 | 0 | 4 |
| Negativo | 0 | 2 | 2 |
| 3. per procedimento ex DPR 447/1998 | | | |
| Autocertificato | 0 | 0 | 0 |
| Autocertificato per impianti a struttura semplice | 0 | 0 | 0 |
| Semplificato | 47 | 154 | 201 |
| Semplificato con VIA | 0 | 0 | 0 |
| Procedura di screening | 5 | 10 | 15 |
| Variante urbanistica | 0 | 0 | 0 |
| Parere preventivo | 1 | 1 | 2 |
| Collaudo | 1 | 14 | 15 |
| Telefonia | 3 | 1 | 4 |
| VIA | 0 | 0 | 0 |
| Comunicazione di inizio attività | 0 | 1 | 1 |
| Centrali turboelettriche e turbogas | 0 | 0 | 0 |
| 4. per settore economico | | | |
| Agricoltura | 12 | 19 | 31 |
| Industria | 12 | 21 | 33 |
| Artigianato | 10 | 53 | 63 |
| Commercio | 9 | 52 | 61 |
| Servizi | 10 | 27 | 37 |
| Turismo | 0 | 3 | 3 |
| Telefonia | 4 | 6 | 10 |
| Cave e torbiere | 0 | 0 | 0 |

Tabella 2

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

| Fase dell'attività | Giorni medi | Giorni medi cumulati |
|---|-------------|----------------------|
| 1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC | 3,7 | 3,7 |
| 2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA | 0,8 | 4,4 |
| 3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento | 11,9 | 16,3 |
| 4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta | 19,9 | 36,2 |
| 5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale | 6,0 | 42,2 |

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 45,3

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 42,2

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

| Fase dell'attività | Giorni medi | Giorni medi cumulati |
|---|--------------------|-----------------------------|
| 1. Dalla presentazione allo Suap, all'inserimento in PC | 3,3 | 3,3 |
| 2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA | 0,7 | 4,0 |
| 3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento | 12,8 | 16,9 |
| 4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione | 2,5 | 19,4 |
| 5. Durata dell'interruzione termini | 53,6 | 73,0 |
| 6. Dalla consegna della documentazione integrativa al ricevimento dell'ultimo parere da parte di una delle PPAA coinvolte (avendo ripercorso le fasi 1, 2, 3 e 4 che precedono) | 19,7 | 92,7 |
| 7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale | 8,1 | 100,8 |

a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 45,3

b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 100,8

c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 47,1

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

| Giorni impiegati | Numero di pratiche | % | % cumulate |
|-------------------------|---------------------------|----------|-------------------|
| 0-19 | 18 | 16,8% | 16,8% |
| 20-24 | 20 | 18,7% | 35,5% |
| 25-29 | 15 | 14,0% | 49,5% |
| 30-34 | 14 | 13,1% | 62,6% |
| 35-39 | 9 | 8,4% | 71,0% |
| 40-44 | 5 | 4,7% | 75,7% |
| 45-49 | 5 | 4,7% | 80,4% |
| 50-54 | 6 | 5,6% | 86,0% |
| 55-59 | 4 | 3,7% | 89,7% |
| 60 e oltre | 11 | 10,3% | 100,0% |
| TOTALE | 107 | 100,0% | |

- a) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA senza interruzione termini: 32,3
- b) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, comprensivo dei giorni di interruzione: 92,4
- c) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, al netto dei giorni di interruzione: 39,3

Tabella 5

Tempi di conclusione delle pratiche senza interruzione

| Giorni impiegati | Numero di pratiche | % | % cumulate |
|-------------------------|---------------------------|---------------|-------------------|
| 0-30 | 33 | 51,6% | 51,6% |
| 31-60 | 22 | 34,4% | 85,9% |
| 61-90 | 3 | 4,7% | 90,6% |
| 91-120 | 3 | 4,7% | 95,3% |
| 121-150 | 0 | 0,0% | 95,3% |
| 151 e oltre | 3 | 4,7% | 100,0% |
| TOTALE | 64 | 100,0% | |

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte: 42,2 giorni

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

| Giorni impiegati | Numero pratiche | di % | % cumulate |
|-------------------------|------------------------|---------------|-------------------|
| 0-30 | 40 | 35,1% | 35,1% |
| 31-60 | 49 | 43,0% | 78,1% |
| 61-90 | 16 | 14,0% | 92,1% |
| 91-120 | 5 | 4,4% | 96,5% |
| 121-150 | 3 | 2,6% | 99,1% |
| 151 e oltre | 1 | 0,9% | 100,0% |
| TOTALE | 114 | 100,0% | |

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 47,1

Tabella 7

Motivo di interruzione delle pratiche concluse nell'anno 2003

| CAUSA DELL'INTERRUZIONE | N. RICHIESTE |
|--|---------------------|
| 1- Mancanza di un endoprocedimento | |
| 1a - emissioni in atmosfera: | 4 |
| 1b – valutazione previsionale di impatto/clima acustico: | 19 |
| 1c – parere preventivo VVF: | 1 |
| 2 - Endoprocedimento errato (es. DIA invece di PdC): | 3 |
| 3 - Mancanza della documentazione L 13/89 (barriere architettoniche): | 11 |
| 4 - Mancanza della documentazione L 46/90 (impatto elettrico): | 10 |
| 5 - Assenza di elaborati tecnici: | |
| 5a - progetto/planimetria dell'area esterna; prospetti e sezioni; particolari costruttivi; materiali; colori e insegne: | 18 |
| 5b - planimetria della rete fognaria: | 15 |
| 5c – lay-out del processo produttivo: | 7 |
| 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): | 31 |
| 7 - Mancanza di documentazione fotografica: | 3 |
| 8 - Mancanza della documentazione catastale (visure, planimetrie, stato di mappa) e/o estratto di PRG: | 4 |
| 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): | 48 |
| 10 - Mancanza di | |
| 10a - atto notorio progettista: | 3 |
| 10b - atto notorio proprietario: | 10 |
| 10c - dichiarazione antimafia: | 10 |
| 10d - dichiarazione ai sensi dell'art. 481 del C.P.: | 12 |
| 10e - atto di assenso del confinante: | 3 |
| 10f - bozza atto unilaterale d'obbligo: | 2 |
| 10g - codice dell'attività economica: | 4 |
| 11 - Mancanza o incompletezza della scheda tecnica Ausl: | 5 |
| 12 - Mancanza del pagamento oneri per DIA onerose: | 5 |
| 13 - Altre cause (verifica di esondazione, indicazione dell'impresa che eseguirà i lavori, dichiarazione di non aggravio per C.T.R., errata installazione di impianti): | 6 |
| Totale pratiche presentate: | 139 |
| Totale pratiche interrotte: | 89 |
| Percentuale di pratiche interrotte sul totale: | 64,03% |