



COMUNE DI FAENZA  
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO  
E POLITICHE EUROPEE

SERVIZIO SPORTELLO UNICO  
PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2013

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

*Faenza, maggio 2014*

## 1. La struttura organizzativa per i rapporti con le imprese

Il Comune di Faenza ha assegnato al Settore Sviluppo economico la gestione di tutti i procedimenti rivolti alle imprese: dal commercio all'artigianato, dall'autorizzazione unica per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi alla segnalazione certificata di inizio attività.

Si tratta di un centinaio di diverse tipologie di procedimenti che producono circa 3.100 atti all'anno (compreso il rilascio dei tesserini per l'esercizio della caccia).

L'ufficio che se ne occupa è il Servizio Sportello unico per le attività produttive (Suap), che ha sede in Piazza Rampi, 7. Il precedente Servizio Commercio e Licenze dal gennaio 2012 ha assunto la denominazione di Sportello unico per le attività produttive, a seguito della riorganizzazione della struttura del Comune e in coerenza con il DPR 160/2010.

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

## 2. I procedimenti per la realizzazione o modificazione degli impianti produttivi di beni e servizi

Nel 2013 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi per un totale di 358.

Rispetto agli anni precedenti vi è stata una diminuzione significativa del numero dei procedimenti per interventi complessi per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi, effetto chiaramente dovuto alla crisi economica che ha rallentato le attività edilizie e l'avvio delle attività d'impresa.

Un quadro analitico del numero dei procedimenti gestiti e conclusi nel 2013, per ciascuna tipologia, si trova nella tabella 1.

Di seguito viene approfondita l'analisi sui principali procedimenti gestiti.

### 2.1. Procedimento ordinario per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni o servizi (con permesso di costruire).

Il procedimento ordinario per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi è disciplinato dall'art. 7 del DPR 160/2010. Di solito include il permesso di costruire.

Esso inizia con una domanda e si conclude con una autorizzazione. Lo Sportello unico coordina la raccolta di tutti i pareri e le autorizzazioni di competenza delle diverse pubbliche amministrazioni coinvolte (Vigili del fuoco, Ausl, Arpa, Soprintendenza, ecc). Nel 2013 sono stati 35.

Questa tipologia di procedimento è applicata anche per la raccolta di pareri e autorizzazioni necessarie per presentare la Segnalazione certificata di inizio attività (Scia) edilizia (procedimento misto). Nel 2013 sono stati 13.

Le tabelle 2, 3, 4, 5, 6 e 7 riportano analiticamente dati sui tempi di conclusione dell'autorizzazione unica con permesso di costruire. Da esse emerge **che la media dei tempi di conclusione dei procedimenti è di 68,4 giorni**. Questa media, 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 56,9 giorni;
- b) **i procedimenti che sono stati interrotti perché carenti di documentazioni, allegati tecnici, ecc, sono il 33,33%**. Questi sono stati conclusi in 290,3 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 213,2 giorni per pratica), per poter riprendere l'esame ed esprimere i pareri. In questo

caso i tempi impiegati dagli uffici per la conclusione del procedimento si riducono a 77,1 giorni;

c) mediamente il Suap ha trasmesso la pratica alle altre PPAA per l'espressione dei pareri o il rilascio di autorizzazioni entro 3,5 giorni dal ricevimento.

Per le pratiche presentate nel 2013 questo tempo si è ridotto a 2 giorni. Nel caso di procedimenti interrotti, il Suap ha trasmesso alle PPAA la documentazione integrativa il giorno stesso del ricevimento.

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

## *2.2. 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 o concludere i controlli, 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. L'analisi si trova alla tabella 6. Vi sono alcuni pareri rilasciati in tempi eccessivamente lunghi, rispetto alle previsioni di legge. Comunque l'obiettivo che poniamo è quello di ottenere tutti i pareri entro 30 giorni; a questo fine le PPAA dovranno impegnarsi ad accelerare soprattutto il rilascio dei pareri per le pratiche più complesse.

## *2.3. Le cause di interruzione dei procedimenti*

Le pratiche presentate al Suap vengono interrotte quando mancano documenti o alcuni di essi devono essere modificati. A Faenza nel 2013 questo è avvenuto nel 33,33% dei procedimenti. Deciso miglioramento rispetto agli anni precedenti.

Come si vede nelle tabelle dei tempi di conclusione dei procedimenti, le pratiche che hanno comportato l'interruzione richiedono mediamente circa 213 giorni in più rispetto a quelle che non sono state interrotte. Si tratta di un incremento medio notevole rispetto agli anni precedenti (+137 giorni rispetto al 2012), anche a causa di pratiche rimaste aperte in modo anomalo (alcune fino a due anni). Il miglioramento del servizio rivolto agli imprenditori può avvenire attraverso la riduzione dei procedimenti interrotti. A questo fine lo Sportello unico e le PPAA devono formulare indicazioni precise e chiare su quali siano i documenti necessari per ciascun endoprocedimento; a ciò si è provveduto con apposite *check-list*, oltre alle linee guida elaborate per ciascun endoprocedimento.

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 il Suap di Faenza ha registrato i motivi di interruzione delle pratiche presentate e concluse nel 2013, che sono riportati nella tabella 10.

La stessa analisi e la stessa comunicazione è stata fatta per gli anni 2003-2012.

Si può vedere che le principali cause di interruzione dei procedimenti sono: necessità di integrazione sugli elaborati tecnici presentati, mancanza di un endoprocedimento, mancanza di elaborati tecnici mancanza di semplici atti e dichiarazioni richieste, di norma, in tutti i progetti.

## *2.4. Autorizzazioni mai ritirate o ritirate in ritardo*

Nel 2013 sono state archiviate 20 pratiche, avviate anche negli anni precedenti, perché gli interessati non hanno presentato le integrazioni richieste. Il Suap ha adottato il criterio di attendere sei mesi per la consegna delle integrazioni richieste; dopo i sei mesi il Suap scrive agli interessati concedendo ulteriori due mesi, dopodiché la pratica dovrebbe essere

archiviata senza esito. La flessibilità adottata porta a superare, a volte anche troppo ampiamente, questi termini (anche qualche anno). In questi casi le pubbliche amministrazioni hanno lavorato inutilmente per un privato che poi ha cambiato idea e ha deciso di non realizzare l'intervento. Il costo delle pubbliche amministrazioni di questi procedimenti è stimato in circa € 15.000,00 euro. Le pratiche non sono state completate perchè è venuto meno l'interesse dell'imprenditore o perchè l'intervento auspicato non era consentito dalla disciplina urbanistica.

Di un certo interesse è la rilevazione del tempo trascorso dalla conclusione del procedimento al momento in cui la pratica viene ritirata dal privato, per iniziare i lavori di realizzazione o modificazione dell'impianto produttivo di beni o servizi. I dati sono riportati nella tabella 7. Da essa si ricavano i seguenti dati più significativi:

**- il tempo medio trascorso dalla conclusione del procedimento al ritiro della pratica è di circa 15 giorni;**

- il 20% delle pratiche è stato ritirato entro un giorno dalla conclusione del procedimento;

- il 12% delle pratiche (tre) è stato ritirato dopo 30 giorni e oltre.

### *2.5. Procedimento automatizzato per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi*

Il procedimento automatizzato per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni e servizi è disciplinato dall'art. 5 del DPR 160/2010. Esso è caratterizzato dalla presentazione al Suap di una segnalazione certificata di inizio attività che consenta l'avvio immediato dell'attività. In questo caso tutti i requisiti (edilizi, sanitari, di sicurezza, ecc) sono asseverati dal tecnico progettista e non è necessario acquisire pareri o autorizzazioni. Quando invece sono necessari pareri obbligatori e autorizzazioni, l'interessato ne fa richiesta al Suap che li acquisisce presso le pubbliche amministrazioni competenti, attivando il cosiddetto "procedimento misto". Le pubbliche amministrazioni interessate devono fare i controlli ed entro 30 giorni chiede la conformazione di progetti irregolari o disporre il divieto dell'attività nel caso l'intervento non sia regolarizzabile.

Nel 2013 sono state presentate 138 Scia e di queste 23 (pari al 16,7%) sono state conformate positivamente (vedi tabella 8). La richiesta di conformazione è avvenuta mediamente entro 22,4 giorni; mentre la documentazione per la conformazione è stata prodotta dai privati interessati, mediamente entro 38,7 giorni.

### **3. I tempi e le fasi dall'ideazione del progetto alla realizzazione dell'edificio**

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

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

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

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

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

FASE	DESCRIZIONE DELL'ATTIVITÀ'	Giorni medi
1^ Fase	L'imprenditore matura la consapevolezza del fabbisogno e discute con il progettista le caratteristiche dell'intervento	30
2^ Fase	Il progettista elabora il progetto e lo presenta al Suap	60
3^ Fase	Il Suap raccoglie i pareri degli enti e rilascia l'autorizzazione unica	135 *
4^ Fase	L'imprenditore avvia i lavori di realizzazione o modificazione della sede	55
5^ Fase	Realizzazione e completamento dell'immobile e degli impianti	445
6^ Fase	Richiesta e rilascio dell'agibilità	170
	<b>TOTALE</b>	<b>895</b>
* di cui 85 gg di interruzioni termini in attesa della integrazione e correzione dei documenti, delle dichiarazioni e degli elaborati tecnici a corredo della domanda; pertanto i giorni medi effettivi imputati alla pubblica amministrazione sono 50		

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

- 1) su 188 domande presentate al Suap nel 2007 il 70% sono Dichiarazioni di inizio attività, il 30% si sono concluse con Permesso di costruire;
- 2) lavori non ancora iniziati al 31.8.2009, sulle pratiche concluse nel 2007: 2%;
- 3) lavori conclusi al 31.8.2009, sulle pratiche autorizzate: 55%;
- 4) strutture dichiarate agibili al 31.8.2009: 56% delle opere completate;
- 5) le opere dichiarate concluse, relative alle autorizzazioni rilasciate nel 2007, che non hanno ancora ottenuto l'agibilità al 31.8.2009 sono 45. Dalla conclusione lavori sono trascorsi mediamente 470 giorni;
- 6) un miglioramento del 10% nei tempi medi di conclusione del procedimento da parte del Suap (pari a 5 giorni), incide dello 0,5% nel tempo complessivo necessario dalla elaborazione del progetto all'avvio dell'attività (conclusione del procedimento di agibilità).

#### 4. I procedimenti per l'avvio dell'attività

I procedimenti gestiti dallo Sportello unico relativi all'avvio dell'attività nel 2013 sono stati 1.932. Sono stati anche distribuiti 1.185 tesserini per la caccia.

La legge prevede che il Comune controlli l'avvio delle attività, e/o disciplini gli orari di apertura, nelle 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 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 (il 73%) siano conclusi “a vista”, cioè nel momento stesso in cui l'utente si reca allo sportello, o la pratica telematica perviene al Suap (procedimenti conclusi in “zero” giorni).** Sono qui comprese le Scia, che consentono all'imprenditore di iniziare immediatamente l'attività, anche se poi l'ufficio ha 60 giorni di tempo per fare i controlli.

**Un ulteriore 6% è concluso da uno a cinque giorni. Comunque, circa il 94% dei procedimenti è concluso entro trenta giorni.**

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
1408	127	81	197	57	62
72,9%	6,6%	4,2%	10,2%	2,9%	3,2%

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

Sommando i tempi massimi previsti dalla legge per la conclusione di tutti i procedimenti "trattati" dal servizio si otterrebbe un valore di 120.565 giorni; sommando invece il tempo effettivamente impiegato per concludere tutti i procedimenti si ottiene un valore di 14.571 giorni. Pertanto se ne può concludere che:

- **a favore delle imprese sono stati risparmiati circa 106.000 giorni rispetto ai circa 120.000 giorni concessi alla PA per la conclusione dei procedimenti;**
- lo Sportello unico per le attività produttive, per la conclusione dei procedimenti di avvio dell'attività, nel 2013 ha impiegato complessivamente solo il 12% del tempo massimo concesso dalla legge.

Il Comune di Faenza sta costruendo il sistema informatico per la presentazione e la gestione delle domande, delle segnalazioni e delle comunicazioni per l'avvio dell'esercizio delle attività economiche, con gli altri Comuni e Unioni di Comuni, a livello provinciale, con il supporto della Provincia di Ravenna e nell'ambito del sistema Regionale "SuapER".

I procedimenti inseriti nel portale provinciale, per la presentazione on line da parte degli utenti sono evidenziati in grigio nella tabella 11.

Le pratiche presentate on line e concluse nel 2013 sono state 953, pari al 49,3%.

## **5. Il sito web del 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 del Suap e una newsletter mensile rivolta alle imprese, ai professionisti e alle associazioni economiche.

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

**Tabella 1****Procedimenti per la realizzazione o modificazione di impianti produttivi di beni o servizi conclusi al 31/12/2013, per tipologia**

<b>Tipologia di procedimento</b>	<b>Numero</b>
Procedimento automatizzato (Art. 5 DPR 160/2010) per realizzazione o modificazione di impianto produttivo di beni o servizi	138
Procedimento misto per raccolta autorizzazioni varie e parere VVF per presentazione Scia o Cia	13
Procedimento ordinario (art.7 DPR 160/2010) per interventi edilizi soggetti a Permesso di Costruire (nuova edificazione, ristrutturazione urbanistica, ristrutturazione edilizia).	55
Procedimento ordinario mediante conferenza di servizi (art.7 c.3 DPR 160/2010, art.14, 14bis, 14 ter L 241/1990)	0
Procedimento con Dia (ad esaurimento)	11
Procedimento per acquistare pareri	2
Procedimento di chiusura dei lavori e collaudo con autodichiarazione dell'agibilità (Art.10 DPR 160/2010)	8
Procedimento di chiusura lavori con domanda di agibilità (art.10 DPR 160/2010 e art. 21 e 22 della LR 31/2002)	47
Procedimento di chiusura lavori con scheda tecnica descrittiva (art. 20 e art 21 c.4 della LR 31/2002)	59
Conferenza di servizi preliminare per formulazione parere (art.14 bis L 241/1990)	0
Autorizzazione integrata ambientale (LR 21/2004)	0
Procedimento di istanza ai sensi dell'art 87 D.Lgs 259/2003 (impianto di telefonia/stazione radio base)	0
Procedimento di DIA ai sensi dell'art 87bis D.Lgs 259/2003 (riconfigurazioni, modifiche, ecc. a impianto di telefonia/stazione radio base)	0
Procedimento di impianto mobile per la telefonia mobile ai sensi dell'art 12 LR 30/2000	0
Procedimento per impianti di telefonia mobile inferiori a 2W ai sensi dell'art 2ter LR 30/2000	5
Procedimento per modifica potenza impianto telefonia mobile ai sensi dell'art 8 comma 9quater LR 30/2000	0
Procedimento di screening ai sensi della LR 9/1999 e smi	0
Procedimento di valutazione di impatto ambientale ai sensi della LR 9/1999 e smi	0
Procedimento archiviato per decorrenza dei termini concessi per presentare le integrazioni	20
<b>TOTALE</b>	<b>358</b>

Di queste:

- 20 sono state archiviate per decorrenza dei termini concessi per presentare le integrazioni
- 23 sono state presentate on line (tramite portale o PEC).

**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	2,0	2,0
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,2	2,2
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	10,4	12,6
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	30,7	43,3
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	13,5	56,9

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 68,4
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 56,9

**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	4,5	4,5
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,1	4,6
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	19,8	24,4
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, alla trasmissione dell'interruzione	21,1	45,5
5. Durata dell'interruzione	213,2	258,7
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)	14,0	272,5
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	17,8	290,3

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 68,4
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 290,3
- c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 77,1

**Tabella 4****Tempo di conclusione delle pratiche senza interruzione**

<b>Giorni impiegati</b>	<b>Numero pratiche</b>	<b>%</b>	<b>% cumulate</b>
0-30	4	26,7%	26,7%
31-60	6	40,0%	66,7%
61-90	2	13,3%	80,0%
91-120	2	13,3%	93,3%
121-150	0	0,0%	93,3%
151 e oltre	1	6,7%	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>100,0%</b>	

- a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte: 56,9

**Tabella 5****Tempo 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	3	15,0%	15,0%
31-60	7	35,0%	50,0%
61-90	6	30,0%	80,0%
91-120	2	10,0%	90,0%
121-150	0	0,0%	90,0%
151 e oltre	2	10,0%	100,0%
<b>TOTALE</b>	<b>20</b>	<b>100,0%</b>	

- a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche interrotte: 77,1

**Tabella 6****Tempi medi e distribuzione di frequenza dei tempi impiegati dalle PPAA per esprimere il parere**

<b>GIORNI</b>	<b>HERA</b>	<b>SOPRINT.</b>	<b>VVF</b>	<b>ASL</b>	<b>ARPA</b>	<b>COMUNE EDILIZIA</b>
0-10	1	0	1	1	6	4
11-20	3	0	0	6	8	9
21-30	0	0	0	11	2	4
31-60	2	0	1	8	2	11
61-90	3	0	0	3	3	2
91-120	0	0	2	0	2	0
121 e oltre	0	0	0	0	1	4
<b>TOTALE</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>34</b>
Tempi medi (*)	37,6	0	65,7	31,7	36,1	44,7

(\*) Per il rilascio del parere dalla data di spedizione della richiesta da parte del Suap

**Tabella 7****Tempo trascorso dalla conclusione del procedimento al ritiro dell'atto da parte del Privato**

Giorni per il ritiro della pratica	N° PRATICHE	%
0	3	12,00%
1	2	8,00%
2	1	4,00%
3	1	4,00%
4	0	0,00%
5-9	9	36,00%
10-19	5	20,00%
20-29	1	4,00%
30-59	1	4,00%
60 e oltre	2	8,00%
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

Numero medio di giorni per il ritiro 14,7

N.B. Il numero totale delle pratiche ritirate non coincide con il numero totale delle pratiche concluse, perché il tempo di ritiro scade entro un anno dal rilascio ed alcune pratiche non sono ancora state ritirate.

**Tabella 8****Tempo di istruttoria della Scia**

Fase dell'attività	Giorni medi	Giorni cumulati
1. Dalla presentazione al Suap, all'inserimento in PC	2,8	2,8
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,1	2,9

- a) Pratiche conformate: 23 pari al 16,7%
- b) Tempo medio per comunicazione atto di conformazione: 22,4 giorni
- c) Tempo medio per la conformazione (dal ricevimento della richiesta): 38,7 giorni

**Tabella 9****Procedimento di fine lavori e agibilità**

Procedimento	Numero
Procedimento di chiusura dei lavori e collaudo con autodichiarazione dell'agibilità (Art.10 DPR 160/2010)	8
Procedimento di chiusura lavori con domanda di agibilità (art.10 DPR 160/2010 e art. 21 e 22 della LR 31/2002)	47
Procedimento di chiusura lavori con scheda tecnica descrittiva (art. 20 e art 21 c.4 della LR 31/2002)	59

**Tabella 10****Motivo di interruzione delle pratiche concluse nell'anno 2011**

<b>CAUSA DELL'INTERRUZIONE</b>	<b>N. RICHIESTE</b>
1- Mancanza di un endoprocedimento	
1a - emissioni in atmosfera:	1
1b – valutazione previsionale di impatto/clima acustico:	15
1c – parere preventivo VVF:	1
2 - Endoprocedimento errato (es. DIA invece di PdC):	3
3 - Mancanza della documentazione L 13/89 (barriere architettoniche):	8
4 - Mancanza della documentazione L 46/90 (impatto elettrico):	6
5 - Assenza di elaborati tecnici:	
5a - progetto/planimetria dell'area esterna; prospetti e sezioni; particolari costruttivi; materiali; colori e insegne:	16
5b - planimetria della rete fognaria:	2
5c – lay-out del processo produttivo:	
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):	15
7 - Mancanza di documentazione fotografica:	8
8 - Mancanza della documentazione catastale (visure, planimetrie, stato di mappa) e/o estratto di PRG:	6
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)	38
10 - Mancanza di	
10a - atto notorio progettista:	11
10b - atto notorio proprietario:	9
10c - dichiarazione antimafia:	7
10d - dichiarazione ai sensi dell'art. 481 del C.P.:	
10e - atto di assenso del confinante:	1
10f - bozza atto unilaterale d'obbligo:	1
10g - codice dell'attività economica:	1
10h - documento unico di regolarità contributiva dell'impresa:	3
11 - Mancanza o incompletezza della scheda tecnica Ausl:	6
12 - Mancanza del pagamento oneri per DIA onerose:	7
13 - Altre cause (verifica di esondazione, indicazione dell'impresa che eseguirà i lavori, dichiarazione di non aggravio per il C.T.R., errata installazione di impianti):	16

<b>Totale pratiche presentate:</b>	<b>237</b>
<b>Di cui Totale pratiche interrotte:</b>	<b>79</b>
<b><i>Percentuale di pratiche interrotte sul totale:</i></b>	<b>33,33%</b>

**Tabella 11**

**Tempi medi di conclusione dei procedimenti di avvio dell'attività nell'anno 2012, per tipologia (in grigio i procedimenti che devono essere gestiti on-line, tramite il portale "people").**

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
AG1 - Attività di agriturismo (2)	6	0
AG3 - Attività di: -"Fattoria Didattica" (LR 4/2009 art. 22 e 26); -"Ospitalità Rurale Familiare" (LR 4/2009 art. 16) (2)	-	-
AP1 - Rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere (1)	202	14,8
AP2 - Rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, subingressi, variazioni in autorizzazioni (1)	44	5,5
AP3 - Revoca o sospensione autorizzazione per mancata presentazione del DURC (1)	3	108,0
AR1 - Attività di panificazione: dichiarazione di inizio attività (2)	-	-
AR2 - Comunicazione di inizio attività per imprese artigiane e industriali ai sensi dell'art. 216 del RD n.1265/1934 (lavorazioni insalubri) e comunicazione ai sensi dell'art. 48 del D.P.R. n.303/1956 (attività con più di 3 lavoratori) (2)	18	3,1
AR3 - Attività di tintolavanderia: (art.79 D.Lgs. 59/2010, art. 17 D.Lgs. 147/2012, L 22.02.2006 n.84) (2)	18	0,2
AS1 - Sospensione del servizio per inosservanza degli obblighi previsti dal DPR 162/1999 (art. 12 c. 6 DPR 162/1999) (1)	3	0
AS2 - Messa in esercizio ascensori e montacarichi con accesso alle persone: assegnazione numero di matricola (1)	21	0,6
AS3 - Messa in esercizio montacarichi, piattaforme, elevatori per sole cose: assegnazione n. matricola (DPR 162/1999) (1)	-	-
BP1 - Attività di acconciatore (barbieri, parrucchieri): inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni (2)	18	0
BP2 - Attività di estetista: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni (2)	25	0,3
BP3 - Esercizio delle attività dei centri benessere (art.11 LR 2/2008) (2)	-	-
BP4 - Attività di tatuaggio e piercing (Delib. GR n.465 del 11.04.2007, Art.9 Reg.to Comunale Estetiste, art.51-bis Reg.to Comunale D'Igiene) (2)	5	0
CC1 - Rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura (1)	7	1,3
CF18 - Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art. 7) (2)	289	0,1
CF19 - Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 18) (2)	20	1,5
CF20 - Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione settore merceologico, subingresso, cessazione (art. 9) (1)	-	-
CF21 - Forme speciali di vendita: spacci interni (art. 16) (2)	1	0
CF22 - Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17) (2)	8	0
CF23 - Forme speciali di vendita: vendita per corrispondenza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18) (2)	46	0

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
CF24 - Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19) <b>(2)</b>	9	0
CF25 - Vendita di farmaci da banco o di automedicazione non soggetti a prescrizione medica in esercizi di vicinato, medie e grandi strutture di vendita <b>(2)</b>	-	-
CF26 - Centro di telefonia o phone center: attività esistenti al 22.05.2007; nuove attività successive al 22.05.2007 <b>(2)</b>	1	0
CF27 - Vendita merci ingombranti non immediatamente amovibili o a consegna differita (mobili, auto, legnami, materiali per l'edilizia) (Delib. C.R. n.344/2002; Delib. C.R. n. 1253/1999 punto 1.6) <b>(2)</b>	-	-
CF28 - Commercio all'ingrosso e al dettaglio negli stessi locali per i prodotti di cui all'art. 19 bis della LR 14/1999 come mod. dalla LR 6/2007 <b>(2)</b>	-	-
CF29 - Botteghe storiche: iscrizione nell'albo comunale <b>(1)</b>	-	-
C11 - Commercio all'ingrosso: Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione <b>(2)</b>	-	-
CX1 - Rilascio tesserino per la caccia controllata e controllo ambito territoriale di caccia (LR 8/1994) <b>(1)</b>	1185	0
DC1 - Distributori di carburante per uso pubblico e privato - autorizzazioni e/o prese d'atto: modifica impianto, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca <b>(1)</b>	13	27,8
DC2 - Distributore di carburante: autorizzazione alla sospensione temporanea dell'esercizio degli impianti <b>(1)</b>	2	14,0
DC3 - Distributori di carburante pubblici e privati: collaudo <b>(1)</b>	2	56
DC4 - Distributori di carburante: autorizzazione all'esercizio provvisorio (punto 8 c.4 Delib. CR 355/2002 come mod. dalla delib. CR 208/2009) <b>(1)</b>	-	-
EG1 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	12	0,7
EG2 - Rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di quotidiani e periodici: nuovo rilascio, trasferimento, subentro (punti NON ESCLUSIVI di vendita) <b>(2)</b>	4	0
FE1 - Panificazione: chiusura o interruzione dell'attività di aziende esercenti la produzione di generi di panificazione <b>(2)</b>	3	6,7
FE4 - Ferie distributori di carburante <b>(1)</b>	-	-
FE5 - Chiusura temporanea del pubblico esercizio oltre i 30 gg consecutivi <b>(2)</b>	4	0
FU1 - Rilascio tesserino per la raccolta dei funghi <b>(1)</b>	-	-
FU2 - Rilascio autorizzazione alla commercializzazione dei funghi <b>(2)</b>	1	0
GT1 - Autorizzazione di gas tossici per le imprese <b>(1)</b>	1	3,0
GT2 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici <b>(1)</b>	16	32,2
GT3 - Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia <b>(1)</b>	4	2,7
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 <b>(1) e (2)</b> a seconda dei casi	78	5,4
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 <b>(1)</b>	68	61,3
PA5 - Attività di somministrazione temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni e attività di vendita temporanea in occasione di fiere, feste, manifestazioni <b>(2)</b>	156	0,1
PA7 - 1) Licenza per gare sportive che costituiscono pubblico spettacolo (art. 68, TULPS, art. 123 RD 635/1940; DPR 407/1994) <b>(1)</b> 2) Gare sportive (art. 123 RD 635/1940) <b>(1)</b>	-	-
PA8 - Manifestazioni di sorte locali (lotterie, tombole, pesche o banchi di beneficenza): controllo e designazione incaricato <b>(2)</b>	13	0
PA9 - Licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo <b>(1)</b>	1	0

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
PA14 - Dichiarazione di commercio di cose antiche o usate <b>(2)</b>	17	0
PA15 – Licenza per sale giochi <b>(2)</b>	-	-
PA16 - Licenza per sale biliardi <b>(2)</b>	-	-
PA17 - Licenza per impianti sportivi <b>(1)</b>	-	-
PA18 - Licenza per esercizio taxi <b>(1)</b>	2	2,5
PA19 - Rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi <b>(1)</b>	11	8,9
PA20 - Autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	5	8,4
PA21 - Trasferimento di sede dell'esercizio di noleggio autoveicoli con conducente <b>(1)</b>	--	-
PA22 - Noleggio autoveicoli senza conducente <b>(2)</b>	6	1,7
PA23 - Autorizzazione per - noleggio autoveicoli con conducente; <b>(1)</b> - noleggio autobus con conducente. (L. 21/1992, Reg.to comunale, Del. CR 2009/1994, DPR 407/1994)	-	-
PA24 - Autorimessa di veicoli <b>(2)</b>	1	0
PA27 - Nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi <b>(1)</b>	3	1,0
PA28 - Approvazione della "rappresentanza" in licenze di PS (art. 8 TULPS) 2) Nomina di "delegato" alla somministrazione, variazioni <b>(1)</b>	1	0
PA29 - Licenza per attività di produzione, importazione, distribuzione e gestione anche indiretta di apparecchi da gioco di cui all'art. 110 c. 6 e 7 del TULPS (art. 86 c. 3 TULPS) <b>(2)</b>	6	3,8
PA30 - Mestiere di fochino (rilascio, rinnovo licenza) <b>(2)</b>	-	-
PA31 - Istruttore di tiro (rilascio, rinnovo autorizzazione) <b>(2)</b>	2	0
PA32 - Agenzie d'affari di cui all'art. 115 TULPS <b>(2)</b>	13	0,9
PA33 - Attività di vendita ambulante di strumenti da punta <b>(2)</b>	-	-
PA35 - Autorizzazioni in deroga ai sensi dell'art. 6 della L. 447/95 in materia di inquinamento acustico (cantieri edili, manifestazioni temporanee) <b>(1)</b>	4	11,2
PA36 - Scia in materia di inquinamento acustico in base al Reg.to comunale: cantieri edili, manifestazioni temporanee, piano bar <b>(2)</b>	165	0,5
PA37 - Attività funebre (art. 13 LR 19/2004; Delib GR 156/2005; Delib. GR del 13.02.2006) : <b>(2)</b> 1) autorizzazione ad imprese con sede legale nel comune 2) autorizzazione per l'esercizio di trasporto funebre in modo disgiunto dall'attività funebre 3) attività funebre di imprese con sede legale in altro comune e sede "secondaria" nel comune <b>(2)</b>	2	0
PA38 - Attività di commissionario, mandatario, astatore e di commercio all'ingrosso di prodotti alimentari, ivi compresi quelli ortoflorofrutticoli, carnei, ittici (art.9 D.Lgs. 147/2012 e art. 71 ter D.lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA39 - Attività di intermediazione commerciale e di affari (L. 39/1989; art. 11 D.Lgs. 147/2012 e art. 73 del D.Lgs. 59/2010)	-	-
PA40 - Attività di agente e rappresentante di commercio (art.12 del D.Lgs. 147/2012 e art.74 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA41 - Attività di mediatore marittimo (art. 13 del D.Lgs. 147/2012 e art. 75 D.Lgs. 59/2010) <b>(2)</b>	-	-
PA42-Attività di spedizioniere (art.14 del D.Lgs. 147/2012 e art. 76 D.Lgs.59/2010) <b>(2)</b>	-	-
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) <b>(2)</b>	6	0
PE4 - Concessione di occupazione suolo pubblico ai pubblici esercizi di somministrazione <b>(1)</b>	30	13,7

<b>Descrizione del procedimento</b>	<b>Numero di pratiche</b>	<b>Giorni medi per la conclusione</b>
PE5 - Attività accessorie all'attività di somministrazione: apparecchi da gioco; giochi leciti <b>(2)</b>	13	0
PE6 - Comunicazione relativa all'orario di apertura/chiusura di un pubblico esercizio di somministrazione; variazioni <b>(2)</b>	68	0
PE9 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione per nuovo rilascio, trasferimento, ampliamento <b>(2)</b>	14	1,8
PE13 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali <b>(2)</b>	2	0
PE14 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande nei circoli privati (inizio attività, variazioni) non aderenti ad enti nazionali con finalità assistenziali <b>(2)</b>	2	0
PE15 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: autorizzazione al subentro <b>(2)</b>	30	0,3
PE16 - Attività di somministrazione di alimenti e bevande con locali aperti al pubblico: decadenza, sospensione, revoca <b>(1)</b>	23	0,1
PE17 – Distributori automatici in locali adibiti esclusivamente a tale attività <b>(2)</b>	-	-
PR1 - Provvedimenti sanzionatori accessori: ordinanze in relazione a violazioni; ordinanze contingibili e urgenti; ordinanza di convalida sequestri in materia alimentare <b>(1)</b>	1	0
PX2 - Rilascio di licenze per l'esercizio della pesca sportiva <b>(1)</b>	-	-
RG1 - Vidimazione registri sanitari (sostanze stupefacenti e psicofarmaci), registri di P.S. (usato e agenzie d'affari) <b>(1)</b>	24	3,5
SA9 - Autorizzazione al riconoscimento e alla registrazione di strutture di interesse zootecnico (stabilimenti di produzione ed intermediari nel settore dell'alimentazione degli animali – mangimi) <b>(1)</b>	2	14,0

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
SA10 - Notifiche sanitarie ai fini della registrazione delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): <b>(2)</b> 1) Modello A1 - Notifica ai fini della registrazione delle attività alimentari (Reg 852/04), escluso distributori automatici; 2) Modello A1 bis - Notifica fini della registrazione delle attività di vendita di alimenti e bevande (ad esclusione del latte crudo) a mezzo di distributori automatici; 3) Modello A1 ter - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche e/o produttive per attività già registrate (Reg 852/04); 4) Modello A2 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 1069/2009 (SOA); 5) Modello A3 - Notifica ai fini della registrazione per le attività oggetto di Registrazione ai sensi del Regolamento (CE) 183/2005 (settore mangimi); Modello A4 - Richiesta assegnazione numero di identificazione ai sensi dell'articolo 17, comma 1, lettera C, del regolamento (CE) 767/2009 (sull'immissione sul mercato e sull'uso dei mangimi)	174	0,4
SA11 - Notifiche sanitarie ai fini del riconoscimento delle attività degli stabilimenti del settore alimentare, dei sottoprodotti di origine animale, dei mangimi e riproduzione animale (Det. Reg. E-R 16842/2011): <b>(1)</b> 1) Modello B1 - Domanda di "Riconoscimento" per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Regolamento (CE) 853/2004; 2) Modello B1 bis - Domanda di riconoscimento stabilimenti Additivi, aromi, enzimi; 3) Modello B2 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 1069/2009 (SOA); 4) Modello B3 - Domanda di Riconoscimento per le attività oggetto di Riconoscimento ai sensi del Reg CE 183/2005 (settore mangimi); 5) Modello B4 - Domanda di Riconoscimento per attività di riproduzione animale; 6) Modello C - Domanda di cambio d'intestazione stabilimento "Riconosciuto" per sub ingresso, variazione di ragione sociale; 7) Modello D - Comunicazione di modifiche strutturali e/o impiantistiche che non comportano variazioni dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione (Reg CE 183/05); Modello E - Domanda di variazione produttiva (Sezione e/o Attività e/o Prodotto) comportante modifica dell'atto di riconoscimento (Reg CE 853/04 e 1069/09) /registrazione (Reg CE183/05).	--	--
SX3 - Attività di: 1) strutture di commercio, allevamento, addestramento, custodia di animali da compagnia (art. 5 LR 5/2005, LR 4/2010 ) (2) 2) esposizioni, competizioni, spettacoli con animali (art. 7 LR 5/2005; Delib GR 394/2006) (1)	15	24,2
SX6 - Autorizzazioni allo scarico in acque superficiali e in pubblica fognatura (aggiornamento catasto per imprese) (D.Lgs. 152/2006) (1)	25	15,2
SX7 - Gestione contenzioso amministrativo in materia ambientale, commerciale, polizia amministrativa (art. 18 L. 689/1981) (1)	8	80,2
SX9 - Gestione autorizzazioni alle: 1) strutture sanitarie (1) 2) terapeutico-riabilitative e pedagogico-riabilitative (L. 833/1978; DPR 14.01.1997; Delib. GR 327/2004; Delib. GR 894/2004; Delib. GR 26/2005)	3	29,7
SX10 - Aggiornamento elenco industrie insalubri (RD 1265/1934 TULLSS; DM 5.09.1994) (2)	6	8,2
SX11 - Gestione esposti/protoste in materia ambientale, igienico sanitaria e di inquinamento acustico (1)	11	13,8

Descrizione del procedimento	Numero di pratiche	Giorni medi per la conclusione
SX12 - Gestione disciplina farmacie: (1) 1) subentri in autorizzazione (L. 362/1991; DPR 407/1994; L. 475/1968 ; DPR 1275/1971) 2) turni, orari	8	37,5
SX15 - Emissioni in atmosfera (D.Lgs. 152/2006) (1)	11	88,8
TA1 - Attività di esercizio di azienda alberghiera (2) (art. 16 LR 16/2004; LR 4/2010; art.16 c.2 LR 16/2004)	1	0
TA2 - Assegnazione di classifica a un albergo (artt. 29, 30 LR 16/2004; delib. GR n.916/2007; Determina Resp. Serv Turismo Regione n. 10946 del 29.08.2007; DM 21/10/2008; Delib. GR n.1017 del 20.07.2009; Determina del Resp. Serv. Turismo Regione n. 10585 del 20.10.2009) (2)	-	-
TA3 - Attività di affittacamere (2) (artt. 10, 18 LR 16/2004)	5	0
TA4 - Attività di bed and breakfast (2) (art. 13 LR 16/2004)	10	0
TA5 - Attività di strutture ricettive extralberghiere: (2) - case per ferie, - ostelli, - case e appartamenti per vacanza, - appartamenti ammobiliati per uso turistico. (art. 7, 8, 11, 18 LR 14/2004; Delib. GR 2186/2005; Delib. GR n.802/2007; Determin. Resp. Serv. Turismo Regione n.10947/2007)	3	0
TA6 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta: (2) - campeggi, - villaggi turistici (artt. 6, 14 LR 16/2004; Determin. Resp. Serv. Turismo Regione n.10948/2007)	--	--
TA7 - Comunicazione di inizio attività di esercizio occasionale di guida turistica (2) (art. 4 LR 4/2000)	--	--
TA8 - Attività di strutture ricettive all'aria aperta non aperte al pubblico (art.14 della LR 16/2004) (2)	--	--
TA9 - Attività di area attrezzata di sosta temporanea (art.15 LR 16/2004) (2)	--	--
TA10 - Uso occasionale di immobili a fini ricettivi: Nulla Osta (art.40 LR 16/2004) (1)	--	--
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)	6	0
VA2 - Mercato del contadino: gestione delle graduatorie e rilascio concessioni trimestrali (1)	71	18,2

- (1) Procedimento che comporta il rilascio di un atto autorizzatorio da parte del Comune entro i tempi massimi di legge.
- (2) Procedimento che non comporta il rilascio di alcun atto da parte dell'ufficio. L'attività può iniziare senza atti espressi; il Comune deve effettuare i controlli previsti dalla legge, a seguito dei quali può inibire l'attività, per cui i tempi si riferiscono alla conclusione dei controlli.

## ALLEGATO 1

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

Lo Sportello unico per le attività produttive (Suap) è la struttura comunale alla quale si possono rivolgere le imprese e gli altri soggetti pubblici o privati che gestiscono attività produttive di beni e servizi, per presentare dichiarazioni o segnalazioni e richiedere informazioni o autorizzazioni necessarie per svolgere l'attività o realizzare la sede o l'impianto produttivo. Il Suap deve fornire una unica risposta, anche raccogliendo i pareri e le autorizzazioni che devono essere rilasciate da altre pubbliche amministrazioni o altri uffici comunali. Le norme che lo disciplinano sono il D.Lgs. 112/1998, artt 23-27bis, il D.Lgs. 112/2008, art. 38, il DPR 160/2010 e il D.Lgs. 59/2010, di applicazione della Direttiva comunitaria 2006/12/CE, sulla libera prestazione dei servizi, recentemente modificato con il D.Lgs. 147/2012.

Il procedimento unico dovrà essere completamente telematico, sia nel rapporto con gli utenti, sia nel rapporto fra Pubbliche amministrazioni. I Comuni che non saranno in grado di attestare la capacità di gestione telematica del procedimento o che non istituiranno lo Sportello, si vedranno sottratto il Suap a favore delle Camere di commercio, alle quali sarà delegata ex lege la competenza. Tale previsione è motivata dal Governo con la necessità di dare effettività alla presenza e all'attività dello Sportello unico sull'intero territorio nazionale, tuttavia presenta anche l'aspetto della illegittima espropriazione ai Comuni di una competenza propria.

### 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" degli utenti. Comporta la valutazione dei requisiti di accettabilità;
- b) gestione del procedimento unico;
- c) registrazione, analisi e soluzione delle criticità evidenziate dagli 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 degli 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* degli utenti, in relazione al servizio erogato dal 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, il 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 (il Suap del Comune di Faenza è certificato ISO 9008:2000).

#### **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 del Suap, dagli operatori delle PPAA e dagli utenti. 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 *rapporto* annuale. Da esso sono ricavati *input* per il miglioramento del servizio.