

COMUNE DI FAENZA

SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

Rapporto.doc
Edizione 12/MM/mz/30/03/2001
Supera: Edizione nessuna

Servizio Commercio Licenze

RAPPORTO DI VALUTAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO DEL SERVIZIO COMMERCIO LICENZE – ANNO 2000 – (punto 4.5 dell'allegato A dell'atto C.C. n. 382 del 15.10.1998)

Il Servizio Commercio e Licenze (CL) del Settore Sviluppo economico del Comune di Faenza è gestito in Sistema Qualità, in base alle norme ISO 9000.

In tale sistema gestionale il contratto con il cliente è costituito dalla Carta del Servizio CL. Quest'ultima stabilisce che venga effettuato annualmente un rapporto di valutazione con indicazione:

1. dei tempi medi, dei tempi normali e della varianza riscontrati per gli adempimenti, indicando gli eventuali scostamenti negativi di singole istanze rispetto agli standard e rispetto ai tempi massimi previsti dalla legge, annotandone le cause;
2. delle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico;
3. degli esiti delle indagini di soddisfazione dei clienti/utenti;
4. dei reclami presentati dai clienti/utenti.

In relazione al punto 1 si rinvia alle elaborazioni espletate allegate al presente atto (allegato 1).

Dalla complessa mole dei dati e delle elaborazioni effettuate si evidenzia quanto segue:

- i procedimenti conclusi nel 2000 sono stati in totale 3819 di cui 1634 relativi alla distribuzione dei tesserini della caccia e n. 2185 relativi alle restanti materie;
- nel 1999 i procedimenti conclusi erano stati 3473 di cui 1630 relativi alla caccia e 1843 relativi alle restanti materie;
- da questi primi elementi si evince che nonostante i numerosi interventi legislativi improntati alla semplificazione si è assistito di fatto ad un aumento (più 346) del numero dei procedimenti.

Il confronto fra i dati 1999 e 2000 mette in risalto che l'aumento più consistente di autorizzazioni si è avuto nel settore del commercio su aree pubbliche (identificato dalla sigla AP 1) dove l'attuazione del decreto Bersani e della L.R. n. 12/99 ha comportato una consistente mole di lavoro nella gestione delle autorizzazioni/concessioni decennali nelle fiere e nei mercati straordinari nonché nella conversione dei titoli esistenti.

Per il resto i valori sono sostanzialmente identici a parte alcune differenze in aumento o diminuzione che non alterano, comunque, i dati complessivi e l'impatto che i diversi procedimenti hanno sul servizio.

La media dei giorni effettivi di conclusione dei procedimenti è di 23,41.

Nel 1999 era stata di 22,07.

Questo dato deve essere debitamente scomposto e analizzato in un'ottica tale da considerare tutti gli aspetti che su esso possono influire.

Intanto la trasformazione dei procedimenti da domanda in denuncia se da una parte comporta una semplificazione ed un vantaggio per l'utente, dall'altra crea un allungamento dei termini di conclusione dei procedimenti che si articolano in fasi interne di controllo. Queste fasi di controllo, in genere, si concludono in un arco temporale più lungo rispetto a prima, non dovendo l'attività essere inibita in attesa del rilascio dell'autorizzazione.

E' doveroso rimarcare che nei subentri, conversioni, volturazioni, il tempo medio di conclusione è fisiologicamente più lungo rispetto ai casi di nuovo rilascio di autorizzazione o licenza dove viene prestata maggiore attenzione da parte dell'Amministrazione Comunale alle esigenze di celerità nella conclusione del procedimento.

Al di là dei dati statistici e delle elaborazioni prodotte non si segnalano casi di ritardo imputabili al Servizio Commercio Licenze nella conclusione di un procedimento tale da non avere consentito all'operatore economico di iniziare l'attività nei tempi desiderati.

Inoltre molti procedimenti devono concludersi necessariamente prima che si verifichino certi eventi (si pensi alle licenze per sagre, feste, spettacoli viaggianti, mercati straordinari, fiere) e al riguardo il Servizio è sempre stato in grado di consegnare il titolo autorizzatorio prima del verificarsi della situazione in questione. In questo senso oltre 200 posizioni di commercianti ambulanti e di operatori dello spettacolo viaggiante hanno presentato la domanda molti mesi prima e non essendoci un atto di interruzione (ne poteva esserci per ovvie ragioni) il risultato finale espresso in giorni circa la conclusione del procedimento trae in palese inganno con effetti importanti sulla media finale.

Di rilievo è la celerità con la quale si norma si provvede ad emettere le autorizzazioni sanitarie (che sono diminuite grazie agli interventi di semplificazione adottati di concerto con l'USL).

Deve essere, inoltre, tenuto presente che lo strumento dell'interruzione dei termini viene usato esclusivamente in casi di vizi istruttori gravi o apparentemente non superabili, per cui il consequenziale strumento della determinazione dell'incompletezza con fissazione di un termine sposta sempre più avanti il contatore dei giorni con effetti diretti sulle medie finali.

Il quadro è riassunto in modo chiaro nella tabella 36 – 4B dove a parte gli AP 1 (per i quali è stato specificato il motivo del ritardo) e i PE 9 (dove la consegna dei documenti mancanti nei casi di subingresso avviene spesso oltre i termini di legge), i casi in cui il procedimento si è concluso oltre i 60 giorni sono circa una decina.

Con il perfezionamento della procedura di pianificazione e programmazione del lavoro si dovrà cercare in ogni caso di concludere i procedimenti entro i termini stabiliti.

La distribuzione dei procedimenti all'interno del Servizio Commercio Licenze (fatta eccezione per i procedimenti della caccia) è la seguente:

- ▶ Corradi Maria Luisa n. 641
- ▶ Menichetti Anna Rita n. 402
- ▶ Savioli Gabriella n. 288
- ▶ Pozzi Mariella n. 96
- ▶ Tirloni Tiziana 544
- ▶ Zanelli Marco 546

Il valore 96 di Pozzi Mariella è determinato dal fatto che le pratiche da Sportello Unico sono inferiori come portata, inoltre la collega si occupa di materie non riconducibili all'elenco dei procedimenti.

In relazione al punto 2 si attesta che il Servizio Commercio Licenze non ha effettuato giornate di chiusura totale al pubblico; esclusivamente nelle giornate del 16 e 18 ottobre

dalle ore 9.30 alle ore 11.00 (in orario di chiusura al pubblico) il Servizio è stato chiuso per corsi di aggiornamento.

In relazione al punto 3 l'indagine sulla soddisfazione dei clienti non ha visto alcun riscontro oggettivo da parte degli utenti (soltanto 7 persone hanno compilato la scheda) per cui è del tutto irrilevante un'analisi sui risultati delle stesse.

Considerati gli esiti ottenuti negli anni precedenti, si ritiene opportuno sospendere questo tipo di rilevamento per almeno 2 anni non essendosi evidenziata alcuna necessità in tal senso da parte degli utenti e da parte delle Associazioni.

In relazione al punto 4 si evidenzia che sono pervenuti n.6 reclami nell'anno 2000 da parte di cittadini.

Nella maggioranza dei casi si tratta di reclami che evidenziano disturbi causati da rumori connessi all'esercizio dell'attività commerciale o segnalazioni che in quella sede viene svolta un'attività che non risulterebbe autorizzata. Il dato che emerge dai reclami (come del resto era stato riscontrato negli scorsi anni) è che non si tratta mai di lamentele dovute a ritardi del Servizio Commercio Licenze; in genere il reclamo viene fatto per evidenziare che una certa attività è probabilmente abusiva o non rispettosa delle leggi e dei regolamenti.

In questo caso l'ufficio provvede a rendere edotti gli organi della Polizia Municipale e risponde in tempi brevi al soggetto che ha avanzato il reclamo.

In molti casi si è assistito a comunicazioni di apprezzamento circa l'operato del Servizio.