



COMUNE DI FAENZA
SETTORE SVILUPPO ECONOMICO

SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE
RAPPORTO SUL CONTROLLO DI GESTIONE 2002

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

Faenza, febbraio 2003

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 "<http://www.racine.ra.it/faenza/spun1.htm>" del sito del Comune di Faenza, 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 2002

5.1 Attività principali

1. Gruppo di lavoro con Lugo e Ravenna per il potenziamento del software (10 incontri)
2. Affiancamento a Ausl, Arpa e Servizio Edilizia per utilizzo software nella gestione del procedimento unico (9 interventi)
3. Realizzati due incontri tecnici rivolti ai progettisti e alle associazioni degli imprenditori, per informazioni e confronto sulla gestione degli endoprocedimenti e del servizio
4. Raccolta ed esame delle criticità interne ed esterne (n. 23)
5. Gestione del progetto di trasferimento di best practices al Comune di Lentini (SR), finanziato dal Formez
6. Definizione Linee Guida Arpa per la presentazione delle richieste di parere negli endoprocedimenti in materia ambientale
7. Riorganizzazione con assegnazione funzionale di personale, attraverso la razionalizzazione delle funzioni interne al Servizio Commercio e Licenze, e con un incarico a tempo determinato a geometra
8. Informazioni telefoniche e assistenza: ad altri Comuni della Provincia, circa 150; ad altri Comuni ed enti, circa 50
9. Diverse testimonianze portate presso convegni e corsi di formazione: Bologna, Caltagirone, Forlì, Modena, Ferrara, Milano
10. Definizione modalità semplificate per gestione procedimento con Denuncia di inizio attività
11. Definizione atto unico finale integrato con concessione edilizia
12. Incontro con Regione, Province di Ravenna e Forlì ed enti coinvolti per semplificazione procedimento di screening per invasi collinari (degli esiti la Regione ne ha tenuto conto nella formulazione della successiva direttiva)
13. Tentativo di collaborazione con URP per caricamento pratiche

14. Analisi e progettazione di una banca dati delle Comunicazioni di inizio attività, da collegare alle pratiche Suap
15. Messa a regime e pieno utilizzo del software per la gestione del procedimento unico
16. Assistenza (4 giornate) a favore dell'Unione dei Comuni di Brisighella, Casola Valsenio e Riolo Terme sulle procedure informatiche di gestione dello Suap.

5.2. Risultati

1. Nel 2002 sono stati gestiti e conclusi diversi tipi di procedimenti per un totale di 272:
 - a) procedimento semplificato, utilizzato praticamente da tutti, con 246 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), con 18 pratiche concluse;
 - c) telefonia mobile, con 5 piani presentati e 3 autorizzati. Le domande di installazione presentate sono state 14 e le autorizzazioni/concessioni rilasciate 0 (12 domande sono state interrotte per richiesta di integrazione documentale, 2 sono state respinte);
 - d) procedimento di collaudo, con 2 pratiche concluse.
2. 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" (65%), rispetto agli interventi relativi alla realizzazione di nuovi insediamenti (27%). I settori economici maggiormente interessati sono stati artigianato (35%) e commercio (23%) e, a seguire, industria (17%) e agricoltura (13%).
3. 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 53,3 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. 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).

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.

4. Individuate e applicate soluzioni alle criticità registrate: 35 su 49 (il71%).
5. Assetto ottimale della struttura, composta come segue: 1 istruttore direttivo, responsabile del procedimento unico; 1 istruttore direttivo al 50%, responsabile dei procedimenti "ambientali"; 1 istruttore geometra; 1 istruttore amministrativo al 50%.
6. Definizione e applicazione in via ordinaria: della domanda unica; dell'atto conclusivo, integrato con la concessione edilizia; dell'atto conclusivo in caso di Denuncia di inizio attività.
7. Completato il progetto di trasferimento di *best practices* al Comune di Lentini (SR), finanziato dal Formez (uno dei 13 a livello nazionale) con realizzazione operativa dello Suap a Lentini e ottenimento dei seguenti benefici per il Comune di Faenza: corso formativo sulle norme ISO 9000 di 5 giornate; incarico semestrale a geometra; circa 15.000 euro di maggiori entrate per il Comune (a fronte dell'attività svolta dai funzionari Suap, per l'attribuzione dello Sportello unico di Lentini)
8. Realizzazione di una banca dati e software di gestione delle "Comunicazioni di inizio attività"
9. Realizzazione del libretto informativo: "Come avviare e come cessare un'attività economica".

6. Sviluppi futuri

1. Miglioramento utilizzo sw da parte delle PPAA
2. Ottimizzazione delle funzionalità del software
3. Nuovo assetto pagine web
4. Definizione e adozione convenzione quadro con PPAA
5. Definizione check – list per presentazione documenti allegati agli endoprocedimenti
6. Eliminazione criticità all'80%
7. Ottimizzazione della modalità di gestione e controllo del procedimento di "collaudo"
8. Verifica miglioramento gestione endoprocedimento con VVF
9. Progettazione del servizio Suap in base alle norme ISO 9000
10. Stima dei costi di gestione
11. Standardizzazione dei principali endoprocedimenti
12. Miglioramento dei tempi di conclusione dei procedimenti
13. Sperimentazione della firma digitale per la gestione informatica totale del procedimento unico.

Tabella 1

Dati sintetici dei procedimenti conclusi al 31/12/2002 – anni 2001- 2002 per tipologia

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	Procedimenti presentati nel 2001 conclusi nel 2001	Procedimenti presentati nel 2001 conclusi nel 2002	Procedimenti presentati nel 2002 conclusi nel 2002	Totale conclusi al 31/12/02
Totali	106	90	182	378
1. per tipologia di intervento				
realizzazione nuovo insediamento	23	14	59	96
ampliamento, ristrutturazione, ecc	73	62	115	250
modifica impianto produttivo (senza interventi edilizi)	3	1	2	6
Cessazione	0	0	1	1
Collaudo	0	1	1	2
Altro	7	12	4	23
2. per tipologia di atto finale				
autorizzazione unica	5	13	10	28
concessione edilizia	65	50	111	226
denuncia di inizio attività (DIA)	27	20	48	95
parere	8	6	9	23
negativo	1	1	4	6
3. per procedimento ex DPR 447/1998				
Autocertificato	0	0	0	0
Autocertificato per imp. a struttura semplice	0	0	0	0
Misto	0	0	0	0
procedura di verifica (screening)	7	4	14	25
Semplificato	99	84	162	345
semplificato con VIA	0	0	0	0
Telefonia	0	1	5	6
Collaudo	0	1	1	2
variante urbanistica	0	0	0	0
4. per settore economico				
Agricoltura	16	8	28	52
Artigianato	32	41	55	128
Commercio	27	15	47	89
Industria	22	21	25	68
Servizi	9	4	23	36
Telefonia	0	1	4	5
Turismo	0	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	2,7	2,7
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,8	3,5
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	11,9	15,4
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento, al ricevimento dell'ultimo parere espresso da una PA coinvolta	17,4	32,8
5. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	11,1	43,9

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 53,3 giorni
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, nel caso di pratiche non interrotte: 43,9 giorni

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	2,7	2,7
2. Dall'inserimento in PC, alla trasmissione alle PPAA	0,8	3,5
3. Dalla trasmissione alle PPAA, al primo esame in Gruppo di coordinamento	11,9	15,4
4. Dal primo esame in Gruppo di coordinamento alla trasmissione dell'interruzione	3,4	18,8
5. Durata dell'interruzione termini	56,8	75,6
6. Dalla consegna della documentazione integrativa al ricevimento dell'ultimo parere da parte di una delle PPAA coinvolte (avendo ripercorso le fasi 1, 2, 3 e 4 che precedono)	22,4	98,0
7. Dal ricevimento dell'ultimo parere pervenuto da parte di una PA coinvolta, al rilascio dell'atto finale	15,0	113,0

- a) Tempo medio impiegato dagli uffici e dalle PPAA per il rilascio dell'autorizzazione unica: 53,3 giorni
- b) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica, comprensivo dei giorni di interruzione: 113 giorni
- c) Tempo medio per il rilascio dell'autorizzazione unica nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 56,2 giorni

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

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-19	10	20,4	20,4
20-24	13	26,5	46,9
25-29	4	8,2	55,1
30-34	3	6,1	61,2
35-39	3	6,1	67,3
40-44	2	4,1	71,4
45-49	0	0,0	71,4
50-54	2	4,1	75,5
55-59	0	0,0	75,5
60 e oltre	12	24,5	100
TOTALE	49	100	-

- a) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA senza interruzione termini: 38,8 giorni
- b) Tempo medio di conclusione dei procedimenti con DIA che hanno subito una interruzione termini, comprensivo dei giorni di interruzione: 109,3

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

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-30	102	55,7	55,7
31-60	51	27,9	83,6
61-90	20	10,9	94,5
91-120	5	2,7	97,2
121-150	4	2,2	99,4
151 e oltre	1	0,6	100
TOTALE	183	100	-

a) Tempo medio per il rilascio dell'atto finale, nel caso di pratiche non interrotte:
43,9 giorni

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

Giorni impiegati	Numero di pratiche	%	% cumulate
0-30	60	32,8	32,8
31-60	70	38,3	71,1
61-90	34	18,6	89,7
91-120	7	3,7	93,4
121-150	8	4,4	97,8
151 e oltre	4	2,2	100,0
TOTALE	183	100	-

Tempo medio per il rilascio dell'atto finale nel caso di interruzione del procedimento, detratti i tempi di interruzione: 56,2