

COMUNE DI FAENZA
Settore Sviluppo economico
Servizio Commercio e licenze

Edizione 1 MM/gdc/27.3.2002
Supera: nessuna

Rapporto di valutazione della Carta del Servizio Commercio e licenze e dello Sportello unico per le attività produttive - Anno 2001.

1. Premessa

Il Servizio Commercio e licenze (CL) e lo Sportello unico per le attività produttive del Settore Sviluppo economico del Comune di Faenza sono gestiti in Sistema Qualità, in base alle norme ISO 9000.

In tale sistema gestionale il "contratto con il cliente" è costituito dalla Carta del Servizio.

Quest'ultima stabilisce che venga effettuato annualmente un rapporto di valutazione con indicazione:

- a) 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;
- b) delle giornate di chiusura parziale o totale dell'ufficio all'accesso del pubblico;
- c) degli esiti delle indagini di soddisfazione dei clienti/utenti;
- d) dei reclami presentati dai clienti/utenti.

2. Analisi dei procedimenti del Servizio Commercio e licenze

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

- i procedimenti conclusi nel 2001 sono stati in totale 3615 di cui 1611 relativi alla distribuzione dei tesserini della caccia e n. 2004 relativi alle restanti materie;
- nel 2000 i procedimenti conclusi erano stati 3819 di cui 1634 relativi alla caccia e 2185 relativi alle restanti materie;
- da questi primi elementi si evince che si è assistito ad una riduzione di 204 procedimenti rispetto all'anno precedente;
- nel computo totale non sono stati considerati i procedimenti dello Sportello unico (vedi par. 3) che nel 2001 sono stati 199 e l'acquisizione delle posizioni autorizzate dalla P.S. (circa 70) trasferite ai sensi del d.lgs.112/98, che non hanno comportato in genere nuovi formali rilasci di autorizzazione (a parte alcuni casi), ma hanno comportato un consistente lavoro di inquadramento e di riorganizzazione interna e di formazione del personale sulle materie trasferite.

Il confronto fra i dati 2001 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 32) 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 complessiva dei giorni effettivi di conclusione dei procedimenti è di 22,04 (quella dei giorni effettivi computati dalla data di ripresa a seguito di interruzione e' di 16,67).

Nel 2000 la media complessiva era stata di 23,41.

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

Va detto che la trasformazione dei procedimenti da domanda in denuncia (ad esempio le licenze per apparecchi da gioco nei bar e nei circoli, le licenze per affittacamere, bed & breakfast, ecc..) 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 (cioè quando un operatore acquista un'azienda del settore "commerciale" in genere), 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.

Infatti, per i primi, la conclusione del procedimento non inibisce il proseguimento dell'attività.

Al di là dei dati statistici e delle elaborazioni prodotte non si segnalano casi di ritardo imputabili al servizio 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 molti operatori sono soliti presentare la domanda molto prima rispetto alla data di effettivo utilizzo (si pensi alle fiere, agli spettacoli viaggianti, ai festival dove i partecipanti o i promotori di queste manifestazioni sono soliti avanzare domanda molti mesi prima rispetto alla giornata di svolgimento dell'attività) e, non essendoci un atto di interruzione (perché le istanze sono in molti casi debitamente corredate dalla documentazione prescritta), 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 di norma si provvede ad emettere le autorizzazioni sanitarie (che sono diminuite da 207 nel 2000 a 114 nel 2001, per negozi e pubblici esercizi in genere, grazie agli interventi di semplificazione adottati di concerto con l'AUSL, mentre sono aumentate quelle per il trasporto di animali e di sostanze alimentari).

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. In caso di vizi superabili il servizio non interrompe formalmente il procedimento, pur chiedendo l'integrazione dei documenti. Ciò sposta in avanti il "contatore" del tempo che si accumula, pur essendo di fatto sospeso il procedimento.

Il quadro è riassunto in modo chiaro nella tabella dei tempi totali (Tab 1) dove si vede che i casi in cui il procedimento si è concluso oltre i canonici termini previsti dalla legge sono effettivamente pochi e, in ogni caso, non hanno impedito lo svolgimento dell'attività.

Con il perfezionamento della procedura di pianificazione e programmazione del lavoro si tenderà alla conclusione di tutti i procedimenti nei tempi di legge (i tempi necessari per l'imprenditore sono già rispettati).

3. Analisi dei procedimenti dello Sportello unico per le attività produttive

Nel 2001 sono state gestite 199 pratiche, di cui 95 sono state concluse.

Il procedimento è complesso e ha provocato un impatto lavorativo consistente, essendo stato il 2001 il primo anno di piena gestione di tali procedimenti, a personale invariato.

Il procedimento unico presenta numerose criticità dovute alla sua complessità, sia sul fronte del raccordo tra gli uffici comunali e le pubbliche amministrazioni coinvolte, sia sul fronte della completezza delle pratiche che vengono presentate.

Il 30,5 % di queste sono state interrotte, ma numerose sono state oggetto di integrazione, senza formale interruzione.

Il tempo medio di conclusione delle pratiche dal giorno di presentazione è di 78,82 giorni; considerando invece l'interruzione dei termini la media è di 56,47 giorni.

Quest'ultimo è il valore più adeguato, perché l'esame corretto della pratica può avvenire solo dal momento del suo completamento.

Per una analisi più approfondita si rinvia alla Tabella 2, dalla quale emerge che oltre l'84% delle pratiche è stato concluso entro 90 giorni.

Per quanto riguarda le tipologie dei procedimenti conclusi, si rinvia alla Tabella 3.

4. Giornate di chiusura

In relazione al punto b) si attesta che il Servizio Commercio e licenze non ha effettuato giornate di chiusura totale al pubblico.

5. Soddisfazione dei clienti

In relazione al punto c) l'indagine sulla soddisfazione dei clienti non ha visto un riscontro significativo da parte degli utenti (soltanto una ventina di persone hanno compilato la scheda), per cui è del tutto irrilevante un'analisi sui risultati delle stesse a fronte del cospicuo numero di persone che sono solite presentarsi a vario titolo presso gli uffici del servizio.

Da questi primi elementi si desume che gli utenti che frequentano il Servizio Commercio e licenze non ritengono opportuno compilare il modello messo a disposizione nel corridoio.

Questa tendenza è di norma riscontrabile in molti altri enti e/o uffici pubblici che si caratterizzano per questa nuova modalità di confronto con gli utenti.

Dalle schede presentate emerge che in 13 casi su 20 il giudizio sull'operato del servizio è ottimo, in 4 casi discreto e soltanto in 3 casi sufficiente, in nessun caso il giudizio è insufficiente.

Premesso che non sarebbe corretto desumere da questi scarsi elementi valutazioni complessive sull'intero operato del servizio, si ritiene tuttavia positivo l'approccio che il pubblico ha con l'operato del servizio.

6. Reclami

In relazione al punto d) si evidenzia che sono pervenuti 2 reclami scritti nell'anno 2001 da parte di cittadini, oltre a una più consistente serie di esposti e/o petizioni in materia di inquinamento elettromagnetico derivante dalla collocazione di impianti ripetitori di telefonia mobile.

In genere 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 e 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 di vigilanza 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.

TABELLA 1
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
Servizio Commercio e Licenze

CO D.	PROCEDIMENTI	da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni
AG2	Autorizzazione all'esercizio di attività agrituristica: rinnovo annuale	4	1	0	1	0
AP1	rilascio autorizzazioni di tipo A nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, subentro, trasferimento, autorizzazioni per fiere	31	4	22	6	16
AP2	rilascio autorizzazioni di tipo B nel settore del commercio su aree pubbliche: nuovo rilascio, conversioni, subingressi, variazioni in autorizzazioni	0	10	22	3	0
AP3 (*)	Conversioni, subingressi, variazioni in aut.ni B e C nel settore commercio su aree pubbliche	312	6	10	15	20
AS2	Presenza d'atto messa in esercizio ascensori	2	1	0	1	0
AS3	Presenza d'atto messa in esercizio	1	0	0	0	0

CO D.	PROCEDIMENTI	da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni
	montacarichi, piattaforme, elevatori					
BP1	rilascio licenze per barbieri, parrucchieri: inizio attività, trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni	2	1	1	0	1
BP2	rilascio licenze per estetiste: inizio attività trasferimento, subentro, modifiche societarie, cessazioni, sospensioni	1	0	2	0	1
CC1	rilascio certificati di inizio, cessazione, sospensione, trasferimento, modifiche, variazioni inerenti attività economiche e attestazioni di varia natura	6	1	4	1	0
CF1 (*)	trasferimento in zona: - con riduzione di superficie; - con stessa superficie; - con ampliamento fino al 20 %	1	0	0	0	0
CF1 5 (*)	commercio al dettaglio: variazioni anagrafiche, ragione sociale, sede legale	0	1	2	0	0
CF1 8	Esercizio di vicinato: apertura, trasferimento di sede, ampliamento della superficie, subentro, cessazione, concentrazione, riduzione, variazioni (art.7)	38	33	127	3	3
CF1 9	Medie strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione set-tore merceologico, subingresso, cessazione (art.8)	1	0	3	0	0
CF2 0	Grandi strutture di vendita: apertura, trasferimento di sede, ampliamento, concentrazione, estensione merceologica, riduzione di superficie, riduzione set-tore merceologico, subingresso, cessazione (art. 9)	0	1	0	0	0
CF2 2	Forme speciali di vendita: apparecchi automatici (art. 17)	0	1	3	0	0
CF2 3	Forme speciali di vendita: vendita per corrispon-denza, televisione o altri sistemi di comunicazione (art. 18)	0	1	3	0	0
CF2 4	Forme speciali di vendita: vendite effettuate presso il domicilio dei consumatori (art. 19)	1	0	1	0	0
CI1	Inizio attività, modifica, trasferimento, cessazione commercio all'ingrosso	0	1	0	0	0

CO D.	PROCEDIMENTI	da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni
CX1	rilascio tesserino per la caccia controllata e controllo ambito territoriale di caccia	3	0	0	0	0
CX2	ordinanza ritiro/sospensione tesserino	1	0	0	0	0
DC1	distributori di carburante - autorizzazioni uso pubblico e privato: rinnovo, modifica impianto, potenziamento, trasferimento, trasferimento titolarità, decadenza, revoca	1	1	1	0	1
DC2	distributore di carburante: autorizzazione alla so-spensione temporanea dell'esercizio degli impianti	0	1	0	0	0
DC3	distributori di carburante pubblici e privati: collaudo	1	0	2	1	0
EG1	rilascio autorizzazioni nel settore delle rivendite di giornali e riviste: nuovo rilascio, trasferimento, subentro	0	0	0	1	0
FE1	ferie: rivendite monopolio (UO 1), farmacie, carburanti, pubblici esercizi, panifici	147	9	5	0	0
FU1	rilascio tesserino per la raccolta dei funghi	3	0	0	0	0
FU2	rilascio autorizzazione alla commercializzazione	0	1	0	0	0
GT2	Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici	0	0	0	0	5
GT3	Patenti di abilitazione all'uso di gas tossici: rinnovo/rinuncia	22	0	0	0	2
PA1	licenza per esercizio di spettacoli e trattenimenti (rilevanti, non rilevanti)	12	13	30	8	4
PA1 3	domanda e certificato di iscrizione nel registro per mestieri ambulanti	0	2	2	0	0
PA1 4	dichiarazione di commercio di cose antiche o usate	2	5	6	0	0
PA1 5	licenza per sale giochi (rilascio, rinnovo)	0	0	2	1	2
PA1 8	licenza per esercizio taxi	0	0	11	0	0
PA1 9	rimborso dell'imposta di fabbricazione sulla benzina a favore dei titolari di licenze per servizio di taxi	0	0	6	0	0
PA2	licenza per spettacoli viaggianti	3	0	29	3	10
PA2 0	autorizzazione per noleggio autoveicoli con conducente	0	0	4	0	0
PA2	licenza per noleggio autoveicoli senza	2	2	8	7	2

CO D.	PROCEDIMENTI	da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni
2	conducente					
PA2 3	trasferimento di sede dell'esercizio di noleggio autoveicoli senza conducente	0	0	2	0	0
PA2 4	licenza per autorimessa	0	0	1	1	0
PA2 7	nulla osta per uso collaudo c/o Motorizzazione Civile per variazione auto licenza noleggio c.c., noleggio s.c., taxi	11	0	1	0	0
PA2 8	Comunicazione effettuazione Piano Bar	22	2	0	0	0
PA3 (*)	denuncia e certificato di iscrizione nel registro per portieri e custodi (T.U.L.P.S.) - rinnovo e cessazione	1	0	1	0	0
PA5	attività di somministrazione e/o vendita temporanea in occasione di fiere, feste o mercati (festival, manifestazioni)	20	2	3	0	0
PA8	licenza per tombole e pesche di beneficenza	1	0	1	0	0
PA9	licenza di agibilità per teatri o luoghi di pubblico spettacolo	0	0	1	0	0
PE1 0	pubblici esercizi: riduzione della superficie dell'esercizio o ampliamento	3	1	1	2	0
PE1 2	Rinnovo quinquennale autorizzazioni P.E., rinnovo autorizzazioni stagionali (chioschi)	0	0	16	0	0
PE2	Provvedimento per definizione turni di apertura nel periodo estivo dei Pubblici Esercizi	1	0	0	0	0
PE4	Concessione di occupazione suolo pubblico ai P.E. di somministrazione	3	7	9	8	2
PE5	attività accessorie ai P.E.: TV, radio, juke box (solo se in apposite sale tali da assurgere spettacolo); apparecchi da gioco; giochi leciti	65	2	3	0	3
PE6	Autorizzazione all'anticipazione dell'orario di apertura e alla protrazione dell'orario di chiusura di un pubblico esercizio, comunicazione per variazione dell'orario di apertura/chiusura	37	5	6	4	1
PE7	deroga temporanea all'obbligo del turno settimanale di chiusura dei P.E., variazione della giornata di chiusura	31	1	0	0	0

CO D.	PROCEDIMENTI	da 0 a 5 giorni	da 6 a 10 giorni	da 11 a 30 giorni	da 31 a 60 giorni	oltre 60 giorni	
	settimanale						
PE9	Autorizzazione per pubblici esercizi di tipo A, B, C, D: nuovo rilascio, subentro, reintestazione, trasferimento, variazioni e cessazioni	26	16	39	25	10	
PX1	rilascio licenze di pesca (verifica mensile, trasmissione in Provincia)	210	0	0	0	0	
SA1	Autorizzazione sanitaria permanente, temporanea, stagionale	14	18	58	16	8	
SA2	Autorizzazione sanitaria al trasporto sia alimentare che animale	55	40	62	7	1	
TA3	Attività di affittacamere	0	0	0	0	1	
Totale procedimenti: 2004		TOTAL	1097	190	510	114	93
		%	54,7	9,5	25,4	5,7	4,7
			89,6			10,4	

(*) Abrogato nel corso dell'anno a seguito di aggiornamenti normativi

TABELLA 2
TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI
Sportello Unico per le attività produttive

Per i procedimenti che hanno subito l'interruzione, i tempi di conclusione sono calcolati:					
dall'inizio del procedimento alla conclusione finale			dalla ripresa del procedimento alla conclusione finale		
Classi di tempi di conclusione in giorni	numero di atti	% cumulate	Classi di tempi di conclusione in giorni	numero di atti	% cumulate
0-30	16	16,8	0-30	30	31,6
31-40	7	24,2	31-40	12	44,2
41-50	7	31,6	41-50	8	52,6
51-60	11	43,1	51-60	8	61,0
61-70	10	53,7	61-70	11	72,6
71-80	11	65,3	71-80	8	81,0
81-90	6	71,6	81-90	3	84,2
91-100	5	76,8	91-100	5	89,5
101-110	2	78,9	101-110	2	91,6
111-120	1	80,0	111-120	1	92,6
121-130	3	83,1	121-130	2	94,7
131-150	6	89,4	131-150	2	96,8
150 e oltre	10	100	150 e oltre	3	100
Totale	95		Totale	95	

Media aritmetica tempi totali di conclusione senza considerare l'interruzione dei termini: **78,82**

Media aritmetica tempi totali di conclusione considerando l'interruzione dei termini: **56,74**

TABELLA 3
TIPOLOGIA DEI PROCEDIMENTI CONCLUSI
Sportello unico per le attività produttive

TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTO	conclusi nel 2001
TOTALI	95
1. per tipologia di intervento	
realizzazione nuovo insediamento	24
ampliamento, ristrutturazione, ecc	63
modifica impianto produttivo (senza interventi edilizi)	2
cessazione	0
collaudo	0
altro	6
2. per tipologia di atto finale	
autorizzazione unica	5
concessione edilizia	61
denuncia di inizio attività (DIA)	21
parere	7
pronuncia negativa	1
3. per procedimento ex DPR 447/1998	
Autocertificato	0
autocertificato per imp. a struttura semplice	0
Misto	0
procedura di verifica (screening)	6
Semplificato	89
semplificato con VIA	0
stazione radio base	0
Collaudo	0
variante urbanistica	0
4. per settore economico	
Agricoltura	14
Artigianato	29
Commercio	23
Industria	20
Servizi	9
Telefonia	0
Turismo	0