

1. Presentazione del documento e nota metodologica	5
2. Identità dell'ente locale	9
3. Servizi erogati	
> Ambiente	33
> Sociale	
<i>Politiche sociali</i>	43
<i>Cultura - turismo</i>	65
<i>Difensore civico</i>	83
<i>Servizi al cittadino</i>	85
<i>Politiche educative</i>	91
<i>Politiche della Casa</i>	99
> PROGRAMMAZIONE E ATTIVITÀ PRODUTTIVE	
<i>Sportello unico</i>	105
<i>Sviluppo Locale</i>	115
> Sicurezza	
<i>Polizia Municipale</i>	121
<i>Protezione Civile</i>	127
> Rigenerazione Urbana	
<i>Lavori pubblici</i>	133
<i>Urbanistica</i>	151
> Consultazione degli stakeholder	157
4.- Risorse economico - finanziarie	163
5.- Asseverazione	176

> Lo SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

Le linee programmatiche del Sindaco

"Al centro delle politiche di sviluppo sta l'impresa, i cui problemi devono trovare attenzione"

"Il ruolo di Sassari come città del sistema territoriale è quello di essere centro propulsore che concentra la sua iniziativa politica sui servizi, a vantaggio di tutto il territorio"

"Serve anche e soprattutto un progetto di sviluppo e innovazione"

"Aspetto essenziale..... è coinvolgere e fare dialo-

gare tra loro tutte le forze produttive del territorio".

"Il rilancio della città negli scenari futuri, pone al centro delle discussioni un modello reticolare, all'interno del quale l'interazione fra i centri partecipanti aiuti a superare i limiti di massa critica e di centralità tipici delle piccole e medie città e dove i soggetti si rapportino in modo paritario e si propongano in maniera unitaria a livello regionale".



Gli obiettivi del 2008

1. Predisposizione del **nuovo regolamento** dello Sportello Unico
2. **Gestione informatica** di tutte le comunicazioni e DIA commerciali
3. Modernizzazione dell'**archivio** del Settore
4. Ottimizzazione ed ampliamento del servizio di **informazioni tecniche**

► Condizioni di partenza e criticità

Il settore Sportello unico e attività produttive accorpa al suo interno due "sportelli": quello unico per le attività produttive (SUAP) e quello per l'edilizia (SUE). Al primo sono attribuite le competenze in ordine a tutti i procedimenti previsti per iniziare, modificare o cessare attività d'impresa,

Le competenze dei due sportelli

SUAP

Cura i procedimenti previsti per iniziare, modificare o cessare attività d'impresa, compresi i relativi interventi edilizi

SUE

Cura procedimenti relativi agli interventi edilizi di natura privata

I servizi/uffici

- > Servizio tecnico SUAP
- > Servizio tecnico SUE
- > Servizio amm.vo SUAP
- > Servizio amm.vo SUE
- > Servizio contabilità
- > Servizio Controllo edilizio
- > Servizio mercato mattatoio
- > Servizio ottimizzazione

compresi i relativi interventi edilizi, mentre al secondo sono attribuite le competenze in merito ai procedimenti relativi agli interventi edilizi di natura privata. Entrambi, inoltre, forniscono servizi di **informazione** e **consulenza** per le attività di propria competenza.

Il Settore assicura il supporto alla crescita dell'apparato produttivo cittadino attraverso il presidio dello sportello unico per le attività produttive e cura tutti i **rapporti** fra il privato, l'amministrazione e, ove occorra, le altre amministrazioni tenute a pronunciarsi in ordine agli

interventi edilizi mediante lo sportello unico per l'edilizia.

Amministra, pertanto, la gestione di tutte le attività inerenti alle funzioni edilizie e commerciali attribuite all'Ente. Garantisce infine l'acquisizione e l'implementazione dei canali diretti di **concertazione** con gli Enti terzi che sono coinvolti nei procedimenti dello Sportello Unico Attività Produttive.

Esercita le **funzioni catastali** acquisite dal Comune; cura gli adempimenti relativi al cosiddetto Catasto delle aree percorse da incendi.

I PUNTI DI FORZA DELLO SPORTELLO UNICO

1. avere **unificato** per utenti ed addetti, in un unico punto di accesso, gli adempimenti connessi all'applicazione di tutte le normative in materia edilizia (anche privata) e in materia di attività produttive
2. avere stimolato negli addetti la capacità di pronto **adattamento** e **adeguamento** ai cambiamenti procedurali e, contestualmente, la capacità a ricercare ed individuare forme di semplificazione;
3. avere aumentato, in relazione alla limitatezza dei tempi di procedimento, la gestione informatica delle attività, compresa quella tradizionale "di sportello" sperimentando **nuove modalità di comunicazione**
4. avere implementato le occasioni di **raffronto**, anche dialettico, con gli utenti, sia interni che esterni, e con le amministrazioni terze coinvolte nel procedimento consentendo lo scambio di conoscenze e, in relazione agli adempimenti tra loro correlati, la proposizione di nuovi schemi operativi

LE CRITICITA'

1. la **vastità** dell'ambito normativo di diretta applicazione e il suo costante mutamento;
2. la permanente **diffidenza** nei confronti della telematica
3. la difficoltà di uffici e utenti a separarsi dalle procedure **tradizionali**
4. la resistenza delle amministrazioni e degli uffici coinvolti nel procedimento unico a **condividere** le competenze
5. la difficoltà a reperire modalità e strumenti di comunicazione idonei a trasformare **concetti tecnici** in informazioni semplici

Gli interlocutori

Imprese esistenti	Confartigianato
Aspiranti imprenditori	Confesercenti
Regione Autonoma Sardegna	Confcommercio
CCIAA di Sassari	Associazioni dei consumatori e particolarmente il
Consorzi industriali	Codacons
Enti terzi coinvolti nel procedimento unico	Federconsumatori
Sindacati	Formez
Associazioni di categoria e particolarmente:	Ministero sviluppo economico
Confindustria	Ministero per la semplificazione amministrativa

Azioni e risultati

> RIORGANIZZAZIONE DELLO SUAP E PREDISPOSIZIONE DEL NUOVO REGOLAMENTO

Gli obiettivi

La prima esigenza espressa dalle imprese è quella della omogeneizzazione e della semplificazione degli adempimenti burocratici ed amministrativi.

Non può esserci semplificazione amministrativa senza semplificazione normativa e, in tale ottica, l'azione dello Sportello Unico è rivolta a potenziare, prima di tutto, gli uffici in diretto rapporto col pubblico, l'attività di informazione e consulenza preventiva.

E, sempre in tale ottica, si pone l'obiettivo volto a predisporre una nuova regolamentazione per lo Sportello Unico, sintetizzando quella attuale con la rappresentazione uni-

UNITA' IMPEGNATE PER INTERVENTO
48 (personale complessivo SUAP e SUE)

MEZZI A DISPOSIZIONE
Postazioni PC complete
Connessioni telefono-internet

taria delle regole basilari per l'esercizio delle attività complessivamente svolte dal Settore sia per la migliore gestione delle attività stesse che, soprattutto, per la migliore ed immediata comprensione da parte degli utenti.

Il fine è quello di costituire uno strumento utile a garantire una collaborazione tra le amministrazioni coinvolte nei procedimenti rivolti alle

imprese e di ridurre i riferimenti regolamentari con eliminazione delle duplicazioni, attualizzazione delle attività alla disciplina specifica di riferimento, omogeneizzazione dello Sportello Unico attività Produttive e Sportello Edilizia, e ottimizzazione ed ampliamento del servizio di informazioni tecniche e semplificazione delle procedure per l'accesso ai relativi atti.

I risultati conseguiti

1. Riorganizzazione del Settore con aumento addetti al front-office e contestuale accorpamento attività di back e front office.
2. Elaborazione proposta nuovo regolamento SUAP

Gli effetti prodotti

Sono stati garantiti 7 operatori di front office per il solo SUAP, con **due postazioni stabili** di consulenza tecnica ed amministrativa. A questo si aggiungono 2 operatori di accoglienza, uno dei quali, in riscontro diretto ad esigenze espresse dall'utenza, incaricato di svolgere la prima informazione, filtrare e indirizzare ai referenti dei singoli procedimenti. Il passaggio successivo sarà quello di ottimizzare ulteriormente la fase del ricevimento atti, per la diminuzione esponenziale dei tempi di attesa, separando la fase di informazione dal ricevimento e implementando il numero dei relativi incaricati.

Ugualmente in relazione alle pro-

blematiche riscontrate in sede applicativa della recente normativa regionale e ancor più rispondendo a richieste espresse dagli utenti è stato predisposto lo schema del **nuovo regolamento dello SUAP** che mira a rendere chiaro il procedimento, gli adempimenti in capo agli uffici e quelli in capo all'utenza, a definire in modo esplicito garanzie di risultato ed eliminare le incongruenze rilevate nella fase di adattamento delle discipline di settore al procedimento autocertificativo introdotto dalla L.R.3/08 così da prevenire ed eliminare anticipatamente ogni possibilità di contrasto o ritardo nella definizione degli atti.



► Azioni e risultati

> INFORMAZIONI EDILIZIE ON LINE

Gli obiettivi

Con questo obiettivo si intende ampliare l'offerta dei servizi ai cittadini-imprese, differenziandone le modalità di erogazione.

Si punta a generalizzare, con il supporto del CED (Centro elaborazione dati) del Comune, la gestione informatica delle "istanze" con l'individuazione e l'adozione di strumenti di informatizzazione dei processi e di diffusione della conoscenza del contesto territoriale.

L'accessibilità in rete delle informazioni sullo stato delle procedure edilizie è finalizzata a rispondere alle differenti esigenze informative dell'utenza, generica e professionale, scindendo quelle connesse alla mera conoscenza dello stato del procedimento da quelle strettamente finalizzate ad acquisire una consulenza

UNITA' IMPEGNATE PER INTERVENTO
12 (unità tecnico ed amministrative SUAP e SUE, unità di supporto informatico)

MEZZI A DISPOSIZIONE
Postazioni PC complete-
Connessioni telefono-internet

operativa, per la quale si rende indispensabile il supporto diretto dell'ufficio.

Rendendo infatti accessibili sul sito del Comune, i passi del procedimento edilizio ed il relativo referente sarà possibile orientare le esigenze prima descritte consentendo all'utente di acquisire i dati basilari dei procedimenti mediante semplice connessione ad un archivio pubblicato tra i servizi on-line dell'Ente.

Il beneficio indotto sarà l'ottimizzazione dell'uso delle risorse addette al front-office e quindi maggiore servizio con minori tempi di attesa a costi complessivi uguali, anzi inferiori e sarà possibile realizzare una modalità aggiuntiva di accesso ai dati (per i quali non sia necessaria la richiesta formale) ampliando le modalità di partecipazione di eventuali controinteressati al procedimento nel rispetto della riservatezza dei titolari dello stesso.

I risultati conseguiti

1. Predisposizione piattaforma informatica per attivazione accesso on line passi procedure edilizie

Gli effetti prodotti

Il programma definito dal nostro CED e realizzato dall'INFOR sullo schema già utilizzato con successo in molti Comuni consente di pubblicare on line i dati inerenti i procedimenti edilizi, dalla domanda al provvedimento, e seguirne i passi superando le tradizionali richieste di informazioni telefoniche o allo sportello. Oltre a fornire un servizio "in

tempo reale" all'utenza si realizza una modalità aggiuntiva di tutela di eventuali controinteressati e di complessivo controllo sul territorio, nel pieno rispetto delle esigenze di tutela della riservatezza, poiché il programma espone solamente i dati ordinariamente resi pubblici con l'affissione all'Albo ed escludendo la pubblicazione di ogni dato sensibile.



Azioni e risultati

> MODERNIZZAZIONE DELL'ARCHIVIO DEL SETTORE

Gli obiettivi

L'obiettivo è quello di procedere alla trasformazione progressiva della gestione dell'archiviazione atti e fascicoli passando dal cartaceo al digitale/informatico a garanzia della perfetta ed integrale conservazione degli atti del Settore.

I benefici si rappresentano, con uguale evidenza, anche in termini di acquisizione di fiducia da parte dell'utenza e di potenziamento della credibilità dell'Ente perché il messaggio che si vuole comunicare, con la velocità di accesso ai propri archivi è, infatti, innanzitutto la consapevolezza di un Ente sicuro del proprio operato.

Attraverso la condivisione e la divulgazione dei dati correlati alle attività economiche e produttive si intende consentire inoltre il monitoraggio delle iniziative imprenditoriali esistenti, di quelle in atto e, conseguentemente delle potenzialità residue.

UNITA' IMPEGNATE PER INTERVENTO	MEZZI A DISPOSIZIONE
7 (unità amministrative, unità archivista a convenzione)	Postazioni PC complete Scanner Programma informatico specifico

La realizzazione di questo obiettivo oltre a condurre ad un'innegabile miglioramento della qualità del lavoro degli addetti all'archivio porterà a ridurre nettamente i tempi di attesa per rilascio copie e soprattutto per l'accesso agli atti, ma anche a:

1. favorire la nascita di un sistema interistituzionale di **scambio di dati** e di informazioni ed il monitoraggio delle attività di governo e gestione del territorio e di supporto allo sviluppo economico;
2. realizzare uno strumento di modernizzazione della macchina amministrativa, di **collaborazione** ed intesa con altre Amministrazioni
3. attuare i principi di **semplificazione** e di **trasparenza** a favore dei cittadini;
4. **modernizzare** il servizio complessivo;
5. ridurre i **tempi di ricerca** e consultazione fascicoli e quindi del tempo complessivo delle procedure;
6. aumentare la **produttività** delle risorse assegnate al settore e netta diminuzione della tempistica dei procedimenti.

Unico archivio

E' operativo da dicembre 2008 un **UNICO ARCHIVIO INFORMATICO DELLO SPORTELLINO UNICO** (tramite la INFOR). Incrementa la procedura di rete dell'Edilizia, che è sempre stata utilizzata solo per la gestione delle classiche pratiche edilizie, con l'inserimento anche delle seguenti pratiche:

- 1) Duaap relative ai soli interventi edilizi riguardanti fabbricati da destinare ad impianti produttivi;
- 2) Duaap relative a interventi edilizi per l'inizio di un'attività;
- 3) Duaap relative al solo inizio di un'attività produttiva;
- 4) pratiche relative a comunicazioni o DIA o richieste autorizzazione relative ad attività produttive non soggette alla L.R. 3/08, al fine di evitare l'utilizzazione di diverse procedure, come quella sulla commercio.

I risultati conseguiti

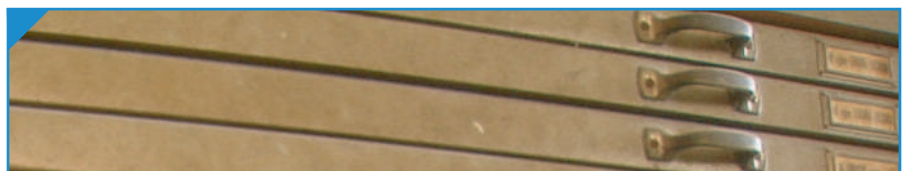
1. Conclusione censimento fascicoli d'archivio ed espletamento gara per acquisizione programma di digitalizzazione.

Gli effetti prodotti

L'attività svolta sino a questo momento, pur se propedeutica alla digitalizzazione, che potrà avvenire naturalmente solo con l'acquisizione dei servizi richiesti con la gara svolta per l'individuazione del soggetto fornitore, ha consentito di censire, ordinare e riorganizzare i fascicoli cartacei depositati in archivio, realizzando un data base di ricerca - per quanto temporaneo- funzionale a più chiavi di ricerca, superando le

difficoltà operative che si erano create in seguito all'incendio del 2005.

L'effetto positivo prodotto dall'attività già svolta si è avvertito sia sul fronte interno, ossia quello della maggiore celerità nel reperimento dei precedenti d'archivio necessari all'espletamento delle attività istruttorie sia, soprattutto, all'esterno per quel che attiene il miglioramento della tempistica di accesso atti.



Azioni e risultati

> COMUNICAZIONI E DENUNCE INIZIO ATTIVITÀ' ON LINE

Gli obiettivi

Anche in questo caso l'esigenza percepita è la richiesta di ampliamento dell'offerta dei servizi ai cittadini-imprese, differenziandone le modalità di erogazione. Si punta, così come per le informazioni edilizie on line, a generalizzare, con l'indispensabile supporto del CED dell'Ente, la possibilità di gestione informatica delle "istanze" mediante l'individuazione e l'adozione di efficaci strumenti di informatizzazione dei processi e di diffusione della conoscenza del contesto territoriale.

L'obiettivo attiene a rendere possibile la gestione informatica di tutte le comunicazioni e le denunce perti-

UNITA' IMPEGNATE PER INTERVENTO
12 (unità amministrative, unità supporto informatico)

MEZZI A DISPOSIZIONE
Postazioni PC complete
Connessioni telefono-internet

nenti alle attività commerciali (senza intervento edilizio) con l'individuazione di programmi operativi finalizzati a modificare il tradizionale atto di presentazione allo sportello del cartaceo in presentazione telematica, effettuabile in ogni tempo e da ogni luogo.

Si intende partire con le procedure "a minore complessità" consentendo la gestione informatica (con regi-

strazione ed accesso immediato) direttamente mediante il collegamento internet del Comune. Il risultato atteso è quello dell'accorpamento delle funzioni informative e di quelle operative con correlata ottimizzazione delle risorse, diminuzione dei costi generali e sociali connessi all'utilizzo improduttivo di materiale cartaceo, amplificazione della percezione esterna della qualità.

Procedure on line

- > La **posta elettronica** certificata consente di presentare la DUAAP, o altra comunicazione Dia relativa ad attività produttiva anche non soggetta a Duaap, tramite il sito internet dello Sportello Unico
- > Il sito per la consultazione della banca dati della Camera di Commercio: <https://cerved.com>;
- > <https://servizionline.comune.sassari.it/pubblicazioni/publinfor/edilizia/ricercapratiche.php> per la consultazione on line di tutte le pratiche inserite nella procedura edilizia/attività produttive;
- > il sito internet dello Suap Regionale: <http://demo.suap.sardegna.it/formazione/slides.htm>,
- > la procedura Regionale per l'inserimento delle Duaap attraverso il sito : <http://demo.suap.sardegna.it/>;
- > la partecipazione al Forum Regionale del Coordinamento Suap tramite il sito: <http://intranet.sardegna.suap.it>;
- > l'aggiornamento, nell'ambito della banca dati informativa del portale www.sardegna.suap.it, delle schede dei procedimenti.

I risultati conseguiti

1. Applicazione accordo regionale SUAP con adesione all'utilizzo modulistica unificata e procedura unificata per la gestione on line delle "istanze" .
2. Definizione schema data base finalizzato a ricerca facilitata on line di attività, modulistica e istruzioni.

Gli effetti prodotti

Inizialmente l'obiettivo era finalizzato a potenziare il numero dei moduli telematici sulla scorta dei Modelli Com già pubblicati tra i servizi *on line* dell'Ente, aggiungendo altri modelli per comunicazioni e denunce di attività di vario genere, con lo scopo, pure in questo caso, di aumentare le modalità di prestazione di servizi all'utenza.

L'obiettivo iniziale ha dovuto subire una modifica nel corso della sua esecuzione in quanto la Regione ha adottato l'intera modulistica correlata alla dichiarazione unica autocertificativa, rendendola disponibile sul proprio sito, in formato editabile. Il Settore ha quindi potuto avvalersi dell'accordo stipulato con la



stessa Regione nell'anno 2006 per fruire della modulistica unificata e dei correlati programmi operativi ottenendo un'evidente economia di risorse . Avendo però rilevato difficoltà, da parte dell'utenza, nell'individuare esattamente quali e quanti moduli e quali e quanti allegati da utilizzare per ciascuna specifica attività, è stato predisposto un data base che dovrà ora essere definito ed ottimizzato dal nostro CED mediante il quale sarà possibile, collegandosi al sito dell'Ente, individuare e "scaricare" con un sistema di ricerca facilitata moduli, istruzioni, elenchi e allegati senza attese e senza limiti di tempo e di luogo.

Azioni e risultati

> ATTIVITÀ' EDILIZIA E CONTROLLO DEL TERRITORIO

Gli obiettivi

L'obiettivo è rivolto ad attuare non solo un controllo rigido del territorio rivolto ad accertare gli abusi, a demolire in tempi brevissimi le opere e a ripristinare immediatamente lo stato dei luoghi a danno del contravvenitore ma anche a rispondere alla richiesta di trasparenza, effettività e garanzia dell'attività amministrativa. In tale ottica si è inteso migliorare la riorganizzazione della metodolo-

gia del controllo sulle attività edilizie affinché possa realizzarsi il più efficace coordinamento della Struttura con gli Organi di Vigilanza e con gli Enti terzi preposti alla sorveglianza per la tutela del territorio

comunale e la sua salvaguardia dalle trasformazioni abusive anche attraverso il potenziamento degli apparati organizzativi e dei sistemi tecnologici preposti alle suddette attività di vigilanza.

UNITA' IMPEGNATE PER INTERVENTO
7 (unità tecniche, unità vigilanza)

MEZZI A DISPOSIZIONE
Postazioni PC complete
Connessioni telefono-internet

I risultati conseguiti

E' stata migliorata la riorganizzazione della metodologia del controllo sulle attività edilizie attraverso la definizione di chiare modalità di raccordo e di coordinamento tra il Settore e il Comando P.M. . Sono aumentate le unità operative incaricate degli accertamenti e dei provvedimenti conseguenti.

Gli effetti prodotti

Maggiore controllo delle attività sul territorio e spinta al suo ordinato sviluppo e maggiore tutela dei soggetti coinvolti, mediante la definizione dell'intera procedura entro termini certi e circoscritti.

INDICATORI	2008	2007	NOTA AL RAFFRONTO
n° sopralluoghi controllo edilizio	36	27	<i>Con il potenziamento del servizio, risulta notevolmente aumentato il numero degli accertamenti effettuati.</i>
n° ordinanze controllo edilizio	11	22	<i>L'intensificazione del controllo edilizio e della vigilanza ha inibito la tendenza all'abusivismo; risulta pertanto diminuita l'incidenza degli atti sanzionatori.</i>
n° contatti	900	120	<i>L'aumento esponenziale dei contatti conferma il risultato del potenziamento dei servizi di informazione e consulenza.</i>
n° utenti ricevuti	4.100	380	<i>Come per il numero di contatti il dato conferma la correttezza dell'obiettivo finalizzato a potenziare le modalità di accesso ai servizi di informazione, consulenza, archivio.</i>
n° pratiche istruite ufficio istruttoria tecnica Sue	175	226	<i>I dati confermano l'oggettivo cambiamento dell'attività del Settore in seguito alle recenti modifiche normative, essendo state sostituite le istruttorie tradizionali con le attività di verifica, di accertamento, e di consulenza preventiva e, quindi, il giusto indirizzo degli obiettivi finalizzati a migliorare l'organizzazione complessiva, risolvere i conflitti operativi, potenziare i servizi di diretta informazione.</i>
n° pratiche istruite servizio tecnico Suap	88	124	



► Impegni e azioni per il futuro (Peg 2009)

Gli obiettivi specifici contenuti nel Piano dettagliato degli Obiettivi 2009, che si sommano alla attività ordinaria del Settore enunciata nelle condizioni di partenza, sono i seguenti:

- > Ampliamento della gestione informatica online di tutte le comunicazioni e delle DIA commerciali
- > Predisposizione banca dati unica attività produttive
- > Inizio della scansione delle pratiche dell'archivio a seguito dell'aggiudicazione definitiva della gara a ditta esterna.
- > Ulteriore ampliamento del servizio di informazioni online sulle richieste edilizie e sull'accesso ai relativi atti, in continuazione di precedente obiettivo sul quale l'Amministrazione ha già investito con l'acquisto da parte del CED di apposito software.

Contatti

Via Paolo Demuro s.n.c (Rione di Carbonazzi) - 07100 Sassari

Sportello Unico per l'edilizia - tel. 079 279 467 fax 079 279 452

Sportello Unico attività produttive - tel. 079 279 455 fax 079 279 452

Direzione Civico Mercato p.zza Mercato - tel. 079 235 324