

RELAZIONE ATTIVITA' – ANNO 2007

Servizi: URP – SUAP – IAT/ InformaTurismo

SETTORE: DIREZIONE GENERALE

Il 2007 è stato un anno all'insegna dell'attività di comunicazione e collaborazione tra gli sportelli SUAP, URP e IAT per svolgere un **SERVIZIO COORDINATO DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE TERRITORIALE**.

Gli obiettivi, indicati nella relazione del 2007, sono stati così raggiunti, l'integrazione tra semplificazione, iniziative commerciali e associazioni del territorio si è rafforzata , grazie alla collaborazione dei vari attori economici centesi.

I principali esempi di questa diffusione sia territoriale che funzionale sono alcune iniziative curate e gestite direttamente dall'Amministrazione comunale con il supporto di URP e SUAP:

- **Convegno del 31 maggio 2007** "FONDI STRUTTURALI E NUOVA POLITICA DI COESIONE 2007-2013 QUALI OPPORTUNITÀ DI SVILUPPO PER IL NOSTRO TERRITORIO"
- **Convegno del 12 settembre 2007** - "OPPORTUNITÀ AMBIENTALI E RISORSE RINNOVABILI GLI ECO-QUADERNI IL RUOLO DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE DI CENTO"
- **Inserimento del punto CMV presso l' URP** (ogni giovedì mattina da ottobre 2007);
- **Punto IAT/URP informativo**, di apertura al pubblico per i turisti e cittadini in occasione delle principali iniziative di promozione culturale e turistica.



URP – UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'URP continua ovviamente ad essere il punto di riferimento di tutti i cittadini che si rivolgono a questo servizio per ottenere informazioni sulle attività e servizi dell'ENTE, per l'accesso a documenti e atti amministrativi, per il rilascio di alcune certificazioni e tesserini di caccia/pesca, per l'iscrizione all'anagrafe canina e per presentare e avere risposta su reclami/suggerimenti.

Da Ottobre 2007 non è più presente presso l'URP il Punto Enel, questo a causa della liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, in ogni caso è stato immediatamente costituito il **PUNTO CMV**, sempre all'interno dell'URP ogni giovedì mattina, che oltre a dare informazioni a 360° sulle utenze gestirà presto la distribuzione di energia elettrica.

Tra le **novità del 2007** vi è stata anche l'introduzione di un nuovo procedimento di sportello che così si integra tra i numerosi già attivati e svolti da questo servizio.

Attraverso la collaborazione con l'AUSL di Ferrara e Ufficio Stranieri è stata determinata una **“Procedura per il rilascio di certificati relativi a: carta di soggiorno, ricongiungimento familiare, contratto di soggiorno per lavoro”** con l'obiettivo di assicurare il rilascio delle certificazioni avvenga entro limiti di tempo definiti, si riconduca ad un atto completo di tutti gli elementi utili per il rilascio dei documenti richiesti e sia omogenea a fronte di situazioni analoghe.

L'URP è stato individuato quale ufficio del Comune più idoneo ad avere in carico la nuova procedura sia in base all'ampia fascia oraria di apertura al pubblico e quale punto di riferimento per la consegna della modulistica e il supporto informativo.

Le fasi operative dell'URP sono quindi state le seguenti:

- consegna del modello relativo alla “Richiesta di attestazione di idoneità alloggio” al cittadino interessato, assistenza per la sua compilazione e informazioni sulla documentazione da presentare e da allegare alla richiesta stessa;
- ricezione della domanda compilata presentata tramite l'Ufficio Protocollo, e controllo della completezza e correttezza della documentazione allegata;
- trasmissione, entro 15 giorni dalla data di ricezione, al Servizio Igiene Pubblica (S.I.P.) dell'AUSL di Ferrara- Distretto Ovest della domanda e relativi allegati;
- invio, da parte del S.I.P., all'interessato del certificato in caso di regolarità documentale, e di una copia dello stesso all'U.R.P;
- gestione dell'archivio di tutte le pratiche presentate.

Dal 15 settembre 2007 al 31 dicembre sono già state gestite dall'URP ben 147 pratiche di questo tipo.

ALCUNI DATI STATISTICI del secondo semestre 2007 per URP (pubblicati in internet).

Statistiche su servizi specifici:

- Licenze di pesca rilasciate: n. **88**

- Operazioni ENEL effettuate: n. **582** (fino al 31 ottobre 2007)
- Pratiche di Anagrafe Canina: n. **280** (209 iscrizioni – 71 cancellazioni).

Reclami gestiti dall'URP – grande attività negli ultimi mesi (soprattutto CMV)

Sono **578** i reclami pervenuti nel 2° semestre 2007 presso l'URP ed interessano:

Servizio interessato	Numero	Tipologia di reclamo
CMV	222	Illuminazione – fogne –rifiuti – verde pubblico
INFOGIOVANI	2	concorsi
Enel	3	illuminazione
LLPP	293	Viabilità – scoli fognari –strutture comunali
Amministrazione comunale	8	Asili – sicurezza – aut edilizie
Segreteria	1	Asili nido
PM	38	Viabilità – sicurezza - igiene
SSI	6	Sito internet – consultazione pagine on line
SS.SS	3	Graduatorie nido – Alloggi – campi solari
HERA	2	Pubblica assistenza
URP	1	illuminazione
Ambiente/ausl	5	Sanità e igiene pubblica e animali
Anagrafe	1	Numerazione civica
SUE	3	Aut edilizie
Provincia	1	viabilità
CULTURA	1	Illuminazioni natalizie

I reclami sono stati registrati presso il SW gestionale ed inviati, per ottenere la risposta, ai settori interessati.

- N. 161 sono stati **risolti tecnicamente**;
- Per n.33 è stata data una **risposta motivata** nel caso in cui non è possibile tecnicamente una soluzione diretta oppure si provvederà, nei tempi tecnici, a soddisfare la richiesta;
- N. 23 **non risolti**;
- N. 361 sono ancora **in corso**.



SUAP - SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE

L'importanza delle funzioni gestionali dello SUAP relativamente al coordinamento di tutte le pratiche relative alle attività economiche è ormai conosciuta e riconosciuta a livello nazionale e localmente da imprenditori, enti esterni ed associazioni di categoria.

Il Tavolo Provinciale SUAP-FE, utile ed indispensabile per l'aggiornamento delle procedure e per la loro semplificazione e applicazione omogenea sul territorio, ha permesso allo SUAP di diventare un vero e proprio strumento di raccordo delle pratiche autorizzative, dalle più semplici alle più complesse, divenendo così il punto di riferimento per conoscere le trasformazioni economiche del territorio e quindi individuare le aree da promuovere e valorizzare.

Il referente principale per gli indirizzi dell'Amministrazione è l' ASSESSORATO ALLE ATTIVITA' PRODUTTIVE E COMMERCIO, mentre lo SUAP è lo strumento di collegamento, per la semplificazione e la promozione.

Nel 2007 sono state diverse le iniziative di valorizzazione del territorio:

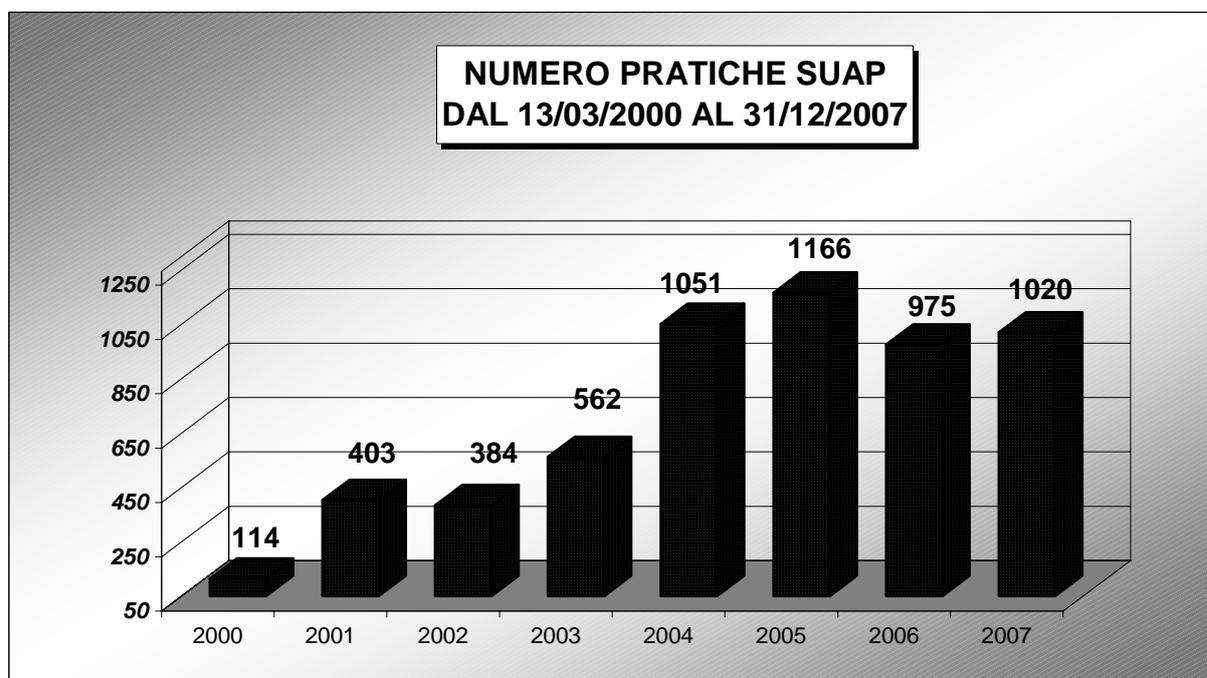
1. sono stati **aggiornati alcuni regolamenti comunali** in modo da applicare immediatamente le nuove normative di liberalizzazione commerciale utili per la semplificazione delle procedure autorizzative interne;
2. sono stati messi a disposizione **contributi specifici per le associazioni** senza scopo di lucro che promuovono attività economiche del territorio, i prodotti tipici e il turismo;
3. sono state **ampliate alcune aree fieristiche/mercatali** in modo da attirare maggiori operatori e quindi valorizzare il Centro storico in particolari occasioni, tramite specifiche convenzioni come quella tra il Comune e ATP ProLoco (Fiera San Biagio - Mercato antiquariato).
4. sono stati **ottenuti i fondi provinciali 2006 per la valorizzazione del centro storico**, fondi che verranno investiti per il miglioramento dei servizi comunali e, parte di questi, sono destinati alle attività commerciali del centro storico;
5. è stato proposto il **sesto progetto di valorizzazione centro storico** per l'ottenimento dei finanziamenti provinciali/regionali;

6. sono state introdotte alcune importanti novità semplificative relativamente alla scomparsa dell'autorizzazione sanitaria e alla seguente **introduzione della DIA SANITARIA**;

Nel 2007 sono state periodicamente effettuate numerose e proficue riunioni ed incontri tematici con i principali attori economici del territorio, con gli imprenditori, con le associazioni di categoria ed altre associazioni varie che operano sul territorio proprio per coordinare e condividere i vari interventi ed iniziative proposte.

Illustrazione di alcuni **dati statistici** più significativi, relativamente al numero e tipologia di pratiche SUAP, tramite apposite tabelle (i dati sono influenzati però da una pur minima percentuale di errore in quanto, solo dopo un mese dalla chiusura del semestre, è possibile aver effettuato la formale la verifica su tutte le pratiche sospese).

ALCUNI DATI STATISTICI DI TREND DAL 2000 AL 2007



I dati, per una lettura più semplice, vengono aggregati per grandi tipologie in modo da poterli anche confrontare a partire dal 2000 (anno di istituzione SUAP).

PRATICHE PER TIPOLOGIA DI PROCEDIMENTI	TOT 2007	I SEM	II SEM
Autocertificato	29	20	9
Certificazione	22	14	8
Comunicazione	34	15	19
COM1	103	62	41
COM2-media struttura di vendita	1	0	1
COM3-var. medie e grandi strutt. di vendita	7	3	4
COM4	0	0	0
COM5-apparecchi automatici	6	4	2

COM6	3	3	0
COM7-vendita presso il domicilio	3	1	2
COM8-commercio itinerante	24	12	12
COM9-commercio su posteggio	222	38	184
Denuncia di inizio attività edilizia	123	57	66
DIA-Alimentari	5	0	5
DIA-strutture ricettive	0	0	0
Screening	0	0	0
Semplificato	263	134	129
Semplificato-agibilità L.31/2002	48	20	28
Semplificato-PE	108	59	49
Vigilanza	19	12	7
TOTALI	1020	454	566

PRATICHE PER TIPOLOGIA DI INTERVENTO	TOT 2007	I SEM	II SEM
Apertura	380	102	278
Cessazione	77	45	32
Costruzione	32	14	18
Modifica	384	198	186
Rinnovo	23	15	8
Subentro	94	62	32
Trasferimento di sede	10	6	4
Vigilanza Organi di controllo	20	12	8
TOTALE	1020	454	566

PRATICHE PER TIPOLOGIA DI SETTORE	TOT 2007	I SEM	II SEM
Acconciatura ed estetica	32	21	11
Agricoltura e Pesca	29	14	15
Agriturismi	2	2	0
Alberghi-affittacamere	2	1	1
Ambulatori	4	2	2
Artigianato	79	39	40
Artigianato di servizio	25	19	6
Autolavaggio	1	1	0
Autotrasporti	6	5	1
Bar	75	45	30
Bar-gelateria	4	3	1
Bar-pasticceria	5	2	3
Bar-tabacchiera	0	0	0
Centri benessere	0	0	0
Chioschi	4	3	1
Circoli privati	0	0	0
Commercio	70	20	50
Commercio alimentare	33	22	11
Commercio alimentare e non	20	11	9
Commercio con posteggio alimentare	36	7	29
Commercio con posteggio non alimentare	174	29	145

Commercio itinerante alimentare	7	2	5
Commercio itinerante non alimentare	22	11	11
Commercio non alimentare	81	53	28
Depositi G.P.L.	0	0	0
Direzionale/terziario	33	15	18
Edicole	4	3	1
Edilizia	24	12	12
Edilizia speciale	0	0	0
Farmacie	3	2	1
Impianti di carburante	12	4	8
Impianto tecnologico	8	5	3
Industria	51	18	33
Lavanderie-stirerie	2	1	1
Mense	8	6	2
Panifici	10	5	5
Riciclaggio-Rifiuti	1	1	0
Ristoranti-Pizzerie-Trattorie	9	4	5
Sagre e manifestazioni	86	38	48
Strutture scolastiche	4	1	3
Strutture socio-assistenziali-sanitarie	15	11	4
Strutture sportive	3	3	0
Studi professionali	6	1	5
Tabaccherie	7	3	4
Telecomunicazioni	23	9	14
TOTALI	1020	454	566

N. PRATICHE PER SETTORI AGGREGATI	2007	2006	2005	2004	2003	2002	2001	2000
AGRICOLTURA	31	20	16	23	37	8	4	0
AMBULATORI - FARMACIE **	7	13	35	9	8	0	0	0
ARTIGIANATO	89	122	112	159	202	204	254	75
BARBIERI-PARRUCCHIERI-ESTETISTI ECC..	57	33	89	51	25	36	22	14
BAR-RISTOR-CHIOSCHI-ALBERGHI-CIRCOLI**	107	244	216	239	26	0	0	0
COMMERCIO FISSO E ITINERANTE *	540	396	516	390	149	30	51	4
DIREZIONALE E TERZIARIO	48	50	44	75	41	21	18	3
DISTRIBUTORI CARRBURANTI-AUTOLAVAGGI	13	11	15	24	18	16	9	0
EDILIZIA	24	7	23	16	13	25	23	16
IMPIANTI TECNOLOGICI	31	15	22	16	9	5	10	0
INDUSTRIA	51	35	50	31	21	24	12	2
STRUTTURE SOCIO-ASSISTENZIALI-SPORT	22	29	28	18	13	15	0	0
TOTALI	1020	975	1166	1051	562	384	403	114

* nel fino al '02 solo pratiche edilizie - nel 2005 comprensivo di sagre/manifestazioni

** di competenza SUAP dal 01/07/03

Durante il primo semestre 2007 l'Ufficio InformaTurismo ha svolto diverse attività, così suddivise:

INFORMAZIONE TURISTICA:

- Ha ricercato informazioni e aggiornamenti relativi a mostre, manifestazioni e avvenimenti, strutture ricettive, mezzi di trasporto, legislazione e pubblicazioni che riguardano il turismo italiano e internazionale
- Ha diffuso ogni tipo di informazioni utili ai turisti e non, in relazione a programmazione, svolgimento e partecipazione alle manifestazioni organizzate nella Provincia, collaborando con enti ed associazioni del territorio.

ACCOGLIENZA TURISTICA:

- Ha offerto un supporto alla ricettività del territorio centese, fungendo da tramite fra turista e: alberghi e residence, ristoranti e pizzerie, musei e monumenti, associazioni, segreterie organizzative.
- Ha curato l'organizzazione e la realizzazione di gite, visite guidate e percorsi culturali.
- Ha realizzato pacchetti turistici

PROMOZIONE TURISTICA:

- Ha predisposto e distribuito materiale informativo e promozionale, come opuscoli, cartine, guide. Ha ristampato i dépliant "Guercino. un protagonista del barocco", "Itinerari religiosi a Cento", "Cento coriandoli cultura e gastronomia. Guida a Cento città d'arte – città del Guercino" in italiano e in tedesco.
- Ha redatto calendari e i dépliant mensili "Spettacoli, mostre, sagre" e Settimana della cultura".
- Ha redatto il dépliant "Saperi e sapori di Cento carnevale d'Europa 2007" e ha realizzato il sito di "Saperi e sapori di Cento carnevale d'Europa 2007".
- Ha redatto il dépliant Natale 2007
- Ha redatto l'Ecoquaderno "Turismo sostenibile"
- Ha prodotto gadget del Comune (sporte, cartoline, ombrelli)
- Ha gestito le pagine web del Comune di Cento dedicate alle attività culturali, ludiche, spettacolari ed enogastronomiche del territorio (In primo piano; Novità dal sito; Calendario); ha partecipato alla redazione della newsletter dell'InformaGiovani del Comune di Cento con

notizie legate agli appuntamenti turistici, culturali, enogastronomici dell'Emilia Romagna. Si è rapportato agli organi di stampa e agli altri uffici IAT.

- Ha curato l'organizzazione di iniziative per promuovere il territorio centese, in collaborazione con enti ed associazioni turistiche della regione: il coordinamento delle attività legate all'edizione 2007 del Carnevale di Cento ("Saperi e sapori di Cento carnevale d'Europa"), la collaborazione a "World Sugar Meeting", la realizzazione dell'iniziativa "Palazzi storici e memorie di pietra"; la partecipazione alla "Festa dell'Europa"(organizzata dall'Informagiovani), l'organizzazione di "Approfondimenti di territorio", l'organizzazione della "Settimana della Cultura", l'organizzazione dell'Educational tour per operatori nazionali CRAL network, l'organizzazione della visita ufficiale del Console Generale della Repubblica Argentina e dell'inaugurazione della mostra "Desde el Alma"; la partecipazione del Comune di Cento al Ferrara Balloons Festival.
- Ha realizzato e presentato il PPTL 2008 alla Provincia di Ferrara
- Ha ottenuto il finanziamento per il PPTL 2007 dalla Provincia di Ferrara (€12.000,00)
- Ha partecipato al tavolo di lavoro relativo alla guida dell'Alto Ferrarese e ha redatto le pagine riguardanti Cento
- Ha ideato e realizzato alcuni percorsi didattici riservati alle scuole superiori di Cento.

STATISTICHE IAT 2007

Contatti:	
GENNAIO	1053
FEBBRAIO	1594
MARZO	980
APRILE	850
MAGGIO	1047
GIUGNO	1034
LUGLIO	798
AGOSTO	305
SETTEMBRE	1018
OTTOBRE	901
NOVEMBRE	922
DICEMBRE	1039
TOTALE	11541