



“Processi in Comune” Progetto Comune di Roma

L’oggetto dell’intervento

Oggetto dell’intervento di reingegnerizzazione: **miglioramento del funzionamento e delle prestazioni rese dallo Sportello Unico per le Attività Ricettive (SUAR) del Comune di Roma.**

Il SUAR è incaricato del rilascio delle autorizzazioni ad operare (ed informa sugli iter amministrativi) per le strutture ricettive e pararicettive e funziona seguendo la normativa prevista dal DPR 447/98.

Nella realtà del Comune di Roma, si tratta di un servizio che ha caratteri di priorità per:

- **l’ampiezza e la rilevanza in termini economici e sociali** delle attività legate alla ricettività turistica: la popolazione complessiva degli esercizi con regolare autorizzazione interessati dal servizio SUAR nel Comune di Roma è di 3.556 unità¹ (dati 2007), composta non solo di imprese del settore, ma anche di un’utenza non professionale, ovvero privati cittadini che vogliono svolgere attività come quella di affittacamere o di gestione di case vacanza;
- **le forti implicazioni, a livello di impatto amministrativo, sul ruolo degli apparati comunali** nell’esercizio delle funzioni autorizzative e di controllo: il SUAR opera all’interno del Dipartimento XX (Politiche per il turismo, lo sport e la moda) e costituisce uno dei sei sportelli tematici che affiancano lo Sportello Unico delle Attività Produttive centrale, che svolge funzioni di coordinamento verso i 19 SUAP municipali;
- l’impatto, **in termini operativi, sulle altre Amministrazioni** coinvolte (ASL, Vigili del Fuoco, APT, Agenzia del Territorio, ...) nel processo autorizzativo e sui **sistemi professionali ed imprenditoriali** di riferimento, costituiti dalle imprese del settore, dalle loro associazioni di categoria e dai tecnici professionisti di cui si avvalgono.

L’obiettivo generale dell’intervento di reingegnerizzazione consisteva nel **rendere lo sportello interlocutore unico per cittadini e imprese**, attraverso la **semplificazione e la velocizzazione dell’iter di erogazione del servizio.**

Come si è proceduto

Al momento dell’avvio dell’intervento (metà 2007), il SUAR **non si configurava ancora come unico e solo referente per l’impresa e per il cittadino**, essendoci ancora una situazione caratterizzata dall’azione diretta di una pluralità di Enti nel procedimento, molti dei quali esterni al Comune.

Tale situazione era complicata da ulteriori elementi di criticità derivanti:

¹ Così suddivise: 925 alberghi, 456 affittacamere, 199 case per ferie, 27 agriturismi, 17 camping, 5 ostelli e 1.900 case vacanza.



- da una **normativa di settore in via di radicale evoluzione**;
- dal passaggio **da un sistema autorizzatorio ad un sistema di controllo sul realizzato** attraverso il ricorso all'autocertificazione
- da un **deciso aumento dei volumi di attività** dal 2004 in poi².

Sulla base di tale contesto, gli assi di azione sui quali si è lavorato per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento sono stati:

- la **reingegnerizzazione dei procedimenti** (semplificato, autocertificato, misto) ai fini della semplificazione;
- un **chiaro patto con l'impresa**, che portasse in futuro alla redazione della carta dei servizi, ai fini della trasparenza;
- l'**agevolazione dell'accesso al servizio ed alle pratiche**, sia di persona che on-line, ai fini dell'accessibilità;
- il **contributo operativo degli utenti** - singoli o organizzati - (autocertificazioni, preverifiche dei requisiti), l'**automazione del servizio**, il **rapporto diretto fra imprese e sportello unico** ai fini della riduzione dei costi;
- il **governo unico del procedimento da parte del SUAR**, la **digitalizzazione**, la **dematerializzazione**, i **protocolli di intesa con gli altri Enti**, ai fini della velocità del servizio.

In estrema sintesi, nel corso della prima fase dell'intervento, conclusasi il 30 aprile 2008, si è proceduto:

- a) alla **standardizzazione del procedimento unico**, ricostruendone il flusso e migliorando i passaggi critici;
- b) alla **stipula di accordi con Enti esterni** (in particolare ASL e Vigili del Fuoco), semplificando procedure e modalità di pagamento e, soprattutto, ponendo il SUAR come unico interlocutore per cittadini e imprese: a breve si utilizzerà un nuovo sistema informatico di back office finalizzato alla gestione condivisa delle pratiche fra i vari enti;
- c) al **miglioramento del servizio di assistenza all'utenza** in termini di consulenza, personalizzazione, trasparenza;
- d) all'**attivazione dell'accesso telematico al servizio**: oggi è possibile inoltrare richieste on-line, scaricare modulistica, ottenere informazioni, anche via telefono, mail o in chat, a breve, sarà possibile presentare la DIA direttamente via web.

A regime, tali cambiamenti porteranno ad una **diminuzione da 12 a 7-8 giorni**, dal momento della presentazione della domanda, **per il completamento della procedura**.

² Solo per le case vacanza, si è passati dalle 183 autorizzazioni del 2004 alle 2.066 del 2007.