



## Regione Lombardia LA GIUNTA

### COMUNICAZIONE DEL PRESIDENTE MARONI DI CONCERTO CON GLI ASSESSORI GARAVAGLIA E MELAZZINI E IL SOTTOSEGRETARIO FERMI ALLA GIUNTA NELLA SEDUTA DEL 14 LUGLIO 2015

**OGGETTO: STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO SPERIMENTALE 'ANGELI ANTI BUROCRAZIA' IN COLLABORAZIONE CON IL SISTEMA CAMERALE**

Regione Lombardia in collaborazione con il Sistema Camerale ha attivato il progetto sperimentale "angeli anti burocrazia" per **accompagnare e supportare le imprese lombarde nei rapporti con la pubblica amministrazione** e per risolvere i "c.d. nodi burocratici" che ostacolano l'attività d'impresa.

Selezionati con un bando da UNIONCAMERE Lombardia, gli angeli sono **30 giovani neolaureati entrati in servizio il 7 gennaio 2015** a disposizione delle imprese sul territorio regionale (2 per ogni provincia, 1 a Sondrio e 9 a Milano).

L'iniziativa, prevista dalla legge regionale n. 24/2014, si colloca all'interno del **percorso di attuazione della L.r. n. 11/2014** "Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività", dei lavori del Comitato Semplificazione e del programma d'azione 2014 dell'Accordo di programma con il Sistema camerale per lo sviluppo economico e la competitività del sistema lombardo 2010-2015.

La **finalità** del progetto è quella di migliorare il rapporto tra le imprese e la burocrazia, facilitando, attraverso gli angeli, il rapporto con la P.A., trasformando le criticità in proposte e i limiti in risorse. Coinvolti e attivati dagli imprenditori stessi, gli angeli anti burocrazia valutano l'efficacia del sistema amministrativo e, **in collaborazione con le Sedi Territoriali di Regione Lombardia e le Camere di Commercio si occupano** di fornire informazioni e assistenza rispetto alle procedure da seguire, indicare le normative e gli adempimenti per l'esercizio dell'attività produttiva, garantire l'osservanza delle migliori prassi amministrative, coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte nei procedimenti, promuovere e diffondere le opportunità dei bandi nazionali ed europei, favorire l'informatizzazione dei sistemi informativi, individuare gli ostacoli ed elaborare in tempi brevi soluzioni.

Nei **primi sei mesi di attuazione** dell'iniziativa le attività si sono principalmente concentrate, come previsto dai singoli progetti esecutivi, nella **rilevazione dei c.d.**



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

“**nodi burocratici**” riscontrati dalle imprese nell'esercizio dell'attività imprenditoriale.

A tal fine, gli angeli **hanno avviato un intenso lavoro di analisi** con le associazioni di categoria, le pubbliche amministrazioni, gli ordini professionali, il sistema del credito e della garanzia e i singoli imprenditori; ad oggi **hanno incontrato nei diversi territori circa 500 pp.aa.** (Comuni, Province, Asl, Arpa, ecc.) per un confronto e un supporto in merito alle principali problematiche riscontrate dagli imprenditori; stanno, inoltre, collaborando **con 100 referenti** delle principali associazioni di categoria, professionisti nell'ottica di implementare l'assistenza alle imprese e potenziare i servizi offerti. Al fine di approfondire le problematiche afferenti i procedimenti di settore (agricolo, edile, tessile, ecc.) **sono entrati in contatto complessivamente con circa 400 imprese** per metà delle quali **hanno affrontato e gestito con buoni esiti casi problematici** segnalati dagli imprenditori stessi attraverso il call center o la casella di posta dedicata al servizio; le richieste hanno riguardato pratiche amministrative non evase nei tempi previsti, problemi informatici nella trasmissione della documentazione, difficoltà nella comprensione della normativa di riferimento, informazioni circa il reperimento di strumenti di finanziamento a sostegno dell'attività imprenditoriale. **La percentuale di risoluzione delle segnalazioni si attesta intorno al 90 %** con tempi medi di gestione **pari a circa un mese dalla ricezione della richiesta**; il grado di soddisfazione espresso dagli imprenditori si è dimostrato buono con la trasmissione in diversi casi di attestazioni di stima sulla professionalità e sull'utilità del lavoro svolto.

Si sintetizzano di seguito le diverse problematiche emerse in relazione alle **quattro aree di intervento**.

1. Nell'area **Sportelli Unici per le Attività produttive** gli angeli coinvolti hanno impostato **un'indagine di tipo quantitativo e qualitativo** condotta **presso 12 SUAP in ogni provincia lombarda** sulla base di una traccia predefinita al fine di assicurare una lettura unitaria dei risultati. Sono stati quindi individuati i principali punti di debolezza e sono state formulate le relative proposte di intervento. Parallelamente sono stati affrontati alcuni temi specifici quali **l'utilizzo delle modalità elettroniche di pagamento** a favore delle pubbliche amministrazioni interessate; il funzionamento del portale “impresa in un giorno”; **l'operatività sul territorio regionale dello Sportello Unico per l'Edilizia Produttiva**. Anche in relazione a tali prodotti specifici sono stati individuati i principali punti di debolezza e sono state formulate le relative proposte di intervento.



## Regione Lombardia

### LA GIUNTA

---

2. Nell'area **Procedimenti amministrativi** per l'esercizio dell'attività d'impresa particolare attenzione è stata dedicata da parte degli angeli coinvolti nell'analisi dell'Autorizzazione Unica Ambientale con una rilevazione delle 50 pratiche più risalenti (anno 2013) ancora in fase di istruttoria; è stato redatto un modello di avvio e conclusione del procedimento per la standardizzazione dello stesso sul territorio regionale. Sul fronte dei **procedimenti del settore agricolo** (in particolare del settore vitivinicolo) il costante confronto con le associazioni di categoria ha permesso la risoluzione di diverse problematiche nonché l'elaborazione di proposte di semplificazione. In relazione ai Certificati d'Origine sono state elaborate linee guida di orientamento per tutte le camere lombarde.
3. Nell'area **Servizi per le Imprese** è stata realizzata da parte degli angeli coinvolti una mappatura dei principali punti di assistenza offerti agli imprenditori dagli enti e istituti di credito e finanziamento attivi sul territorio; con riferimento ai procedimenti afferenti l'avvio Impresa è stato elaborato "un kit di orientamento" per l'aspirante imprenditore e un **vademecum per il flusso di avvio di impresa** con relativa check list degli adempimenti. E' stata condotta **un'analisi approfondita di alcuni bandi** regionali al fine di verificarne i possibili elementi di semplificazione, anche a partire dall'analisi delle customer dei partecipanti, Parallelamente è stato avviato un percorso di **affiancamento alle Direzioni regionali** nella stesura delle misure di agevolazione finalizzato a tracciarne il processo e a individuare i possibili interventi di semplificazione.
4. Nell'area **Servizi per l'Expo** sono stati analizzati i documenti a supporto della **S.C.I.A. per EXPO** al fine di verificarne gli elementi di maggior complessità, anche con l'ausilio di un questionario per la raccolta dei feedback da parte delle imprese. Dai dati acquisiti è emersa una scarsa conoscenza da parte dei partecipanti, soprattutto dei Paesi stranieri, degli adempimenti necessari per lo svolgimento delle attività commerciali e alcune difficoltà ricorrenti nella compilazione delle S.C.I.A per Expo, da qui l'elaborazione di una serie di strumenti che fossero un aiuto concreto alle imprese.

Il rapporto di monitoraggio allegato alla presente comunicazione riporta lo **stato di avanzamento del progetto al 30 giugno 2015**, mostrando, in sintesi e nel dettaglio, le attività svolte dagli angeli nei primi sei mesi di lavoro; tale quadro, seppur preliminare, consente di far emergere i primi risultati raggiunti e le criticità rilevate, fornendo nello stesso tempo elementi per una **rendicontazione trasparente** del lavoro fatto e per una **valutazione sull'efficacia** del progetto avviato.



**Regione Lombardia**

LA GIUNTA

---

Nei **prossimi mesi sarà decisivo l'apporto delle Direzioni Generali competenti e del Sistema Camerale per la "cantierabilità" delle azioni** di semplificazione proposte; parallelamente si dovranno, affrontare i numerosi fattori critici connessi al profondo cambiamento nei comportamenti delle amministrazioni, per determinare il pieno raggiungimento degli interventi di semplificazione proposti.

Alla luce dei positivi risultati sin qui raggiunti, infine, si ritiene utile proporre una **prosecuzione del progetto**, individuando a tale scopo, con successivi provvedimenti, le modalità e le risorse necessarie.



Regione Lombardia



---

# ***ANGELI ANTI BUROCRAZIA***

*UN NUOVO STRUMENTO A SOSTEGNO DELLE IMPRESE*

**Rapporto di monitoraggio**

*30 giugno 2015*

*Regione Lombardia  
in collaborazione con il Sistema Camerale  
da gennaio 2015  
ha attivato il servizio sperimentale  
“angeli anti burocrazia”  
per supportare le imprese lombarde  
nei rapporti con la pubblica amministrazione  
e per risolvere  
i c.d. “nodi burocratici”  
che ostacolano l’attività d’impresa*

# Premessa

Dal 7 gennaio 2015 le imprese lombarde possono chiedere un supporto concreto per semplificare e sburocratizzare i rapporti con la pubblica amministrazione attraverso il **servizio gratuito e sperimentale “angeli anti burocrazia”**.

Selezionati da Regione Lombardia con un bando realizzato in collaborazione con UNIONCAMERE Lombardia, gli angeli sono **30 giovani neolaureati** entrati in servizio il 7 gennaio 2015 (2 per ogni provincia, 1 a Sondrio e 9 a Milano), **a disposizione delle imprese** per aiutarle a superare gli ostacoli che si trovano a fronteggiare quotidianamente nei rapporti con le pubbliche amministrazioni.

L'iniziativa si colloca all'interno del percorso di attuazione della Legge Regionale n. 11/2014 “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività”, dei lavori del Comitato Semplificazione e del Programma d'Azione 2014 dell'Accordo di programma con il Sistema Camerale per lo sviluppo economico e la competitività del sistema lombardo.

La **finalità** è, infatti, quella di **migliorare il rapporto tra le imprese e la burocrazia, facilitando, attraverso gli angeli, il rapporto con la P.A.**, trasformando le criticità in proposte e i limiti in risorse. Coinvolti e attivati dagli imprenditori stessi, gli angeli anti burocrazia valutano l'efficacia del sistema amministrativo e, in collaborazione con le Sedi Territoriali di Regione Lombardia e le Camere di Commercio, si occupano di fornire informazioni e assistenza rispetto alle procedure da seguire, indicare le normative e gli adempimenti per l'esercizio dell'attività produttiva, garantire l'osservanza delle migliori prassi amministrative, coordinare le pubbliche amministrazioni coinvolte nei procedimenti, promuovere e diffondere le opportunità dei bandi nazionali ed europei, favorire l'informatizzazione dei sistemi informativi, individuare gli ostacoli ed elaborare in tempi brevi soluzioni.

In particolare, ciascun angelo è responsabile di un progetto di semplificazione afferente le seguenti **aree di intervento**: 1) **Funzionamento degli sportelli unici per le attività produttive** (in particolare, progetti contenenti proposte di miglioramento delle modalità di interazione tra SUAP ed imprese, dei tempi di conclusione dei procedimenti, dei livelli di servizio offerti); 2) **Procedimenti amministrativi** per l'esercizio dell'attività d'impresa (in particolare, progetti contenenti proposte di semplificazione dei procedimenti che interessano le imprese del settore vitivinicolo, tessile, chimico, dei procedimenti in materia ambientale); 3) **Servizi per le imprese** (in particolare, progetti contenenti proposte di miglioramento per favorire la nascita di nuove imprese, la conoscenza delle opportunità offerte dai bandi regionali, nazionali ed europei); 4) **Servizi per l'EXPO** (in particolare, progetti contenenti proposte di semplificazione dei procedimenti che interessano l'esportazione, miglioramento degli strumenti Business to Business in correlazione all'evento Expo 2015).

Parallelamente a tali attività di “sistema”, gli angeli intervengono anche per la risoluzione di “singoli casi” segnalati dagli imprenditori; contattati via email o attraverso il call center regionale, entro tre giorni verificano le richieste, anche recandosi presso le imprese, per poi andare nelle sedi competenti e fornire utili risposte in tempi rapidi.

Il presente rapporto di monitoraggio riporta lo **stato di avanzamento del progetto al 30 giugno 2015**, mostrando, in sintesi e nel dettaglio, le attività svolte dagli angeli nei primi sei mesi di lavoro; tale quadro, seppur preliminare, consente di far emergere i risultati sin qui raggiunti e le criticità rilevate, fornendo nello stesso tempo elementi per una **rendicontazione trasparente** del lavoro svolto e per una **valutazione sull’efficacia** del progetto avviato.



**MICHELA TOMMASEO**  
MANTOVA



**VERONICA TEDESCHI**  
COMO



**AZZURRA MANUTI**  
MILANO



**CECILIA SOMASCHI**  
COMO



**CHIARA UCCELLI**  
VARESE



**GIULIA CONCARI**  
BRESCIA



**GIULIA BRUGNEROTTO**  
MILANO



**SILVIA NAVONE**  
MILANO



**GIUSEPPE AQUINO**  
MILANO



**GIORGIO PASINI**  
MILANO



**PAOLA CONSONNI**  
BERGAMO



**LUANA STAGNO**  
LECCO



**SABRINA RANCATI**  
BERGAMO



**MARCO BIGNELLI**  
CREMONA



**SARA CAPASSO**  
MONZA-BRIANZA



**DANIELA GUASTELLA**  
MILANO



**CHIARA CIREDDU**  
VARESE



**GIUSEPPE BUFALINO**  
SONDRIO



**STEFANO SANVITO**  
MANTOVA



**PAOLA CORSICO**  
PAVIA



**CLAUDIA PEREGO**  
LECCO



**MARTA GIANINI**  
LODI



**FIAMMA LOCATI**  
MONZA - BRIANZA



**GIOVANNI VIGANO'**  
MILANO



**FEDERICA PUCCI**  
LODI



**LUCA TIRLONI**  
CREMONA



**TANIA TOLENTINO**  
PAVIA



**LETIZIA REALE**  
MILANO



**SILVIA BOCELLARI**  
BRESCIA

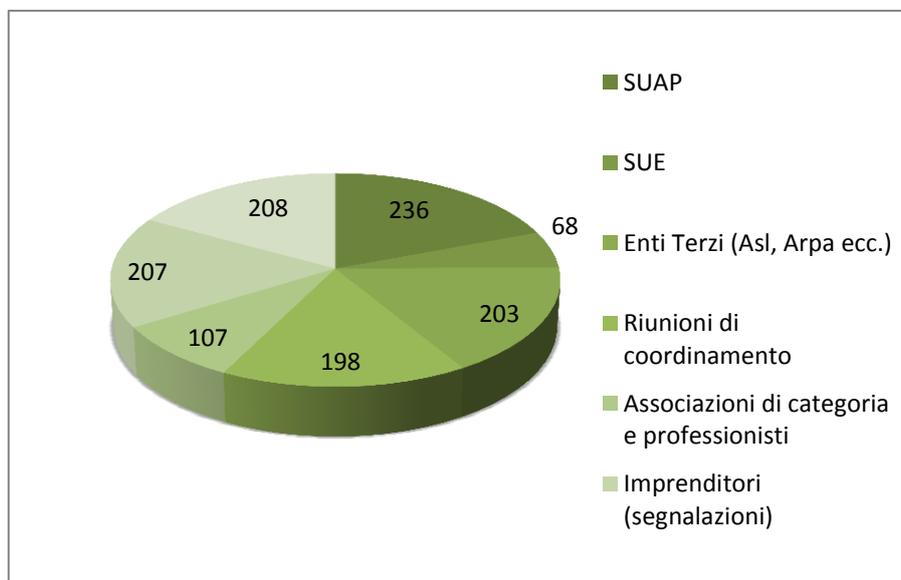


**VALENTINA D'ADDA**  
MILANO

**A che punto siamo?**

**Nei primi sei mesi di attuazione del progetto “angeli anti burocrazia”** le attività si sono principalmente concentrate, come previsto dai singoli progetti esecutivi, nella rilevazione ed analisi dei c.d. “nodi burocratici” riscontrati dalle imprese nell’esercizio dell’attività imprenditoriale.

A tal fine, gli **angeli hanno avviato un intenso lavoro di analisi** con le associazioni di categoria, le pubbliche amministrazioni, gli ordini professionali, il sistema del credito e della garanzia e i singoli imprenditori; ad oggi, gli angeli hanno incontrato nei diversi territori **circa 500 pp.aa.** (Suap, Province, Asl, Arpa, ecc.) per un confronto e un supporto in merito alle principali problematiche riscontrate dagli imprenditori. Al fine di approfondire le problematiche afferenti i procedimenti di settore (agricolo, edile, tessile, ecc.) **sono entrati in contatto complessivamente con circa 400 imprese** per metà delle quali hanno affrontato e gestito con buoni esiti casi problematici segnalati dagli imprenditori stessi attraverso il call center o la casella di posta dedicata al servizio; le richieste hanno riguardato pratiche amministrative non evase nei tempi previsti, problemi informatici nella trasmissione della documentazione, difficoltà nella comprensione della normativa di riferimento, informazioni circa il reperimento di strumenti di finanziamento a sostegno dell’attività imprenditoriale. La percentuale di risoluzione delle segnalazioni si attesta intorno al 90 % con tempi medi di gestione pari a circa un mese dalla ricezione della richiesta; il grado di soddisfazione espresso dagli imprenditori si è dimostrato buono con la trasmissione in diversi casi di attestazioni di stima sulla professionalità e sull’utilità del lavoro svolto. Gli angeli stanno, inoltre, collaborando con circa **100 referenti delle principali associazioni di categoria e professionisti** nell’ottica di implementare l’assistenza alle imprese e potenziare i servizi offerti.



Progetto angeli anti burocrazia. Rappresentazione attività stakeholder

In alcuni ambiti sono stati elaborati e utilizzati **strumenti di rilevazione** dei servizi offerti alle imprese (quali, ad esempio, questionari, check list, interviste, ecc.) utili alla mappatura e all’analisi, anche su base statistica, del contesto territoriale. Si sintetizzano di seguito le diverse problematiche emerse in relazione alle **quattro aree di intervento**.

Nell'area **Sportelli Unici per le Attività produttive** gli angeli coinvolti hanno impostato **un'indagine di tipo quantitativo e qualitativo** condotta **presso 12 SUAP** in **ogni provincia lombarda** sulla base di una traccia predefinita al fine di assicurare una lettura unitaria dei risultati. Sono stati quindi individuati i principali punti di debolezza e sono state formulate le relative proposte d'intervento. Parallelamente sono stati affrontati alcuni temi specifici quali, ad esempio, l'utilizzo delle modalità elettroniche di pagamento a favore delle pubbliche amministrazioni interessate; il funzionamento del portale "impresa in un giorno"; l'operatività sul territorio dello Sportello per l'Edilizia Produttiva. Anche in relazione a tali obiettivi sono stati individuati punti di debolezza e relative proposte di intervento.

Nell'area **Procedimenti amministrativi** per l'esercizio dell'attività d'impresa particolare attenzione è stata dedicata all'analisi dell'Autorizzazione Unica Ambientale, ad esempio, attraverso la rilevazione da parte degli angeli coinvolti di 50 pratiche campione risalenti all'anno 2013 ancora in fase di istruttoria, oltre alla realizzazione di un modello di avvio e conclusione del procedimento per la standardizzazione dello stesso sul territorio regionale. Sul fronte dei procedimenti del settore agricolo (in particolare del settore vitivinicolo) il costante confronto con le associazioni di categoria ha permesso la risoluzione di diverse problematiche nonché l'elaborazione di numerose proposte di semplificazione. Un focus è stato realizzato sulle attività soggette a SCIA con rilevanza ambientale; grazie al contributo di Arpa Lombardia si è attivata una collaborazione per garantire alle imprese una riduzione di costi e tempi con procedimenti chiari e standardizzati, come la realizzazione, ad esempio, di un modello standard di scheda tecnica del ciclo produttivo per le tinte lavanderie. Infine, in relazione ai Certificati d'Origine sono state elaborate linee guida di orientamento per tutte le camere lombarde.

Nell'area **Servizi per le Imprese** è stata realizzata da parte degli angeli coinvolti una mappatura dei principali punti di assistenza offerti agli imprenditori dagli enti e istituti di credito attivi sul territorio; con riferimento ai procedimenti afferenti l'avvio d'impresa è stato elaborato "un kit di orientamento" per l'aspirante imprenditore e un vademecum per il flusso di avvio di impresa con relativa check list degli adempimenti. È stata condotta un'analisi approfondita di alcuni bandi regionali al fine di verificarne i possibili elementi di semplificazione, anche a partire dall'analisi delle customer dei partecipanti. Parallelamente è stato avviato un percorso di affiancamento alle Direzioni Generali nella stesura delle misure di agevolazione finalizzato a tracciarne il processo e ad individuare i possibili interventi di semplificazione.

Nell'area **Servizi per l'Expo** sono stati analizzati i documenti a supporto della S.C.I.A. per EXPO al fine di verificarne gli elementi di maggior complessità, anche con l'ausilio di un questionario per la raccolta dei feedback da parte delle imprese. Dai dati acquisiti è emersa una scarsa conoscenza da parte dei partecipanti, soprattutto dei Paesi stranieri, degli adempimenti necessari e alcune difficoltà ricorrenti nella compilazione delle S.C.I.A. Da qui l'elaborazione di una serie di strumenti di aiuto concreto alle imprese.

Nella prossima fase sarà decisivo l'apporto delle Direzioni Generali competenti e del Sistema Camerale per la "cantierabilità" delle azioni di semplificazione proposte; parallelamente si dovranno affrontare i numerosi fattori critici connessi al profondo cambiamento nei comportamenti delle amministrazioni interessate, per determinare il pieno raggiungimento degli interventi di semplificazione proposti.

# Le aree di intervento

## 1.1. Operatività dello Sportello Unico per le Attività Produttive

Lo Sportello Unico per le Attività produttive (SUAP) costituisce uno degli snodi fondamentali delle politiche regionali per le imprese. Lo Sportello nasce, infatti, con l'obiettivo di semplificare l'avvio e l'esercizio dell'attività d'impresa, superando la complessità della regolamentazione vigente e della disarticolazione del sistema amministrativo che, per l'avvio di un'attività d'impresa o per la realizzazione o modifica di un impianto, richiede diversi titoli abilitativi (autorizzazioni, licenze, pareri, permessi, concessioni, nulla osta, ecc.) di competenza di distinte amministrazioni pubbliche. La riforma introdotta con il d.p.r. n. 160/2010 ha impresso una forte accelerazione al processo di rinnovamento degli sportelli con significativi impatti in ordine al suo funzionamento; ciononostante permangono molteplici profili di criticità sia sul fronte del front office (difficoltà nel reperimento delle informazioni da parte dell'utenza) sia sul fronte del back office (mancanza di uniformità nell'organizzazione dello Sportello, difficoltà nel raccordo con gli Enti terzi ecc.) la cui corretta analisi e individuazione è propedeutica alla realizzazione delle azioni di semplificazione.

### Cosa abbiamo fatto?

Attraverso **un'indagine di tipo quantitativo e qualitativo** condotta **presso i SUAP** capoluogo in **ogni provincia lombarda** sono state rilevate le principali problematiche relative ai livelli di organizzazione e informatizzazione dello Sportello, alla tracciabilità dei procedimenti e ai tempi effettivi di conclusione dei procedimenti, al raccordo con gli Enti Terzi responsabili degli endoprocedimenti, alla gestione delle pratiche in materia edilizia. Parallelamente sono state realizzate **interviste e focus** presso gli operatori comunali dei comuni con popolazione superiore a 10.000 ab. e che risultano utilizzare ancora modalità di trasmissione a mezzo Pec, al fine di approfondire in modo puntuale gli elementi più importanti di funzionamento dello Sportello.



**Totale Interviste operatori SUAP = 164**

Uno degli aspetti maggiormente critici emersi dalla rilevazione concerne la **diversità dell'interfaccia informativa dei siti comunali**, nonché dei portali dedicati al SUAP sia dal punto di vista grafico sia dal punto di vista contenutistico. Il sito comunale rappresenta, infatti, il principale strumento attraverso il quale l'utenza raccoglie informazioni sull'iter procedurale riguardante l'attività d'impresa ovvero il primo punto di contatto al quale l'impresa si rivolge per conoscere la modalità con le quali procedere e la documentazione da presentare per svolgere la propria attività. Le informazioni sul sito comunale costituiscono una linea guida anche per gli intermediari nello svolgimento del proprio lavoro di assistenza all'impresa. Sulla base di queste premesse risulta di primaria importanza che il sito di ciascun comune riporti le informazioni inerenti al SUAP, alla sua funzione e al modo di procedere (anche mediante l'inserimento di un link che rimandi l'utente alle informazioni di cui necessita), affinché il sito possa fungere da guida nella ricerca delle informazioni da conoscere sullo sportello unico. Inoltre, se è vero che non tutti i siti comunali riportano informazioni inerenti al SUAP, i comuni che offrono spiegazioni lo fanno in modo difforme.

Con riferimento alla **modulistica richiesta** per una medesima attività si è riscontrata una forte difformità a livello territoriale ( ad es: alcune tipologie attività sono soggette a S.C.I.A. solo in alcuni comuni). Ne consegue una frequente richiesta di integrazione documentale. In taluni casi è frequente il ricorso anche alla richiesta di documentazione cartacea. A **livello organizzativo** il funzionario preposto al SUAP, soprattutto nelle realtà minori, spesso si occupa di molteplici attività di diversa natura.

## REGOLAMENTAZIONE

- mancanza di uniformità nell'attuazione e/o interpretazione delle normative di settore

## ORGANIZZAZIONE

- mancanza di uniformità nella gestione dei procedimenti
- organizzazione poco efficiente e/o sottodimensionata
- scarso coordinamento con gli enti terzi

## COMUNICAZIONE

- carenze informative e difformità comunicative relative al ruolo, all'organizzazione e alle modalità di trasmissione delle pratiche

Progetto angeli anti burocrazia. Area SUAP: rilevazione criticità

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'adozione di un modello informativo unico per una interfaccia *user friendly* dello sportello di facile consultazione per le imprese
2. l'accompagnamento ai SUAP tramite interventi di affiancamento agli operatori
3. la predisposizione di un documento unico per la standardizzazione delle procedure dei SUAP
4. la promozione del coordinamento (mediante convenzioni) delle amministrazioni che intervengono nei procedimenti
5. la valorizzazione del portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), come punto unico di accesso per le procedure d'impresa

## 1.2. Operatività dello Sportello Unico per l'Edilizia

---

Lo Sportello Unico per l'edilizia, previsto dalle legge (DPR. n. 380 del 2001), non è ancora operativo in molti comuni lombardi, con conseguente difficoltà per gli operatori di avere un unico interlocutore a cui rivolgersi; anche laddove è stato istituito, inoltre, è frequente l'utilizzo di modalità di trasmissione e di integrazione delle pratiche ancora di tipo cartaceo. Non sussiste né nel D.P.R. 380/2001 né nella legislazione regionale un obbligo normativo sulla digitalizzazione delle pratiche edilizie (diversamente da quanto previsto dal D.P.R. 160/2010).

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale area di intervento hanno supportato la Direzione Regionale Territorio nella predisposizione e somministrazione presso gli uffici comunali di un questionario per la rilevazione delle principali problematiche relative ai livelli di organizzazione e informatizzazione dello Sportello. L'indagine era volta ad approfondire gli aspetti organizzativi dell'ufficio, i carichi di lavoro, i tempi di svolgimento dei procedimenti, l'utilizzo di una piattaforma per l'elaborazione delle pratiche telematiche. Parallelamente è stata svolta un'attività di analisi della modulistica di settore, con la predisposizione di elementi utili a migliorarne la comprensione.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'accompagnamento ai SUE tramite interventi di affiancamento formativo agli operatori
2. l'elaborazione di una proposta utile a favorire l'integrazione SUAP/SUE
3. il supporto nella predisposizione della modulistica standardizzata e di modelli unici informativi
4. la sperimentazione di un intervento di semplificazione con riferimento alla notifica preliminare di avvio cantieri

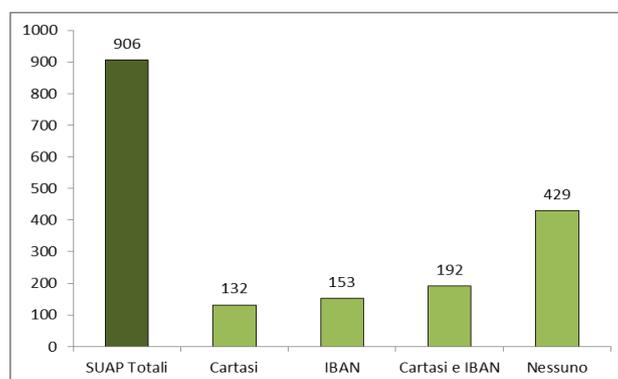
## 1.3. Attivazione dei pagamenti on line

---

In linea con l'obiettivo di promuovere l'utilizzo di sistemi integrati di pagamento telematico e di fatturazione elettronica nelle transazioni previsto dall'Agenda digitale europea, anche le pubbliche amministrazioni italiane devono procedere entro il 31.12.2015 alla digitalizzazione di tali processi, aderendo all'articolato sistema di incassi e pagamenti predisposto per il settore pubblico, al fine sia di conseguire una maggiore semplificazione e razionalizzazione sia di favorire la trasparenza, il monitoraggio e la rendicontazione della spesa pubblica. Con particolare riferimento ai servizi essenziali che gli Sportelli Unici per le attività produttive devono assicurare alle imprese è previsto il pagamento on line degli oneri connessi ad una pratica (D.P.R. 160/2010 art. 3).

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli impegnati in tale attività hanno approfondito le modalità di pagamento utilizzate con particolare riferimento ai SUAP che usufruiscono dell'applicativo camerale, sistema integrato con servizi che consentono alle imprese il pagamento con bonifico tramite IConto e con Carta di credito.



Progetto angeli anti burocrazia. Rappresentazione delle modalità di pagamento elettroniche nei SUAP Lombardi

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la diffusione delle modalità di pagamento on line
2. l'accompagnamento ai SUAP per garantire l'operatività delle modalità di pagamento on line
3. il raccordo con gli enti terzi (ASL) per favorire il procedimento unico dei pagamenti

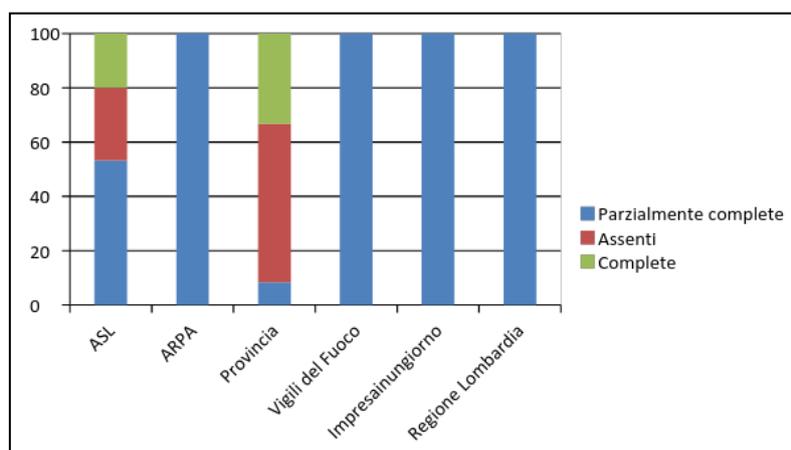
## 2.1 Controlli sulle imprese: trasparenza e coordinamento

Ciascuna pubblica amministrazione ha l'obbligo di pubblicare sul proprio sito istituzionale, in una apposita sezione denominata "Amministrazione Trasparente", i documenti, le informazioni e i dati concernenti l'organizzazione e le attività, al fine di garantire al cittadino la piena trasparenza dell'azione amministrativa e la facile reperibilità delle informazioni (decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 - Decreto Trasparenza).

Con riferimento all'avvio e all'esercizio dell'attività d'impresa sono di particolare interesse i dati relativi ai controlli sulle imprese (art. 25), in ordine ai quali le pubbliche amministrazioni sono tenute a pubblicare sul proprio sito istituzionale e sul sito: [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it): a) l'elenco delle tipologie di controllo a cui sono assoggettate le imprese, indicando per ciascuna di esse i criteri e le relative modalità di svolgimento; b) l'elenco degli obblighi e degli adempimenti oggetto delle attività di controllo che le imprese sono tenute a rispettare per ottemperare alle disposizioni normative. Sul piano regionale, l'art. 9, comma 1, L.R. n. 11 del 2014, finalizzato a definire un sistema integrato di controlli, prevede, inoltre, l'approvazione di un piano pluriennale dei controlli orientato ai principi di proporzionalità, contestualità, prevenzione, reciprocità, affidamento e buona fede.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale ambito hanno avviato una mappatura del livello di completezza della sezione Amministrazione Trasparente dei siti di: Regione Lombardia, ASL, ARPA, Provincia, Vigili del Fuoco, Portale [www.impresainungiorno.gov.it](http://www.impresainungiorno.gov.it), rilevando una situazione di parziale e, in alcuni casi di totale, incompletezza delle informazioni in esse contenute. Di seguito si riportano grafici riepilogativi dei dati raccolti:



Progetto angeli anti burocrazia. Livello di completezza dati "controlli sulle imprese"

La rilevazione ha fatto, dunque, emergere la necessità di intervenire sull'attuale livello di informazioni a disposizione dell'imprenditore circa i controlli cui potrà essere sottoposto successivamente all'avvio della propria attività.

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'analisi delle best practices rilevate sul territorio regionale, al fine valutarne l'efficacia nei confronti dell'utenza e l'eventuale esportabilità
2. l'elaborazione di un unico modello di raccolta dati e informazioni relativo alle diverse tipologie di pp.aa.
3. l'avvio di attività di supporto e accompagnamento alle pp.aa. per l'adozione dei modelli informativi
4. l'avvio di una sperimentazione con alcuni enti (anche attraverso la valorizzazione del fascicolo informatico d'impresa) per l'applicazione di modalità "coordinate" di controllo
5. il supporto all'elaborazione di un "manuale degli adempimenti" in alcuni settori (imprese zootecniche) con particolare riferimento al tema dei controlli

## 2.2 Semplificazione dei procedimenti del settore vitivinicolo

---

Il vitivinicolo, all'interno del più ampio settore agricolo, costituisce un settore di punta dell'economia pavese, per il quale, da tempo, sono state sollevate esigenze di semplificazione, in relazione alla particolare complessità procedurale rispetto agli ambiti di produzione agricola. Il comparto agricolo rappresenta il 15% del tessuto produttivo pavese, contando 6.776 imprese su un totale di 37.539 unità. Il settore vitivinicolo rappresenta il 22% dell'agricoltura pavese, contando 1910 imprese .

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli impegnati in tale attività hanno mappato le imprese vitivinicole della provincia di Pavia e approfondito le principali criticità procedurali riscontrate sul territorio relative al settore vitivinicolo, grazie anche alla collaborazione avviata con le associazioni di categoria del comparto maggiormente rappresentative sul territorio.

Uno degli aspetti maggiormente critici emersi dalla rilevazione concerne l'utilizzo degli applicativi informatici sia in termini di scarso utilizzo sia in termini di malfunzionamento; solo il 25% dei 70 procedimenti analizzati prevede la presentazione delle istanze in modalità telematica, mentre il restante 75% prevede la sola modalità cartacea per la presentazione delle pratiche.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'affiancamento agli operatori per la risoluzione delle problematiche relative all'utilizzo dei sistemi informativi (SISCO)
2. la promozione dell'uso di canali telematici di trasmissione degli atti
3. il supporto nella predisposizione di circolari interpretative per la risoluzione di questioni complesse

## 2.3 L'Autorizzazione Unica Ambientale: semplificazione del procedimento

---

L'AUA è stata introdotta dal D.P.R. n. 59/2013 come strumento di semplificazione. Si tratta di un provvedimento autorizzativo, rivolto alle piccole medie imprese per gli impianti non soggetti ad AIA, della durata di 15 anni, che comprende e sostituisce fino a 7 titoli abilitativi in materia ambientale richiesti dalle previgenti normative di settore.

L'esigenza di un *focus* su questo tema nasce dalla complessità insita nello stesso procedimento; è emersa, infatti, una situazione caratterizzata da una generale carenza di informazioni e una scarsa formazione nella gestione del back office. Ciò contribuisce, insieme alla mancanza di personale interno all'Autorità Competente, ad allungare ulteriormente i tempi di rilascio del provvedimento.

In tal senso l'obiettivo principale dell'analisi è garantire la piena operatività della nuova autorizzazione.

### Cosa abbiamo fatto?

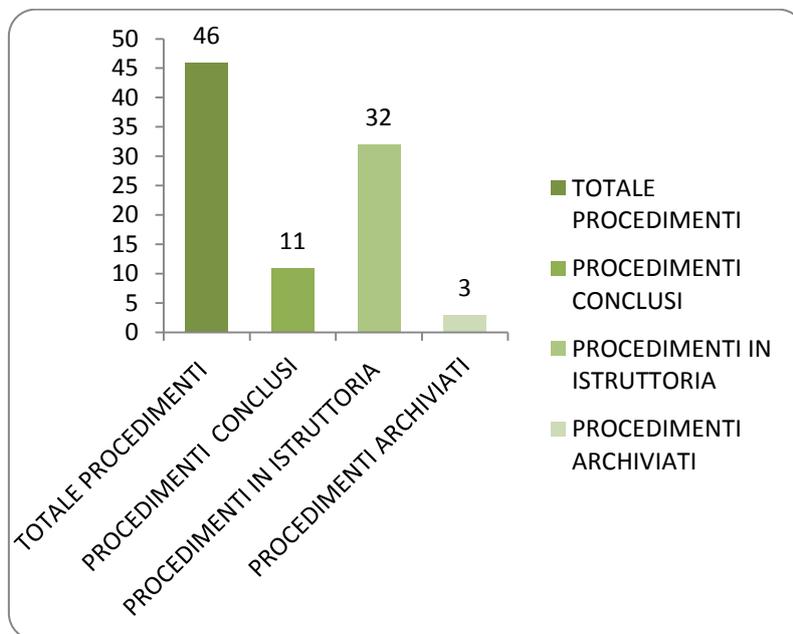
Gli angeli impegnati in tale attività hanno rilevato le principali criticità procedurali relative all'AUA riscontrate sui territori di Como, Lecco, Lodi, Milano e Monza Brianza, mediante le interviste effettuate presso le imprese (soprattutto del settore chimico), i SUAP e gli enti coinvolti nel procedimento, nonché presso le Associazioni di categoria (Assolombarda, Federchimica e Unindustria di Como).

Sulla base dei dati raccolti, gli angeli hanno elaborato un insieme di strumenti a supporto delle imprese, dei SUAP e degli enti coinvolti, al fine di semplificare e uniformare le prassi diffuse nelle diverse province. Nello specifico sono stati realizzati: un documento esplicativo rivolto ai SUAP circa i soggetti a cui trasmettere l'istanza iniziale e il provvedimento finale; un prospetto degli Enti chiamati ad esprimere pareri obbligatori, secondo la normativa di settore; linee guida con gli allegati obbligatori e facoltativi da presentare per ogni singolo titolo abilitativo, con indicazione della obbligatorietà di firma per ciascun allegato, il flusso dell'iter procedimentale.

Attraverso simulazioni nella presentazione della pratica e a seguito delle segnalazioni da parte delle imprese, gli angeli hanno provveduto ad informare i sistemi che gestiscono le piattaforme, al fine di aggiornare i portali web di interfaccia.

Vista la difformità di prassi tra i SUAP in merito alla comunicazione di avvio del procedimento, gli angeli hanno elaborato un modello standard di comunicazione da diffondere al fine di uniformarne i comportamenti. Per lo stesso motivo, è stato realizzato anche un modello standard di rilascio da parte del SUAP del provvedimento finale.

Infine gli angeli hanno svolto un monitoraggio di 50 pratiche AUA presenti sulla "scrivania telematica" del sistema camerale, relative a istanze presentate tra il 2013 e il 2014, al fine di individuare i procedimenti ancora pendenti e i motivi del ritardo.



Progetto angeli anti burocrazia. Rilevazione dei procedimenti AUA analizzati

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la diffusione degli strumenti elaborati presso le imprese, i SUAP e gli enti coinvolti
2. il supporto nella predisposizione di circolari interpretative attraverso le quali chiarire le lacune normative emerse dall'applicazione della stessa
3. la diffusione di modelli standard presso i SUAP, anche attraverso l'implementazione delle piattaforme
4. l'aggiornamento dei portali di interfaccia per la trasmissione e gestione delle pratiche

## 2.4 L'Autorizzazione Integrata Ambientale: semplificazione del procedimento

Nell'ambito dei procedimenti ambientali, l'AIA autorizza l'esercizio di un impianto o di parte di esso per le attività di cui all'Allegato VIII alla Parte Seconda del D. Lgs. 152/2006 e stabilisce le misure che il gestore deve adottare allo scopo di prevenire e ridurre in modo integrato l'impatto ambientale da essa discendente.

### Cosa abbiamo fatto?

L'angelo impegnato in tale attività con il supporto di Assolombarda e Federchimica ha intervistato alcune imprese chimiche del territorio di Milano e gli enti coinvolti nel procedimento allo scopo di individuare le principali criticità procedurali relative all'AIA. Sulla base dei dati raccolti è stato possibile comprendere il peso dell'impatto del procedimento sulle imprese, nonché monitorarne le pratiche di rinnovo, al fine di individuare i motivi del ritardo e le principali criticità (ad es. la presentazione della pratica AIA e rinnovo/riesame ancora totalmente cartacea, la carenza di uniformità dei siti web delle Province lombarde). In tal senso, è stato elaborato il flusso del procedimento AIA sia per la presentazione dell'istanza sia per la richiesta di rinnovo/riesame, confrontandosi con i soggetti che si stanno già occupando, tra gli altri aspetti, della telematizzazione del procedimento.



Progetto angeli anti burocrazia. Flusso dell'iter di procedimento di rinnovo/riesame ai sensi dell'art. 29 octies, D. Lgs. 152/2006

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la diffusione di linee guida sul procedimento AIA rivolte alle imprese
2. la diffusione di un documento informativo unico a supporto delle province
3. l'aggiornamento dei siti web con gli elementi informativi essenziali

## 2.5 La gestione rifiuti: semplificazione dei procedimenti

---

All'interno dei procedimenti che riguardano la gestione dei rifiuti è stata rilevata una generale difficoltà di comprensione degli adempimenti ambientali necessari ad aprire un'attività che preveda la gestione dei rifiuti. Ciò deriva dalla presenza di una moltitudine di autorizzazioni e registri che l'imprenditore è obbligato a tenere per il corretto svolgimento della sua attività. Le procedure di iscrizione all'Albo gestori ambientali sono risultate, inoltre, particolarmente complesse.

### Cosa abbiamo fatto?

L'angelo coinvolto in tale attività sul territorio di Como ha mappato gli adempimenti ambientali relativi alla gestione dei rifiuti a cui l'imprenditore è obbligato e ha elaborato un "vademecum" che riassume tali adempimenti, con indicazione specifica dei soggetti tenuti all'obbligo, delle scadenze e delle modalità di pagamento. L'angelo ha inoltre stretto una collaborazione con l'Albo gestori ambientali per approfondire le problematiche rilevate e per attivare seminari rivolti alle imprese e ai funzionari delle CCIAA per favorire un aggiornamento circa le modifiche normative e le innovazioni sulla procedura telematica di iscrizione all'Albo gestori ambientali.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la diffusione del vademecum ad imprese e funzionari della Camera di Commercio
2. la creazione di canali preferenziali per le chiamate e le richieste dirette all'Albo e provenienti direttamente dalle CCIAA
3. la predisposizione di ulteriori proposte per il miglioramento della gestione delle richieste che arrivano al contact center dell'Albo gestori ambientali

## 2.6 Dichiarazioni di conformità degli impianti: digitalizzazione del deposito

---

L'impresa installatrice di un impianto è tenuta a rilasciare le dichiarazioni di conformità relative agli impianti realizzati con cui ne attesta la realizzazione "a regola d'arte" (quindi secondo disposizioni legislative e specifiche norme tecniche). Ogni copia della dichiarazione deve riportare la firma in originale sia del titolare (o legale rappresentante) che del responsabile tecnico (se persona diversa) dell'impresa installatrice.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli impegnati in tale attività hanno rilevato la mancata applicazione del D.L. 5/12 e in generale le criticità relative alla difficoltà nella compilazione della pratica, nella duplicazione della trasmissione della dichiarazione (lo stesso documento viene inviato più volte a Pubbliche Amministrazioni diverse: Comune, CCIAA, INAIL, ASL con un aggravio inutile di oneri in termini di tempo e costi), nella trasmissione in modalità cartacea della stessa.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

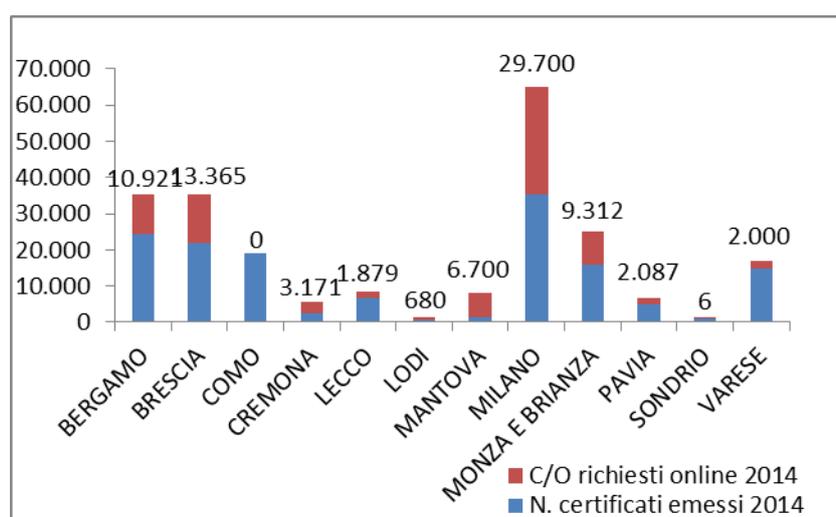
1. la predisposizione di una "guida alla corretta compilazione"
2. la realizzazione di un flusso per la semplificazione della procedura di deposito in una comunicazione unica e contestuale alla Camera di Commercio e al SUAP
3. il supporto nella digitalizzazione delle modalità di trasmissione delle dichiarazioni di conformità degli impianti

## 2.7 Certificati d'origine: semplificazione e digitalizzazione

Il certificato di origine (non preferenziale) delle merci è un documento legato ai prodotti di spedizione destinati ai Paesi ExtraUE con conseguente determinazione del trattamento tributario in dogana. Viene rilasciato, su richiesta dell'esportatore, dalle Camere di Commercio. L'Italia (Fonte Istat, ICC, CCIAA MI-report IBS WebCO) è il 2° Paese in Europa e il 5° al mondo per emissione di Certificati di Origine non preferenziali (dopo Cina, Germania, UAE, Turchia); solo in Lombardia, nel 2014, sono stati rilasciati 223.642 Certificati di Origine (quasi la metà di quelli emessi in tutta la Francia). Dai numeri è, pertanto, emersa la necessità per le imprese che internazionalizzano che la procedura di richiesta e di emissione dei certificati di origine sia digitalizzata.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale ambito hanno analizzato i dati relativi ai certificati d'origine (tenendo come riferimento l'anno 2014), individuando i possibili vantaggi legati alla digitalizzazione di una parte del flusso di richiesta e gli ostacoli ancora da affrontare nella gestione dei certificati di origine digitali, con uno sguardo agli esempi di Germania e Belgio. L'indagine svolta a campione selezionando sia le CCIAA lombarde sia altre Camere al di fuori del territorio regionale ha tenuto conto innanzitutto del flusso di commercio estero e quindi della quantità dei certificati di origine rilasciati, delle regole relative alla richiesta e al rilascio dei certificati di origine.



Successivamente sono state rilevate le principali proposte di semplificazione: la necessità di prevedere il rilascio digitale del certificato di origine, evitando la spedizione o il ritiro nella Camera di provenienza; la necessità di semplificare il processo di reperimento delle bolle doganali; la necessità di chiarire alcuni profili interpretativi.

Sul fronte nazionale ha preso il via, inoltre, su proposta di Unioncamere, con il supporto degli angeli, la sperimentazione che prevede l'accreditamento del sistema camerale italiano al network sulla certificazione d'origine dell'ICC//World Chambers Federation, con l'obiettivo di mettere insieme soggetti virtuosi che garantiscono l'emissione dei certificati, secondo procedure condivise ed omogenee a livello internazionale.

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'elaborazione di linee guida per gli utenti contenenti le informazioni necessarie per la compilazione dei Certificati d'Origine
2. la predisposizione di documenti unici di supporto alle CCIAA per la gestione del procedimento
3. il supporto alla sperimentazione a livello regionale del processo di digitalizzazione dei certificati

## 2.8 Attività di tinto lavanderia: analisi di casi concreti e stesura di procedimenti condivisi

---

L'attività di tinto lavanderia è definita dalla Legge 22 febbraio 2006, n. 8 e dalla legge n. 84 del 22 febbraio 2006: "Disciplina dell'attività professionale di tinto lavanderia". Per lo svolgimento dell'attività è necessaria la presentazione della Scia (segnalazione certificata d'inizio attività), come previsto dal Decreto legislativo del 26 marzo 2010, n. 59, concernente la Direttiva servizi del mercato interno. La Scia deve essere presentata al Suap territorialmente competente.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli del territorio di Lodi hanno rilevato, anche grazie al contatto diretto con le imprese del settore, alcune lacune all'interno della modulistica vigente che non presenta la possibilità per l'impresa di segnalare in modo chiaro se l'attività di tinto lavanderia sia ad acqua o a secco(ciclo chiuso); ciò genera confusione per gli Enti Terzi coinvolti nel procedimento, ma soprattutto per le imprese che sono costrette a fornire integrazioni con una conseguente dilazione dei tempi.

Gli angeli del territorio lodigiano hanno avviato una collaborazione con Arpa Lombardia per la redazione di un modello standard di scheda tecnica del ciclo produttivo e tecnologico dell'attività di tinto lavanderia che l'impresa è tenuta ad allegare alla Scia e alla relativa scheda 5.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. l'elaborazione di una proposta di modifica della modulistica utile a specificare l'attività in oggetto (ad acqua oppure a secco, se non addirittura entrambi)
2. l'elaborazione di un modello standard di scheda tecnica del ciclo produttivo e tecnologico da diffondere presso tutti i Suap

## 3.1 Servizi per l'impresa: semplificazione delle procedure per la partecipazione ai bandi

---

I bandi per la concessione di sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici costituiscono un universo molto eterogeneo sia a causa della pluralità dei soggetti emittenti e dei destinatari sia a causa della molteplicità delle funzioni a cui intendono assolvere; ne consegue una difficoltà nella stesura delle regole per la loro scrittura e ricorrenti segnalazioni di mancata comprensione da parte dei potenziali fruitori del bando stesso.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale ambito, attraverso molteplici incontri sul territorio, interviste agli imprenditori e tavoli di lavoro con le associazioni di categoria, hanno individuato le principali criticità che interessano il processo di accesso ai finanziamenti. In particolare si è riscontrata una generale difficoltà da parte delle imprese nell'accesso alle informazioni sia nella fase di avvio delle misure di agevolazione sia nelle fasi successive all'ammissione al finanziamento; spesso l'imprenditore non comprende chiaramente le finalità del bando e ciò costituisce una delle cause del cosiddetto "tasso di mortalità" delle imprese che presentano domanda, ma non rendicontano o rendicontano spese non ammissibili; gli adempimenti amministrativi risultano spesso molto gravosi con la richiesta di molteplici informazioni/allegati di cui, spesso, le pubbliche amministrazioni sono già in possesso (es. bilancio). Parallelamente sono state analizzate le customer satisfaction somministrate ai beneficiari di alcuni bandi regionali al fine di verificare le principali evidenze emerse.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

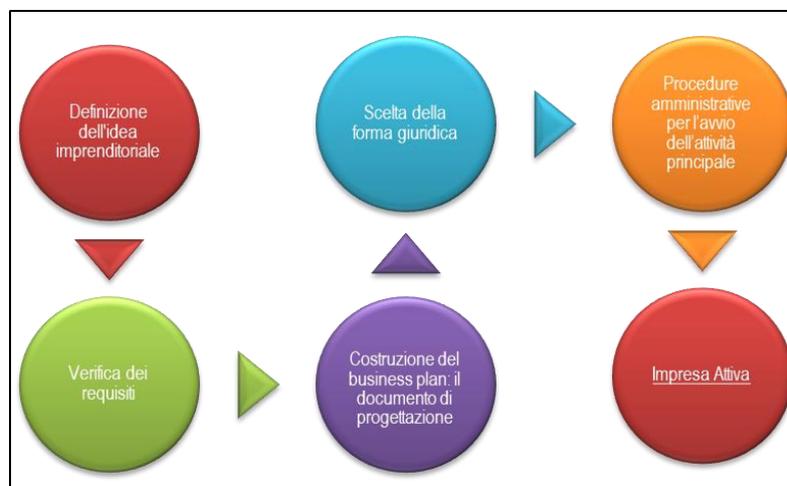
1. l'elaborazione di schede standard di supporto alla redazione dei bandi con riferimento alle principali tematiche (firma digitale, la documentazione unica sulla regolarità contributiva, la disciplina relativa agli aiuti di stato, il trattamento dei dati personali, la documentazione antimafia )
2. l'armonizzazione del processo di creazione del bando con la definizione di un flusso standardizzato di riferimento
3. la standardizzazione dei bandi con particolare riferimento ai manuali per la rendicontazione

## 3.2 Servizi per l'avvio d'impresa

L'avvio di una nuova attività imprenditoriale è certamente la fase più delicata nella vita di un'impresa. I dati statistici confermano tali difficoltà: nei primi cinque anni sono quasi la metà le nuove imprese a cessare l'attività o soggette a radicali ridefinizioni del proprio core business. In questa prima fase per l'attuazione concreta dell'idea imprenditoriale ci si deve scontrare con le difficoltà, economiche e burocratiche, della sua applicazione concreta nel mercato. La frammentarietà, molteplicità e settorialità sia delle informazioni utili per l'imprenditore che dei soggetti che erogano servizi di orientamento amplificano le difficoltà "naturali" per l'avvio d'impresa.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale area di intervento hanno approfondito il tema della pianificazione dell'avvio d'impresa con l'elaborazione di un percorso logico e di approfondimenti specifici a supporto delle azioni che precedono e accompagnano il debutto dell'imprenditore sul mercato. In via preliminare sono state svolte attività di ricognizione delle informazioni di orientamento e dei servizi esistenti, anche cimentandosi nel ruolo di "aspirante imprenditore". Tale attività ha permesso di riscontrare la disomogeneità e la frammentarietà delle informazioni reperibili dall'utente autonomamente o attraverso l'interazione con i soggetti – pubblici o privati – con cui l'aspirante imprenditore può entrare in contatto per cercare supporto. L'esperienza diretta sui diversi territori, attraverso l'intervista a tutti i Punti Nuova Impresa, ha permesso di individuare nel PNI l'unico soggetto appartenente alla Pubblica Amministrazione deputato a svolgere tale funzione di orientamento. Al fine di orientare gli aspiranti imprenditori è stato progettato un "vademecum" con gli elementi di supporto ad un primo orientamento.



Progetto angeli anti burocrazia. Flusso attività per l'avvio di una nuova impresa

L'attività di analisi delle criticità ed elaborazione delle proposte è stata condotta anche mediante interviste a circa 70 interlocutori tra associazioni di categoria e nuove imprese alle quali sono state poste domande relative al percorso intrapreso per l'avvio dell'attività, delle criticità riscontrate, in merito alla partecipazione ai bandi e alle altre misure di agevolazione. Per quanto riguarda l'affondo sulle start up innovative e tradizionali condotto sul territorio di Varese sono state rilevate le seguenti criticità: difficoltà nel ricondurre l'attività ad alto contenuto innovativo all'interno delle classificazioni degli elenchi del Codice Ateco; difficoltà nel completamento delle pratiche per la registrazione e l'attivazione delle imprese; difficoltà nel reperimento della normativa e delle informazioni necessarie a valutare la forma societaria più adeguata; scarsa informazione circa gli oneri da sostenere e i rapporti con altri enti quali Inps, Inail, Asl; difficoltà nell'individuare i soggetti competenti a fornire in modo adeguato i servizi di accompagnamento e orientamento.

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la creazione di uno strumento (vademecum) che raccolga le informazioni di primo orientamento riguardanti i passi da compiere per avviare una nuova attività sul territorio lombardo
2. la predisposizione di una check list riassuntiva del flusso degli adempimenti per avviare una nuova impresa e per monitorare il percorso dell'aspirante imprenditore, quale strumento utile al monitoraggio del percorso di avvio sia per gli operatori della PPAA che per gli aspiranti e neo imprenditori
3. la definizione di un modello standard di funzionamento dei Punti Nuova Impresa della Lombardia

### 3.3 Servizi alle imprese: accesso al credito

---

L'accesso al credito costituisce una delle principali preoccupazioni delle piccole e medie imprese, con ripercussioni più gravi per le imprese più giovani e di minori dimensioni. La richiesta di garanzie eccessive rappresenta ancora la principale difficoltà di accesso al credito unitamente ai tempi di concessione e al costo dei finanziamenti.

#### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale area di intervento hanno operato una puntuale ricognizione delle opportunità di finanziamento, dei prodotti finanziari attivi, dei principali punti di assistenza offerti agli imprenditori dagli enti e istituti di credito e di finanziamento, dei confidi attivi sul territorio, proponendosi di realizzarne un censimento attraverso un sistema di relazioni costanti che permetta di costituire canali stabili di comunicazione fra i principali soggetti coinvolti. E' stata svolta anche un'attività concreta di integrazione e implementazione del vademecum "SOSTEGNO ALLE IMPRESE", quale strumento di raccolta delle nuove misure di finanziamento in materia di bandi regionali e nazionali, con lo scopo di fornire una sintesi delle informazioni a disposizione degli imprenditori lombardi. Lo strumento, in fase di continua evoluzione e aggiornamento, è stato realizzato a seguito della partecipazione a numerosi incontri con le imprese lombarde. È stata inoltre realizzata una guida semplificata di utilizzo della nuova piattaforma operativa SIAGE, strumento per le imprese che vogliono accedere alle nuove misure di finanziamento disponibili. Dall'interazione e dalla collaborazione continua con banche e altri istituti di intermediazione finanziaria è stata, inoltre, realizzata un'informativa semplice sugli strumenti economico finanziari per rendere trasparente nei confronti delle imprese le modalità e gli elementi richiesti per permettere l'accesso al credito nella fase di istruttoria. E' stata svolta, inoltre, una costante attività di ascolto delle aspettative e delle richieste delle imprese lombarde (oltre 30 sono state le realtà aziendali incontrate in questa prima fase), alle quali sono state fornite forme di prima assistenza in tema di bandi e misure di finanziamento.

#### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la predisposizione di una proposta di convenzione per la cooperazione tra i principali soggetti attivi nell'ambito dei finanziamenti
2. il supporto nella realizzazione della nuova piattaforma SIAGE attraverso l'elaborazione di contenuti utili allo sviluppo

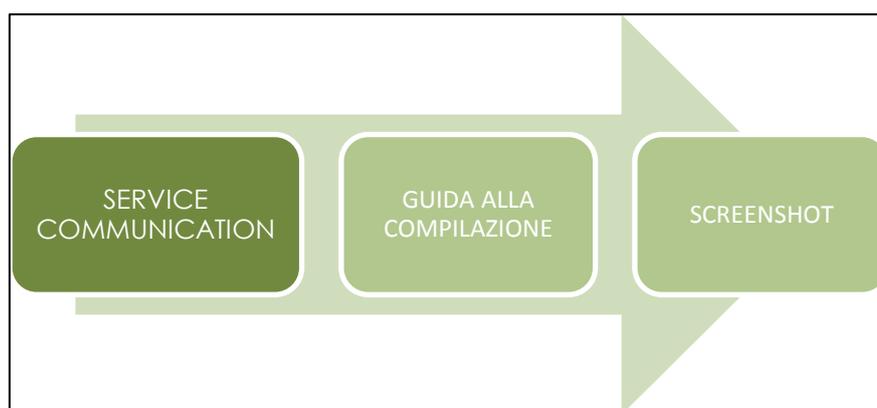
## 4.1 Servizi per l'EXPO

---

Il coinvolgimento del mondo aziendale all'interno di Expo Milano 2015 è di fondamentale importanza per la buona riuscita dell'evento. Nell'ambito dei Servizi per l'Expo, il tema della semplificazione si è declinato prevalentemente nell'implementazione di procedure utili a garantire la piena realizzazione dei servizi all'interno dell'Esposizione Universale.

### Cosa abbiamo fatto?

L'angelo coinvolto in tale area di intervento ha analizzato il complesso degli adempimenti legati allo svolgimento delle attività commerciali durante manifestazioni temporanee come Expo Milano 2015, facendo in particolare un approfondimento sulla S.C.I.A. semplificata predisposta per tale occasione. Tali procedure, in parte già snellite, sono risultate complesse e poco chiare per gli operatori economici, sia italiani che stranieri, e sono emerse contestualmente alcune difficoltà ricorrenti nella compilazione della S.C.I.A. Da qui, l'elaborazione di una serie di strumenti che fossero un aiuto concreto alle imprese. Sono stati prodotti i seguenti prontuari per semplificare l'utilizzo della pratica destinata ai soggetti che svolgeranno attività di vendita/somministrazione di prodotti alimentari e non all'interno del Sito Espositivo o su aree private del territorio del Comune di Milano, nel periodo dell'Esposizione Universale: Service Communication - Informazioni generali, Guida alla compilazione tramite "Impresainungiorno", Screenshot "Impresainungiorno", FAQ dedicate alla compilazione della S.C.I.A. Expo.



Progetto angeli anti burocrazia. Supporti realizzati per favorire la compilazione della SCIA per EXPO

L'angelo coinvolto in tale area di intervento ha supportato anche il progetto Expo in Città, progetto di Camera di Commercio e Comune di Milano, finalizzato a mettere a sistema una serie di eventi di carattere sia culturale che commerciale in occasione dell'evento EXPO 2015. Tale attività si è svolta anche con la finalità di poter individuare proposte utili alla semplificazione delle procedure burocratiche alla base di manifestazioni ed eventi temporanei complessi, in un'ottica di lungo periodo.

## Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la predisposizione di un database riepilogativo dei soggetti giuridici operanti all'interno del Sito Espositivo con relativa check list dello stato dell'arte degli adempimenti amministrativi da assolvere
2. la predisposizione di una Service Communication riassuntiva dell'insieme degli adempimenti necessari per lo svolgimento di attività commerciali all'interno del Sito Espositivo da fornire ai Partecipanti e/o ai loro concessionari
3. l'elaborazione di proposte progettuali per favorire rapporti di collaborazione tra settore pubblico e privato nelle manifestazioni temporanee complesse (come ad esempio, il meccanismo delle sponsorizzazioni)
4. la predisposizione di follow up per l'impostazione di "Expo in Città 2.0", da intendere come una nuova modalità di gestione delle manifestazioni temporanee da realizzare sulla base delle esperienze positive di Expo in Città e di Expo Milano 2015

## 4.2 Expo: favorire il business matching

---

Expo Milano 2015 rappresenta un'opportunità unica per stabilire e sviluppare relazioni commerciali e di business ed entrare in contatto diretto con le eccellenze Italiane del Made in Italy. Le imprese lombarde hanno la possibilità di espandere al meglio il proprio business sui mercati esteri e implementare la propria rete di contatti.

### Cosa abbiamo fatto?

Gli angeli coinvolti in tale area di intervento, in affiancamento a Promos, azienda speciale della CCIAA di Milano, hanno supportato la fase di progettazione dei servizi dedicati alle delegazioni estere e incoming buyers che si recano ad Expo 2015, nell'ottica di sviluppare un percorso non limitato esclusivamente ai 6 mesi dell'evento, ma che individui un iter consolidato per l'accoglienza di soggetti esteri interessati a fare business in Lombardia. I servizi sopra citati si declinano in: Expo Business Matching, un nuovo strumento ideato per favorire le occasioni di networking delle imprese italiane durante Expo Milano 2015. L'iniziativa mira a promuovere lo sviluppo di relazioni, collaborazioni e partnership entrando in contatto con operatori e aziende straniere, provenienti da 147 Paesi. Gli angeli coinvolti hanno supportato le imprese nell'utilizzo del nuovo strumento interattivo Expo business matching, dedicando un supporto "step by step" alle aziende lombarde. L'aiuto pratico alle imprese è avvenuto istituendo un canale informativo privilegiato per le aziende via email e per vie telefoniche. Grazie alle continue segnalazioni si è cercato di raggruppare la tipologia di difficoltà riscontrate e suggerire dei miglioramenti per la piattaforma e per il suo utilizzo. Gli angeli coinvolti in tale area hanno supportato anche il progetto "Incoming buyer esteri per Expo 2015", in ordine al quale hanno riscontrato modalità dispendiose in termini di tempo per la raccolta dei company profile. Per semplificare questa procedura si è realizzato un nuovo modello di Company profile aziendale con un processo di alimentazione automatico.

### Cosa faremo?

Le **azioni** individuate prevedono:

1. la predisposizione di modelli standard di customer per rilevare il grado di soddisfazione ed eventuali nodi critici in relazione ai servizi offerti
2. predisposizione di proposte di miglioramento e semplificazione nel processo di internazionalizzazione delle aziende lombarde

## Dicono di noi

L'attività degli angeli sta riscontrando l'apprezzamento degli imprenditori che ne riconoscono la necessità e l'utilità. E' stata prevista, infatti, la possibilità per le imprese di chiedere un supporto specifico attraverso il call center regionale (800. 318.318) o di inviare una mail all'indirizzo istituzionale (angeliantiburocrazia@regione.lombardia.it) e chiedere l'attivazione del servizio. La richiesta viene elaborata e completata in un tempo definito che varia dalle 2 ore alle 4 settimane a seconda del problema.

Si segnalano, di seguito, alcune tra le richieste più significative pervenute.

A Cremona il titolare di una Start Up innovativa a seguito della presentazione della SCIA presso il Comune di Cremona ha riscontrato la mancanza del certificato di agibilità della sua abitazione/sede legale dell'impresa. Gli angeli hanno contattato l'imprenditore al fine di comprendere dettagliatamente la natura dei problemi ed evitare il trasferimento della sede operativa. Dopo l'intervento degli angeli il Suap ha concesso una proroga di 3 mesi per l'ottenimento dell'agibilità. L'imprenditore ha comunicato agli angeli che la vicenda si è chiusa con il miglior esito possibile e ha inviato questa comunicazione:

Cari angeli , vi comunico che il comune ha concesso ai responsabili del contesto edilizio una proroga di 3 mesi per mettere in regola la situazione in merito all'agibilità. Mi sono incontrato con il mio proprietario e la dott.sa (omissis) , disponibile e cordiale, così abbiamo chiarito la mia posizione. Non dovrò preoccuparmi di alcun trasferimento della sede operativa e quindi iniziamo finalmente a lavorare con più serenità. Grazie

A Varese un imprenditore ha chiesto informazioni in merito alle possibilità di finanziamento previste dalle leggi regionali a sostegno dell'impresa. Grazie al supporto degli angeli ha avuto le informazioni richieste. Di seguito la comunicazione di ringraziamento:

Gentile ..... prima di tutto Vi ringrazio molto per avermi scritto. In seguito all'incontro presso la Camera di Commercio di Varese, mi sono state date delle informazioni utili. Per quanto riguarda l'eventualità di un finanziamento loro non ne hanno disponibilità per il tipo d'attività che voglio iniziare (negozi d'informatica e assistenza diretta alle aziende e privati). Tuttavia mi hanno consigliato (e fatto conoscere) la legge Sabatini. Per tanto con il mio commercialista stiamo valutando le possibilità offerte da tale legge per un eventuale finanziamento atto a iniziare la mia attività. Per quanto riguardo invece gli eventuali suggerimenti, atti al miglioramento del al Vostro servizio, al momento non ne ho. Io l'ho trovato ottimo e utilissimo così com'è, soprattutto per chi, come me, non è pratico in questo campo. E purtroppo la burocrazia in Italia complica enormemente anche le cose più semplici. Per fortuna ci siete Voi a darci una mano. Quindi non posso che ringraziarvi nuovamente per il vostro servizio e la Vostra cordialità.

Nella provincia di Milano un imprenditore ha ricevuto assistenza in merito alla dichiarazione di conformità dell'impianto di messa a terra. Di seguito la comunicazione di ringraziamento:

Buongiorno, grazie al Vs. prezioso e rapido intervento abbiamo risolto un problema che si trascinava da tempo. Ci auguriamo che questo servizio sperimentale venga mantenuto nel tempo per offrire un supporto tangibile a tutte le imprese che devono districarsi nella burocrazia, fortemente presente nel ns. Paese .. purtroppo.. Ancora complimenti per il progetto.

