



BERGAMO



BRESCIA



COMO



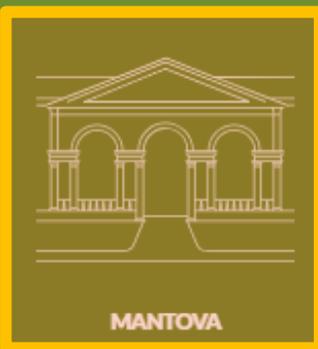
CREMONA



LECCO



LODI



MANTOVA



MILANO



MONZA



PAVIA



SONDRIO



VARESE

GLI SPORTELLI UNICI PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE in LOMBARDIA



I CONTENUTI

IL CONTESTO NORMATIVO

LA PROGETTAZIONE REGIONALE

LA FOTOGRAFIA DEL TERRITORIO

GLI INDIRIZZI STRATEGICI PER IL 2019



- La **L. R. n. 11 del 19 febbraio 2014** “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività”, per rilanciare la competitività del tessuto economico regionale, ha previsto la promozione di interventi **volti al miglioramento dei livelli di servizio degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (S.U.A.P), al fine di garantirne la massima efficacia, efficienza ed economicità;**

Art. 7 - “Amministrazione Unica ”

La Regione:

- *favorisce l'adeguamento dei SUAP e promuove la riqualificazione professionale (...)*
- *individua i parametri organizzativi per garantire la massima efficienza, efficacia ed economicità degli sportelli unici associati per le attività produttive (...)*
- *verifica il rispetto dei requisiti individuati dalle disposizioni regionali, promuovendo l'adozione di appositi piani di adeguamento. I comuni che, alla scadenza del termine stabilito dal relativo piano di adeguamento, non hanno istituito il SUAP associato nel rispetto dei requisiti individuati dalle disposizioni regionali, esercitano le relative funzioni delegandole alle camere di commercio, nel rispetto dell'articolo 4 comma 11 del d.p.r. 160/2010*

IL PROGRAMMA REGIONALE DI SVILUPPO - XI LEGISLATURA

- ✓ Per sostenere il continuo “recupero di competitività” del sistema produttivo e rendere il territorio lombardo sempre più attrattivo per le imprese, nonché per accrescere l'efficienza del sistema regionale **si darà piena attuazione alle previsioni contenute nella Legge regionale 19 febbraio 2014, n. 11** “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività” con particolare riferimento allo sviluppo e alla diffusione di strumenti e istituti di semplificazione finalizzati a migliorare e innovare il rapporto tra Pubblica Amministrazione e imprese.
- ✓ **Verrà quindi ulteriormente promossa l'azione regionale**, mediante la realizzazione di interventi finalizzati al miglioramento dei livelli di servizio degli **Sportelli Unici per le Attività Produttive**, in **collaborazione con il Sistema Camerale**, attraverso interventi formativi volti al rafforzamento delle competenze interne alle Amministrazioni e l'assistenza diretta agli imprenditori.



IL PROGRAMMA STRATEGICO PER LA SEMPLIFICAZIONE E LA TRASFORMAZIONE DIGITALE LOMBARDA – XI LEGISLATURA

(D.G.R. 1042 del 18 dicembre 2018)

INTERVENTO N. 31	AREA ECONOMICA
TITOLO	MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO DEI SUAP LOMBARDI
RESPONSABILE DELL'INTERVENTO	D.G. Sviluppo Economico
RIFERIMENTI NORMATIVI E PROGRAMMATICI	L.R. 11/2014 - L.R. 1/2012 D.P.R. 160/2010 P.R.S. XI Legislatura Accordo di collaborazione per la competitività
PERCORSO DI ATTUAZIONE	<ul style="list-style-type: none">✓ Definizione e approvazione di Linee Guida per gli Sportelli Unici per le Attività Produttive✓ Individuazione di interventi per favorire l'aggregazione dei SUAP



I SUAP DEL TERRITORIO LOMBARDO

(aggiornamento al 30 Aprile 2019)

n.864 SUAP
n. 1.507 Comuni

*n. 771 Comuni che gestiscono il
SUAP in forma singola*

*n. 736 Comuni che gestiscono il
SUAP in forma associata*

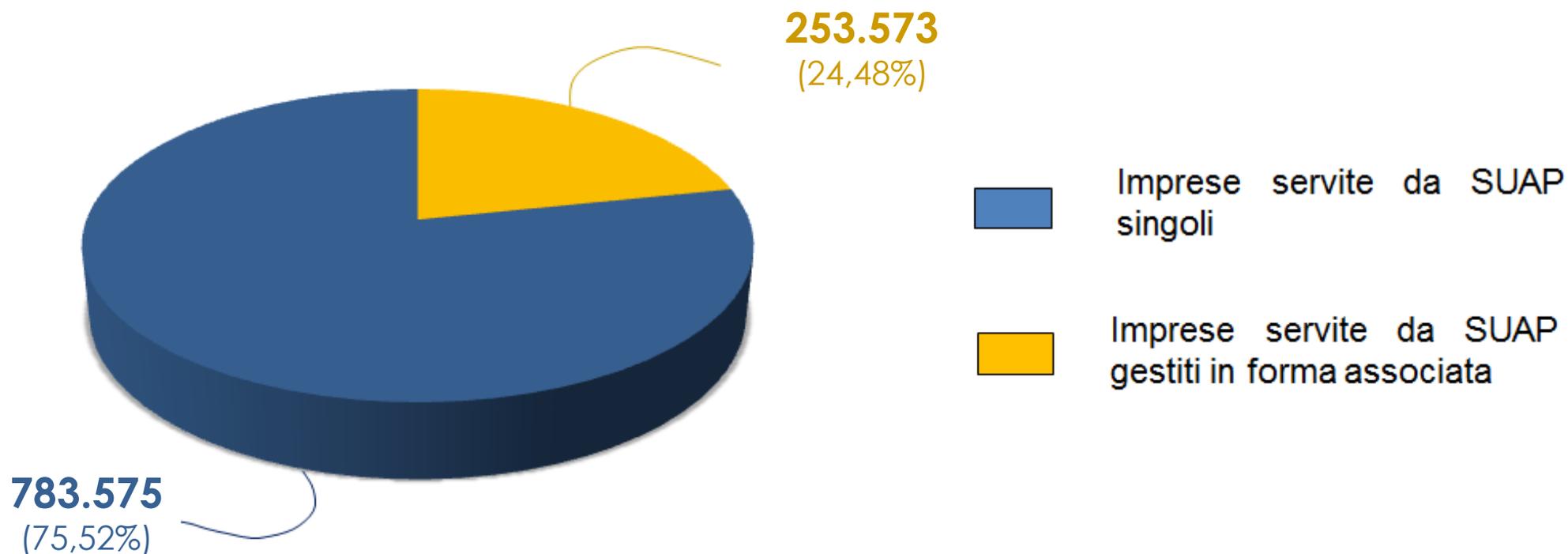
LA FOTOGRAFIA DEL TERRITORIO

	SUAP ASSOCIATO				IMPRESE ATTIVE	SUAP SINGOLO				IMPRESE ATTIVE	TOTALE			
	N. SUAP	N. COMUNI	POPOLAZIONE	IMPRESE ATTIVE		N. SUAP	N. COMUNI	POPOLAZIONE	IMPRESE ATTIVE		N. SUAP	N. COMUNI	POPOLAZIONE	IMPRESE ATTIVE
BG	8	71	181.564	17.706	172	172	931.606	89.969	180	243	1.113.170	107.675		
BS	10	147	604.751	59.030	58	58	657.064	73.884	68	205	1.261.815	132.914		
CO	5	45	208.026	16.177	103	103	391.805	38.292	108	148	599.831	54.469		
CR	12	53	124.146	11.396	60	60	234.366	22.055	72	113	358.512	33.451		
LC	4	28	54.855	4.780	57	57	282.394	25.153	61	85	337.249	29.933		
LO	6	49	182.327	15.196	11	11	47.438	3.916	17	60	229.765	19.112		
MN	5	32	144.249	15.646	32	32	267.153	28.820	37	64	411.402	44.466		
MI	8	46	309.652	25.872	87	87	2.925.006	359.890	95	133	3.234.658	385.762		
MB	3	6	35.427	3.021	49	49	836.271	78.404	52	55	871.698	81.425		
PV	13	115	287.949	28.200	71	71	257.861	23.575	84	186	545.810	51.775		
SO	8	41	76.642	10.745	36	36	104.761	7.800	44	77	181.403	18.545		
VA	11	103	532.825	45.804	35	35	357.703	31.817	46	138	890.528	77.621		
TOT	93	736	2.742.413	253.573	771	771	7.293.428	783.575	864	1507	1.035.841	1.037.148		

Fonte: elaborazioni dati AAB



I SUAP DEL TERRITORIO LOMBARDO: IMPRESE SERVITE



Totale imprese attive in Lombardia: 1.037.148

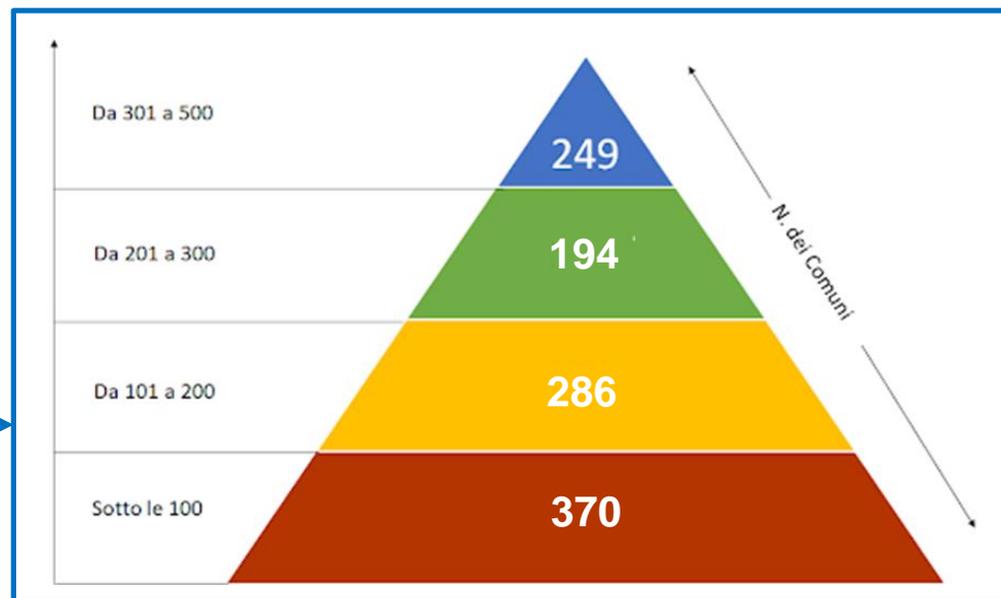
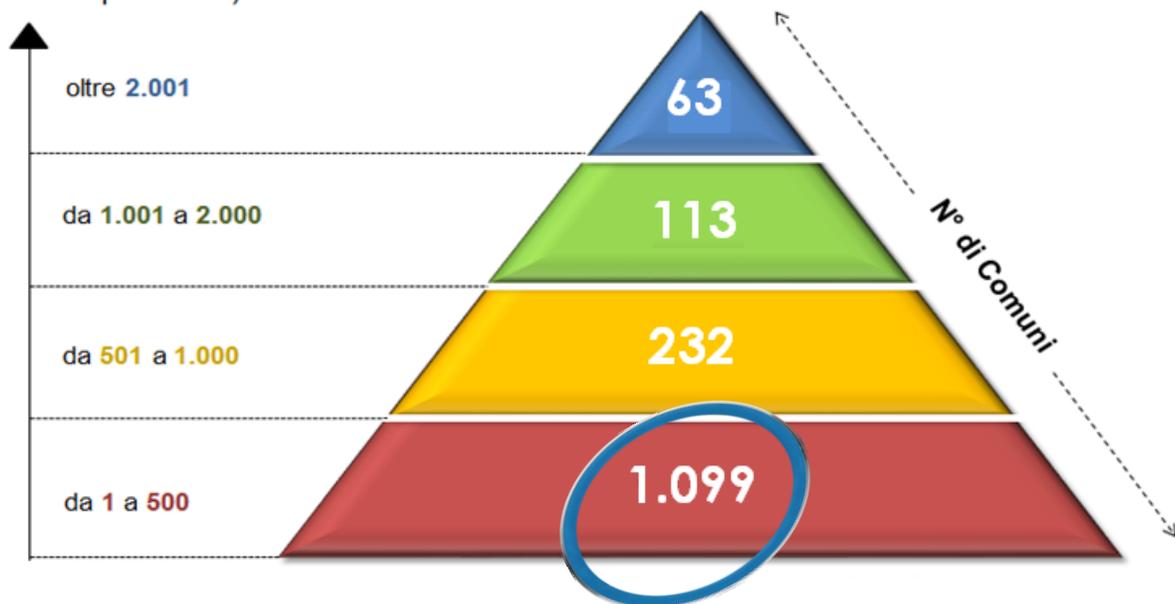
(per imprese 'attive' si considerano sia le sedi legali di impresa, sia le unità locali)

Fonte: elaborazioni dati AAB su dati Registro Imprese al 31.12.2018

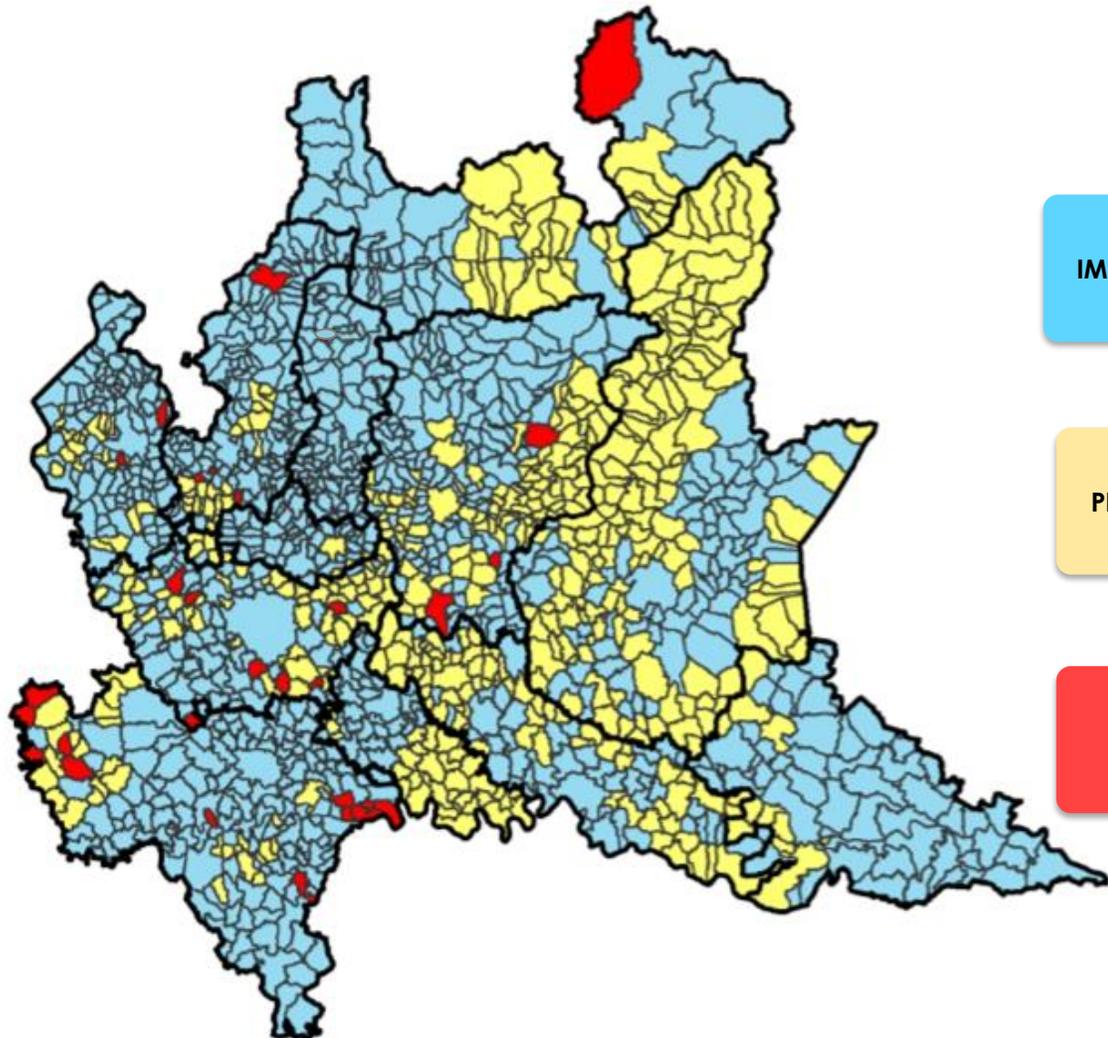


COMUNI E IMPRESE SERVITE

N° di imprese
(distribuzione per classi)



APPLICATIVI DI FRONT-END: DIFFUSIONE



IMPRESAINUNGIORNO.GOV.IT

677 (78,4%)
SUAP

981 (65,1%)
Comuni

PIATTAFORMA PROPRIETARIA

165 (18,9%)
SUAP

495 (32,8%)
Comuni

PEC

22 (2,7%)
SUAP

31 (2,1%)
Comuni

Fonte: elaborazioni dati AAB



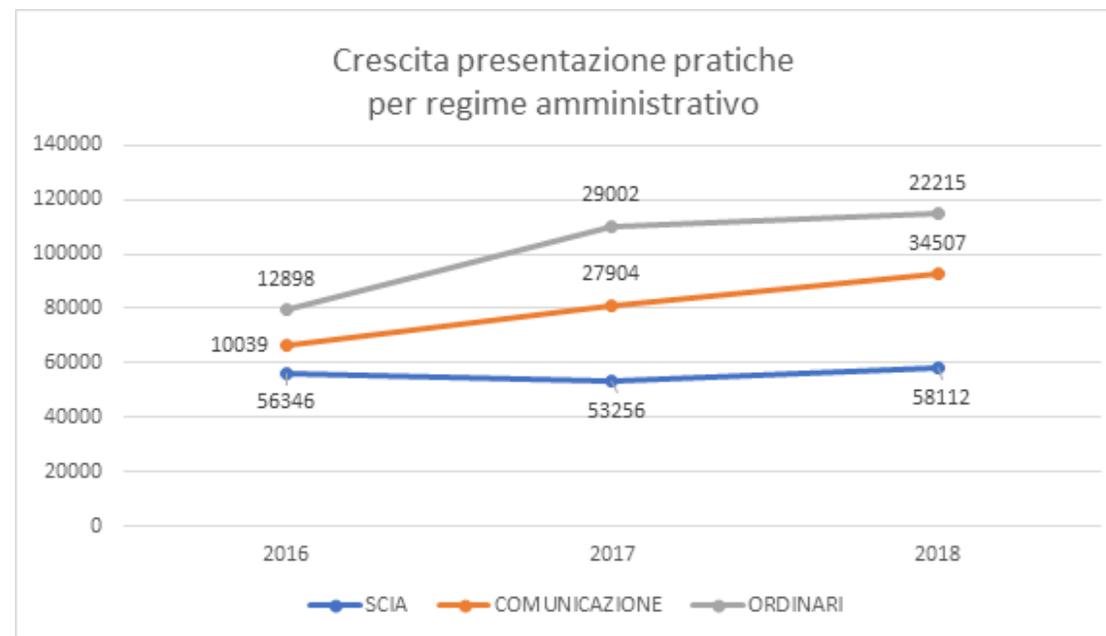
LA FOTOGRAFIA DEL TERRITORIO: pratiche telematiche

Il SUAP deve gestire in forma telematica tutti gli atti riguardanti l'avvio e l'esercizio dell'attività, nonché ogni altro adempimento previsto dalle rispettive discipline legislative (previsioni contenute nel d.P.R. 160/2010)



Volumi di pratiche ricevute dai SUAP

(Fonte: "Impresainungiorno.gov.it" come Front Office - trend periodo 2016 - 2018)



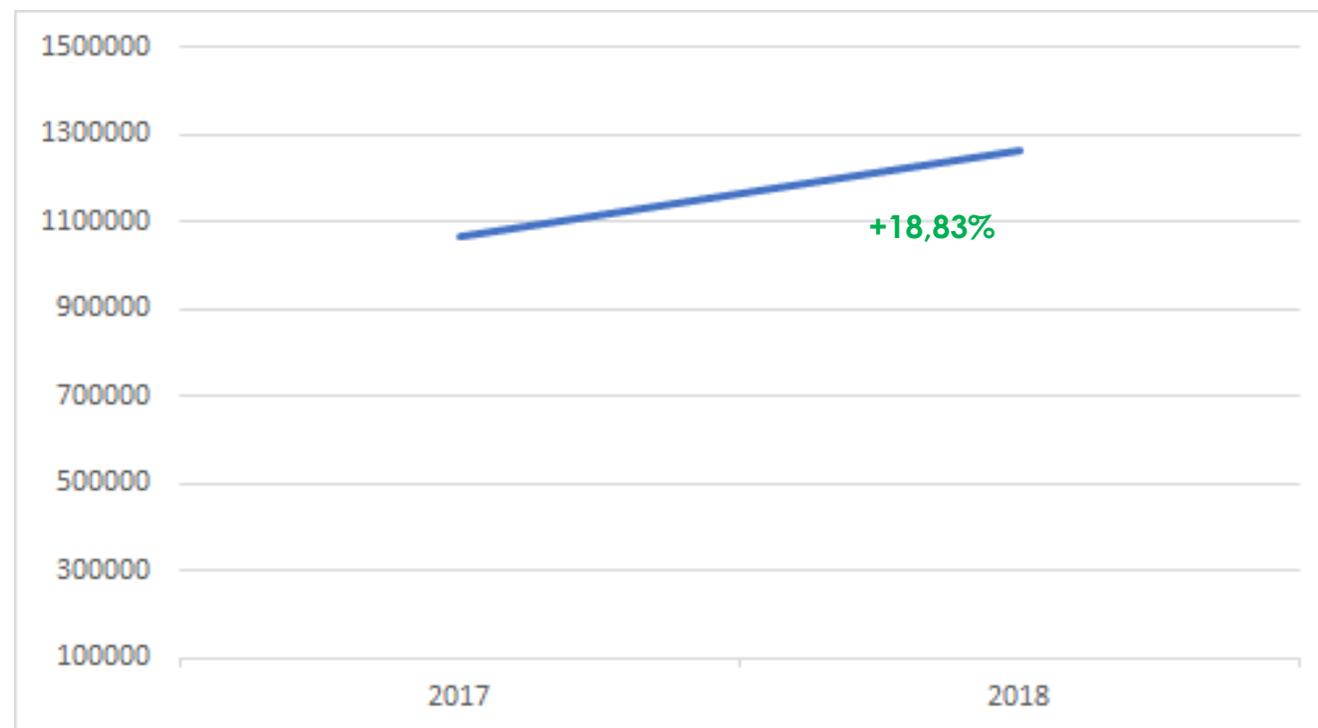
Volumi di pratiche ricevute dai SUAP distribuite per regime amministrativo

(Fonte: "Impresainungiorno.gov.it" come Front Office - trend periodo 2016 - 2018)



LA FOTOGRAFIA DEL TERRITORIO: alimentazione del Fascicolo Informativo d'Impresa

Il SUAP, in quanto *dominus* di tutti procedimenti amministrativi relativi all'esercizio di un'attività economica è **anche** – per espressa previsione legislativa art. 43 bis, d.P.R. 445/2000 – **il principale soggetto pubblico tenuto ad alimentare il Fascicolo Informativo d'Impresa.**



Trend del numero di documenti depositati nel Fascicolo Informativo d'Impresa



D.G.R. n. 1702 del 3 giugno 2019

- ✓ Approvazione degli **“Indirizzi regionali in materia di sportelli unici per le attività produttive (SUAP)”**

Sono attualmente in fase di programmazione a livello regionale i seguenti interventi:

- **Definizione del percorso di promozione della gestione associata della funzione SUAP secondo criteri di aggregazione** strettamente correlati al processo di *governance* al fine di attuare un intervento di sistema coordinato e che possa costituire anche un modello virtuoso e concreto;



- individuazione dell'**ottimalità degli azzonamenti**, dei bacini ed ambiti territoriali, nella prospettiva del raggiungimento di possibili economie di scala;
- spinta verso l'**efficientamento** delle Strutture preposte al presidio dei procedimenti di pertinenza dello Sportello Unico delle Attività Produttive;
- valorizzazione delle **forme aggregative già esistenti**, nella prospettiva di un approccio pragmatico e funzionale all'immediata applicabilità degli indirizzi regionali da parte delle Amministrazioni territoriali;
- promozione di un **approccio volontaristico**, nell'ottica del riconoscimento di aggregazioni dal basso delle strutture comunali, secondo un approccio bottom up rispettoso dell'autonomia politica e di governo degli Enti di prossimità, suscettibile di stimolare aggregazioni "a più velocità" corrispondenti al diverso grado di maturazione delle politiche pubbliche, in ossequio al principio di differenziazione;
- interconnessione del principio di volontarietà con l'accesso a **forme di premialità**, nell'ottica della spontanea emersione del comune interesse (dell'Amministrazione regionale e delle Amministrazioni di prossimità) sotteso alla sperimentazione di percorsi di miglioramento dei livelli di servizio dei Suap nei territori che si riveleranno "pronti" a supportare la promozione di ulteriori step di avanzamento.



Suap Telematico

Tutti i procedimenti devono essere gestiti attraverso piattaforma a norma che consenta:

- ✓ la gestione telematica (in formato digitale e non «scannerizzato») di tutti i procedimenti relativi alle attività produttive (compresa l'edilizia) e quanto previsto nella Tabella A del d.lgs 222/2016
- ✓ l'alimentazione automatica del fascicolo informatico d'impresa
- ✓ la gestione delle pratiche tra Suap e Uffici Comunali ed Enti Terzi attraverso piattaforma informatica (non attraverso e-mail, Pec o carta)
- ✓ **il pagamento on-line dei diritti/oneri attraverso PagoPa o altri sistemi**
- ✓ l'evidenza per i cittadini delle pratiche ricevute quotidianamente dal Suap (oggetto della pratica, denominazione Impresa, ubicazione intervento, protocollo pratica)



Dimensionamento, parametri organizzativi, contingenti operativi

- Il Suap deve essere dotato di autonomia organizzativa (con adeguate capacità) rispetto alla macchina comunale;
- Il Suap non è da confondersi con gli uffici comunali che svolgono l'istruttoria (come ad esempio Ufficio Commercio e Ufficio Tecnico per l'edilizia);
- Occorre garantire un adeguato dimensionamento del Suap;
- Mediamente un funzionario a tempo pieno dedicato al Suap è in grado di gestire **350 pratiche** annue;
- Il dimensionamento per riuscire a coprire tutti i ruoli e le competenze minime necessarie è di almeno **3 persone** (1 responsabile a tempo pieno, 1 istruttore amministrativo e 1 istruttore tecnico) per servire un bacino imprenditoriale di **almeno 4.000 imprese attive**



Organizzazione del Suap



PROCESSI DI MANAGEMENT/ GESTIONE

- Programmazione monitoraggio performance Suap e miglioramento;
- Coordinamento personale;
- Coordinamento e relazione con Enti Terzi;
- Coordinamento e relazione con uffici comunali.

PROCESSI PRIMARI/DI SERVIZI

- Comunicazioni;
- SCIA;
- Procedimenti Ordinari;
- Consulenza preistruttoria;
- Formazione alle imprese e intermediari;
- Marketing territoriale

PROCESSI DI SUPPORTO

- Gestione Sistemi Informativi;
- Analisi della normativa e compliance;
- Gestione amministrativa e finanziaria;
- Valutazione performance e sviluppo competenze del personale;
- Promozione e comunicazione dei servizi offerti dal Suap





Oneri

- **Il procedimento unico non esclude il pagamento delle spese e dei diritti dovuti dall'interessato al SUAP e agli altri soggetti coinvolti** per la richiesta di autorizzazioni, nulla-osta o pareri comunque denominati sostituiti dalla dichiarazione autocertificativa, previsti da disposizioni di leggi statali e regionali vigenti nelle misure stabilite dalle stesse;
- **Possono essere, altresì, previsti diritti di istruttoria** per l'attività propria di istruttoria del SUAP;
- Stabilire un importo massimo per i diritti di istruttoria a fronte della difformità dei tariffari applicati –all'interno dei confini territoriali – per procedimenti analoghi;
- Al fine di uniformare le prassi territoriali e le **informazioni restituite alle imprese dal Suap è auspicabile individuare un livello di standardizzazione** delle voci relative alle prestazioni presenti nel tariffario.



Enti terzi e partnership

Un'organizzazione efficace del Suap non può prescindere dallo sviluppo di processi di relazione, coordinamento e monitoraggio delle prestazioni fornite da Enti coinvolti nel procedimento unico gestito dal Suap.

- Suap ed Enti Terzi devono **condividere obiettivi e processi operativi**;
- Suap ed Enti Terzi devono fornire la propria disponibilità a **stipulare convenzioni** e/o a **partecipare a tavoli di coordinamento** regionali, provinciali o locali;
- la relazione con il cliente, in **tutte le fasi del procedimento, è di competenza del Suap**. L'Ente terzo ha come **unico riferimento** il Suap
- il Suap **inoltra con celerità** (massimo 5 giorni) la pratica agli Enti competenti dopo averne controllato la **regolarità formale**;
- il responsabile e gli operatori Suap sono titolati a sollecitare gli Enti coinvolti nei procedimenti qualora ci siano ritardi nell'istruttoria della pratica. Parimenti **gli Enti coinvolti devono impegnarsi a rispettare i tempi previsti dalla normativa** e da eventuali convenzioni a livello regionale, provinciale o di singolo Suap.
- la gestione del procedimento tra Suap ed Enti Terzi non deve avvenire attraverso pec o semplice mail, ma **attraverso il back-office di piattaforme informatiche** gestite dai Suap.
- gli Enti terzi devono provvedere ad acquisire tutti gli strumenti digitali necessari a **gestire telematicamente i procedimenti attraverso piattaforme informatiche** che siano interoperabili con la piattaforma Suap;
- l'Ente terzo deve **consultare il Fascicolo Informatico d'Impresa** qualora abbia bisogno di integrazioni documentali. In caso non siano disponibili può richiederle all'impresa cliente attraverso il Suap;
- gli Enti terzi devono fornire al Suap **chiare indicazioni su oneri/diritti** richiesti e impegnarsi a comunicare eventuali aggiornamenti.

Lo Sportello Unico per le Attività Produttive, sia esso costituito in forma singola oppure associata dovrebbe rispondere alle seguenti **indicazioni**:

- 1. **rispetto** di una serie di **parametri organizzativi, operativi e livelli di servizio** espressione diretta del temperamento tra la dimensione numerico-operativa e le caratteristiche morfologico-territoriali;
- 2. rispetto dei criteri di **territorializzazione dei Suap singoli e associati**, nonché degli ambiti a carattere residuale a geometria variabile;
- 3. **rispetto delle logiche di coerenza territoriale** informate alla costituzione di Suap associati **entro ambiti e circoscrizioni amministrative già esistenti** e tendenziale rispetto del criterio di contiguità territoriale tra le Amministrazioni locali coinvolte;
- 4. dimensionamento minimo del Suap tale da contemplare **3 Unità equivalenti** (3 persone a tempo pieno – **Full Time Equivalent**);
- 5. individuazione di un **Responsabile del Suap**;
- 6. gestione da parte dello Sportello di un **numero minimo di pratiche/procedimenti pari a 1.050 unità**;
- 7. operatività dello Sportello informata al **pieno rispetto delle disposizioni del d.p.r. n. 160/2010**, in particolare per quanto attiene all'utilizzo di una piattaforma telematica integralmente interoperabile;
- 8. **alimentazione del fascicolo Informativo d'Impresa** secondo le specifiche tecniche di interoperabilità previste dalla disciplina di riferimento.

