



Regione Lombardia

LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° XI / 201

Seduta del 11/06/2018

Presidente

ATTILIO FONTANA

Assessori regionali

FABRIZIO SALA *Vice Presidente*
STEFANO BOLOGNINI
MARTINA CAMBIAGHI
DAVIDE CARLO CAPARINI
RAFFAELE CATTANEO
RICCARDO DE CORATO
MELANIA DE NICHILLO RIZZOLI
PIETRO FORONI

GIULIO GALLERA
STEFANO BRUNO GALLI
LARA MAGONI
ALESSANDRO MATTINZOLI
SILVIA PIANI
FABIO ROLFI
MASSIMO SERTORI
CLAUDIA MARIA TERZI

Con l'assistenza del Segretario Fabrizio De Vecchi

Su proposta dell'Assessore Alessandro Mattinzoli

Oggetto

"100% S.U.A.P. IN LOMBARDIA" – INTERVENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI DEGLI SPORTELLI UNICI PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE (IN ATTUAZIONE DELLA L.R. 11/2014 "IMPRESA LOMBARDIA: PER LA LIBERTÀ DI IMPRESA, IL LAVORO E LA COMPETITIVITÀ")

Si esprime parere di regolarità amministrativa ai sensi dell'art.4, comma 1, l.r. n.17/2014:

Il Direttore Generale Paolo Mora

Il Dirigente Anna Roberti

L'atto si compone di 17 pagine

di cui 9 pagine di allegati

parte integrante



Regione Lombardia

LA GIUNTA

VISTA la l.r. n. 11/2014 “Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività” in particolare l’art. 7 che prevede la realizzazione di interventi volti a favorire l’adeguamento degli Sportelli Unici per le Attività Produttive e a promuovere la riqualificazione professionale degli operatori;

RILEVATO che lo Sportello Unico per le Attività Produttive (S.U.A.P.) costituisce uno degli snodi fondamentali delle politiche regionali per le imprese ed è preordinato al coordinamento e alla gestione dei procedimenti per l’avvio e l’esercizio dell’attività d’impresa, superando la complessità della regolamentazione vigente e la 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;

DATO ATTO che Regione Lombardia si è da tempo operata per favorire l’attuazione della riforma di cui al D.P.R. 160/2010 e nel corso della X Legislatura ha svolto un intenso percorso di lavoro volto a coordinare, chiarire, affiancare e promuovere l’innovazione e il miglioramento dei S.U.A.P. con il coinvolgimento di tutti i soggetti istituzionali interessati;

RICHIAMATA in particolare la d.g.r. n. X/5020 dell’11 aprile 2016 che ha approvato, in accordo con il sistema camerale, un “Programma di Action Learning” per il miglioramento dei processi e delle attività degli Sportelli unici per le Attività Produttive e la diffusione del fascicolo informatico d’impresa sul territorio regionale;

DATO ATTO che tali interventi hanno coinvolto in attività di formazione frontale e di affiancamento sul campo – per la durata complessiva di sei mesi - circa 153 S.U.A.P. per un totale di 230 responsabili e operatori comunali, al fine di promuovere un aggiornamento delle competenze e di favorire il miglioramento dei livelli di servizio per le imprese e la semplificazione dei processi secondo criteri di efficacia ed efficienza;

RICHIAMATI i positivi risultati raggiunti attraverso tale programma e, in particolare:



Regione Lombardia

LA GIUNTA

- il miglioramento della gestione telematica dei procedimenti di competenza (attraverso la chiusura di 3.308 pratiche "aperte a sistema" presentate dal 1 gennaio 2015 al 31 agosto 2016, di cui 2.787 pratiche relative a Segnalazioni certificate di inizio attività (S.c.i.a.) e 521 pratiche riferite a procedimenti ordinari, con una riduzione rispettivamente del 46% e del 30%);
- una maggiore conoscenza e utilizzo delle modalità di alimentazione del fascicolo informatico d'impresa e lo sviluppo di una rete di raccordo fra i S.U.A.P. e le altre pubbliche amministrazioni, in particolare le Agenzie di Tutela della Salute e le Province con riguardo alla gestione dei procedimenti di competenza;

RICHIAMATE:

- la deliberazione n. X/2681 del 21 novembre 2014 con la quale nell'ambito dell'Accordo con il Sistema Camerale è stata individuata Unioncamere Lombardia quale soggetto attuatore delle Azioni di Semplificazione in attuazione della L.R. 11/2014 prevedendo la copertura finanziaria sul Bilancio di Previsione 2014;
- la deliberazione n. X/6980 del 31 luglio 2017 con la quale la Giunta regionale ha approvato gli esiti del "Programma di Action Learning" e gli indirizzi per la realizzazione di ulteriori interventi di semplificazione finalizzati al raggiungimento di livelli di servizio SUAP elevati e uniformi sul territorio e alla promozione del fascicolo informatico d'impresa, individuando la copertura finanziaria per la realizzazione dei nuovi interventi sulle risorse già trasferite a Unioncamere Lombardia, ai sensi della d.g.r. n. 2681/2014 e finalizzate all'attuazione degli obiettivi di semplificazione previsti dalla l.r. 11/2014;

PRECISATO che Unioncamere Lombardia, in conformità alla linee guida approvate con d.g.r. n. 6790 del 30 giugno 2017, è tenuta ad agire nel rispetto delle normative comunitarie, nazionali e regionali in materia di gestione amministrativa e finanziaria delle risorse pubbliche complessivamente assegnate per la realizzazione degli interventi ed in particolare nel rispetto delle normative vigenti in materia di appalti pubblici nel caso di acquisizioni di beni e/o servizi da fornitori terzi; a realizzare gli interventi garantendo il rispetto della qualità richiesta e del suo



Regione Lombardia

LA GIUNTA

valore istituzionale ed economico; a comunicare tempestivamente agli uffici regionali eventuali criticità nella realizzazione delle attività nonché a produrre una puntuale e dettagliata rendicontazione delle spese;

DATO ATTO che:

- in attuazione della deliberazione sopra richiamata n. X/6980 del 31 luglio 2017 Unioncamere Lombardia ha attivato un servizio di assistenza tecnica per un valore pari a 178.000,00 euro iva esclusa – mediante procedura ad evidenza pubblica - che supporti Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia per la progettazione e realizzazione delle iniziative finalizzate al raggiungimento di livelli di servizio SUAP elevati e uniformi sul territorio e alla promozione del fascicolo informatico d'impresa, oggetto del programma di cui alla presente deliberazione;
- gli oneri per la realizzazione delle iniziative di cui alla presente deliberazione sono coperti interamente dal servizio di assistenza tecnica selezionato da Unioncamere Lombardia in attuazione della DGR X/6980 del 31 luglio 2017;

RITENUTO di proseguire nel percorso intrapreso in attuazione degli obiettivi di semplificazione previsti dalla Legge Regionale n.11/2014 con riguardo, in particolare, all'efficienza degli Sportelli Unici per le Attività Produttive, alla razionalizzazione dei processi per la gestione dei procedimenti amministrativi che coinvolgono le imprese, alla diffusione sul territorio regionale del fascicolo informatico d'impresa;

DATO ATTO che in Lombardia, sulla base del monitoraggio condotto dagli uffici, si rileva rispetto ai 1516 Comuni quanto segue:

- 887 S.U.A.P. risultano accreditati (alla data del 30 aprile 2018) presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi del d.p.r. 160/2010;
- 794 S.U.A.P. sono gestiti in forma singola (90%) e 86 S.U.A.P. (10%) gestiti in forma associata fra Comuni;
- 656 S.U.A.P. (pari al 74%) - corrispondenti a 934 Comuni lombardi, utilizzano la piattaforma di cooperazione camerale "Impresainungiorno.gov.it" per la presentazione e gestione delle pratiche;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

RITENUTO al fine di conseguire ulteriori obiettivi di miglioramento dei servizi resi alle imprese di promuovere e realizzare un programma di interventi denominato "100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA" che coinvolga una platea ancora più ampia di responsabili e operatori comunali (oltre 200 Sportelli unici per le attività produttive) nonché di imprese che afferiscono al relativo bacino di utenza (oltre il 70 %);

CONSIDERATO necessario, con la presente deliberazione, definire i criteri per la selezione dei S.U.A.P. oggetto delle azioni di semplificazione discendenti dalla richiamata deliberazione n. X/6980 del 31 luglio 2017 e oggetto della presente deliberazione, come esplicitato nell'allegato A, ossia:

- strutturazione di 12 clusters, composti da un minimo di 12 a un massimo di 25 Sportelli unici;
- numero di imprese: ≥ 1000 (per l'alta intensità del tessuto imprenditoriale nel cluster di Milano sono stati considerati i comuni con un numero ≥ 1.600 imprese);
- coinvolgimento delle associazioni di Comuni che gestiscono il S.U.A.P. in forma associata - anche se sotto le 1.000 imprese - in rappresentanza delle quali partecipa solo il capofila;
- coinvolgimento delle Comunità montane;
- scelta di tutte le soluzioni informatiche di front end per la presentazione e la ricezione telematica delle pratiche destinate al S.U.A.P.;

DATO ATTO che il programma di cui all'allegato A) al presente provvedimento prevede il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- favorire lo sviluppo di competenze tecnico-specialistiche agli operatori per assicurare l'aggiornamento sui contenuti tecnici e di merito e di competenze manageriali per organizzare in modo efficiente i processi di riferimento nell'ottica del continuo miglioramento del servizio all'utenza;
- promuovere un percorso di partecipazione e collaborazione fra operatori appartenenti ad amministrazioni diverse, secondo una logica di rete tesa a rafforzare il livello di cooperazione, interazione e integrazione inter istituzionale;
- offrire strumenti che consentano la misurazione della qualità, dell'efficacia dei servizi erogati e del livello di soddisfazione delle imprese;



Regione Lombardia

LA GIUNTA

RILEVATO che, in attuazione del principio “digitale e interoperabile per definizione” introdotto dal Piano d'azione dell'UE per l'e-Government per il periodo 2016-2020 (COM/2016/179), nell'ambito del programma verrà dato particolare rilievo alla completa telematizzazione dello Sportello unico per le attività produttive in modo da garantire alle imprese un accesso on line ai servizi, semplice e veloce e all'utilizzo del fascicolo informatico d'impresa, quale importante strumento di semplificazione per le pp.aa. e le imprese;

RILEVATO, altresì, che tale programma:

- prevede il raggiungimento di obiettivi formativi tesi a sviluppare la capacità di utilizzare i contenuti acquisiti nell'attività lavorativa quotidiana;
- è propedeutico alla definizione di linee guida regionali che offrano, all'esito del percorso di condivisione con i S.U.A.P. un orientamento chiaro in merito alle modalità di gestione dei procedimenti, all'erogazione di servizi accessibili e di qualità, alla standardizzazione degli strumenti e alla semplificazione del rapporto con la pubblica amministrazione;

RICHIAMATA la d.g.r n. X/5009 dell'11 aprile 2016 avente ad oggetto “Accordo per lo sviluppo economico e la competitività del sistema lombardo, fra Regione Lombardia e Sistema Camerale lombardo e istituzione del collegio di indirizzo e sorveglianza”;

RILEVATO che il programma sopra citato sarà realizzato nell'ambito dell'accordo di collaborazione tra Regione e Unioncamere Lombardia e che, in particolare:

- ✓ la Direzione Generale Sviluppo Economico, U.O. Progetti Trasversali e Attrattività integrata del territorio:
 - adotta gli atti amministrativi necessari per l'attuazione degli interventi;
 - sovrintende alle attività previste, monitorandone l'avanzamento e intervenendo con opportune indicazioni operative;
 - promuove e coordina il coinvolgimento degli Enti locali rispetto al perseguimento delle finalità degli interventi;
 - assume ogni intervento ed iniziativa diretta nei confronti di Enti e Istituzione terze sul territorio per ottimizzare e agevolare l'avanzamento delle attività;
- ✓ Unioncamere Lombardia garantisce la gestione operativa degli interventi, con



Regione Lombardia

LA GIUNTA

il supporto delle Camere di Commercio e degli Angeli Anti Burocrazia e, nel dettaglio:

- si occupa della gestione e realizzazione delle attività previste in maniera diretta o attraverso fornitori esterni, individuati nel rispetto della normativa vigente sugli appalti pubblici;

DATO ATTO che le iniziative per la semplificazione sono già state approvate dalla Segreteria tecnica dell'Accordo prima dell'approvazione della richiamata deliberazione n. X/2681 del 21 novembre 2014;

RITENUTO, pertanto, di approvare il programma "100% S.U.A.P. in LOMBARDIA" di cui all'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento al fine di migliorare a livello di sistema regionale la qualità dei servizi offerti alle imprese lombarde ed accrescere l'attrattività del territorio regionale anche in funzione dell'incremento di nuovi insediamenti produttivi;

VISTA la legge regionale 7 luglio 2008, n. 20 «Testo unico delle leggi regionali in materia di organizzazione e personale», nonché i provvedimenti organizzativi della XI legislatura;

A VOTI UNANIMI espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. di approvare il programma "100% S.U.A.P. in LOMBARDIA" – Interventi per il miglioramento dei livelli di servizio e la semplificazione dei processi degli Sportelli Unici per le Attività Produttive di cui all'allegato A) parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di stabilire che il Dirigente pro tempore della U.O. Progetti trasversali e Attrattività integrata del territorio provvederà all'adozione degli atti necessari per l'attuazione del presente provvedimento;
3. di dare atto che gli oneri per la realizzazione delle iniziative di cui alla



Regione Lombardia

LA GIUNTA

presente deliberazione sono coperti interamente dal servizio di assistenza tecnica selezionato con procedure di evidenza pubblica da Unioncamere Lombardia, in attuazione della DGR X/6980 del 31 luglio 2017;

4. di pubblicare la presente deliberazione sul Bollettino Ufficiale di Regione Lombardia;
5. di trasmettere la presente deliberazione a Unioncamere Lombardia.

IL SEGRETARIO
FABRIZIO DE VECCHI

Atto firmato digitalmente ai sensi delle vigenti disposizioni di legge



REGIONE LOMBARDIA, UNIONCAMERE LOMBARDIA

“100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA”
PROGRAMMA DI INTERVENTI PER IL
MIGLIORAMENTO DEI LIVELLI DI SERVIZIO E
LA SEMPLIFICAZIONE DEI PROCESSI
DEGLI SPORTELLI UNICI PER LE ATTIVITÀ
PRODUTTIVE

L.R. 11/2014 - PERCORSO DI ATTUAZIONE

INDICE

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
1.1. La situazione dei S.U.A.P. in Lombardia	
1.2. La formazione pregressa: attività e risultati conseguiti	
2. IL PROGRAMMA “100% S.U.A.P.in LOMBARDIA”	5
2.1. Impostazione dell’intervento	
2.2. L’individuazione del target	
2.3. I contenuti	
2.4. Obiettivi	
2.5. Attività trasversali, tempi e monitoraggio del programma	

INTRODUZIONE

Al fine di rendere operativo e concreto il percorso di semplificazione delineato dalla Legge Regionale n.11/2014 *“Impresa Lombardia: per la libertà d’impresa, il lavoro e la competitività”*, a partire dal 2015, la Giunta regionale ha scelto di investire sulla promozione e la realizzazione di interventi volti al miglioramento dei processi e delle attività degli Sportelli Unici per le Attività Produttive (S.U.A.P.), quale snodo fondamentale delle politiche per le imprese al quale sono attribuite le funzioni di gestione dei procedimenti per l’avvio e l’esercizio dell’attività d’impresa e di coordinamento delle pubbliche amministrazioni a vario titolo coinvolte nei processi.

In particolare, in considerazione della complessità che l’esercizio di tale funzione richiede, correlata alle molteplici esigenze dell’impresa e alla repentina evoluzione normativa, sono stati realizzati molteplici interventi finalizzati al rafforzamento del sistema organizzativo e del capitale umano con azioni di formazione, riqualificazione, aggiornamento nonché interventi di sviluppo della propensione al confronto e della capacità di risoluzione dei problemi in una logica di condivisione e di networking.

Attraverso un Programma di Action Learning per il miglioramento dei processi e delle attività degli Sportelli unici per le attività produttive e la diffusione del fascicolo informatico d’impresa sul territorio regionale (d.g.r. n. X/5020 dell’11 aprile 2016), progettato in accordo con il sistema camerale, sono stati coinvolti in attività di formazione frontale e di affiancamento sul campo della durata complessiva di sei mesi, circa 160 S.U.A.P. e ben 230 responsabili e operatori comunali.

Alla luce dei positivi risultati raggiunti e nell’ottica di conseguire ulteriori obiettivi di miglioramento del processo di gestione dei procedimenti amministrativi secondo criteri di efficacia ed efficienza si intende promuovere e realizzare un nuovo programma di interventi denominato “100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA” che coinvolga una platea ancora più ampia di responsabili e operatori comunali e offra le competenze di tipo tecnico-specialistico per assicurare l’aggiornamento sui contenuti tecnici e di merito; le competenze di tipo gestionale-manageriale per organizzare in modo efficiente clienti, persone e processi; le competenze di tipo cooperativo integrativo per assicurare alle imprese risposte certe e complete, in raccordo con le altre amministrazioni coinvolte.

Il presente documento illustra, pertanto, il programma di interventi che la Direzione Generale Sviluppo Economico, in collaborazione con il sistema camerale, intende realizzare nel prossimo semestre per contribuire al processo di innovazione e miglioramento dei servizi della pubblica amministrazione per cittadini e imprese.

1. IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

1.1. La situazione dei S.U.A.P. in Lombardia

La situazione in Lombardia, secondo i dati forniti dal portale nazionale "Impresainungiorno.gov.it" al 30 aprile 2018, risulta così caratterizzata:

FORME DI GESTIONE DEGLI SPORTELLI UNICI IN LOMBARDIA	
SINGOLA	794 Comuni (di cui 612 utilizzano la piattaforma di cooperazione camerale, pari al 77%) pari al 90% dei S.U.A.P.
ASSOCIATA fra Comuni	722 Comuni (86 associazioni), pari al 10% dei S.U.A.P.
TOT. Comuni	1.516

Fonte: Piattaforma ministeriale www.impresainungiorno.gov.it

I dati evidenziano, a fronte di alcuni processi aggregativi maturati anche nel corso della X legislatura, il permanere di un'elevata frammentazione territoriale degli sportelli e, sul piano del funzionamento, una rilevante difformità di prassi nella gestione dei procedimenti amministrativi afferenti l'esercizio dell'attività dell'impresa.

Le funzioni e le competenze richieste agli operatori del S.U.A.P. devono essere sempre più specifiche, specialistiche e innovative, al fine di garantire un servizio di qualità all'utenza di riferimento. Nelle politiche degli Enti Locali, nonostante i numerosi interventi legislativi di riforma, la funzione del S.U.A.P. non viene ancora percepita come funzione centrale. Pertanto occorre rendere consapevoli le amministrazioni del ruolo nodale che riveste il S.U.A.P. all'interno dei Comuni, offrendo le competenze e gli strumenti necessari in ordine all'analisi dei dati, alla realizzazione di progetti integrati, alla misurazione del livello di soddisfazione degli utenti ecc.

1.2. La formazione pregressa: attività e risultati conseguiti

A partire dal 2015, in attuazione delle previsioni di semplificazione contenute nella Legge Regionale 11/2014, è stato promosso l'avvio di un programma integrato di interventi a supporto degli enti locali per il rafforzamento degli Sportelli Unici per le Attività Produttive e lo sviluppo del fascicolo informatico d'impresa a livello regionale, quale innovativo strumento di semplificazione per le imprese e per le pubbliche amministrazioni (d.g.r. n. X/3581 del 14 maggio 2015). Conseguentemente è stato progettato uno specifico modello d'intervento articolato in azioni di accompagnamento ai S.U.A.P. per il miglioramento del processo di gestione delle Segnalazioni certificate d'Inizio Attività (S.c.i.a.) e in azioni di affiancamento volte a supportare i S.U.A.P. nel processo di alimentazione e di utilizzo del fascicolo nell'ambito

100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA

dell'operatività quotidiana. Il programma di interventi è stato pianificato secondo due fasi temporali successive:

- la prima fase di sperimentazione ha coperto il periodo da settembre 2015 a febbraio 2016, coinvolgendo 14 S.u.a.p. pilota e incentrandosi sull'analisi dei processi operativi e di servizio degli Sportelli unici e sullo sviluppo del fascicolo informatico d'impresa;
- la seconda fase di diffusione è stata avviata nel mese di settembre 2016 ed è proseguita fino alla prima metà di marzo 2017, permettendo di raggiungere 153 S.u.a.p. per un totale di 231 comuni, raggiungendo un bacino di utenza pari al 50% delle imprese lombarde, ovvero 548.541 imprese e 4.689.918 abitanti¹. I S.u.a.p. sono stati raggruppati in 10 cluster territoriali, al fine di poter gestire efficacemente le interazioni, l'attività di affiancamento sul campo, il supporto e l'assistenza specialistica.

Il Programma di Action Learning, i cui risultati sono ampiamente illustrati nella d.g.r. 6980 del 31 luglio 2017, ha consentito di raggiungere importanti risultati sia in termini qualitativi che quantitativi con riguardo a diversi ambiti e settori; in particolare l'affiancamento in loco agli operatori degli Sportelli effettuato nel periodo da novembre 2016 a febbraio 2017 ha generato in output la chiusura "a sistema" di 3.308 pratiche S.u.a.p. presentate dal 1 gennaio 2015 al 31 agosto 2016, che erano rimaste "aperte" oltre i termini di legge (2.787 S.c.i.a. e 521 procedimenti ordinari). In valori relativi, l'azione di supporto presso i S.U.A.P. ha consentito di ottenere la riduzione del -46% delle pratiche connesse alla presentazione di Segnalazioni Certificate di Inizio Attività (S.c.i.a.); del -30% delle pratiche connesse a procedimenti ordinari; del -60% delle pratiche relative a comunicazioni.

La chiusura delle pratiche aperte ha determinato l'aggiornamento e l'incremento della documentazione contenuta del fascicolo informatico d'impresa; l'estrazione effettuata al termine del programma ha rilevato che il 23% dei fascicoli nazionali (115.283 fascicoli su 497.057) e il 20% dei documenti (502.880 documenti su 1.451.581) riguardavano imprese aventi sede in Lombardia². Si è trattato, quindi, di un importante risultato raggiunto grazie alle iniziative formative e di accompagnamento ai S.U.A.P. volte anche a informare gli operatori degli Sportelli dell'importanza della chiusura delle pratiche ai fini dell'alimentazione del fascicolo informatico d'impresa.

A livello generale, gli interventi realizzati hanno, inoltre, sviluppato forme di coordinamento e di raccordo fra soggetti diversi, quali S.U.A.P., Province, Agenzie di tutela della salute, Direzioni Generali di Regione Lombardia, Camere di Commercio, al fine di migliorare il servizio offerto alle imprese e favorire la crescita economica e competitiva del territorio. Per ridurre le difformità esistenti sono stati promossi approcci volti ad accrescere lo scambio di buone prassi, il confronto, la ricerca della condivisione e la costruzione di soluzioni comuni, nonché funzionali a garantire la corretta alimentazione del fascicolo informatico d'impresa e il suo utilizzo diffuso quale strumento di semplificazione per razionalizzare e ottimizzare l'attività di controllo sulle imprese.

¹ I dati sono stati rilevati nel mese di settembre 2016. Fonti: Movimprese; censimento Istat del 31.12.2015.

² Fonte: InfoCamere s.c.p.a.

2. IL PROGRAMMA “100% S.U.A.P. in LOMBARDIA”

2.1. Impostazione dell'intervento

A livello metodologico, il programma di intervento “100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA” prevede l'adozione del paradigma del “*blended learning*”, un approccio integrato che coniuga la formazione tradizionale di tipo frontale, interventi formativi web e affiancamenti sul campo. L'idea di base muove dalla considerazione che l'esperienza professionale possa essere trasformata in un'occasione di apprendimento e di crescita e si alimenti attraverso l'interazione continua in una dimensione di networking.

Nell'ottica della partecipazione attiva dei fruitori del programma sono previste sessioni di condivisione dei temi trattati che risultino particolarmente rilevanti in ottica di confronto e di miglioramento continuo. Le esperienze maturate nell'operatività quotidiana consentiranno di capitalizzare le buone pratiche, incrementando la base di conoscenza (modello incrementale delle competenze) e garantendo omogeneità di approccio a livello territoriale.

Il programma sarà l'occasione per avviare e, in alcuni casi riprendere, un percorso di partecipazione e collaborazione fra persone appartenenti ad amministrazioni diverse, secondo una logica di rete tesa a rafforzare il livello di cooperazione, interazione e integrazione inter istituzionale, oltre che il livello di interoperabilità fra sistemi, per fornire alle imprese un servizio migliore e di qualità, riducendo i tempi e gli oneri burocratici.

Il ruolo delle Camere di Commercio continuerà ad essere centrale per la costituzione di un raccordo fra i livelli istituzionali “centrali” (Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia) e quelli locali (S.U.A.P. e sedi territoriali degli enti terzi); a livello operativo gli Angeli Anti Burocrazia favoriranno l'interlocuzione fra gli operatori degli Sportelli Unici, le Camere di Commercio, gli enti terzi, le Direzioni Generali di Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia.

2.2. L'individuazione del target

Il programma “100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA” è rivolto a circa 210 Sportelli Unici per le Attività Produttive, di cui fanno parte 90 aggregazioni. I comuni interessati sono circa 870 e rappresentano 750.000 imprese lombarde (73% del totale).

Le attività previste dal programma sono destinate ai responsabili e agli operatori degli Sportelli Unici.

I criteri utilizzati per la selezione dei S.U.A.P. sono i seguenti:

- strutturazione di 12 clusters, composti da un minimo di 12 a un massimo di 25 Sportelli unici;
- numero di imprese: ≥ 1000 (per l'alta intensità del tessuto imprenditoriale nel cluster di Milano sono stati considerati i comuni con un numero ≥ 1.600 imprese);

100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA

- coinvolgimento delle associazioni di Comuni che gestiscono il S.U.A.P. in forma associata - anche se sotto le 1.000 imprese - in rappresentanza delle quali partecipa solo il capofila;
- coinvolgimento delle Comunità montane;
- scelta di tutte le soluzioni informatiche di front end per la presentazione e la ricezione telematica delle pratiche destinate al S.U.A.P.

2.3. I contenuti

Le esperienze pregresse sopra richiamate hanno reso evidente la necessità per gli operatori del S.U.A.P. di poter disporre a livello regionale di indirizzi, orientamenti e strumenti operativi utili ad un efficace esercizio della funzione. Nella prospettiva della prossima approvazione di linee guida regionali che definiscano aspetti di carattere normativo-procedimentale, organizzativo, operativo e gestionale, si ritiene necessario condividere tali contenuti in una logica partecipativa e di possibile implementazione. Pertanto, i temi che verranno affrontati in aula riguarderanno:

- gli ambiti di competenza del S.U.A.P. e la gestione telematica dei procedimenti;
- gli obiettivi strategici e le caratteristiche operative di un “S.U.A.P. efficace”, ossia di uno Sportello che garantisce il soddisfacimento dei bisogni delle imprese e le cui dimensioni sono declinate sotto il piano della progettazione, della struttura e del funzionamento (clienti, servizi, persone, processi);
- la misurazione e il monitoraggio continuo delle performance del S.U.A.P. quale attività necessaria per conoscere i risultati dell’azione amministrativa e conseguentemente pianificare gli interventi da attuare per raggiungere il miglioramento dei servizi prestati;
- le modalità di integrazione e cooperazione inter istituzionale sia a livello organizzativo che procedimentale, i tempi e le responsabilità di ciascuna amministrazione coinvolta, le modalità di scambio informativo e di trasmissione dei provvedimenti adottati;
- i servizi offerti dal S.u.a.p., gli standard di qualità minimi e il loro monitoraggio, anche prevedendo l’utilizzo di strumenti per rilevare la customer satisfaction.

I partecipanti saranno chiamati a:

- analizzare le prassi già poste in essere relative alla gestione delle attività;
- sviluppare un percorso di autodiagnosi del proprio S.U.A.P. per un posizionamento rispetto al territorio e ai servizi offerti;
- individuare punti di forza e potenziali aree di miglioramento;
- lavorare nei cluster di appartenenza su proposte progettuali concrete.

2.4. Obiettivi

La semplificazione amministrativa deve essere realizzata attraverso interventi che attuino una progressiva riduzione degli adempimenti previsti a carico delle imprese per l'avvio e l'esercizio di un'attività economica, prevedendo un utilizzo efficace ed efficiente delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione e potenziando lo scambio informativo e la cooperazione fra pubbliche amministrazioni. Nell'ambito del programma si darà particolare rilievo, in attuazione del principio "digitale e interoperabile per definizione" introdotto dal Piano d'azione dell'UE per l'e-Government per il periodo 2016-2020 (COM/2016/179), all'obiettivo della completa telematizzazione dello Sportello unico per le attività produttive in modo da garantire alle imprese un accesso on line ai servizi, semplice e veloce, e anche al fine di consentire l'interconnessione e la cooperazione applicativa con gli altri enti coinvolti nel procedimento, nel rispetto delle previsioni contenute nel nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale e per l'alimentazione del fascicolo informatico d'impresa.

È fondamentale, infatti, approdare all'erogazione di servizi accessibili e di qualità, nell'ottica di un'amministrazione moderna che risponda alle esigenze degli utenti.

Il programma intende, quindi offrire strumenti che consentano la misurazione della qualità, dell'efficacia dei servizi erogati e del livello di soddisfacimento delle imprese; promuovere un percorso di partecipazione e collaborazione fra operatori appartenenti ad amministrazioni diverse, secondo una logica di rete tesa a rafforzare il livello di cooperazione, interazione e integrazione inter istituzionale.

Quanto alla formazione rivolta agli operatori, tra i principali obiettivi del programma si prevedono: l'acquisizione delle principali novità normative e regolamentari in vigore; lo sviluppo della consapevolezza di ruolo richiesta; la corretta messa in pratica delle conoscenze normative e procedurali; l'acquisizione delle competenze tecniche/operative; la crescita personale in relazione alla conoscenza del territorio e al servizio rivolto alle imprese; lo sviluppo della capacità di utilizzare i contenuti acquisiti con la formazione nell'attività lavorativa quotidiana; l'apprendimento di strumenti innovativi che consentano di migliorare le performance del servizio.

2.5. Attività trasversali, tempi e monitoraggio del programma

Si illustrano, in sintesi, le singole attività trasversali e propedeutiche alla realizzazione del programma "100% S.U.A.P. in Lombardia" in ordine alle quali è previsto il supporto di UNIONCAMERE Lombardia:

- progettazione dei processi formativi e di specifiche linee e percorsi didattici, pianificazione delle iniziative formative e i relativi programmi;
- valutazione continua: assessment formativo; reporting periodici;
- messa a disposizione dei materiali didattici con modalità di interazione online a supporto della didattica;
- certificazione formativa e rilascio dell'attestato;

100 % S.U.A.P. in LOMBARDIA

- predisposizione degli elenchi degli operatori formati;
- somministrazione di una customer satisfaction;
- restituzione a Regione Lombardia di una relazione finale dell'iniziativa, inclusa l'analisi dei risultati delle customer satisfaction.

Sono previsti momenti periodici di raccordo tra Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia per il confronto e la verifica dello stato di avanzamento delle attività.

Il programma di interventi ha la durata temporale di sei mesi.