

Formez



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

**COMUNI E IMPRESE
56 ESPERIENZE DI
SPORTELLO UNICO**

Q
U
A
D
E
R
N
I

5



COMUNE DI FAENZA (Provincia di Ravenna)

FORMA DI GESTIONE	singola
DATA DI ISTITUZIONE	27 maggio 1999
RESPONSABILE	Claudio Facchini
E-MAIL	faenzaeconomia@racine.ra.it
SITO INTERNET	www.racine.ra.it/faenza/
COLLOC. ORGANIZZATIVA	settore sviluppo economico

PERCORSO DI ATTIVAZIONE

Attualmente lo SUAP è in forma singola, ma nell'ambito della provincia di Ravenna, svolge opera di supporto, "service" e sportello di secondo livello nei confronti degli altri cinque comuni del comprensorio faentino: Cervia, Conselice, Alfonsine, Russi e Castelbolognese.

Lo sportello è quindi presente a livello locale con la costituzione di un front-office presso ogni comune per la ricezione delle pratiche, l'avvio del procedimento, le funzioni informative e la gestione dei sub-procedimenti che non richiedono il coinvolgimento di pubbliche amministrazioni esterne, prevedendo per essi il collegamento con lo sportello e a livello comprensoriale, presso i tre comuni capo-comprensorio (Faenza, Ravenna e Lugo), che garantiscono le funzioni dei procedimenti complessi, comprese eventuali conferenze di servizi, oltre alle funzioni relative al proprio comune.

Lo SUAP di Faenza ha acquisito la certificazione di qualità ISO 9001. Il percorso di attivazione è iniziato ben prima del 27 maggio 1999, quando è stato istituito un tavolo provinciale delle politiche economiche, coordinato dalla provincia congiuntamente alla camera di commercio, per decidere la creazione di un gruppo di lavoro tecnico che pensasse all'attivazione della struttura unica. Il gruppo era composto dai rappresentanti dei tre comuni capo-comprensorio e dei cinque comuni di media e piccola dimensione, in modo da rappresentare le diverse realtà territoriali ed economiche locali.

Il lavoro si è inizialmente concentrato sull'analisi delle problematiche legate all'istituzione del nuovo servizio: la conoscenza dei procedimenti, i rapporti tra sportello



unico e le altre pubbliche amministrazioni, l'informaticizzazione del servizio e la conseguente connessione con le banche dati normative, i finanziamenti a favore delle imprese e il marketing territoriale.

La proposta organizzativa prevedeva la diffusione del servizio su tutto il territorio (ogni comune, autonomamente, ha attivato lo sportello unico) e la gestione dei procedimenti più complessi effettuata con il supporto dei comuni capo-comprensorio.

Attraverso il coordinamento provinciale si è giunti alla definizione e sottoscrizione, in via sperimentale, di un protocollo d'intesa per la semplificazione amministrativa e alla creazione di un supporto informatico a rete per il collegamento di tutti gli enti coinvolti. Sono stati, inoltre, istituiti tre gruppi di coordinamento di valenza comprensoriale, composti dai tecnici competenti degli enti coinvolti per un esame congiunto, in sede istruttoria, delle domande presentate allo sportello unico.

Faenza è uno dei comuni che hanno partecipato al programma di attuazione sperimentale della normativa sullo sportello unico progettato in collaborazione tra ANCI e Ministero dell'Industria e realizzato dall'IPI e da ANCITEL. La sperimentazione prevedeva gemellaggi tra comuni del nord e comuni del Mezzogiorno. Faenza ha partecipato in coppia con il comune di Soverato in provincia di Catanzaro.

Le fasi dell'attivazione sono state:

- settembre 1998: primo incontro provinciale del gruppo di lavoro;
- 12 febbraio 1999: incontro con ANCITEL per l'illustrazione del progetto di sperimentazione per l'attivazione e diffusione di sportelli unici pilota;
- 15 marzo 1999: adesione al progetto e definizione del gemellaggio di sperimentazione con il comune di Soverato;
- 18 maggio 1999: sottoscrizione del protocollo d'intesa provinciale;
- 25 maggio 1999: approvazione del regolamento istitutivo del servizio;
- 26 maggio 1999: nomina del responsabile e attribu-

zione delle funzioni;

- 27 maggio 1999: avvio del servizio di sportello unico nel comune di Faenza;
- 3 novembre 1999: approvazione da parte del comune di Faenza del progetto SUAP provinciale - quarto stralcio del progetto provinciale "Spider" (sistema provinciale interconnessione degli enti ravennati);
- 13 dicembre 2000: accordo tra comune di Faenza e ARPA per la gestione e il miglioramento dei procedimenti di competenza dello SUAP.

RISORSE

La struttura deputata a gestire lo SUAP è presieduta dal comitato di direzione per lo sportello unico, formato dal capo settore sviluppo economico, che lo presiede, dal capo settore lavori pubblici e dal capo settore territorio.

Con decreto sindacale, su proposta del comitato di direzione per lo sportello unico, possono essere nominati ulteriori membri qualora se ne ravvisi la necessità. All'interno della struttura unica operano due persone: il dirigente del settore sviluppo economico e il responsabile del procedimento. Per la strumentazione tecnologica si è privilegiata la scelta di un software applicativo basato su tecnologia Internet che garantisca la possibilità di interagire tra le diverse piattaforme tecnologiche on-line. L'architettura hardware e software realizzata gestisce lo smistamento delle richieste, le loro priorità e la distribuzione dei risultati elaborati tra i diversi client.

Il lavoro è facilitato da un software che permette, attraverso la partecipazione in rete dei diversi soggetti coinvolti, di comporre documenti on-line. In particolare il sistema informatico consente di verificare la tipologia del procedimento, della domanda, dei dati dell'impianto che si vuole realizzare e della possibilità di inserimento dei dati del protocollo all'interno del documento che si sta trattando.

Inoltre è possibile individuare sub-procedimenti connessi al tipo di domanda inoltrato, gestire le scadenze in modo automatico, gestire la fase di rilascio autoriz-



zativo, e la fase di collaudo dell'impianto oltre a quelle dell'iter delle attività ed evidenza delle scadenze.

Per la gestione del front-office il sistema informativo consente la consultazione on-line da parte delle aziende tramite le tecnologie browsing www (MS o Netscape); l'impostazione della ricerca, da parte delle aziende, in modo semplice ed intuitivo per l'identificazione degli adempimenti e delle scadenze dei procedimenti; la personalizzazione, da parte di ciascun ente, della modulistica; la consultazione, da parte di ciascun cliente/utente, delle informazioni e il download della modulistica pre- impostata, mediante sistemi www; la consultazione dell'elenco delle domande presentate da ciascun utente o associazione; l'inoltro della pratica da parte del cliente/utente con i sistemi web e l'integrazione con i sistemi di posta elettronica mediante il riconoscimento e l'abilitazione di apposita password.

Le scelte di coordinamento dello sportello unico a livello provinciale e l'adozione di una metodologia server browser hanno avuto come logica conseguenza la realizzazione di un sito Internet.

Dalle pagine del sito è possibile scaricare la modulistica e le indicazioni relative alle attività di marketing del territorio. Tali pagine contengono anche le informazioni sulle agevolazioni finanziarie, sulle aree disponibili, sugli indicatori economici e statistici del territorio, sulle possibilità di formazione e sulle attività di servizio disponibili (centri di ricerca, tecnologie, ecc.).

Lo sportello on-line, in rete con tutti gli sportelli unici aperti nel territorio provinciale, è la vetrina delle possibilità e delle opportunità di questo territorio.

È stato sottoscritto un protocollo d'intesa a livello provinciale dai 18 comuni della provincia, dal servizio provinciale di difesa del suolo, dall'AUSL, dall'ARPA, dai vigili del fuoco.

Tra questi enti è stata attivata una connessione telematica dedicata sulla quale "viaggia" un software acquistato dalla provincia per conto di tutti i comuni e fornito alle altre pubbliche amministrazioni. Il software con-

COOPERAZIONE
CON LE ALTRE
AMMINISTRAZIONI



sente una gestione in tempo reale dell'iter del procedimento unico.

FUNZIONI E SERVIZI

Il comune di Faenza fin dall'inizio ha privilegiato la razionalizzazione delle modalità di approccio al nuovo servizio, con l'obiettivo di rendere chiara ai tecnici, alle associazioni di categoria e agli operatori economici la fruibilità dei servizi.

Lo SUAP organizza la gestione del procedimento unico e l'informazione sul procedimento, sulle opportunità di insediamento, sulle agevolazioni e sugli altri procedimenti relativi alle imprese.

Le domande presentate provengono in prevalenza dai settori manifatturiero, telefonia (antenne radiobase), agricoltura e servizi. In gran parte riguardano attività di tipo artigianale. Dall'apertura dello sportello al maggio 2001 sono stati conclusi 50 procedimenti su 69 avviati.

Il comune di Faenza ha avviato dal 1997 un progetto di marketing territoriale finalizzato alla promozione del territorio, la qualificazione dello sviluppo economico locale e l'attrazione di nuova imprenditorialità nazionale e straniera.

Il progetto si è articolato attraverso le seguenti fasi:

- realizzazione di una analisi comparativa della competitività locale effettuata sulle realtà di Cesena, Faenza, Forlì, Imola, Lugo e Ravenna;
- progettazione e realizzazione di una brochure di presentazione della realtà economica e produttiva della città di Faenza;
- realizzazione di un programma di eventi all'estero (Germania, Francia) di presentazione della realtà economica locale e di incontri (workshop) finalizzati alla concretizzazione dei rapporti d'affari tra le imprese faentine e quelle delle città visitate;
- progettazione e costituzione di una società (InterCom) finalizzata a fornire supporto e consulenza in materia di internazionalizzazione;
- realizzazione di un sito, "Faenza economia", caratterizzato da informazioni su servizi e progetti avviati

dal comune di Faenza;

- collaborazione con la società provinciale per la gestione del marketing territoriale (STEPRA), in particolare per la pubblicazione di una brochure di presentazione della provincia di Ravenna e la raccolta dei dati relativi alle aree produttive, attraverso la preparazione di specifiche schede;
- realizzazione di un programma di marketing territoriale, mirato a costituire rapporti con imprese estere;
- realizzazione di un progetto e relativo business plan per la creazione di un portale e di un sistema di electronic-business a livello territoriale, finalizzato alla diffusione, promozione e commercializzazione dei prodotti e servizi locali;
- sperimentazione di un sistema multimediale per la presentazione della città di Faenza, attraverso vari strumenti coordinati tra loro quali lucidi, schede descrittive, un libretto di presentazione ed un CD rom.

**SEMPLIFICAZIONE
AMMINISTRATIVA**

Lo SUAP di Faenza ha avviato un processo di ammodernamento della pubblica amministrazione locale, strettamente connesso alla nuova impostazione dei rapporti tra soggetti pubblici e operatori economici.

Attraverso il coordinamento provinciale si è giunti alla definizione e alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa, in via sperimentale, per la semplificazione amministrativa ed è stato creato un supporto informatico a rete per il collegamento di tutti gli enti coinvolti.

Il comune di Faenza, sulla base dell'esperienza realizzata dal gruppo di coordinamento, ha elaborato un "procedimento normalizzato" (per la fase pre-istruttoria) che si ritiene di poter applicare nella maggioranza dei casi.

Spesso l'imprenditore richiede informazioni generiche e solo dopo decide se realizzare o no il proprio progetto. In questo caso la richiesta di informazioni, da redigere su apposito modulo, viene inserita dal responsabile del procedimento all'ordine del giorno della convocazione del gruppo di coordinamento e trasmessa alle pubbliche amministrazioni che, in occasione dell'in-

contro, effettuano la consulenza in modo coordinato e in contraddittorio con l'utente. Un apposito verbale sintetizza gli indirizzi, l'individuazione degli endoprocedimenti, le informazioni per la predisposizione degli atti e dei progetti da presentare.

Per razionalizzare le operazioni è stata predisposta la modulistica ad uso del responsabile del procedimento unico in ogni fase di gestione del procedimento stesso. Si è ottenuta una riduzione dei tempi di conclusione dei procedimenti, che vanno dai 20 ai 50 giorni a seconda della complessità del procedimento.

PUNTI DI FORZA

È ormai consolidato il rapporto con le pubbliche amministrazioni esterne. Si pone al primo posto l'attenzione verso il cliente per cui il personale è attento a fornire risposte esaurienti alle richieste espresse.

È stato realizzato un sistema integrato di sportelli unici a livello provinciale, in grado di costruire sinergie e collaborazioni con i comuni minori. Ciò ha consentito di realizzare una connessione telematica tra i comuni e le pubbliche amministrazioni di livello provinciale per la gestione informatica del procedimento unico.

I vantaggi forniti dallo sportello unico di Faenza all'utente sono: l'attivazione del gruppo di coordinamento, che nella conferenza pre-istruttoria, con la partecipazione degli enti esterni ed eventualmente dell'utente, effettua un pre-esame del progetto al fine di fornire tutte le indicazioni necessarie per la presentazione completa; le iniziative di marketing territoriale particolarmente orientate alla promozione e commercializzazione di pacchetti turistici; la creazione di nuove attività imprenditoriali attraverso le relazioni esistenti tra le imprese del territorio e altre imprese estere; la realizzazione di progetti di sviluppo imprenditoriale attraverso il modello dello spin-off industriale e dello spin-off accademico; la realizzazione di un incubatore per le nuove imprese.

