

Relazione tecnica relativa alla realizzazione del progetto mirato per il trasferimento di best practices e il tutoraggio tra Comune di Faenza e Comune di Lentini per l'attivazione e il potenziamento dello Sportello unico per le attività produttive a seguito della Convenzione Avviso Scambi tra Formez – Comune di Faenza – Comune di Lentini

1. Attività di sviluppo dello Suap del Comune cedente (Faenza)

1.1. Consulenza /affiancamento

L'attività di consulenza/affiancamento si è svolta come programmato in base al progetto, così come modificato con nota del Comune di Faenza prot. 2430 del 7.5.2002 e approvato dal Formez.

E' stato attribuito l'incarico di collaborazione coordinata e continuativa che ha assicurato la disponibilità di un tecnico specializzato che ha operato per 120 giornate, consentendo di realizzare gli obiettivi di potenziamento e sviluppo dello Suap di Faenza. A tal fine si è operato in base alle linee guida e alle metodologie delle norme ISO 9000, essendo lo Suap certificato ISO 9001:2000.

L'attività di affiancamento/consulenza ha consentito, fra l'altro la produzione di:

- a) documento di progettazione dello Suap, ai sensi delle norme ISO 9000;
- b) documento informativo di istruzioni per l'Avviamento e la Cessazione di un'attività imprenditoriale, rivolto agli imprenditori e aspiranti tali;
- c) raccolta e analisi delle criticità organizzative e di procedimento proposte di miglioramento e loro implementazione;
- d) schede per l'effettuazione del controllo di gestione per ciascuno dei procedimenti avviati;
- e) revisione della modulistica, con particolare riferimento alla domanda unica, con la quale il Comune di Faenza ha partecipato al premio "Chiaro";
- f) creazione di check-list per omogeneizzare i documenti tecnici da allegare agli endoprocedimenti.

La spesa sostenuta è di € 16.028,40.

1.2. Formazione

L'attività di formazione a favore dell'Amministrazione cedente si è svolta come programmato in base al progetto, così come modificato con nota del Comune di Faenza prot. 2430 del 7.5.2002 e approvato dal Formez.

Sono state svolte le 5 giornate di formazione programmate, alle quali hanno partecipato 16 persone del Settore sviluppo economico, coinvolte a vario titolo e con diverse competenze nell'attività di informazione, gestione del procedimento unico e promozione di competenza dello Suap.

L'attività di formazione è stata tenuta dalla Società Tangram di Milano, che aveva già assistito il Comune di Faenza in occasione di altri progetti di formazione e consulenza, che hanno consentito al Servizio Commercio e Licenze e allo Sportello unico per le attività produttive di ottenere la certificazione di qualità ISO 9001:2000.

Tale attività di formazione ha riguardato le seguenti principali tematiche:

- a) Il sistema di gestione ISO 9001: 2000 – I fondamentali della QTM
 - La cultura della gestione per la qualità
 - La necessità di delegare
 - L'autocontrollo come elemento di promozione del miglioramento. La risorsa strategica.
- b) La struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità
- c) ISO 9001
 - Approccio per processi
 - Processi di supporto
 - Comunicazione con il cliente
 - La soddisfazione del cliente
 - La progettazione del servizio
- d) ISO 9004
 - Sviluppo del concetto di cliente
 - Motivazione e ambiente di lavoro
 - Informazioni e comunicazione interna
 - Misura delle prestazioni del sistema
 - Miglioramento continuo come leva di sviluppo
 - Le esigenze e le aspettative delle parti interessate
 - Confronto con le organizzazioni per il servizio al cittadino
 - Autovalutazione.

La spesa complessiva sostenuta è stata di € 2.582,00 + IVA.

1.3. Altro

Pur non essendo prevista nel progetto approvato l'attività di divulgazione, il Comune di Faenza ritiene indispensabile comunicare che, con propri mezzi ha sostenuto il costo per la progettazione e realizzazione dell'opuscolo informativo "Che cosa fare per ...avviare/cessare un'attività economica", ideato nell'ambito dell'attività di affiancamento di cui al punto 1.1., che precede, sostenendo una spesa di € 3.965,00 + IVA.

2. **Attività di formazione, assistenza e tutoraggio per la costituzione e l'avviamento dello Suap del Comune ricevente (Lentini)**

2.1. **Consulenza/affiancamento**

L'attività di consulenza/affiancamento a favore del Comune di Lentini si è svolta come programmato in base al progetto, così come modificato con nota del Comune di Faenza prot. 2430 del 7.5.2002 e approvato dal Formez.

In particolare le giornate di consulenza e affiancamento si sono svolte secondo il seguente prospetto:

ATTIVITA'	CONSULENZA BACK	CONSULENZA FRONT	CONSULENZA ON-LINE	TOTALE
PREVISTA (GIORNATE)	15	10	17	42
REALIZZATA (GIORNATE)	18 (+ 3 ore)	10 (+ 2 ORE)	29	57 (+ 5 ore)
di cui REALIZZATA DAL COMUNE DI FAENZA	10 (+ 3 ore)	2 (+ 2 ore)	29	41 (+ 5 ore)

L'attività di consulenza / affiancamento svolta dai funzionari del Comune di Faenza, unitamente all'attività di formazione, di cui si dirà più oltre, ha consentito al Comune di Lentini, di adottare tutti gli atti amministrativi per la costituzione dello Suap, l'adozione del regolamento, la nomina del responsabile del procedimento; ha consentito di dotare il Comune di Lentini di strumenti operativi, check – list e modulistica per la gestione del procedimento unico.

I funzionari del Comune di Faenza hanno elaborato oltre 10 documenti appositamente per il Comune di Lentini, fra i quali i principali sono:

- a) Schema operativo per realizzazione di una banca dati per la gestione delle relazioni con le PPAA responsabili degli endoprocedimenti;
- b) Manuale operativo per la gestione del procedimento unico;
- c) Bozza di Regolamento e atto di nomina del responsabile del procedimento;
- d) Modulistica per la gestione del procedimento unico;
- e) Studio metooodologico e dei casi nazionali ed internazionali delle politiche di marketing territoriale;
- f) Modalità di redazione dell'atto unico finale;
- g) Bozza protocollo d'intesa con le PP.AA. responsabili degli endoprocedimenti.

1.2. **Formazione**

L'attività di formazione a favore del Comune di Lentini si è svolta come programmato in base al progetto, così come modificato con nota del Comune di Faenza prot. 2430 del 7.5.2002 e approvato dal Formez.

In particolare le giornate di formazione effettivamente svolte sono state 22 (+ 2 ore) a fronte delle 18 programmate. Di queste 11 (+ 2 ore) sono state effettuate dai funzionari del Comune di Faenza. Particolarmente fruttuoso è apparso l'esito della parte di marketing territoriale, che ha consentito la messa a fuoco di linee strategiche ed operative, centrate sulla promozione del turismo rurale e dell'agriturismo.

SOGGETTO	ARGOMENTI PRINCIPALI
Comune di Faenza	Il Modello organizzativo del Comune di Faenza: gestione del procedimento unico, modalità di analisi dei processi, rapporti con PPAA
Comune di Faenza	Il funzionamento del gruppo di coordinamento del Comune di Faenza Modalità di rapporto con le PPAA dello Suap del Comune di Faenza
Comune di Faenza	Il procedimento normalizzato del Comune di Faenza I parametri dell'impostazione organizzativo gestionale dello Suap Cenni sulle esperienze di MKTG territoriale a Faenza
Comune di Faenza	Struttura e funzionamento del sw Suap in dotazione al Comune di Faenza
Prisma	Lo Suap. Analisi della normativa nazionale e regionale
Prisma	Lo Suap. Analisi della normativa nazionale e regionale
Prisma	La Conferenza di servizi. Il trattamento di dati da parte della PA
Prisma	La Finanza agevolata. Panoramica sui più importanti strumenti di finanziamento
Prisma	La rilevazione degli endoprocedimenti
Prisma	La rilevazione degli endoprocedimenti ed individuazione di alcune tipologie
Prisma	Enti esterni, endoprocedimenti e Protocollo d'intesa
Prisma	Enti esterni, endoprocedimenti e Protocollo d'intesa
Prisma	Analisi del contesto socio-economico. Individuazione delle aree oggetto di studio
Prisma	Approfondimento della metodologia di analisi sulle aree oggetto di studio. Metodologia di costruzione di un pacchetto di mktg territoriale
Comune di Faenza	Verifica funzionalità dello Suap di Lentini Impostazione strategica
Comune di Faenza	MKTG territoriale: modelli ed esperienze Le funzioni dello Suap
Comune di Faenza	Verifica documenti istitutivi e organizzativi dello Suap di Lentini
Faggioli	La multifunzionalità in agriturismo e mktg dei prodotti agricoli

3. Prospetto dei costi sostenuti dal Comune di Faenza per la realizzazione dell'intero progetto

3.1. Amministrazione cedente: Comune di Faenza		
A.	Costi per formazione 1) Incarico a società Tangram	€ 2.582,00 + IVA (€ 516,40) = € 3.098,40
B.	Costi per consulenza / affiancamento 1) Incarico a geom. Marco Vespignani	€ 16.028,40
C.	Costi per altri interventi 1) Realizzazione opuscolo informativo	€ 3.965,00 + IVA (€ 793,00) = € 4.758
TOTALE COSTI PER AMMINISTRAZIONE CEDENTE		€ 22.575,40 + IVA (1.309,40) = € 23.884,80
3.2. Amministrazione ricevente: Comune di Lentini		
A.	Costi per formazione 1) Incarico ad Associazione Prisma 2) Incarico a Fattorie Faggioli 3) Rimborso spese Fattorie Faggioli 4) Costi attività formativa svolta dai funzionari del Comune di Faenza 5) Spese di trasferta dei funzionari del Comune di Faenza 6) Spese di trasferta dei funzionari del Comune di Lentini	€ 5.500,00 + IVA (1.100,00) = € 6.600,00 € 500,00 + IVA (100,00) = € 600,00 € 370,68 € 2.320,83 € 1.769,33 € 765,63
B.	Costi per consulenza /affiancamento 1) Incarico ad Associazione Prisma 2) Costi attività di consulenza / affiancamento svolta dai funzionari del Comune di Faenza 3) Spese di trasferta dei funzionari del Comune di Faenza	€ 11.956,00 + IVA (2.391,20) = € 14.347,20 € 9.876,60 € 571,05
TOTALE COSTI PER AMMINISTRAZIONE RICEVENTE		€ 33.630,12 + IVA (3.591,20) = € 37.221,32
TOTALE COSTI		€ 56.205,58 + IVA (4.900,60) = € 61.106,12

Faenza, 16 gennaio 2003

Il caposettore sviluppo economico
Claudio Facchini