



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la Coesione Territoriale*



*Presidenza  
del Consiglio dei Ministri*  
Dipartimento della Funzione pubblica



**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

**Webinar**

***Il progetto di sportello unico digitale dei servizi (SUS)  
della Regione Friuli-Venezia Giulia***

**La cassetta degli attrezzi**

**a cura di Monica Feletig**

**14 marzo 2019**



**SAA 2019**

**SETTIMANA AMMINISTRAZIONE APERTA**

**11-17 MARZO**

[open.gov.it/saa](https://open.gov.it/saa) | [#SAA2019](https://twitter.com/SAA2019)

# Il progetto di sportello unico digitale dei servizi (SUS)

Di cosa si tratta?



**Sportello  
Unico digitale dei  
Servizi**



Il SUS è un punto di accesso universale, capace di ricevere e gestire qualsiasi istanza amministrativa telematica, rivolta sia alla Regione che ad altre PPAA regionali, presentata sia da cittadini che da imprese

# Il SUS è l'«erede» del SUAP

Il SUAP ha un perimetro ben definito

Il SUAP è un  
accesso unico  
digitale limitato  
alle attività  
produttive di beni  
e servizi ed  
impianti produttivi

Nasce dalla Direttiva  
123/2006

[Regolamento UE](#)  
[1024/2012](#) in vigore dal  
11/12/2018

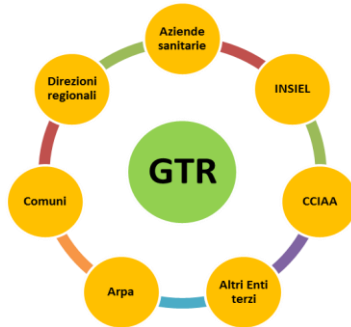
Il SUS ha un perimetro molto più inclusivo

Il SUS è un  
accesso unico  
digitale per  
qualsiasi  
attività

Nasce dal D. Lgs.  
126/2016

# Il Centro di competenza per il progetto SUS

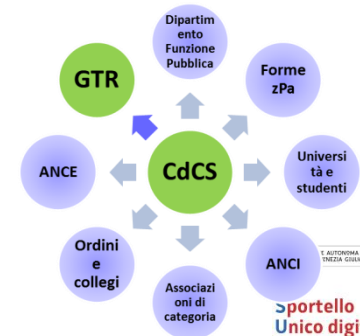
Il [Centro di competenza regionale per la semplificazione](#) di Regione FVG affianca il Dipartimento Funzione Pubblica nel progetto generale di rafforzamento della capacità amministrativa dei SUAP affidato a FormezPA: è una rete multi-livello, con capofila la Regione, che prosegue l'esperienza del Gruppo tecnico regionale SUAP ([GTR SUAP](#)) allargandosi ad altri attori nazionali e locali (*Dfp, FormezPA, AGID, ANCI, ANCE, associazioni di categoria, ordini e collegi, imprese, scuole e Università*).



**suap**  
in RETE

Sportello Unico  
Attività Produttive

Gli attori del SUAP e  
del SUS



**Sportello**  
Unico digitale dei  
Servizi



# La cassetta degli attrezzi nel progetto SUS FVG



Sportello  
Unico digitale dei  
Servizi



Il digitale è l'ultimo miglio....



# Partecipazione e co-creazione Spinta gentile e metodo bottom-up

Agid  
DFP  
FORMEZPa  
Altre  
Regioni

ANCI  
PPAA regionali  
Imprese  
Professionisti  
Università



Gruppi di lavoro  
Agid: GdL  
processi, GdL  
XML schema,  
GdL architetture

GdL per la  
semplificazione  
normativa,  
amministrativa,  
digitale

# Uniformità e standardizzazione



8 anni di  
semplificazioni



**standardizzazione** delle soluzioni di [front end telematico](#) e di back office (centinaia di procedimenti on line, in continuo aggiornamento)

**uniformazione** delle procedure e delle modulistiche, trasparenza

**co-definizione di accordi organizzativi** con enti terzi (VVF, CCIAA, aziende sanitarie)

**co-definizione di linee guida regionali** (igienicità fabbricati produttivi, notifiche alimentari, LL.GG estetiche, AUA)

**rafforzamento capacità amministrativa** (formazione e informazione, call center, newsletter, guide on line, **trasparenza** [pagine web](#))

**ascolto esigenze/osservazioni di SUAP e imprese**, correzione strategica



# Formazione e reskilling



"il **capitale sociale** si riferisce a quei beni intangibili che contano più di ogni altra cosa nella vita quotidiana delle persone: la buona volontà, l'amicizia, la partecipazione e i rapporti sociali tra coloro che costituiscono un gruppo sociale. Se una persona entra in contatto con i suoi vicini, e questi a propria volta con altri vicini, si determina un'accumulazione di capitale sociale".

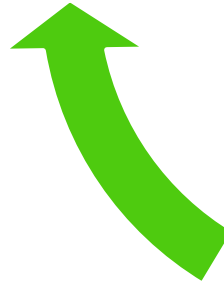
Lyda Judson Hanifan 1916

**EMPOWERMENT,  
RESKILLING**

**COMUNITÀ  
DEGLI  
INNOVATORI**

**METODOLOGIA**

**FORMAZIONE  
DI ALTA  
QUALITA'**





# Reingegnerizzazione processi

Non possono  
esistere 2  
organizzazioni, una  
analogica e l'altra  
digitale



**DA PROGETTO A  
PROCESSO**

# Soft law, manuali di procedure



[Un esempio: le linee guida AUA 2018](#)



# Interazione e comunicazione

La P.A. è nostra!!!

**PARTECIPAZIONE**



**IL CITTADINO AL  
CENTRO**

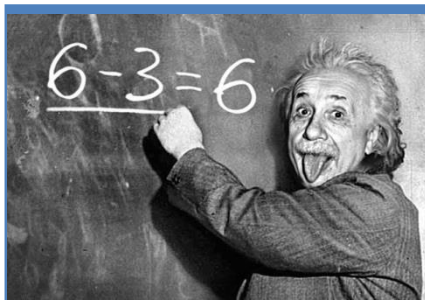
Trasparenza, legalità, fiducia, rispetto, inclusione

# Etica e reputazione

## FORUM PA 2019: CREARE VALORE PUBBLICO

Solo le aziende che sono in grado di generare valore per il cliente sono nelle condizioni di affrontare con successo mercati ad elevato tasso di cambiamento

L'amministrazione pubblica può e deve essere un fattore imprescindibile di sviluppo del Paese: va vista infatti come soggetto attivo che crea **valore pubblico**. Questa creazione di valore non può che essere collaborativa



**“Sei un pazzo”, il  
complimento per  
chi fa innovazione  
vera**

Monica Feletig, coordinatore [Centro di competenza regionale per la semplificazione](#)  
Regione Friuli Venezia Giulia  
[monica.feletig@regione.fvg.it](mailto:monica.feletig@regione.fvg.it)  
[gruppo.tecnico.suap@regione.fvg.it](mailto:gruppo.tecnico.suap@regione.fvg.it)