



**S.U.R.A.P.**

**Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive**

**Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive**

**Programma regionale per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2021.**

## Introduzione

Lo Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive (SURAP) è stato istituito con legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11, nell'ambito della Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive. Persegue, in collaborazione anche con l'Assessorato alla Semplificazione Amministrativa istituito nel 2020, l'uniformazione, l'omogeneizzazione e l'interoperabilità delle informazioni e dei procedimenti concernenti l'insediamento e l'esercizio delle attività produttive, l'avvio e lo svolgimento delle attività di servizi nel territorio regionale gestiti dai SUAP. Nell'ottica di fornire un supporto integrato, fruibile in maniera semplice da cittadini, imprese e operatori SUAP attraverso le tecnologie telematiche, il SURAP ha sviluppato una propria piattaforma web organizzata in apposite sezioni tematiche.

Tra i compiti del SURAP c'è il supporto ai Comuni campani per quanto concerne il funzionamento dei SUAP e l'assistenza agli stessi nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento, allo scopo di favorire l'adozione di procedure e prassi amministrative uniformi nel territorio regionale.

La normativa nazionale sullo sportello unico prevede due obiettivi sostanziali: avviare l'operatività degli sportelli presso tutti i Comuni del territorio italiano e affermare modalità e comportamenti standard nell'organizzazione ed erogazione dei servizi, attraverso livelli minimi condivisi, facendo perno sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In riferimento alla Campania, se il primo obiettivo può considerarsi sostanzialmente raggiunto almeno per il fatto che la quasi totalità dei Comuni ha avviato lo sportello in una delle modalità organizzative previste dalla norma, lo stesso non si può dire per la standardizzazione delle procedure e il rispetto dei requisiti minimi previsti nell'erogazione dei servizi all'utenza, dove permangono parecchie criticità.

A tutto gennaio 2021, dei 550 Comuni campani quelli accreditati presso il MISE e operativamente autonomi sono 175; i Comuni che hanno delegato alla CCIAA competente per territorio sono 280; i Comuni che operano con le Camere di Commercio su base convenzionale sono 94. Infine, un Comune risulta ancora "silente" (né accreditato in proprio, né operativo con la Camera di Commercio). Se la standardizzazione dei servizi all'utenza è realizzata per tutti i Comuni in delega o in convenzione con il sistema camerale, per i restanti 176 Comuni campani, il 32% del totale, dal monitoraggio eseguito dal SURAP risulta che diversi sportelli unici

comunali non garantiscono nei servizi all'utenza gli standard minimi previsti dalla normativa vigente.

Spesso anche la modulistica unificata e standardizzata risulta adottata solo parzialmente. Tale modulistica è stata progressivamente introdotta e resa obbligatoria a livello nazionale con il decreto legislativo 30 giugno 2016, n. 126, attuativo della delega al Governo in materia di segnalazione certificata di inizio attività (SCIA), a norma dell'art. 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per cui vanno adottati moduli unificati e standardizzati che definiscono in maniera esaustiva e per ciascuna tipologia di procedimento *"...i contenuti tipici e la relativa organizzazione dei dati delle istanze, delle segnalazioni e delle comunicazioni di cui ai decreti da adottare ai sensi dell'articolo 5 della legge n. 124 del 2015, nonché della documentazione da allegare"*. La Regione Campania ha recepito, con delibere di Giunta e decreti delle Direzioni Generali competenti, tutta la modulistica unificata e standardizzata finora approvata in Conferenza unificata Stato-Regioni-Enti locali.

Per le motivazioni sopra espresse, e anche in considerazione che con nota 2018/2374 del 6 giugno 2019 la Commissione europea ha aperto una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia per quanto concerne le carenze nel funzionamento dello sportello unico in Italia, essendo un obiettivo strategico del SURAP quello di promuovere la risoluzione delle criticità degli sportelli unici comunali campani, è stato rinnovato in data 24 gennaio 2020 il protocollo d'intesa tra Regione Campania e Unioncamere Campania, per promuovere sul territorio regionale un'offerta di servizi SUAP omogenea e standardizzata massimizzando efficacia, semplificazione e contenimento dei costi.

Con Decreto Dirigenziale n.1 del 20.04.2020 del SURAP è stato approvato il "Programma regionale per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2020". Attraverso le attività del programma, con la collaborazione dei suoi partner istituzionali Formez PA, il sistema camerale campano e IFEL Campania, il SURAP ha proposto nel 2020 agli sportelli unici per le attività produttive comunali un'offerta integrata di supporto, senza oneri per gli stessi Comuni, volta a favorire la crescita e la qualità dei servizi forniti dai SUAP. Il successo delle iniziative contemplate dal programma e l'apprezzamento generale ricevuto dai SUAP e dagli altri portatori di interesse hanno determinato l'opportunità di approvare il presente progetto per il 2021, in continuità e sviluppo delle attività previste e attuate nel 2020.

Nello specifico, la Regione Campania e il sistema camerale campano si impegnano anche per il 2021 con iniziative comuni a svolgere attività di informazione, sensibilizzazione e formazione sul territorio, e nello specifico proponendo soluzioni ai Comuni che intendano dotarsi di una infrastruttura informatica standardizzata per le funzioni di Front-Office del SUAP, ovviamente senza oneri né per la Regione né per gli stessi Comuni.

Nel corso del 2021 continueranno inoltre le attività previste dal “Piano di lavoro tra SURAP e FORMEZ PA giugno 2020 – giugno 2021”, approvato con Decreto Dirigenziale n. 2 del 08.07.2020, di cui quelle già attuate sono descritte nel “Report 2020 sulle attività del SURAP” allegato al presente programma.

Nelle prossime pagine vedremo nel dettaglio gli interventi previsti entro giugno 2021 che, in sinergia, Formez PA e SURAP intendono realizzare in materia di semplificazione amministrativa nell’ambito delle competenze dei SUAP ed a favore di cittadini e imprese, oltre che per la celerità e il buon funzionamento degli uffici pubblici competenti. Visto il successo delle iniziative realizzate, c’è inoltre la volontà di rinnovare, alla scadenza prevista per giugno 2021, l’attività di supporto fornita da Formez PA a valere sul progetto “Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”.

Infine, sempre nel 2021, il “Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP”, istituito su proposta del SURAP con Delibera di Giunta n. 437 del 3 agosto 2020, darà seguito alle attività di semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative trattate dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive Comunali.

Con l’emergenza sanitaria ed economica in corso derivante da Covid 19, la risoluzione delle criticità di Front-Office degli sportelli unici comunali e la standardizzazione delle procedure è diventata una necessità ancora più sentita dal tessuto produttivo campano. La facilità di accesso alle informazioni e alle procedure sui propri portali è oggi più che mai una sfida prioritaria della Pubblica amministrazione, elemento qualificante e oggetto di valutazione del suo operato.

Le pagine successive illustreranno nel dettaglio i punti accennati in questa breve introduzione, soffermandosi in particolare sul contesto istituzionale e territoriale di riferimento e sull’articolazione degli interventi previsti.

## INDICE

1. Il SURAP: compiti e funzioni.
2. Il contesto di riferimento territoriale: organizzazione dei SUAP campani.
3. La procedura di infrazione dell'Unione Europea all'Italia sulla funzionalità dei SUAP.
4. Il contesto di riferimento istituzionale:
  - il Protocollo d'Intesa tra Regione Campania Unioncamere Campania;
  - il Piano di lavoro tra SURAP e FORMEZ PA;
  - il Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP.
5. Programma per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2021: articolazione delle attività e utilità per l'Amministrazione pubblica.
6. Cronoprogramma attività.

### Allegati:

- A. Relazione sulle attività realizzate e i risultati conseguiti dal SURAP nell'annualità 2020.
- B. Protocollo d'Intesa Regione Campania - UNIONCAMERE Campania.
- C. Decreto Dirigenziale n. 2 del 08.07.2020 *"Piano di lavoro tra SURAP E FORMEZ PA giugno 2020 – giugno 2021"*.
- D. Piano di lavoro tra SURAP E FORMEZ PA giugno 2020 – giugno 2021.
- E. Delibera di Giunta n. 437 del 3 agosto 2020 *"Istituzione Centro di competenza regionale a supporto delle attività del SURAP"*
- F. Nota 2018/2374 C(2019) 4175 final del 6 giugno 2019.
- G. Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno

## **1. Il SURAP: compiti e funzioni.**

Lo Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive (SURAP) è stato istituito con legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11, integrata con le modifiche apportate dalle leggi regionali 5 aprile 2016 n. 6, 8 agosto 2016 n. 22 e 26, 20 gennaio 2017 n. 3, 28 luglio 2017 n. 23, 29 dicembre 2017 n. 38 e 2 agosto 2018 n. 26, nell'ambito della Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive, al fine di semplificare la vita produttiva dei cittadini e delle imprese.

Gli articoli 19, 20 e 21 della suddetta Legge definiscono obiettivi e compiti del SURAP, da un lato rivolti alle imprese e ai SUAP territorialmente competenti e, dall'altro, finalizzati al necessario coordinamento degli enti e degli uffici regionali preposti alla creazione d'impresa e alla uniformazione, trasparenza e semplificazione dei procedimenti amministrativi.

In particolare, Il SURAP fornisce alle imprese informazioni, assistenza e consulenza in merito alle opportunità localizzative esistenti, alle iniziative di carattere promozionale in corso, alla normativa applicabile, alle agevolazioni e ai finanziamenti disponibili e ad ogni altra informazione utile disponibile a livello regionale.

Altro compito del SURAP è il supporto e il monitoraggio dei SUAP comunali, l'assistenza agli stessi nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento, necessari per l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività produttive di beni e servizi, allo scopo di favorire l'adozione di procedure e prassi amministrative uniformi su tutto il territorio regionale.

Il SURAP opera prevalentemente attraverso canali telematici, persegue l'uniformazione, l'omogeneizzazione e l'interoperabilità delle informazioni e dei procedimenti nel territorio regionale gestiti per via telematica dai SUAP.

Nell'ottica di fornire una vasta gamma di servizi, fruibili in maniera semplice da cittadini, imprese e operatori SUAP dei Comuni della Campania attraverso le tecnologie telematiche, il SURAP ha sviluppato una propria piattaforma web organizzata in apposite sezioni tematiche.

Con la piattaforma web SURAP si è ottenuta la centralizzazione in un'unica infrastruttura informatica di un patrimonio informativo di facile consultazione e

sempre aggiornato ad interesse di cittadini, imprese e SUAP comunali. Il portale è online dal 15 marzo 2019 all'indirizzo (<http://surap.regione.campania.it/index.php>).

Al SURAP sono riservate inoltre funzioni di raccordo, impulso e monitoraggio con gli Enti e gli uffici regionali interessati ai procedimenti di interesse delle imprese. Il SURAP svolge i suoi compiti anche con il supporto degli altri uffici regionali competenti, in particolare ha la funzione di garante regionale dell'imprenditore, esercitando attività d'impulso nei confronti delle diverse strutture regionali interessate da procedimenti amministrativi in materia di attività economiche e d'impresa.

I compiti assegnati al SURAP sono stati dettagliati e disciplinati dalla Giunta Regionale con DGR n. 515 del 27 ottobre 2015, nella quale le attività sono state aggregate per ambiti omogenei e ricondotte a quattro aree di competenza: 1. IMPRESA-FRONT OFFICE; 2. SUPPORTO AI SUAP - FRONT OFFICE; 3. ANALISI, FORMAZIONE, COORDINAMENTO E MONITORAGGIO; 4. PROCEDIMENTO UNICO REGIONALE.

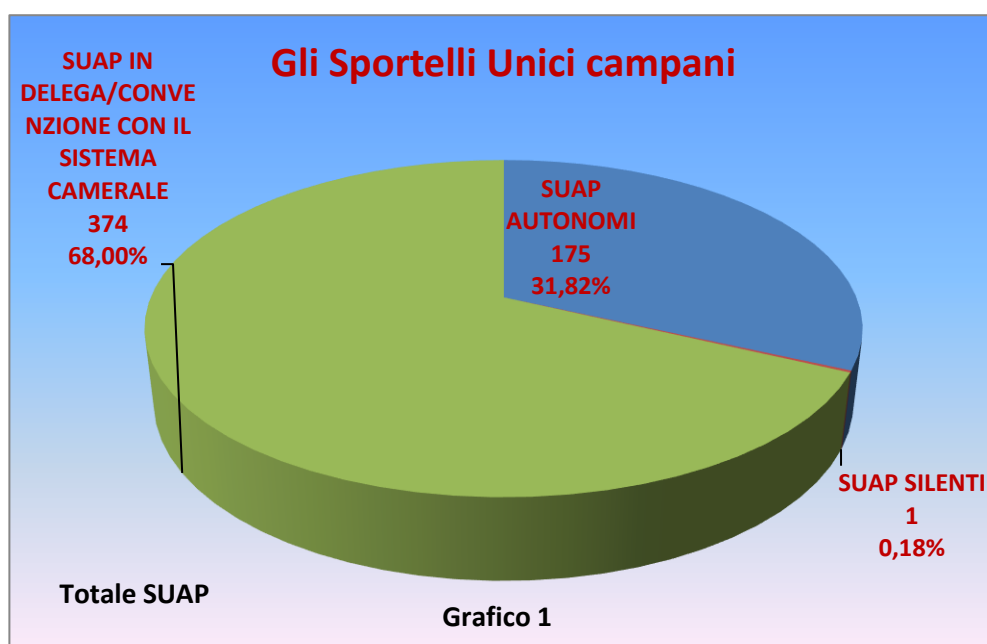
## 2. Il contesto di riferimento territoriale: organizzazione e funzionamento dei SUAP campani.

La normativa nazionale sullo sportello unico prevede due obiettivi sostanziali: avviare l'operatività degli sportelli presso tutti i Comuni del territorio italiano e affermare modalità e comportamenti standard nell'organizzazione ed erogazione dei servizi, attraverso livelli minimi condivisi, facendo perno sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In riferimento alla Campania, se il primo obiettivo può considerarsi sostanzialmente raggiunto almeno per il fatto che la quasi totalità dei Comuni ha avviato lo sportello in una delle modalità organizzative previste dalla norma, lo stesso non si può dire per la standardizzazione delle procedure e il rispetto dei requisiti minimi previsti nell'erogazione dei servizi all'utenza, dove permangono parecchie criticità.

Soffermandoci sulle modalità organizzative, ricordiamo che l'attività dello sportello unico è attribuita ai Comuni dalla normativa vigente e può essere esercitata (art.4 del D.P.R. 160/20110) in forma singola o associata:

- con accreditamento presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- in convenzione con la Camera di Commercio (di seguito CCIAA) competente per territorio;
- mediante delega degli aspetti organizzativi e strumentali alla CCIAA competente per territorio.

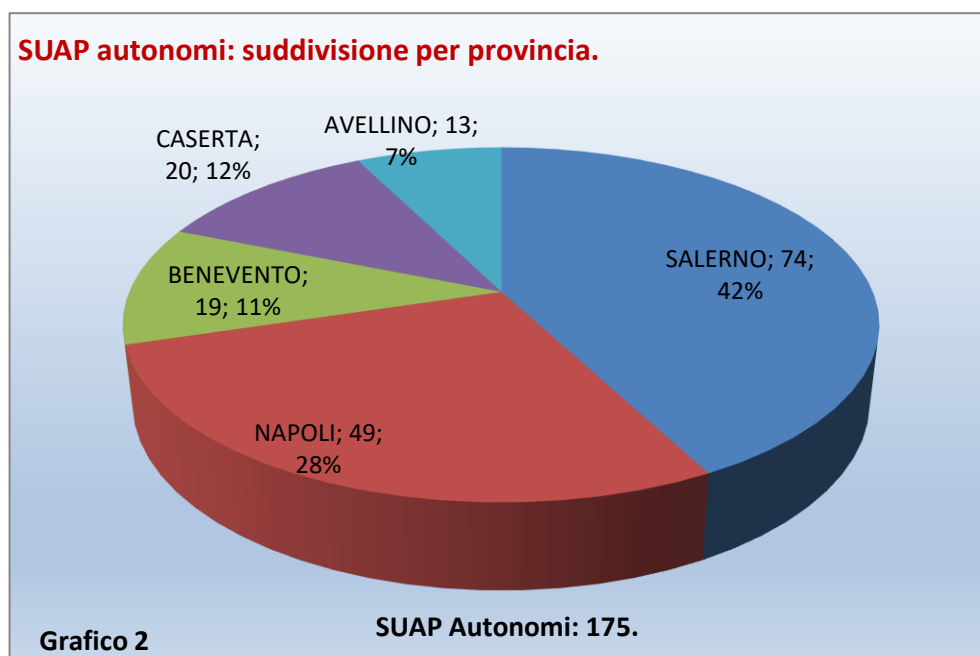
A tutto gennaio 2021, dei 550 Comuni campani quelli accreditati presso il MISE e operativamente autonomi, in forma singola o associata che sia, sono 175; i Comuni che hanno delegato





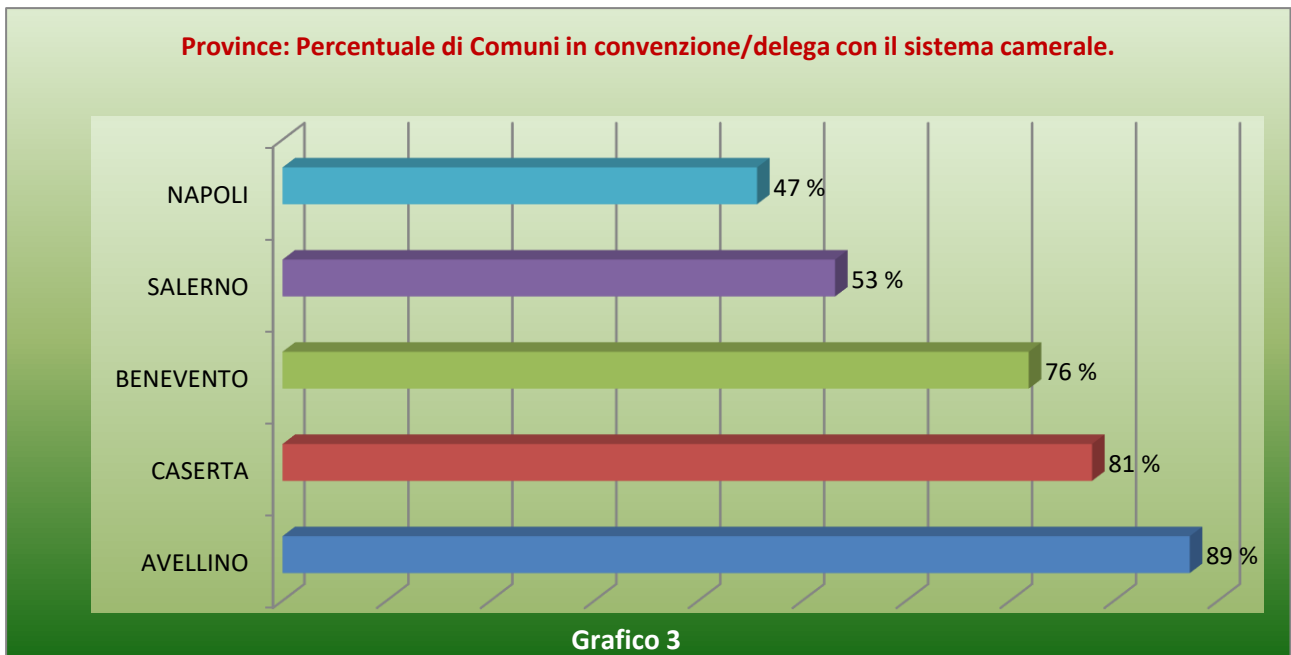
alla CCIAA competente per territorio sono 280; i Comuni che operano con le Camere di Commercio su base convenzionale sono 94. Infine, un Comune risulta ancora “silente” (né accreditati in proprio, né operativi con la Camera di Commercio).

I dati, sintetizzati nel Grafico 1, ci dicono che quasi il 32% dei Comuni campani utilizza un’infrastruttura informatica diversa da quella camerale per le funzioni dello sportello unico. Pur considerando che alcuni di questi si sono associati ed hanno una piattaforma SUAP condivisa, bisogna rilevare necessariamente la disomogeneità e la mancanza di interoperabilità tra queste infrastrutture. Come vedremo in seguito dai dati del monitoraggio effettuato dal SURAP, anche il servizio fornito è molto eterogeneo nella qualità e nei risultati.



Aggregando i dati per ambito provinciale come nel Grafico 2, considerando per ogni Provincia il totale dei Comuni con SUAP autonomo rispetto al totale regionale, possiamo rilevare che Salerno e Napoli sono le Province in cui sono concentrati il 70% dei 175 Comuni che espletano autonomamente le funzioni di interfaccia dello Sportello unico.

Sempre dagli stessi dati, questa volta aggregati rispetto al numero di Comuni con SUAP in delega/convenzione con il sistema camerale rispetto al totale provinciale (Grafico 3), possiamo rilevare che la diffusione dell'interfaccia del sistema camerale per le attività di Front-Office dello Sportello unico è piuttosto disomogenea tra le province campane. Come il grafico sottostante illustra chiaramente, si passa da circa il 47% di adesione della provincia di Napoli all'89% della provincia di Avellino.



Emerge anche qui che un impegno particolare è richiesto, almeno quantitativamente, per le due province sopramenzionate, pur ovviamente senza trascurare le altre.

Questo in considerazione del fatto che se la standardizzazione dei servizi all'utenza è realizzata per tutti i Comuni in delega o in convenzione con il sistema camerale, per i restanti 175 Comuni campani, come abbiamo visto circa il 32% del totale, dal monitoraggio eseguito dal SURAP risulta che diversi sportelli unici non garantiscono nei servizi all'utenza gli standard minimi previsti dalla normativa vigente.

Il monitoraggio effettuato dal SURAP con i relativi risultati saranno oggetto di approfondimento nei prossimi capitoli, qui si evidenzia solo, per avere un quadro completo del contesto cui si inserisce l'azione SURAP e il presente programma, che

spesso anche la modulistica unificata e standardizzata risulta adottata solo parzialmente dai Comuni autonomi.

Tale modulistica è stata progressivamente introdotta e resa obbligatoria dal livello nazionale con il decreto legislativo 30 giugno 2016, n. 126, attuativo della delega al Governo in materia di segnalazione certificata di inizio attività (SCIA) a norma dell'art. 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per cui vanno adottati moduli unificati e standardizzati che definiscono in maniera esaustiva e per ciascuna tipologia di procedimento “...i contenuti tipici e la relativa organizzazione dei dati delle istanze, delle segnalazioni e delle comunicazioni di cui ai decreti da adottare ai sensi dell'articolo 5 della legge n. 124 del 2015, nonché della documentazione da allegare”.

La Regione Campania ha recepito con delibere di Giunta e decreti delle Direzioni Generali *ratione materiae* tutta la modulistica unificata e standardizzata finora approvata in Conferenza unificata Stato-Regioni-Enti locali. Il SURAP, d'intesa con Anci e Unioncamere, ha subito reso noti a tutti i Comuni della Campania i moduli unici e standardizzati allo scopo di favorirne la tempestiva adozione in maniera uniforme su tutto il territorio regionale. Proprio al SURAP fa capo il compito di monitorare a livello regionale affinché i moduli siano effettivamente in uso e di sollecitare i Comuni eventualmente inadempienti, prestando il necessario supporto allo scopo di superare le eventuali criticità e far sì che i cittadini e le imprese possano usufruire in maniera uniforme di un servizio efficiente ed efficace.

### **3. La procedura di infrazione dell'Unione Europea all'Italia sulla funzionalità dei SUAP.**

In tale contesto si inserisce la nota 2018/2374 del 6 giugno 2019 con la quale la Commissione europea ha aperto una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia per quanto concerne le carenze nel funzionamento dello sportello unico in Italia.

Ricordando che lo sportello unico in Italia è stato istituito in conformità alla direttiva 2006/123/CE1 (direttiva sui servizi), la Commissione europea ne ha esaminato il funzionamento nel rispetto delle procedure e le informazioni rientranti nell'ambito della citata direttiva sui servizi e in conformità della direttiva 2005/36/CE2 (direttiva sulle qualifiche professionali). Per le sue verifiche, la Commissione si è concentrata su un campione di settori e di professioni nell'ambito dei servizi. La valutazione ha avuto ad oggetto la disponibilità online, attraverso lo sportello unico, di informazioni e procedure relative all'iscrizione di uno studio di architettura, di una società di ingegneria e di uno studio di consulenza tributaria, nonché alle richieste di permessi specifici nel settore edilizio.

Sulla base delle menzionate verifiche, nella nota di messa in mora dell'Italia, la Commissione dichiara che lo sportello unico italiano non offre la possibilità di espletare le procedure amministrative per via elettronica e a distanza. Inoltre, la scarsa disponibilità di procedure elettroniche rientranti nell'ambito di applicazione della direttiva sui servizi rende più difficile anche per gli utenti stranieri la possibilità di espletare le relative procedure.

La conclusione della Commissione europea riguarda l'interfaccia dello Sportello unico nazionale, ma per il suo tramite ne sono investiti ovviamente gli sportelli unici comunali.

Vediamo nello specifico i singoli elementi di pertinenza degli sportelli unici comunali evidenziati dai commissari preposti alle verifiche. Il documento completo della Commissione europea è disponibile in allegato.

**Disponibilità delle informazioni.** In base alle sue verifiche la Commissione ritiene disatteso l'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafo 1, della direttiva sui servizi, in virtù del quale le informazioni devono essere facilmente accessibili attraverso lo sportello unico. Per la Commissione tale obbligo significa che le

informazioni dovrebbero essere disponibili sul sito web dello sportello unico, o che tale sito web dovrebbe reindirizzare direttamente l'utente verso la pertinente pagina web esterna (ad esempio la pagina web sul sito delle autorità competenti) in cui sono pubblicate le informazioni desiderate. Ritiene pertanto che un link ad altri siti web che renda necessaria un'ulteriore ricerca delle pagine web contenenti le informazioni pertinenti non sia conforme all'articolo 7 della direttiva sui servizi e/o all'articolo 57 della direttiva sulle qualifiche professionali, dato che tali informazioni non possono essere considerate facilmente accessibili attraverso lo sportello unico.

**Obbligo di registrazione dell'utente.** Altra contestazione che emerge dalle verifiche dei commissari europei riguarda l'obbligo di registrazione dell'utente. Nel caso di alcuni Comuni risulta necessaria una previa registrazione sul sito web dello sportello unico per accedere ai link verso gli specifici siti web comunali contenenti informazioni sui requisiti applicabili ai servizi. Nel caso di altri sono facilmente reperibili solo le informazioni di carattere generale, mentre per accedere a informazioni più dettagliate è necessario registrarsi previamente. La Commissione ritiene che le informazioni generali rese disponibili non siano sufficienti a soddisfare i requisiti previsti dalla direttiva sui servizi. Solo attraverso una lettura combinata di tali informazioni generali e di quelle più dettagliate è rispettato l'obbligo di fornire informazioni su tutte le procedure e le formalità necessarie per l'accesso alle attività di servizio e il loro esercizio. Prevedendo la direttiva sui servizi che le informazioni siano "facilmente accessibili" (considerando 50), sembra pertanto che vi sia una violazione dell'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafi 1 e 3, della stessa direttiva per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui requisiti specifici previsti a livello comunale, in quanto tali informazioni non sono disponibili tramite il sito web dello sportello unico. Certo è possibile registrarsi sui siti web delle autorità comunali semplicemente inviando una e-mail, ma una simile registrazione non consente tuttavia l'accesso a tutte le informazioni disponibili. Sugli sportelli unici comunali oggetto di verifica solo la registrazione mediante il sistema pubblico di identità digitale (SPID) italiano permette di accedere a tutte le informazioni pubblicate su tali siti web.

**Disponibilità di espletare a distanza e per via elettronica le procedure.** La Commissione ritiene che lo sportello unico italiano non è conforme agli obblighi di cui all'articolo 6, paragrafo 1, e all'articolo 8, paragrafo 1, della direttiva sui servizi, in quanto non sono garantite le procedure necessarie per l'accesso alle attività di

servizio e il loro esercizio per via elettronica tramite lo sportello unico nei comuni che ancora non offrono un servizio online.

**Accesso alle informazioni e alle procedure online da parte di utenti di altri Stati membri.** Come indicato in precedenza, i commissari europei hanno verificato che sugli sportelli unici comunali oggetto di verifica solo la registrazione mediante il sistema pubblico di identità digitale (SPID) italiano permette di accedere a tutte le informazioni pubblicate su tali siti web e consente di espletare le procedure elettroniche online attraverso lo sportello unico. Tale registrazione richiede di volta in volta documenti come carta d'identità elettronica italiana e/o conti correnti aperti presso una banca italiana, rendendo impossibile la registrazione agli utenti degli altri Stati membri. Ciò comporta una violazione dell'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafi 1 e 3, della direttiva sui servizi per quanto concerne l'accesso dei prestatori di servizi transfrontalieri di altri Stati membri a informazioni complete a causa dell'impossibilità per detti prestatori di servizi di registrarsi. La Commissione intima dunque all'Italia di garantire che gli utenti transfrontalieri possano avere accesso alle informazioni pertinenti sui requisiti e sulle procedure rientranti nell'ambito della direttiva sui servizi.

Sulla base dei rilievi mossi dalla Commissione europea allo sportello unico nazionale, ed a cascata agli sportelli unici comunali, la Conferenza delle Regioni ha predisposto un'apposita indagine su tutto il territorio italiano volta a verificare in ogni regione le criticità rilevate dai commissari europei, che ricordiamo hanno lavorato su un campione rappresentativo di Comuni.

Il SURAP, incaricato di fornire i dati richiesti per la Regione Campania, per la verifica ha attinto ai risultati del monitoraggio eseguito negli anni 2018 e 2019. La verifica, in linea con quanto richiesto dalla Conferenza delle Regioni, ha riguardato i seguenti fattori: disponibilità di informazioni/facile accesso alle informazioni sul portale SUAP; disponibilità di informazioni senza obbligo di registrazione; disponibilità di espletare le procedure a distanza per via elettronica tramite il SUAP. I risultati della verifica SURAP sono descritti nel Report attività 2020 allegato al presente documento. Nel menzionato Report 2020 sono anche descritte le attività SURAP riguardo il monitoraggio e supporto ai SUAP nell'adozione della modulistica standardizzata e unificata così come recepita dalla Regione Campania con gli appositi decreti.

#### **4. Il contesto di riferimento istituzionale.**

Per uno sviluppo ottimale degli interventi che il SURAP intende attuare sul territorio campano, implementati anche attraverso il coinvolgimento dei portatori d'interesse più rilevanti e gli interlocutori istituzionali più qualificati, sono ormai consolidate due partnership strategiche, rispettivamente con Unioncamere Campania e Formez PA.

##### **➤ Il Protocollo d'Intesa tra Regione Campania Unioncamere Campania.**

Con l'intento di operare a livello sistemico e sinergico per incidere in maniera strutturale sul funzionamento dei SUAP campani, è stato rinnovato in data 24 gennaio 2020 il protocollo d'intesa tra Regione Campania e Unioncamere Campania, per promuovere sul territorio regionale un'offerta di servizi SUAP omogenea e standardizzata massimizzando efficacia, semplificazione e contenimento dei costi.

Forte di tale protocollo d'intesa, la Regione Campania e il sistema camerale campano procedono con iniziative comuni a svolgere attività di informazione, sensibilizzazione e formazione sul territorio, e nello specifico proponendo soluzioni ai Comuni che intendano dotarsi di una infrastruttura informatica standardizzata per le funzioni di Front-Office del SUAP, ovviamente senza oneri né per la Regione né per gli stessi Comuni.

L'obiettivo del protocollo d'intesa è di procedere in sinergia riguardo le seguenti attività:

- Semplificazione amministrativa anche attraverso il censimento delle procedure e la standardizzazione della modulistica;
- Supporto negli incontri con le imprese in materia di attrazione degli investimenti;
- Interoperabilità tra i portali di settore statali e regionali;
- Supporto ai SUAP sforniti di applicativo informatico o con applicativo in disuso;
- Condivisione delle informazioni a disposizione degli enti regionale e camerale.

Con Decreto Dirigenziale n. 1 del 20/04/2020, il SURAP ha approvato il "Programma regionale per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2020" che ha delineato gli interventi a favore dei SUAP, da attuare in sinergia tra il SURAP e il sistema camerale campano per il 2020. Nel Report 2020 sono riportate in dettaglio

le attività svolte con il sistema camerale campano, che ha compreso una videoconferenza in plenaria con tutti i SUAP campani, videoconferenze dedicate ai Comuni per l'adeguamento delle piattaforme tecnologiche, webinar formativi e l'attività svolta nel Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP, in particolar modo per l'aggiornamento della modulistica dei procedimenti che fanno capo ai SUAP.

### ➤ **Il Piano di lavoro tra SURAP e FORMEZ PA**

Nell'ambito del progetto "PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione" che Formez PA realizza su mandato del Dipartimento della Funzione Pubblica, a partire dal mese di febbraio 2018 è attiva una collaborazione tra il Formez PA ed il SURAP. Attraverso tale progetto, Formez PA supporta il SURAP in particolare per le seguenti attività:

- programmazione e realizzazione di percorsi formativi e di divulgazione sulle misure di semplificazione adottate a livello statale e regionale, rivolto al personale delle amministrazioni della Campania coinvolte nei procedimenti amministrativi di interesse delle imprese (SUAP comunali, Province, Camere di commercio, Regione), alle associazioni di impresa e agli ordini professionali;
- adozione della modulistica standardizzata a livello regionale, approvata periodicamente dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni-Enti locali a partire dal 4 maggio 2017; tutti i modelli nazionali sono stati "regionalizzati" da Formez PA, e successivamente validati dalla Regione e recepiti con delibere di Giunta e decreti delle Direzioni generali ratione materiae;
- assistenza e supporto ai SUAP nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento nonché delle procedure e formalità relative agli adempimenti necessari per l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività produttive di beni e servizi, allo scopo di favorire l'adozione di procedure e prassi amministrative uniformi nel territorio regionale (art. 20 comma 1 lett. f) L.R. 11/2015), attraverso la redazione di risposte ai quesiti posti dai SUAP;
- adozione di ulteriore modulistica standardizzata, per attività non comprese nell'allegato A al D.lgs. 222/2016;
- istituzione e funzionamento del Centro di competenza regionale a supporto delle attività del SURAP.



Il SURAP ha formalizzato la collaborazione tra Regione Campania e FORMEZ PA con il Decreto Dirigenziale n. 2 del 08 Luglio 2020, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 142 del 13 Luglio 2020, che ha approvato il piano di lavoro per il periodo luglio 2020 - giugno 2021.

➤ **il Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP.**

In prosecuzione del processo di semplificazione avviato a beneficio del rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione, su proposta del SURAP con Delibera di Giunta n. 437 del 3 agosto 2020, è stato istituito il “**Centro di competenza regionale a supporto delle attività del SURAP**” per la semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative trattate dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive Comunali (SUAP). Il Centro di Competenza regionale è costituito dal SURAP, che ha anche la funzione di coordinamento, da Unioncamere Campania e da Formez PA. A seconda degli argomenti trattati, è prevista ai tavoli di lavoro la partecipazione dei rappresentanti delle Direzioni Generali regionali competenti per materia.

Tra gli ambiti di attività del Centro di Competenza regionale rientrano:

- il monitoraggio e il supporto ai SUAP comunali riguardo l'adeguamento alle modalità telematiche di gestione delle istruttorie e l'adozione della modulistica unificata e standardizzata;
- l'assistenza ai SUAP nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento;
- assistenza e consulenza a cittadini e imprese in merito alle opportunità localizzative esistenti ed in programma;
- la redazione di specifiche proposte di semplificazione su materie e settori riguardanti i procedimenti che fanno capo ai SUAP.

Il Centro di Competenza a supporto del SURAP è stato insediato ed è attivo dal 17 settembre 2020.

La modulistica definita nei primi mesi di attività del Centro di Competenza è indicata nella allegata relazione sulle attività svolte e sui risultati conseguiti con il programma del SURAP per il 2020.

## **5. Programma per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2021: articolazione delle attività e utilità per l'Amministrazione pubblica.**

Con il perdurare dell'emergenza sanitaria ed economica derivante da Covid 19, la risoluzione delle criticità di Front-Office degli sportelli unici comunali e la standardizzazione delle procedure è diventata una necessità ancora più sentita dal tessuto produttivo campano, in particolare in vista della progressiva ripartenza delle attività economiche sospese. Infatti, la facilità di accesso alle informazioni e alle procedure sui propri portali è oggi più che mai una sfida prioritaria della Pubblica amministrazione, elemento qualificante e oggetto di valutazione del suo operato.

Il protocollo d'intesa stipulato con Unioncamere Campania, la collaborazione ormai consolidata con Formez PA e le attività del Centro di Competenza regionale, rientrano nella strategia del SURAP di fornire agli sportelli unici comunali della Campania, e tramite loro a cittadini ed imprese, un'offerta integrata di supporto, che comprende:

- A. monitoraggio funzionalità dei SUAP e proposta di un'infrastruttura informatica condivisa da tutti i Comuni;
- B. aggiornamento e formazione per il personale addetto agli sportelli unici e a tutti gli interessati ai procedimenti SUAP;
- C. supporto per il recepimento a livello regionale della modulistica standardizzata e unificata approvata in C.U. (art. 21 comma 1 lett. f L.R. 11/2015) e per l'approvazione di ulteriore modulistica standardizzata, per attività non comprese nell'allegato A al D.Lgs. 222/2016;
- D. predisposizione e approvazione "Linee guida in materia di sportello unico per le Attività Produttive (SUAP) di cui al D.P.R. 7 settembre 2010 n. 160;
- E. costante aggiornamento del contenuto del portale web istituzionale del SURAP;
- F. risposte ai quesiti posti dai Comuni e dai cittadini sull'interpretazione delle norme attinenti all'esercizio delle diverse attività produttive;
- G. workshop tematico in plenaria per i SUAP campani.

Vediamo dunque nel dettaglio le diverse azioni dell'offerta di servizi SURAP per il 2021.

### **A. Monitoraggio SUAP e Piattaforma informatica standardizzata.**

Abbiamo già accennato che tra i compiti istituzionali del SURAP rientra quello di promuovere la standardizzazione delle procedure SUAP su tutto il territorio regionale e l'adeguamento dei Comuni alla normativa vigente che prevede il

procedimento automatizzato (D.P.R. del 7 settembre 2010 n. 160). Con la piattaforma informatica messa a disposizione da Infocamere e, attraverso le attività di questo programma, promossa dal SURAP presso i Comuni che svolgono le funzioni SUAP in autonomia, è offerta agli sportelli unici comunali l'opportunità, con costi assorbiti dal Sistema Camerale in forza del citato protocollo d'intesa con la Regione Campania, di avere a disposizione un Front-Office telematico conforme alla normativa vigente, di cui non devono farsi carico dal punto di vista della manutenzione, dell'aggiornamento e della gestione tecnologica.

È opportuno ricordare che sono sempre i Comuni ad esercitare in piena autonomia la funzione amministrativa di Sportello Unico. Il SUAP camerale infatti non svolge la funzione di sportello fisico (che continua ad essere gestita dal Comune limitatamente ai servizi informativi), ma organizza e pubblica sul web le funzioni di front-office per l'impresa in modo standardizzato a livello regionale e offre a ciascun Comune l'uso di una "scrivania virtuale" riservata al Responsabile del Procedimento, che riceve le pratiche e le gestisce senza alcun impatto nei processi regolamentati all'interno dell'Ente. Attraverso la piattaforma le pratiche di competenza del Comune continuano, infatti, ad essere veicolate al funzionario che le dovrà istruire e non è la CCIAA che le gestisce. Ma con la piattaforma camerale il responsabile del procedimento dispone delle funzionalità necessarie per gestire il procedimento in seguito alla ricezione di una pratica. La "scrivania virtuale" è integrata con il Registro Imprese, in modo da rendere del tutto immediata e automatica la disponibilità dei dati utili per le verifiche da parte del SUAP.

Obiettivo di quest'azione è dunque di favorire la diffusione presso il maggior numero di Comuni dell'infrastruttura informatica di Infocamere, in modo da promuovere la risoluzione delle difficoltà incontrate dai SUAP comunali nel Front-Office. Attraverso una piattaforma del tipo di quella appena descritta, gli sportelli unici comunali avranno a disposizione a costo zero un applicativo informatico a norma e sempre aggiornato. Ai benefici dei Comuni, e quindi della Pubblica amministrazione, corrispondono i benefici di cittadini e imprese che in tutto il territorio campano potranno interfacciarsi con la stessa procedura standardizzata, con riduzione di oneri e tempi.

In continuità con il monitoraggio effettuato dal SURAP sugli sportelli unici comunali negli anni passati, per l'anno 2021 l'obiettivo è di contattare tutti i Comuni che svolgono le funzioni SUAP in autonomia e che presentano criticità

nell'adeguamento alla normativa vigente, al fine di proporre ai SUAP inadempienti di aderire a videoconferenze specifiche per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

#### **B. Webinar formativi sulle tematiche SUAP.**

Così come nel 2020, anche per il 2021 il SURAP, in collaborazione con FORMEZ PA e Unioncamere Campania, intende organizzare webinar formativi che hanno come target principale il personale dei Comuni impegnato nei SUAP, ma estesi anche a tutti gli interessati alle tematiche trattate, compreso in generale tutto il personale delle pubbliche amministrazioni coinvolte e i portatori di interesse del territorio regionale. I webinar tematizzeranno le novità normative di interesse degli sportelli unici comunali e illustreranno le iniziative e i lavori approvati del Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP, primi tra tutti la redazione di nuove Linee guida e nuovi modelli per i procedimenti SUAP.

#### **C. Supporto per il recepimento a livello regionale della modulistica unificata approvata in CU e per l'approvazione di ulteriore modulistica standardizzata.**

Il SURAP, avvalendosi del supporto consulenziale del Centro di Competenza sopra descritto, supporterà anche per il 2021 le Direzioni Generali competenti per l'adozione di nuova modulistica unificata. In particolare, nel caso di nuova modulistica standardizzata e unificata approvata Conferenza Unificata Stato-Regioni-Enti locali, il SURAP supporterà la Regione Campania per il recepimento a livello regionale della menzionata modulistica (art. 21 comma 1 lett. f L.R. 11/2015). Inoltre, come già avvenuto lo scorso anno e ampiamente descritto nel Report 2020 allegato al presente programma, attraverso i lavori del Centro di Competenza il SURAP approverà nuova modulistica per i SUAP campani e la proporrà agli uffici regionali *ratione materiae* per la successiva adozione. Infine, il SURAP provvederà a trasmettere la nuova modulistica a tutti gli sportelli unici campani.

#### **D. Linee guida in materia di sportello unico per le Attività Produttive (SUAP) di cui al d.P.R. 7 settembre 2010 n. 160.**

In attuazione dell'art. 19 della legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11", sempre attraverso i lavori del Centro di Competenza regionale, nel 2021 il SURAP svilupperà una proposta di delibera per l'approvazione di "Linee-guida" sul regolamento SUAP di cui al D.P.R. del 7 settembre 2010, n. 160.

Le linee guida rappresentano uno strumento operativo volto a favorire interpretazioni uniformi in merito alla normativa nazionale e regionale vigente in materia di sportello unico, nonché a fornire indicazioni operative sugli iter procedurali previsti dal Regolamento e sulle formalità relative agli adempimenti necessari per l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività produttive di beni e servizi. All'interno delle linee-guida, un approfondimento sarà dedicato all'istituto della conferenza di servizi, con particolare riguardo alla conferenza telematica, introdotta dal D.Lgs. 127/2016.

Approvata la bozza dal SURAP, a conclusione dei lavori in merito del Centro di Competenza regionale, le Linee guida saranno oggetto di una specifica proposta di delibera di Giunta regionale.

#### **E. Il portale web istituzionale del SURAP.**

Il sito SURAP, organizzato in apposite sezioni tematiche, fornirà anche nel 2021 una vasta gamma di servizi, fruibili da cittadini, imprese e operatori SUAP dei Comuni della Campania.

Nella sezione dedicata agli incentivi e alle agevolazioni, saranno pubblicate schede sintetiche su incentivi, agevolazioni o bandi disponibili.

Nella sezione "Emergenza Covid-19", saranno pubblicate tutte le misure adottate a livello nazionale e regionale per la gestione dell'emergenza legata alla diffusione del Coronavirus di interesse delle imprese. La sezione registra un livello elevato di contatti.

Altre sezioni rilevanti del sito SURAP in continuo aggiornamento sono:

- "Normativa", che raccoglie e sistematizza norme, leggi e regolamenti di interesse dei SUAP e delle imprese;
- "Semplificazione amministrativa", che pubblica in maniera esaustiva tutti i moduli unificati e standardizzati conseguenti agli accordi in Conferenza Unificata con i relative atti di approvazione;

- “Come fare per...”, dove è possibile ottenere informazioni sulle modalità di apertura, avvio e cessazione delle attività economiche e produttive.

#### **F. La consulenza ai SUAP comunali**

Tra le funzioni del SURAP, abbiamo visto che rientra anche l'attività di Front-Office rivolta a SUAP, imprese e a tutti i soggetti che necessitano di supporto informativo sulla normativa e sugli adempimenti per avviare una attività imprenditoriale. L'attività di Front-Office ha luogo prevalentemente attraverso la risposta a quesiti scritti che vengono trasmessi al SURAP attraverso messaggi PEC ed e-mail. I più rappresentativi di questi, vanno ad alimentare la sezione FAQ del sito SURAP. Il numero di quesiti pervenuti e riscontrati dal SURAP fa registrare un trend in notevole aumento, come è possibile verificare al Report 2020 allegato a questo programma.

#### **G. Workshop tematico in plenaria per I SUAP campani.**

Visto l'apprezzamento ottenuto nel 2020 dal webinar “La Regione Campania per la crescita dei servizi dei SUAP sul territorio regionale”, descritto nel dettaglio nel Report 2020, anche per l'anno in corso sarà organizzato e realizzato un evento in plenaria proposto dal SURAP in raccordo con l'Assessorato alle attività produttive e con il supporto di FORMEZ PA e Unioncamere Campania. L'evento è direttamente rivolto ai SUAP del territorio regionale, alle associazioni di categoria, agli ordini professionali e alle amministrazioni che a vario titolo sono coinvolti nei procedimenti amministrativi afferenti al SUAP.

Per le note restrizioni alla mobilità che caratterizzeranno anche il 2021, l'evento si svolgerà in modalità remota, attraverso webinar.

Le attività fin qui descritte sono sintetizzate nel cronoprogramma di seguito riportato.

## 7. Cronoprogramma attività.

	DESCRIZIONE ATTIVITA'	INIZIO	FINE	MESI 2021											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Predisposizione e approvazione programma crescita SUAP campani.	01.01.2021	28.02.2021												
2	Monitoraggio SUAP campani e avvio Videoconferenze con i singoli Comuni.	01.01.2021	30.11.2021												
3	Svolgimento riunioni Centro di competenza regionale.	04.01.2021	30.12.2021												
5	Consulenza sulla gestione delle pratiche.	01.01.2021	31.12.2021												
6	Aggiornamento portale web istituzionale del SURAP.	01.01.2021	31.12.2021												
4	Organizzazione e attuazione Webinar formativi.	01.02.2021	31.12.2021												
7	Programmazione e svolgimento evento plenario con i SUAP campani.	01.05.2021	31.11.2021												
8	Report finale attività.	01.12.2021	31.12.2021												