



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

Gli strumenti organizzativi secondo le logiche del digitale

**SUAP e reingegnerizzazione dei processi per
sburocratizzare l’amministrazione**

a cura di Michele Deodati

27 maggio 2019

Formez**PA**

Il SUAP dell'Appennino bolognese

Nasce nel 2014 come servizio associato all'interno dell'**Unione Appennino bolognese**.

Finalità del progetto:

- Realizzare anche in montagna l'esperienza del **SUAP**, di difficile attuazione nei **contesti marginali**.
- **Semplificare** le procedure, **ridurre i tempi** e fornire un adeguato **supporto informativo**, creando condizioni più fertili per l'avvio di nuove imprese.
- Valorizzare le **potenzialità** del territorio appenninico.

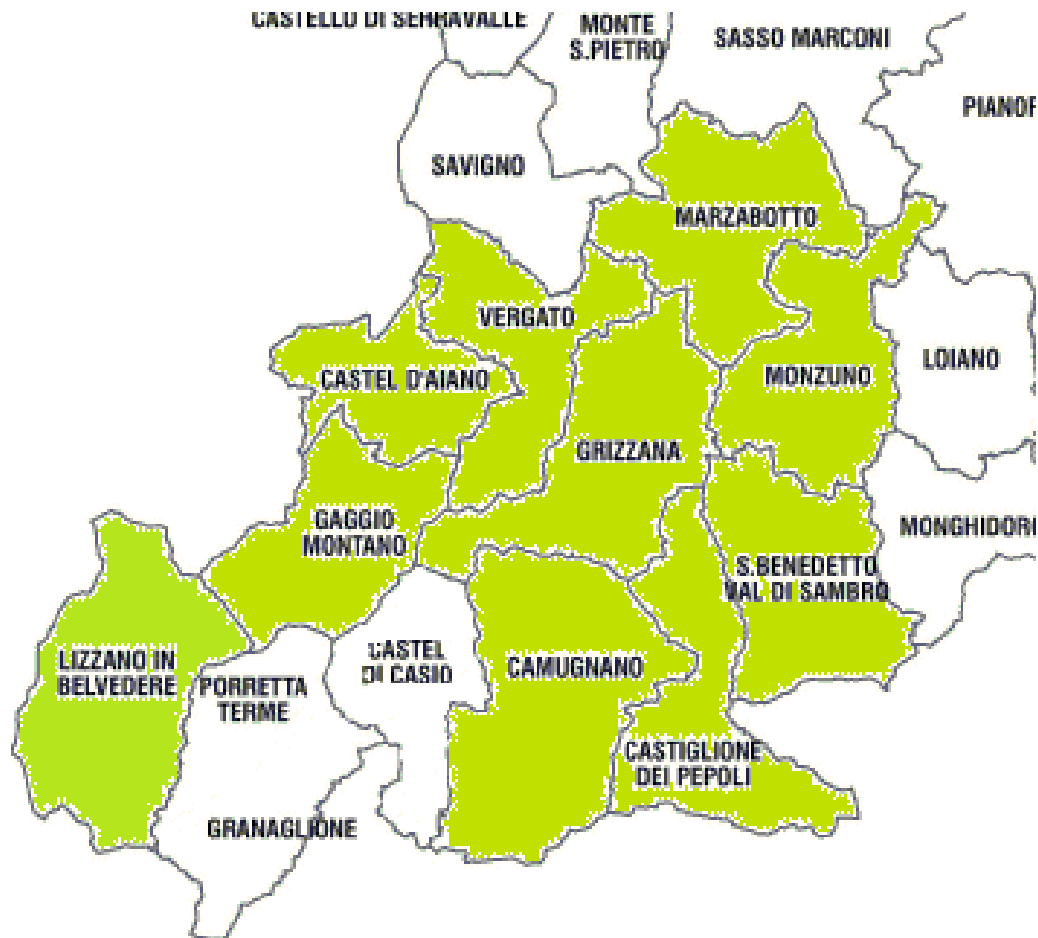
Risultati ottenuti:

Coordinamento istituzionale e **approccio organizzativo strategico** hanno permesso il **passaggio dal cartaceo al digitale**, insieme a: più **razionale e semplificata** gestione dei procedimenti, **riduzione dei tempi** di conclusione, implementazione funzioni e attività di **animazione imprenditoriale**, maggiore rispetto della **normativa**.

I numeri dell'Appennino bolognese

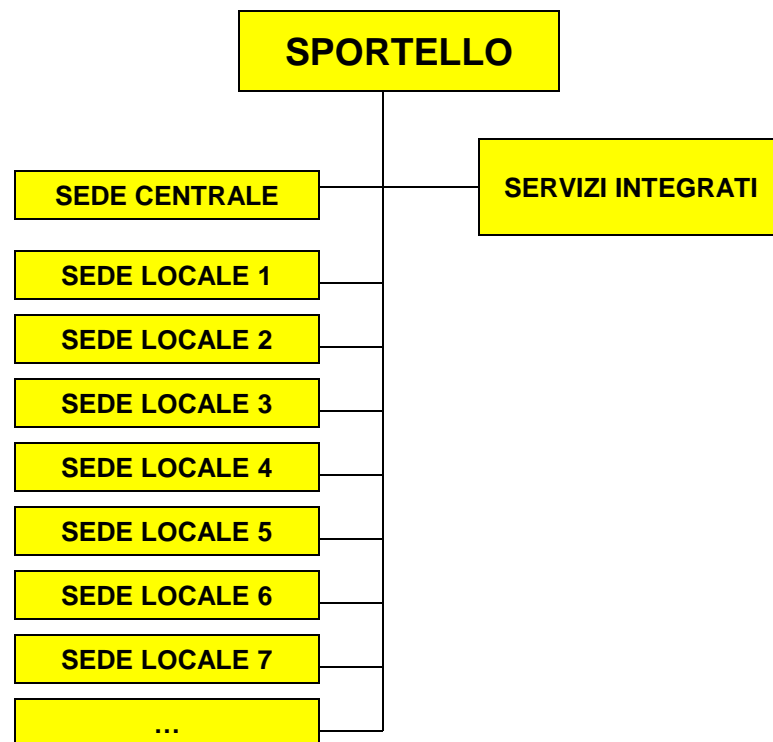
Il sistema territoriale:

Circa 45.000 abitanti e 4.000
Imprese in un territorio
di 800 kmq. suddiviso in
dieci Comuni



Il modello organizzativo

Il SUAP dell'Appennino nasce come **sportello integrato**. La **sede centrale** è l'unico punto di snodo del flusso documentale da e per le imprese e le altre PA. Si opera da subito in forma esclusivamente **telematica**. Attraverso vari step successivi viene migliorata la qualità del processo di informatizzazione. Le **sedi locali**, presenti in ogni Comune, assicurano informazioni e consulenza di base.



Efficacia del progetto: una questione di metodo

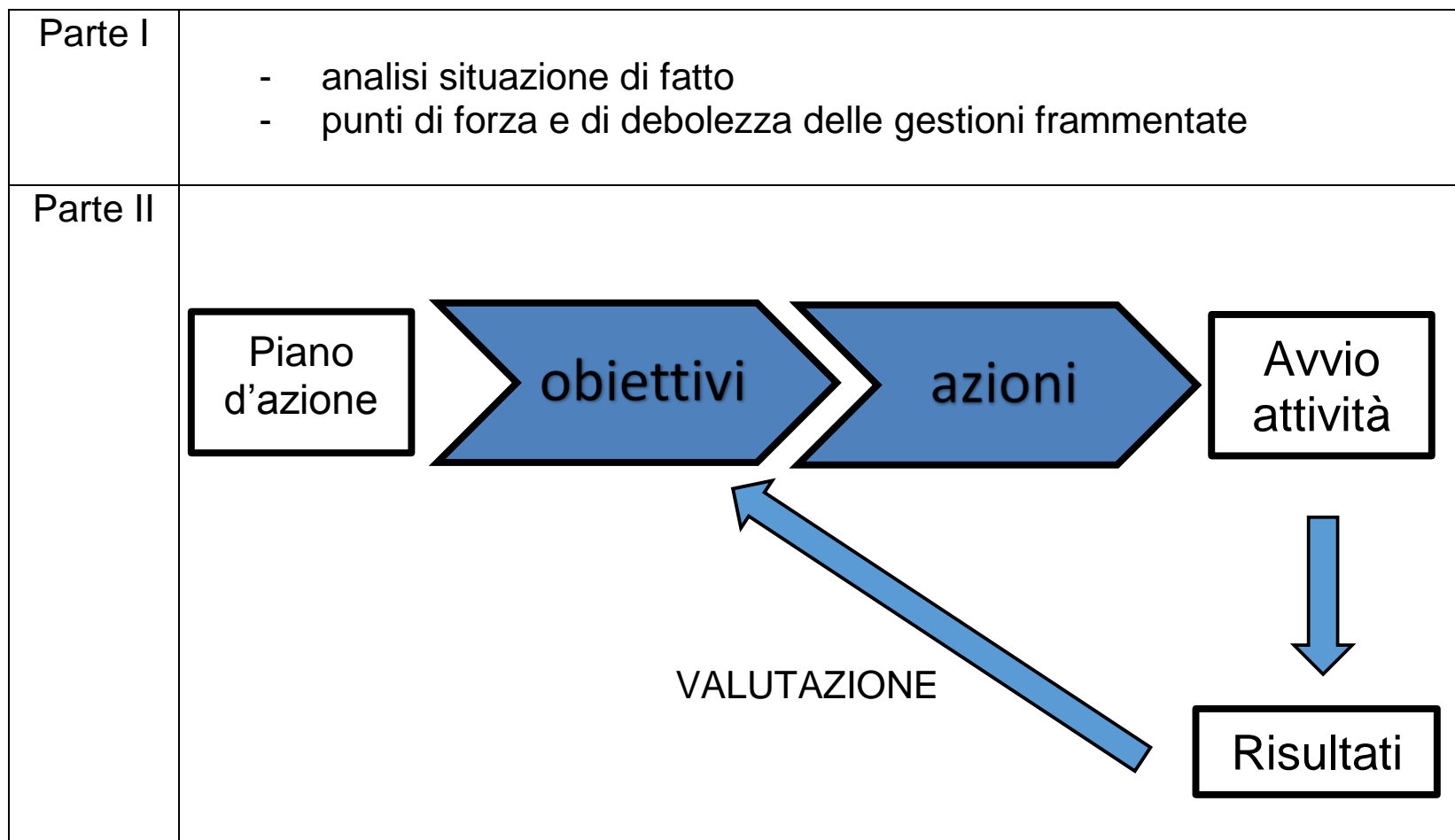
Criticità: diffondere nuove modalità innovative in un territorio marginale di montagna, caratterizzato da forti campanilismi, difficoltà a sviluppare sinergie, scarsa propensione all'innovazione.

Soluzioni adottate: la diffusione capillare e l'applicazione efficace del progetto sul territorio sono state ottenute attraverso il seguente schema:

- **analisi del contesto, dei suoi protagonisti, dei punti di forza e di debolezza, delle opportunità e dei rischi (SWOT);**
- **inquadramento degli obblighi normativi;**
- **definizione degli obiettivi;**
- **elaborazione di buone prassi e linee guida;**
- **incontri formativi sul territorio;**
- **Ridefinizione dei flussi procedurali.**

La fase di **metodo** e **progettazione** riveste un'importanza fondamentale nell'elaborazione di nuove procedure, semplificazioni e forme di coordinamento locale.

Obiettivi e azioni



Analisi situazione di fatto: le criticità

- Organizzazione e gestione dei servizi in modo frammentato con un responsabile e uno o più addetti non specializzati
- Carenza di metodi e strumenti trasversali che sappiano supplire alle lacune di assetti organizzativi non specializzati
- Livello di informatizzazione delle procedure ancora parziale, con gestione su doppio canale (fenomeni di informatica parallela)
- Assenza di schemi procedurali uniformi
- Regolamentazioni locali eccessivamente diversificate e contenenti limitazioni non giustificabili
- Scarsa o disomogenea applicazione della normativa vigente
- Possibile superamento del termine di conclusione dei procedimenti
- Costi organizzativi e funzionali superiori al valore dei servizi erogati
- Prossimità al cittadino dei servizi e delle informazioni fornite in modalità frontale

Il Piano d'azione

OBIETTIVI GENERALI

- Migliorare la qualità e la quantità dei servizi al cittadino
- Contenimento dei costi
- Valutazione del piano d'azione e verifica attività

OBIETTIVI SPECIFICI

...

AZIONI

TEMPI	COSTI	EFFETTI SULL'ATTIVITA'	EFFETTI SULLA SPESA
-------	-------	---------------------------	------------------------

SUAP unificato e nuovi processi: competenze sede centrale

- Unico punto di accesso in entrata ed uscita del flusso documentale digitale, in contestuale funzione di front office e back office accentrati
- Ingresso delle pratiche esclusivamente da piattaforme on-line
- Gestione dei flussi: contestualità nella protocollazione e assegnazione pratiche
- Assegnazione pratiche in istruttoria agli addetti con criterio per "materie" di procedimenti e non più per appartenenza territoriale
- Interscambio di informazioni tra sede centrale e sedi locali
- Attività di coordinamento svolta dal dirigente/responsabile del Servizio nei confronti degli addetti assegnati alle varie sedi
- Attività di reportistica, statistiche, comunicazioni di dati

SUAP unificato e nuovi processi: competenze sedi locali

Modulo «STRONG»

- Consulenza al pubblico e informazioni di base sui procedimenti, assistenza alla compilazione nel caso siano disponibili postazioni a servizio dell'utenza.
- Informazioni sull'accessibilità. Cosa e come si ottengono SPID, firma digitale, indirizzo PEC
- Illustrazione funzionalità Portale SUAP
- Informazioni su incentivi alle imprese, contributi, promozione del territorio
- Gestione archivi

Modulo «SOFT»

- Informazioni di base sulle attività e sul funzionamento del SUAP Unificato;
- Contatti sede centrale

Attività e procedimenti

Un nuovo modello organizzativo nella gestione procedimentale

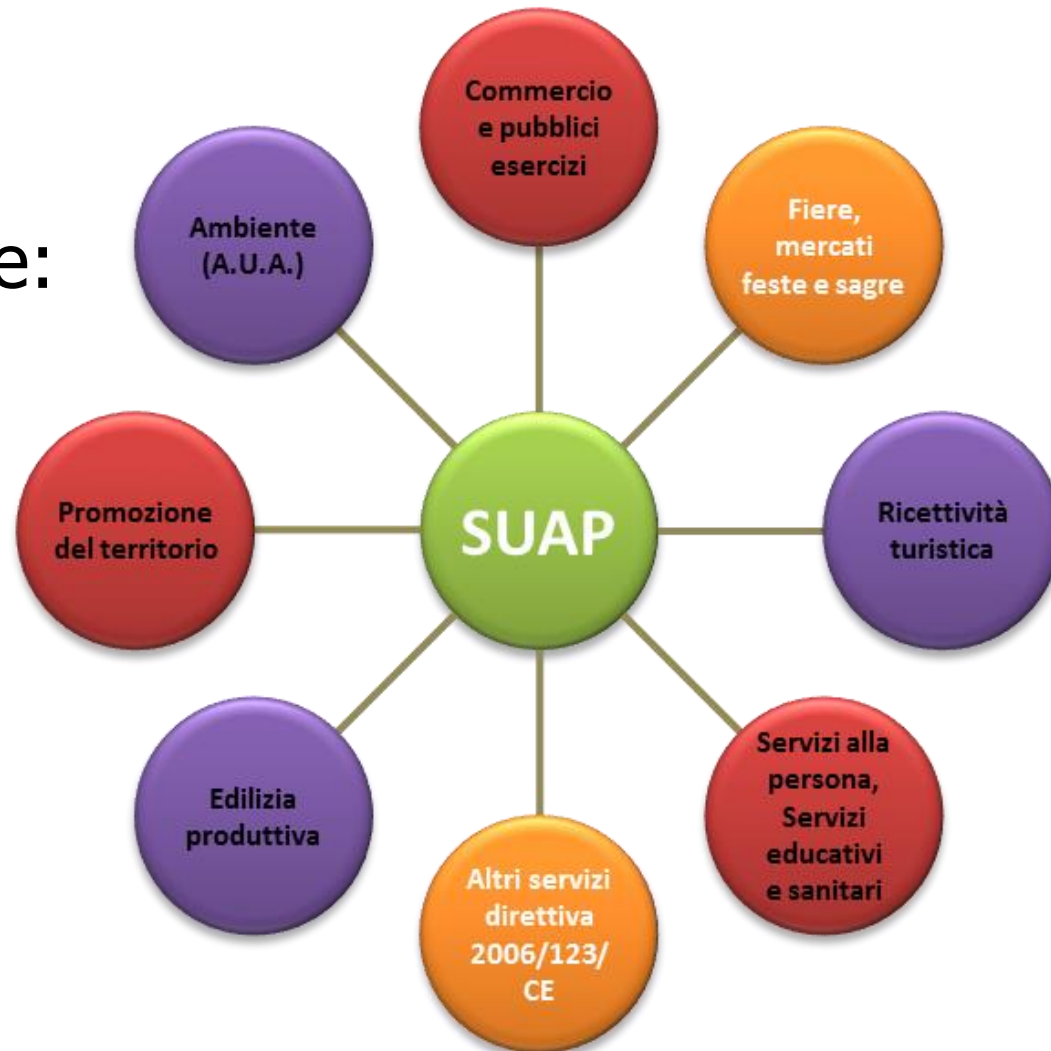
MODELLO DI GESTIONE A «ZERO GIORNI»

TEMPI E COSTI DEL PROCEDIMENTO:

- riduzione dei “tempi morti” e dei costi legati alla gestione delle pratiche cartacee (tempi di spedizione e ricezione mediante servizio postale o consegna a mano presso la sede comunale, tempi di giacenza delle pratiche presso il protocollo)
- gestione a “zero giorni” degli adempimenti più importanti ai fini dell’avanzamento della pratica (ad es. protocollazione, avvio del procedimento, trasmissione ad altri uffici/enti, autorizzazione) vengono svolti con tempi immediati. Non appena si avverano le condizioni presupposte, l’adempimento viene eseguito

Attività e procedimenti

Attività del SUAP
Appennino bolognese:



Il decreto n. 179/2016 al vaglio della Consulta (C. cost. n. 251/2016)

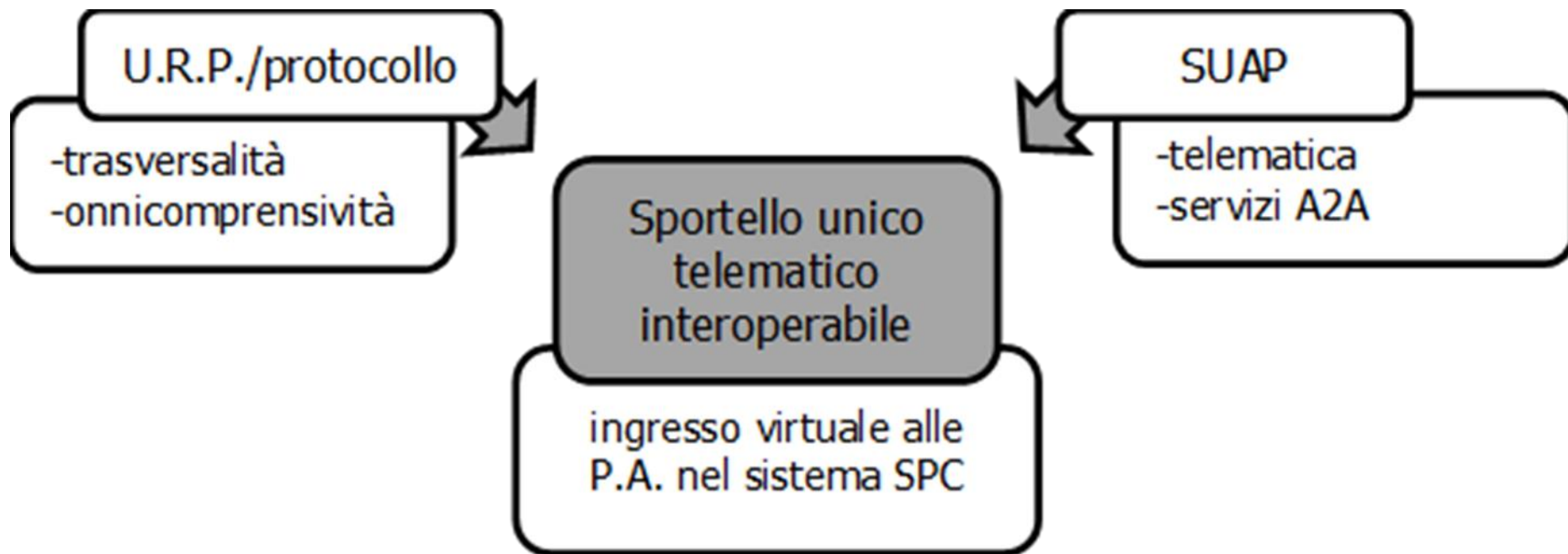
L'unica delega che la Sentenza n. 251/2016 non ha ritenuto incostituzionale è quella sul restyling del CAD.

In questa Sentenza, la Corte afferma in via interpretativa che i diritti digitali sono approssimabili ai L.E.P. (livelli essenziali delle prestazioni sui diritti civili e sociali). Si supera il principio del *digital first*, riconoscendo che l'accesso ai servizi digitali della P.A. ha valore di garanzia minima, di diritto non rinunciabile e, in prospettiva, obbligatorio anche per il cittadino e non solo per l'impresa, purché la P.A. sappia prestare la dovuta assistenza a chi ne ha bisogno.

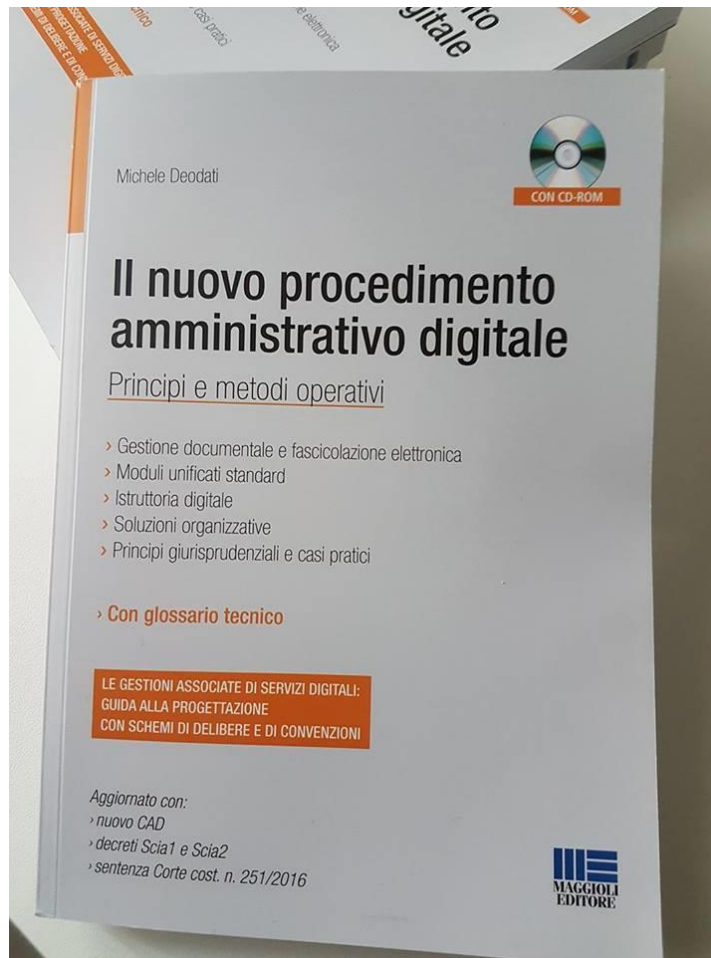
Misure per un'informatizzazione efficace

- attuazione e completamento dei piani di copertura della connettività in **banda larga e ultralarga**;
- **piani formativi di alfabetizzazione informatica**, con particolare attenzione all'uso dei servizi on-line della P.A. e alle transazioni in rete, orientati a coprire il fabbisogno delle fasce attualmente escluse dal digitale ma che possono essere recuperate (ad esempio la percentuale di persone tra i 16 e i 74 anni che non usa internet);
- **semplificazione** degli applicativi per migliorarne l'accessibilità;
- messa a disposizione della **connettività** alla rete internet presso gli uffici pubblici, in altri luoghi pubblici e informazioni per l'uso degli applicativi;
- **assistenza** alla compilazione a favore di fasce deboli a pericolo di esclusione o discriminazione attraverso il ricorso a forme di **sussidiarietà orizzontale**.

Il nuovo Sportello unico telematico e interoperabile: forme evolutive



Grazie per l'attenzione!...



Per saperne di più...

Fb: @digitalesemplice

Web:

<https://micheledeodati.com/>