



UNIONE EUROPEA  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica



## Dall'Iter alle Reti: implementazione Sportello Unico

PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013

# INDAGINE

**SULLE ESPERIENZE DI SUCCESSO E DI VALORE  
NELLA SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA E  
NELLO SVILUPPO ECONOMICO  
REALIZZATE DALLA RELAZIONE TRA  
NETWORK ASSOCIATIVI IMPRENDITORIALI E  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**

# L' ABSTRACT

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

### CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

L'indagine è stata svolta sulle **esperienze** di successo e di valore nella **Semplificazione amministrativa** e nello **Sviluppo economico** realizzate dalla relazione tra Network Associativi Imprenditoriali e Pubblica Amministrazione e ha avuto come target la **CNA** - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e delle Piccole e Medie Imprese.

Nell'indagine sono stati individuati ed esaminati due servizi erogati dal Sistema CNA che presentano nella nostra analisi il maggior valore in termini di semplificazione e sviluppo: **CNA SIR**, Sportello Istruttore in Rete e **CNA World**, Servizi per l'immigrazione. Di seguito esponiamo una estrema sintesi delle risultanze.

### CNA SIR Sportello Istruttore in Rete

### CNA WORLD Servizi per l'immigrazione

|           |   |  |
|-----------|---|--|
| MERCATO   | Bisogno di semplificazione nel rapporto Imprese-Pubblica Amministrazione attraverso un'attività di consulenza ed assistenza per l'espletamento delle procedure.                 | Bisogni dei cittadini stranieri, dei datori di lavoro e dei potenziali imprenditori in un determinato contesto territoriale.   |
| NETWORK   | Implementazione di relazioni rilevanti con: SUAP, Questure, Prefetture, Camere di Commercio, Regione, UTF, SIAE.  | Implementazione di relazioni rilevanti con: l'intero Sistema CNA, Epasa, Sportello Unico per l'Immigrazione presso le Prefetture, Istituzioni, Caritas, Questure, CPA, Camere di Commercio, Centri per l'impiego, Sindacati, Associazioni per gli stranieri. |
| STRUTTURA | CNA Interpreta per la diffusione e l'interpretazione della normativa, CNA Provinciale per la personalizzazione su scala locale, Sede territoriale per l'erogazione del servizio | Sede Territoriale CNA per le "prime domande".<br>Ufficio Provinciale CNA World gestito da un Responsabile di sportello qualificato.  |
| PRODOTTO  | Predisposizione e gestione di tutte le pratiche burocratiche - amministrative necessarie per le operazioni di avvio, variazione e cassazione di un'attività economica.          | Predisposizione di tutte le pratiche necessarie per l'avvio di un'Impresa da parte di un cittadino straniero e delle pratiche necessarie per l'assunzione e la gestione dei lavoratori immigrati presso le Imprese Associate.                                |
| CLIENTE   | Nuove Imprese, Imprese esistenti.   | Potenziali imprenditori stranieri, datori di lavoro, stranieri.  |



# IL CONTESTO

# IL CONTESTO DELL'INDAGINE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

La **Competitività del Sistema Italia** è il principale tema dell'agenda politico-economica.

L'Italia si è scoperta meno competitiva sui mercati globali, come tipo di prodotto, come mercati di sbocco, come sistemi di distribuzione, come finanza, come costi di produzione e come, infine, costo ed efficienza della Pubblica Amministrazione, nonostante i grandi passi in avanti fatti da quella che è la più grande struttura produttiva del Paese.

Una buona amministrazione pubblica è un **fattore strategico di crescita** per l'Italia.

La Pubblica Amministrazione e i Legislatori in questi anni si sono caratterizzati per una sempre maggiore presa di coscienza di questa importanza strategica nei confronti del sistema economico e hanno puntato sui temi della **Semplificazione Amministrativa** e dello **Sviluppo Economico**, anche attraverso ricerche come la presente.

# LE CRITICITÀ

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Operativamente la Semplificazione e lo Sviluppo comportano l'eliminazione di **CRITICITÀ** importanti quali:

1. LA COMPLESSITÀ NORMATIVA;
2. L'ELEVATO NUMERO DI AMMINISTRAZIONI COINVOLTE IN OGNI SINGOLO PROCEDIMENTO;
3. LE INTERPRETAZIONI DIFFORMI TRA I VARI ENTI COINVOLTI IN UN PROCEDIMENTO;
4. LA DIFFORMITÀ D'INTERPRETAZIONE FRA GLI ENTI E LE IMPRESE;
5. LA MANCATA ARMONIZZAZIONE TRA NORMATIVA NAZIONALE, REGIONALE E LOCALE.

In risposta a queste criticità citiamo di seguito gli interventi normativi più importanti che si sono susseguiti negli anni:

Leggi 241/90; 142/90; 537/93; 59/97; 127/97; 191/98; 50/99; 340/00; 3/01; 229/03. D.Lgs 112/98; 267/00.

# LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

La PA ha individuato 5 priorità di cambiamento per il proprio supporto al Sistema Italia:

## 1. Amministrazioni leggere, al servizio dei cittadini e delle Imprese

Le Amministrazioni Pubbliche devono ascoltare i cittadini e le Imprese, comprendere le loro esigenze, facilitare la soluzione dei loro problemi. Le azioni intraprese sono finalizzate a:

- avvicinare le amministrazioni ai cittadini e alle Imprese;
- anticipare e farsi carico delle necessità dei cittadini e delle Imprese;
- valutare la qualità dei servizi e assicurare il rispetto degli impegni.

## 2. Creare valore per i cittadini: rafforzare il policy making

Le amministrazioni devono elaborare, attuare e valutare politiche pubbliche adeguate a interpretare e rispondere ai bisogni dei cittadini e delle Imprese. Le proposte sono orientate a:

- capire i bisogni per formulare politiche pubbliche efficaci;
- far partecipare i cittadini ai processi decisionali;
- gestire e valutare le politiche per mantenere gli impegni.

## 3. Governare il cambiamento

L'innovazione si consolida nelle amministrazioni in cui esiste una solida competenza organizzativa capace di definire ed attuare politiche di gestione e sviluppo delle risorse. Le proposte sono finalizzate a:

- ripensare le strutture e i processi di lavoro;
- governare la complessità e migliorare le decisioni;
- migliorare la gestione;
- integrare la gestione del personale con le strategie di innovazione;
- innovare la politica finanziaria;
- utilizzare le nuove tecnologie per migliorare l'efficienza interna, la qualità dei servizi ed il policy making;
- ascoltare per comunicare con i cittadini e le Imprese.

# LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

## 4. Fare squadra per trainare il cambiamento

Per favorire l'attuazione delle strategie d'innovazione occorre che a tutti i livelli della struttura organizzativa siano promossi valori, atteggiamenti e routine coerenti con le politiche adottate. Le azioni proposte sono orientate a:

- costruire un clima organizzativo favorevole al cambiamento;
- innovare la leadership per gestire i processi di cambiamento;
- ascoltare, valorizzare e far partecipare gli operatori.

## 5. Le reti di relazioni come risorsa per il cambiamento

L'innovazione è più facilmente sostenibile nei contesti territoriali e istituzionali nei quali esistono le condizioni favorevoli in termini di servizi, infrastrutture e culture orientate alla partecipazione e alla collaborazione. Le azioni sono orientate a:

- costruire reti di relazioni con il territorio e le organizzazioni della società civile;
- stringere accordi con le università e i centri di eccellenza;
- utilizzare al meglio il sistema dei finanziamenti per l'innovazione.



# LE IMPRESE E LE LORO RAPPRESENTANZE

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Le Imprese, attraverso le loro Associazioni di Rappresentanza, sottolineano, pur nella diversità delle forme, la **necessità di un loro maggiore coinvolgimento** e manifestano la forte volontà di **fare Sistema** con le Pubbliche Amministrazioni nell'intento di valorizzare le competenze e aumentare la competitività del Sistema Italia.

In questa ottica viene sostenuta l'esigenza di **superare la visione settoriale** dell'agire della Pubblica Amministrazione a favore dell'**integrazione** di questa ultima con altri **attori al servizio di economia e territorio**.

Ciò che richiedono i Sistemi d'Impresa è una **maggiore semplicità** e una ferma **certezza sui tempi** dei procedimenti amministrativi auspicando un utilizzo più profondo dei processi di **outsourcing** ed **esternalizzazione**.

Le Associazioni Imprenditoriali, in particolare, puntano su una maggiore integrazione tra pubblico e privato che, in una rinnovata ottica di applicazione del principio di **sussidiarietà**, promuova l'utilizzo delle **nuove tecnologie** per aumentare il livello di relazioni, conoscenza e capitale sociale comune.

Il Sistema Associativo si candida a diventare il **"soggetto privato"** della **certificazione** di reale conformità alle norme **liberando energie della PA** verso attività a **maggiore valore** strategico quali il **governo dei processi**, la verifica dell'impatto e dell'**efficacia dei processi** amministrativi, e il **controllo delle violazioni**.

# IL TARGET D'INDAGINE: CNA

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Come abbiamo illustrato l'incontro e la necessaria integrazione tra pubblico e privato si può realizzare anche e soprattutto attraverso le **Associazioni Imprenditoriali**, interfaccia con il mondo delle Imprese e **detentrici di un significativo patrimonio di conoscenze** che, se **integrato** con quello dei sistemi pubblici, consentirebbe di **incrementare il valore** ultimo generato.

Il punto di vista della **CNA**, Confederazione Nazionale dell'Artigianato e delle Piccole e Medie Imprese, è quello di considerare il **rapporto Amministrazione Pubblica-Imprese-Competitività dell'intero Paese** come un **insieme unico**, i cui ambiti diversi sono strettamente legati tra loro e producono **risultati efficaci** quando il **funzionamento è collegato**.

La CNA opera per l'affermazione nella società, nelle istituzioni, nella politica e nello stesso universo delle Imprese, dei **valori che attengono all'Impresa, al lavoro e all'economia di mercato**. Ciò si realizza sia nella costante ricerca della piena **sintonia tra interessi delle Imprese e interessi strategici di tutto il Paese**, sia nella **partecipazione attiva** allo sviluppo delle Imprese.

# CNA E LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Prendendo atto delle profonde riforme istituzionali messe in atto dai Governi per la realizzazione di un nuovo modello di Pubblica Amministrazione, la CNA ha aderito al **Protocollo d'Intesa**, un articolato piano di collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, per la realizzazione di azioni comuni.

Con tale Protocollo le parti si impegnano a instaurare un rapporto di collaborazione proficua e sistematica nell'intento di ridurre il costo e migliorare l'efficienza della Pubblica Amministrazione nonché di incrementare la qualità dei servizi resi, coerentemente con i principi di sussidiarietà orizzontale e verticale.

L'attuazione pratica dell'accordo avviene tramite l'attivazione di azioni specifiche, anche sperimentali e progetti pilota e spetta ancora alle Parti il compito di analizzare eventuali esigenze di una strumentazione normativa di supporto per l'avvio dei progetti.

I primi progetti si sono incentrati sulle seguenti aree di attività:

- Sportello delle attività produttive;
- Servizi della Pubblica Amministrazione alle Imprese;
- Servizi delle Imprese alla Pubblica Amministrazione;
- Sviluppo e scambio di conoscenza Pubblica Amministrazione/Associazioni/Impresa;
- Sviluppo e scambio di conoscenza nella Pubblica Amministrazione;
- Aumentare l'efficacia degli interventi di stimolo allo sviluppo della Pubblica Amministrazione.

# SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

All'interno dei progetti pilota rilevante, ai fini della semplificazione nel rapporto tra Pubblica Amministrazione e Impresa e della nostra indagine, è la costituzione dello **SUAP - Sportello Unico per le Attività Produttive** istituito con il D.Lgs 112/98 con il quale viene trasferita ai Comuni la competenza in materia di attività produttiva.

Il progetto è stato realizzato con il supporto del **Formez** che, incaricato dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, ha avuto il compito di **monitorare l'implementazione** dello SUAP sul territorio e l'obiettivo di **favorire la relazione e la collaborazione** tra i diversi livelli di Governo coinvolti e tra questi e gli attori locali, protagonisti dello **sviluppo del sistema**.

Lo Sportello Unico diventa **titolare e responsabile** verso il cittadino dei provvedimenti per l'apertura, l'ampliamento e la cessazione di un'attività imprenditoriale in ambito produttivo, commerciale e di servizio, ivi compreso il rilascio delle concessioni e autorizzazioni edilizie.

L'attività più importante prevista dal progetto è la **redazione di manuali didattici** con lo scopo di supportare tecnicamente i Responsabili di Sportello Unico nella gestione dell'insieme dei procedimenti autorizzativi che interessano le attività artigiane. A tale scopo il **Formez ha attivato e coordinato un gruppo di lavoro** cui hanno fatto parte esperti della **CNA**, vista l'esperienza diretta maturata nell'attività di supporto al mondo dell'imprenditoria e dell'artigianato.

**Sulla base di questo contesto è stata svolta la presente indagine.**



**L'INDAGINE**

# L'INDAGINE: TEMATICA E TARGET

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

## ▪ Tematica

Il progetto ha come finalità l'individuazione di **esperienze** di successo e di valore nella **semplificazione amministrativa** e nello **sviluppo economico** realizzate dalla relazione tra Network Associativi Imprenditoriali e Pubbliche Amministrazioni.

## ▪ Target

L'oggetto dell'indagine è il Sistema Relazionale di **CNA**, Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa, rispetto alla Pubblica Amministrazione sui temi della Semplificazione Amministrativa e dello Sviluppo Economico.

**CNA** - Confederazione Nazionale dell'Artigianato e delle Piccole e Medie Imprese - costituisce il sistema nazionale e unitario di **rappresentanza generale dell'Impresa italiana**, con particolare riferimento all'**Artigianato**, alle **Piccole e Medie Imprese**, alle **Piccole e Medie Industrie**, a **CNA Pensionati** e ai relativi **Raggruppamenti d'interesse**: imprenditrici, giovani imprenditori e a tutte le forme del lavoro autonomo.

I numeri di CNA:

- Oltre **400.000** Associati;
- Oltre **210.000** Pensionati ex-imprenditori;
- Oltre **8.000** tra Dipendenti e Collaboratori CNA;
- **1.152** sedi sull'intero territorio nazionale tra sede Nazionale, Regionali, Provinciali e Circostrizionali;
- Oltre **95** linee di Servizi erogati, dalla semplice Contabilità al Project Financing;
- Oltre **400.000** contatti/servizi del Centro Assistenza Fiscale per Dipendenti e Pensionati.

# GLI OBIETTIVI

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

L'Indagine si è posta due obiettivi:

- **Individuazione dei principali Benchmark**

o punti di riferimento e di paragone, nella relazione tra Sistema Associativo Imprenditoriale e Pubblica Amministrazione sui temi della Semplificazione Amministrativa e dello Sviluppo Economico. In particolare ci si è prefissi di individuare i due Servizi erogati dal Network CNA che prevedono una interazione innovativa, diretta o indiretta, con la Pubblica Amministrazione a vantaggio di Imprenditori e Imprese;

- **Identificazione di una strumentazione di Benchmarking**

o di confronto rispetto ai Servizi del Network CNA individuati, per migliorare la conoscenza e per promuovere un trasferimento di know how in altri punti della rete della Pubblica Amministrazione.

# LA METODOLOGIA

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Per la realizzazione dell'Indagine si è fatto uso di metodologie quantitative e qualitative. Il progetto si è composto di 4 Fasi A); B); C); D).

**Fase A)** : Per la prima individuazione e selezione dei potenziali Benchmark è stato utilizzato uno strumento di indagine quantitativo: il questionario.

Le fasi operative della Fase A) attraverso la ricerca quantitativa prevedevano:

- la costruzione del modello della ricerca;
- la selezione di un campione qualificato di strutture CNA;
- l'indagine qualitativa sul campione selezionato;
- la strutturazione delle issues;
- l'elaborazione del questionario;
- il piano di indagine su tutto il Sistema CNA;
- la verifica del questionario su di un micro campione pilota;
- l'ottimizzazione del questionario;
- la rilevazione dei dati;
- la codifica e immissione dei dati in una matrice;
- l'individuazione dei servizi rispondenti alle caratteristiche del Progetto.



# LA METODOLOGIA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

**Fase B)** : Sulla base dei risultati della Fase A) è stato realizzato un approfondimento su un nucleo di servizi del Sistema CNA che rispondono al criterio di interazione innovativa, diretta o indiretta, con la Pubblica Amministrazione a vantaggio di Imprenditori e Imprese. L'approfondimento è stato realizzato con metodologia qualitativa attraverso interviste aperte ai responsabili dei servizi selezionati.

**Fase C)** : Sulla base dei risultati della Fase B) sono stati individuati i principali Benchmark, o punti di riferimento e di paragone, nella relazione tra Sistema Associativo Imprenditoriale CNA e Pubblica Amministrazione sui temi della Semplificazione Amministrativa e dello Sviluppo Economico. E' stata svolta un'analisi dei processi e delle logiche organizzative che strutturano e definiscono i servizi nella relazione Imprenditore-Impresa / CNA / Pubblica Amministrazione per individuare i flussi di valore che gestiscono e generano.

**Fase D)** : E' stato redatto il presente Report che presenta i Servizi in un ottica di Benchmarking per migliorare la conoscenza e per promuovere un trasferimento di know how in altri punti della rete della Pubblica Amministrazione.

# I SERVIZI E IL MODELLO DI ANALISI

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

### LE PRATICHE

### CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

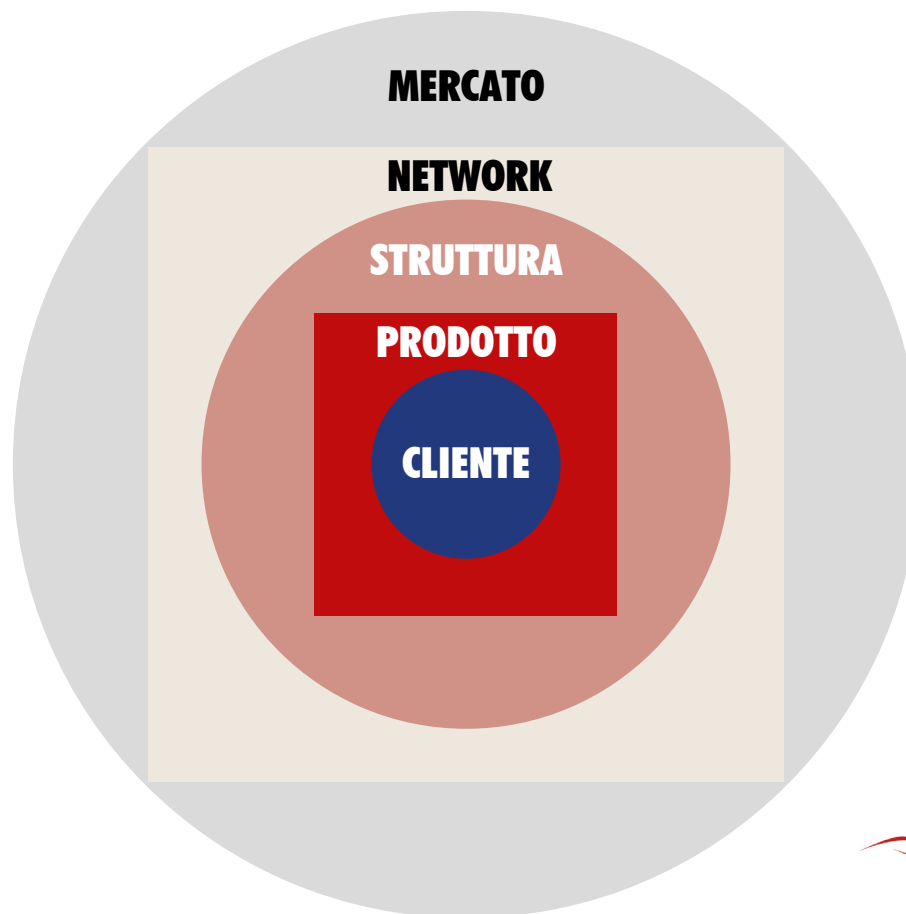
### LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

I due servizi erogati dal Sistema CNA ed individuati come esperienze di successo e di valore nella semplificazione amministrativa e nello sviluppo economico sono:

**CNA SIR Sportello Istruttore in Rete** e **CNA WORLD Servizi per l'immigrazione**

Tali servizi verranno di seguito presentati attraverso il modello della **Service Idea** di ABCapital che prevede 5 aree di indagine: il MERCATO di riferimento; il NETWORK attivabile; la STRUTTURA necessaria, il PRODOTTO realizzato e il CLIENTE servito.



**CNA SIR**  
**SPORTELLO ISTRUTTORE IN RETE**





**IL MERCATO**

# IL MERCATO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

Nell'indagine fondamentale è stato volgere il **primo sguardo verso la riorganizzazione della Pubblica Amministrazione** che è partita, grazie all'attivazione del già citato SUAP, dalla semplificazione dell'iter procedurale e ha avuto come effetto quello di **ridisegnare il rapporto Imprese-Pubbliche Amministrazioni** facendo della **collaborazione** e dell'**integrazione** dei servizi il punto focale.

Nell'analizzare tale contesto, è emerso **l'intento del Sistema CNA di proporsi come interlocutore qualificato dello Sportello** puntando a sfruttare la maggiore conoscenza dei settori, delle differenziazioni che possono distinguere le varie fasi dei processi, delle normative relative agli adempimenti che riguardano le materie di competenza dello Sportello Unico.

Per rispondere alle esigenze delle Imprese, che sempre più richiedono velocità e flessibilità sia alle proprie Associazioni di Rappresentanza che alla Pubblica Amministrazione, la **CNA si è impegnata a:**

- **QUALIFICARE MAGGIORMENTE I SERVIZI GIÀ PRESTATI;**
- **AMPLIARE IL CAMPO D'INTERVENTO;**
- **CREARE NUOVI SERVIZI AD ELEVATO VALORE AGGIUNTO;**
- **PREFISSARSI LIVELLI DI MAGGIORE COMPETITIVITÀ.**

con la conseguente valorizzazione della propria immagine all'esterno, nei confronti della PA, delle Imprese e degli altri soggetti economici.

# IL MERCATO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

Le azioni necessarie per apportare maggior valore ai servizi prestati si rivolgono sia verso la Pubblica Amministrazione, sia verso il Sistema CNA.

Le **azioni verso la PA** riguardano:

- protocolli d'intesa da stipulare tra l'Amministrazione Comunale e le Organizzazioni Imprenditoriali in cui le parti si impegnano a collaborare per l'attuazione dello Sportello e in modo particolare le Organizzazioni di categoria si impegnano a svolgere la più ampia attività di informazione alle Imprese e a fornire loro l'assistenza e la consulenza necessarie a garantire il rispetto degli adempimenti;
- proposte di semplificazioni dei procedimenti da sottoporre ai diversi livelli della PA;
- collaborare con la PA per l'uniformità dei procedimenti e della modulistica, almeno a livello provinciale.

Le **azioni verso l'intero Sistema CNA** riguardano:

- qualificazione dei servizi attraverso l'individuazione di un processo formativo di consolidamento e miglioramento dei servizi già erogati;
- maggiore integrazione dei servizi: le diverse figure, che operano nei diversi settori, si impegnano a integrare le loro professionalità, mantenendo ognuna le proprie competenze.

# IL MERCATO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Dalle premesse, sin qui presentate, nasce per CNA l'esigenza di dotare i propri Servizi erogati di uno **Strumento** che possa essere di valido aiuto all'espletamento delle funzioni.

Lo **Strumento** deve, quindi, poter gestire:

- il patrimonio informativo relativo a tutti gli adempimenti necessari alla gestione di ogni attività;
- la compilazione e l'inoltro delle pratiche di competenza dello SUAP e non.

SI SVILUPPA COSÌ IL SERVIZIO **CNA SIR**, SPORTELLO ISTRUTTORE IN RETE, UN SISTEMA INFORMATIVO ATTRAVERSO IL QUALE È POSSIBILE ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE INERENTE UNA CERTA MATERIA ECONOMICA E, ALLO STESSO TEMPO, UN SERVIZIO ATTRAVERSO IL QUALE È POSSIBILE ISTRUIRE PRATICHE IN MODO GUIDATO E MONITORATO.



**IL NETWORK**



# IL NETWORK

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Nell'analizzare il servizio in ogni sua componente, sono state evidenziate tutte le **connessioni operative** che il **SIR** svolge tra tutti i soggetti coinvolti nella **consulenza** e nei **servizi** alle Imprese, siano essi **esterni**, **convenzionati** o **interni** al Sistema CNA.

Il servizio funziona con un semplice allacciamento a **Internet**, via browser, senza essere vincolato ad un sistema di rete ed è **utilizzabile su tutto il territorio nazionale**.

Per questo motivo è indispensabile il **contributo delle strutture periferiche del Sistema CNA** al fine di **personalizzare la documentazione** inserita a livello nazionale rispetto alla prassi in uso presso ciascun ente locale. Ovviamente questa operazione risulterà tanto più qualificata quanto più stretta è la **collaborazione dei vari enti pubblici**.

SIR opera con la logica del DPR 447/1998, vale a dire che tutti gli adempimenti riguardanti l'inizio di qualsiasi attività imprenditoriale vengono gestiti da un **Referente CNA che coordina** l'operato dei vari consulenti in materia di edilizia, igiene e sicurezza del lavoro e tiene i rapporti con i diversi enti pubblici competenti per materia (Camera di Commercio, Questura, Regione, i Ministeri in caso di attività particolari, UTF, SIAE, ecc.).

Ovviamente **SIR gestisce i rapporti con lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)** operante presso i Comuni consentendo anche l'invio telematico delle pratiche con **firma digitale**. Attraverso appositi applicativi di raccordo puo, inoltre, collegarsi con i sistemi informatici adottati dai singoli enti.



**LA STRUTTURA**

# LA STRUTTURA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

**SIR** è un **Sistema Informativo** in grado di fornire informazioni e gestire le pratiche burocratiche-amministrative necessarie per le operazioni di avviamento, variazione e cessazione di un'Impresa.

Il **SIR** si **integra allo SUAP o può sostituirlo**, in quei Comuni che, per dimensioni o per problemi organizzativi, hanno difficoltà ad attivare tale servizio.

La struttura organizzativa del servizio prevede tre diversi livelli:

**CNA**  
**INTERPRETA**  
che si occupa del  
reperimento,  
dell'interpretazione e della  
diffusione della norma  
emanata a livello  
Nazionale;

**CNA**  
**PROVINCIALE**  
che, partendo dalla norma  
Nazionale, provvede alle  
eventuali personalizzazioni  
su scala locale diffondendo  
le stesse alla sede  
territoriale;

**CNA**  
**SEDE TERRITORIALE**  
è il luogo in cui viene  
erogato il servizio al  
Cliente.

# CNA INTERPRETA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Il **primo livello** di struttura organizzativa, **CNA Interpreta**, si occupa di aggiornare la **Banca Dati**, un insieme di informazioni su adempimenti e relativi moduli, occorrenti per conseguire autorizzazioni, licenze, permessi previsti per iniziare e gestire, dall'esistenza alla cessazione, le attività imprenditoriali e di lavoro autonomo (attività di produzione, servizi, commercio, pubblici esercizi, ecc. . .).

# LA BANCA DATI

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

La Banca Dati contiene informazioni sulle attività imprenditoriali e di lavoro autonomo corrispondenti ai codici ATECO (circa 1.000 attività), raggruppate, secondo la tipologia di adempimenti cui sono soggette, in 340 voci.

Le informazioni riguardano gli adempimenti occorrenti per iniziare l'attività, ma anche gli adempimenti previsti in occasione delle diverse fasi dell'esistenza di un'Impresa fino alla sua cessazione.

Sono 17 le "operazioni" gestite dalla Banca Dati e precisamente:

1. INIZIO ATTIVITÀ
2. RINNOVO ATTI AUTORIZZATIVI
3. SUBINGRESSO, TRASFERIMENTO IN PROPRIETÀ O GESTIONE DI UNA AZIENDA
4. TRASFERIMENTO RESIDENZA DEL TITOLARE/LEGALE RAPPRESENTANTE
5. TRASFERIMENTO SEDE DELL'AZIENDA
6. AMPLIAMENTO O RIDUZIONE DELLA SUPERFICIE DEI LOCALI
7. MODIFICA DELL'ATTIVITÀ
8. SOSPENSIONE DELL'ATTIVITÀ
9. MODIFICA O DISMISSIONE DEGLI IMPIANTI O DEI MACCHINARI
10. VARIAZIONE DELLA NATURA GIURIDICA, DENOMINAZIONE, RAGIONE SOCIALE
11. ENTRATA/USCITA DI SOCI
12. ENTRATA/USCITA DI DIPENDENTI, COLLABORATORI
13. VARIAZIONE DEL PREPOSTO/RESPONSABILE TECNICO/DELEGATO
14. CAMBIO DEL LEGALE RAPPRESENTANTE
15. APERTURA UNITÀ LOCALE
16. CESSAZIONE ATTIVITÀ
17. CANCELLAZIONE SOCIETÀ

Gli adempimenti, debitamente descritti nella Banca Dati, conducono l'utilizzatore alla formulazione di uno o più documenti (domanda, dichiarazione d'inizio attività, comunicazione o altro) da presentare all'autorità, Ente, PA di competenza.

In particolare, sono 89 gli Enti destinatari, presenti in Banca Dati, individuati sulla base degli adempimenti sviluppati.

Per diverse attività vi sono anche informazioni di tipo gestionale (ad esempio: la tenuta di particolari registri) che possono costituire un prezioso aiuto per chi esercita particolari attività.

# LA BANCA DATI 2

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

La Banca Dati contiene, a livello Nazionale e per le attività imprenditoriali e di lavoro autonomo corrispondenti ai codici ATECO, i seguenti adempimenti:

▪ **ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI;**

- REQUISITI SOGGETTIVI
- ADEMPIMENTI ED OBBLIGHI AMMINISTRATIVI PARTICOLARI
- AUTORIZZAZIONI, LICENZE, PERMESSI E CONCESSIONI
- ALBO DELLE IMPRESE ARTIGIANE
- REGISTRO IMPRESE
- ISCRIZIONI IN ALBI, RUOLI, REGISTRI ED ELENCHI

▪ **URBANISTICA ED EDILIZIA;**

▪ **FISCO;**

- IVA
- TRIBUTI LOCALI

▪ **ASSISTENZA E PREVIDENZA;**

- INAIL
- PREVIDENZA SOCIALE

▪ **ADEMPIMENTI PRECEDENTI L'INIZIO ATTIVITÀ E INERENTI ALL'AMBIENTE E ALLA SICUREZZA;**

▪ **AMBIENTE;**

- INQUINAMENTO ATMOSFERICO, IDRICO, ACUSTICO ED ELETTROMAGNETICO
- RIFIUTI

▪ **SICUREZZA SUL LAVORO;**

- 626, RUMORE, AMIANTO E PREVENZIONE INCENDI
- ATTIVITÀ PARTICOLARI
- SOSTANZE PERICOLOSE E RADIAZIONI IONIZZANTI
- IMPIANTI, MACCHINARI E APPARECCHI

▪ **PRIVACY.**

# LA BANCA DATI 3

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Si evidenzia che tra i suddetti adempimenti amministrativi figurano anche gli adempimenti specifici previsti per i cittadini stranieri che intendono svolgere un lavoro autonomo o di Impresa in Italia (richiesta e rinnovo permesso di soggiorno per svolgere attività di lavoro autonomo, richiesta parametri, flussi di ingresso, riconoscimento di titoli di accesso alla professione conseguiti all'estero, etc.)

Va precisato che le informazioni sugli adempimenti IVA e INAIL riguardano soltanto le fasi di apertura, modifica e cessazione della posizione.

**Sono 1.608 gli adempimenti di livello nazionale trattati dalla Banca Dati.**

A ciascun adempimento sono abbinati uno o più modelli utilizzabili per la predisposizione delle domande, dichiarazioni e comunicazioni da presentare alle diverse Autorità competenti. In mancanza del modello vi sono le istruzioni di massima per la redazione dei documenti.

Per ciascun adempimento sono indicati gli estremi delle normative di riferimento.

# CNA PROVINCIALE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

CNA Interpreta si preoccupa di predisporre, all'interno della Banca Dati, la possibilità della "localizzazione" degli adempimenti e delle pratiche, vale a dire la possibilità di sostituire e/o integrare i dati a livello Nazionale con quelli di livello Regionale, Provinciale o Comunale il cui aggiornamento è competenza delle CNA Provinciali, secondo livello della struttura organizzativa.



# CNA SEDE TERRITORIALE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Spetta alla Sede CNA Territoriale:

- **Consultare e visionare** tutte le informazioni;
- **Istruire la pratica** sulla base dell'elenco dei procedimenti che il sistema propone;
- **Compilare la documentazione**;
- **Stampare i singoli documenti** per la presentazione manuale della documentazione; oppure
- **Effettuare l'invio telematico delle** pratiche;
- **Controllare le pratiche aperte**: cioè controllare lo stato di avanzamento della pratica nel suo complesso o per ogni adempimento;
- **Effettuare report** di vario tipo sulle pratiche predisposte (per sede territoriale, per settore economico, in ordine cronologico, ecc.).

La sede territoriale, inoltre, aggiorna sulla Banca Dati un archivio di Anagrafica Contatti/Aziende nel quale è possibile inserire i dati anagrafici di un Contatto cioè di un Cliente che chiede per la prima volta informazioni alla sede CNA o l'anagrafica di un Azienda/Cliente CNA per conto del quale si deve creare una pratica.

Oltre all'anagrafica si può aggiornare una serie di schede:

- **Scheda di Accoglienza**, raccoglie i dati anagrafici della persona fisica e i dati di base sull'eventuale attività del potenziale Cliente;
- **Scheda Competenze CNA**, in essa vengono elencati i costi per i servizi forniti da CNA;
- **Scheda Marketing**, raccoglie informazioni sull'attività attualmente svolta dal potenziale Cliente CNA;
- **Scheda Budget**, ha lo scopo di fornire al potenziale Cliente CNA un "business plan" di massima sull'attività, non ancora aperta, ma che intende svolgere.



**IL PRODOTTO**

# IL MODELLO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

L'IMPRENDITORE SI RIVOLGE A **CNA** PER AVVIARE UN'ATTIVITÀ ECONOMICA

**SIR FORNISCE** TUTTE LE **INFORMAZIONI** RIGUARDANTI L'ATTIVITÀ, PRENDENDO IN ESAME GLI ASPETTI

**SIR CONSULTA**, ANCHE PER VIA TELEMATICA LO **SUAP** PER VERIFICARE

**SIR COORDINA** LE DIVERSE **PROFESSIONALITÀ** SIA **INTERNE** CHE **ESTERNE** NECESSARIE PER PREDISPORRE I VARI ADEMPIMENTI

- URBANISTICI
- AUTORIZZATIVI
- AMBIENTALI
- DI SICUREZZA
- IMPIANTISTICI
- CREDITIZI
- ECONOMICI
- FINANZIARI

- PRG
- DISPONIBILITÀ LOTTI
- REQUISITI URBANISTICI, COSTI
- INCENTIVI, AGEVOLAZIONI

- DA INCARICO A PROFESSIONISTI/TECNICI
- RACCOGLIE DOCUMENTI NECESSARI

# GLI ADEMPIMENTI

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Le **informazioni necessarie** vengono fornite in maniere capillare, **adempimento** per adempimento e **pratica** per pratica.

## **ADEMPIMENTO**

l'insieme degli atti da compiere e dei documenti (domande, DIA, comunicazioni e simili) da presentare ad un singolo ente (Comune, A.S.L., CCIAA, ecc.) per poter intraprendere legittimamente un'attività d'Impresa o di lavoro autonomo, oppure per modificare o cessare l'attività stessa. Col medesimo termine s'intendono anche le azioni da compiere per adempiere ad obblighi specifici per ciascuna tipologia di attività (ad esempio: la tenuta di determinati registri diversi da quelli fiscali o civilistici).

All'interno della **Banca Dati** per ciascun adempimento si trova: un'interpretazione normativa, la spiegazione dell'iter procedurale e le indicazioni operative relative alle diverse domande (autorizzazioni, licenze, nulla osta, iscrizioni, comunicazioni, dichiarazioni) da presentare ai vari enti e i documenti da allegare.

Lo **Schema Tipo** di un adempimento prevede nel SIR una serie di **campi** che guidano in maniera **semplice** ed **esaustiva** l'operatore fino al suo completamento.

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

## PRATICA

l'insieme degli adempimenti, rivolti generalmente ad una pluralità di enti destinatari, necessari per iniziare, modificare o cessare una determinata attività d'Impresa o di lavoro autonomo.

**Struttura della pratica:** è la funzionalità attraverso la quale, impostando tre valori **tipo di attività**, **operazione** e **località**, è possibile acquisire informazioni circa gli adempimenti necessari per l'espletamento di una pratica. La procedura di ricerca di tali informazioni avviene attraverso due diverse fasi di selezione.

**STEP 1-** Attività, in cui si potranno definire i valori:

- **Codice ATECO:** permette di effettuare la ricerca di un'attività attraverso il codice ATECO.
- **Parola chiave:** permette di effettuare la ricerca dell'attività attraverso una parola chiave inserita nella descrizione della stessa.
- **Classe di attività:** scelta da una lista di valori contenente le classi di attività proposte dal sistema, in relazione alla compilazione del campo precedente codice ATECO e parola chiave. Il valore impostato in questo campo influenzerà le scelte possibili per il campo **Attività**.
- **Attività:** scelta dell'attività - fra quelle proposte.

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

- **Tipologia d'Impresa:** si seleziona una delle seguenti scelte: ditta individuale o società (nel caso in cui non venga fatta nessuna selezione, il sistema propone tutti gli adempimenti necessari per le Imprese individuali e per le società).
- **Cittadinanza:** selezionando "italiana=tutte" verranno individuati gli adempimenti necessari per i cittadini italiani; selezionando comunitaria o extracomunitaria verranno individuati in aggiunta anche gli adempimenti specifici per i cittadini comunitari o extracomunitari.

The screenshot shows a web form titled "STEP 1 (mostra/nascondi)". It contains the following fields and controls:

- Codice ISTAT:** A text input field.
- Parola chiave:** A text input field.
- Cerca:** A button next to the "Parola chiave" field.
- CLASSE ATTIVITÀ:** A dropdown menu.
- ATTIVITÀ:** A dropdown menu.
- TIPOLOGIA D'IMPRESA:** A dropdown menu.
- CITTADINANZA:** A dropdown menu.
- Avanti:** A button at the bottom right of the form.

# LE PRATICHE

**STEP 2 - Operazione:** permette di scegliere una delle operazioni da un menù a tendina, la provincia e il comune dove è collocata l'attività.

The screenshot displays a web interface for Step 2. At the top, there is a tab labeled "STEP 2 (mostra/nascondi)". Below it, the form is titled "SELEZIONARE L'OPERAZIONE:". It features three dropdown menus: "OPERAZIONE:" (empty), "PROVINCIA:" (empty), and "COMUNE:" (empty). A "Avanti" button is positioned below these fields. A second dropdown menu, titled "ELEZIONARE L'OPERAZIONE:", is open, showing a list of operations. The list includes: "Inizio attività", "Rinnovi autorizzativi", "Subingresso", "Trasferimento residenza", "Trasferimento sede", "Ampliamento/riduzione superficie locale", "Modifica attività", "Sospensione attività", "Modifica/dismissione impianti e macchinari", "Entrata/uscita soci", "Entrata/uscita dipendenti-collaboratori", "Variazione natura giuridica/ragione sociale/denomi", "Variazione responsabile tecnico/preposto/delegato", "Variazione legale rappresentante", "Aggiunta unità locale o sede", "Cessazione attività", and "Cancellazione società".

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

**Provincia:** permette di scegliere una opzione da un menù a tendina;

**Comune:** permette di scegliere una opzione da un menù a tendina.

STEP 1 (mostra/nascondi)

Codice ISTAT:  Parola chiave:

**CLASSE ATTIVITÀ:**  
industria e artigianato di produzione

**ATTIVITÀ:**  
FABBRICAZIONE DI ZUCCHERO

**TIPOLOGIA D'IMPRESA**  
Ditta individuale

**CITTADINANZA**  
Comunitaria

STEP 2 (mostra/nascondi)

**SELEZIONARE L'OPERAZIONE:**  
Inizio attività

**PROVINCIA**  
ANCONA

**COMUNE:**  
Jesi

L'iter della pratica può essere monitorato tramite un'apposita funzione che segnala i tempi previsti per l'adozione dell'atto da parte delle singole PA. Con la medesima funzione l'imprenditore, attraverso una password fornita dal sistema, può collegarsi al SIR e seguire a distanza l'andamento della propria pratica.



# LA MODULISTICA

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

### CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

SIR fornisce tutti i moduli di domanda, dichiarazione o comunicazione previsti dalla normativa, precompilati con i dati anagrafici del richiedente.

I modelli sono stati reperiti tramite i siti Internet o i portali degli enti di riferimento oppure direttamente presso i rispettivi enti. In mancanza di modulistica "ufficiale" i modelli sono stati prodotti in proprio.

Il sistema gestisce i Modelli in formato HTML. Ciò consente a SIR, in modo semplice per l'utilizzatore, il collegamento diretto agli applicativi predisposti dai singoli enti con i quali SIR si rapporta.

Allo stato attuale, SIR consente:

- la gestione della modulistica in formato pdf e la possibilità di sua sottoscrizione tramite il software di firma digitale "DIKE", realizzato da InfoCamere e utilizzato dalle Camere di Commercio;
- l'invio della modulistica tramite posta elettronica certificata: la Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica, con valenza legale, attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
- il collegamento ad applicativi di gestione degli AA7/AA9 per l'invio telematico della modulistica IVA di inizio - variazione e cessazione di qualsiasi attività;

# LA MODULISTICA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

- il collegamento all'applicativo "FEDRA PLUS" prodotto realizzato da Cedcamera per conto di Infocamere, per la compilazione e gestione della modulistica relativa al Registro Imprese;
- il collegamento a prodotti informatici di gestione dei servizi resi alla Clientela, con funzionalità di importa/esporta anagrafica Impresa al fine di evitare la doppia compilazione. In sede di localizzazione di livello regionale, direttamente o su segnalazione, è sempre possibile la relativa modifica.
- il collegamento ad applicativi di Sportello Unico;



**IL CLIENTE**

# IL CLIENTE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

SIR, per come è strutturato, consente all'utente di personalizzare le istruzioni operative e di integrare o sostituire i modelli in dotazione con quelli adottati dai singoli Enti. Attraverso tale personalizzazione il SIR è uno **strumento operativo di gestione delle pratiche rivolte alla PA di tutta Italia**.

Come detto sopra - attraverso la personalizzazione da parte dell'utente - è possibile integrare e/o sostituire le informazioni e i modelli presenti nella Banca Dati. Pertanto, il sistema è **utilizzabile da qualsiasi soggetto pubblico o privato** che intenda produrre i documenti (domande, DIA, comunicazioni) da presentare alla PA e seguire l'iter procedurale della singola pratica.

Logicamente l'utilizzo può essere esteso a tutto il territorio italiano.

Anche le PA possono fruire della Banca Dati SIR ai fini dell'espletamento del servizio di front office, particolarmente per quelle informazioni che non sono di loro stretta competenza.

I costi variano in relazione a diversi fattori fra i quali: completezza o meno delle informazioni cui si vuole accedere, possibilità di "gestire" le pratiche (estrazione della modulistica precompilata) o semplicemente di ottenere le istruzioni riguardanti i singoli adempimenti, monitoraggio dell'iter della pratica.

Il SIR si rivela per CNA uno strumento doppiamente utile:

- nei confronti delle **Imprese** in quanto permette di svolgere un'ampia attività di consulenza ed assistenza e, soprattutto, di garantire il rispetto delle normative, che, nonostante le semplificazioni, rimangono numerosissime;
- ma anche nei confronti di quei **Comuni** che, per dimensioni o per problemi organizzativi hanno difficoltà ad attivare lo SUAP. In questi casi il SIR permette a CNA di proporsi come interlocutore qualificato.



**LE PRATICHE**

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Progetto di integrazione con il software dello SUAP del Comune di Ancona per l'invio on line delle pratiche.

L'applicativo SIR genera automaticamente un messaggio di posta elettronica che permette l'invio delle pratiche al software del Comune di Ancona.

La mail comprende, oltre alla modulistica compilata relativa alla pratica, anche file contenenti flussi di dati XML generati automaticamente dal sistema SIR.

Il software del Comune di Ancona elabora i dati e mediante i tasti "accetta" e "ripudia" e genera automaticamente la risposta da trasmettere al SIR.

In caso di accettazione della pratica invia lo stato dell'accettazione e il numero di protocollo mediante flussi di dati XML che vanno ad aggiornare automaticamente i campi corrispondenti nell'applicativo SIR.

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

## Integrazioni con gli applicativi di Sportello Unico della Regione Marche e del Comune di Livorno

L'integrazione prevede che all'utente SIR venga messa a disposizione una funzione integrata SIR e altri applicativi SUAP in grado di:

- definire i procedimenti di competenza SUAP;
- consentire all'utente SIR di continuare ad operare nel suo ambiente;
- "istanziare" normalmente le pratiche SIR;
- richiamare una funzione personalizzata degli altri applicativi SUAP in grado di:
- definire il set di procedimenti amministrativi da attivare nell'ambito SUAP;
- generare un'istanza di procedimento unico;
- permettere la compilazione on line dell'istanza SUAP (recuperando in modo automatico da SIR i dati anagrafici dell'Impresa);
- ottenere di ritorno il codice dell'istanza SUAP ed un link per la verifica dell'avanzamento della pratica.

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

## Utilizzo dell'applicativo SIR da parte di Sportelli Unici delle Attività Produttive

Sportello Unico per le attività Produttive in forma associata dei Comuni di Riardo, Rocca d'Evandro, Baia e Latina, Vairano Patenora, Pietravairano, Pietramelara, Roccamonfina.

Sportello Unico per le attività Produttive del Comune di Monopoli.

Dopo aver definito il set di procedimenti amministrativi da attivare nell'ambito SUAP, il SIR viene utilizzato come applicativo di consultazione delle informazioni (front office) da parte degli operatori dello Sportello Unico e da parte dei cittadini interessati.

L'applicativo SIR, infatti, tramite specifica interfaccia, consente le relative operazioni istruttorie mediante collegamento Internet allo Sportello Unico delle Pubbliche Amministrazioni, ottenendo in linea le informazioni necessarie e consentendo ai soggetti interessati, di consultare in via telematica lo Sportello Unico, di istruire la pratica amministrativa e di monitorare l'iter della stessa presso la Pubblica Amministrazione competente.



**CNA WORLD**

**SERVIZI PER L'IMMIGRAZIONE**





**IL MERCATO**

# IL MERCATO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

**Il tema dell'immigrazione è molto sentito all'interno del tessuto imprenditoriale italiano.**

La carenza di manodopera e di figure che possano garantire il ricambio generazionale, il problema della graduale estinzione di tanti lavori artigianali, rappresentano una realtà concreta. In questo contesto, il fenomeno dell'**immigrazione è una risorsa** quanto mai necessaria che, se ben gestita da Istituzioni e Imprese, può portare veramente a un'auspicabile crescita produttiva e culturale del nostro territorio.

Dalla nostra indagine risulta che l'approccio che la Confederazione Nazionale dell'Artigianato e delle Piccole e Medie Imprese ha nei confronti di un tema come quello dell'immigrazione non prescindere dalle **ragioni economiche** legate alla vita delle piccole e piccolissime Imprese ad essa associate.

La questione è di ampio respiro ed investe anche problemi etici, religiosi o di carattere **culturale**, cui la CNA sente di non poter venire meno proprio per il ruolo di carattere complessivo che sente di svolgere all'interno del mondo economico e della società civile.

Fondamentale è la condivisione dei valori che l'Unione Europea ha messo alla base della definizione di ogni politica di immigrazione, vale a dire il rispetto dei diritti umani e della dignità umana, una valutazione positiva del valore della multi-cultura, l'appartenenza ad una società che si fonda su una serie di diritti, ma comporti anche responsabilità per tutti i suoi componenti.

I Ministri della Giustizia e degli Affari Interni dell'UE hanno definito, da qualche anno, la politica della gestione delle questioni relative all'asilo e l'immigrazione in base a quote di accoglienza.

In sostanza si tratta di **programmare i flussi** sulla base delle **necessità economiche** e delle **compatibilità sociali**.

Per la CNA la strada che occorre perseguire è quella di una **gestione dei flussi** di persone provenienti da Paesi terzi che parta dai Paesi d'origine e sia **condotta in prima persona da Associazioni delle Imprese**, di tutti i settori, purché sostenute da una forte politica europea e dei singoli stati nazionali.

# IL MERCATO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

La materia dell'**immigrazione** ha visto la sua regolamentazione attraverso provvedimenti legislativi, dal 1998 ad oggi, con un obiettivo **appesantimento di carattere finanziario ed amministrativo** a carico delle Imprese.

Le fonti normative a cui si fa riferimento sono:

D.Lgs. 286/1998, D.P.R. 394/1999, la Legge 189/2002 e le Circolari o note del Ministero del lavoro, del Ministero dell'interno, del Ministero degli Esteri, dell'Inps.

Per il passato anno, 2005, sono stati emanati tre decreti Flussi:

il primo ha previsto l'ingresso di 79.500 neocomunitari, il secondo l'ingresso di 79.500 extracomunitari e il terzo ha completato il contingente degli extracomunitari con altri 20.000 lavoratori stagionali.

Se facciamo riferimento al 2006 e teniamo conto che l'ingresso per lavoro sono aumentati (170.000 per lavoro fisso e stagionale), che i nuovi nati da entrambe i genitori stranieri possono aver raggiunto la quota di 55-60.000, che siano circa 15.000 i neocomunitari insediatisi in Italia, possiamo stimare che il ritmo di aumento annuale della presenza di stranieri in Italia sia attualmente pari a 325.000 il che porta ad ipotizzare un raddoppio della popolazione immigrata in Italia nel corso di 10 anni.

Dunque la **dimensione del fenomeno immigrazione in Italia è rilevante.**

Nel nostro Paese attualmente vivono circa 2.800.000 persone, delle quali **100.000 gestiscono un'attività imprenditoriale.** Ad oggi risultano proprietari di case circa 600.000 stranieri, di cui 120.000 lo sono diventati nel solo 2005, mentre diversi gruppi bancari hanno inserito questa fetta di popolazione nel target di riferimento dei propri servizi.

# LO SCENARIO

## L'ABSTRACT

## IL CONTESTO

## L'INDAGINE

### CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

## LE PRATICHE

## LE CONCLUSIONI

Le tipologie delle Imprese promosse dagli immigrati adottate da CNA sono così ripartite:

### ▪ TIPICAMENTE ETNICHE

fortemente caratterizzate dalle esigenze peculiari di una comunità immigrata, che pertanto hanno come scopo primario quello di fornire prodotti e servizi specifici (es. le macellerie arabe);

### ▪ INTERMEDIARIE

offrono servizi non tipicamente etnici, ma indirizzati specificatamente alla comunità (es. prestazioni professionali);

### ▪ "ESOTICHE"

si caratterizzano per l'offerta di prodotti etnici, ma che non si rivolgono esclusivamente a consumatori connazionali (es. esercizi di ristorazione);

### ▪ APERTE

i cui tratti etnici sono tendenzialmente anonimi;

### ▪ RIFUGIO

che occupano spazi residuali nel mercato del lavoro (es. Imprese di pulizia).

# LO SCENARIO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

Il Sistema CNA è impegnato da vari anni sul terreno dell'immigrazione, sia per la gestione della normativa specifica, che per le politiche rivolte all'integrazione nel nostro Paese, attraverso la Creazione d'Impresa.

Le iniziative del Sistema CNA, con la creazione degli uffici CNA World, hanno perseguito l'obiettivo di una piena integrazione nella società italiana dei cittadini stranieri, in un quadro di rispetto delle regole della convivenza civile e delle leggi dello Stato Italiano.

Le linee di azione nella creazione di CNA World sono state:

- ottimizzazione delle richieste da parte delle Imprese associate di LAVORATORI dipendenti stranieri attraverso la gestione dei decreti flussi annuali;
- formazione di IMPRESE da parte degli immigrati presenti in Italia, accompagnamento sul mercato e successiva consulenza aziendale come per le aziende gestite da cittadini italiani.

CNA World si prefigge di rispondere alle esigenze di:

- POTENZIALI IMPRENDITORI STRANIERI;
- DATORI DI LAVORO PER STRANIERI;
- STRANIERI.

# LO SCENARIO

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

In particolare i **bisogni dei cittadini stranieri** riguardano:

- difficoltà a reperire informazioni e successivamente a coordinarle dal momento che difficilmente queste sono concentrate in un unico punto;
- scarsa conoscenza del mercato di riferimento;
- scarso livello di integrazione;
- mancanza di un contesto familiare;
- difficoltà di mobilità;
- scarsa conoscenza e comprensione della normativa.

Partendo da queste necessità **CNA World fornisce** una consulenza su:

- la valutazione dei requisiti tecnico-professionali dell'aspirante imprenditore e delle probabilità di successo della sua idea d'Impresa;
- le leggi e le normative necessarie per aprire un'attività;
- il riconoscimento dei titoli abilitanti scolastici e professionali maturati dal cittadino straniero nel suo paese d'origine;
- la scelta più adatta sulla forma d'Impresa (individuale, a nome collettivo, società, consorzio);
- il geomarketing, ovvero il Quartiere o il Comune più adatto per sviluppare l'attività prescelta.



**IL NETWORK**



# IL NETWORK

Ai fini dell'erogazione del servizio e per una migliore efficienza ed efficacia, **fondamentale è parsa a CNA la costruzione di una rete di relazioni:**

## ESTERNA

Istituzioni Pubbliche

Strutture Private che operano con gli stranieri

## INTERNA

Con tutto il Sistema CNA

Con gli altri Servizi erogati dal Sistema CNA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

# IL NETWORK

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

Sul piano organizzativo la CNA ha utilizzato il metodo del lavoro di Sistema, operando sempre con la logica della Rete.

I soggetti che hanno operato insieme in maniera costante sono stati, oltre a **CNA NAZIONALE** che ha svolto un ruolo di coordinamento, e alle **CNA ASSOCIAZIONI PROVINCIALI: EPASA, CNA INTERPRETA, ISTAT.**

**EPASA** è il patronato della CNA per la tutela sociale a favore degli artigiani, delle loro famiglie, dei cittadini.

In particolare, EPASA opera per il riconoscimento in Italia e all'estero di tutte le prestazioni in materia di:

- pensione: di vecchiaia, invalidità, anzianità, inabilità, sociale, reversibilità, superstiti, ricostituzioni, maggiorazione e supplemento di pensione.
- infortuni e malattie professionali:
  - riconoscimento degli eventi contestati dall'INAIL;
- richiesta indennità per inabilità temporanea:
  - valutazione postumi permanenti e richiesta per riconoscimento rendite (per inabilità permanente, per morte, in sede di revisione);
- richiesta di tutte le prestazioni sociali acquisite o da acquisire nell'ambito dell'Unione Europea, USA, Australia, Canada;
- accertamento e recupero di periodi assicurativi maturati all'estero.

# IL NETWORK

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

La struttura di **CNA INTERPRETA** ha il compito di trasformare il quadro normativo in circolari attraverso le quali si aggiorna sistematicamente il Cliente sulle mutazioni e le interpretazioni del **quadro normativo**.

L'**ISTAT** rende disponibili le **stime** sulla struttura per età della **popolazione straniera** residente in Italia.

Dall'indagine risulta poi molto interessante la relazione tra la **CNA** e la **Caritas**, la quale ha aperto dai primi anni '80 dei servizi a favore degli immigrati con l'obiettivo di conoscere e far conoscere il fenomeno dell'immigrazione, offrendo un **aiuto concreto** alle persone bisognose in termini di prima accoglienza (vitto, alloggio, assistenza sanitaria, vestiario...) e di seconda accoglienza (corsi di lingua, formazione professionale, inserimento lavorativo, consulenze a vario titolo...), **sollecitando le istituzioni** pubbliche in relazione alle varie necessità e contribuendo a un'evoluzione legislativa in grado di favorire l'inserimento degli immigrati.

La **Caritas** fornisce ogni anno un **Dossier statistico sull'immigrazione**, la cui parte relativa all'**imprenditoria** è a cura di **CNA Nazionale ed Epasa**.

# IL NETWORK

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

CNA World, inoltre, intrattiene ed implementa **relazioni** con:

- **SPORTELLO UNICO PER L'IMMIGRAZIONE PRESSO LE PREFETTURE**

e con:

- **ISTITUZIONI**
- **ASSOCIAZIONI DEGLI STRANIERI**
- **SINDACATI, PER RAGIONI TECNICO-ORGANIZZATIVE**
- **CENTRI PER L'IMPIEGO**
- **CAMERE DI COMMERCIO**
- **CPA, COMMISSIONI PROVINCIALI DELL'ARTIGIANATO**
- **QUESTURE**
- **AZIENDE**



**LA STRUTTURA**

# LA STRUTTURA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

La struttura di **CNA World** si sviluppa su due livelli:



Le **SEDI TERRITORIALI CNA**, presenti in vari Comuni della Provincia, devono essere in grado, attraverso informazioni iniziali, di rispondere alle domande più semplici per poi indirizzare il Cliente, potenziale imprenditore o datore di lavoro, verso CNA World Ufficio Provinciale.

# LA STRUTTURA

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

L'UFFICIO PROVINCIALE CNA WORLD ha come riferimento principale lo Sportello Unico dell'Immigrazione presso la Prefettura ed è coordinato da un Responsabile di Sportello competente in diversi ambiti:

- conoscenza della struttura;
- capacità relazionali con gli altri servizi CNA;
- capacità di orientamento e mediazione;
- conoscenza della normativa sul permesso di soggiorno per il lavoro autonomo sia relativamente al primo rilascio che al rinnovo;
- conoscenza delle leggi sull'immigrazione;
- conoscenza dei riconoscimenti dei titoli di studio;
- conoscenza sulle leggi di settore per l'accesso alle attività;
- conoscenza della normativa sulle forme giuridiche;
- conoscenze in materia di credito e finanziamenti;
- previdenza;
- formazione;
- agevolazioni ed opportunità per le Imprese, adempimenti fiscali
- conoscenza e supervisione della corretta applicazione della legge e delle normative riguardanti l'utilizzo di manodopera straniera;
- conoscenza e adempimento delle pratiche inerenti al nucleo dei familiari degli stranieri come: ricongiungimenti familiari, carta di soggiorno per i coniugi di cittadini italiani, coesione familiare.



**IL PRODOTTO**



# IL SISTEMA DI EROGAZIONE

Si farà di seguito riferimento alle modalità di erogazione dei **due principali servizi** di CNA World:

- Predisposizione di tutte le pratiche necessarie per **L'AVVIO DI UN'IMPRESA** da parte di un cittadino straniero;

IL **CITTADINO STRANIERO** SI RIVOLGE A UNA SEDE TERRITORIALE CNA PER AVVIARE UN'ATTIVITÀ ECONOMICA. SI VERIFICANO LE SUE ESIGENZE E SI FISSA UN APPUNTAMENTO PER LA CONSULENZA CON L'UFFICIO PROVINCIALE CNA WORLD

**CNA WORLD** ACCOGLIE IL POTENZIALE IMPRENDITORE E ASCOLTA L'IDEA IMPRENDITORIALE

SE ESISTONO LE CONDIZIONI SI ACCOMPAGNA IL FUTURO IMPRENDITORE PRESSO GLI UFFICI CNA PREDISPOSTI PER L'AVVIO DELLE ATTIVITÀ ECONOMICHE

L'UFFICIO CNA WORLD PREDISPONE LA **DOCUMENTAZIONE SPECIFICA**

SI VERIFICANO GLI ELEMENTI LEGISLATIVI, GLI EVENTUALI ACCORDI BILATERALI CON L'ITALIA PER LA SUSSISTENZA DEI REQUISITI PER AVVIARE L'ATTIVITÀ E SI RICHIEDE LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

LA PRATICA VIENE SEGUITA SIA DAGLI UFFICI PER L'AVVIO CHE DALL'UFFICIO CNA WORLD PER LE VARIE COMPETENZE

VERIFICA DEI DOCUMENTI E PREDISPOSIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE UTILE AL RILASCIO DEI DOCUMENTI PER L'APERTURA DELL'ATTIVITÀ

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

# IL SISTEMA DI EROGAZIONE

- Predisposizione di tutte le pratiche necessarie per **L'ASSUNSIONE E LA GESTIONE DEI LAVORATORI IMMIGRATI** presso le Imprese italiane;

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

IL **CLIENTE** SI RIVOLGE ALL'UFFICIO **CNA WORLD** PER AVERE ASSISTENZA E CONSULENZA SUL **LAVORO SUBORDINATO** O DI **COLLABORAZIONE**

**CNA WORLD** ASCOLTA LA PROBLEMATICHE E APRE UN **FASCICOLO**

**CNA WORLD** CONTATTA GLI **ENTI PREPOSTI** ALLA PREPARAZIONE DELLA PRATICA

L'UFFICIO CNA WORLD PREDISPONE LA **PRATICA DEFINITIVA**

SI RICHIEDE E SUCCESSIVAMENTE SI VERIFICA LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA

SI COMPILANO I DOCUMENTI E SI SPEDISCONO PRESSO LA QUESTURA, LA PREFETTURA E LA DIREZIONE PROVINCIALE DEL LAVORO

RICEVE E VERIFICA I DOCUMENTI DEI VARI ENTI E LI CONSEGNA AL CLIENTE



**IL CLIENTE**

# IL CLIENTE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

Il Cliente a cui si rivolge il servizio di CNA World è principalmente un **Cliente straniero** che si contraddistingue per alcune peculiarità:

- Cliente con pochi punti di riferimento;
- Cliente che può non conoscere il nostro sistema normativo e l'iter burocratico;
- Cliente con forte bisogno di orientamento;
- Cliente con lingua e cultura differente da quella italiana;
- Cliente che ha bisogno di integrarsi nel tessuto socio-economico.

Per queste ragioni il **servizio si propone di accogliere, orientare, consigliare ed accompagnare gli stranieri** sia nell'avvio di un'Impresa che di un lavoro autonomo, sia nell'offerta di lavoro subordinato o di collaborazione.

Per i Clienti stranieri infatti sono disponibili presso gli uffici dei materiali in diverse lingue allo scopo di informare sulle principali normative italiane relative all'Imprese.



**LE PRATICHE**

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

Di seguito si farà riferimento ai risultati ottenuti dagli uffici **CNA World della provincia di Ferrara**.

Dal 2004, data di nascita del servizio, fino ad oggi la struttura ha aiutato a **far nascere 40 Imprese** di cittadini stranieri.

CNA World è stata la prima Associazione imprenditoriale ad **aderire al Protocollo d'Intesa** per la realizzazione della Rete Informatica della Provincia di Ferrara in merito al Centro Servizi Integrati per l'immigrazione.

CNA World ha realizzato insieme alla Questura di Ferrara la **Carta dei Servizi per l'immigrazione**, per offrire ai cittadini stranieri uno strumento in più lingue dove vengono riportati tutti i documenti utili al rinnovo dei vari permessi.

Sono state ottenute, per le Imprese associate a CNA, **25 quote** per assumere cittadini stranieri.

# LE PRATICHE

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

CNA SIR

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

CNA WORLD

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

LE CONCLUSIONI

E' stato realizzato un progetto per un'Impresa industriale ferrarese che ha previsto la formazione di **20 tecnici Rumeni** residenti nel loro Paese, attraverso tirocini formativi sviluppati all'interno dell'Impresa stessa.

É stata costituita l'**Associazione Imprenditori Stranieri** aderenti al servizio CNA World.

CNA World ha sottoscritto con il comune di Ferrara e ACER - Azienda Casa Emilia Romagna, un Ente Pubblico Economico, un accordo per la locazione temporanea di alloggi di edilizia residenziale pubblica ai cittadini immigrati dipendenti delle Imprese associate. Attualmente sono stati recuperati ben **40 alloggi**.

CNA World è riuscita a costruire una **rete di rapporti con le Autorità** grazie alla quale 3 giorni alla settimana sono dedicati ad appuntamenti riservati per le Imprese presso la Questura e la Prefettura al fine del disbrigo delle pratiche per i rinnovi dei permessi di soggiorno.



# LE CONCLUSIONI



# LE CONCLUSIONI

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO

NETWORK

STRUTTURA

PRODOTTO

CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

L'indagine sulle **esperienze** di successo e di valore nella **Semplificazione** amministrativa e nello **Sviluppo** economico realizzate dalla relazione tra Network Associativi Imprenditoriali e Pubbliche Amministrazioni ha avuto come risultanza l'individuazione di **due servizi** erogati dal **Sistema CNA** nei quali è possibile riconoscere un **miglioramento a vantaggio di Imprenditori e Imprese**.

Abbiamo deciso di **evidenziare sistematicamente** come i due servizi individuati dalla nostra ricerca, CNA SIR e CNA World, siano strutturati per **SUPERARE LE CRITICITÀ** verso il raggiungimento della Semplificazione amministrativa e dello Sviluppo economico.

# LE CONCLUSIONI 2

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

## CNA SIR

Sportello Istruttore in Rete

Il SIR attraverso CNA Interpreta si occupa di **selezionare** e **interpretare** la normativa

Il SIR si pone come **unico interlocutore** per il Cliente e si occupa di coordinare le diverse professionalità sia interne che esterne necessarie per predisporre i vari adempimenti

1.  
LA  
COMPLESSITÀ  
NORMATIVA

2.  
L'ELEVATO  
NUMERO  
DI  
AMMINISTRAZIONI  
COINVOLTE IN  
OGNI SINGOLO  
PROCEDIMENTO

## CNA WORLD

Servizi per l'immigrazione

Per CNA World CNA Interpreta ha il compito di **interpretare** e trasformare il quadro normativo in **circolari** che permettono al Cliente di essere sempre aggiornato

Il Responsabile di Sportello di CNA World svolge il ruolo di **unico coordinatore** a supporto del Cliente per le pratiche seguite dagli Uffici CNA e dagli Enti preposti per competenza

# LE CONCLUSIONI 3

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**  
MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

## CNA SIR

Sportello Istruttore in Rete

Il SIR è uno strumento **uniformante** della interpretazione e della produzione di materiali che vedono coinvolti più Enti in un procedimento

Il SIR offre una **mediazione associativa** qualificata che tende ad **eliminare** le difformità tra singola impresa ed Ente

3.  
LE  
INTERPRETAZIONI  
DIFFORMI TRA I  
VARI ENTI  
COINVOLTI IN UN  
PROCEDIMENTO

4.  
LA DIFFORMITÀ DI  
INTERPRETAZIONE  
FRA GLI ENTI E LE  
IMPRESE

## CNA WORLD

Servizi per l'immigrazione

L'ufficio CNA World interagisce con gli Enti per predisporre una documentazione specifica e **condivisa**

CNA World offre un **accesso univoco** e condiviso con gli Enti alle interpretazioni in materia di Impresa e Immigrazione

# LE CONCLUSIONI 4

L'ABSTRACT

IL CONTESTO

L'INDAGINE

**CNA SIR**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**CNA WORLD**

MERCATO  
NETWORK  
STRUTTURA  
PRODOTTO  
CLIENTE

LE PRATICHE

**LE CONCLUSIONI**

## CNA SIR

Sportello Istruttore in Rete

Il SIR, dopo la selezione e interpretazione della normativa, predispone il materiale, con adempimenti e pratiche, per la **personalizzazione locale** da parte delle strutture CNA Provinciali

5.  
LA MANCATA  
ARMONIZZAZIONE  
TRA NORMATIVA  
NAZIONALE,  
REGIONALE E  
LOCALE

## CNA WORLD

Servizi per l'immigrazione

Il Responsabile di Sportello di CNA World è a conoscenza e funge da **armonizzatore** della normativa Nazionale, Regionale e Locale relativa al mondo dell'immigrazione

# RICERCATORI

## ▪ Dott. Rosario CERRA Responsabile Indagine

Laureato a pieni voti in Scienze Politiche, indirizzo Amministrativo, presso l'Università degli Studi di Bologna. È Presidente e Amministratore Delegato di ABCapital S.r.l., Società d'Affari che opera nella Consulenza Direzionale, nelle Attività Industriali, e nei Servizi e Prodotti Finanziari. ABCapital è l'unica Società in Italia ad annoverare tra i suoi asset la precisa conoscenza delle Logiche di Azione e di Mercato dei "Sistemi Aziendali", grazie ad una più che quindicennale collaborazione ai massimi livelli dei propri operatori con le Aziende Leader italiane e straniere, nonché, al tempo stesso, la piena cognizione delle complesse Logiche di Azione e di Mercato dei "Sistemi Complessi" (es.: Associazioni di Rappresentanza) derivante da più di 15 anni di specializzazione e relazioni dei propri operatori in questo settore. ABCapital ha svolto le proprie attività di Consulenza Direzionale, per quanto riguarda le Associazioni di Rappresentanza Imprenditoriale, ai massimi livelli per tutte le maggiori Associazioni italiane e, nello specifico per CNA, il dott. Rosario Cerra ha svolto il ruolo di "Staff per le Strategie Marketing e Commerciali" al Segretario Generale della CNA Nazionale dal 2000 al 2005.

## ▪ Prof. Giancarlo GASPERONI Responsabile Scientifico Indagine

È Professore Associato di Sociologia presso la Facoltà di Lettere e Filosofia, Università di Bologna (afferenza: Dipartimento di Discipline della Comunicazione); Titolare degli insegnamenti di Tecniche della Ricerca Sociale e di Sociologia Politica (corso di laurea in Scienze della Comunicazione) e di Opinione Pubblica e Sondaggi (corso di laurea specialistica in Scienze della Comunicazione Pubblica, Sociale e Politica); Membro del collegio docenti della scuola di dottorato in Sociologia e ricerca sociale, Università di Trento; Direttore della Fondazione di ricerca "Istituto Carlo Cattaneo" di Bologna. È Consulente Scientifico di ABCapital S.r.l.

## ▪ Dott.ssa Francesca ZECCHINI Coordinamento Indagine

Laureata a pieni voti in Scienze Politiche, indirizzo Amministrativo, presso l'Università degli Studi di Bologna. Master annuale in "Industrial Relations and Human Resources Management" presso London School of Economics, Londra, Inghilterra. È Direttore Operativo di ABCapital S.r.l.

## ▪ Dott.ssa Federica DI POCE Consulente Indagine

Laureata a pieni voti in Economia Aziendale, conseguita presso la Università Commerciale Luigi Bocconi. È Consulente di ABCapital S.r.l.

## ▪ Dott.ssa Chiara ORSI Consulente Indagine

Laureata in Economia Politica conseguita presso la LUISS - Guido Carli con la votazione di 110 e lode. È Consulente di ABCapital S.r.l.

# RIFERIMENTI

**Rosario Cerra**

Presidente e A.D.

Chairman and C.E.O.

Office +39.06.441621

Mobile +39.348.3330071

E-mail [cerra@abcapital.it](mailto:cerra@abcapital.it)



ABCapital S.r.l. via Eleonora D'Arborea 30 00162 Roma Italy tel. +39.06.441621 fax +39.06.44162123 [info@abcapital.it](mailto:info@abcapital.it)