



UNIONE EUROPEA  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Dipartimento per lo Sviluppo e la Coesione Economica



## Implementazione Sportello Unico

PON Governance  
e Assistenza Tecnica  
2007-2013

# **Implementazione Sportello Unico**

**Convenzione del 2 luglio 2004**

**Relazione tecnica finale**

**Programma triennale 2002-2004 di empowerment, di innovazione e di ammodernamento delle Amministrazioni pubbliche nelle aree depresse del Mezzogiorno**

**I PARTE DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

**I.1 Anagrafica del progetto**

<b>Tipologia di intervento</b>	Assistenza – Affiancamento – Formazione
<b>Azione</b>	Programma operativo C “Promozione e sostegno per lo sviluppo locale” Linea C.4 “Implementazione Progetto Sportello Unico”
<b>RA</b>	04067 Ro 32
<b>Coordinatore</b>	Francesca Ferrara
<b>Data Convenzione</b>	2 luglio 2004
<b>Durata del progetto</b>	luglio 2004 – giugno 2007
<b>Importo del progetto</b>	€2.500.000

**I.2. Finalità e obiettivi specifici del progetto.**

**Obiettivo generale** del progetto è l’aumento dell’operatività degli sportelli unici ed il miglioramento dei servizi da questi offerti nei contesti territoriali più significativi delle Regioni del Mezzogiorno, per ampiezza demografica, tessuto produttivo, suscettibilità di sviluppo.

**Obiettivi specifici:**

1. Messa a punto e sperimentazione di un sistema organico e aggiornato di conoscenze relative a:
  - offerta di servizi alle imprese attraverso il sistema degli sportelli unici;
  - bisogni dei quali le imprese sono portatrici rispetto ai vari livelli della P.A. all’interno del contesto territoriale nel quale operano;
2. Sviluppo di azioni organiche, mirate rispetto al contesto geografico, produttivo e amministrativo, finalizzate al radicamento del sistema degli sportelli unici nel proprio territorio e alla caratterizzazione dei servizi di sportello quale principale interlocutore pubblico per le scelte di localizzazione e sviluppo delle imprese;
3. Promozione dell’integrazione dei soggetti coinvolti, delle conoscenze e informazioni esistenti, dei servizi e delle procedure nei settori di pertinenza dello sportello unico, avendo particolare riguardo alle possibili ricadute sul territorio delle norme statali, emanate o in itinere, che incidono sulla materia.

**Risultati attesi:**

Dalla realizzazione delle **attività 2** (messa a punto e sperimentazione di un sistema di rilevazione on line sugli sportelli unici) e **3** (ricerca sui bisogni delle imprese e dei potenziali imprenditori rispetto alle PP. AA.) sono attesi i seguenti risultati:

- Banca dati aggiornata e aggiornabile su istituzione degli sportelli unici e caratteristiche dei procedimenti;
- Mappa dei bisogni delle imprese rispetto alla pubblica amministrazione a livello locale.

Dalla realizzazione delle attività 4 (progetti mirati per i comuni capoluogo di provincia e comuni di media e grande dimensione), **5** (progetti mirati per i SUAP in forma associata) e **6** (interventi mirati

di formazione e affiancamento alle amministrazioni comunali) sono complessivamente attesi, nelle Regioni dell'Obiettivo 1 e in particolare nei contesti interessati da interventi sul territorio, i seguenti risultati:

- Aumento del numero di comuni con sportello unico istituito;
- Aumento dell'utenza degli sportelli unici;
- Miglioramento delle procedure di rilascio del procedimento;
- Allargamento dell'ambito dello sportello, cioè della gamma dei servizi offerti.

Dalla realizzazione delle **attività 7** (comunità professionali) e **8** (servizi informativi e strumenti di supporto on line) è atteso il seguente risultato:

- Aumento e miglioramento delle informazioni e dei servizi on line relativi al sistema degli sportelli unici e alle materie connesse a disposizione di professionisti e operatori delle pubbliche amministrazioni e delle imprese.

### I.3. Ambiti di intervento e attività

<i>Ambiti</i>	<i>Attività</i>
<b>Preparazione</b>	1. <i>Progettazione, programmazione, promozione.</i>
<b>Realizzazione</b>	2. <i>Messa a punto e sperimentazione di un sistema di rilevazione on line</i>
	3. <i>Ricerca sui bisogni delle imprese e dei potenziali imprenditori rispetto alle PP. AA</i>
	4. <i>Progetti mirati per i comuni capoluogo di provincia e comuni di media grande dimensione (Progetti Pilota)</i>
	5. <i>Progetti mirati per i SUAP in forma associata (Progetti Pilota)</i>
	6. <i>Interventi mirati di formazione e affiancamento alle Amministrazioni Comunali</i>
	7. <i>Comunità professionali</i>
	8. <i>Servizi informativi e strumenti di supporto on line</i>
	9. <i>Piani di comunicazione</i>
<b>Diffusione</b>	

Le attività del **coordinamento tecnico** sono state riferite a tutte le diverse tipologie di azioni.

Esse sono consistite prevalentemente:

- ✓ nella validazione dei documenti da pubblicare e diffondere (in particolare pubblicazioni);
- ✓ in attività di verifica dello stato d'avanzamento delle attività e dei risultati raggiunti dalle stesse;
- ✓ nella programmazione degli intereventi sul territorio da realizzare nel corso del progetto;
- ✓ nella verifica e accompagnamento allo start up degli interventi sul territorio programmati e realizzati nel corso del 2006;
- ✓ nel monitoraggio dello stato di attuazione degli interventi sul territorio, con particolare riferimento ai Progetti Pilota;
- ✓ nella individuazione di situazioni di criticità e relative soluzioni che, in alcuni casi, hanno richiesto una rimodulazione degli interventi previsti (vedi attività 4 e 5);
- ✓ nell'attività di verifica della necessità di richiedere un proroga per la migliore conclusione di alcune attività di progetto – att.7, att.8.

## **II PARTE ATTIVITA' SVOLTE**

### **Attività 1 “Progettazione, programmazione, promozione”**

La *progettazione esecutiva* è stata realizzata in base:

- ai contenuti dell'allegato tecnico alla convenzione;
- alle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica;
- alle conoscenze relative ai bisogni delle Amministrazioni;
- alle intese e agli accordi con le Amministrazioni Regionali destinatarie.

Il prodotto di questa attività è il volume dal titolo “L'empowerment degli Sportelli Unici” sul percorso evolutivo degli interventi di sostegno rivolti alle Amministrazioni Comunali per lo start-up ed il miglioramento degli Sportelli Unici per le Attività Produttive.

### **Attività 2 “Messa a punto e sperimentazione di un sistema di rilevazione on line sugli Sportelli Unici”**

L'attività di rilevazione realizzata nel corso del 2005 è stata finalizzata a:

- verificare l'istituzione di nuovi Sportelli Unici nelle Amministrazioni che, nel 2004, non lo avevano ancora istituito;
- verificare l'operatività di quegli Sportelli che nel 2004 risultavano istituiti ma non ancora operativi;
- verificare eventuali miglioramenti relativi al tempo di rilascio dei procedimenti.

La rilevazione è stata effettuata dal Formez su tre specifici target di Amministrazioni delle regioni dell'obiettivo 1:

- Comuni che nella rilevazione 2004 non avevano ancora costituito lo Sportello Unico per le Attività Produttive;
- Comuni che, pur avendo costituito lo Sportello Unico, non avevano ancora avviato dei Procedimenti;

- Comuni con un numero significativo di procedimenti avviati rispetto ai quali stimare variazioni relative ai tempi dei procedimenti.

Nel 2006 il sistema è stato utilizzato per la raccolta e l'inserimento dei dati sugli Sportelli Unici dei Comuni delle seguenti Regioni del Mezzogiorno: Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Sardegna. L'elaborazione dei dati era finalizzata alla verifica dell'andamento dell'indicatore di premialità Sportello Unico, previsto dal QCS 2000/2006.

Su tale sistema di rilevazione è stata costruita la banca dati presente sul sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it) che contiene dati relativi all'attivazione degli Sportelli Unici nei comuni italiani.

#### Tempi di realizzazione

Il sistema di rilevazione on line è entrato a regime nel mese di settembre 2005, è stato attivo fino alla fine del progetto e continuerà ad essere attivo sul sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it)

#### Prodotti realizzati

Banca dati aggiornata sullo stato di attuazione e operatività dei SUAP in ogni Comune.

#### Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sicilia, Sardegna	Comuni	SUAP Ufficio del Sindaco	Responsabili SUAP Segretari comunali	Aggiornamento dei dati sullo stato di attuazione degli SUAP

#### Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti multimediali	Banca dati sugli Sportelli Unici	1	1

### Attività 3 “Ricerca sui bisogni delle imprese e dei potenziali imprenditori rispetto alle PP. AA.”

All'interno del progetto è stata realizzata una ricerca sui bisogni delle imprese e dei potenziali imprenditori rispetto alle Pubbliche Amministrazioni.

**L'obiettivo generale** dell'indagine è stato verificare, attraverso una ricerca sul campo, l'approccio LEM (Life – Enterprise – Map), sviluppato da Confartigianato, basato sugli *eventi* che caratterizzano le varie fasi del ciclo di vita dell'impresa e mirato alla costruzione di un sistema d'offerta di servizi in linea con i *bisogni* delle piccole imprese e delle imprese artigiane.

La ricerca è stata realizzata mediante:

- focus group;
- interviste in profondità in alcune aree campione a rappresentanti delle associazioni di categoria a livello territoriale; rappresentanti di uffici di pubbliche amministrazioni ed enti locali che si occupano maggiormente di attività produttive e di creazione di impresa;
- interviste telefoniche ad un campione di artigiani/piccoli imprenditori (aziende fino a 9 dipendenti) composto da nominativi estratti a sorte da un elenco fornito da Confartigianato, tenendo conto della distribuzione geografica delle aziende stesse.

Le interviste sono state realizzate sulla base di un questionario strutturato.

È stata condotta anche un'analisi socio-culturale basata sull'approccio della World Values Survey per rilevare i valori e le convinzioni degli intervistati.

I risultati di questa attività sono contenuti nel report di ricerca dal titolo “ L'approccio LEM (Life Enterprise Model) per l'individuazione dei bisogni delle piccole imprese e delle imprese artigiane”.

#### Tempi di realizzazione

La ricerca si è conclusa a gennaio 2006

#### Prodotti realizzati

1 report di ricerca

#### Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Varie Regioni	Varie	Vari	Coordinatori Assessorati Dirigenti	Analisi e autovalutazione dei servizi offerti alle imprese

#### Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti editoriali	Report di ricerca sui bisogni delle imprese rispetto alle PPAA a livello locale	1	1

#### **Attività 4 “Progetti mirati per i comuni capoluogo di provincia e comuni di media grande dimensione” e Attività 5 “Progetti mirati per i SUAP in forma associata”**

Sono stati realizzati 18 interventi di sostegno sul territorio delle Regioni del Mezzogiorno finalizzati al rafforzamento del sistema degli sportelli unici ed al potenziamento dei servizi offerti tramite attività di consulenza ed affiancamento on field.

Le attività sono state avviate a marzo 2005 con la pubblicizzazione dell’iniziativa.

Nel corso dei mesi di aprile/maggio è stato predisposto il formulario per la presentazione delle candidature e sono state definite le modalità di presentazione delle stesse.

Nel mese di giugno 2005 è stata avviata la promozione dell’iniziativa; sul sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it), sono stati pubblicati il formulario per la presentazione di progetti pilota e la documentazione per la presentazione delle candidature. Le opportunità di partecipazione ai progetti pilota sono inoltre state comunicate a tutti i Comuni con SUAP in possesso delle caratteristiche richieste dal progetto.

Il 15 luglio sono scaduti i termini per la presentazione delle candidature. Sono pervenute 44 per richieste di cui 18 per sportelli singoli da parte di Comuni capoluogo e di media grande dimensione e 26 per sportelli associati.

Nel corso del mese di settembre 2005, al fine di raggiungere l’individuazione dei 18 progetti pilota da realizzare, è stata avviata l’analisi delle proposte pervenute.

Particolare attenzione è stata rivolta all’analisi dei dati sui procedimenti attivati e conclusi dalle Amministrazioni proponenti, così da valutare l’effettiva capacità di risposta degli SUAP alle domande dell’utenza e la recettività dell’ambiente economico al dettato normativo istitutivo dello SUAP.

Tale analisi si è rivelata necessaria non solo ai fini dell’individuazione dei 18 progetti (mix tra capoluoghi di provincia e comuni singoli e/o diversamente associati) ma anche ai fini della predisposizione di una griglia standard (contenuti e modalità) utile alla redazione dei progetti esecutivi degli interventi pilota da realizzare sul campo.

Da tale analisi sono state elaborate 18 schede riassuntive contenenti i riferimenti e gli indicatori utili alla redazione del progetto esecutivo da parte delle società incaricate della realizzazione della proposta selezionata.

Nella giornata del 26 gennaio 2006 sono stati ufficialmente presentati a Roma i 18 progetti Pilota selezionati; successivamente si è provveduto a definire i criteri per la gestione del progetto (es. modalità di variazione progetto, modulistica da utilizzare, time report..., ecc.) e sono state trasmesse a tutte le società le linee guida relative alla gestione degli interventi sul territorio.

È stato inoltre messo a punto il piano e gli strumenti di monitoraggio degli interventi.

Le attività dei progetti pilota si sono concluse ad ottobre 2006. In due casi c’è stata una rimodulazione degli interventi (progetto Pilota del Comune di Taranto; progetto Pilota proposto dal Comune di Lecce).

I progetti sono stati monitorati, in corso d’opera, con le seguenti modalità:

- costituzione di una banca dati sui progetti e Amministrazioni coinvolte;
- predisposizione ed invio di un questionario di monitoraggio alle Amministrazioni ed ai soggetti che hanno realizzato le attività.

In seguito all’elaborazione del questionario di monitoraggio tecnico-qualitativo, da cui è scaturito il rapporto intermedio, sono state organizzate delle missioni sul campo al fine di effettuare delle interviste con i referenti di progetto ed altri attori interessati in merito ai risultati attesi e realizzati.



Gli esiti degli incontri sono riportati nel rapporto finale di monitoraggio.

Sui progetti pilota è stato realizzato un video istituzionale dal titolo “I Progetti Pilota Nelle Aree Del Mezzogiorno”

I 9 progetti pilota per il miglioramento dei servizi offerti dagli Sportelli Unici in forma singola sono stati i seguenti:

<b>Tipologia Sportello</b>	<b>Amministrazione proponente P.P.</b>	<b>tot. Amm.ni Comunali coinvolte</b>	<b>Titolo progetto</b>
S	Comune di Erice, Comune di Valderice	1+1	Le procedure per l’agro Ericino
S	Comune di Lamezia Terme	1	Informare le imprese
S	Comune di Pescara	1	Manuale dei procedimenti tipo
S	Comune di Pisticci	1	Piano per lo sviluppo del turismo sostenibile
S	Comune di Ragusa	1	La cooperazione interna al Comune
S	Comune di Taranto	1	Un tavolo per il marketing territoriale
S	Comune di Vibo Valentia	1	Accordi tra gli Enti del territorio
S	Comune di Montescarchio	1	Lavoro e comunicazione on line

**S:** SUAP singolo

I 9 progetti pilota per il miglioramento dei servizi offerti dagli Sportelli Unici in forma associata sono stati i seguenti:

<b>Tipologia Sportello</b>	<b>Amministrazione proponente P.P.</b>	<b>tot. Amm.ni Comunali coinvolte</b>	<b>Titolo progetto</b>
A	“Altobradanoimpresa” SUAP Associato della Comunità Montana Alto Bradano	8	Un servizio per la programmazione integrata
A	Comune di Barrafranca e Associati	21	Un servizio coordinato e condiviso
A	Comune di Brindisi e Associati	18	Servizi reali alle imprese
A	Comune di Chieti SUAP Chietino – Ortonese	19	Certificazione della comunicazione on line
A	Comune di Lecce e Associati	13	Pubblico e privato per la riqualificazione urbana
A	Murgia Sviluppo s.p.a. SUAP del P.T. del sistema Murgiano	11	Sviluppo: Qualità e certificazione
A	Consorzio Parco Scientifico e Tecnologico Crotonese	12	Tecnologie per il miglioramento del servizio
A	SUAP Patto Territoriale Calatino Sud Simeto	15	La collaborazione con le Associazioni di utenti
A	Patto Territoriale Sud est barese POLIS	8	Servizi per lo sviluppo del territorio

**A:** SUAP associato

### Tempi di realizzazione

I progetti pilota, avviati a febbraio 2006, si sono conclusi complessivamente a novembre 2006; l'attività di monitoraggio tecnico-qualitativo degli interventi si è conclusa alla fine del mese di dicembre 2006.

### Prodotti realizzati

Realizzazione di 18 interventi mirati rispetto ai bisogni specifici delle amministrazioni e del tessuto produttivo territoriale.

Il risultato è lo sviluppo dell'operatività e dei servizi offerti dai SUAP di Amministrazioni rilevanti all'interno del territorio regionale (capoluoghi di provincia, poli intermedi, associazioni di comuni).

### Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia Amministrazione	di Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Abruzzo, Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sicilia	Comuni Capuologo di provincia e di medio grande dimensione; Associazioni di Comuni, in particolare Comunità Montane, Patti Territoriali, isole minori.	SUAP Uffici vari	Responsabili SUAP Assessori Dirigenti Funzionari	Partecipazione alle attività di consulenza, affiancamento, formazione

### Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari dell'attività 4 - progetti Pilota Comuni capoluogo	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	8	8
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza	15	15
Destinatari dell'attività 5 - progetti pilota SUAP in forma associata	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	130	133
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza	35	34

## Attività 6 “Interventi mirati di formazione e affiancamento”

L'attività si è articolata su due linee:

- interventi di formazione specialistica a livello territoriale;
- interventi specifici di consulenza, affiancamento e formazione (Programma Scambi).

### FORMAZIONE SPECIALISTICA

Per quanto riguarda la formazione specialistica a livello territoriale sono stati realizzati due diversi cicli di formazione.

Il primo su “Marketing territoriale e strumenti finanziari e progettuali per lo sviluppo del territorio”, è stato strutturato in 2 moduli formativi -“Sportello Unico e Marketing Territoriale”, e “I finanziamenti europei per lo sviluppo del territorio” - ed in una giornata conclusiva su “Tecniche di progettazione comunitaria.

Gli incontri si sono tenuti secondo il seguente calendario: Lamezia Terme -18 aprile 2005; Ercolano – 20 aprile 2005; Potenza - 21 aprile 2005; Barletta - 28 aprile 2005; Salerno - 9 maggio 2005; Potenza - 17 maggio 2005; Lamezia Terme - 24 maggio 2005; Barletta - 31 maggio 2005; Lamezia Terme - 27 giugno 2005; Barletta - 28 giugno 2005; Potenza - 30 giugno 2005; Salerno - 1 luglio 2005; Roma - 30 gennaio 2006

Un secondo ciclo formativo su “Qualità e comunicazione per l'organizzazione, la gestione e il controllo degli SUAP” è stato realizzato nelle seguenti sedi e date: Ragusa - 21 e 22 marzo 2006; Bari -11 e 12 aprile 2006; Cagliari – 16 e 17 maggio 2006

I partecipanti alle attività di formazione sono stati complessivamente 238.

### PROGRAMMA SCAMBI

Nel corso del 2005, è stato pubblicato sul sito del Formez il formulario per la richiesta di interventi di assistenza e affiancamento della rete di esperti.

Nel corso del mese di febbraio 2006 le Amministrazioni, sollecitate da una campagna di comunicazione, hanno presentato una serie di proposte per il miglioramento dei servizi offerti dagli Sportelli Unici.

Sono pervenute n. 22 proposte da parte di n. 108 Amministrazioni. Si è provveduto quindi a contattare le Amministrazioni per la programmazione delle attività di assistenza e consulenza on site e sono state individuate, all'interno della rete di esperti, le competenze necessarie per rispondere ai bisogni espressi dalle Amministrazioni. Sono quindi stati individuati gli interventi specifici di consulenza, affiancamento e formazione che sono stati: 2 in Abruzzo; 1 in Campania; 5 in Sicilia; 2 in Sardegna, come da tabella seguente.

<b>Regione</b>	<b>Amministrazione destinataria</b>
Abruzzo	Comunità Montana Peligna
	Associazione dei comuni del comprensorio pescarese
Campania	Capodrise (CE)
Sardegna	Cagliari
	Unione dei comuni del Parteolla e del Basso Campidano
Sicilia	Biancavilla (CT)

	Capo d'Orlando (ME)
	Francofone (SR)
	Milazzo (ME)
	Partanna (TP)

### Tempi di realizzazione

Gli interventi di formazione specialistica sono terminati a maggio 2006.

Gli interventi di consulenza e affiancamento sono terminati a dicembre 2006.

### Prodotti realizzati

Risoluzione, in ogni specifico SUAP, dei problemi che limitano l'operatività. Di conseguenza si prevede l'aumento del numero di imprese che si rivolgono agli Sportelli e del numero di procedimenti trattati dagli stessi.

Il prodotto consiste nell'articolazione territoriale della rete nazionale di esperti di Sportelli Unici, in modo tale che la stessa rete si possa articolare in nodi o nuclei locali in molti contesti delle aree del Mezzogiorno.

### Localizzazione

#### **Formazione**

<b>Amministrazioni</b>			<b>Destinatari</b>	
<b>Regione</b>	<b>Tipologia di amministrazione</b>	<b>Ufficio coinvolto</b>	<b>Qualifica professionale</b>	<b>Attività svolte</b>
Basilicata, Calabria, Campania, Puglia, Sardegna, Sicilia	Comuni, Enti terzi, Provincia	Vari	Varie	Partecipazione alle attività di formazione specialistica

#### **Programma Scambi**

<b>Amministrazioni</b>			<b>Destinatari</b>	
Abruzzo, Campania Sardegna, Sicilia	Comuni	SUAP e altri uffici	Responsabili SUAP e altri dipendenti comunali	Partecipazione alle attività di consulenza, affiancamento, formazione

## Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari dell'attività 6 - interventi mirati di formazione e affiancamento	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	55	55
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza on site	30	30
	Numero partecipanti alle attività di formazione specialistica (incontri territoriali)	240	238

### **Attività 7 “Comunità professionali”**

Nell'ambito del progetto CSI – Community Sportelli Impresa, all'interno della linea Azioni trasversali e di sistema, sono state realizzate una gamma di attività rivolte agli utenti<sup>1</sup> perseguendo le seguenti finalità:

- approfondire contenuti e metodi per accrescere le competenze professionali al fine di migliorare il rapporto con l'utente finale (imprese e intermediari);
- facilitare l'aggiornamento (soprattutto normativo) per favorire eventuali azioni di semplificazione procedurale e amministrativa nell'ambito della sfera di competenza degli utenti di CSI;
- rafforzare le relazioni tra gli iscritti per incrementare lo scambio diretto di esperienze tra utenti e favorire la diffusione di buone prassi e soluzioni positive;

Gli iscritti al 30 giugno 2007 sono 937.

In particolare, sono state realizzate dal 1° ottobre 2004 al 30 giugno 2007, le seguenti attività:

#### **FORMAZIONE ON LINE**

- 10 audioregistrazioni dei seminari tematici (tra i titoli elencati in nota quelli con l'asterisco);2
- 21 seminari virtuali, tematici, della durata di circa due ore, in modalità sincrona.. Totale dei partecipanti 337.
- 2 attività di formazione in presenza, in particolare:

<sup>1</sup> Gli utenti sono composti da: responsabili sportello unico, sportello edilizia, ufficio commercio, rappresentanti di enti terzi, regioni, province e associazioni di categoria.

<sup>2</sup> Le aree ecologicamente attrezzate nella legislazione regionale \*;La nuova conferenza di servizi alla luce della 241/90 modificata; Comunicazione e marketing del servizio nella gestione dello SUAP; Le novità nella gestione del procedimento dello SUAP\*; Strumenti per la gestione dello SUAP: lavoro di gruppo, customer satisfaction, controllo di gestione; Le aree ecologicamente attrezzate: l'esperienza dell' Emilia Romagna; Le novità nella gestione del procedimento dello SUAP (II parte) \*; Strumenti di semplificazione a supporto delle amministrazioni: il percorso guidato, La nuova conferenza di servizi alla luce della 241/90 modificata; Le garanzie di partecipazione del cittadino/imprenditore al procedimento dello SUAP, Strumenti semplificazione: la DIA \*; L'obbligatorietà dello SUAP, il rapporto tra agibilità e collaudo, l'applicazione dell'art.10 bis; Il nuovo Bersani tra semplificazioni e sburocratizzazioni per l'avvio di attività produttive (2 edizioni)\*; Il superamento del parere negativo nella conferenza di servizi \*; Il collaudo nelle procedure SUAP\*; Problematiche applicative dello SUAP: è veramente obbligatorio lo Sportello unico?; quale rapporto tra collaudo e agibilità? quando si applica l'art. 10 bis?"; "Il vecchio e nuovo SUAP" \*; Programmare la semplificazione: marketing del servizio e comunicazione"; "I recenti provvedimenti governativi sulle liberalizzazioni: il ruolo degli enti locali" (2 edizioni)\*..

- 1° incontro nazionale degli utenti di CSI, 66 partecipanti (13 ottobre 2006);
- responsabili SUAP municipali e tematici del Comune di Roma, 36 partecipanti (23 maggio 2007);
- 27 materiali didattici relativi ai seminari on-line e in presenza realizzati (consultabili nella sezione “materiali didattici”).

### ***INFORMAZIONE ON LINE***

- 3 dossier tematici contenenti approfondimenti su contenuti specialistici, normative ed esperienze di riferimento. I temi sviluppati sono stati: Liberalizzazioni (decreti Bersani); Codice ambiente: D.LGS. 152/06; Le aree ecologicamente attrezzate.
- redazione, implementazione, supervisione dei contenuti per la formazione e la informazione. La gestione quotidiana dei servizi della piattaforma virtuale è un servizio erogato in modo continuativo per consentire agli utenti di fruire, giorno per giorno, di notizie, documenti, indicazioni normative. Due volte a settimana una newsletter ha informato gli utenti degli ultimi inserimenti (per un totale di 227 newsletter contenenti annunci, documenti, attività di formazione, nuovi forum);
- 163 segnalazioni in libreria di articoli e testi relativi ai temi trattati in CSI.

### ***SCAMBIO ON LINE***

- risoluzione di 73 nuovi quesiti posti dagli utenti la cui risposta è consultabile nell'apposita sezione;
- animazione dei nuovi 171 forum attivati (con i relativi commenti all'interno).

### ***MONITORAGGIO***

Al fine di garantire la verifica degli obiettivi durante il percorso e l'efficacia delle attività sostenute sono state realizzate attività di monitoraggio e verifica in itinere. In particolare rispetto a

- gradimento dei singoli seminari on line e in presenza (da parte dei partecipanti attraverso un questionario strutturato compilato alla fine dei 23 eventi formativi);
- report quali-quantitativi per verificare l'andamento delle iscrizioni di nuovi utenti, degli accessi, della partecipazione alle varie sezioni di discussione e scambio e l'efficacia degli scambi realizzati per la crescita dell'expertise individuale e nei confronti dei contesti organizzativi di riferimento.

### ***MIGLIORAMENTO DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA***

Sono state realizzate attività di manutenzione dell'applicativo, sono state realizzate nuove sezioni (mediateca, materiali didattici, esperienze, dossier, statistiche utenti), sono state aggiornate le aree tematiche di primo e secondo livello, si è migliorato l'impianto tecnologico dei servizi.

### ***MATERIALI EDITORIALI***

Elaborazione di riflessioni sull'esperienza maturata nell'arco degli anni di vita di CSI, in relazione alle modalità di scambio adottate nel web, alle peculiarità del target di riferimento, all'efficacia dello strumento rispetto all'attività degli utenti. Sono state realizzate le bozze per la pubblicazione di un volume apposito nella collana “Strumenti” del Formez, con il contributo scritto di 4 esperti sulla comunicazione e formazione attraverso il web.

#### Tempi di realizzazione

Le attività hanno avuto inizio a settembre 2005 e sono durate fino alla fine del progetto (30 giugno 2007).

#### Prodotti realizzati

- **ON LINE:** la piattaforma telematica della comunità, rinnovata nei servizi e nella grafica nel corso del 2003, è stata continuamente monitorata per facilitare lo scambio e la diffusione di informazioni e buone prassi. A questo scopo è stata realizzata l'attività di redazione della newsletter telematica (spedita agli iscritti due volte la settimana), sono stati sperimentati laboratori regionali (in collegamento con i temi sviluppati all'interno dei seminari on line e con le attività sviluppate a livello locale all'interno del progetto dall'ITER alle RETI che ricade nella stessa convenzione), è stata gestita e animata la rete degli utenti;
- **DI MONITORAGGIO:** sono state elaborate riflessioni sulle rilevazioni periodiche di dati quali-quantitativi realizzate per conoscere l'utilizzo dei servizi di CSI (informazione, collaborazione e scambio, soluzione di quesiti e discussione on line);
- **EDITORIALI:** sono state elaborate riflessioni per la realizzazione di una pubblicazione che dia conto dell'esperienza maturata in questi anni sulle modalità di scambio adottate nel web, sulle peculiarità del target di riferimento, sull'efficacia dello strumento rispetto all'attività degli utenti.

### Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni	Comuni, Province Enti terzi coinvolti nel procedimento	SUAP, SUE, ufficio commercio, vari	Responsabili/Dirigenti/funzionari, interlocutori istituzionali di Regioni, Province, Comuni, Enti terzi coinvolti nel procedimento unico, professionisti/referenti delle associazioni degli imprenditori coinvolti nei procedimenti autorizzatori	Animazione e aggiornamento dei forum, chat, seminari virtuali, annunci, quesiti, dossier, newsletter, materiali didattici.

### Indicatori

Indicatore	Descrizione	Unità previste	Realizzato
Prodotti multimediali	Comunità professionale Sportelli Impresa	1	1
	Seminari di formazione specialistica a distanza	20	21
	Audioregistrazioni	12	10
Incontri regionali	di formazione in presenza e promozione della comunità	4	2



## Attività 8 “Servizi informativi e strumenti di supporto on line”

È stata realizzata un’attività di sostegno al sistema degli Sportelli Unici attraverso l’implementazione, l’aggiornamento ed il miglioramento dei servizi on line offerti dal sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it). : banche dati, informazioni sulle attività dei coordinamenti regionali, manuali e guide on line, procedimenti tipo e relative check list di controllo, raccolta e sistematizzazione delle best practices.

Nel dettaglio, sono stati potenziati i seguenti servizi:

- banca dati sulla normativa nazionale e regionale per le materie riguardanti lo Sportello Unico e la semplificazione normativa in generale, attraverso lo sviluppo degli applicativi del sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it) relativi al lato “gestione”. L’attività di implementazione ha riguardato anche la realizzazione di report informativi sugli utenti registrati e sul loro livello di interazione con il sito;
- banca dati della giurisprudenza di merito e di legittimità relativa allo Sportello Unico;
- banca dati dei quesiti e delle relative risposte;
- informazioni sulle attività dei coordinamenti regionali per lo Sportello Unico e per la semplificazione, articolate in miniportali regionali. Il miniportale “Coordinamenti regionali” è stato progettato graficamente e portato a regime di funzionamento.

Nel 2006 il sito [www.sportelloimpresa.it](http://www.sportelloimpresa.it) ha avuto:

- ✓ 78.063 Visitatori diversi; 107.484 Visite; 522.410 pagine del sito erogate.

### Tempi di realizzazione

Le attività sono iniziate a settembre 2004 e sono proseguite fino alla fine del progetto.

### Prodotti realizzati

In termini di servizi di supporto on line, i prodotti realizzati sono stati il miglioramento delle informazioni e conoscenze degli operatori di tutti gli enti e istituzioni coinvolti nel procedimento.

### Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari previsti	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni	Comuni, Enti terzi coinvolti nel procedimento	Vari	Responsabili di SUAP, degli Uffici Edilizia e Commercio professionisti coinvolti nel procedimento Unico ed interlocutori istituzionali di Regioni, Province, Comuni	Utilizzo dei servizi on line

## Indicatori

<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Target previsto</b>	<b>Realizzato</b>
Prodotti multimediali	Sito del progetto	1	1

### **Attività 9 Piano di comunicazione**

In conformità con quanto previsto dal progetto esecutivo, tale attività si è articolata in due tipologie di azioni:

- la prima relativa alla modalità ed agli strumenti di comunicazione del progetto all'interno della comunicazione complessiva sul programma Empowerment;
- la seconda relativa alla predisposizione di materiali standard di comunicazione istituzionale forniti alle Amministrazioni destinatarie delle attività del progetto – in particolare dei progetti pilota.

Le Amministrazioni hanno avuto così a disposizione dei materiali da personalizzare al fine di comunicare all'esterno le loro attività, i servizi e realizzare progressivamente piani di comunicazione.

Sono dunque state realizzate le seguenti attività:

1. messa a punto degli strumenti di comunicazione del progetto in conformità col programma Empowerment ;
2. predisposizione e pubblicazione, sulla stampa locale di ogni regione, di comunicati stampa sulle attività del progetto nelle singole regioni;
3. predisposizione di strumenti di comunicazione e bozza di piano di comunicazione per le Amministrazioni destinatarie delle attività del progetto.

E' stato inoltre realizzato un audiovisivo istituzionale sui 18 Progetti Pilota per l'Empowerment degli Sportelli Unici delle Regioni del Mezzogiorno dal titolo: "I Progetti Pilota Nelle Aree Del Mezzogiorno" il cui intento è di raccontare, attraverso immagini, il percorso dei progetti pilota, al fine di rendere visibili i risultati e le attività approntate all'interno ed all'esterno degli SUAP.

Il DVD contiene menu interattivi ed è composto dal video principale e da 17 mini-video riguardanti i singoli progetti pilota suddivisi per regione e sportelli.



**RIEPILOGO  
INDICATORI DI REALIZZAZIONE**

<b>Indicatore</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Target previsto</b>	<b>Realizzato</b>
Amministrazioni Regionali coinvolte	Numero di Amministrazioni Regionali coinvolte nelle attività di analisi e valutazione	2	2
Destinatari dell'attività 4 - progetti Pilota Comuni capoluogo	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	8	8
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza	15	15
Destinatari dell'attività 5 - progetti pilota SUAP in forma associata	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	130	133
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza	35	34
Destinatari dell'attività 6 - interventi mirati di formazione affiancamento	Numero di Amministrazioni Comunali coinvolte	55	55
	Numero di partecipanti alle attività di formazione affiancamento consulenza on site	30	30
	Numero partecipanti alle attività di formazione specialistica (incontri territoriali)	240	238
Prodotti editoriali	Report di ricerca sui bisogni delle imprese rispetto alle PP.AA a livello locale	1	1
	Rassegna stampa sulle attività di progetto	1	1
	Pubblicazione del volume "L'empowerment degli Sportelli Unici"	1	1
Prodotti multimediali	Sito del progetto	1	1
	Banca dati sugli Sportelli Unici	1	1
	Comunità professionale Sportelli Unici	1	1
	Seminari di formazione specialistica a distanza	20	21
	Audioregistrazioni	12	10
Incontri regionali	di formazione in presenza e promozione della comunità	4	2

## Piano finanziario

<b>TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ</b>	<b>Totale 2004-2006</b>
<b>Coordinamento tecnico</b>	125.000
<b>Attività di analisi, monitoraggio, ricerca</b>	180.000
<b>Sviluppo di servizi e azioni a livello territoriale</b>	1.450.000
<b>Azioni trasversali e di sistema</b>	445.000
<b>Costi di gestione</b>	300.000
<b>TOTALE</b>	<b>2.500.000</b>

### Elenco dei principali prodotti realizzati

1. **Volume** dal titolo “L’empowerment degli Sportelli Unici”
2. **report di ricerca** dal titolo “ L’approccio LEM (Life Enterprise Model) per l’individuazione dei bisogni delle piccole imprese e delle imprese artigiane”.
3. **audiovisivo istituzionale** sui 18 Progetti Pilota per l’Empowerment degli Sportelli Unici delle Regioni del Mezzogiorno dal titolo: “I Progetti Pilota Nelle Aree Del Mezzogiorno”
4. **Banca dati** aggiornata sullo stato di attuazione e operatività dei SUAP in ogni Comune.