



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

**Dall'Iter alle Reti
Implementazione sportello unico**

Convenzione del 25 novembre 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

Tipologia di intervento	Assistenza – Affiancamento - Formazione
Azione	Programma operativo C “Promozione e sostegno per lo sviluppo locale” Linea C.4 “Implementazione Progetto Sportello Unico”
RA	05027 RO 12
Coordinatore	Francesca Ferrara
Data Convenzione	25/11/2004
Durata del progetto	25/11/04 – 30/10/07
Importo del progetto	€3.500.000,00

I.2. Finalità e obiettivi specifici del progetto

Obiettivo generale: l’aumento di competitività dei territori e delle Amministrazioni delle Regioni del Mezzogiorno.

Obiettivi specifici: 1. Diffusione dei modelli di Pubblica Amministrazione per sportelli. 2. Potenziamento dei servizi delle Amministrazioni Regionali. 3. Internazionalizzazione dei sistemi amministrativi ed economici locali. 4. Miglioramento dei sistemi territoriali degli sportelli unici. 5. Riduzione degli oneri amministrativi per le imprese.

Risultati attesi

- diffusione di diversi modelli funzionali e organizzativi degli sportelli unici, loro integrazione all’interno degli Enti Locali.
- costituzione, all’interno delle Amministrazioni regionali, di interfaccia unici per le imprese e per gli sportelli unici in grado di fornire informazioni sulle opportunità per le imprese sul territorio nazionale e in altre nazioni.
- sviluppo di nuove competenze all’interno delle Amministrazioni.
- aumento e consolidamento delle strutture territoriali di coordinamento degli sportelli unici.
- sviluppo di nuove competenze all’interno delle Amministrazioni su tecniche e metodologie di analisi e riduzione degli oneri.

I.3 Ambiti di intervento e attività

Preparazione		1. Progettazione e programmazione.
Realizzazione	<i>A. Percorsi di attivazione di diverse tipologie e modalità di integrazione di sportelli unici</i>	2. Analisi dei prerequisiti funzionali e organizzativi del modello PPAA locale per sportelli. 3. Ricognizione delle diverse tipologie funzionali e organizzative di sportelli unici. 4. Sviluppo delle funzioni informative e promozionali degli sportelli unici. 5. Promozione di modelli di sportelli unici specialistici. 6. Sperimentazione di percorsi per realizzare l'integrazione e la polifunzionalità di sportelli comunali. 7. Assistenza alle regioni per l'organizzazione di uffici e servizi "interfaccia unici" per imprese e comuni (progetti pilota).
	<i>B. Coordinamento degli strumenti delle Regioni in tema di banche dati, servizi informativi, internazionalizzazione</i>	8. Trasferimento di prototipi informativi per l'Amministrazione regionale sulle opportunità localizzative, incentivi, servizi alle imprese. 9. Assistenza in tema di sportelli per l'internazionalizzazione delle imprese. 10. Interventi di formazione e scambi per l'internazionalizzazione delle Amministrazioni regionali e gli Enti locali del proprio territorio.
	<i>C. Promozione di strutture di coordinamento e di assistenza territoriale</i>	11. Assistenza allo start up e al funzionamento dei coordinamenti regionali. 12. Promozione dei coordinamenti provinciali.
	<i>D. Misurazione degli oneri amministrativi a carico delle imprese in diversi ambiti di interazione con la PPAA</i>	13. Indagini finalizzate alla misurazione degli oneri amministrativi delle imprese relativi all'assolvimento degli adempimenti in materie tributarie, ambientali, assunzione e gestione del personale, esecuzione dei contratti.
Diffusione		14. Presentazione dei risultati del progetto.

II PARTE ATTIVITA' REALIZZATE

Attività 1 "Progettazione e programmazione"

La progettazione esecutiva è stata realizzata in base: ai contenuti dell'allegato tecnico alla convenzione; alle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica; alle caratteristiche specifiche delle diverse Amministrazioni regionali; alle attività previste e allo stato di avanzamento delle attività del collegato progetto "Implementazione sportello unico".

Destinatari di questa attività sono stati: il Dipartimento della Funzione Pubblica; il gruppo di lavoro e gli uffici interni Formez; le Amministrazioni regionali del Mezzogiorno.

Tempi di realizzazione

L'attività è stata realizzata tra dicembre 2004 e settembre 2005.

Prodotti e risultati

1. Progetto esecutivo
2. Programma dettagliato delle attività
3. Piani di attività regionali

Attività 2 “Analisi dei prerequisiti funzionali e organizzativi del modello PPAA locale per sportelli”

L'attività di ricerca è consistita nell'analisi delle esigenze e delle origini dalle quali nasce un modello di Pubblica Amministrazione per Sportelli.

Per quanto riguarda le esigenze, sono state analizzate quelle relative alla necessità di:

- governare la complessità generata da strutture frammentate e distribuite su più livelli di governo e dalla iperprocedimentalizzazione;
- rafforzare la responsabilità pubblica rispetto all'esito complessivo dell'agire delle pa a fronte dell'affermazione di modelli organizzativi reticolari, all'interno dei quali essa tende a disperdersi;
- cogliere le opportunità offerte dall'innovazione tecnologica che spinge a rendere più articolato il rapporto tra front office e back office.

Per quanto riguarda le origini sono state analizzate le leggi di semplificazione che prevedevano il ricorso a sportelli polifunzionali.

Tempi di realizzazione

L'attività è iniziata a luglio 2005 e si è conclusa a dicembre 2005.

Prodotti realizzati

Report di ricerca

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari previsti	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le regioni	Comuni Province Regioni	Sportello Unico per le attività produttive Sportello per l'internazionalizzazione Sportello Italia Ufficio PIT Dogane Sportello Polifunzionale Previdenziale presso le Camere di Commercio Film Commission Ufficio Lavori Pubblici Segretariato Sociale Sportello Immigrazione Sportello emergenza sfratti Sportello Telematico per l'automobilista Ufficio Espropri Edilizia	Dirigenti e funzionari	Verifica dei risultati raggiunti dall'analisi

Attività 3 “Ricognizione delle diverse tipologie funzionali e organizzative di sportelli unici”

Le tipologie analizzate sono state complessivamente quattordici, relative a sportelli rivolti alle imprese (Sportello unico per le attività produttive; Sportello per l'internazionalizzazione; Sportello Italia; Dogane; Sportello Polifunzionale Previdenziale presso le Camere di Commercio; Film Commission; Ufficio Lavori Pubblici; Ufficio PIT) e sportelli rivolti ai cittadini (Segretariato Sociale; Sportello Immigrazione; Sportello emergenza sfratti; Sportello Telematico per l'automobilista; Ufficio Espropri; Edilizia)

I risultati della ricerca sono stati presentati nel corso dell'incontro nazionale “*L'Amministrazione per sportelli. Le regole e i modelli*” tenuto a Roma il 21 marzo 2006 durante il quale si sono tenuti workshop paralleli sui modelli virtuosi e virtuali dell'amministrazione per sportelli.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a settembre 2005 e si è conclusa a febbraio 2006.

Prodotti realizzati

1 Repertorio consistente in 14 schede descrittive delle diverse tipologie di sportelli.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di amm.ne	Ufficio coinvolto	Qualifica profess.le	Attività svolte
Tutte le Regioni	Comuni Province Regioni	Sportello Unico per le attività produttive Sportello per l'internazionalizzazione Sportello Italia Ufficio PIT Dogane Sportello Polifunzionale Previdenziale presso le Camere di Commercio Film Commission Ufficio Lavori Pubblici Segretariato Sociale Sportello Immigrazione Sportello emergenza sfratti Sportello Telematico per l'automobilista Ufficio Espropri Edilizia	Dirigenti e funzionari	Partecipazione all'indagine

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti editoriali	Report di ricerca su: modelli di amministrazione per sportelli	1	1

Attività 4 “Interventi di sviluppo degli sportelli unici che svolgono funzioni informative e promozionali”

Sono stati analizzati i servizi erogati dagli SUAP in riferimento alle funzioni di carattere informativo, di assistenza e consulenza, promozionali e di marketing territoriale.

I casi di studio sono stati raccolti in una pubblicazione dal titolo *“Sportelli Unici: regole e modelli. Casi studio”*, nella collana “Materiali” del Formez.

Tempi di realizzazione

L’attività ha avuto inizio a settembre 2005 e si è conclusa a febbraio 2006.

Prodotti realizzati

1 Pubblicazione dal titolo “Sportelli Unici: regole e modelli. Casi studio”.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni	Comuni Province Regioni	Sportello Unico per le attività produttive	Dirigenti e funzionari	Partecipazione all’indagine

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti editoriali	Pubblicazioni	1	1

Attività 5 “Promozione di modelli di sportelli unici specialistici”

E’ stato sperimentato il trasferimento e adattamento, in alcuni contesti territoriali delle aree del Mezzogiorno, di modelli specialistici di sportelli, come già accaduto nelle aree del Centro Nord.

L’attività di scambio delle esperienze tra Amministrazioni è iniziata con l’individuazione di alcune realtà territoriali nel Mezzogiorno che avessero i requisiti per poter portare avanti un percorso di affiancamento dello SUAP con un’altra Amministrazione (non necessariamente appartenente all’area del Mezzogiorn) considerata “eccellenza”.

Le quattro realtà del Mezzogiorno nelle quali è stata realizzata la promozione di sportelli specialistici sono state:

- Associazione di Comuni con capofila S.Giorgio Jonico (Taranto);
- Comune di Policoro (Matera);
- Patto Territoriale del Sangro Aventino - in Abruzzo.
- Comune di Solofra (Avellino);

Tempi di realizzazione

L’attività ha avuto inizio a gennaio 2006 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati attesi

Programma di scambio di esperienze.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Abruzzo, Basilicata, Campania, Puglia	Comuni del Mezzogiorno e loro Associazioni	Sportello Unico per le Attività Produttive	Dirigenti e funzionari	Partecipazione al programma di attività per lo scambio di esperienze

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 5: promozione di sportelli unici specialistici	Numero di Amministrazioni comunali coinvolte nello scambio di esperienze	71	71
	Numero di partecipanti alle iniziative di scambio di esperienze	14	14

Attività 6 “Sperimentazione di percorsi per l’integrazione e la polifunzionalità degli sportelli comunali”

L’attività di sperimentazione è iniziata con l’analisi di alcuni possibili percorsi di integrazione organizzativa e funzionale tra sportelli unici, attualmente esistenti nel panorama amministrativo, rivolti ad imprese e cittadini.

L’approfondimento ha riguardato i casi d’integrazione tra: SUAP e Film Commission; SUAP e Sportello dei Progetti Integrati Territoriali (PIT); SUAP e Sportello Unico Edilizia.

Inoltre, è stato realizzato uno studio dei servizi integrati erogati da sportelli di Associazioni di categoria. Le esperienze oggetto d’esame sono state:

- Progetto CNA World: individua una serie di servizi integrati a favore degli immigrati siano essi dipendenti, imprenditori o futuri tali;
- Progetto SIR- Sportello istruttore in rete: ha realizzato uno sportello, unico interlocutore dello SUAP comunale, per quanto attiene gli adempimenti amministrativi che l’impresa associata deve ottemperare per avviare, modificare o cessare un’attività;
- l’URP multiente di Prato.

Tempi di realizzazione

L’attività ha avuto inizio a gennaio 2006 e si è conclusa a novembre 2006.

Prodotti e risultati

Linee guida per l’attivazione di Sportelli polifunzionali e report sull’indagine: “*Network associativi imprenditoriali e Pubbliche amministrazioni*”.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni	Comuni Province Regioni	Ufficio relazioni con il pubblico Sportello Unico per le Attività Produttive; Sportello Unico per l'Edilizia; Altre tipologie di sportelli	Dirigenti e funzionari	Partecipazione alla redazione e revisione delle linee guida

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti editoriali	Report sull'indagine: network associativi imprenditoriali e Pubbliche amministrazioni	0	1
	Linee guida per l'attivazione di Sportelli polifunzionali	0	1

Attività 7 “Assistenza alle regioni per l'organizzazione di uffici e servizi “interfaccia unici per le imprese” (progetti pilota)”

I progetti Pilota hanno riguardato due Amministrazioni Regionali: **Abruzzo e Sardegna**.

In **Sardegna** il progetto pilota ha realizzato quattro tipologie di attività:

1. Assistenza alla Regione per la realizzazione di un servizio interfaccia unico in materia di Azioni Regionali a favore degli Sportelli Unici per le Attività produttive.
2. Programma di formazione e affiancamento a livello provinciale.
3. Assistenza alla regione per la messa a punto di interventi di semplificazione.
4. Formazione specialistica sul drafting normativo.

Per quanto riguarda la **prima** tipologia sono state realizzate le seguenti attività: ricognizione e analisi delle opportunità che, all'interno degli strumenti di programmazione regionale, erano previste a favore degli SUAP; individuazione delle principali linee di azioni per il sostegno dello sviluppo del sistema e dei servizi offerti dagli SUAP; attivazione di modalità di finanziamento di progetti di sviluppo degli SUAP proposti dalle Amministrazioni Comunali.

La **seconda** tipologia di attività è consistita in un programma di formazione rivolto in particolare alle Amministrazioni Provinciali per il rafforzamento delle competenze dei funzionari di detti Enti, con particolare riguardo alle 4 Province di nuova istituzione.

I percorsi formativi sono stati avviati tra ottobre e dicembre **2006**, con i seguenti incontri di formazione: Cagliari (6-7-8 novembre), Sassari (23 novembre), Medio Campidano (28 novembre), Olbia - Tempio (1 dicembre).

Nel corso del **2007** sono stati realizzati i seguenti incontri di formazione: Cagliari (29-30-31 gennaio); Sassari (10-11 gennaio e 6-7 febbraio); Medio Campidano - Sanluri (30-31 gennaio e 23-24-25 ottobre); Olbia - Tempio (12-13 febbraio e 29-30 marzo); Carbonia - Iglesias (21-22-23 febbraio e 19-20-21 marzo); Oristano (26-27-28 febbraio 2007 e 27-28-29 marzo); Ogliastro - Lanusei (27-28 febbraio; 27-28 marzo e 25-26 settembre);

Il 27 settembre 2007 si è tenuto a Cagliari un **workshop**, dal titolo “Il Nuovo SUAP” .

Sempre nel 2007 è stato organizzato un viaggio studio per i coordinamenti SUAP provinciali di Cagliari e Carbonia-Iglesias presso lo SUAP di Faenza, di Bologna, San Lazzaro e Forlì.

Per quanto riguarda la **terza** tipologia di attività è stata fornita consulenza e assistenza tecnica alla **Regione Sardegna**, in particolare, all’assessorato all’industria, per il riordino e la semplificazione del quadro normativo in materia di attività produttive, con particolare riferimento a quelle di competenza degli SUAP.

La **quarta** tipologia di attività è consistita nella progettazione e realizzazione nei mesi di settembre e ottobre 2007 di un corso di formazione per i neossunti della regione.

Il corso dal titolo "**Laboratorio di progettazione normativa**" ha avuto la durata di 10 giornate con l'obiettivo di trasferire un metodo di lavoro per il miglioramento delle tecniche di redazione normativa. Al corso hanno partecipato 24 dipendenti regionali.

Nella Regione **Abruzzo**, il progetto pilota ha realizzato le seguenti tipologie di attività:

1. analisi dei riferimenti normativi, delle linee guida di attuazione e delle procedure, adottate dalla Regione Abruzzo in materia di SUAP;
2. analisi e studio dei siti regionali riguardanti le attività del SUAP al fine di verificare le condizioni dell'erogazione dei servizi on line;
3. studio dell'attuazione del programma di e-government, relativamente alle misure ed azioni che impattano sulla gestione dello SUAP;
4. analisi del modello organizzativo e delle relative procedure di gestione dello SUAP, per giungere alla mappatura degli uffici interni alla Regione, interessati dalle attività del servizio SUAP e delle procedure di lavoro.
5. indagine su un campione di imprese, al fine di verificare le criticità delle modalità di erogazione dei servizi e raccogliere le aspettative/desiderata delle imprese.

A seguito della richiesta da parte dei Responsabili delle Direzioni della Regione Abruzzo, sono state presentate alcune proposte di miglioramento dell'organizzazione degli Uffici regionali che interagiscono con gli SUAP.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a settembre 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati

2 progetti Pilota per la riorganizzazione degli uffici “interfaccia unici” delle Amministrazioni Regionali.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari previsti	
Regione	Tipologia Amministrazione di	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Abruzzo, Sardegna	Amministrazione regionale	Vari	Assessori, dirigenti, funzionari	Partecipazione alle attività di analisi organizzativa, formazione consulenza e affiancamento del progetto Pilota

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 7: progetti pilota	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte	2	2
	Numero di partecipanti alle attività di affiancamento e consulenza alle Regioni	90	90
	Numero di partecipanti agli incontri di formazione		270

Attività 8 “Trasferimento di prototipi informativi per l’Amministrazione regionale sulle opportunità localizzative, incentivi, servizi alle imprese”

Il progetto ha realizzato, in collaborazione con le Regioni, una Banca Dati sulle Agevolazioni Finanziarie per le Imprese.

La Banca Dati sulle Agevolazioni Finanziarie consente la ricerca mirata di informazioni, continuamente aggiornate, su contributi a fondo perduto, agevolazioni, incentivi e sgravi fiscali a favore delle imprese.

La Banca Dati sulle Agevolazioni Finanziarie è stata sviluppata e messa on line nel corso dei primi mesi del 2006.

Al fine di consentirne un aggiornamento costante della banca dati, è stata attuata una mirata attività di coordinamento con le Regioni interessate (Abruzzo, Molise, Calabria, Basilicata, Puglia, Campania, Sicilia, Sardegna) per la costituzione di un tavolo tecnico di lavoro per lo sviluppo ed il mantenimento della banca dati.

Inoltre, sono state elaborate e rese disponibili anche 11 dispense: *Guida al Business Plan; Internazionalizzarsi; Guida all'export; Enti di promozione delle imprese italiane all'estero; Settori portanti dell'Est Europa per gli imprenditori italiani; Agevolazioni per investitori nei paesi dell'Europa dell'Est; Modalità di accesso agli strumenti di agevolazione contributiva e fiscale a favore dell'occupazione; Rassegna delle principali possibilità di finanziamento a disposizione delle PMI a livello europeo e regionale; Rassegna delle principali possibilità di finanziamento a disposizione delle PMI a livello Nazionale; Modalità di accesso e di utilizzo degli strumenti promozionali, finanziari e assicurativi di internazionalizzazione; Start-up e sviluppo di nuova imprenditoria giovanile, La certificazione di qualità dello sportello unico per le attività produttive, norme, esperienze e modelli.*

Attività di diffusione informativa sulle agevolazioni finanziarie è stata realizzata anche con l’attività di redazione e trasmissione di una newsletter, attraverso la quale si è voluto sensibilizzare ed incentivare l’accesso alla banca dati.

Il numero medio di iscritti alla news letter è di circa 1.900.

In tema di banche dati e sistemi informativi regionali, sono state realizzate anche attività di assistenza alla Regione Puglia – Assessorato al territorio. Tali attività hanno riguardato in particolare la ricognizione dell’operatività dei sistemi informativi territoriali delle province pugliesi.

Tempi di realizzazione

L’attività ha avuto inizio a luglio 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati

Banche dati regionali e loro integrazione in una banca dati nazionale.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le regioni del Mezzogiorno	Amministrazione regionale	Vari	Assessori, dirigenti, funzionari	Partecipazione alle attività di implementazione e gestione della banca dati

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti multimediali	Banche dati regionali	6	6
	Dispense agevolazioni finanziarie	11	12
	Newsletter	0	16

Attività 9 “Assistenza in tema di sportelli per l’internazionalizzazione delle imprese”

Il progetto di assistenza alle regioni del Mezzogiorno in tema di sportelli per l’internazionalizzazione delle imprese è consistito in due tipologie di attività:

1. monitoraggio degli strumenti gestionali in uso presso gli Sprint e affiancamento tecnico ad alcuni sportelli al fine di sviluppare e sperimentare prototipi gestionali;
2. formazione a livello territoriale sulle tematiche dell’internazionalizzazione .

La prima attività ha avuto inizio con la realizzazione di un’indagine sullo stato dell’arte degli Sprint del Mezzogiorno.

Le attività di contatto e ricognizione si sono concluse con la realizzazione del tavolo tecnico riservato ai soli responsabili degli SPRINT del Mezzogiorno che si è tenuto a Napoli il 14 febbraio 2006. Sulla base di dati raccolti, sono state individuate le principali aree di miglioramento sulle quali intervenire.

Gli ambiti di sperimentazione proposti sono stati sottoposti ad approvazione delle Amministrazioni destinatarie e nel corso dei primi tre mesi del 2006 ha preso avvio la fase di sperimentazione sul campo e l’assistenza tecnica agli SPRINT della Sardegna e della Campania.

In **Campania** la sperimentazione è stata finalizzata al miglioramento delle performance dello Sportello ed all’aumento dei livelli di efficienza interna.

Presso lo **SPRINT Campania** l’attività di assistenza ha portato alla realizzazione dei seguenti prodotti:

- *Sistema di classificazione dei servizi* (erogati ed erogabili), che contiene: il glossario degli strumenti e delle azioni di sostegno all’internazionalizzazione; la “matrice prodotto” per agevolare l’accesso delle imprese ai servizi per l’internazionalizzazione;
- *Architettura del sistema informativo per la rilevazione dei fabbisogni delle imprese* che consente, per ogni tipologia di bisogno, di individuare le attività elementari, i soggetti e le strutture responsabili.

A conclusione dell’attività, nei mesi di luglio-ottobre 2007 è stata realizzata un’indagine sul bacino di utenza potenziale e sulla domanda inespressa di servizi per l’internazionalizzazione delle imprese del settore vitivinicolo della Campania

Il piano di sperimentazione in **Sardegna** si è posto come obiettivo il ridisegno organizzativo e funzionale dello SPRINT, in coerenza con le politiche per l'internazionalizzazione perseguite dai partner dello Sportello. Le attività di assistenza hanno prevalentemente riguardato la progettazione di ***Ipotesi di un nuovo modello organizzativo per lo Sprint Sardegna***, come previsto dal piano di sperimentazione.

Per ciò che concerne la **formazione**, l'attività ha avuto inizio nel corso del mese di giugno 2006 con la realizzazione di due giornate di aula a Bari (21 e 22 giugno) dal titolo ***“La PA per l'internazionalizzazione delle PMI”*** ed è proseguita nel corso del 2006 con i seminari svolti a Catania nel mese di settembre (28 e 29 settembre), ed a Napoli nel mese di dicembre (11 e 12 dicembre).

Successivamente è stato realizzato a Napoli il 27 marzo 2007, un convegno nazionale dal titolo ***“SPRINT: L'evoluzione del ruolo della PA a favore dell'internazionalizzazione”***.

L'attività di assistenza in tema di internazionalizzazione si è conclusa con un ciclo di seminari dal titolo ***“la PA nell'internazionalizzazione delle PMI”*** (Cagliari il 15 ottobre, Lecce il 29 ottobre 2007) che hanno visto la partecipazione complessivamente di 30 persone.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a luglio 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati

Il risultato è stato lo sviluppo dell'operatività e l'introduzione di strumenti gestionali innovativi degli SPRINT delle Regioni nelle quali si sono realizzati gli interventi di assistenza sul campo.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni del Mezzogiorno	Regione	Sprint Uffici ICE, Simest	Dirigenti Funzionari	Proposta sperimentazione e affiancamento

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 9: sportelli per l'internazionalizzazione delle imprese	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte	2	2
	Numero di partecipanti alle attività di affiancamento e consulenza	4	4
	Numero di partecipanti alle attività di formazione	83	113
Incontri nazionali	Convegno nazionale di diffusione dei risultati	0	1

Attività 10 “Interventi di formazione e scambi per l'internazionalizzazione delle Amministrazioni regionali e gli enti locali del proprio territorio”

Formazione

Nei mesi di settembre e ottobre 2005, presso la sede di UnisiPA - Centro Universitario per l'Innovazione e la Qualità nelle Pubbliche Amministrazioni dell'Università degli Studi di Siena - è stato avviato il programma di alta formazione “Local Authorities in European Networking”.

L'obiettivo dell'intero programma formativo è stato lo sviluppo delle competenze necessarie alle nostre Amministrazioni per poter essere inserite in reti internazionali, per partecipare ai progetti previsti dai programmi comunitari e di cooperazione internazionale, per applicare metodologie di project financing per il reperimento di fondi destinati a lavori pubblici e opere gestibili economicamente.

Il programma di alta formazione è stato promosso attraverso il sito www.sportelloimpresa.it e www.formez.it e tramite un mailing mirato su province e regioni del Mezzogiorno. Il programma è stato articolato in due edizioni di due moduli formativi, ciascuno di 4 giornate

- I modulo “Lo sviluppo locale dal contesto alle strategie”: 26 ÷ 29/09/05; 25 ÷ 28/10/05
- II modulo “Aspetti del processo di valutazione dei progetti”: 5 ÷ 8/06/06; 3 ÷ 6/10/06

Scambi

Al fine di “importare” in Italia l'esperienza positiva di alcune Amministrazioni estere considerate di “eccellenza” si è provveduto a organizzare dei viaggi studio in Europa (Bruxelles, 9 giugno 2006; Valencia, 25 settembre 2006; Colonia, 27 novembre 2006)

I viaggi sono stati destinati ai responsabili degli uffici che si occupano di Sportello Unico per le Attività Produttive di Comuni ed altre Amministrazioni.

I temi trattati nei viaggi studio hanno riguardato, in particolare, il confronto tra le esperienze europee in materia di sportello unico gestito dai Comuni, di politiche e strategie di marketing territoriale, di politiche europee a sostegno delle imprese e del ruolo dello SUAP.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a luglio 2005 e si è conclusa a novembre 2006.

Prodotti e risultati

Sviluppo di competenze per l'analisi dei contesti economici territoriali, sia a livello di sistemi locali, sia internazionali.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le regioni del Mezzogiorno	Regioni, Province, Enti locali	Vari	Amministratori Dirigenti Funzionari	Partecipazione alle attività formative della Summer school

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 10: formazione per l'internazionalizzazione	Numero di partecipanti alle attività	76	76
	Numero di partecipanti agli study trips	32	32

Attività 11 “Assistenza allo start up e al funzionamento dei coordinamenti regionali”

L'attività di assistenza è stata realizzata in Basilicata ed in Abruzzo.

In **Abruzzo** l'attività è consistita nell'assistenza al Comitato permanente degli Sportelli Unici per la ricognizione, omogeneizzazione e aggiornamento di alcuni procedimenti. Il lavoro effettuato è stato pubblicato a cura della Regione.

In **Basilicata** invece si sono realizzate molteplici attività durante tutta la durata del progetto:

- azioni di supporto al coordinamento regionale degli sportelli unici e all'implementazione dello SRAP (Sportello Regionale Attività Produttive);
- promozione delle attività del coordinamento, del tavolo tecnico e dello SRAP;
- organizzazione di seminari periodici per i responsabili di sportello: nascita di una comunità scientifica dei responsabili dei SUAP della regione;
- redazione del manuale regionale del responsabile di sportello (i relativi aggiornamenti sono stati curati dal tavolo tecnico);
- costruzione di occasioni di incontro e di scambio con le associazioni imprenditoriali (reale messa a fuoco dei bisogni dell'utenza);
- implementazione di una struttura (tavolo tecnico e/o coordinamento) permanente che svolga una serie di funzioni quali: promozione della “cultura dello sportello unico” (attraverso l'organizzazione di incontri, dibattiti e messa in relazione dei responsabili), azioni di supporto allo SRAP, redazione e aggiornamento del manuale regionale.

Nel corso del 2006 sono stati realizzati due cicli di seminari, complessivamente 10, dal titolo “**La cultura dello Sportello Unico: dall'avvio del procedimento all'esercizio dell'attività**”¹

Atri 7 seminari sono stati realizzati nel corso del 2007².

¹ I cicli di seminari sono stati articolati nei seguenti incontri: “Dalle norme alla pratica: l'iter previsto dal DPR 447” - Potenza, 16/03/06; “Attività commerciali: dalla pianificazione al rilascio dell'autorizzazione” - Potenza, 19/04/06; “La legislazione turistica. Evoluzione e scenari nella riforma del settore” - Potenza, 17/05/06; “Le attività artigianali: acconciatori ed estetisti” - Potenza, 14/06/06; “Mercati e pubblici esercizi: dalla pianificazione al rilascio dell'autorizzazione” - Potenza, 05/07/06; “Dalla produzione alla trasformazione: quale iter per l'agricoltura” - Potenza, 13/09/06, “Dalla produzione alla trasformazione: quale iter per l'agricoltura” - Tolve (PZ) - 11/10/06; “Lo SportelloUnico per le Attività Produttive dall'implementazione all'avvio del procedimento” - Francavilla in Sinni (PZ) - 12/10/06; “Lo SportelloUnico per le Attività Produttive dall'implementazione all'avvio del procedimento” - Francavilla in Sinni (PZ) - 8/11/06; “Dalla produzione alla trasformazione: quale iter per l'agricoltura” - Bernalda (MT) - 13/12/06.

² “La cultura dello sportello unico: dall'avvio del procedimento all'esercizio delle attività” - Potenza - 21/02/07; “La cultura dello sportello unico: le attività commerciali” - Bernalda (MT) - 08/03/07; “Dalla produzione alla trasformazione: quale iter per l'agricoltura” - Cancellara (PZ) - 07/06/07; “La cultura dello sportello unico: dall'implementazione all'avvio del procedimento” - Cancellara (PZ) - 04/07/07; “La cultura dello sportello unico: le attività commerciali” - Potenza - 10/10/07. “La cultura dello sportello unico: dall'avvio del procedimento all'esercizio delle attività” - Matera - 15/10/07.

Il giorno 25 ottobre 2007 si è svolto a Potenza l'incontro conclusivo del progetto, **“Lo sportello unico di fronte alle nuove sfide normative e culturali”**.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a giugno 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati

Consolidamento delle strutture di coordinamento regionale esistenti e avvio nelle regioni che non le hanno attivate.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le regioni del Mezzogiorno	Regioni, Comuni, Enti terzi coinvolti nel procedimento	vari	Responsabili di SUAP, Uffici Edilizia e Commercio professionisti coinvolti nel procedimento unico ed interlocutori istituzionali di regioni, province, comuni	Partecipazione alle attività del coordinamento

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 11: coordinamenti regionali	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte nella promozione dei coordinamenti	1	2
	N. di seminari di approfondimento a livello regionale	0	17

Attività 12 “Promozione e sviluppo di coordinamenti provinciali”

Le attività sono state indirizzate alla promozione e sviluppo di strutture con funzioni di coordinamento e guida in tema di informazione, formazione, risoluzione delle problematiche giuridiche ed organizzative per lo svolgimento delle attività degli Sportelli Unici dei Comuni del territorio: i coordinamenti provinciali.

Le attività di assistenza ai coordinamenti provinciali sono state così articolate nelle diverse regioni.

CAMPANIA

Avellino. Sono stati promossi e realizzati una serie di incontri con l'assessore alle Attività Produttive della Provincia per individuare un percorso per la messa a regime del coordinamento provinciale.

Benevento. Sono state messe a punto le modalità organizzative del coordinamento provinciale.

Caserta. È stata promossa e sviluppata un'attività di analisi e sviluppo della proposta dell'Assessorato alle attività produttive della Provincia di Caserta relativa all'implementazione della rete di Sportelli Unici per le Attività Produttive nel territorio casertano.

Napoli. È stato messo a punto e realizzato un programma di formazione per i responsabili SUAP dei comuni della Provincia.

Salerno. Sono state messe a punto le modalità organizzative del coordinamento provinciale e si è lavorato ad un'ipotesi di conferenza dei servizi permanente tra il Comune di Salerno, Enti terzi, Ordini, Associazioni e Comuni dell'area limitrofa, con il sostegno tecnico del Formez.

CALABRIA

Catanzaro. Il Coordinamento Provinciale SUAP è stato costituito nel giugno 2005 attraverso la sottoscrizione del Protocollo Unico con lo scopo di predisporre un'unica modulistica da condividere con i Comuni che hanno aderito al coordinamento.

Cosenza. L'attività è consistita nella promozione di un coordinamento di zona (Area Metropolitana di Cosenza-Rende) che potesse fungere da primo nucleo di coordinamento provinciale.

Crotone. Nel mese di settembre 2005 il Coordinamento di Crotone ha realizzato la formazione dei responsabili sul sistema informatico acquisito dalla Provincia. Dopo la conclusione del Progetto Pilota finanziato dal Formez nel 2006 nell'ambito del progetto "Implementazione sportello unico", che ha interessato in particolare i Comuni maggiormente attivi anche sul piano dello sviluppo economico, nel corso del 2007 l'attività è consistita nell'affiancamento alle attività del Coordinamento.

Vibo Valentia. L'attività è consistita in iniziative di animazione territoriale finalizzate a raccogliere le adesioni al Protocollo UNICO da parte dei Comuni più attivi sul terreno dello sviluppo economico e mettere a punto un programma di formazione dei responsabili.

PUGLIA

Bari. La costituzione del coordinamento provinciale di Bari, nel corso del 2006, è stato promosso e realizzato assieme all'Assessore Provinciale alle Attività produttive ed alla Prefettura di Bari attraverso la Conferenza permanente delle Amministrazioni periferiche dello Stato.

Barletta – Andria – Trani. Con i tre Comuni della provincia è stata individuata una forma di gestione "associata" fra i tre Comuni con Barletta come capofila. Nell'iniziativa è stato coinvolto anche il Commissario straordinario per la creazione della sesta provincia.

Brindisi. Nella provincia di Brindisi l'attività è stata caratterizzata dalla promozione e realizzazione di diversi incontri con i referenti dello SUAP del Comune di Brindisi per la predisposizione di una convenzione tra la Provincia ed i Comuni del territorio.

Taranto. Sono stati promossi e poi attivati contatti con l'Amministrazione provinciale al fine della costituzione del Coordinamento.

SICILIA

Enna. L'attività di assistenza è stata indirizzata alla messa a punto di un programma di coordinamento interprovinciale (Ragusa/Enna), primo nucleo di coordinamento su base Regionale.

Ragusa. Il lavoro per la costituzione del Coordinamento Provinciale è iniziato con l'analisi, assieme ai referenti dei Comuni, delle schede di procedimento e la relativa modulistica. In parallelo è stato sottoscritto, in prefettura, il Protocollo UNICO con otto Enti Terzi.

Siracusa. E' stato realizzato un percorso per la costruzione del Coordinamento e per la realizzazione di attività di assistenza tecnica, affiancamento e formazione. Il risultato è stato la sottoscrizione di un Protocollo d'intesa tra Provincia, CCIAA e tutti i 21 Comuni del siracusano.

Trapani. L'interesse manifestato da parte di alcuni Comuni della provincia alla costituzione di un coordinamento provinciale ha dato luogo, nel 2006, ad una serie di incontri finalizzati alla costituzione di tale coordinamento.

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a giugno 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati attesi

Consolidamento delle strutture di coordinamento provinciale esistenti e avvio nelle province che non le hanno attivate.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le Regioni del Mezzogiorno	Province, 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	Partecipazione alle attività del coordinamento

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Destinatari delle attività 12: coordinamenti provinciali	Numero di Amministrazioni provinciali coinvolte nella promozione dei coordinamenti	16	17

Attività 13 “Indagini finalizzate alla misurazione degli oneri amministrativi delle imprese relativi all’assolvimento degli adempimenti in materie tributarie, ambientali, assunzione e gestione del personale, esecuzione dei contratti”

E’ stata realizzata un’attività di ricerca per la misurazione di alcuni oneri amministrativi (quelli collegati all’IVA) attraverso la metodologia dello Standard Cost Model, approccio utilizzato dai Paesi Bassi e Individuata come buona pratica nei paesi dell’Unione Europea.

Le attività di ricerca realizzate sono consistite in:

- rassegna dei metodi esistenti per la stima degli oneri amministrativi;
- descrizione dello Standard Cost Model;
- definizione di onere amministrativo;
- identificazione degli oneri informativi a carico delle imprese in materia di IVA attraverso una survey della legislazione; in particolare la misurazione degli oneri amministrativi collegati all’IVA ha individuato 18 diversi adempimenti informativi.
- stima dell’onere per adempimento medio aggregato e per singola attività
- suddivisione dell’attività di adempimento in merito all’IVA in Attività Essenziali (es: raccolta informazioni, tenuta libri contabili, conservazione documentazione, trasmissione informazioni a commercialista, predisposizione di dichiarazioni fiscali, etc.);
- predisposizione di strumenti per la rilevazione dei dati (questionari).
- predisposizione del report di ricerca;

A seguito della rimodulazione del progetto effettuata a marzo 2007, e per venire incontro alle esigenze delle amministrazioni, sono state realizzate attività di informazione e sensibilizzazione sulla tematica della riduzione degli oneri amministrativi. In particolare sono stati realizzati 4 seminari regionali: Potenza - 19 giugno; Bari - 27 giugno; Siracusa – 25 settembre; Cagliari – 4 ottobre.

Obiettivo di questi incontri è stato quello di fare il punto sulle molteplici novità in tema di semplificazione e riduzione degli oneri per i cittadini e le imprese previsti dalla normativa in itinere, dal piano di azione per la semplificazione e dai programmi dell'Unione Europea.

Inoltre, sempre in tema di semplificazione e riduzione degli oneri amministrativi sono state realizzate attività interregionali di analisi delle leggi di semplificazione in materia di commercio assieme all’OLI (Osservatorio Legislativo Interregionale)

Tempi di realizzazione

L'attività ha avuto inizio a giugno 2005 e si è conclusa ad ottobre 2007.

Prodotti e risultati attesi

Report di ricerca e proposte di semplificazione.

Localizzazione

Amministrazioni			Destinatari	
Regione	Tipologia di Amministrazione	Ufficio coinvolto	Qualifica professionale	Attività svolte
Tutte le regioni	Amministrazione regionale	Uffici di presidenza	Amministratori e dirigenti	Utilizzo dei risultati della ricerca per interventi di semplificazione amministrativa

Indicatori

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Prodotti editoriali	Report di ricerca su standard cost model e oneri amministrativi delle imprese	1	1
Incontri regionali	Incontri laboratorio sull'analisi e misurazione degli oneri amministrativi	6	4
	N. partecipanti agli incontri		201

Attività 14 Presentazione dei risultati del progetto

Le attività di diffusione dei risultati del progetto sono iniziate con la presentazione dei risultati della ricerca sulla ricognizione delle diverse tipologie funzionali e organizzative di sportelli unici, tenuta nel corso dell'incontro nazionale svolto a Roma il 21 marzo 2006 e della pubblicazione dal titolo **"Sportelli Unici: regole e modelli"**.

Una seconda pubblicazione dal titolo: **"L'Amministrazione per sportelli"** presenta i principali risultati delle attività 2 - *Analisi prerequisiti funzionali e organizzativi modello PPAA locale per sportelli* - e 3 - *Ricognizione delle diverse tipologie funzionali e organizzative di sportelli unici*.

I volumi sono stati diffusi tra Amministratori e dirigenti Regionali, Provinciali e comunali.

Inoltre, è stato prodotto un **CD** contenente i principali prodotti realizzati nell'ambito del progetto **"Dall'iter alle reti"** e dell'analogo progetto **"Implementazione Sportello Unico"**.

I destinatari dell'attività sono stati: Amministrazioni; utenti degli Sportelli Unici; imprese; cittadini

Tempi di realizzazione

Le attività iniziate a febbraio 2006 sono proseguite fino alla fine del progetto.

Prodotti e risultati

Rafforzamento della rete di Amministrazioni che partecipano al progetto e diffusione dei risultati presso target più ampi di quello dei destinatari.

RIEPILOGO INDICATORI³

Indicatore	Descrizione	Target previsto	Realizzato
Amministrazioni regionali coinvolte	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte nella programmazione delle attività	3	3
Destinatari delle attività 5: promozione di sportelli unici specialistici	Numero di Amministrazioni comunali coinvolte nello scambio di esperienze	71	71
	Numero di partecipanti alle iniziative di scambio di esperienze	14	14
Destinatari delle attività 7: progetti pilota	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte	2	2
	Numero di partecipanti alle attività di affiancamento e consulenza	90	90
	Numero di partecipanti agli incontri di formazione		270
Destinatari delle attività 9: sportelli per l'internazionalizzazione delle imprese	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte	2	2
	Numero di partecipanti alle attività di affiancamento e consulenza	4	4
	Numero di partecipanti alle attività di formazione	83	113
Destinatari delle attività 10: formazione per l'internazionalizzazione	Numero di partecipanti alle attività	76	76
	Numero di partecipanti agli study trips	32	32
Destinatari delle attività 11: coordinamenti regionali	Numero di Amministrazioni regionali coinvolte nella promozione dei coordinamenti	1	2
	N. di seminari di approfondimento a livello regionale	0	17
Destinatari delle attività 12: coordinamenti provinciali	Numero di Amministrazioni provinciali coinvolte nella promozione dei coordinamenti	16	17
Prodotti editoriali	Report di ricerca su: modelli di amministrazione per sportelli; network associativi imprenditoriali e Pubbliche amministrazioni; oneri amministrativi delle imprese	2	3
	Linee guida per l'attivazione di Sportelli polifunzionali	0	1
	Pubblicazioni	2	2
	Rassegna stampa sulle attività del progetto	1	1

³ Il target previsto è quello riportato nel progetto rimodulato

Prodotti multimediali	Sito del progetto	1	1
	Banche dati regionali	6	6
	Dispense agevolazioni finanziarie	11	12
	Newsletter	0	16
Incontri regionali	Incontri laboratorio sull'analisi e misurazione degli oneri amministrativi	6	4
	N. partecipanti agli incontri		201
Incontri nazionali	Convegno nazionale di diffusione dei risultati	1	2

Piano finanziario

TIPOLOGIE – AMBITI DI ATTIVITÀ	
A. Percorsi di attivazione di diverse tipologie e modalità di integrazione di sportelli unici	1.000.000
B Coordinamento degli strumenti delle Regioni in tema di banche dati, servizi informativi, internazionalizzazione.	1.100.000
C Promozione di strutture di coordinamento e di assistenza territoriale	600.000
D Misurazione degli oneri amministrativi a carico delle imprese in diversi ambiti di interazione con la PPAA	380.000
Costi di gestione	420.000
TOTALE	3.500.000

Elenco principali prodotti

- volume *“Sportelli Unici: regole e modelli. Casi studio”*,
- volume *“L’Amministrazione per sportelli”*

- dispense disponibili on line
 1. *Guida al Business Plan;*
 2. *Internazionalizzarsi;*
 3. *Guida all'export;*
 4. *Enti di promozione delle imprese italiane all'estero;*
 5. *Settori portanti dell'Est Europa per gli imprenditori italiani;*
 6. *Agevolazioni per investitori nei paesi dell'Europa dell'Est;*
 7. *Modalità di accesso agli strumenti di agevolazione contributiva e fiscale a favore dell'occupazione;*
 8. *Rassegna delle principali possibilità di finanziamento a disposizione delle PMI a livello europeo e regionale;*
 9. *Rassegna delle principali possibilità di finanziamento a disposizione delle PMI a livello Nazionale;*
 10. *Modalità di accesso e di utilizzo degli strumenti promozionali, finanziari e assicurativi di internazionalizzazione;*
 11. *Start-up e sviluppo di nuova imprenditoria giovanile.*
 12. *La certificazione di qualità dello sportello unico per le attività produttive: norme, esperienze, modelli*

- banca dati agevolazioni finanziarie
- Report di ricerca su: Network associativi imprenditoriali e Pubbliche amministrazioni;
- Report di ricerca su : Considerazioni sulla metodologia dello standard cost model;
- **CD** contenente i principali prodotti realizzati nell’ambito del progetto *“Dall’iter alle reti”* e dell’analogo progetto *“Implementazione Sportello Unico”*.