

Sommario

- **Parte il Progetto "COMMUNITY SPORTELLI IMPRESA - CSI"**
 - **Workshops**
 - **In evidenza sul sito:**
 - **Formazione per responsabili di SUAP;**
 - **Nuova opportunità per le Amministrazioni che intendono migliorare gli SUAP: Progetto "Scambi Diretti"**
 - **I comuni si raccontano: Gli sportelli unici integrati del comprensorio del Cuoi**
 - **I quesiti dei comuni: variazione di strumenti urbanistici: procedimento ex art. 5 e provvedimento unico**
-

PARTE IL PROGETTO "COMMUNITY SPORTELLI IMPRESA - CSI" Formazione in presenza e a distanza del personale già in servizio coinvolto nel funzionamento degli Sportelli Unici

Il progetto sarà realizzato dal Formez – Area Sportello Unico e Servizi Utenza – ed è finanziato dal DFP, allo scopo di ampliare, supportare e facilitare lo sviluppo della rete dei responsabili degli uffici delle PP.AA. locali che offrono servizi alle imprese. Visto il successo della Comunità Professionale dei responsabili di SUAP, che a un anno dalla sua attivazione, conta 250 iscritti, il progetto punta a coinvolgere i responsabili di SUAP non ancora iscritti e i responsabili e gli operatori degli uffici edilizia e commercio degli enti locali.

Gli obiettivi sono quelli di ampliare/riqualificare la rete dei responsabili SUAP attraverso attività di formazione, scambi di esperienze e approfondimenti tematici in presenza e on line. Rafforzare il sistema integrato di servizi alle imprese, migliorando e sviluppando i rapporti di collaborazione tra il personale addetto agli SUAP, agli sportelli per l'edilizia SUE, e agli uffici per il commercio. Potenziare la piattaforma telematica della Comunità virtuale, al fine di incrementare sempre di più lo scambio e la diffusione di informazioni e buone prassi.

Sarà a tale scopo costituito un **gruppo pilota**, formato da responsabili di SUAP, con una buona esperienza sul campo, responsabili SUE (quando già costituiti, altrimenti degli uffici edilizia e urbanistica o edilizia e territorio) e i responsabili degli uffici per il commercio. Il gruppo pilota sarà il nucleo fondamentale della rete degli utilizzatori, quello che sarà in grado di animare, attrarre e stimolare altri utenti a far parte della comunità on line. Per i componenti del gruppo saranno effettuati corsi di formazione, che daranno loro l'opportunità di ricevere e scambiare informazioni, e di aumentare la loro specializzazione. Il gruppo orienterà, inoltre, le decisioni sul miglioramento, potenziamento e arricchimento degli strumenti hardware e software della Comunità Professionale.

I non più di 50 componenti del gruppo verranno selezionati secondo criteri che terranno conto della partecipazione contemporanea delle tre figure destinatarie del progetto, delle diverse forme di gestione dello sportello, della dimensione dei comuni e della loro collocazione territoriale.

La richiesta di partecipazione deve essere inviata **entro il 20 dicembre 2002**, in modo tale che agli inizi di gennaio 2003 si possano avviare i lavori con una prima riunione di costituzione del gruppo.

Per ulteriori approfondimenti, si veda la scheda informativa sul Progetto CSI

<http://db.formez.it/ArchivioNews.nsf/12d83cf84c9ef61fc1256a020039f612/128fe8c929055c75c1256c8700505d4c?OpenDocument>

Per informazioni e-mail: laboratorio.sportello@formez.it, numeri telefonici: 06 85330706 - 06 85330727 - 06 85330708

La scheda di partecipazione deve essere inviata tramite fax alla segreteria organizzativa del progetto CSI, al numero 06-8411931.

Workshops

Si è conclusa, con l'incontro che ha avuto luogo a Potenza lo scorso 28 novembre, la serie di 15 incontri regionali di informazione e approfondimento dal titolo "**Sportello unico: semplificazione amministrativa e sviluppo economico**", nei quali si sono affrontati anche i principali problemi giuridici, organizzativi e gestionali emersi dalle più significative esperienze regionali nell'arco del primo biennio di attuazione dello sportello unico.

Appena disponibili verranno inseriti gli interventi. (<http://si.formez.it/servizi3w.html>).

In evidenza sul sito

Formazione per Responsabili SUAP

Proseguono gli incontri regionali di formazione per i responsabili di Sportello unico, organizzati dal Formez (Progetto SI - Sportello Impresa) su incarico del DFP e in collaborazione con ANCI e ANCI regionali. Al momento (fine novembre n.d.r.), ne sono stati realizzati 32. Entro la fine dell'anno 2002 ne saranno stati tenuti altri 10, per un totale di 42. Ecco l'elenco dei luoghi e delle rispettive date in cui saranno svolti gli incontri previsti per dicembre:

| | | |
|-------------|---------------------|-------|
| Puglia: | Foggia | 2/12 |
| | Gallipoli | 3/12 |
| Liguria: | Genova | 3/12 |
| Basilicata: | Poliporo | 5/12 |
| Liguria: | Savona | 5/12 |
| Veneto: | Padova | 5/12 |
| | Peschiera del Garda | 11/12 |
| Umbria: | Perugia | 10/12 |
| Veneto: | Verona | 19/12 |

Vi invitiamo a consultare periodicamente il sito (<http://si.formez.it/formazione02/incontri.htm>) per la lettera di invito, la scheda di adesione e per controllare il calendario degli incontri con i relativi programmi (suscettibili di modifiche).

Per gennaio 2003 sono previsti due incontri in Sardegna, in luoghi e date da stabilirsi, e uno nel Lazio, a Viterbo.

**Programma SCAMBI DIRETTI:
una nuova opportunità per le Amministrazioni che intendono migliorare gli SUAP**

Il Formez e il DFP mettono a disposizione delle amministrazioni che hanno già costituito lo sportello unico e che hanno bisogno di migliorarne l'operatività un programma, "Scambi Diretti" (<http://si.formez.it/actionplan/scambi.PDF>), che prevede attività di formazione, consulenza e affiancamento da parte di una rete di esperti. A tal fine si è costituito il primo nucleo di esperti che operano all'interno di amministrazioni comunali e che, attraverso attività di formazione, della durata di non più di 10 giornate, provvederanno al trasferimento di competenze a vantaggio delle amministrazioni "in difficoltà".

Le amministrazioni che intendono usufruire di tali servizi dovranno presentare una richiesta di intervento firmata dal Sindaco e compilare una scheda, con i dati dello SUAP, del territorio entro il quale opera e con il tipo di intervento richiesto. Sul sito sono a disposizione il facsimile della richiesta di intervento e la scheda, i quali dovranno essere inviati, **entro il 20 dicembre 2002**, al Formez, Area Sportello Unico e Servizi Utenza, Via Salaria n. 229, 00199 Roma, all'attenzione della dr.sa Maura Grava.

Per ulteriori informazioni: Tel. 06.85330726, fax 06.8411931 (oppure 06.84893220), e-mail: actionplan@formez.it. All'interno della [Comunità Professionale](#) è attivo il forum "Scambi diretti". <http://si.formez.it/csu/CSU.htm>

**I Comuni si raccontano:
gli sportelli unici integrati del Comprensorio del Cuoi**

Presso la Camera di Commercio di Pisa, si è tenuto, lo scorso 25 ottobre 2002, un Workshop dal titolo "**Gli sportelli unici integrati del Comprensorio del Cuoi: problemi, risultati e proposte di miglioramento**". Il workshop è giunto a conclusione di un corso, realizzato – nell'ambito dei progetti RAP 100 – dalla Scuola Superiore di Studi Universitari e di Perfezionamento Sant'Anna di Pisa, strutturato in undici giornate tra il 4 di giugno e il 9 di ottobre, cui ha fatto seguito un lavoro in piccoli gruppi di approfondimento delle tematiche affrontate negli incontri. Hanno partecipato i rappresentanti dei sei comuni del Comprensorio (Castelfranco di Sotto, Fucecchio, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Monopoli in Val d'Arno, Santa Maria a Monte) e quelli della AUSL 11, dell'ARPAT, dei Vigili del Fuoco e di Aque s.p.a. Per il 76%, si è trattato di rappresentanti di enti interni al Comune, per il 24%, di enti esterni.

Tra gli **obiettivi** dell'iniziativa spiccano la volontà di giungere a un linguaggio sempre più omogeneo tra i diversi attori del processo di erogazione dei servizi dello SUAP, di condividere, tra i vari soggetti che operano nell'ambito dello Sportello Unico, le modalità di gestione e azione del servizio, di individuare e sviluppare le competenze necessarie per la gestione delle relazioni interne ed esterne all'ente di appartenenza, di conoscere e acquisire le logiche e gli strumenti organizzativi necessari per la gestione di processi complessi interfunzionali e integrati tra istituzioni.

Il **corso** ha preso avvio dall'analisi dei risultati conseguiti dal sistema SUAP del Comprensorio del cuoi, passando poi alla valutazione dei presupposti tali per poter operare in logica di "team", per costruire rapporti di fiducia e collaborazione all'interno dei vari uffici e facilitare le relazioni con l'utenza. Partendo dallo studio delle modalità e complessità dei processi di comunicazione interna, sono stati evidenziati i problemi e le criticità. Tenendo conto dei processi di cambiamento in atto nella Pubblica Amministrazione, l'orientamento normativo recente e il suo impatto sull'organizzazione dello SUAP, sono state individuate le modalità di gestione e di relazione nei progetti interistituzionali nell'ambito della Pubblica Amministrazione. Riguardo all'innovazione territoriale sono stati definiti i criteri e le logiche per valutare la situazione del territorio locale in termini di sviluppo tecnologico ed economico e sono stati

presentati progetti di miglioramento gestionale per lo sviluppo integrato del territorio e di individuazione dei criteri di valutazione dei risultati del servizio erogato.

Tra il 10 e il 25 ottobre si è svolta l'attività di approfondimento dei temi presentati nelle undici giornate, da parte di piccoli gruppi seguiti da tutor della Scuola Superiore, i cui risultati sono stati presentati all'interno del workshop finale del 25 ottobre.

Secondo l'esperienza degli sportelli unici integrati, nel processo evolutivo dello SUAP si rileva ancora una certa persistenza di atteggiamenti di diffidenza e di elementi di criticità e difficoltà organizzative. Fondamentale sarebbe cogliere la "mission" dello Sportello Unico, tenendo necessariamente presente che nel procedimento unico anche la P.A. si presenta come un'entità unica e che i soggetti pubblici titolari di competenze settoriali lavorano in sinergia per un obiettivo comune: il provvedimento autorizzatorio finale. Questa consapevolezza produce il buon funzionamento del procedimento e dona un'immagine di efficienza agli enti e agli uffici. A tal proposito va detto che lo Sportello Unico rappresenta davvero il tramite nei rapporti tra Pubblica Amministrazione e utenza, in particolare le imprese.

I comuni del Comprensorio del Cuoio attraverso il portale telematico degli sportelli unici integrati e dei servizi alle imprese - www.passnet.it - permettono il dialogo tra sportelli unici, enti esterni e gli imprenditori - utenti.

Il funzionamento dello SUAP dipende dal **livello di soddisfazione e riconoscimento dei cittadini** e dei soggetti che partecipano alla produzione. Per lo più nel Comprensorio del Cuoio, si tratta di imprenditori o artigiani, che richiedono disponibilità di aree per insediamenti produttivi; imprese agricole e investitori turistici, le cui attività ricadono nel campo della tutela ambientale; studi tecnici e commerciali, in qualità di referenti degli utenti. L'utente esige chiarezza per ciò che riguarda procedure e normativa di riferimento, uniformità nel linguaggio e nella modulistica, rapidità e certezza nei tempi dell'Amministrazione, maggiore dialogo e accordo tra gli Enti coinvolti nel procedimento e unico interlocutore cui riferirsi.

I lavori del workshop sono sfociati naturalmente nell'evidenziazione di varie ipotesi volte al miglioramento del funzionamento dello SUAP e del procedimento autorizzativo.

Tra le proposte quella di far confluire allo SUAP tutti i procedimenti relativi alle attività di produzione di beni e servizi, di verificare la funzionalità dei rapporti con gli uffici interni e con gli enti esterni, analizzando i tempi di risposta, verificando le procedure degli enti terzi, perfezionando gli strumenti di gestione del procedimento unico (conferenza di servizi, audizione dell'impresa, integrazione documentale), e di ridefinire il provvedimento unico finale.

Lo SUAP, come referente unico, deve rendere pubbliche le sue funzioni con idonei sistemi informativi, offrire occasioni per tenere riunioni periodiche coi soggetti coinvolti nei procedimenti, attivare la gestione on-line dei procedimenti tramite il portale esistente - passnet.it - , sviluppare un sistema di marketing territoriale e di informazione sugli incentivi finanziari alle imprese, tramite convenzioni con esperti del settore.

E' auspicato, inoltre, il coordinamento dei Responsabili di Sportello Unico e dei dirigenti. Vanno verificate le dotazioni degli uffici ed eventualmente aumentato il numero delle risorse umane. Va implementato un sistema di controllo di gestione dello SUAP che comprenda l'individuazione di una serie di indicatori capaci di monitorare il livello di attività, la qualità del servizio, l'efficienza operativa e la soddisfazione dell'utenza, in modo che i risultati dello SUAP siano assunti come indicatori sul conseguimento degli obiettivi del Piano Esecutivo di Gestione.

I quesiti dei Comuni

Il Comune di Trivigliano, in provincia di Frosinone, ha posto un quesito sull'argomento: variazione di strumenti urbanistici. Procedimento ex art. 5 e provvedimento unico.

Domanda:

Conclusa la procedura prevista dall'art. 5 del DPR n. 447/98 con la pronuncia definitiva del Consiglio Comunale di approvazione del progetto che costituisce variante urbanistica, per la realizzazione dell'intervento come approvato dalla conferenza di servizi e dal Consiglio Comunale, è comunque necessario il rilascio del provvedimento unico?

Risposta:

L'art. 2, comma 1, della Legge n. 241/1990 stabilisce che:

«Ove il procedimento consegua obbligatoriamente ad una istanza, ovvero debba essere iniziato d'ufficio, la pubblica amministrazione ha il dovere di concluderlo mediante l'adozione di un provvedimento espresso».

L'art. 4, comma 1, ultima parte, del DPR n. 447/1998 e s.m.i. stabilisce che:

«il provvedimento conclusivo del procedimento è, ad ogni effetto, titolo unico per la realizzazione dell'intervento richiesto».

La norma dell'art. 5, inoltre, non esclude, ma integra l'art. 4, disciplinando l'applicazione del procedimento unico ad un caso particolare: il progetto realizzabile solo mediante modificazione dello strumento urbanistico.

Da quanto premesso consegue che il responsabile del procedimento unico deve concludere il procedimento stesso e autorizzare la realizzazione del progetto con espresso provvedimento.

Naturalmente, il provvedimento finale, in base all'art.3, comma 3, della Legge 241/90, dovrà dar conto degli altri atti dell'Amministrazione richiamati dalla decisione stessa (delibera di Consiglio Comunale, verbale di Conferenza di servizi, ecc.).