

Proposte per un piano di indagine per il monitoraggio dei SUAP Marche

Legge Regionale 7/2011

Art. 1 (Sistema regionale dei SUAP)

1. Lo sportello unico per le attività produttive (SUAP) costituisce il punto unico di accesso per gli operatori economici in relazione a tutti gli adempimenti amministrativi, inclusi quelli di tipo urbanistico ed edilizio, concernenti l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività produttive di beni e servizi.

2. In attuazione degli articoli 6, 7 e 8 della direttiva 2006/123/CE e tenuto conto di quanto previsto dalla legislazione statale in materia, la Regione promuove la realizzazione di un Sistema regionale dei SUAP attraverso il quale la Regione medesima:

a) persegue la costituzione di una banca dati regionale relativa ai procedimenti di competenza del SUAP, anche al fine dell'adozione di una modulistica uniforme nel territorio regionale. I procedimenti amministrativi regionali di competenza del SUAP sono individuati con apposita deliberazione della Giunta regionale che elenca, altresì, a fini informativi e con valore meramente ricognitivo, i procedimenti di competenza delle altre amministrazioni e gli altri adempimenti di cui al comma 1; b) fornisce assistenza e supporto ai SUAP nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento nonché delle procedure e formalità relative agli adempimenti di cui al comma 1, allo scopo di favorire prassi amministrative uniformi nel territorio regionale; c) **effettua il monitoraggio della normativa e dei procedimenti amministrativi e adotta le opportune misure di semplificazione e riduzione degli oneri amministrativi a carico delle imprese;** d) **adotta le misure organizzative e tecnologiche per l'informatizzazione delle procedure di competenza regionale e promuove la stipula di accordi o convenzioni finalizzati ad assicurare che gli operatori economici espletino le procedure e le formalità di cui al comma 1 tramite il SUAP con facilità, a distanza e per via elettronica e che le comunicazioni e la trasmissione della documentazione tra le diverse Amministrazioni siano effettuate in modalità telematica.**

DPR 160/2010:

Art. 11 Raccordo tra Istituzioni e monitoraggio sistematico

*1. I Ministri dello sviluppo economico, per la semplificazione normativa e per la pubblica amministrazione e l'innovazione, in collaborazione con la Conferenza delle Regioni, l'ANCI e Unioncamere, assicurando il coinvolgimento delle organizzazioni di rappresentanza delle imprese, **predispongono forme di monitoraggio sull'attività e sul funzionamento del SUAP, anche con riguardo all'articolazione sul territorio delle attività imprenditoriali e degli insediamenti produttivi, alle condizioni di efficienza del mercato e alla rispondenza dei servizi pubblici alle esigenze di cittadini ed imprese, prevedendo altresì la possibilità, per le imprese ed altri soggetti pubblici e privati, di effettuare segnalazioni e rilevare criticità.***

Proposta di Piano di indagine

1

Descrizione del bacino d'utenza

2

Rilevazione totalitaria sulla funzionalità dei SUAP

3

Rilevazione presso altri enti

4

Indagine campionaria di customer satisfaction
alle imprese/intermediari

5

Elaborazione dei risultati incrociando e correlando i dati

INDICATORI :

Caratteristiche territoriali

- Appartenenza del/dei comuni a Zona altimetrica, Comunità montana, Distretto industriale, Sistema Locale del Lavoro ...

Caratteristiche demografiche

- Popolazione, per genere, per età, stranieri residenti e presenti, ...

Caratteristiche imprenditoriali

- Imprese attive per mille abitanti, Imprese per attività economica, Tassi di natimortalità delle imprese, Dimensione dell'impresa in termini di addetti, ...

Caratteristiche economiche

(laddove non sono disponibili i dati comunali si può far riferimento al SLL o alla provincia di appartenenza)

- Tasso di Occupazione, Occupati per attività economica, Occupati dipendenti e autonomi, Tasso di disoccupazione, Pil pro capite, Reddito pro capite, ...

PERCHE'?

Finalità:
Monitoraggio del livello di funzionalità organizzativo e informatico degli sportelli

A CHI ?

Universo di riferimento:

tutti i Suap

COME ?

Modalità di somministrazione del questionario:

questionario attraverso modulo web sul portale www.impresa.marche.it

QUANDO ?

Periodicità:

Annuale

COSA ?

Tematiche:

- Organizzazione
- Informatizzazione del Front-Office
- Interazione con Enti terzi
- Tempi di evasione delle pratiche
-

3 Rilevazione presso altri enti

PERCHE'?

Finalità:

Individuare eventuali criticità nei rapporti con i SUAP e lo stato di attuazione della normativa SUAP

A CHI ?

Universo di riferimento:

Enti terzi di rapporto con i SUAP

QUANDO ?

Periodicità:

Annuale

COSA ?

Tematiche:

- Informatizzazione dei rapporti con i SUAP
- Tempi di evasione delle pratiche o scostamenti
- Livello di standardizzazione e semplificazione della modulistica
- Pratiche pervenute dai SUAP
- Pratiche non pervenute dai SUAP

Il piano di indagine verrà meglio definito dopo l'analisi dei risultati dell'indagine ai SUAP

PERCHE'?**Finalità:**

Rilevare la soddisfazione delle imprese e dare l'opportunità di segnalare criticità

A CHI ?**Campione di imprese:**

Campione estratto dal registro imprese costruito tramite stratificazione che tenga conto di:

- Territorio
- Dimensione impresa
- Attività economica

Intermediari:

Associazioni di categoria
Ordini di professionisti

COME ?**Modalità di somministrazione del questionario:**

Intervista telefonica o
Contatto telefonico e questionario attraverso modulo web sul portale www.impresa.marche.it

QUANDO ?**Periodicità:**

Annuale

COSA ?**Tematiche:**

- Qualità servizio
- Assistenza
- Tempi
- Fiducia nella P.A.
- Bisogno di intermediari
- Criticità, miglioramenti

Al termine di ogni fase d'indagine verrà prodotto un relativo output dei risultati della rilevazione. L'elaborazione incrociata dei risultati permetterà di rispondere a domande come :

La dimensione del Suap è coerente con le esigenze del territorio?

L'articolazione sul territorio delle varie attività imprenditoriali influenza l'attività del SUAP?

Il Suap migliora le condizioni di efficienza del mercato?

Il Suap risponde alle esigenze del territorio?

I SUAP più informatizzati riescono a gestire più pratiche? Più velocemente?

Gli imprenditori si rivolgono al SUAP ? Il SUAP è un intermediario ?

Cosa influenza il tempo di evasione di una pratica?

Lo sportello risponde ai parametri di efficienza, di efficacia ed economicità?

Gli enti terzi che tempistica hanno? C'è uniformità nel territorio ?