

Risultanze del progetto di monitoraggio SUAP

Piano di indagine della regione Marche

1

Descrizione del bacino d'utenza

2

Rilevazione totalitaria sulla funzionalità dei SUAP

3

Indagine di customer satisfaction
alle imprese/intermediari

4

Rilevazione presso altri enti

Piano di indagine della regione Marche



1

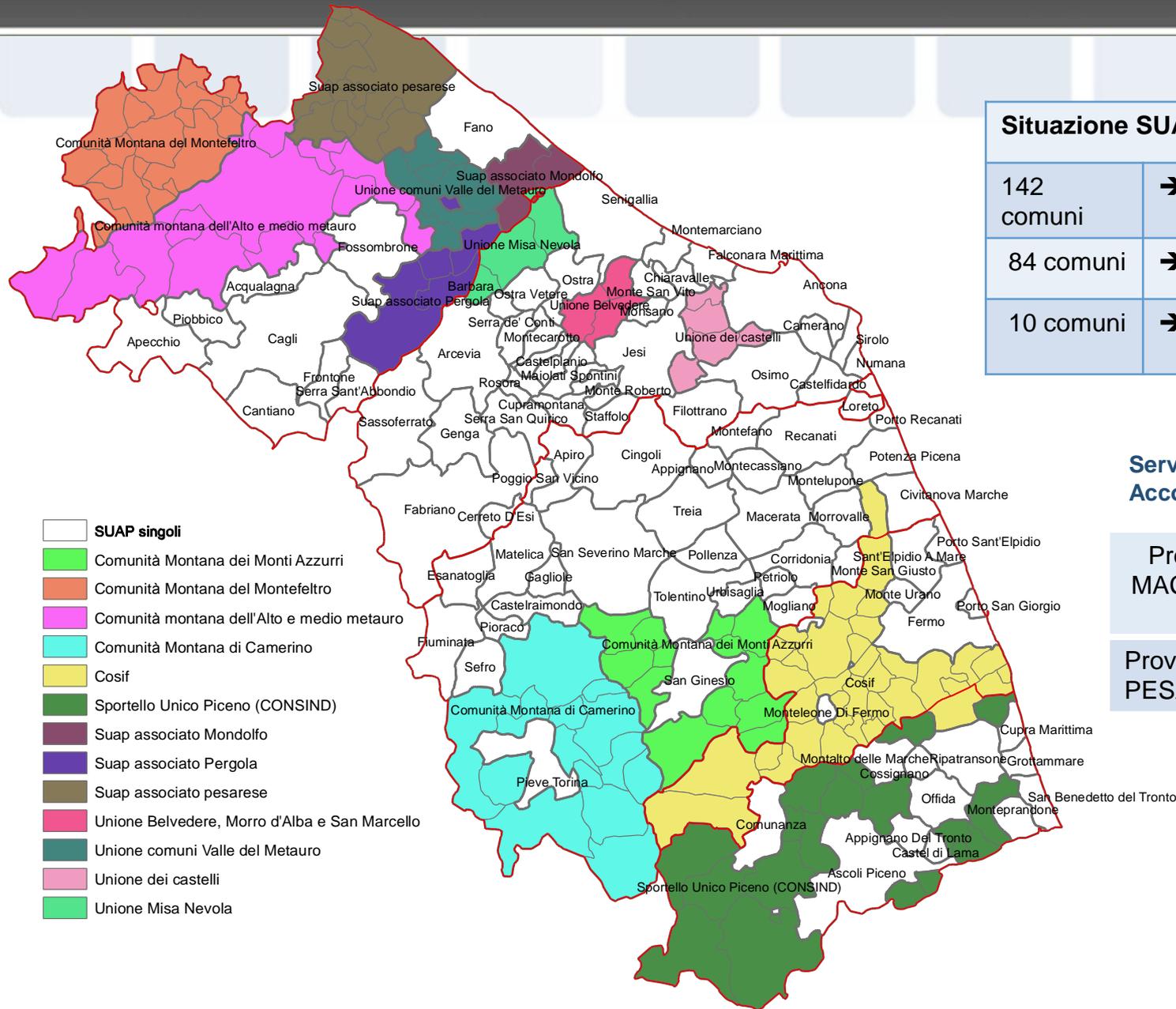
Descrizione del bacino d'utenza

Attraverso i dati di fonte Istat e Infocamere sono state redatte le schede di analisi del bacino di utenza con indicatori statistici relativi a Popolazione e Imprese.

Esse sono disponibili al link

<http://www.impresa.marche.it/SportelloUnicoAttivitaProduttiveSUAP/Monitoraggio.aspx>

Situazione SUAP Marche



- SUAP singoli**
- Comunità Montana dei Monti Azzurri
- Comunità Montana del Montefeltro
- Comunità montana dell'Alto e medio metauro
- Comunità Montana di Camerino
- Cosif
- Sportello Unico Piceno (CONSIND)
- Suap associato Mondolfo
- Suap associato Pergola
- Suap associato pesarese
- Unione Belvedere, Morro d'Alba e San Marcello
- Unione comuni Valle del Metauro
- Unione dei castelli
- Unione Misa Nevola

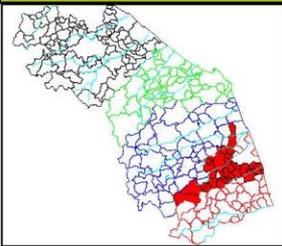
Situazione SUAP Marche		
142 comuni	➔	13 SUAP associati
84 comuni	➔	84 SUAP singoli
10 comuni	➔	10 SUAP in delega a CCIA

Servizi Informatici Unificati e Accordi quadro con enti terzi ↓

Provincia MACERATA	52 comuni + 2 Comunità Montane
Provincia PESARO	8 comuni

Scheda esemplificativa di un SUAP

SPORTELLLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE : COSIF



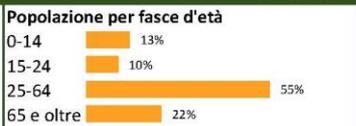
Il SUAP è al servizio di un territorio composto da 36 comuni. La popolazione potenzialmente attiva è il 64%. Il tasso di disoccupazione nel 2011 era del 8%, a fronte di quello regionale del 9%. Gli stranieri residenti sono il 10%, nelle Marche sono il 9% dei residenti.



DEMOGRAFIA

Fonte: Istat dati al 2013 (disoccupazione al censimento 2011)

Comuni afferenti	36
Popolazione	80.056
Popolazione attiva 15-64	64%
Tasso di disoccupazione	8%



Stranieri residenti 7828
rispetto al totale residenti 10%

ATTIVITA' ECONOMICHE

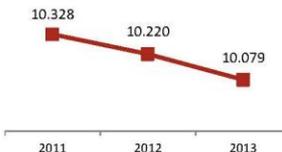
Fonte: Infocamere dati al 2013

Imprese al 2013	10.079
di cui artigiane	34%
Peso regionale	6%
Unità Locali	11.554

Imprese per mille abitanti

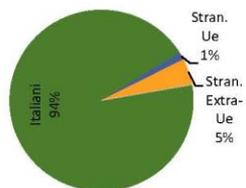


Andamento del numero di imprese

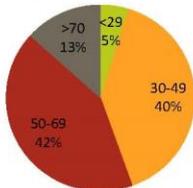


Nel territorio ci sono 126 imprese ogni 1.000 abitanti, nelle Marche sono 101 imprese per mille abitanti. Gli imprenditori stranieri sono il 6%. Il 13% degli imprenditori ha più di 70 anni. Le donne imprenditrici sono il 28%.

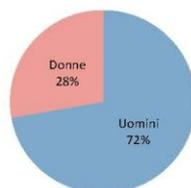
Imprenditori per nazionalità



Imprenditori per età



Imprenditori per genere



*per imprenditori si intendono le persone con carica : titolare, amministratore, socio, ecc

Imprese per classi d'addetti

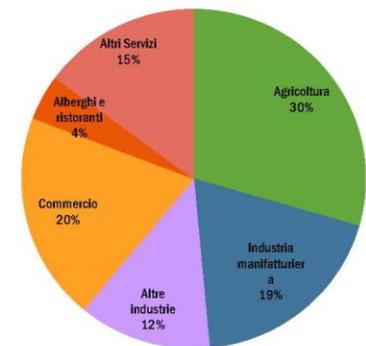
Classi d'addetti	Imprese	% sul tot
<10 addetti	9.570	95%
10-49 addetti	472	5%
50-249 addetti	33	0%
250 addetti e oltre	4	0%

Le imprese sono per la maggiorparte micro-imprese, cioè con meno di 10 addetti

Industrie manifatturiere per classi d'addetti

Classi d'addetti	Imprese	% sul tot
<10 addetti	1.558	81%
10-49 addetti	330	17%
50-249 addetti	27	1%
250 addetti e oltre	3	0%

Imprese per attività economica	Imprese	% sul tot
Agricoltura, silvicoltura e pesca	2.973	29%
Estrazione di minerali da cave e miniere	8	0%
Industrie manifatturiere - Fabbricazione di :		
Alimentari e bevande	146	1%
Tessile e abbigliamento	153	2%
Calzature e pelletterie	1.028	10%
Mobile e Legno	80	1%
Carta e stampa	51	1%
Chimica, Petrolch. e farmaceutica	8	0%
Gomma e plastica	53	1%
Materiale edile	33	0%
Metallurgia e prodotti in metallo	184	2%
Elettronica e app.ture elettriche	30	0%
Macchinari e app.ture meccaniche	53	1%
Mezzi di trasporto	5	0%
Argenteria, Giochi, strumenti mus. e altro	61	1%
Riparazioni e manutenzioni	33	0%
Energia elettrica, Gas, Acqua e tratt. Rifiuti	30	0%
Costruzioni	1.220	12%
Commercio		
Commercio, riparazione autoveicoli e moto	228	2%
Commercio all'ingrosso di altre merci	742	7%
Commercio al dettaglio di altre merci	1.025	10%
Servizi di trasporto	183	2%
Alloggi turistici e ristorazione		
Alloggi turistici	51	1%
Ristorazione	384	4%
Servizi di informazione e comunicazione	119	1%
Altri servizi	1.197	12%
n.c.	1	0%
Totale	10.079	100%



In questo territorio il settore più rilevante, in termini di numero di attività economiche, è quello dell' Agricoltura seguito da quello del Commercio e da quello dell' Industria manifatturiera

Per ulteriori schede vedere:

<http://www.impresa.marche.it/SportelloUnicoAttivitaProduttiveSUAP/Monitoraggio.aspx>

Piano di indagine della regione Marche

**1**

Descrizione del bacino d'utenza

**2**

Rilevazione totalitaria sulla funzionalità dei SUAP

- ❖ E' stato predisposto un indirizzario degli sportelli presenti sul territorio marchigiano
- ❖ E' stato redatto un questionario di circa 70 domande relativo a : Personale, Informatizzazione, Modulistica, Tempi, Comunicazioni e raccordi con la Camera di Commercio e le altre pubbliche amministrazioni, Criticità relative ai procedimenti AUA e Criticità relative al Procedimento Unico, Proposte di interventi. Dunque, i 107 sportelli sono stati invitati a compilare il questionario tramite procedura online.

- ❖ Partecipazione del 85% dei SUAP e del 93% dei comuni
- ❖ Report dei risultati statistici commentati sui siti

www.impresa.marche.it - SUAP - Monitoraggio

statistica.regione.marche.it – Imprese – Pubblicazioni



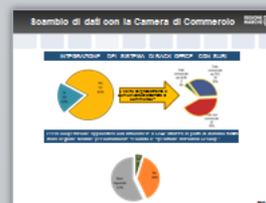
8



9



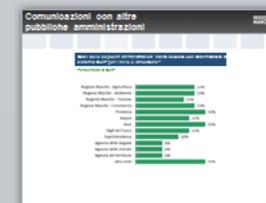
10



11



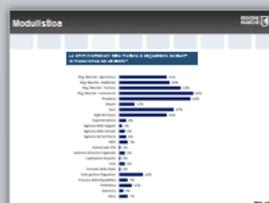
12



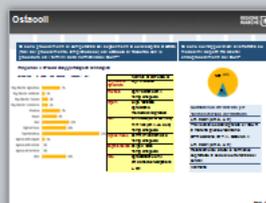
13



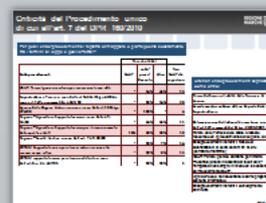
15



16



17



18



19



20

Dall'analisi delle risposte sono emersi anche:

❖ **Suggerimenti e critiche utili alla programmazione regionale**

Criticità del Procedimento unico di cui all'art. 7 del DPR 160/2010

Per quali endo-procedimenti si registra un maggiore o più frequente scostamento tra i termini di legge e quelli effettivi?

Endoprocedimenti	Per criticità del			N.ro SUAP che segnalano
	SUAP	endo-procedimento	Altro	
ASUR: Parere igienico sanitario per esecuzione lavori edili	-	54%	46%	13
Soprintendenza: Parere ai sensi dell'art. 146 del D.lgs. 42/04 e lnni e art. 14-bis, comma3 bis L.241/90	-	86%	14%	28
Agenzia delle Dogane: Autorizzazione ai sensi dell'art. 19 D.Lgs. 374/90	-	100%	-	4
Regione - Agricoltura: Supporto tecnico ai sensi della L.R. 13/90	-	64%	36%	11
Regione - Agricoltura: Supporto tecnico per il riconoscimento della qualifica L.A.P.	10%	60%	30%	10
Regione - Sanità: Verifica ai sensi dell'art. 7 L.R. 20/00	-	53%	7%	14
ARPA: Supporto tecnico per rilascio autorizzazione allo scarico acque reflue	-	92%	8%	13
ARPA: supporto tecnico per rilascio nulla-osta ai sensi dell'art. 8, c. 6, L. 447/95	-	80%	20%	5

Ulteriori endoprocedimenti segnalati come critici

Parere del Servizio Viabilità della Provincia di Ancona
Accertamento condono edilizio da parte della Soprintendenza

Determinazione dell'identità risanatoria ai sensi dell'art. 167, comma5 del D. Lgs. 22/03/2001
Parere delle Ferrovie dello Stato. Mancato accordo con il procedimento delles. gerio civile
Endoprocedimenti inerenti il rilascio di autorizzazioni ai sensi dell'art. 24 C.d.N. (demanio marittimo)
ASUR: Parere igienico sanitario per Attività Produttive (anche in assenza di lavori edili) - Tempistica non sempre in linea con le scadenze del procedimento SUAP
Vigili del fuoco: non accettano l'esame progetto su supporto informatico
Endoprocedimenti inerenti il coinvolgimento dell'ANAS

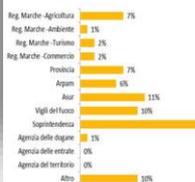
Ostacoli

Ci sono procedimenti di competenze dei seguenti enti la cui disciplina di settore (fasi del procedimento, tempistica ecc) è di ostacolo al raccordo con le procedure ed i termini della normativa del SUAP?

Ci sono sovrapposizioni di istruttoria su medesimi aspetti tra diversi endoprocedimenti del SUAP?

Risponde il 91% dei Suap partecipanti all'indagine

Percentuale di SUAP che indicano i seguenti enti:



NORME DI OSTACOLO	
Reg. Marche - Agricoltura	d.g.r. 276/2005
Provincia	dpr n° 59/2013 art. 4
Apam	Tempi di risposta d.lgs. 152/2006
Aur	Richiesta di integrazioni L.R. 20/00 (art. 8, cc. 4 e 5)
Aur	R.R. 104 (art. 4, cc. 5 e 6)
Vigili del fuoco	D.P.R. n° 151/2011 art. 3
Soprintendenza	Tempi di risposta D. lgs n. 42/04
Soprintendenza	Tempi di risposta
Altro	dpr 380/2001 e s.m.i. art. 55 Codice Navigazione L. 241



Normativa di riferimento per sovrapposizioni di istruttoria L.R. 25/01 (art. 3, c. 2)
Tra il servizio edilizia privata e l'ASUR in materia igienico-sanitaria DPR 59/2013 ART. 4, COMMA 4
L.R. 25/01 (art. 3, c. 2)
Relativamente a tutte le normative soprattutto in sede di conferenza dei servizi
Antimafia

Proposte per tipologia di intervento rivolte alla regione

Informatico

- Adozione di un sistema informatico unico almeno negli enti locali
- Creare un software regionale di front-end per la presentazione telematica della domanda
- Maggior diffusione dei software gestionali
- Messa a disposizione del sistema di conservazione digitale a norma
- Migliorare caselle PEC
- Piattaforma con portale unico regionale per l'archiviazione
- Piattaforma WEB unica
- Portale SUAP uguale per tutti i Comuni

Giuridico

- Notizie su novità legislative e sentenze recenti in materia
- Fornire interpretazioni autentiche a norme regionali
- Inviare circolari esplicative a tutti gli Sportelli sull'interpretazione giuridica delle norme al fine di favorire prassi omogenee su tutto il territorio
- Richiamo della procedura di cui al D.P.R. 160/2010 nelle norme regionali dei settori coinvolti e approvazione della proposta di legge regionale a iniziativa della Giunta regionale concernente: "Legge di innovazione e semplificazione amministrativa" di cui alla DGR 936 DEL 27/06/2012
- Semplificare
- Supporto on line

Informativo

- Formulario sugli atti da adottare da parte della PA
- Divulgazione del sistema dei SUAP nei confronti di amministrazioni e utenti
- Aggiornare costantemente gli Sportelli sull'introduzione di nuove norme (nazionali e regionali) o sull'aggiornamento di quelli esistenti attraverso, ad es., l'invio di informative
- Divulgare maggiore conoscenza del ruolo rivestito dal Suap in quanto neanche le stesse amministrazioni comunali conoscono la mole di lavoro e le pratiche che transitano nel canale Suap

Formativo

- Organizzazione nuovi corsi
- Promozione di attività di formazione nei confronti degli enti terzi, nonché nei confronti degli utenti (professionisti, associazioni di categoria, imprese)
- Corsi di aggiornamento annuali

Altro

- Attivare interventi per la costituzione di Suap Associati fra più Comuni
- Inter-operatività dei sistemi tra i vari enti
- Ottenere convenzioni accordi con i principali enti terzi
- Tavoli di lavoro più frequenti anche con altri enti coinvolti nei vari procedimenti

Piano di indagine della regione Marche

1

Descrizione del bacino d'utenza

2

Rilevazione totalitaria sulla funzionalità dei SUAP

3

Indagine di customer satisfaction
alle imprese/intermediari

Customer satisfaction del servizio SUAP

La fase di indagine ha incrociato anche il monitoraggio nazionale che prevedeva:

Elaborazioni del Politecnico di Milano - Si.Camera per Unioncamere
Indagine sul livello di soddisfazione del SUAP su 1.000 imprese

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ufficio Semplificazione amm.va
Rilevazione degli oneri e dei tempi per l'avvio delle attività d'impresa

- in corso su 4.000 imprese Settore Manifatturiero
- successivamente su Servizi di Ristorazione

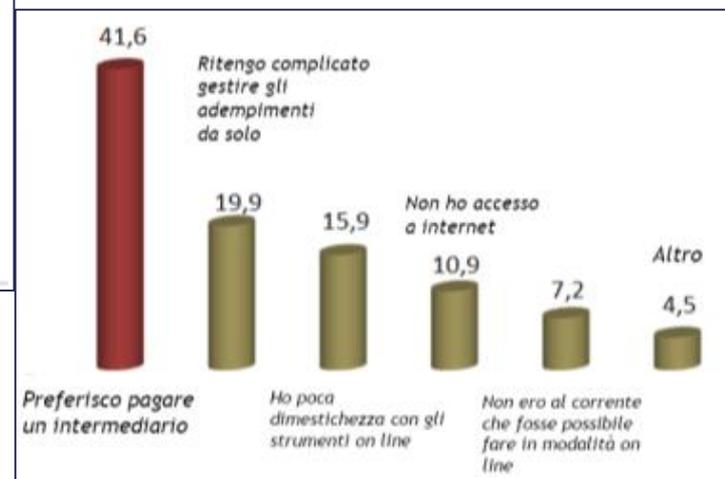
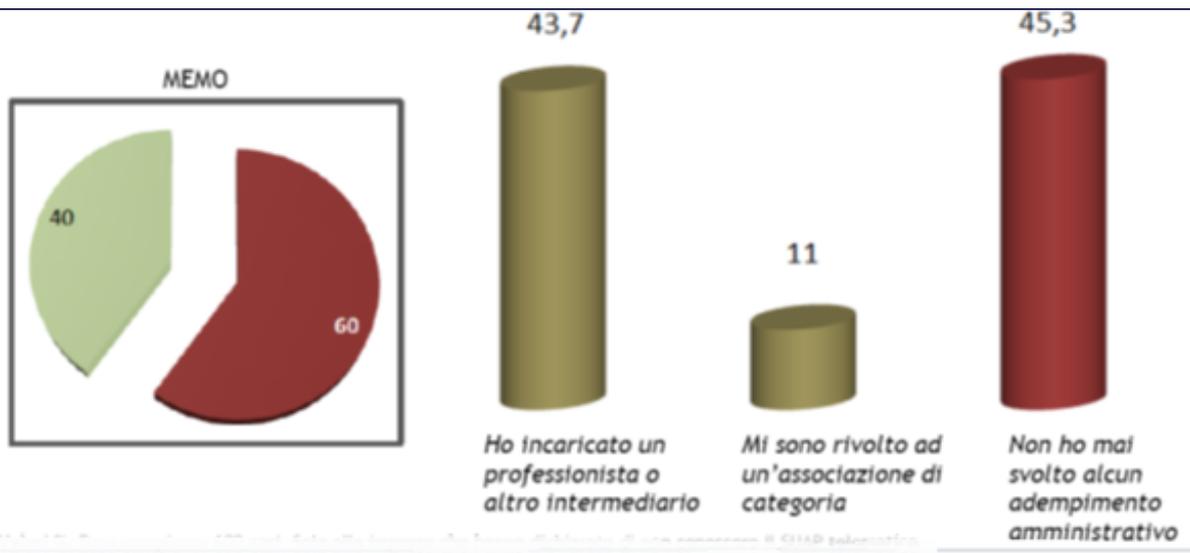
Agenda per la semplificazione 2015-2017 – Azione 5.3
Focus group regionali – Indagine qualitativa con traccia di discussione → contributi a report di sintesi nazionale

Customer satisfaction del servizio SUAP

A livello nazionale :

Elaborazioni del Politecnico di Milano
 Indagine Si.Camera per Unioncamere =1.000 imprese

• **Conoscenza e utilizzo del SUAP**



- **Valutazione del Suap**

Rispetto all'accesso al SUAP attraverso lo sportello virtuale, in relazione alla **capacità dello sportello telematico di fornire assistenza e supporto**, posso affermare che:

E' facile, all'interno del sito, **trovare le informazioni e l'assistenza** di cui ho bisogno



Quando ho avuto dubbi sulla preparazione della modulistica, il **sito ha saputo supportarmi prontamente**



È difficile comprendere gli adempimenti richiesti



SOMMA (1-2): 1 = per niente d'accordo

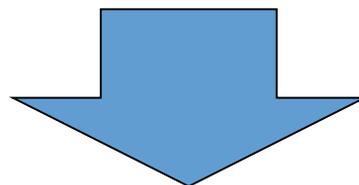
3 = valore medio

SOMMA (4-5): 5 = totalmente d'accordo

Customer satisfaction del servizio SUAP



Agenda per la semplificazione 2015-2017 – Azione 5.3
Focus group regionali – Indagine qualitativa con traccia di
discussione → contributi a report di sintesi nazionale



Regione Marche -Focus group lato utenza

Data e luogo di svolgimento

5 OTTOBRE 2015 Ancona Palazzo Leopardi - Sala Verde

Partecipanti:

Confartigianato – Confindustria – CNA – Confcommercio

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Aspetti generali

- ❖ Vengono percepiti **miglioramenti** nel livello dei servizi assicurati dai suap grazie a:
 1. Entrata in vigore del **DPR 160/2010** che ha dato nuovo vigore allo strumento
 2. **Informatizzazione** delle procedure che consentono di caricare sia la pratica che tutti gli allegati
 3. Omogeneità della **modulistica**
 4. **Formazione** degli operatori

Soprintendenze

Agenzie delle dogane

Vigili del fuoco

In difficoltà ad inserirsi nel procedimento unico



Vanno promosse occasioni di incontro per accordi su tempistica e prassi

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Front office e procedimenti



Il portale impresainungiorno è utilizzato solo per arrivare al portale del SUAP



Portali dei SUAP
Esaustivi nell'80% dei casi
**NON CHIARI
COSTI / TARIFFE**

Modulistica

Utilizzata quella regionale → informazioni corrette e semplici
 Molti comuni la personalizzano con indicazioni o parametri locali → complicazioni
Modulistica dei procedimenti ambientali troppo complicata sia per imprese sia per associazioni

Criticità del Procedimento automatizzato

Ripetizione degli stessi dati in più moduli
 Documentazione da allegare già in possesso dell'amministrazione

Front office e procedimenti



Suggerimenti a favore di un'unica procedura regionale

Le associazioni lamentano di doversi registrare nei diversi portali e l'utilizzo di procedure diverse, alcune delle quali presentano anche disfunzioni tecniche. Le procedure non danno possibilità di interloquire con lo sportello per segnalazioni (che comunque vengono risolte in altro modo nel 80% dei casi)

Criticità del Procedimento ordinario

Poca esperienza nella gestione della Conferenza dei servizi:

- Individuazione di tutte le amministrazioni competenti;
- Frequente richiesta di integrazioni;
- Pareri inviati dopo la conferenza di servizi alla quale l'Amministrazione non ha partecipato, in tal modo rallentando e modificando gli esiti della pratica.

Ulteriori segnalazioni

- La Pec ad oggi risulta per molti più facile e con maggiori garanzie rispetto alle piattaforme web proposte
- Difformità tra i Suap in merito a tariffe e costi dovuti

L'opinione dell'utenza: Associazioni di categoria

Punti di forza e best practices



Citato come best practice → Suap di Senigallia

Esigenza chiara emersa durante il focus:

Unificare a livello regionale molte funzionalità come:

- **accreditamento ai sistemi e procedure telematiche in generale,**
- **modulistica,**
- **accordi con gli enti terzi,**
- **tariffario unico**

Piano di indagine della regione Marche

1

Descrizione del bacino d'utenza

2

Rilevazione totalitaria sulla funzionalità dei SUAP

3

Indagine di customer satisfaction
alle imprese/intermediari

4

Rilevazione presso altri enti

Rilevazione presso altri enti

E' stato inviato uno specifico questionario per rilevare lo stato dei rapporti con i SUAP ed eventuali criticità a questi enti:

•Uffici Regionali : Decentrati
Agricoltura, Ambiente, Turismo,
Commercio

•Uffici provinciali competenti
in materia di: Ambiente,
Sismica, Viabilità, Urbanistica,
Trasporti, Turismo ed
Informatica

• Soprintendenza
• Vigili del fuoco

Sono pervenuti 10 questionari di risposta:

Decentrati: Ancona,
Macerata,
Pesaro
Ambiente: VIA, AIA, Cave

Macerata –ambiente-,
Fermo –ambiente-,
Ascoli Piceno –urbanistica

Soprintendenza

- ❖ **Raccordi**: Non sono state sottoscritte convenzioni per il raccordo con i SUAP
- ❖ **Comunicazioni** : viene usata la PEC, non ci sono interazioni telematiche diverse
- ❖ **Ricezione diretta della pratica** : Comportamenti disomogenei in caso di (la accettano e la inoltrano al SUAP oppure la rigettano oppure la istruiscono poi ne danno comunicazione al SUAP)
- ❖ **Modulistica**: Modalità di messa a disposizione differenti a seconda dello specifico settore, ma tendenzialmente diffusa tramite internet
- ❖ **Presentazione della pratica**: Gli enti riferiscono che la avviene quasi sempre tramite intermediari più frequentemente professionisti del settore tecnico
- ❖ In merito **all'istruttoria con riferimento ai procedimenti art.5 e art.7** si riportano le considerazioni principali emerse:
 - a. Il SUAP effettua un'istruttoria meramente formale (in alcuni casi si utilizzano espressioni che denotano insoddisfazione)
 - b. Le amministrazioni ricevono la pratica dal SUAP in tempi molto variabili (da una ricezione in contemporanea ad un termine di 95 giorni)
 - c. I termini entro i quali l'ente invia il parere al SUAP variano logicamente in relazione al procedimento (in media 120,30,90,15,20)
4 enti riferiscono di non riuscire a rispettare il termine fissato dalla legge (in particolare per AIA, VIA e AUA a causa della complessità)
- ❖ **Formazione**: Il personale non ha ricevuto formazione specifica sulla disciplina del SUAP e ne esprime esigenza in particolare in relazione alla normativa e agli aspetti tecnici dell'informatizzazione delle procedure
- ❖ **Valutazione e proposte**: sollecitare i SUAP a verifiche di completezza, incontri diretti SUAP/enti terzi, Uniformità di azione, Uniformare la modulistica, Conferenza di servizi telematica, maggiore interoperabilità dei sistemi informatici e piattaforma web regionale
- ❖ **Best practice segnalate**: Tolentino, COSIF, Associato Pesarese

- ❖ L'intervento della regione nell'ambito delle attività per il sistema dei SUAP è stato apprezzato in particolare per:
 - Predisposizione modulistica, Formazione e Informazione

- ❖ Esigenze emerse dai SUAP, dall'utenza e dagli Enti Terzi:
 - Piattaforma regionale unica di front-end collegata a tutti i SUAP
 - Interoperabilità dei sistemi informatici anche degli enti terzi
 - Uniformare le prassi sul territorio completando l'adozione di modulistica uniforme, la banca dati dei procedimenti
 - Supporto e consulenza giuridica e informativa anche con forme di confronto collaborativo