



Sportello unico per le imprese

Lo sportello unico per le imprese rappresenta una svolta nel modo di porsi della pubblica Amministrazione Comunale nei confronti delle imprese: da detentore di potere autorizzatorio a ente che fornisce servizi con l'obiettivo di promuovere l'attività imprenditoriale. In particolare, lo sportello unico per le imprese gestisce tutti i processi, comprensivi di autorizzazioni, concessioni e permessi, che portano l'imprenditore a:

- avviare un'attività imprenditoriale o commerciale (localizzazione, costruzione, installazione degli impianti, collaudo, avvio dell'attività, acquisizione autorizzazioni e licenze)
- trasformare o modificare l'attività da molteplici punti di vista:
 - edile (manutenzione straordinaria, ristrutturazione, ampliamento, ecc.)
 - tecnologico e merceologico (riconversione impianti, installazione nuovi macchinari, adeguamento alla normativa sulla sicurezza, cambio di categoria commerciale, ecc.)
 - societario (cambio di proprietà, subentro commerciale, ecc.)
- dismettere o cessare l'attività (comunicazione di cessazione attività, smantellamento impianti, demolizione, ecc.)

Tutto ciò presuppone che il servizio offerto dal Comune tramite lo sportello unico non è il prodotto di un singolo procedimento o della somma dei prodotti di singoli procedimenti, ma è la soddisfazione di un bisogno complesso manifestato dall'utente al momento della domanda (l'avvio di una nuova attività produttiva, l'apertura di un esercizio commerciale, ecc.)

Per l'erogazione di un servizio così complesso lo sportello unico deve gestire la domanda in un'ottica di processo, in cui l'utente assume il compito di fornitore di informazioni e di beneficiario dei risultati prodotti, mentre il Comune si pone quale unico gestore del processo amministrativo.

L'attività dello sportello unico per le imprese:

- comporta l'azione coordinata del Comune interessato e degli altri Enti a vario titolo coinvolti nel procedimento;
- ha come finalità la semplificazione dell'attività delle imprese sul territorio indipendentemente dal comune in cui si trovano;
- può essere una leva per incidere sullo sviluppo del territorio con un impatto che può andare oltre i confini del territorio Comunale.

Questo comporta tra l'altro

- la semplificazione della normativa di riferimento e la razionalizzazione delle procedure attuative, al fine di permettere all'utente un accesso unico e semplificato e soprattutto di riuscire a rispettare i tempi;
- la definizione di modalità di coordinamento tra enti;
- la revisione del modello organizzativo in modo che lo Sportello Imprese non sia un semplice coordinatore di uffici, ma sia l'interfaccia per l'utente di una struttura integrata, organizzata per processi, che presiede all'erogazione dei servizi.

Il progetto Sportello imprese del Comune di Paternò.

Il Comune di Paternò ha intrapreso il processo di sviluppo dello sportello unico per le imprese, con l'obiettivo di attivarlo entro il 2002.

La scelta di rinviare l'apertura oltre la scadenza di legge è stata determinata dall'esigenza di non fare una semplice "operazione di facciata", ma di puntare più sugli aspetti sostanziali che su quelli formali. In questo senso il Comune ha deciso di:

- gestire il progetto interno di sviluppo dello sportello unico nell'ambito di un processo più ampio di riorganizzazione della macchina comunale, che porterà ad un modello di Comune fortemente orientato all'utente;
- gestire i rapporti e le attività di coordinamento con gli enti esterni coinvolti nel processo unico di autorizzazione, all'interno di un progetto provinciale.

In particolare, si è arrivati alla stipula di un Protocollo di Intesa tra Comune di Paternò, Provincia, AUSL, VVF, ARPA e AMPS a garanzia dell'armonizzazione dei tempi e della modulistica.

Lo sportello unico per le imprese riceve lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.00; giovedì dalle ore 9.30 alle 12.0; dalle 16.00 alle 18.00.

La missione dello SI del Comune di Paternò

- 1) promuovere il marchio "Città di Paternò":
 - sviluppando uno sportello all'avanguardia, capace di offrire servizi evoluti alle imprese;
 - mettendo le esigenze delle imprese al centro dell'azione amministrativa;
- 2) mettere gli operatori economici in condizioni di lavoro ottimale attraverso:
 - il miglioramento e la semplificazione delle funzioni amministrative relative alla realizzazione, la modifica o la cessazione;
 - la capacità di interpretare le esigenze degli utenti e attrezzare la capacità di risposta per aree tematiche (coerenti con la domanda degli utenti) e non per competenze settoriali;
- 3) costituire una prima occasione di innovazione organizzativa e gestionale della macchina comunale con l'obiettivo di:
 - orientare l'azione amministrativa e gestionale dell'ente alla soddisfazione delle esigenze dei cittadini - utenti;

- ottimizzare il livello di servizio in una logica “cliente-fornitore”;
 - sviluppare la cultura dell’interazione con gli utenti;
- 4) assicurare le stesse caratteristiche di servizio e condizioni di accesso, in un quadro di corretta informazione verso gli operatori economici e tecnici
 - 5) supportare il governo e la valorizzazione del territorio del Comune di Paternò attraverso:
 - la creazione di una rete di servizi integrata alle aziende che coinvolge e valorizza gli intermediari tradizionali (studi tecnici, associazioni di categoria, camere di commercio, ...);
 - la promozione di interventi integrati sul territorio con gli altri operatori istituzionali;
 - l’attrazione di capitali di investimento per lo sviluppo di infrastrutture e la creazione di posti di lavoro.

Il percorso di avvicinamento dello Sportello Imprese

L’attivazione a regime dello Sportello Imprese sarà il risultato di un processo complesso che comporterà tra l’altro:

- un ridisegno della organizzazione interna al Comune (modello organizzativo/gestionale e sistemi informativi di supporto) in funzione dell’erogazione di servizi e dell’interazione proattiva con gli utenti
- una revisione delle norme e delle procedure (concordata anche con gli altri enti interessati) finalizzata a semplificare e a rendere meno aleatoria l’interazione con gli utenti
- lo sviluppo di un sistema informativo on-line orientato a:
 - supportare l’erogazione dei singoli servizi e la necessaria interazione con gli utenti (architettura web)
 - gestire e visualizzare il flusso delle pratiche e lo stato di avanzamento puntuale.

Per raggiungere questo obiettivo ambizioso, il Comune di Paternò si è dato un percorso in tre tappe, che vedono altrettante evoluzioni successive nei servizi offerti dallo SI:

- 1) la prima tappa prevede la realizzazione di uno SI che sarà un interlocutore unico in grado di rilasciare un provvedimento unico comprensivo di tutte le autorizzazioni necessarie a risolvere problematiche complesse legate all’attività di impresa.

In questo modo lo SI rappresenta l’unico interlocutore sul territorio, garantendo certezza dei tempi, delle modalità e dei costi di accesso.

- 2) la seconda tappa prevede uno SI orientato a erogare servizi a valore aggiunto alle imprese: per esempio supporto alla progettazione, valutazione preliminare dei progetti, studi di fattibilità;
- 3) la terza tappa prevede uno SI promotore dello sviluppo del territorio. La struttura si occuperà di promuovere il territorio di Paternò attraverso la ricerca di nuovi spazi e nuove idee per lo sviluppo imprenditoriale.

Il primo passo di questo percorso si è sostanziato con l'apertura dello SI a febbraio 2001, erogando un prodotto complesso: l'autorizzazione unica a realizzare opere edili.

Come funziona

L'attività imprenditoriale necessita spesso di numerose autorizzazioni "complesse" da parte della Pubblica Amministrazione, che richiedono l'apporto di soggetti diversi: il Comune, la AUSL, che verifica il rispetto delle norme di igiene, i VVF, che verificano la sicurezza degli impianti, e così via.

Lo SI diventa l'unica controparte dell'imprenditore per la soluzione dei suoi problemi con riferimento a tutte le autorizzazioni pubbliche.

Ad esempio, se un imprenditore ha la necessità di costruire un capannone per avviare una attività produttiva, lo SI si preoccupa di fargli ottenere una unica autorizzazione:

- indicandogli le norme da rispettare per la realizzazione dell'intervento;
- raccogliendo, attraverso un'opportuna modulistica le informazioni necessarie per le varie autorizzazioni;
- interagendo direttamente, per conto dell'utente, con le diverse amministrazioni coinvolte;
- rilasciando un provvedimento finale con valore di autorizzazione unica rispetto a tutti gli aspetti valutati e autorizzati dagli altri enti/uffici.

Lo SI è organizzato in:

- a) Una struttura di front office, ovvero lo sportello a cui si rivolge l'utente, che si occupa di:
 - accogliere gli utenti e rispondere alle richieste di informazioni;
 - orientare l'utente nella individuazione degli aspetti rilevanti del suo problema ;
 - fornire all'utente:
 - la modulistica da compilare, l'elenco della documentazione da produrre e la quantificazione di tutte le spese da sostenere;
 - le istruzioni necessarie per la corretta compilazione dei moduli e redazione delle eventuali relazioni tecniche;
 - i riferimenti normativi del caso;
 - convocare la conferenza dei servizi in caso di ritardi nel rilascio di pareri/autorizzazioni;
 - erogare il prodotto finale.
- b) Una struttura di back office, ovvero la struttura operativa interna, che si occupa di:
 - contattare, per conto dell'utente, tutti gli enti coinvolti nel rilascio di pareri o autorizzazioni funzionali all'erogazione del prodotto (autorizzazione unica);
 - controllare i tempi di rilascio dei pareri/autorizzazioni;

- sollecitare gli enti/uffici in caso di ritardi;
- convocare e coordinare la Conferenza dei Servizi;
- recuperare tutti gli atti prodotti dagli enti/uffici e sintetizzarli nel provvedimento unico di autorizzazione.

I vantaggi rispetto al passato

I vantaggi per l'utente rispetto alla prassi del passato, sono la diretta conseguenza di un nuovo modo di lavorare dell'amministrazione comunale, basato sull'orientamento alla soddisfazione dei bisogni dell'utente. In particolare gli aspetti caratterizzanti l'attività dello Sportello Imprese di Paternò sono:

- capire e risolvere le problematiche dell'utente in caso di esecuzione di:
 - opere di realizzazione;
 - opere di ristrutturazione;
 - opere di ampliamento;
 - opere di riconversione;
 - opere interne a impianti produttivi;
 - avvio, modifica o trasformazione dell'attività commerciale;
- aiutare l'utente a capire ed esplicitare tutti gli aspetti che caratterizzano l'intervento che intende realizzare;
- fornire all'utente tutte le informazioni e tutte le cose di cui ha bisogno (elenco di documenti da produrre, moduli e istruzioni per la compilazione, testi normativi di interesse, ecc.) per presentare una domanda unica per realizzare l'intervento;
- contattare, coordinare e interagire con tutti gli enti coinvolti nel processo per conto dell'utente;
- rilasciare una autorizzazione unica per la soluzione di problemi complessi dell'utente imprenditore.

Di conseguenza i vantaggi di cui potrà beneficiare l'utente saranno:

- possibilità di avere un unico punto di riferimento;
- informazioni univoche e complete;
- minori rischi di presentare domande incomplete;
- minore spreco di tempo e risorse;
- chiarezza sui tempi totali e quindi possibilità di fare previsioni e pianificazioni per il futuro;
- possibilità di quantificare il costo totale, in termini di tempo e denaro, sostenuto per ottenere la soluzione al suo problema.

I diritti e doveri dell'utente

A fronte dell'introduzione dello sportello imprese l'utente ha il diritto di:

- avere informazioni chiare e complete su cosa deve contenere la domanda unica e come deve essere redatta;

- usufruire di una unica interruzione del procedimento per la richiesta di integrazioni documentali o modifiche progettuali;
- avere una risposta ai suoi problemi entro 90 giorni (150 in caso di VIA), qualora la domanda sia completa;
- conoscere, in qualsiasi momento, a che punto del processo di autorizzazione si trova la domanda;
- conoscere le generalità del responsabile dell'intero procedimento unico di autorizzazione;
- convocare una Conferenza dei Servizi in caso di diniego.

L'utente ha comunque anche dei doveri, nei confronti dello SI

- descrivere in modo chiaro, completo e veritiero il suo problema allo SI;
- compilare con cura la scheda di accesso;
- compilare in modo completo ed esaustivo la modulistica fornita dallo SI;
- seguire con attenzione tutte le indicazioni fornite dallo SI sulla presentazione della domanda (istruzioni per la compilazione dei moduli, indicazioni sulla stesura delle relazioni tecniche e la preparazione dei disegni, normativa di riferimento);
- rispettare gli orari e i tempi di apertura dello SI.

Il rispetto di questi doveri permette all'utente di:

- ridurre al minimo le possibilità di incompletezza della domanda unica di autorizzazione e quindi ridurre a casi eccezionali le richieste di integrazione, che, di fatto, comportano rallentamenti nel processo di autorizzazione e sforzi da parte dell'utente);
- minimizzare, a livello di caso eccezionale, i ricorsi alla Conferenza dei Servizi, che comporta un allungamento indefinito dei tempi necessari a concludere l'esame di merito del progetto e quindi al rilascio dell'autorizzazione/diniego.