

Allegato A

# SUAP&Impresa - Programma operativo fino al 31 dicembre 2024

## INDICE

---

1. Introduzione
2. Il contesto di riferimento
3. La fotografia dei SUAP in Lombardia
4. Obiettivi e servizi

## 1. Introduzione

---

Il presente documento illustra il Programma operativo del servizio di assistenza del team *“SUAP&Impresa”*, declinando gli obiettivi e gli interventi di semplificazione che Regione Lombardia e il Sistema camerale lombardo intendono sviluppare e consolidare sul territorio lombardo, in linea di continuità con le attività svolte a livello regionale dapprima nell’ambito del servizio *“Angeli Anti burocrazia”* nelle annualità 2014-2019 e, successivamente, con il Programma *“Impresa Lombardia”* nel biennio 2020-2021, attivati da Regione Lombardia in stretta collaborazione con il Sistema camerale lombardo, in attuazione della **Legge Regionale 19 febbraio 2014, n. 11** *«Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro, la competitività»*.

Si evidenzia, infatti, che la L.R. n. 11/2014 pone quali fondamentali obiettivi l’uniformazione dei livelli di servizio offerti alle imprese dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive (di seguito, SUAP), la valorizzazione e diffusione del Fascicolo Informatico d’impresa, l’assistenza alle imprese sugli adempimenti necessari per avviare ed esercitare un’attività imprenditoriale (si vedano, in particolare, l’art. 6 *“Semplificazione”*, così come modificato dall’art. 7, comma 1 della L.R. 12 dicembre 2017, n. 36, nonché il successivo art. 7 *“Amministrazione unica”*).

Alla luce degli importanti risultati raggiunti dal servizio *“Impresa Lombardia”* in favore delle imprese e dei SUAP lombardi, nel 2022 Regione Lombardia e le Camere di Commercio lombarde hanno inteso far evolvere il servizio in un **nuovo modello organizzativo stabile**, a seguito di un percorso transitorio per rimodulare le attività e il modello attuativo. L’avvio del percorso di transizione ad un nuovo modello organizzativo stabile è stato approvato con **D.G.R. 31/01/2022, n. XI/5898**, che ha previsto azioni di accompagnamento e di assistenza alle imprese tese a facilitare il dialogo e la relazione con i SUAP a favore dell’avvio e dello svolgimento dell’attività imprenditoriale.

In attuazione di quanto previsto dalla sopracitata D.G.R. 31 gennaio 2022, n. XI/5898, con il presente Programma operativo Regione Lombardia e il Sistema camerale lombardo, in collaborazione con ANCI Lombardia, intendono sviluppare un servizio stabile e continuativo di supporto formativo, informativo e di orientamento per le imprese e i SUAP, in maniera omogenea sul territorio lombardo.

## 2. Il contesto di riferimento

---

Al fine di rendere operativo e concreto il percorso di semplificazione delineato dalla L.R. n. 11/2014, Regione Lombardia, in collaborazione con il Sistema camerale lombardo, ha attuato rilevanti interventi di semplificazione, a partire dal servizio *“Angeli Anti Burocrazia”*, approvato con **D.G.R. 17/10/2014, n. 2532**, che ha consentito di semplificare i rapporti tra imprese e Pubbliche Amministrazioni, attraverso azioni formative/informative, di accompagnamento e diffusione della conoscenza degli adempimenti amministrativi

necessari per esercitare un'attività imprenditoriale e dell'utilizzo degli strumenti digitali per dialogare in modo semplice e veloce con la Pubblica Amministrazione.

In particolare, gli interventi realizzati nel corso del progetto "**Angeli Anti burocrazia**" hanno favorito l'attuazione di importanti interventi di "sburocratizzazione", partendo dalla rilevazione "sul campo" dei principali nodi burocratici relativi all'avvio dell'attività d'impresa e favorendo:

- il **miglioramento dei livelli di servizio offerti dai SUAP alle imprese del territorio**, per la quasi totalità telematizzati con una diffusione del portale nazionale *impresainungiorno.gov.it* pari all'80% sul territorio lombardo;
- la valorizzazione del **Fascicolo informatico d'impresa** (oltre 1 milione di documenti inseriti);
- la **semplificazione e la digitalizzazione** dei processi e dei procedimenti (in ambito ambientale, sanitario, turistico, ecc.);
- l'**assistenza alle imprese per la riduzione degli ostacoli burocratici** e per l'informazione sugli adempimenti amministrativi necessari per lo svolgimento dell'attività di impresa (es. titoli abilitativi, procedimenti di competenza del SUAP);
- l'**assistenza agli investitori** nell'ambito di interventi regionali a sostegno dell'attrazione degli investimenti.

In attuazione degli obiettivi previsti dalla L.R. n. 11/2014, con **D.G.R. 14/05/2015, n. X/3591** è stato inoltre avviato un programma di interventi basato su una pluralità di azioni coordinate e integrate al fine di supportare lo sviluppo del **Fascicolo informatico d'impresa**, anche attraverso attività di affiancamento e supporto ai SUAP per l'alimentazione dello stesso.

Ad esso ha fatto seguito l'attuazione di un percorso di sperimentazione e di un programma di "**action learning**", in collaborazione con il Sistema camerale e in accordo con il Ministero dello Sviluppo Economico (D.G.R. n. 4025/2015, D.G.R. n. 4221/2015, D.G.R. n. 5020/2016), che ha portato all'approvazione della **D.G.R. 16/12/2019, n. XI/2647** avente ad oggetto gli esiti della sperimentazione e la definizione dei modelli di interoperabilità per l'implementazione del Fascicolo informatico di impresa con le banche dati regionali.

Nel 2019 la Direzione Generale Sviluppo Economico con **D.G.R. 03/06/2019, n. 1702** ha approvato gli "**Indirizzi regionali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP)**", indicando i parametri organizzativi ed i contingenti operativi riguardanti il SUAP (singolo) e i bacini territoriali per un esercizio ottimale della funzione.

Nello stesso anno, al fine di consolidare e rilanciare le politiche di semplificazione per le imprese, Regione Lombardia ha avviato il Programma di interventi "**Impresa Lombardia**", approvato con **D.G.R. 11/11/2019, n. XI/2411** e successivamente rimodulato con **D.G.R. 05/05/2020, n. XI/3111** alla luce dell'emergenza sanitaria da Covid-19, attraverso un'articolata proposta di interventi - attuati in collaborazione con il Sistema camerale lombardo - finalizzati a:

- **semplificare la relazione tra imprese e Pubbliche Amministrazioni**, mediante il supporto agli imprenditori nella conoscenza degli adempimenti amministrativi

necessari per esercitare un'attività imprenditoriale e la risoluzione dei "nodi burocratici";

- **contribuire allo sviluppo delle funzionalità delle piattaforme e promuovere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti "abilitanti"** per un dialogo più semplice e agile con le PP.AA., secondo il principio del «*Digital First*» (SPID, firma digitale, Cassetto Digitale dell'imprenditore, fatturazione elettronica, ...);
- **realizzare azioni informative per le imprese relativamente ai procedimenti amministrativi**, in collaborazione con le associazioni di categoria e con gli ordini professionali;
- **migliorare i livelli di servizio offerti dai SUAP all'utenza**, in attuazione degli indirizzi regionali approvati con D.G.R. 03/06/2019, n. 1702.

Nello specifico, le attività del Programma "*Impresa Lombardia*" nel periodo 2020-2021 si sono incentrate sulle seguenti aree di intervento:

- 1. Orientamento informativo:** nel biennio 2020-2021 sono stati realizzati n. 37 webinar rivolti alle imprese per promuovere la conoscenza degli strumenti digitali e n. 3 webinar rivolti agli studenti degli istituti superiori per presentare gli strumenti digitali messi a disposizione delle imprese, coinvolgendo un totale di circa 2.800 utenti.

È stato inoltre realizzato un programma formativo dedicato a imprese e professionisti, in collaborazione con le Camere di Commercio, il Comando regionale dei Vigili del Fuoco e gli Ordini professionali, al fine di diffondere le modalità operative di presentazione delle istanze telematiche di competenza dei Vigili del Fuoco. L'iniziativa formativa, che ha previsto lo svolgimento di n. 9 incontri territoriali, uno per ogni CCIAA, erogati con il contributo dei Comandi provinciali dei Vigili del Fuoco, ha coinvolto complessivamente n. 926 partecipanti.

È stato altresì progettato e realizzato un incontro formativo dedicato ai procedimenti amministrativi per lo svolgimento delle manifestazioni fieristiche e le modalità di presentazione delle istanze telematiche rivolto alle Pro Loco lombarde a cui hanno partecipato n. 108 utenti.

- 2. Assistenza** nella presentazione delle pratiche e, più in generale, riguardo alle informazioni relative agli adempimenti amministrativi necessari per avviare e svolgere un'attività imprenditoriale.

A partire dal mese di giugno 2021 è stato inoltre attivato da Regione Lombardia "*INFOIMPRESA*", un canale di comunicazione e di supporto/orientamento dedicato a imprese, aspiranti imprenditori, professionisti, associazioni di categoria e Pubbliche Amministrazioni in relazione ai seguenti ambiti di interesse:

- normativa, requisiti e procedure per le imprese;
- opportunità per insediarsi o investire in Lombardia;
- misure promosse da Regione Lombardia.

Nell'ambito del servizio di assistenza negli anni 2020-2021 sono stati gestiti oltre n. 2900 quesiti/ricieste provenienti dai due servizi.

Accanto al servizio di assistenza rivolto alle imprese, sono stati gestiti in collaborazione con il Sistema camerale n. 438 quesiti presentati direttamente dai SUAP tramite la piattaforma "WikiSUAP", dedicata alle segnalazioni dei SUAP della Lombardia per la messa a punto della banca dati dei procedimenti amministrativi presenti sulla piattaforma *impresainungiorno.gov.it*.

- 3. Formazione:** si è svolta un'attività di accompagnamento e supporto agli operatori dei SUAP nella conoscenza e nell'utilizzo degli strumenti per efficientare il livello di servizio offerto alle imprese, anche attraverso il ciclo di incontri formativi "100% SUAP in Lombardia". Nel biennio 2020-2021 sono stati formati e supportati n. 681 SUAP, oltre l'80% dei SUAP lombardi, al fine di facilitare l'interazione con i diversi Enti competenti e di migliorare i livelli di servizio.

Inoltre, da un'analisi delle pratiche pervenute nell'anno 2020 sul portale nazionale *impresainungiorno.gov.it* è stato possibile individuare le situazioni di maggior criticità per tempi di conclusione dei procedimenti e inoltrare delle pratiche agli Enti terzi competenti. Per i SUAP con le performance più basse, è stata effettuata un'attività di affiancamento specifica, volta alla riduzione delle pratiche giacenti, che ha visto il coinvolgimento di n. 336 SUAP per oltre n. 390 incontri effettuati.

Tale attività ha prodotto ottimi risultati in termini di incremento del numero di pratiche inoltrate dai SUAP agli Enti terzi competenti e del numero di pratiche chiuse sul portale all'esito del relativo *iter* procedimentale.

In parallelo, per favorire il miglioramento dei livelli di servizio offerti alle imprese dai SUAP lombardi, secondo quanto previsto dagli indirizzi regionali di cui alla sopracitata D.G.R. 3 giugno 2019, n. XI/1702, Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia con il **bando "100% SUAP"** edizione 2019 ed edizione 2020, i cui criteri sono stati definiti rispettivamente con **D.G.R. 17/06/2019, n. 1769** e **D.G.R. 09/03/2020, n. 2921**, hanno promosso un intervento per la concessione di un contributo a fondo perduto, rivolto agli Enti locali lombardi (Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane ed alle altre forme associative previste dalla normativa vigente), per esercitare le funzioni e gestire il servizio SUAP in modo coordinato.

Al bando "100% SUAP" ha fatto seguito un **percorso di accompagnamento** per gli operatori e i funzionari dei SUAP partecipanti al bando, realizzato nell'ambito del Programma "Impresa Lombardia", dedicato all'approfondimento dei parametri organizzativi, tecnologici e gestionali individuati dal bando.

In considerazione dei significativi risultati raggiunti dal servizio "Impresa Lombardia", con successiva **D.G.R. 31/01/2022, n. XI/5898** è stato approvato l'avvio di un percorso di transizione ad un nuovo modello organizzativo stabile, a seguito di un periodo transitorio. La predetta D.G.R. ha individuato le seguenti aree di intervento da attuare nel periodo transitorio, nell'ottica della prosecuzione e del consolidamento delle azioni di supporto svolte da "Impresa Lombardia":

- **orientamento informativo** attraverso l'assistenza diretta a imprese e SUAP per la risoluzione di quesiti inerenti l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa; il monitoraggio dell'andamento del funzionamento dei SUAP per l'analisi di fenomeni di aggregazione e digitalizzazione; incontri di raccordo e coordinamento con le

Direzioni Generali di Regione Lombardia e iniziative con gli Enti terzi e supporto alle cabine di regia provinciali.

Con specifico riferimento all'attività di assistenza diretta a imprese e SUAP, nel periodo transitorio sono stati gestiti n. 529 quesiti presentati tramite il canale "INFOIMPRESA" e la casella istituzionale [assistenza.impresa@regione.lombardia.it](mailto:assistenza.impresa@regione.lombardia.it), nonché n. 136 richieste di implementazione del portale ministeriale [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it) presentate attraverso il canale "WikiSUAP" e n. 9 incontri con le Camere di Commercio per approfondimenti da un punto di vista normativo e tecnico.

Il monitoraggio ha previsto la messa a disposizione di una fotografia trimestrale dell'andamento dei SUAP attraverso la collaborazione con le Camere di Commercio lombarde.

Al fine di potenziare l'attività di monitoraggio in modo più sistematico, si è avviata - in collaborazione con il Sistema camerale - la realizzazione della Dashboard regionale "SUAP in cifre" per la quale si prevede la messa on line nel 2023. Lo strumento consente di monitorare alcuni indicatori di supporto alla programmazione di politiche di semplificazione per le imprese previsti dalla D.G.R. 3 giugno 2019, n. XI/1702 di approvazione degli indirizzi regionali in materia SUAP.

Il raccordo Regionale con gli Enti terzi ha portato alla realizzazione di n. 12 incontri con gli Enti coinvolti nei procedimenti SUAP (Vigili del Fuoco, Agenzia delle dogane, ATS, ...).

Il servizio "Impresa Lombardia" ha inoltre fornito un supporto alle cabine di regia provinciali e agli incontri formativi organizzati dalle Camere di Commercio per i SUAP, per un totale di n. 57 incontri.

- **costruzione di una Knowledge Base** tramite la redazione di schede informative riguardanti la normativa, i requisiti e le procedure per lo svolgimento dell'attività di impresa, elaborate all'esito di un processo di razionalizzazione dei quesiti provenienti dalle imprese e dai SUAP, nell'ottica di renderle fruibili attraverso una piattaforma consultabile sia dal mondo imprenditoriale, sia dagli operatori degli Sportelli Unici.

In particolare, nel periodo transitorio sono state realizzate n. 86 schede informative e n. 64 schede di approfondimento correlate alle schede informative, per le quali si prevede una validazione da parte delle Direzioni Generali di Regione Lombardia e delle Camere di Commercio lombarde. A seguito di approfondimenti tecnici da parte di Regione Lombardia e del Sistema camerale, si è convenuto di realizzare una piattaforma di Knowledge Base per rendere accessibile e consultabili le schede.

- **formazione:** prosecuzione degli incontri formativi destinati ai SUAP e alle imprese sui procedimenti amministrativi di competenza SUAP e sugli strumenti abilitanti per una maggiore diffusione.

Nello specifico, nel periodo transitorio, la proposta formativa è stata strutturata in sessioni formative dedicate all'apprendimento di conoscenze di base e

specialistiche, sia normative sia operative, funzionali ad un efficiente svolgimento del servizio. La formazione si è articolata in n. 9 webinar erogati a livello regionale (n. 7 webinar rivolti esclusivamente ai SUAP, n. 1 webinar rivolto esclusivamente a imprese e professionisti e n. 1 webinar rivolto sia ai SUAP sia a imprese e professionisti), per un totale di n. 2680 partecipanti.

Per una sintesi degli interventi regionali per il miglioramento dei livelli di servizio dei SUAP attuati a partire dalla L.R. n. 11/2014 e sino al 2022, si veda l'immagine 1 di seguito riportata.

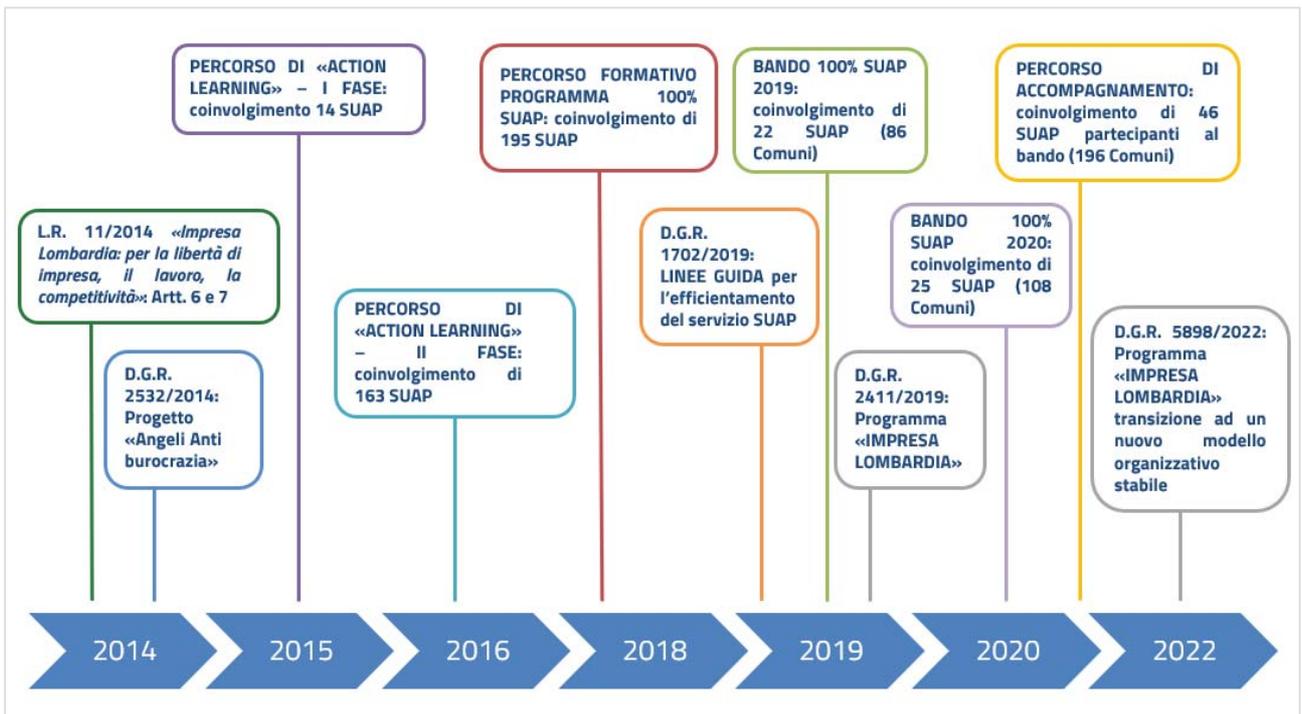


Immagine 1

### 3. La fotografia dei SUAP in Lombardia

Il SUAP, ai sensi del D.P.R. n. 160/2010, rappresenta l'unico soggetto pubblico di riferimento per i procedimenti amministrativi riguardanti l'avvio e lo svolgimento di attività produttive e di prestazione di servizi, assicurando al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri Uffici comunali e delle PP.AA. coinvolte nei diversi procedimenti.

Nel rispetto della normativa vigente, il SUAP costituisce una funzione obbligatoria, che i Comuni possono esercitare in forma singola, in forma associata con altri Comuni oppure in convenzione con la Camera di Commercio competente per territorio.

In Lombardia la totalità dei Comuni ha istituito il SUAP come si rileva dall'elenco presente sul portale nazionale [impresainungiorno.gov.it](http://impresainungiorno.gov.it) costituito ai sensi dell'art. 4, comma 10, D.P.R. n. 160/2010.

Per quanto riguarda l'andamento della modalità di gestione dei SUAP lombardi, dalla fotografia dei SUAP presenti sul territorio emerge una progressiva diminuzione, nel corso delle annualità 2018-2022, del numero di SUAP (v. *immagine 2*) e, in particolare, una diminuzione del numero di SUAP costituiti in forma singola sul territorio e un parallelo aumento di quelli costituiti in forma associata (v. *immagine 3*).



Immagine 2

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" - aggiornati a luglio 2022

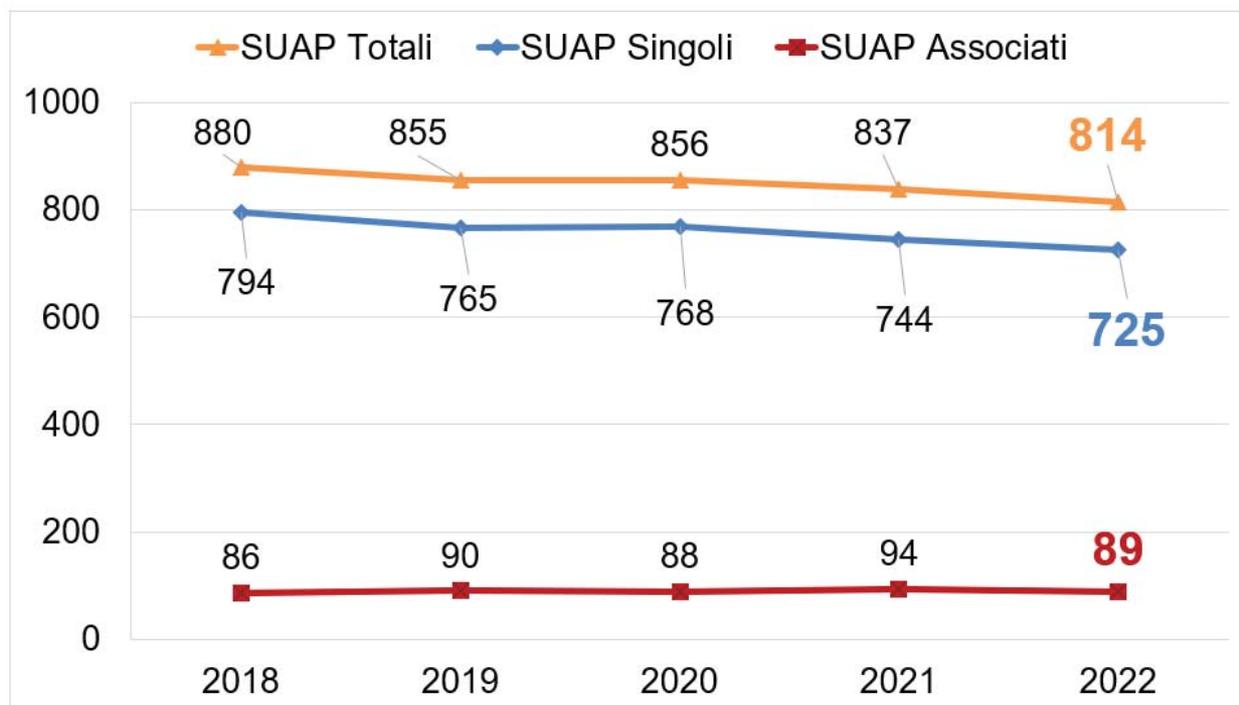


Immagine 3

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" - aggiornati a luglio 2022

Nel 2022 sono n. 725 i SUAP singoli, corrispondenti al 48% dei Comuni lombardi, e n. 89 quelli costituiti in forma associata, di cui fa parte il 52% dei Comuni lombardi. Nelle *immagini 4 e 5* è riportata la mappatura dei SUAP singoli e associati presenti in ciascuna provincia della Lombardia. In alcune province è presente anche il "SUAP associato camerale", un servizio messo a disposizione dalle Camere di Commercio, che consente ai Comuni di esternalizzare le proprie funzioni in materia di SUAP tramite apposita convenzione tra Comune e Camera di Commercio, secondo quanto stabilito dal D.P.R n. 160/2010 (secondo i dati aggiornati al 2022, il servizio è fornito, in particolare, nelle province indicate con l'asterisco rosso nell'*immagine 4*, ossia dalle Camere di Commercio di Bergamo, Milano-Monza Brianza-Lodi, Mantova, Sondrio).

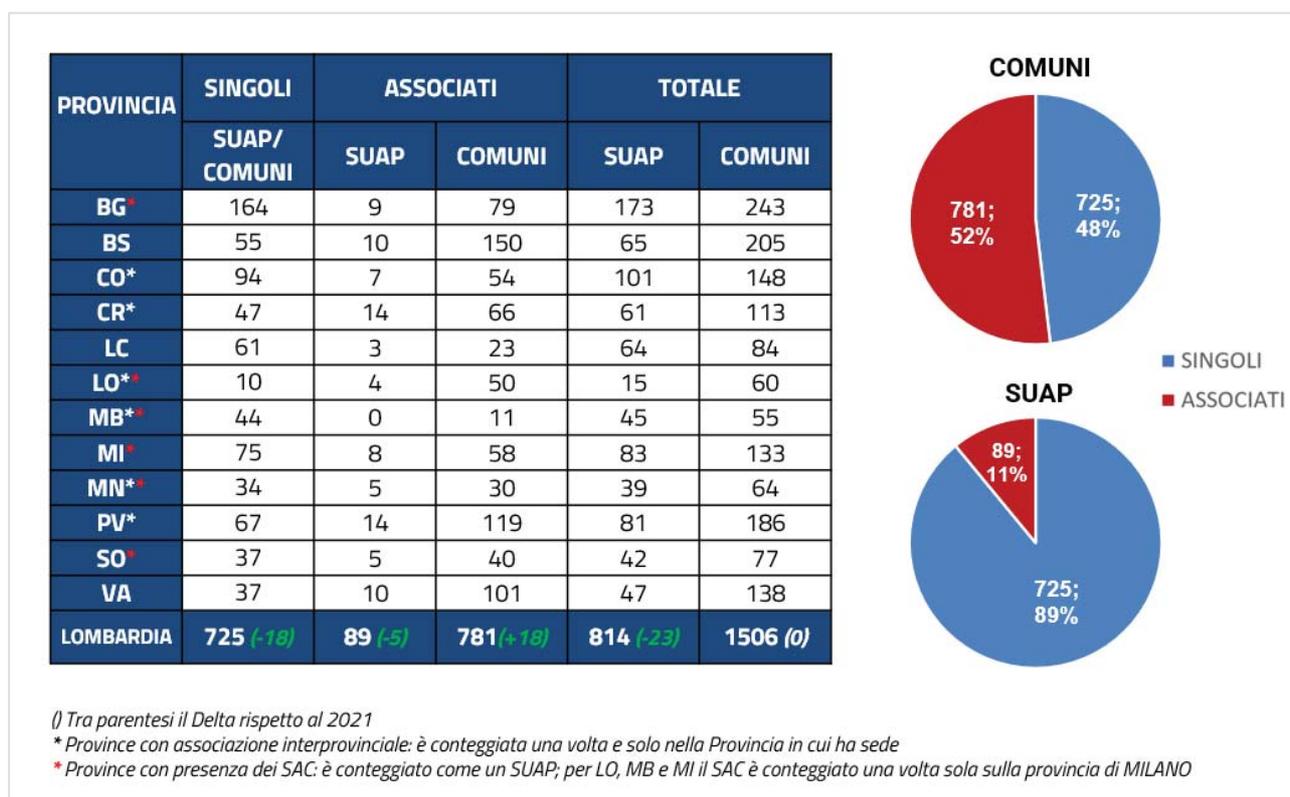


Immagine 4

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" – aggiornati a luglio 2022

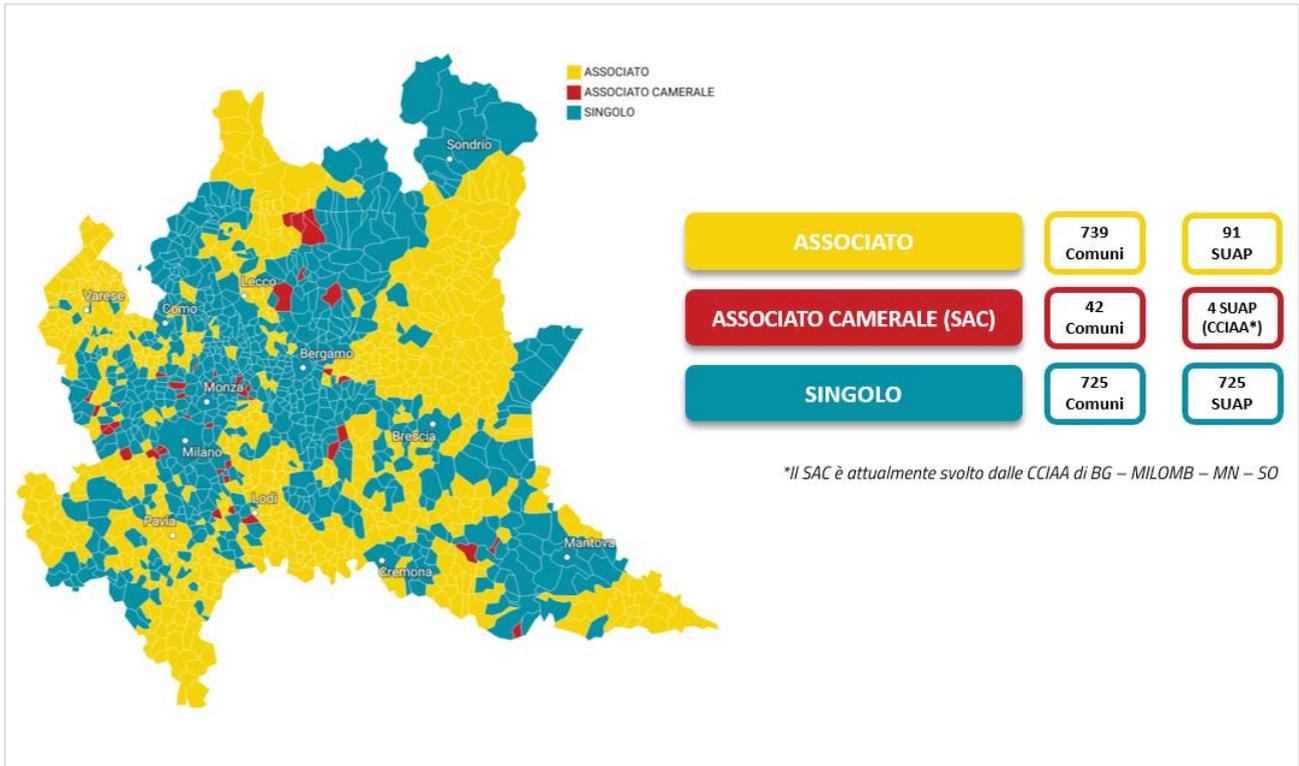


Immagine 5

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" – aggiornati a luglio 2022

Per quanto riguarda le piattaforme applicative in uso ai SUAP, dalla mappatura del territorio è possibile rilevare che n. 672 SUAP (corrispondenti a circa l'80% dei SUAP presenti in Lombardia) utilizzano la piattaforma *impresainungiorno.gov.it* per la ricezione delle pratiche di competenza, mentre n. 140 SUAP (circa il 17% dei SUAP lombardi) si avvalgono di piattaforme proprietarie e n. 2 SUAP utilizzano ancora la PEC per la gestione delle pratiche. Per il dettaglio delle piattaforme diffuse presso i SUAP, si vedano le *immagini 6 e 7*.

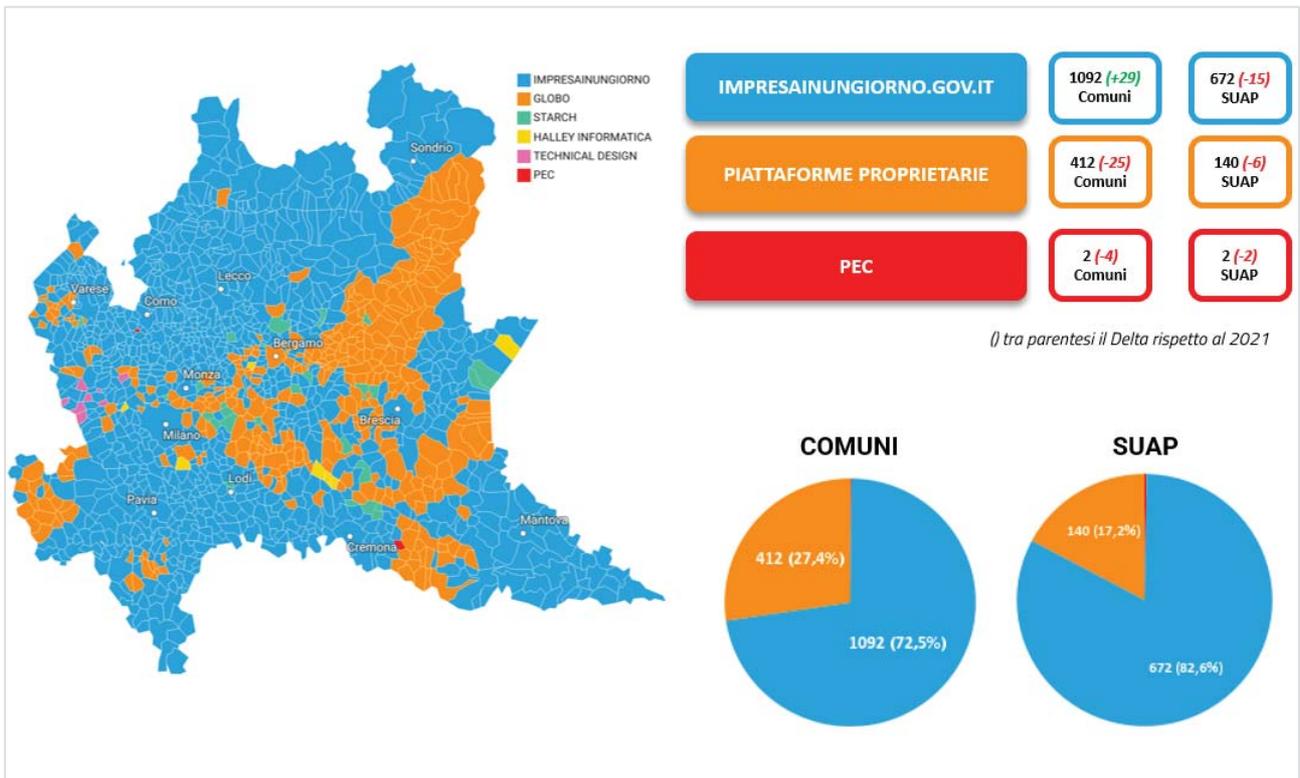


Immagine 6

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" - aggiornati a luglio 2022

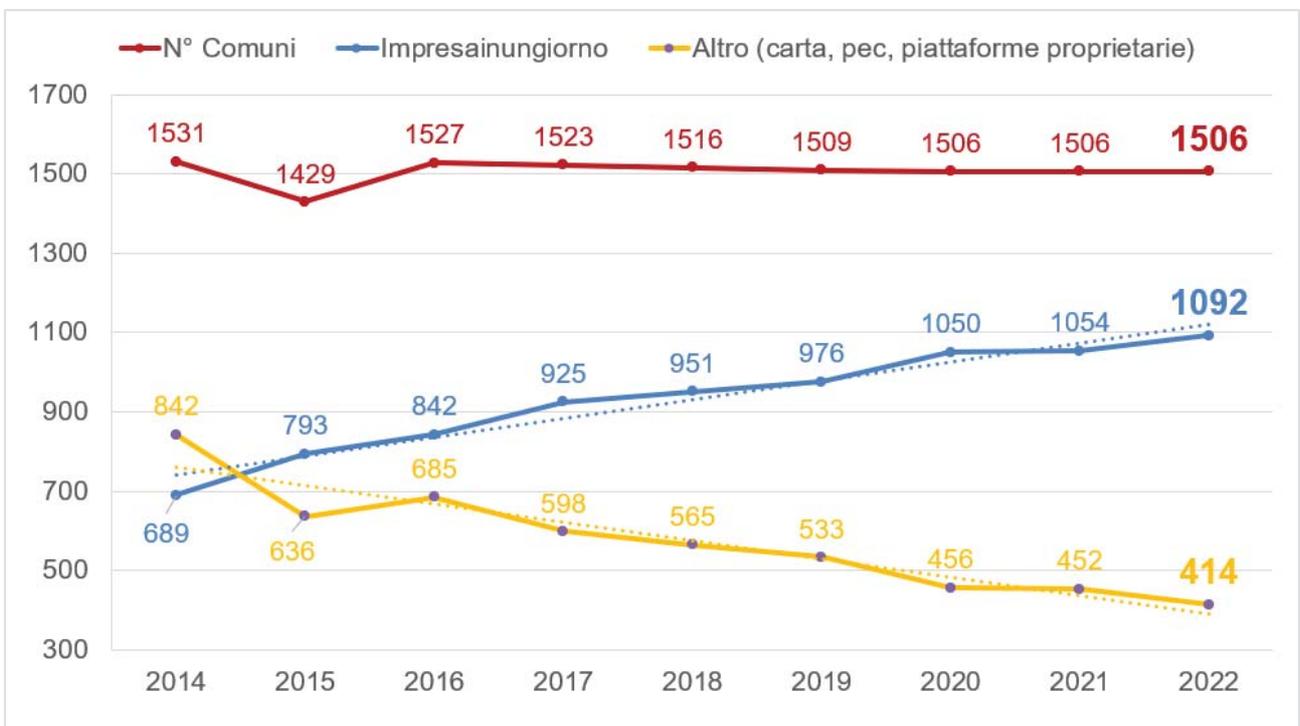


Immagine 7

Fonte: elaborazione dati team "Impresa Lombardia" - aggiornati a luglio 2022

## 4. Obiettivi e servizi

---

L'esperienza maturata nell'ambito dei progetti *"Angeli Anti Burocrazia"* e *"Impresa Lombardia"* ha evidenziato la necessità di supporto ai SUAP come elemento di enorme semplificazione operativa per le imprese e la conseguente esigenza di dare continuità ai servizi SUAP, opportunamente ripensati, trasformandoli in un servizio stabile ed economicamente sostenibile.

In particolare, si evidenzia che nel corso degli anni è stato possibile rilevare la costante necessità da parte di imprese, professionisti e SUAP di ricevere supporto per l'individuazione di informazioni chiare e complete in merito alla normativa di riferimento per l'esercizio di un'attività imprenditoriale e ai correlati adempimenti amministrativi.

A tal fine, Regione Lombardia e il Sistema camerale lombardo ritengono essenziale, in primo luogo, proseguire l'attività di **assistenza diretta alle imprese, ai professionisti e ai SUAP** attraverso la messa a disposizione di una piattaforma di **Knowledge Base** da pubblicare sulla pagina **"INFOIMPRESA"** raggiungibile dall'indirizzo [www.impreseregione.lombardia.it](http://www.impreseregione.lombardia.it).

La costruzione dell'impianto di Knowledge Base ha preso avvio con l'approvazione della D.G.R. XI/5898/2022. In particolare, a seguito di una prima fase di ricerca e di analisi dei contenuti informativi derivanti dai quesiti presentati dalle imprese e dai SUAP, l'attività si è concentrata sulla redazione di proposte di schede informative e di approfondimento relativamente ai requisiti, ai regimi amministrativi e agli adempimenti per lo svolgimento delle singole tipologie di attività d'impresa che saranno oggetto di validazione con le Direzioni Generali competenti, con il Sistema camerale lombardo e con ANCI Lombardia. In esito alla validazione le schede saranno rese disponibili su una piattaforma consultabile da parte degli imprenditori (o aspiranti tali), nonché dagli stessi funzionari e operatori dei SUAP, i quali potranno reperire le informazioni necessarie per orientare le imprese che si rivolgono agli Sportelli Unici e per una gestione efficiente dei procedimenti amministrativi di competenza.

In caso di necessità di assistenza per casistiche che non trovano una risposta nelle schede informative, sarà sempre possibile trasmettere tramite la piattaforma **quesiti** relativi agli adempimenti amministrativi per l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa.

Vista l'importanza di implementare e di mantenere costantemente aggiornato lo strumento della base di conoscenza, si prevede una attività di **aggiornamento continuativo dei contenuti presenti sulla piattaforma**, anche sulla base delle disposizioni di semplificazione tempo per tempo vigenti adottate dal legislatore statale.

Fondamentale per la realizzazione di tale obiettivo è il consolidamento del raccordo con le Direzioni Generali di Regione Lombardia e gli Enti terzi, già avviato e sviluppato nel corso degli anni passati.

Si evidenzia inoltre l'importanza di investire costantemente nell'**attività formativa/informativa** dedicata a imprese/professionisti e soprattutto ai responsabili SUAP, anche in considerazione dell'elevato tasso di *turnover* del personale impiegato presso gli uffici comunali, che determina continui avvicendamenti dei funzionari assegnati agli

Sportelli Unici (come constatato nel corso degli anni di svolgimento del servizio *"Impresa Lombardia"*).

La prosecuzione delle iniziative formative dedicate agli operatori SUAP risponde all'esigenza di contribuire alla diffusione della cultura della semplificazione e di favorire il rafforzamento delle competenze dei SUAP, attraverso un'attività di aggiornamento periodico in ordine alle principali novità normative riguardanti il "mondo SUAP" e di accompagnamento nella conoscenza e nell'utilizzo delle tecnologie e degli strumenti necessari per la gestione dei procedimenti di competenza.

A tali interventi ai quali è necessario garantire continuità si aggiungono alcuni servizi innovativi, ad oggi forniti dal Sistema camerale solo su alcuni territori, estendendoli a livello regionale, al fine di garantire un servizio omogeneo in Lombardia. In particolare:

- la progettazione e realizzazione di una **newsletter regionale** contenente informazioni sulle principali novità normative e procedurali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive, nonché notizie riguardanti le iniziative rivolte ai SUAP e agli Enti terzi del territorio (es. formazione, incontri territoriali con Enti terzi, ...);
- il coordinamento di una **cabina di regia regionale**, individuata quale organismo permanente di semplificazione e revisione dei procedimenti a livello regionale, costituito da un team di esperti delle Direzioni Generali di Regione Lombardia, Sistema camerale, ANCI Lombardia e SUAP, nonché la partecipazione alle cabine di regia provinciali.

Nell'ambito del nuovo modello organizzativo stabile si intende altresì consolidare l'attività di **collaborazione con gli Enti terzi** di livello regionale e provinciale sui procedimenti per l'esercizio dell'attività di impresa, al fine di favorire un maggior raccordo tra PP.AA. nella gestione dei procedimenti SUAP.

Al fine della realizzazione dei servizi sopra descritti, è prevista la costituzione di un team di risorse dedicate, che si occupi di offrire servizi formativi, informativi e di orientamento in maniera omogenea sul territorio lombardo, nella seguente composizione:

- almeno una risorsa facente parte della Direzione Generale Sviluppo Economico di Regione Lombardia;
- tre risorse facenti parte di Unioncamere Lombardia con un contributo dedicato di tutte le Camere di Commercio;
- almeno tre risorse esperte delle Camere di Commercio lombarde.

Di seguito il dettaglio dei servizi previsti nel nuovo modello organizzativo stabile fino al 31 dicembre 2024. A conclusione delle attività del Programma annuale sarà redatta apposita relazione sulle attività svolte dal team "SUAP&Impresa".

## INFO SUAP

### Risoluzione quesiti presentati da SUAP, imprese e professionisti

|             |   |
|-------------|---|
| OBIETTIVO   | <p>Fornire un servizio di orientamento informativo e assistenza diretta a SUAP, imprese e professionisti, attraverso la <b>risoluzione di quesiti semplici e di media/alta complessità</b> relativi agli adempimenti amministrativi richiesti per l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa, presentati tramite il canale istituzionale "INFOIMPRESA" (raggiungibile dall'indirizzo <a href="http://www.impreseregione.lombardia.it">www.impreseregione.lombardia.it</a>) dedicato a imprese e aspiranti imprenditori, professionisti e agli stessi operatori della P.A., in riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- normativa, requisiti e procedure per l'avvio di un'attività imprenditoriale;</li><li>- informazioni di primo livello sulle opportunità per insediarsi o investire in Lombardia;</li><li>- misure promosse da Regione Lombardia (contributi, agevolazioni, finanziamenti, accesso al credito...), con un focus sulle iniziative promosse dall'Assessorato Sviluppo Economico.</li></ul> |
| INDICATORI  | <ul style="list-style-type: none"><li>- N. quesiti gestiti</li><li>- % risoluzione segnalazioni</li></ul>   |
| TARGET      | <ul style="list-style-type: none"><li>- N. 1000 quesiti</li><li>- Max n. 5 quesiti per intermediario</li><li>- Max n. 10 quesiti per ciascun SUAP</li><li>- Tempo medio di evasione dei quesiti: 10 giorni</li></ul>  |
| DESTINATARI | <ul style="list-style-type: none"><li>- Funzionari comunali SUAP</li><li>- Imprese</li><li>- Professionisti</li></ul>   |
| ATTIVITÀ    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Invio del quesito all'esperto competente per l'argomento trattato</li><li>- Istruttoria del quesito da parte dell'esperto</li><li>- Eventuale raccordo con la Direzione Generale competente di Regione Lombardia</li><li>- Eventuale confronto telefonico e/o via mail con il richiedente sulla base della complessità del quesito</li><li>- Revisione e validazione della risposta</li></ul>   |

|          |   |
|----------|---|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Notifica delle fasi di lavorazione del quesito</li> <li>- Pubblicazione sulla Knowledge Base SUAP dei quesiti che non trovano una risposta nelle schede redatte dal team</li> </ul>  |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Template quesiti</li> <li>- Schede informative pubblicate su Knowledge Base SUAP</li> <li>- Video pillole informative</li> <li>- Guide operative</li> <li>- Monitoraggio quesiti e utilizzo Knowledge Base SUAP</li> </ul> |

| <u>SUAP LIVE</u><br>Formazione continua per SUAP e imprese |  |
|--|--|
| OBIETTIVO  | Rafforzare le competenze amministrative di funzionari SUAP, Enti terzi, imprese e professionisti attraverso incontri formativi/informativi su novità normative afferenti i procedimenti di competenza SUAP e sulle competenze digitali per la gestione delle pratiche, al fine di diffondere quanto più possibile la cultura della semplificazione, in attuazione della legge regionale 19 febbraio 2014, n. 11 <i>“Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività”</i> , con particolare riguardo al miglioramento dei livelli di servizio offerti alle imprese dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive. |
| INDICATORI   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. incontri/seminari realizzati</li> <li>- N. utenti partecipanti</li> </ul>  |
| TARGET   | N. 15 incontri (n. 10 per SUAP e n. 5 per imprese/professionisti)  |
| DESTINATARI  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionari comunali SUAP</li> <li>- Enti terzi</li> <li>- Imprese</li> <li>- Professionisti</li> </ul>  |
| ATTIVITÀ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Progettazione proposta formativa con individuazione dei contenuti e delle modalità da utilizzare</li> </ul>   |

|          |   |
|----------|---|
|          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pianificazione incontri formativi (docenze a cura di: funzionari camerali, Infocamere, Direzioni Generali di Regione Lombardia, Enti terzi)</li> <li>- Raccordo con Sistema camerale, Direzioni Generali di Regione Lombardia ed Enti terzi per individuazione di procedimenti specifici oggetto di incontri formativi ad hoc (es. adempimenti Registro Imprese; procedimenti ambientali, sanitari, ecc.)</li> <li>- Elaborazione materiali di supporto: locandine eventi, slide, FAQ/pillole formative, questionario di customer satisfaction, report di monitoraggio iscritti e partecipanti, report esiti customer satisfaction, ...)</li> <li>- Invio comunicazione di invito ai webinar tramite la casella istituzionale suap@regione.lombardia.it e gestione eventuali richieste di chiarimento/supporto provenienti dagli utenti</li> <li>- Erogazione dei moduli formativi a distanza, tramite piattaforma Zoom</li> <li>- Pubblicazione materiali webinar sulla pagina informativa del portale regionale dedicata ai SUAP, al fine di renderli fruibili all'utenza</li> </ul> |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materiali webinar (slide, registrazioni, FAQ/pillole formative, ...)</li> <li>- Guide operative per interventi formativi</li> <li>- Report di monitoraggio iscritti/partecipanti</li> <li>- Modello di <i>customer satisfaction</i></li> <li>- Report esiti <i>customer satisfaction</i></li> </ul>  |

## SUAP NEWS

### Newsletter regionale per SUAP ed Enti terzi

|           |   |
|-----------|---|
| OBIETTIVO | <p>Favorire il potenziamento dei servizi informativi dedicati ai SUAP e agli Enti terzi, attraverso la progettazione e realizzazione di una <b>newsletter regionale</b> contenente informazioni sulle principali novità normative e procedurali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive, nonché notizie riguardanti le iniziative rivolte ai SUAP e agli Enti terzi del territorio (es. formazione, incontri territoriali con Enti terzi, ...).</p> <p>Si ritiene infatti importante garantire un servizio informativo omogeneo in Lombardia, agevolando la più ampia diffusione delle novità amministrative, normative e degli aggiornamenti del portale ministeriale</p> |
|-----------|---|

|             |  |
|-------------|--|
|             | <i>impresainungiorno.gov.it</i> , al fine del miglioramento dei livelli di servizio di SUAP ed Enti terzi.   |
| INDICATORI  | N. newsletter  |
| TARGET      | N. 15 newsletter   |
| DESTINATARI | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionari comunali SUAP</li> <li>- Enti terzi</li> </ul>   |
| ATTIVITÀ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta e analisi di materiali, atti e documentazione informativa su novità amministrative, normative e sugli aggiornamenti del portale <i>impresainungiorno.gov.it</i></li> <li>- Elaborazione di specifiche sezioni provinciali per eventuali approfondimenti (es. circolari Enti di livello provinciale, modalità operative, ...)</li> <li>- Redazione "diffusa" testo newsletter (Regione e Sistema camerale)</li> <li>- Revisione e validazione del testo (con eventuale condivisione con i Ministeri competenti)</li> <li>- Invio newsletter a SUAP ed Enti</li> </ul> |
| PRODOTTI    | Newsletter informative a cadenza mensile   |

#### SERVIZIO GDL/CABINA DI REGIA REGIONALE E PROVINCIALE

|            |   |
|------------|---|
| OBIETTIVO  | <p>Coordinare le attività della cabina di regia regionale, partecipare alle cabine di regia provinciali e monitorare gli indicatori dei livelli di servizio dei SUAP per le imprese.</p> <p>La cabina di regia regionale è individuata quale organismo permanente di semplificazione e revisione dei procedimenti a livello regionale, costituito da un team di esperti delle Direzioni Generali di Regione Lombardia, Sistema camerale, ANCI Lombardia e SUAP, al fine di favorire un confronto ed un aggiornamento costante sulle novità amministrative, normative e tecniche relative al "mondo SUAP".</p> |
| INDICATORI | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. procedimenti analizzati</li> <li>- N. incontri</li> </ul>   |
| TARGET     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. 70 procedimenti analizzati</li> </ul>   |

|             |   |
|-------------|---|
|             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. 10 incontri</li> </ul>  |
| DESTINATARI | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Funzionari comunali SUAP</li> <li>- Enti terzi</li> </ul>  |
| ATTIVITÀ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione e coordinamento di tavoli tematici con DDGG, CCIAA, Enti terzi, Infocamere, ANCI e SUAP anche al fine della costruzione della KB SUAP e partecipazione alle cabine di regia provinciali</li> <li>- Valutazione e analisi proposte di semplificazione procedimenti amministrativi: approfondimenti di tipo amministrativo, normativo, di processo e/o sulle funzionalità della piattaforma <a href="http://impresainungiorno.gov.it">impresainungiorno.gov.it</a> anche sulla base delle attività di semplificazione attuative dell'Agenda di Semplificazione 2020-2026</li> <li>- Raccordo costante con le Direzioni Generali di Regione Lombardia competenti per i singoli procedimenti</li> <li>- Formulazione di indicazioni tecniche e amministrative per SUAP, Enti terzi e imprese/professionisti</li> <li>- Valutazione ed esame delle proposte di implementazione/aggiornamento del portale ministeriale <a href="http://impresainungiorno.gov.it">impresainungiorno.gov.it</a></li> <li>- Redazione reportistica incontri</li> <li>- Monitoraggio dell'andamento della digitalizzazione dei SUAP e predisposizione degli strumenti di programmazione del territorio da fornire alle Camere di Commercio e a Regione Lombardia</li> </ul> |
| PRODOTTI    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri di confronto con DDGG, CCIAA, Enti terzi, Infocamere, ANCI e SUAP, ecc.</li> <li>- Report/materiali elaborati all'esito degli incontri</li> <li>- Report di monitoraggio digitalizzazione SUAP</li> </ul>   |

### RACCORDO CON GLI ENTI TERZI

|           |  |
|-----------|--|
| OBIETTIVO | Mantenere i rapporti istituzionali con gli Enti terzi di livello regionale e provinciale sui procedimenti per l'esercizio dell'attività di impresa, al fine di favorire un maggior raccordo tra PP.AA. nella gestione dei procedimenti SUAP. |
|-----------|--|

|             |  |
|-------------|--|
| INDICATORI  | Accordi di collaborazione con gli Enti terzi in rapporto con i SUAP  |
| TARGET      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- N. 5 incontri</li> <li>- N. 3 accordi di collaborazione</li> </ul>  |
| DESTINATARI | Enti terzi (ATS; ARPA; Questura; ...)  |
| ATTIVITÀ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizzazione incontri di confronto con gli Enti terzi sui procedimenti di competenza SUAP</li> <li>- Elaborazione materiali di supporto all'esito degli incontri (es. linee e indicazioni operative per SUAP e imprese/professionisti)</li> <li>- Redazione reportistica incontri</li> <li>- Sviluppo accordi di collaborazione con gli Enti terzi coinvolti</li> </ul> |
| PRODOTTI    | Accordi di collaborazione tra Regione Lombardia, Sistema camerale ed Enti terzi  |

IL DIRIGENTE  
 DELL'AREA ANAGRAFICA  
 (dr.ssa Cristiana Elena Taioli)