

SUAP

Sportello Unico Attività Produttive

Il sistema SUAP intende raggiungere l'obiettivo di una gestione completa dei servizi erogati dai comuni e dalle regioni (centri commerciali) alle attività produttive, in particolare sul monitoraggio delle domande, tempi di rilascio, processo corretto, normative rispettate, ecc. quindi controllo di efficienza, efficacia e qualità degli enti locali rispetto ai servizi alle imprese. Gestire un front-end al cittadino e monitorare i tempi di verifica dell'andamento di nuove attività e delle attività in dismissione in tempo reale, oltre a monitorare le occupazioni di suolo, fiere e mercati e occupazioni in zone demaniali.

INTRODUZIONE AL SISTEMA

Uno dei fattori gravi che vincolano e limitano lo sviluppo produttivo è dato dalla numerosità, complessità, e spesso irrazionalità delle restrizioni e degli adempimenti amministrativi e burocratici richiesti agli operatori economici.

Ciò crea maggiori costi di avvio e di mantenimento delle attività produttive, che determinano una riduzione degli investimenti sia italiani sia esteri.

Semplificare, accelerare i tempi e ridurre i costi degli adempimenti burocratici e dare servizi a valore aggiunto alle imprese (dati territoriali e di mercato), significa favorire lo sviluppo produttivo di un territorio.

Il legislatore ha lavorato principalmente in due direzioni: La semplificazione amministrativa e lo sportello unico delle attività produttive.

CHE COSA È LO SPORTELLLO UNICO

Il D.Lgs. 112/1998 e il D.P.R. 447/1998 e successive modificazioni e integrazioni hanno conferito ai comuni tutte le funzioni amministrative relative alle attività produttive e ne regolamentano le attività.

Tali funzioni devono essere sotto la responsabilità di una struttura unitaria (lo Sportello Unico per le Attività Produttive o SUAP), realizzata da un Comune singolarmente, oppure anche in associazione con altri comuni. Tale struttura si avvale, con modalità concordate, di altre amministrazioni ed Enti pubblici e può stipulare convenzioni con le

Camere di Commercio. I dati raccolti dallo sportello dovranno essere inseriti entro un archivio informatico, che dovrà *cooperare* con gli archivi di tutti i soggetti coinvolti nell'iter delle pratiche. Andrà inoltre garantito l'accesso alle imprese anche per via telematica. Secondo la legge lo Sportello Unico dovrebbe essere stato attivo in tutti i comuni a partire dal 27 maggio 1999.

Il D.P.R. 7 settembre 2010 n. 160 riordina e disciplina lo Sportello Unico delle Attività Produttive ai sensi dell'art. 38 comma 3 del DL 25 giugno 2008 n. 112 convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2008 n. 133, introducendo una serie di elementi importanti e vincolanti per la gestione del SUAP.

Lo "Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) è quindi un servizio destinato agli imprenditori ed ai cittadini che intendono diventare imprenditori con investimenti in un determinato territorio (che chiameremo da ora in poi utenti). Il ruolo di responsabile del SUAP per come previsto dall'art. 4, comma 4, del DPR 160/2010 è ricoperto dal segretario comunale.

Il SUAP è l'interlocutore unico per gli utenti in tutti gli adempimenti ed informazioni che riguardano le attività produttive.

L'utente dovrà rivolgersi al SUAP per ottenere tutti i certificati, le licenze, le autorizzazioni necessarie per costituire, ampliare, modificare un'attività produttiva (licenze edilizie, autorizzazioni sanitarie e di sicurezza, iscrizione CCIAA, ecc.). Un solo ufficio presso il comune, con un unico responsabile, gestirà in maniera unitaria un'unica pratica, e provvederà a tutti i rapporti con altri enti della PA (Ministeri, Vigili del Fuoco, INPS, ecc) e con enti convenzionati (Camere di Commercio).

L'utente potrà conoscere il quadro completo della sua pratica in ogni momento, anche accedendo direttamente al sistema informativo dello sportello unitario, e conoscere i tempi previsti per l'intero iter.

Infatti l'accesso deve essere gratuito e consentito esclusivamente in "via telematica", per come previsto dall'art. 4, comma 8.

I SUAP sono organizzati e gestiti dal comune singolo o da più comuni associati.

Concorrono a formare un SUAP uno o più comuni associati, e tutti gli enti che richiedono adempimenti alle imprese, che devono mettere a disposizione dei comuni l'accesso ai loro sistemi informativi dietro apposita convenzione: Regione, Provincia,

Unità Sanitarie locali, ASL, Camere di commercio, Industria, Artigianato, Agricoltura (CCIAA), Vigili del fuoco (VVF), ed ogni altro.

COME FUNZIONA LO SUAP

Lo sportello ha competenza su tutti gli aspetti legati alle attività produttive del proprio territorio (localizzazione, realizzazione, ristrutturazione, ampliamento, cessazione, riattivazione, riconversione, esecuzione di opere interne ai fabbricati adibiti ad uso impresa), ivi comprese tutte le attività di produzione di beni e servizi, incluse le attività agricole, commerciali e artigiane, quelle turistiche ed alberghiere, i servizi resi dalle banche e dagli intermediari finanziari, i servizi di telecomunicazione.

Il responsabile dello sportello è l'interlocutore unico delle imprese per tutti i problemi di rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Per come previsto dal DPR 160/2010, le imprese potranno aprire due tipologie di pratica: **procedimento automatizzato**, da applicare nei casi in cui le attività sono soggette alla disciplina della SCIA e il **procedimento ordinario**, da applicare negli altri casi.

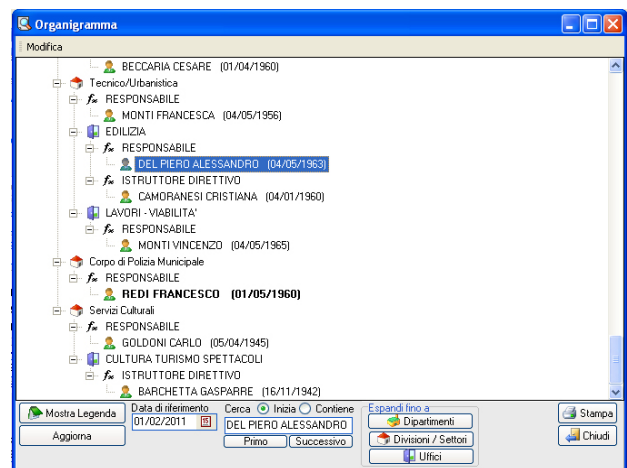
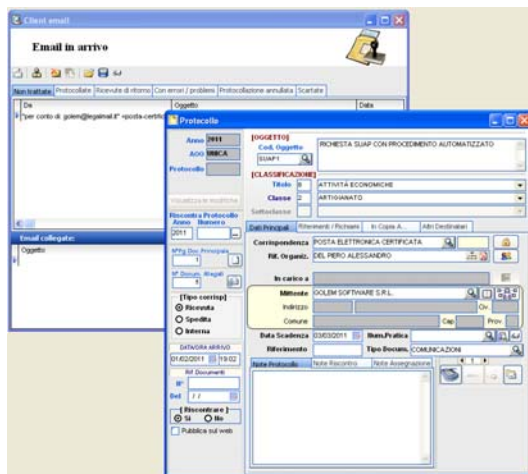
Il sistema del procedimento automatizzato:

Il sistema, nel momento che viene richiesto e quindi attivato il procedimento automatizzato, ha inizio con la presentazione della richiesta di autorizzazione inoltrata dall'impresa allo sportello unico, attraverso PEC o attraverso il portale SUAP inviando tutta la documentazione in formato elettronico e secondo i requisiti tecnici definiti nell'allegato tecnico di cui all'art. 12 commi 5 e 6.

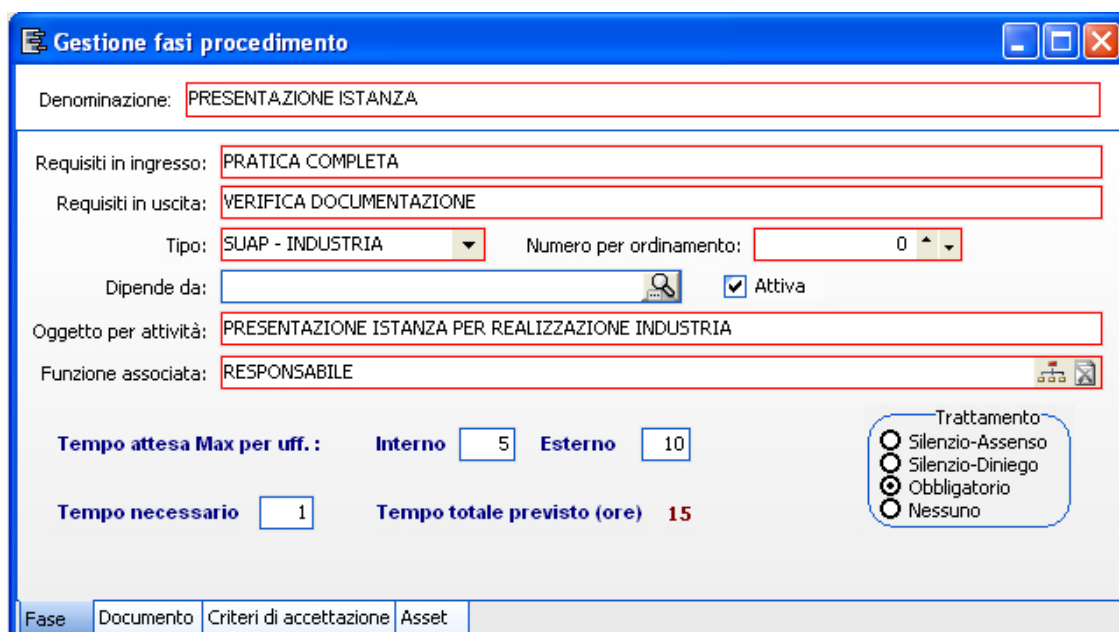
Questo comporta che il sistema SUAP automatizzi l'acquisizione della documentazione attraverso il sistema di protocollo elettronico, proveniente da PEC ovvero dal portale.

Attraverso l'operazione di smistamento della corrispondenza, il ricevente, responsabile di procedimento del SUAP, potrà creare una nuova pratica SUAP, effettuare il controllo formale in modalità informatica e se il controllo risulta positivo, rilascia automaticamente la ricevuta e trasmette immediatamente in via telematica la segnalazione e i relativi allegati alle amministrazioni ed agli uffici competenti.

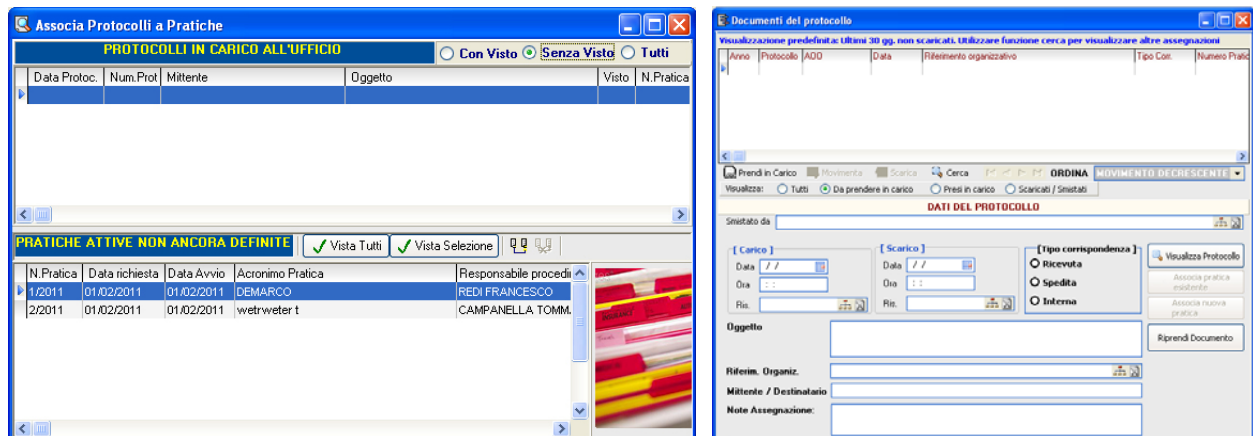
Il SUAP di GOLEM SOFTWARE, permette, attraverso il suo sistema di protocollazione automatico da PEC o da portale di poter ricevere la richiesta e smistarla al responsabile di procedimento in modo del tutto fluido.



La pratica ricevuta al protocollo viene smistata al responsabile di procedimento del SUAP che la prende in carico e può attivare una nuova pratica, scegliendola dalle tipologie di pratiche già precaricate nel modulo **ProQ (Procedimento in Qualità)**, dove è possibile definire la tipologia e le varie fasi del procedimento, priorità e tempi (sia assegnati che effettivi).



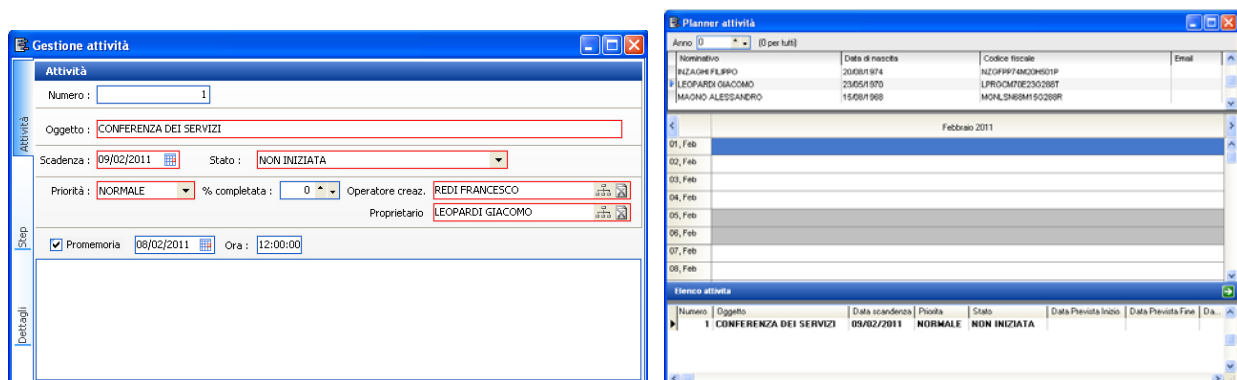
Su ogni fase del procedimento è possibile gestire sia la documentazione allegata, i criteri di accettazione, in modo da poter definire dei blocchi in caso i criteri non siano rispettati, sia gli asset coinvolti in caso si voglia gestire anche la sicurezza delle informazioni riferite ai procedimenti.



Una volta preso in carico l'istanza dell'azienda da parte del RUP, è possibile successivamente ricevere altri documenti da protocollo, quindi associarli alla stessa pratica, prenderli in carico e smistarli ad altri uffici (Commercio, Urbanistica, ecc.).

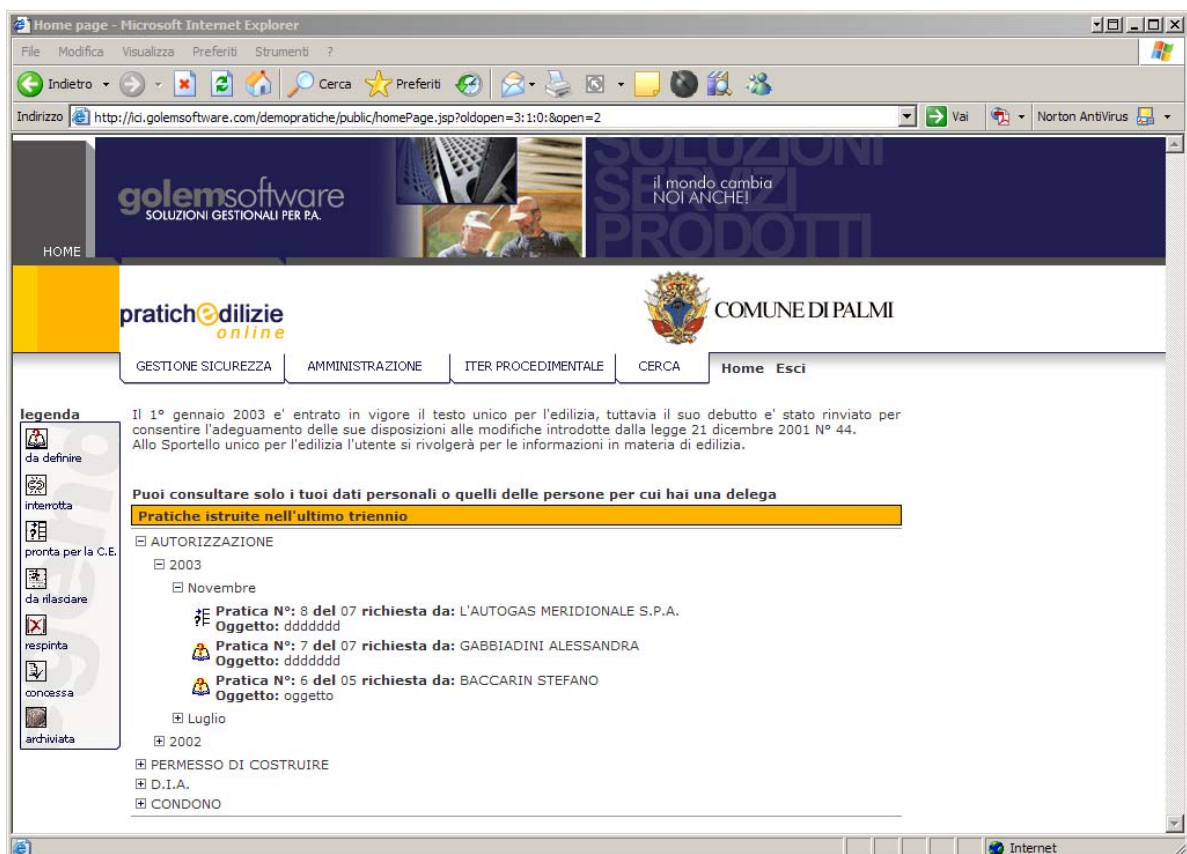
Verificata la parte formale della documentazione, viene rilasciata la ricevuta e inviata la pratica telematicamente, attraverso la distribuzione interna ai vari uffici comunali e attraverso PEC ai vari enti coinvolti nel procedimento.

Una serie di attività saranno generate in automatico, a seconda del tipo di istanza presentata e attiveranno un planning e uno scadenziario per eventuali ulteriori verifiche e controlli da effettuare.



A seguito del rilascio della ricevuta, il richiedente potrà avviare immediatamente la sua attività o l'intervento in base all'art. 19 comma 2, della Legge 7 agosto 1990 n. 241.

Alla ricevuta saranno abbinati delle credenziali di accesso inviate in via telematica che permetteranno al richiedente di accedere attraverso il portale alla situazione della propria pratica SUAP.



Conformemente all'art. 20 della legge 7 agosto 1990 n. 241, in caso di silenzio assenso, decorso i termini di cui all'art. 2 della medesima legge dalla presentazione dell'istanza, ovvero i diversi termini previsti dalle specifiche discipline regionali o speciali, che equivale all'accoglimento dell'istanza, la procedura chiuderà in automatico l'istruttoria e le attività ad essa collegate.

Il sistema del procedimento ordinario:

Il sistema, in caso di presentazione di istanza con procedimento ordinario, segue lo stesso iter dell'automatizzato fino allo smistamento dell'istanza, dopodiché, il

responsabile, scegliendo come tipologia di procedimento quello ordinario, definito e parametrizzato in ProQ, avrà tempo 30 giorni per richiedere eventuali integrazioni. Lo scadenziario lo aiuterà a tenere sottocontrollo le varie scadenze.

Allo stesso modo, in via telematica trasmetterà la documentazione sia ai vari uffici interni che agli Enti coinvolti, e potrà definire nel procedimento eventuali conferenze di servizi che potrà avviare anche in via telematica, con due modalità: inviando e ricevendo le comunicazioni via PEC o facendo accedere direttamente i responsabili dei vari Enti direttamente al sistema, che possono porre pareri, dopo autenticazione forte al sistema, attraverso firma digitale.

La convocazione della conferenza di servizi dovrà essere resa pubblica sul portale al fine di consentire ai soggetti che siano portatori di interessi pubblici o privati, individuali o collettivi, e a quelli che siano portatori di interessi diffusi, costituiti in associazioni o comitati, ai quali possa derivare un pregiudizio dalla realizzazione del progetto dell'impianto produttivo, di trasmettere allo sportello unico, entro il termine di venti giorni dalla data di avvenuta pubblicità, memorie e osservazioni o chiedere di essere ascoltati in contraddittorio ovvero che il responsabile del procedimento convochi una riunione alla quale partecipino anche i rappresentanti dell'impresa.

La conferenza dei servizi procederà, pertanto, all'istruttoria del progetto e redigerà il relativo verbale che dovrà tener conto delle autorizzazioni, dei nullaosta e dei pareri tecnici, previsti dalle norme vigenti o comunque ritenuti necessari dai diversi soggetti nell'ambito dell'espressione delle proprie competenze. Procederà altresì, a fissare il termine entro cui dovrà pervenire alla decisione, fermo restando il termine massimo previsto dal Regolamento di sei mesi ovvero undici mesi nel caso di opere sottoposte alla VIA.

La pronuncia della conferenza dei servizi avverrà attraverso la stesura del verbale contenente le determinazioni assunte anche in relazione alle eventuali osservazioni presentate dai soggetti nei confronti dei quali la conferenza è resa pubblica e verrà comunicata, a cura dello sportello unico, immediatamente al richiedente.

Qualora la detta pronuncia non avvenga nei termini previsti dal Regolamento e si tratti di opere da sottoporre alla VIA e, comunque, nei casi disciplinati dall'art. 14, comma 4, della legge 241/1990, l'amministrazione procedente potrà immediatamente richiedere

che il Consiglio dei Ministri si pronunci nei successivi trenta giorni, ai sensi del medesimo art. 4, comma 4.

Nell'ipotesi in cui il progetto presentato sia in contrasto con lo strumento urbanistico vigente o comunque richieda una sua variazione, il sindaco del Comune interessato provvederà a rigettare l'istanza. Qualora il progetto risulti conforme alle norme vigenti in materia ambientale, sanitaria e di sicurezza sul lavoro, ma lo strumento urbanistico non individui aree destinate all'insediamento di impianti produttivi ovvero le aree siano insufficienti in relazione al progetto presentato, il sindaco potrà procedere alla convocazione della conferenza dei servizi, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14 della legge 241/1990, per assumere le decisioni del caso, dandone contestualmente avviso pubblico.

Qualora l'esito della conferenza comporti la variazione dello strumento urbanistico, la determinazione assunta costituirà una proposta di variante sulla quale si dovrà pronunciare il consiglio comunale nei successivi sessanta giorni, tenendo conto delle osservazioni, proposte e opposizioni formulate eventualmente dagli aventi titolo ai sensi della legge 1150/1942.

A questo punto, il procedimento potrà chiudersi con un diniego della pratica o continuare con una approvazione e quindi le fasi definite in ProQ di controllo, attraverso i criteri di accettazione definiti, ad esempio si possono inserire criteri di accettazione per la prevenzione incendi, la sicurezza degli impianti elettrici e degli apparecchi di sollevamento di persone o cose, l'installazione di apparecchi e impianti a pressione, l'installazione di recipienti a pressione contenenti GPL, il rispetto delle vigenti norme di prevenzione degli infortuni sul lavoro, le emissioni inquinanti nell'atmosfera, le emissioni nei corpi o in falde sotterranee e ogni altro rischio di immissione potenzialmente pregiudizievole per la salute e l'ambiente, l'inquinamento acustico ed elettromagnetico all'interno e all'esterno dell'impianto produttivo, le industrie qualificate come insalubri, le misure di risparmio energetico, ecc.

Nella fase finale di collaudo e quindi chiusura dell'istruttoria, è possibile prevedere tutta la modulistica allegata: il certificato di collaudo avrà ad oggetto tutti gli adempimenti previsti per le strutture edilizie, gli impianti produttivi, le misure e gli apparati volti a salvaguardare la sanità, la sicurezza e la tutela ambientale, la conformità alle norme di

tutela dei lavoratori nei luoghi di lavoro e alle prescrizioni indicate in sede di autorizzazione, ecc.

E' prevista anche la possibilità di inserire il collaudo già effettuato qualora il responsabile dello sportello unico non provveda a fissare la data nei tempi previsti e quindi l'impresa procede autonomamente al collaudo.

Lo Sportello Unico per sua natura e modalità di erogazione, si presta ad un sistema misto dato dal back-office in una modalità di rete locale o su VPN ed una parte di front-office dedicata agli utenti usufruibile in modalità web, quindi su Internet.

Oltretutto un sistema evoluto di Sportello Unico, non può prescindere da una gestione evoluta dei procedimenti e dei documenti nonché della predisposizione alla multicanalità del dato, quindi oltre al web, anche la diffusione delle informazioni su palmari e telefonia mobile in genere e che nello stesso tempo garantisca l'integrità e la sicurezza dei dati trasmessi così per come previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

Il legislatore ha in questi anni emanato diverse norme volte a regolare gli aspetti concernenti la gestione elettronica dei documenti amministrativi per attuare la legge 59/1997 che ha dato validità giuridica al documento informatico; tale attività normativa ha portato alla emanazione di norme disciplinanti sia la firma digitale (DPR 513/1997 e relative regole tecniche di cui al DPCM 8/2/1999); sia la tenuta dei sistemi di protocollo informatico (DPR 428/1998 e relative regole tecniche di cui al DPCM 31/10/2000). Tali norme, ad eccezione di quelle recanti le citate "regole tecniche", sono poi confluite nel testo unico sulla documentazione amministrativa (DPR 445/2000).

Ulteriori norme sono state emesse per garantire la interoperabilità dei sistemi di protocollo (Circolare n.28 Aipa 7 maggio 2001). Dal punto di vista della archiviazione del documento elettronico è stata emanata nel luglio del 1998 la deliberazione 24/1998 successivamente sostituita dalla deliberazione 42/2001; tale deliberazione si propone lo scopo di regolare la fase di conservazione dei documenti conformi alle normative precedentemente citate. Infine è stato emanato il Decreto legislativo 23-1-2002 n.10 recante l'attuazione della direttiva 1999/93/CE relativa ad un quadro comunitario per le firme elettroniche che rende la normativa italiana sulla firma elettronica coerente con

quella europea; fra le disposizioni citate si ritiene utile ricordare in particolare quelle concernenti i requisiti dei sistemi di cui agli artt. 52, 53, 55 e 56 del D.P.R. 445/2000 ed all'art. 7 D.P.C.M. 31.10.2000.

Inoltre si ricorda che il Comitato dei Ministri per la Società dell'informazione ha approvato - il 13 febbraio 2002 - un documento in cui sono stati definiti i 10 obiettivi fondamentali di legislatura, uno dei quali ha riguardato il tema della trasparenza dell'azione amministrativa. Tale obiettivo è coerente con il principio che l'azione delle amministrazioni debba essere guidata dalle esigenze degli utenti.

Premesso che lo sviluppo di strumenti quali la *firma elettronica* ed il *protocollo informatico*, integrati con servizi di interoperabilità, rende possibile la realizzazione effettiva di una gestione completamente automatizzata dei flussi documentali, si ricorda che, nell'ambito di una comunicazione tra i sistemi di protocollo di differenti amministrazioni, o tra differenti sistemi di protocollo della stessa amministrazione, si ritiene garantita la interoperabilità tra detti sistemi quando è consentito al sistema ricevente di trattare automaticamente le informazioni trasmesse dal sistema mittente.

L'azione coordinata di interventi che definiscono il quadro normativo e progettuale del nuovo sistema di gestione elettronica dei documenti ha prodotto la realizzazione di un sistema di posta elettronica certificata, cioè di un sistema che certifichi l'identificazione univoca del mittente e del destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo - ai sensi del DPR 445/2000 art.14 - allo scopo di fornire, nell'immediato, alle amministrazioni uno strumento sicuro di scambio di messaggi ufficiali e, in prospettiva, al cittadino e all'impresa un canale aggiuntivo di comunicazione con la pubblica amministrazione caratterizzato da rapidità ed efficienza.

Il progetto complessivo proposto quindi, si basa su tre livelli di integrazione:

Document management, il Workflow e il BPR.

Document Management

Per Document management si intende la gestione informatica dei documenti, che sfrutta le potenzialità legate alla gestione di documenti e archivi in modo avanzato. Le attività ricomprese sono:

- scannerizzazione dei documenti cartacei;

- assegnazione per via telematica del destinatario;
- gestione avanzata della classificazione dei documenti;
- collegamento dei documenti alla gestione dei procedimenti;
- realizzazione di un sistema che possa gestire un abstract per quei documenti che meritano uno specifico trattamento, o comunque una ricerca ipertestuale.

Workflow documentale

Per Workflow documentale si intende ricompresa tutta quella attività di razionalizzazione all'interno di un'Amministrazione e prevede le seguenti attività:

- informatizzazione dei flussi documentali in entrata, in uscita e interni;
- integrazione con il Document Management;
- gestione dei documenti anche non protocollati;
- dare possibilità di consultazione interna ed esterna;
- privilegiare la costituzione di un patrimonio informativo;
- coinvolgere tutti gli uffici.

BPR

Per Business Process Reengineering si intende la reingegnerizzazione dei processi dell'Ente al fine di una successiva informatizzazione. Vengono presi in considerazione tutti i processi più o meno complessi e ripetitivi, che richiedono la stabilità dell'iter, mediante sistemi di Workflow.

Il BPR è una scelta vincente perché riesce a:

- dare un assetto organizzativo e di qualità;
- gestire una pianificazione strategica;
- gestire un controllo di gestione;
- monitorare costi e tempi.

Il sistema nel suo complesso oltretutto si identifica in una AOO (Area Organizzativa Omogenea) e quindi richiede una integrazione dello Sportello Unico e documenti gestiti attraverso un sistema condiviso di protocollazione.

Dall'integrazione di questi tre livelli, si raggiunge il sistema complesso denominato "DMQ", che integra i moduli "Protel" (Protocollo informatico), "ARCDOC" (Gestione e

archiviazione dei documenti), e **“ProQ”** (Gestione dei Procedimenti) che rappresenta nel suo complesso il sistema integrato di Back-office dello Sportello Unico, **SUEP** per l’integrazione con le pratiche edilizie, **MERCURIO** per la gestione delle pratiche commerciali, **OSAP** per la gestione delle occupazione su spazi ed aree pubbliche e **GEDEMA** per eventuali occupazioni su demanio marittimo o fluviale.