

procedimento stimato a seguito indagine statistica effettuata nel 2002: gg. 31) e soprattutto certi, tutte le procedure necessarie evitando trafile burocratiche. La Spezia ha avviato lo Sportello Unico per le Imprese già dal 1999 collocandosi tra i primi Comuni d'Italia a dotarsi di tale strumento e soprattutto a vedere in tale struttura un reale strumento di servizio e di opportunità per le imprese tant'è che lo slogan che lo "Sportello" si è dato fin dall'inizio è proprio "Trasformazione di un obbligo di legge in opportunità per le imprese". Le Associazioni di categoria offrono assistenza all'imprenditore in stretta collaborazione con lo Sportello Comunale.

IL PROGETTO

Proprio nell'ottica del rapporto fondamentale Pubblica Amministrazione - Associazioni rappresentative delle Imprese, si è avviato e sviluppato il progetto. Fare sistema, quindi, partecipando in modo congiunto e paritario alla gestione delle politiche di semplificazione intesa come servizio alle imprese ed ai cittadini.

I cambiamenti avvenuti in questi anni rendono necessaria non solo la certezza normativa ma il favorire un rapporto coordinato e collaborativo. Il sistema associativo è il soggetto naturale tra privato e pubblico; vive le problematiche delle imprese e può pertanto avere un ruolo attivo nel processo di semplificazione e di sviluppo dell'attività che lo Sportello Unico intende offrire alle imprese del territorio. Il nostro progetto va ad innestarsi nel modello partecipato di Amministrazione "consensuale" verso il quale la legislazione ci sta portando. Da diverso tempo è infatti in atto nel nostro territorio una collaborazione attiva e fattiva tra il Comune della Spezia e le Associazioni di categoria degli Artigiani e degli Industriali nel rispetto dei reciproci ruoli e competenze.

Considerato che le Associazioni degli Artigiani e degli Industriali hanno manifestato interesse alla proposta formulata dall'Amministrazione Comunale circa la realizzazione di un FRONT OFFICE ALLARGATO al fine di rendere le Associazioni medesime sempre più co-protagoniste all'interno del procedimento amministrativo, è stato siglato un accordo nel mese di Febbraio 2004 con il quale le Associazioni ed il Comune hanno inteso condividere attraverso lo scambio di reciproche esperienze e conoscenze, l'azione promozionale e informativa dello Sportello Unico per le Imprese.

Tale tipo di collaborazione interistituzionale è orientata a contribuire fattivamente e attivamente alla realizzazione di un Front Office allargato.

A seguito di un'opportuna attività di informazione/formazione svolta dallo S.U.I. della Spezia.

Comune della Spezia, Assindustria, CNA e Confartigianato si sono dichiarati pronti ad offrire un servizio in più agli imprenditori che intendano realizzare o modificare un insediamento produttivo. Gli interessati infatti possono rivolgersi direttamente anche presso le sedi delle tre Associazioni che svolgono, unitamente ed in collaborazione con lo Sportello Comunale, l'attività di front office, fornendo in tempo reale tutte le occorrenti informazioni e garantendo quindi all'imprenditore o aspirante tale, il rapido e completo avvio del procedimento amministrativo, nel rispetto delle diverse norme di settore in materia edilizia, ambientale, di sicurezza e degli impianti.

Per saperne di più
[Comune della Spezia](#)

LE FINALITÀ

L'Amministrazione ha inteso realizzare un sistema integrato di Sportello Unico con lo scopo di raggiungere e mantenere sempre più elevati standard qualitativi, nonché il contenimento dei costi conseguente alla ottimizzazione delle risorse umane, strumentali ed organizzative.

Ciò attraverso l'ampliamento delle forme di front office nell'ambito del territorio provinciale, col conseguente aumento delle possibilità di fruizione di servizi e sinergie da parte dell'utenza.

I PUNTI DI FORZA

Il nuovo servizio rientra nella logica di sistema, per dare risposte coerenti ed immediate ai cittadini. Il front office allargato può rappresentare un utile tassello in più per migliorare la competitività del comprensorio locale: un territorio infatti vince se sistema pubblico e privato funzionano bene insieme, dimostrando attenzione e reattività alle istanze quotidiane dell'imprenditoria. In quest'ottica l'Amministrazione

sta lavorando intensamente e attivamente con Assindustria e con le Associazioni di categoria degli Artigiani al fine di fornire agli imprenditori un servizio sempre più ampio, diversificato e condiviso.

L'iniziativa è stata divulgata da Il Sole 24 Ore in articolo pubblicato il 30 Agosto u.s., nonché dalla Sede Nazionale di Confartigianato che il 6 Dicembre c.m. provvedeva a darne notizia alle sedi provinciali e regionali e dalla Stampa locale in data 15.12.2004. Ma il progetto ha consentito anche l'avvio nel suo ambito di un ulteriore processo di particolare interesse, ovvero la realizzazione di una campagna informativa rivolta alle imprese artigiane operanti sul territorio finalizzata alla regolarizzazione, ove occorrente, delle diverse posizioni autorizzative, ciò al fine di consentire agli imprenditori di operare conformemente alle diverse disposizioni di legge, previa opportuna informazione.

Il progetto è stato improntato alla massima attenzione ad una corretta comunicazione affinché non si creasse all'interno della categoria un clima allarmistico e nel contempo si cogliesse invece la corretta percezione dell'iniziativa, ovvero la consapevolezza che si voleva fornire la possibilità a tutti gli artigiani di operare nel rispetto della norme e quindi più serenamente ed al riparo da eventuali sanzioni. Lo Sportello Unico e le Associazioni di categoria si sono rese disponibili a fornire ogni ulteriore chiarimento necessitato alle imprese. In questi giorni sta partendo una seconda campagna informativa, sempre in accordo e condivisione con le Associazioni, tesa a sensibilizzare maggiormente le imprese che non avevano colto il primo invito.

LA GESTIONE DEL PROGETTO

TIMING

Progetto ha avuto inizio il 26 febbraio 2004, è entrato a regime e ha una durata costante nel tempo

LO SVILUPPO DEL PROGETTO

L'iniziativa si è articolata nelle seguenti fasi:

- Predisposizione della proposta di accordo di collaborazione interistituzionale;
- Sottoposizione della stessa al parere di Assindustria, Confartigianato e CNA;
- Sottoscrizione dell'accordo in data 26.2.2004 da parte dell'Amministrazione Comunale. Assindustria, CNA e Confartigianato;
- Conferenza stampa di divulgazione dell'iniziativa;
- Divulgazione da parte delle TV locali;
- Inserimento dell'iniziativa sulla pagina web dello "Sportello";
- Individuazione da parte delle Associazioni dei rispettivi referenti principali;
- Avvio del corso di formazione tenuto dal responsabile dello Sportello Unico e rivolto ai principali referenti delle tre associazioni secondo il seguente calendario:
 - Aprile 2004 - argomenti trattati:
 - Lo "Sportello";
 - La P.A. al servizio delle imprese;
 - Legislazione nazionale e regionale in materia di S.U.I.;
 - La comunicazione;
 - I rapporti con gli Enti;
 - Il procedimento unico;
 - Maggio 2004 - argomenti trattati:
 - Prove pratiche;
 - Discussione delle prove;
 - Le conferenze dei servizi;
 - La customer satisfaction;
 - Approfondimento delle tematiche risultate di maggior interesse o particolarmente complesse;
 - Dibattiti;
 - Giugno 2004:
 - Partecipazione dei formandi a conferenze dei servizi in qualità di uditori;

- Presenza presso lo Sportello Comunale per osservare/partecipare/vivere l'attività;
- 15 Luglio 2004
- Avvio della sperimentazione del FRONT OFFICE ALLARGATO.
Avuta notizia dei corsi attraverso la nostra pagina Web, ha chiesto ed ottenuto di partecipare anche un Comune della Provincia.

RISORSE FINANZIARIE

Il progetto, è stato realizzato a costo 0 (zero) e riteniamo di poter affermare che ciò è stato ed è possibile grazie alla buona volontà e determinazione degli operatori dello Sportello che vivono e partecipano attivamente per il suo buon funzionamento dello stesso.

RETI DI ALLEANZE

I partners coinvolti - Assindustria - CNA e Confartigianato hanno colto lo spirito dell'iniziativa e fattivamente partecipato, come già descritto, ad un progetto sicuramente innovativo destinato ad imprenditori, aspiranti tali, tecnici e professionisti che agiscono sul territorio.

Al fine della verifica dell'impatto sui cittadini delle proprie diverse attività lo Sportello Spezzino realizza indagini di customer satisfaction a cadenza biennale. Due delle quali già divulgate anche da Il Sole 24 Ore in articoli del 10.11.2003 "La rete giudica lo Sportello" e 22.12.2004 - Insetto Nord Ovest - "Da un maggior ascolto, una migliore risposta".

Si provvederà pertanto a testare anche questo nostro ulteriore progetto ad oggi pubblicato nel sito Web "buoniesempi.it" e divulgato da Formez nel proprio sito.

OBIETTIVI

Gli obiettivi che ci siamo posti nell'implementare questo progetto sono stati:

- Fare sistema - cambiamenti organizzativi
- Riduzione dei costi
- Semplificazioni procedurali, informazioni e consulenza
- Regolarizzazione delle imprese artigianali esistenti sul territorio
- Indagini di customer satisfaction a cadenza biennale

RISULTATI

I risultati ad oggi conseguiti sono:

- Piena partecipazione dei partners al progetto che hanno dichiarato, già durante i corsi di formazione, d'aver percepito l'essenza dello Sportello Unico quale coordinatore di un sistema del quale ogni tassello è indispensabile per il raggiungimento di un obiettivo di reale servizio per le imprese. Il progetto è stato avviato da alcuni mesi ma ha da subito prodotto risultati incoraggianti, riscuotendo grande interesse e riuscendo a coinvolgere in maniera fattiva le tre Associazioni.
- Discreto numero di imprenditori si sta rivolgendo alle Associazioni che in costante contatto con lo Sportello si adoperano per fornire ogni informazione d'interesse per l'avvio del procedimento consentendo all'imprenditore la presentazione di progetti corredati di quanto occorre per i diversi profili autorizzativi al fine del tempestivo esame da parte della Conferenza dei Servizi, la cui indizione è prevista dalla Legge Regione Liguria n. 9/99 in ogni caso entro 15 gg. dalla presentazione dell'istanza
- Concreta attivazione del servizio per la Semplificazioni procedurali,

informazioni e consulenza

- Numerose imprese a seguito del ricevimento della comunicazione si sono rivolte allo Sportello Comunale ed alle Sedi Associative per chiarimenti circa l'avvio del procedimento. Un discreto numero di imprese ha avviato il procedimento di regolarizzazione particolarmente circa taluni profili ambientali quali; Classificazione di industria insalubre; Autorizzazione agli scarichi delle acque reflue; Autorizzazione all'installazione ed azionamento dei motori elettrici (Prevista dal Regolamento locale di Polizia Urbana)etc.
- È in corso, come già evidenziato, una seconda fase tesa a sensibilizzare maggiormente gli imprenditori che non avessero ancora colto lo spirito dell'iniziativa
- Anno 2000 - Indagine conoscitiva e valutazione dello Sportello Unico;
Anno 2002 - La rete giudica lo Sportello - Indagine rivolta ai navigatori del sito;
Anno 2004 - Da un maggior ascolto, una migliore risposta" - Indagine rivolta ai professionisti ed imprenditori che si rivolgono allo sportello;
Ottobre 2004 (in corso) I Consigli.
S'intende pertanto provvedere ad un'ulteriore indagine volta a conoscere la percezione del servizio reso.

[re-set.it](#)[profilo](#)[staff](#)[newsletter](#)[dossier](#)[Sfide 2005:](#)[home](#)[cos'è sfide](#)[il bando](#)[award](#)[progetti](#)[il circolo:](#)[cos'è](#)[i progetti](#)