

Progetto Angeli Anti Burocrazia: tra Innovazione e Cambiamento Organizzativo

Giuseppe Aquino, Paola Consonni, Letizia Reale

Il Progetto

Giuseppe Aquino

Il Progetto: Fase Iniziale

- Approvazione del servizio “Angeli Anti Burocrazia” tramite la Delibera della Giunta Regionale 2532/2014 del 17/10/2014 in attuazione della L.R. 11/2014
- 30 giovani neolaureati selezionati a Novembre da Unioncamere Lombardia (UCL) tramite un bando con i fondi di Regione Lombardia
- Formazione nel mese di Dicembre 2014, sviluppo di 30 sotto-progetti di semplificazione riguardanti diverse tematiche (edilizia, ambiente, ecc...)
- “Smistamento” nelle varie sedi (RL/STER/CCIAA) e piena operatività a Gennaio 2015: 9 angeli a Milano, 1 a Sondrio, due nelle restanti province

Il Progetto: Duplice Raggio d'Azione

- 30 sotto-progetti di semplificazione
- Divisi in 4 aree tematiche:
 1. SUAP
 2. Procedimenti Amministrativi
 3. Servizi per le Imprese
 4. EXPO
- Livello macro e meso
- Semplificare procedimenti e prassi delle Pubbliche Amministrazioni
- Ruolo di facilitatori tra imprese e Pubblica Amministrazione

- Servizio di assistenza diretta alle imprese
- Operativo dal 27/01/2015
- Acquisire segnalazioni in merito alle problematiche burocratiche tramite:
 1. Segnalazioni dirette da territorio
 2. Numero Verde Unico RL (800 318 318)
 3. Email istituzionale
(angeliantiburocrazia@regione.lombardia.it)
- Risolvere le problematiche segnalate in stretta collaborazione con CCIAA, RL, STER e PA

Il Progetto: Approccio Innovativo

- Progetto sperimentale della durata di 1 anno
- Scommessa sui giovani e sull'integrazione di competenze diverse (giuridiche, economiche, organizzative)
- 30 neolaureati relativamente inesperti ma non condizionati dal contesto delle Pubbliche Amministrazioni
- Portare uno sguardo nuovo sulla Pubblica Amministrazione e una nuova cultura organizzativa slegata dalle "solite dinamiche"
- Essere dalla parte delle imprese considerate dei veri e propri utenti-clienti
- Ottica e logica dell'offrire un servizio
- Proattività, spirito di servizio e iniziativa personale
- Stimolare il Cambiamento Organizzativo

Il Progetto: Approccio Innovativo

- Nuova declinazione della semplificazione
- Non solo eliminare (norme, procedimenti) ma anche aggiungere e chiarire
- Creazione di vademecum e di altri strumenti a supporto di imprese e PA
- Informazioni più facili da reperire, importanza della comunicazione e delle interfacce web user-friendly
- Supportare la Pubblica Amministrazione per velocizzare processi e procedimenti e avere ricadute positive per le imprese
- Manuali, circolari, flussi dei processi, tabelle per chiarire procedure e prassi
- Nonostante le norme e l'approccio giuridico tipico della PA, non si ribadirà mai abbastanza l'importanza per l'utenza della comunicazione e del flusso informativo

Il Progetto: Valutazione

- Rapporto di monitoraggio a 6 mesi dall' avvio del progetto (DGR 3840/2015)
 - Non sono stati fissati dei veri e propri obiettivi, ex-ante o in itinere, che il progetto o gli Angeli Anti Burocrazia dovevano raggiungere nel 2015.
 - Valutazione sulle base delle attività svolte:
 1. Segnalazioni pervenute e risolte
 2. Feedback utenti
 3. Proposte di semplificazione sviluppate
 4. Stakeholders contattati
 - Valutazione positiva
 - Individuare le azioni di semplificazione da portare avanti nel secondo semestre
- Rapporto di monitoraggio a 12 mesi (DGR 4558/2015)
 - Circa 650 Pubbliche Amministrazioni contattate
 - Circa 600 imprese supportate
 - Circa 170 rappresentanti di associazioni di categoria incontrate
 - 96% delle segnalazioni risolte
 - Esperienza valutata positivamente
 - DGR 4513/2015:
 1. Approva la continuazione e le linee guida del progetto nel 2016
 2. Individua UCL quale soggetto attuare del progetto

Il Progetto: Attività del 2016

- Pochi cambiamenti rispetto al 2015
- 3 aree di intervento:
 1. Sportelli Unici per le Attività Produttive e l'Edilizia
 2. Procedimenti Amministrativi
 3. Servizi per le Imprese
- Continuazione della maggior parte dei sotto-progetti e delle attività del 2015 (escludendo ovviamente quelle legate ad EXPO)
- Definizione di obiettivi e indicatori ex ante ai fini della valutazione del progetto e dei singoli "Angeli"

Edilizia

Paola Consonni

PRIMA FASE: analisi del contesto e scelta dell'area di intervento

- Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP), focus Sportello Unico per l'Edilizia (SUE)
- 2 Territori coinvolti, Bergamo e Milano
- 2 "Angeli", Paola Consonni (BG) e Giuseppe Aquino (MI)
- Lo sviluppo del progetto è un percorso sviluppato durante un intero anno, il punto di partenza è l'analisi del contesto territoriale
- Necessità di studiare da zero un argomento: la materia edilizia, quasi del tutto sconosciuta iniziando dallo studio normativo
- Analisi Normativa: D.P.R. 380/2001(T.U.E.) ⇒ L.R. 12/2005 (Legge per il governo del territorio) e D.LGS. 33/2013 (Decreto Trasparenza).

SECONDA FASE: individuazione degli ostacoli amministrativo-burocratici

1. Analisi dello stato di fatto presente sul territorio
 - verifica della costituzione del SUE (obbligo normativo ai sensi del D.P.R. 380/2001)
 - verifica della completezza/accessibilità delle informazioni sui siti web comunali (Decreto Trasparenza)
2. Incontri e tavoli di lavoro con i funzionari pubblici degli uffici tecnici/SUE
3. Incontri e tavoli di lavoro con le Associazioni di categoria e gli Ordini Professionali
4. Analisi dei dati raccolti

SECONDA FASE: individuazione degli ostacoli amministrativo-burocratici

- **Classificazione delle criticità individuate**
 1. Primo livello: criticità riguardanti l'inadempimento normativo
→ mancata attuazione delle norme da parte dei comuni
 2. Secondo livello: criticità riguardanti l'interpretazione normativa
→ le amministrazioni locali interpretano in modo diverso le disposizioni normative
 3. Terzo livello: criticità riguardanti l'aspetto organizzativo
→ i comuni attuano le norme ma in modo poco efficiente e poco efficace, per mancanza di risorse economiche o di personale

SECONDA FASE: individuazione degli ostacoli amministrativo-burocratici

- **Nodi Critici presenti in diversi Comuni**
 1. Inadempimento normativo
 - SUE non istituito
 - Modulistica non aggiornata
 - Pratiche di Edilizia Produttiva che non transitano attraverso il SUAP
 - Mancanza di informazioni fondamentali nei siti internet comunali
 - Duplicazione degli oneri amministrativi per la notifica di avvio cantieri
 2. Interpretazione normativa
 - Procedimenti amministrativi diversificati a seconda del comune presso il quale viene presentata l'istanza edilizia

SECONDA FASE: individuazione degli ostacoli amministrativo-burocratici

→ Mancanza di omogeneità nella richiesta di documentazione all'utente

3. Disfunzione organizzativa:

→ SUE non telematizzato

→ Cronica carenza di risorse finanziarie, materiali e umane

→ Assenza di un sistema di conservazione sostitutiva dei documenti informatici a norma di legge

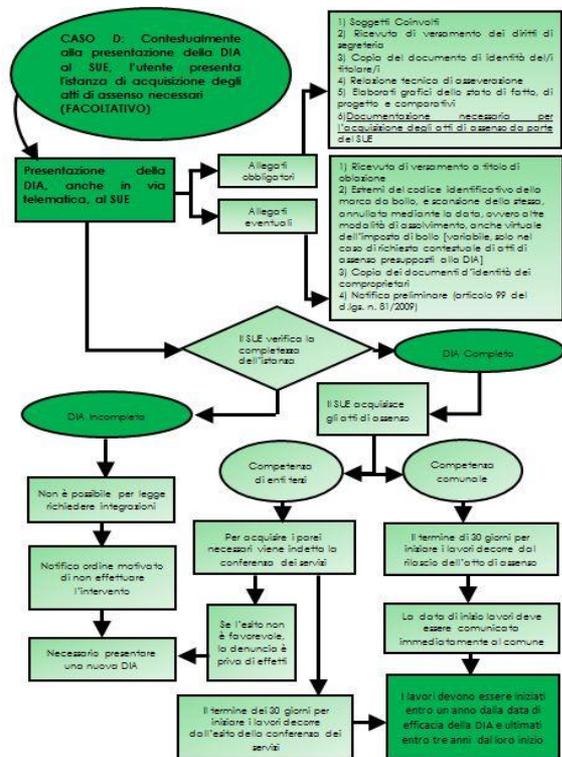
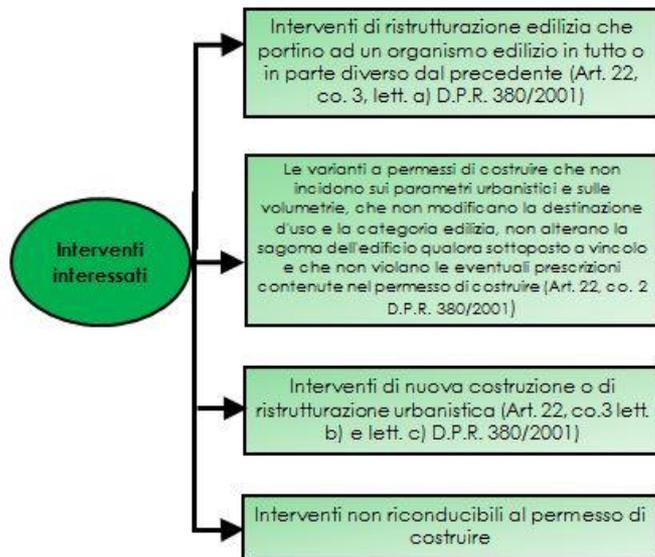
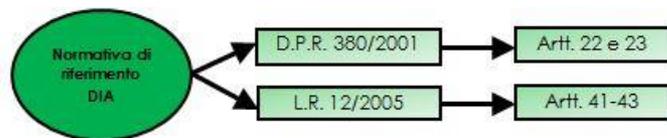
TERZA FASE: elaborazione delle proposte di semplificazione

1. Studio delle best practice già presenti nel territorio lombardo e in altre regioni particolarmente virtuose
2. Raccolta dei suggerimenti e degli spunti offerti dagli interlocutori del territorio (Associazioni di categoria, Ordini professionali e funzionari pubblici)
3. Analisi di fattibilità delle proposte elaborate
4. Selezione delle proposte da poter concretizzare sul territorio in un breve/medio periodo e che non apportino costi aggiuntivi in capo alle amministrazioni locali

TERZA FASE: elaborazione delle proposte di semplificazione

- **Proposte selezionate**
 1. Per l'adempimento normativo
 - predisposizione di strumenti di supporto per gli operatori comunali: modello unico informativo per l'implementazione delle informazioni pubblicate sui siti web e predisposizione di istruzioni per la costituzione del SUE
 - Proposta rivolta ad Infocamere e alla (ex) DG Salute per eliminare la duplicazione dell'onere burocratico in capo alle imprese riguardante la notifica preliminare avvio cantieri
 2. Per la corretta interpretazione delle norme e la standardizzazione dei procedimenti
 - elaborazione di flowchart dei procedimenti edilizi maggiormente diffusi (CIL, CILA, DIA, Permesso di Costruire e SCIA edilizia)

TERZA FASE: elaborazione delle proposte di semplificazione



TERZA FASE: elaborazione delle proposte di semplificazione

3. Per l'efficientamento organizzativo

- supporto diretto agli operatori comunali del SUAP/SUE o dell'ufficio tecnico per la gestione e l'organizzazione degli sportelli unici
- elaborazione di un modello efficiente di organizzazione da esportare presso i comuni meno virtuosi che prevede la costituzione di un unico sportello per l'edilizia e le attività produttive
- eventuale sperimentazione, presso i SUAP camerali, del front office unico per l'edilizia e le attività produttive

SVILUPPO DEL PROGETTO NEL 2016

1. Incremento delle azioni di supporto diretto agli operatori comunali
2. Diffusione degli strumenti di supporto elaborati
3. Elaborazione di ulteriori flowchart procedurali da condividere nelle province di BG e di MI
4. Estensione del progetto sui territori di BS e CR
5. Diffusione degli standard delineati in tutta la Regione
6. Sensibilizzazione e formazione nei confronti degli operatori camerali

Autorizzazione Unica Ambientale AUA

Letizia Reale

Autorizzazione Unica Ambientale A.U.A.

- Area di intervento:
 - Procedimenti;
 - Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP)
- 5 Territori interessati e 8 “angeli” coinvolti:
 - Como
 - Lecco
 - Lodi
 - Milano
 - Monza Brianza
- Il progetto si è sviluppato nel corso dell’intero 2015 e proseguirà nel 2016.
- Il punto di partenza è stata l’analisi del contesto normativo.

A.U.A.

- L'AUA è stata segnalata come particolarmente complessa in prima battuta dalle associazioni di categoria e in un secondo momento ciò è stato confermato dalle interviste condotte presso i SUAP e gli enti coinvolti, quali ARPA e ATO.
- L'analisi tecnico normativa ha riguardato i seguenti documenti: D.P.R. n. 59/2013; Circolare MATTM prot. n. 49801/2013; Circolare regionale n. 19/2013; D.g.r. n. X/1840/2014; D.d.g. n. 5512/2014; D.d.c. n. 5513/2014. Sono stati affrontati anche il D.P.R. n.160/2010 e la Lr 11/2014, come modificata dalla Lr 24/2014 in materia di SUAP, in quanto interlocutore tra le imprese e la PA anche nell'*iter* procedimentale dell'AUA.

A.U.A.

- È stato fondamentale sviluppare una rete di collaborazione interna al progetto con i 5 territori sopra indicati: nello specifico con Giulia Brugnerotto (MI), Marta Gianini (LO), Fiamma Locati (MB), Claudia Perego (LC), Federica Pucci (LO), Luana Stagno (LC) e Veronica Tedeschi (CO).
- Il gruppo così formato ha portato avanti le attività sui vari territori allo scopo di standardizzare i comportamenti.
- L'AUA è stata introdotta quale strumento di semplificazione: raggruppa 7 titoli abilitativi diversi e ha una durata di 15 anni
- Con l'AUA è garantito un allineamento delle scadenze delle autorizzazioni dell'impianto.

A.U.A.

Prima dell'AUA

L'impresa presentava via PEC l'istanza per ogni autorizzazione o titolo abilitativo di interesse per scarichi, emissioni in atmosfera, rifiuti, impatto acustico.

Le autorizzazioni avevano durata differente.

L'impresa doveva ricordare le singole scadenze.

Con l'introduzione dell'AUA

L'impresa presenta un'unica istanza in cui seleziona i titoli di suo interesse.

L'istanza AUA deve essere presentate in via esclusivamente telematica al SUAP.

Va inoltrata al momento del rinnovo del primo titolo ricompreso nell'AUA.

Ha durata di 15 anni.

A.U.A.

- A due anni dalla sua entrata in vigore, l'AUA risulta uno degli adempimenti amministrativi in ambito ambientale più gravosi per gli operatori privati e pubblici sotto diversi aspetti.
- Lo studio incrociato della normativa AUA e SUAP, nonché delle modalità di presentazione dell'istanza attraverso le varie piattaforme disponibili (MUTA, INLINEA, la Scrivania camerale) e dei relativi regolamenti/manuali ha mostrato i primi colli di bottiglia, ad esempio:
 - molteplicità delle modalità d'accesso,
 - mancanza di interoperabilità,
 - non utilizzo delle scrivanie da parte degli enti,
 - invio delle comunicazioni *PEC to PEC*.

A.U.A.

- Il gruppo ha raccolto le principali criticità nei vari territori, si è confrontato e poi ha provveduto a riunirle in un unico documento evidenziandone le relative conseguenze dividendole per quattro aree:
 - informatica
 - oneri istruttori e tariffe
 - normativa
 - organizzativa
- Allo stesso tempo è stata svolta un'attività di simulazione di inoltro delle pratiche AUA, allo scopo di individuare le difficoltà in fase di compilazione telematica.

A.U.A.

- Elaborate le proposte di semplificazione, il passaggio successivo è stato quello di concordare le modalità operative di realizzazione delle proposte perseguibili nel breve – medio periodo.
- È stato predisposto un insieme di strumenti a sostegno delle imprese, dei SUAP e degli enti coinvolti, in grado di guidarli nel corso dell'intero procedimento dalla presentazione al rilascio.
- Le proposte di semplificazione si pongono nella stessa direzione degli indirizzi regionale.

A.U.A.

- Obiettivo del lavoro è l'esigenza di uniformare i comportamenti dei SUAP e degli attori coinvolti.
- Sono stati coinvolti i seguenti soggetti:
 - SUAP
 - IMPRESE e ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA
 - PROVINCE - Città Metropolitana di Milano
 - ATO – GESTORI DEL S.I.I. e ARPA
 - CAMERE DI COMMERCIO
 - DIREZIONE GENERALE AMBIENTE, ENERGIA E SVILUPPO SOSTENIBILE
 - DIREZIONE CENTRALE PROGRAMMAZIONE INTEGRATA - SEMPLIFICAZIONE E DIGITALIZZAZIONE
 - INFOCAMERE e LISPA
- Questi documenti sono stati condivisi con le Province e sono a disposizione dei soggetti interessati.

Regione Lombardia:

www.reti.regione.lombardia.it



Regione Lombardia

Contatti Newsletter Twitter Webcam Diretta English Cerca nel sito

REGIONE CITTADINI IMPRESE AMBIENTE TEMPO LIBERO INTRANET

Direzione Generale
Ambiente, Energia e Sviluppo sostenibile

MENU | Home DG

- > Chi siamo
- > Qualità dell'aria
- > Risorse idriche
- > Energia
- > Banda larga e ultra-larga
- > Sottosuolo
- > Inquinanti da attività produttive
- > AIA - Autorizzazione Integrata Ambientale
- > AUA - Autorizzazione Unica Ambientale
- > Emissioni in atmosfera di Impianti o attività
- > Emissioni Odorigene
- > Sistema Monitoraggio Emissioni
- > Rischio Industriale
- > Sostenibilità ambientale
- > Odi Minerali
- > Educazione ambientale e sviluppo sostenibile

Raccolta

AUA: DOCUMENTI DI SUPPORTO AGLI OPERATORI

Regione Lombardia, nell'ambito delle attività di coordinamento finalizzate all'attuazione del Regolamento AUA, ha ritenuto utile, anche sulla base delle proposte formulate dagli "Anzietti Anti Burocrazia", predisporre e diffondere un ulteriore insieme di documenti divulgativi finalizzati in particolare ad agevolare la messa in opera degli indirizzi normativi e tecnici previsti dalla normativa nazionale e regionale e in grado di accompagnare gli operatori in tutte le fasi del procedimento AUA.

I documenti sono da intendersi come strumenti di supporto alla attività degli operatori, di carattere propositivo e non "perentorio", utili a definire un modus operandi uniforme sul territorio.

In tal senso gli stessi documenti potranno essere presi a riferimento dagli operatori e contestualmente integrati e adattati alle specificità locali o eventualmente implementati all'interno delle piattaforme in uso presso SUAP e Autorità Competenti.

I documenti, disponibili nel file zip allegato, sono i seguenti:

- A e A1- "ASPETTI GENERALI E FLUSSO DELL'ITER PROCEDIMENTALE AUA".
- B - "VERIFICA FORMALE".
- C - "LINEE GUIDA ALLEGATI".
- D - "INDICAZIONI PER I SUAP: TABELLA EHTI".
- D bis - "INDICAZIONE PER RICHIESTA DEI PARERI OBBLIGATORI: TABELLA EHTI".
- E - "MODELLO STANDARD DI COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO".
- E bis - "MODELLO STANDARD DI RILASCIO DEL PROVVEDIMENTO FINALE".

A.U.A.

- Nel 2016 il gruppo si concentrerà sulle seguenti attività:
 - recupero delle pratiche AUA arretrate 2013 – 2015
 - diffusione degli strumenti a supporto alle attività degli operatori
 - semplificazione della modalità di presentazione dell'istanza e revisione della modulistica
- Affronterà anche altre tematiche ambientali in collaborazione con la struttura «Autorizzazioni e rischi industriali» di Regione Lombardia e le Camere di Commercio, nonché le Associazioni di categoria

Grazie dell'attenzione!

Per ulteriori informazioni, dubbi o domande:

Giuseppe.Aquino.1986@gmail.com

Servizio di Assistenza Diretta Angeli Anti Burocrazia:

Mail: angeliantiburocrazia@regione.lombardia.it

Numero Verde Unico: 800 318 318

Giuseppe Aquino, Paola Consonni, Letizia Reale