



S.U.R.A.P.

Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive

Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive

Programma regionale per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2022.

INDICE

- 1. Il SURAP: compiti e funzioni.**
- 2. Il contesto di riferimento territoriale: organizzazione dei SUAP campani.**
- 3. La procedura di infrazione dell'Unione Europea all'Italia sulla funzionalità dei SUAP.**
- 4. Il contesto di riferimento istituzionale:**
 - **il Protocollo d'Intesa tra Regione Campania Unioncamere Campania;**
 - **il Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP.**
- 5. Programma per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2022: articolazione delle attività e utilità per l'Amministrazione pubblica.**
- 6. Cronoprogramma attività.**

Allegati:

- A. Relazione sulle attività realizzate e i risultati conseguiti dal SURAP nell'annualità 2021.**
- B. DGR approvazione Protocollo d'Intesa Regione Campania - Unioncamere Campania.**
- C. Delibera di Giunta n. 437 del 3 agosto 2020 "Istituzione Centro di competenza regionale a supporto delle attività del SURAP"**
- D. Direttiva 2006/123/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 12 dicembre 2006 relativa ai servizi nel mercato interno.**
- E. Nota 2018/2374 C(2019) 4175 final del 6 giugno 2019.**

Introduzione

L'*accountability* nella Pubblica Amministrazione è diventata sempre più importante, soprattutto se intesa non solamente come sinonimo di trasparenza, apertura o buon governo, e più in generale come pratica di rendere conto del proprio operato, ma intesa anche come strumento di azione programmatica, collocando le attività in un preciso contesto istituzionale, spaziale e temporale, in costante apertura verso altri soggetti istituzionali e comunque portatori di interessi qualificati.

Il *“Programma regionale per favorire la crescita dei SUAP campani per l’anno 2022”* rientra in tale visione di *accountability*, intendendo prima di tutto presentare il SURAP, i suoi compiti, le sue funzioni e le attività poste in essere ed i risultati conseguiti, ma vuole anche essere uno strumento programmatico, che analizza il contesto in cui lo sportello opera, stabilendo, rispetto all’anno solare di riferimento, obiettivi, sinergie, metodologie e articolazione degli interventi secondo i dettami della normativa di riferimento. Quindi non semplicemente un documento di intenti e operazione di trasparenza, ma vero e proprio strumento operativo di azione e di propulsione al cambiamento nel contesto istituzionale, normativo e territoriale di riferimento, volto anche a rendere conto e ad informare sulle attività attuate, i risultati ottenuti e sull’efficacia dell’azione amministrativa svolta, attraverso la redazione e pubblicazione di un report finale sulle attività.

1. Il SURAP: compiti e funzioni.

Lo Sportello Unico Regionale per le Attività Produttive (SURAP) è stato istituito con legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11, integrata con le modifiche apportate dalle leggi regionali 5 aprile 2016, n. 6, 8 agosto 2016, n. 22 e 26, 20 gennaio 2017, n. 3, 28 luglio 2017, n. 23, 29 dicembre 2017, n. 38 e 2 agosto 2018, n. 26, nell'ambito della Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive, al fine di semplificare la vita produttiva dei cittadini e delle imprese.

Gli articoli 19, 20 e 21 della suddetta Legge definiscono obiettivi e compiti del SURAP, da un lato rivolti alle imprese e ai SUAP territorialmente competenti e, dall'altro, finalizzati al necessario coordinamento degli enti e degli uffici regionali preposti alla creazione d'impresa e alla uniformazione, trasparenza e semplificazione dei procedimenti amministrativi.

In particolare, il SURAP fornisce alle imprese informazioni, assistenza e consulenza in merito alle opportunità localizzative esistenti, alle iniziative di carattere promozionale in corso, alla normativa applicabile, alle agevolazioni e ai finanziamenti disponibili e ad ogni altra informazione utile disponibile a livello regionale.

Altro compito del SURAP è il supporto e il monitoraggio dei SUAP comunali, l'assistenza agli stessi nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento, necessari per l'insediamento, l'avvio e l'esercizio di attività produttive di beni e servizi, allo scopo di favorire l'adozione di procedure e prassi amministrative uniformi su tutto il territorio regionale.

Il SURAP opera prevalentemente attraverso canali telematici, persegue l'uniformazione, l'omogeneizzazione e l'interoperabilità delle informazioni e dei procedimenti nel territorio regionale gestiti per via telematica dai SUAP.

Nell'ottica di fornire una vasta gamma di servizi, fruibili in maniera semplice da cittadini, imprese e operatori SUAP dei Comuni della Campania attraverso le tecnologie telematiche, il SURAP ha sviluppato una propria piattaforma web organizzata in apposite sezioni tematiche.

Con la piattaforma web SURAP si è ottenuta la centralizzazione in un'unica infrastruttura informatica di un patrimonio informativo di facile consultazione e sempre aggiornato ad interesse di cittadini, imprese, e SUAP comunali e altri

uffici/amministrazioni che a vario titolo sono coinvolti nei procedimenti amministrativi di cui al D.P.R. n. 160/2010. Il portale SURAP è online dal 15 marzo 2019 all'indirizzo (**<http://surap.regione.campania.it/index.php>**).

Al SURAP sono riservate inoltre funzioni di raccordo, impulso e monitoraggio con gli Enti e gli uffici regionali interessati ai procedimenti di interesse delle imprese. Il SURAP svolge i suoi compiti anche con il supporto degli altri uffici regionali competenti, in particolare ha la funzione di garante regionale dell'imprenditore, esercitando attività d'impulso nei confronti delle diverse strutture regionali interessate da procedimenti amministrativi in materia di attività economiche e d'impresa.

I compiti assegnati al SURAP sono stati dettagliati e disciplinati dalla Giunta Regionale con DGR n. 515 del 27 ottobre 2015, nella quale le attività sono state aggregate per ambiti omogenei e ricondotte a quattro aree di competenza: 1. IMPRESA-FRONT OFFICE; 2. SUPPORTO AI SUAP - FRONT OFFICE; 3. ANALISI, FORMAZIONE, COORDINAMENTO E MONITORAGGIO; 4. PROCEDIMENTO UNICO REGIONALE.

2. Il contesto di riferimento territoriale: organizzazione e funzionamento dei SUAP campani.

La normativa nazionale sullo sportello unico prevede due obiettivi sostanziali: avviare l'operatività degli sportelli presso tutti i Comuni del territorio italiano e affermare modalità e comportamenti standard nell'organizzazione ed erogazione dei servizi, attraverso livelli minimi condivisi, facendo perno sulle tecnologie dell'informazione e della comunicazione. In riferimento alla Campania, se il primo obiettivo può considerarsi sostanzialmente raggiunto almeno per il fatto che la quasi totalità dei Comuni ha avviato lo sportello in una delle modalità organizzative previste dalla norma, lo stesso non si può dire per la standardizzazione delle procedure e il rispetto dei requisiti minimi previsti nell'erogazione dei servizi all'utenza, dove permangono parecchie criticità.

Soffermandoci sulle modalità organizzative, ricordiamo che l'attività dello sportello unico è attribuita ai Comuni dalla normativa vigente e può essere esercitata (art.4 del D.P.R. 160/20110) in forma singola o associata:

- con accreditamento presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- in convenzione con la Camera di Commercio (di seguito CCIAA) competente per territorio;
- mediante delega degli aspetti organizzativi e strumentali alla CCIAA competente per territorio.

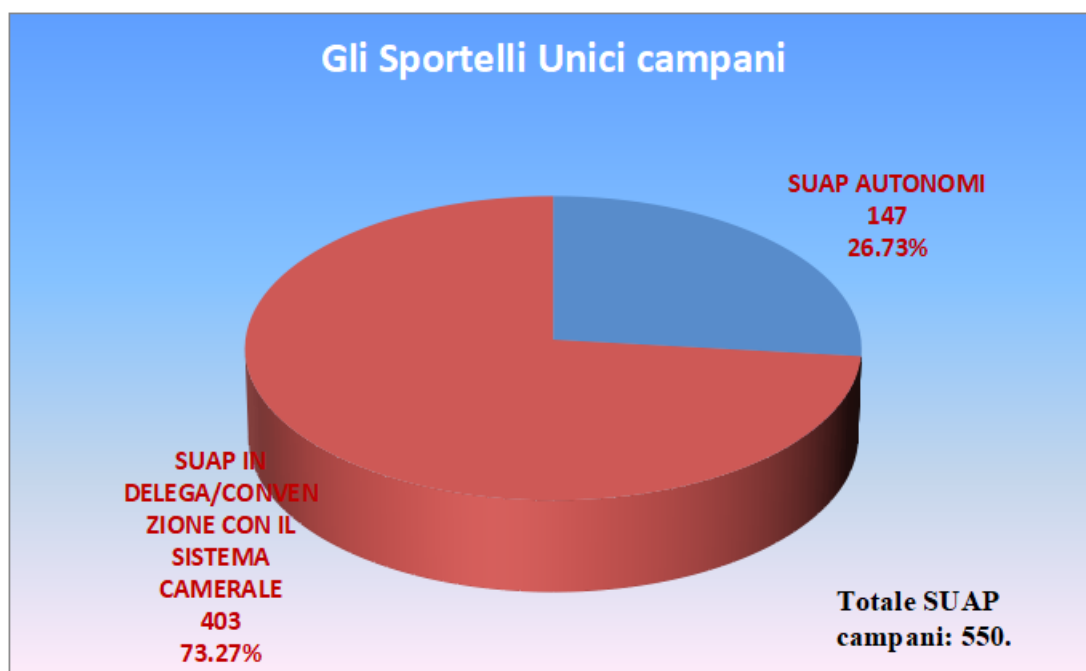


Grafico 1

A tutto febbraio 2022, dei 550 Comuni campani quelli accreditati presso il MISE e operativamente autonomi, in forma singola o associata che sia, sono 147; i Comuni che hanno delegato alla CCIAA competente per territorio sono 281; i Comuni che operano con le Camere di Commercio su base convenzionale sono 122.

I dati, sintetizzati nel Grafico 1, ci dicono che quasi il 27% dei Comuni campani utilizza un'infrastruttura informatica diversa da quella camerale per le funzioni dello sportello unico. Pur considerando che alcuni SUAP si sono associati ed hanno una piattaforma SUAP condivisa, bisogna rilevare necessariamente la disomogeneità e la mancanza di interoperabilità tra queste infrastrutture. Come vedremo in seguito dai dati del monitoraggio effettuato dal SURAP, anche il servizio fornito è molto eterogeneo nella qualità e nei risultati.

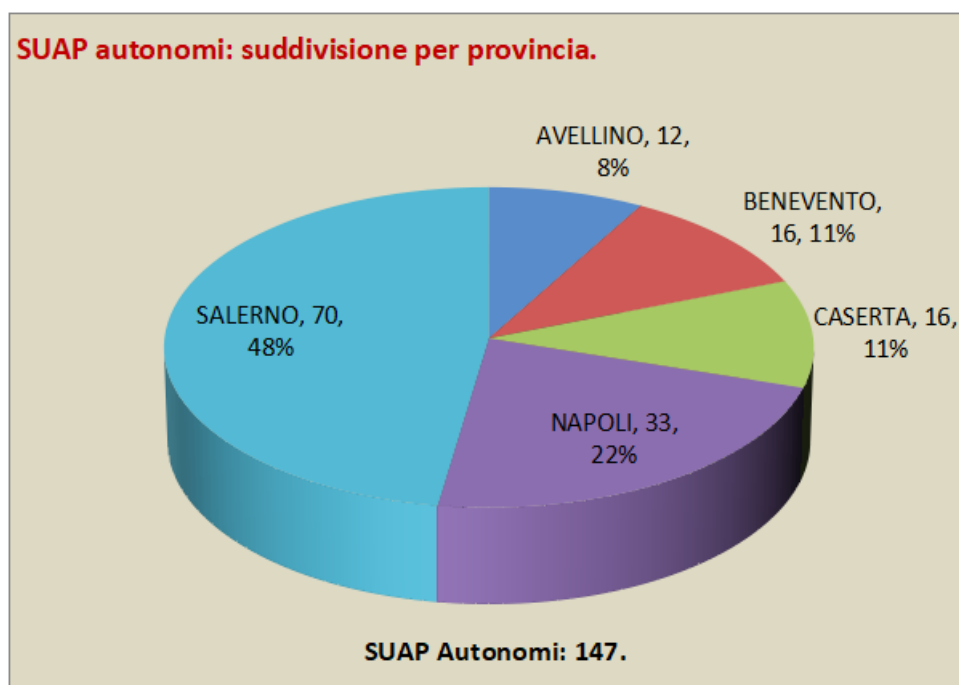


Grafico 2

Aggregando i dati per ambito provinciale come nel Grafico 2, possiamo rilevare che nella provincia di Salerno, rispetto al totale regionale, sono concentrati quasi il 50% dei Comuni che espletano attraverso una piattaforma di mercato le funzioni di interfaccia dello Sportello unico.

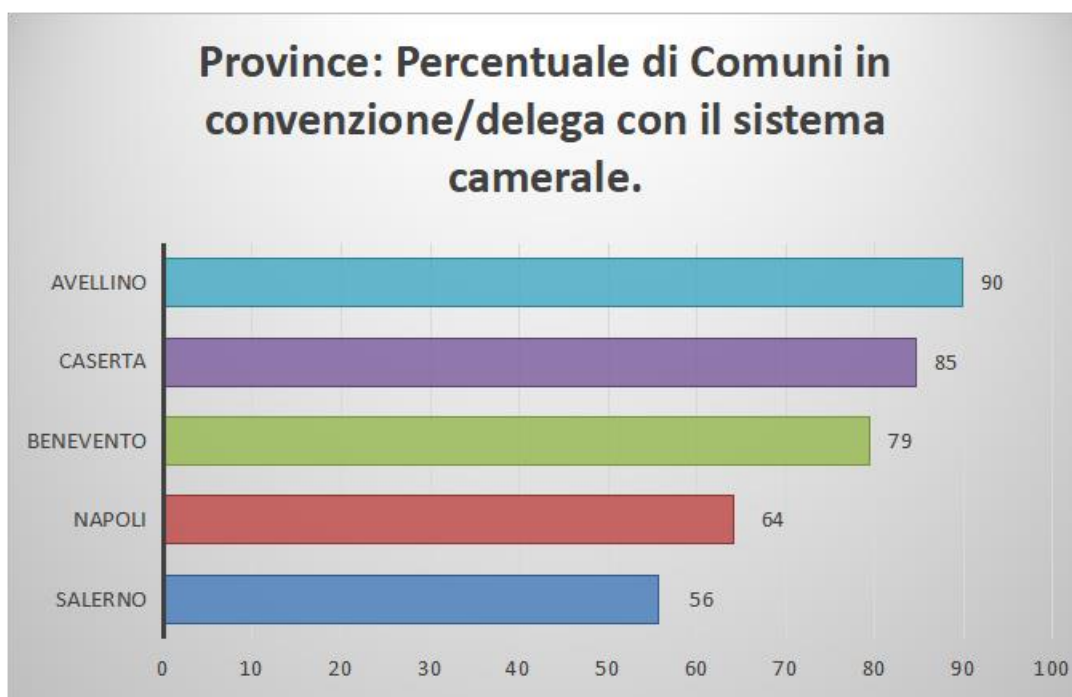


Grafico 3

Andando a valutare la diffusione della piattaforma camerale a livello provinciale, considerando il numero di Comuni con SUAP in delega/convenzione con il sistema camerale rispetto al totale provinciale (Grafico 3), possiamo rilevare che la diffusione dell'interfaccia del sistema camerale per le attività di Front-Office dello Sportello unico è piuttosto disomogenea tra le province campane. Come il grafico illustra chiaramente, si passa da circa il 56% di adesione della provincia di Salerno al 90% della provincia di Avellino.

Emerge anche qui che un impegno particolare è richiesto, almeno quantitativamente, per l'ambito provinciale di Salerno, ovviamente senza trascurare le altre realtà.

Se la standardizzazione dei servizi all'utenza è realizzata per tutti i Comuni in delega o in convenzione con il sistema camerale, per i rimanenti 147 Comuni campani, come abbiamo visto circa il 27% del totale, dal monitoraggio eseguito dal SURAP risulta che diversi sportelli unici non garantiscono nei servizi all'utenza gli standard minimi previsti dalla normativa vigente.

Spesso anche la modulistica unificata e standardizzata risulta adottata solo parzialmente dai Comuni autonomi. Tale modulistica è stata progressivamente introdotta e resa obbligatoria dal livello nazionale con il decreto legislativo 30 giugno 2016, n. 126, attuativo della delega al Governo in materia di segnalazione

certificata di inizio attività (SCIA) a norma dell'art. 5 della legge 7 agosto 2015, n. 124, per cui vanno adottati moduli unificati e standardizzati che definiscono in maniera esaustiva e per ciascuna tipologia di procedimento *"...i contenuti tipici e la relativa organizzazione dei dati delle istanze, delle segnalazioni e delle comunicazioni di cui ai decreti da adottare ai sensi dell'articolo 5 della legge n. 124 del 2015, nonché della documentazione da allegare"*.

La Regione Campania ha recepito con delibere di giunta e decreti delle Direzioni Generali *ratione materiae* tutta la modulistica unificata e standardizzata finora approvata in Conferenza unificata Stato-Regioni-Enti locali. Il SURAP, d'intesa con Anci e Unioncamere, ha subito reso noti a tutti i Comuni della Campania i moduli unici e standardizzati allo scopo di favorirne la tempestiva adozione in maniera uniforme su tutto il territorio regionale. Proprio al SURAP fa capo il compito di monitorare a livello regionale affinché i moduli siano effettivamente in uso e di sollecitare i Comuni eventualmente inadempienti, prestando il necessario supporto allo scopo di superare le eventuali criticità e far sì che i cittadini e le imprese possano usufruire in maniera uniforme di un servizio efficiente ed efficace.

In sintesi, dal monitoraggio effettuato dal SURAP, emerge che a tutt'oggi lo stato delle piattaforme tecnologiche dei SUAP campani che non hanno adottato la piattaforma camerale rileva quattro ordini di criticità diffuse:

1. Mancanza di una piattaforma SUAP.

2. Mancata standardizzazione dell'interfaccia informatico cui si rivolgono cittadini e imprese per i servizi che fanno capo allo sportello unico delle attività produttive.

3. Difficoltà a tenere il passo con gli aggiornamenti normativi e della modulistica standardizzata, sia per quanto concerne quella approvata in Conferenza Unificata, sia per quella approvata dalla Regione Campania in seguito ai lavori del Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP.

4. Le piattaforme SUAP dei Comuni "autonomi" spesso non offrono la possibilità di espletare le procedure amministrative per via elettronica e a distanza e non sono compliant al nodo e-IDAS, cioè non consentono l'autenticazione degli utenti transfrontalieri ai sensi del Regolamento UE 910/2014.

Si trattano, queste, di criticità assai rilevanti, perché oggetto di una specifica procedura d'infrazione della Commissione europea nei confronti dell'Italia (2018/2374). Ne consegue che la funzione di osservatorio delle dinamiche territoriali svolta dal SURAP deve dunque essere necessariamente affiancata da un'azione sistematica di accompagnamento al territorio in grado di intercettare le richieste e le difficoltà e di predisporre piani operativi puntuali per semplificare le procedure, aumentare le competenze locali, ridurre i tempi dell'azione amministrativa ed aumentare la qualità complessiva della Pubblica Amministrazione.

3. La procedura di infrazione dell'Unione Europea all'Italia sulla funzionalità dei SUAP.

In tale contesto si inserisce la nota 2018/2374 del 6 giugno 2019 con la quale la Commissione europea ha aperto una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia per quanto concerne le carenze nel funzionamento dello sportello unico in Italia.

Ricordando che lo sportello unico in Italia è stato istituito in conformità alla direttiva 2006/123/CE1 (direttiva sui servizi), la Commissione europea ne ha esaminato il funzionamento nel rispetto delle procedure e le informazioni rientranti nell'ambito della citata direttiva sui servizi e in conformità della direttiva 2005/36/CE2 (direttiva sulle qualifiche professionali). Per le sue verifiche, la Commissione si è concentrata su un campione di settori e di professioni nell'ambito dei servizi. La valutazione ha avuto ad oggetto la disponibilità online, attraverso lo sportello unico, di informazioni e procedure relative all'iscrizione di uno studio di architettura, di una società di ingegneria e di uno studio di consulenza tributaria, nonché alle richieste di permessi specifici nel settore edilizio.

Sulla base delle menzionate verifiche, nella nota di messa in mora dell'Italia la Commissione dichiara che lo sportello unico italiano non offre la possibilità di espletare le procedure amministrative per via elettronica e a distanza. Inoltre, la scarsa disponibilità di procedure elettroniche rientranti nell'ambito di applicazione della direttiva sui servizi rende più difficile anche per gli utenti stranieri la possibilità di espletare le relative procedure.

La conclusione della Commissione europea riguarda l'interfaccia dello Sportello unico nazionale, ma per il suo tramite ne sono investiti ovviamente gli sportelli unici comunali.

Vediamo nello specifico i singoli elementi di pertinenza degli sportelli unici comunali evidenziati dai commissari preposti alle verifiche. Il documento completo della Commissione europea è disponibile in allegato.

Disponibilità delle informazioni. In base alle sue verifiche la Commissione ritiene disatteso l'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafo 1, della direttiva sui servizi, in virtù del quale le informazioni devono essere facilmente accessibili attraverso lo sportello unico. Per la Commissione tale obbligo significa che le

informazioni dovrebbero essere disponibili sul sito web dello sportello unico, o che tale sito web dovrebbe reindirizzare direttamente l'utente verso la pertinente pagina web esterna (ad esempio la pagina web sul sito delle autorità competenti) in cui sono pubblicate le informazioni desiderate. Ritiene pertanto che un link ad altri siti web che renda necessaria un'ulteriore ricerca delle pagine web contenenti le informazioni pertinenti non sia conforme all'articolo 7 della direttiva sui servizi e/o all'articolo 57 della direttiva sulle qualifiche professionali, dato che tali informazioni non possono essere considerate facilmente accessibili attraverso lo sportello unico.

Obbligo di registrazione dell'utente. Altra contestazione che emerge dalle verifiche dei commissari europei riguarda l'obbligo di registrazione dell'utente. Nel caso di alcuni Comuni risulta necessaria una previa registrazione sul sito web dello sportello unico per accedere ai link verso gli specifici siti web comunali contenenti informazioni sui requisiti applicabili ai servizi. Nel caso di altri sono facilmente reperibili solo le informazioni di carattere generale, mentre per accedere a informazioni più dettagliate è necessario registrarsi previamente. La Commissione ritiene che le informazioni generali rese disponibili non siano sufficienti a soddisfare i requisiti previsti dalla direttiva sui servizi. Solo attraverso una lettura combinata di tali informazioni generali e di quelle più dettagliate è rispettato l'obbligo di fornire informazioni su tutte le procedure e le formalità necessarie per l'accesso alle attività di servizio e il loro esercizio. Prevedendo la direttiva sui servizi che le informazioni siano "facilmente accessibili" (considerando 50), sembra pertanto che vi sia una violazione dell'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafi 1 e 3, della stessa direttiva per quanto riguarda l'accesso alle informazioni sui requisiti specifici previsti a livello comunale, in quanto tali informazioni non sono disponibili tramite il sito web dello sportello unico. Certo è possibile registrarsi sui siti web delle autorità comunali semplicemente inviando una e-mail, ma una simile registrazione non consente tuttavia l'accesso a tutte le informazioni disponibili. Sugli sportelli unici comunali oggetto di verifica solo la registrazione mediante il sistema pubblico di identità digitale (SPID) italiano permette di accedere a tutte le informazioni pubblicate su tali siti web.

Disponibilità di espletare a distanza e per via elettronica le procedure. La Commissione ritiene che lo sportello unico italiano non è conforme agli obblighi di cui all'articolo 6, paragrafo 1, e all'articolo 8, paragrafo 1, della direttiva sui servizi, in quanto non sono garantite le procedure necessarie per l'accesso alle attività di

servizio e il loro esercizio per via elettronica tramite lo sportello unico nei comuni che ancora non offrono un servizio online.

Accesso alle informazioni e alle procedure online da parte di utenti di altri Stati membri. Come indicato in precedenza, i commissari europei hanno verificato che sugli sportelli unici comunali oggetto di verifica solo la registrazione mediante il sistema pubblico di identità digitale (SPID) italiano permette di accedere a tutte le informazioni pubblicate su tali siti web e consente di espletare le procedure elettroniche online attraverso lo sportello unico. Tale registrazione richiede di volta in volta documenti come carta d'identità elettronica italiana e/o conti correnti aperti presso una banca italiana, rendendo impossibile la registrazione agli utenti degli altri Stati membri. Ciò comporta una violazione dell'obbligo stabilito dall'articolo 7, paragrafi 1 e 3, della direttiva sui servizi per quanto concerne l'accesso dei prestatori di servizi transfrontalieri di altri Stati membri a informazioni complete a causa dell'impossibilità per detti prestatori di servizi di registrarsi. La Commissione intima, dunque, all'Italia di garantire che gli utenti transfrontalieri possano avere accesso alle informazioni pertinenti sui requisiti e sulle procedure rientranti nell'ambito della direttiva sui servizi.

Sulla base dei rilievi mossi dalla Commissione europea allo sportello unico nazionale, ed a cascata agli sportelli unici comunali, la Conferenza delle Regioni ha predisposto un'apposita indagine su tutto il territorio italiano volta a verificare in ogni regione le criticità rilevate dai commissari europei, che ricordiamo hanno lavorato su un campione rappresentativo di Comuni.

Il SURAP, incaricato di fornire i dati richiesti per la Regione Campania, per la verifica ha attinto ai risultati del monitoraggio eseguito negli anni 2018 e 2019. La verifica, in linea con quanto richiesto dalla Conferenza delle Regioni, ha riguardato i seguenti fattori: disponibilità di informazioni/facile accesso alle informazioni sul portale SUAP; disponibilità di informazioni senza obbligo di registrazione; disponibilità di espletare le procedure a distanza per via elettronica tramite il SUAP. I risultati della verifica SURAP sono descritti nel Report attività 2021 allegato al presente documento.

Infine, il 3 agosto 2021, a seguito della menzionata procedura di infrazione, il Dipartimento Politiche Europee della Presidenza del Consiglio dei Ministri ha ricevuto dalla Commissione europea una richiesta di informazioni integrative. In

particolare viene richiesto che vengano forniti i numeri delle amministrazioni che hanno implementato il nodo eIDAS nei loro sistemi di autenticazione ai sensi del Regolamento UE 910/2014, in particolare per la presentazione delle pratiche presso i SUAP. Per le amministrazioni non ancora adeguate, è richiesta una descrizione delle soluzioni alternative adottate per assicurare comunque l'accesso e il completamento delle procedure elettroniche da parte degli utenti transfrontalieri.

4. Il contesto di riferimento istituzionale.

Per uno sviluppo ottimale degli interventi che il SURAP intende attuare sul territorio campano, implementati anche attraverso il coinvolgimento dei portatori d'interesse più rilevanti e gli interlocutori istituzionali più qualificati, sono ormai consolidate due partnership strategiche, rispettivamente con Unioncamere Campania e Formez PA.

➤ **Il Protocollo d'Intesa tra Regione Campania Unioncamere Campania.**

Con l'intento di operare a livello sistemico e sinergico per incidere in maniera strutturale sul funzionamento dei SUAP campani, è stato rinnovato in data 24 gennaio 2022 il protocollo d'intesa tra Regione Campania e Unioncamere Campania, per promuovere sul territorio regionale un'offerta di servizi SUAP omogenea e standardizzata massimizzando efficacia, semplificazione e contenimento dei costi.

Forte di tale protocollo d'intesa, la Regione Campania e il sistema camerale campano procedono con iniziative comuni a svolgere attività di informazione, sensibilizzazione e formazione sul territorio, e nello specifico proponendo soluzioni ai Comuni che intendano dotarsi di una infrastruttura informatica standardizzata per le funzioni di Front-Office del SUAP, ovviamente senza oneri né per la Regione né per gli stessi Comuni.

L'obiettivo del protocollo d'intesa è di procedere in sinergia riguardo le seguenti attività:

- Semplificazione amministrativa anche attraverso il censimento delle procedure e la standardizzazione della modulistica.
- Supporto negli incontri con le imprese in materia di attrazione degli investimenti.
- Interoperabilità tra i portali di settore statali e regionali.
- Supporto ai SUAP sforniti di applicativo informatico o con applicativo in disuso.
- Condivisione delle informazioni a disposizione degli enti regionale e camerale.

Nel Report 2021 allegato al presente programma, sono riportate in dettaglio le attività svolte con il sistema camerale campano, che ha compreso una videoconferenza in plenaria con tutti i SUAP campani, videoconferenze dedicate ai

Comuni per l'adeguamento delle piattaforme tecnologiche, webinar formativi e l'attività svolta nel Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP, in particolar modo per l'aggiornamento della modulistica dei procedimenti che fanno capo ai SUAP.

➤ **il Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP.**

In prosecuzione del processo di semplificazione avviato a beneficio del rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione, su proposta del SURAP con Delibera di Giunta n. 437 del 3 agosto 2020, è stato istituito il “**Centro di competenza regionale a supporto delle attività del SURAP**” per la semplificazione e standardizzazione delle procedure amministrative trattate dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive Comunali (SUAP). Il Centro di Competenza regionale è costituito dal SURAP, che ha anche la funzione di coordinamento, da Unioncamere Campania e da Formez PA. A seconda degli argomenti trattati, è prevista ai tavoli di lavoro la partecipazione dei rappresentanti delle Direzioni Generali regionali competenti per materia.

Tra gli ambiti di attività del Centro di Competenza regionale rientrano:

- il monitoraggio e il supporto ai SUAP comunali riguardo l'adeguamento alle modalità telematiche di gestione delle istruttorie e l'adozione della modulistica unificata e standardizzata;
- l'assistenza ai SUAP nell'interpretazione e nell'applicazione della normativa di riferimento;
- assistenza e consulenza a cittadini e imprese in merito alle opportunità localizzative esistenti ed in programma;
- la redazione di specifiche proposte di semplificazione su materie e settori riguardanti i procedimenti che fanno capo ai SUAP.

Il Centro di Competenza a supporto del SURAP è stato insediato ed è attivo dal 17 settembre 2020.

5. Programma per favorire la crescita dei SUAP campani per l'anno 2022: articolazione delle attività e utilità per l'Amministrazione pubblica.

Come abbiamo visto, la standardizzazione delle procedure e la facilità di accesso alle informazioni sui propri portali è oggi più che mai una sfida prioritaria della Pubblica amministrazione, elemento qualificante e oggetto di valutazione del suo operato.

Il protocollo d'intesa stipulato con Unioncamere Campania, e le attività del Centro di Competenza regionale, rientrano nella strategia del SURAP di fornire agli sportelli unici comunali della Campania, e tramite loro a cittadini ed imprese, un'offerta integrata di supporto, che comprende:

- monitoraggio funzionalità dei SUAP e proposta di un'infrastruttura informatica condivisa da tutti i Comuni;
- aggiornamento e formazione per il personale addetto agli sportelli unici e a tutti gli interessati ai procedimenti SUAP;
- supporto per il recepimento a livello regionale della modulistica standardizzata e unificata approvata in C.U. (art. 21 comma 1 lett. f L.R. 11/2015);
- linee Guida per l'adeguamento e la standardizzazione delle piattaforme tecnologiche dei SUAP Campani;
- aggiornamento e implementazione del portale web istituzionale del SURAP;
- consulenza ai SUAP comunali attraverso la risposta ai quesiti posti e inerenti all'interpretazione della normativa di riferimento dei procedimenti di competenza dei SUAP;
- "Community SUAP", comunità professionale di responsabili SUAP e di referenti degli Enti terzi;
- workshop tematico in plenaria per i SUAP campani.
- proposta di un progetto di supporto e accompagnamento territoriale ai SUAP campani;
- attività di promozione dei settori produttivi campani di competenza della DG 50.02.

Vediamo dunque nel dettaglio le diverse azioni dell'offerta di servizi SURAP per il 2022.

A. Monitoraggio SUAP e Piattaforma informatica standardizzata.

Abbiamo già accennato che tra i compiti istituzionali del SURAP rientra quello di promuovere la standardizzazione delle procedure SUAP su tutto il territorio regionale e l'adeguamento dei Comuni alla normativa vigente che prevede il procedimento automatizzato (D.P.R. del 7 settembre 2010 n. 160). Con la piattaforma informatica messa a disposizione da Infocamere e, attraverso le attività di questo programma, promossa dal SURAP presso i Comuni che svolgono le funzioni SUAP in autonomia, è offerta agli sportelli unici comunali l'opportunità, con costi assorbiti dal Sistema Camerale campano in forza del citato protocollo d'intesa con la Regione Campania, di avere a disposizione un Front-Office telematico conforme alla normativa vigente, di cui non devono farsi carico dal punto di vista della manutenzione, dell'aggiornamento e della gestione tecnologica.

È opportuno ricordare che sono sempre i Comuni ad esercitare in piena autonomia la funzione amministrativa di Sportello Unico. Il SUAP camerale, infatti, non svolge la funzione di sportello fisico (che continua ad essere gestita dal Comune limitatamente ai servizi informativi), ma organizza e pubblica sul web le funzioni di front-office per l'impresa in modo standardizzato a livello regionale e offre a ciascun Comune l'uso di una "scrivania virtuale" riservata al Responsabile del Procedimento, che riceve le pratiche e le gestisce senza alcun impatto nei processi regolamentati all'interno dell'Ente. Attraverso la piattaforma le pratiche di competenza del Comune continuano, infatti, ad essere veicolate al funzionario che le dovrà istruire e non è la CCIAA che le gestisce. Ma con la piattaforma camerale il responsabile del procedimento dispone delle funzionalità necessarie per gestire il procedimento in seguito alla ricezione di una pratica. La "scrivania virtuale" è integrata con il Registro Imprese, in modo da rendere del tutto immediata e automatica la disponibilità dei dati utili per le verifiche da parte del SUAP.

Obiettivo di quest'azione è dunque di favorire la diffusione presso il maggior numero di Comuni dell'infrastruttura informatica di Infocamere, in modo da promuovere la risoluzione delle difficoltà incontrate dai SUAP comunali nel Front-Office. Attraverso una piattaforma del tipo di quella appena descritta, gli sportelli unici comunali avranno a disposizione a costo zero un applicativo informatico a norma e sempre aggiornato. Ai benefici dei Comuni, e quindi della Pubblica amministrazione, corrispondono i benefici di cittadini e imprese che in tutto il

territorio campano potranno interfacciarsi con la stessa procedura standardizzata, con riduzione di oneri e tempi.

In continuità con il monitoraggio effettuato dal SURAP sugli sportelli unici comunali negli anni passati, per l'anno 2022 l'obiettivo è di contattare tutti i Comuni che svolgono le funzioni SUAP in autonomia e che presentano criticità nell'adeguamento alla normativa vigente, al fine di proporre ai SUAP inadempienti di aderire a videoconferenze specifiche per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

In considerazione del già menzionato rilievo posto dalla Commissione europea sull'implementazione del nodo eIDAS nei sistemi di autenticazione delle piattaforme SUAP comunali ai sensi del Regolamento UE 910/2014, sarà posta specifica attenzione alla possibilità delle piattaforme SUAP dei Comuni "autonomi" di consentire di espletare le procedure amministrative per via elettronica e a distanza, cioè di permettere l'autenticazione degli utenti transfrontalieri ai sensi del Regolamento UE 910/2014.

B. Webinar formativi sulle tematiche SUAP.

Così come nel biennio 2020-2021, anche per il 2022 il SURAP, in collaborazione con FORMEZ PA e Unioncamere Campania, intende organizzare webinar formativi che hanno come target principale il personale dei Comuni impegnato nei SUAP, ma estesi anche a tutti gli interessati alle tematiche trattate, compreso in generale tutto il personale delle pubbliche amministrazioni a vario titolo coinvolte e i portatori di interesse del territorio regionale.

I webinar tematizzeranno le novità normative di interesse degli sportelli unici comunali e illustreranno le iniziative e i lavori approvati del Centro di Competenza regionale a supporto del SURAP, primi tra tutti la redazione di nuove Linee guida e nuovi modelli per i procedimenti SUAP.

C. Supporto per il recepimento a livello regionale della modulistica unificata approvata in CU.

Il SURAP supporterà anche per il 2022 le Direzioni Generali competenti per l'adozione di nuova modulistica unificata. In particolare, nel caso di nuova

modulistica standardizzata e unificata approvata dalla Conferenza Unificata Stato-Regioni-Enti locali, il SURAP supporterà la Regione Campania per il recepimento a livello regionale della menzionata modulistica (art. 21 comma 1 lett. f L.R. 11/2015). Infine, il SURAP provvederà a trasmettere la nuova modulistica a tutti gli sportelli unici campani.

D. Linee Guida per l'adeguamento e la standardizzazione delle piattaforme tecnologiche dei SUAP Campani.

In attuazione dell'art. 19 della legge regionale 14 ottobre 2015, n. 11", nel 2022 il SURAP svilupperà le Linee Guida per l'adeguamento e la standardizzazione delle piattaforme tecnologiche dei SUAP Campani.

Le Linee guida intendono riunire in un unico testo la normativa europea, nazionale e regionale del settore, per fornire ai Comuni campani un riferimento preciso in merito agli standard richiesti per le piattaforme SUAP. In particolare, per i Comuni che svolgono le funzioni di sportello in autonomia, le Linee guida rappresentano uno strumento utile per superare le criticità in cui versano, puntualmente rilevate e segnalate dal SURAP. A tal fine nel documento è delineato il programma di supporto integrato fornito dal SURAP agli Sportelli unici comunali per uniformarsi alla citata normativa. Nello specifico, le Linee guida comprenderanno *La Direttiva servizi dell'Unione Europea (2006/123/CE)*, la nuova normativa nazionale sulle piattaforme SUAP (DM 12/11/2021), il portale "ImpresaInUnGiorno" (art. 3 D.P.R. n. 160/2010) e le criticità rilevate dalla procedura di infrazione dell'Unione Europea all'Italia sulla funzionalità dei SUAP (2018/2374).

Le Linee Guida predisposte dal SURAP saranno condivise nel Centro di Competenza regionale e saranno oggetto di una specifica proposta di delibera di Giunta regionale.

E. Il portale web istituzionale del SURAP.

Il sito SURAP, organizzato in apposite sezioni tematiche, fornirà anche nel 2022 una vasta gamma di servizi, fruibili da cittadini, imprese e operatori SUAP dei Comuni della Campania.

Nella sezione dedicata agli incentivi e alle agevolazioni, saranno pubblicate schede sintetiche su incentivi, agevolazioni o bandi disponibili.

Nella sezione “Emergenza Covid-19”, saranno pubblicate tutte le misure adottate a livello nazionale e regionale per la gestione dell'emergenza legata alla diffusione del Coronavirus di interesse delle imprese. La sezione registra un livello elevato di contatti.

Altre sezioni rilevanti del sito SURAP in continuo aggiornamento sono:

- “Normativa”, che raccoglie e sistematizza norme, leggi e regolamenti di interesse dei SUAP e delle imprese;
- “Semplificazione amministrativa”, che pubblica in maniera esaustiva tutti i moduli unificati e standardizzati conseguenti agli accordi in Conferenza Unificata con i relativi atti di approvazione;
- “Come fare per...”, dove è possibile ottenere informazioni sulle modalità di apertura, avvio e cessazione delle attività economiche e produttive.

F. La consulenza ai SUAP comunali

Tra le funzioni del SURAP, abbiamo visto che rientra anche l'attività di Front-Office rivolta a SUAP, imprese e a tutti i soggetti che necessitano di supporto informativo sulla normativa e sugli adempimenti per avviare una attività imprenditoriale. L'attività di Front-Office ha luogo prevalentemente attraverso la risposta a quesiti scritti che vengono trasmessi al SURAP attraverso messaggi PEC ed e-mail. I più rappresentativi di questi, vanno ad alimentare la sezione FAQ del sito SURAP. Il numero di quesiti pervenuti e riscontrati dal SURAP fa registrare un trend in notevole aumento, come è possibile verificare al Report 2021 allegato a questo programma.

G. Workshop tematico in plenaria per i SUAP campani.

Visto il successo ottenuto nel 2020 e nel 2021 dai webinar plenari del SURAP per la crescita dei servizi dei SUAP sul territorio regionale, anche per l'anno in corso sarà organizzato e realizzato un evento in plenaria proposto dal SURAP in raccordo con l'Assessorato alle attività produttive e Unioncamere Campania. L'evento è direttamente rivolto ai SUAP del territorio regionale, alle associazioni di categoria, agli ordini professionali e alle amministrazioni che a vario titolo sono coinvolti nei procedimenti amministrativi afferenti al SUAP.

H. Proposta di un progetto di supporto e accompagnamento territoriale ai SUAP campani.

Dal monitoraggio dei SUAP, emerge che i Comuni stentano a tenere il passo non solamente negli applicativi di front-office, ma anche nelle attività di back office e in generale nelle funzioni di sportello unico per le attività produttive. Questo soprattutto a causa di carenza e di turn-over di personale, in particolare quello con competenze adeguate.

Da tale esigenza si inserisce la proposta di un progetto, da sviluppare in collaborazione con il sistema camerale campano, di supporto e accompagnamento territoriale ai SUAP campani, attraverso la costituzione di un centro regionale di diffusione delle competenze volto a standardizzare e unificare il metodo di dialogo tra cittadino, imprenditore o aspirante imprenditore, integrando anche le procedure di back-office dei Suap. Tale progetto, proposto all'Ufficio Speciale per la crescita e la transizione digitale della Regione Campania, sarà focalizzato a valere prevalentemente sui fondi del PNRR.

Il nuovo servizio potrà essere accompagnato da ulteriori misure volte a trasferire ai territori competenze digitali ed organizzative attraverso un'azione sistematica che privilegi il supporto per l'efficientamento dei Suap, la formazione per gli operatori comunali, il supporto per la completa digitalizzazione dei procedimenti, la standardizzazione delle procedure, il monitoraggio dei risultati per costruire una strategia implementativa integrata dei servizi per la semplificazione amministrativa. Tale attività permetterebbe anche la realizzazione di cruscotti direzionali che possono fornire informazioni e dati attinenti ai settori produttivi che potrebbero essere utilizzati dalla Regione Campania come supporto strumentale per la definizione delle strategie programmatiche dell'Ente.

I. Promozione dei settori produttivi campani di competenza della DG50.02.

Anche per il 2022 sarà assicurata assistenza alla Direzione Generale per lo Sviluppo Economico e le Attività Produttive per le iniziative di promozione nei settori di eccellenza del sistema produttivo campano, prevalentemente attuate con il *"Progetto di promozione del Made in Italy prodotto in Campania"* di cui alle DGR 603/2018, DGR 55/2019 e DGR 313/2019.

Sarà altresì assicurata la predisposizione del calendario fieristico campano da comunicare alla Regione Emilia per il calendario fieristica nazionale per il 2023.

Relazione finale delle attività svolte nel 2022.

Il Surap, come già fatto nel 2020 e nel 2021, predisporrà e renderà pubblica una relazione finale sulle attività attuate nel corso del 2022, volto a rendere conto delle attività, dei risultati ottenuti e dell'efficacia dell'azione amministrativa svolta.

Le attività fin qui descritte sono sintetizzate nel cronoprogramma di seguito riportato.

6. Cronoprogramma attività.

	DESCRIZIONE ATTIVITA'	INIZIO	FINE	MESI 2022											
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Predisposizione e approvazione programma crescita SUAP campani.	01.03.2022	30.06.2022												
2	Predisposizione e approvazione "Linee Guida per l'adeguamento e la standardizzazione delle piattaforme tecnologiche dei SUAP Campani".	01.03.2022	30.07.2022												
3	Monitoraggio SUAP campani e avvio Videoconferenze con i singoli Comuni.	01.01.2022	30.11.2022												
4	Proposta di progetto di un portale regionale unico.	01.03.2022	30.10.2022												
5	Svolgimento riunioni Centro di competenza regionale.	01.06.2022	30.12.2022												
6	Consulenza sulla gestione delle pratiche.	01.01.2022	30.12.2022												
7	Aggiornamento portale web istituzionale del SURAP.	01.01.2022	31.12.2022												
8	Organizzazione e attuazione Webinar formativi.	01.01.2022	30.12.2022												
9	Programmazione e svolgimento evento plenario con i SUAP campani.	01.05.2022	30.07.2022												
10	Promozione dei settori produttivi campani di competenza della DG50.02.	01.01.2022	30.12.2022												
11	Report finale attività.	01.12.2022	31.12.2022												