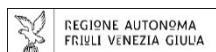


«Supporto all'operatività della riforma in materia di semplificazione»  
CUP J59J16000760006



# Convegno

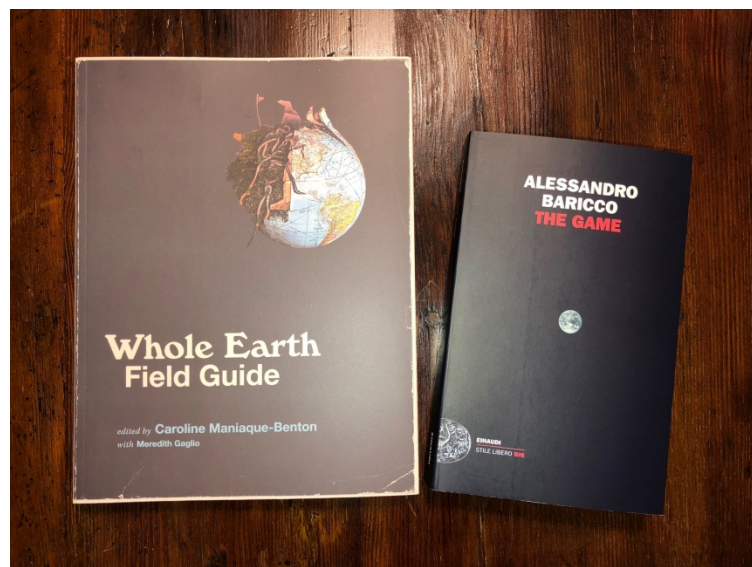
## *Una Regione digitale a misura di cittadino*

### **Il questionario SUAP: sportelli di oggi, sportelli di domani**

**a cura di Franco Amigoni, FORMEZ PA**

**Udine, 22 ottobre 2018, Auditorium Comelli, via Sabbadini 31**

# Semplificazione e digitalizzazione: l'emergere di un nuovo mondo

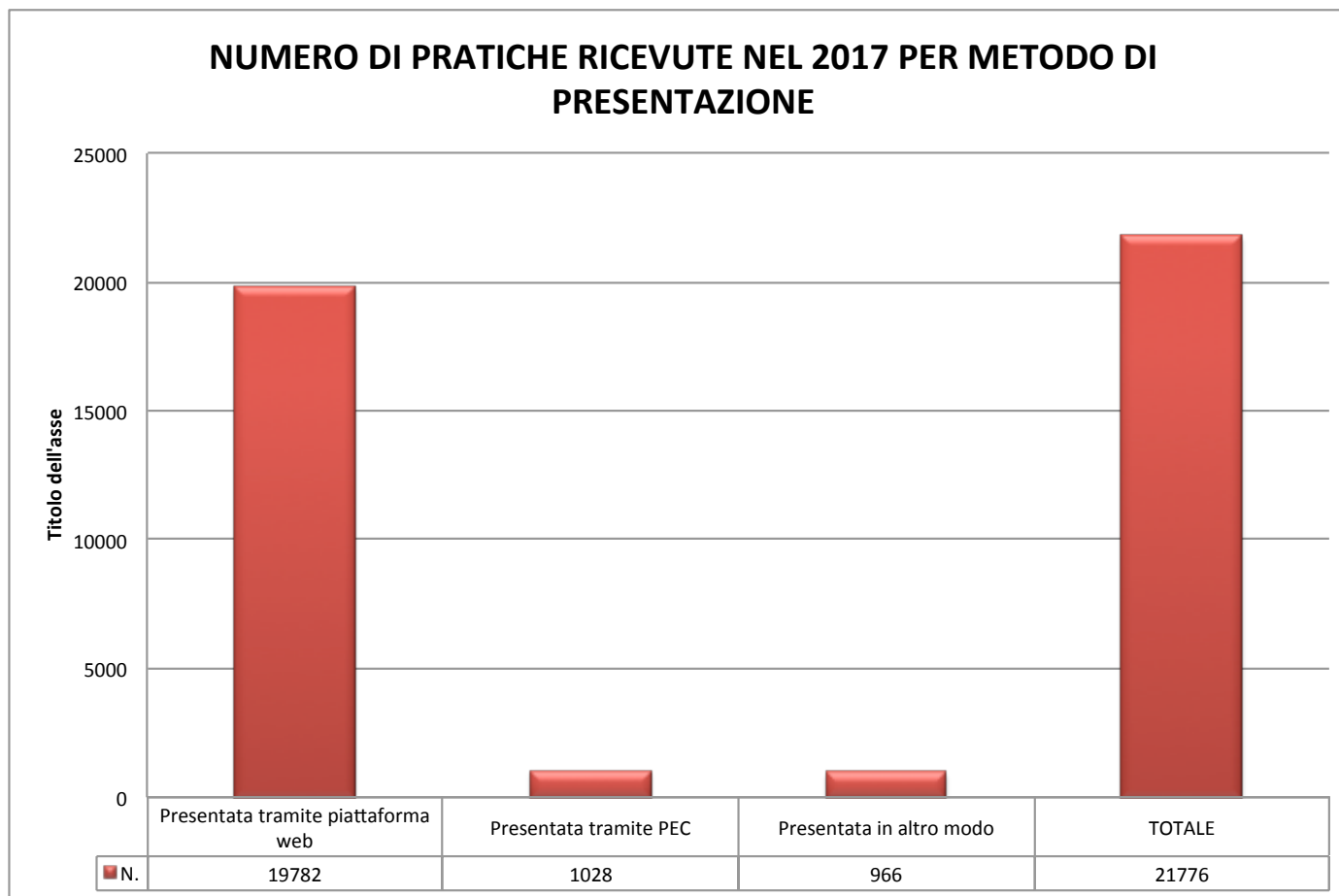


- A sinistra: la prima versione di un motore di ricerca...
  - A destra: un tentativo divertente e interessante di fare un pò di storia dell'insurrezione digitale, mappandola;
  - Negli ultimi 40 anni è nata una nuova "civiltà", basata sul digitale;
- La differenza, rispetto al passato, è che non si sono creati impianti teorici o filosofici. Semplicemente, ci si è messi a costruire strumenti. Ingegneri americani della west coast hanno iniziato a costruire strumenti digitali, poi il fenomeno si è esteso;
  - anche in Italia sino a ieri, in eventi, convegni, festival del digitale: molti strumenti, una certa propensione a non sapere bene ancora come usarli. Imperfetto incontro di offerta e domanda;
  - La grande progressione si è avuta dal 9 gennaio 2007: lo smartphone, uno strumento che ingloba la complessità e la nasconde, facendo emergere in superficie semplicità ed eleganza;
  - Quello che stiamo cercando di fare con il Centro di Competenza Regionale per la Semplificazione è tessere l'ordito (creazione di relazioni trasversali, revisione di processi, coinvolgimento di attori diversi, co-design) per utilizzare al meglio la tecnologia e gli strumenti che ha reso disponibili.

# Tessere relazioni e proiettarsi verso il futuro (gli sportelli di oggi)

- Il lavoro svolto da febbraio ad oggi dal CdCS FVG è stato prima rivolto all'interno, per mappare il territorio più prossimo, e poi verso l'esterno, per mappare SUAP e altri portatori di interessi;
- Prima fase: mappatura interna. 42 colloqui in profondità con dirigenti e responsabili Regionali di tutti i settori, con INSIEL e ComPA FVg (febbraio/maggio 2018);
- Seconda fase: la mappatura esterna. Sono stati coinvolti 193 Comuni su 215 (89,8% del totale) tra luglio e settembre;
- È stata coinvolta indirettamente il 96% della popolazione residente (tutti i capoluoghi e tutti i comuni più grandi);
- Il questionario, molto ampio e articolato (86 quesiti), è stato messo a punto a partire da altri precedentemente svolti (in particolare Regione Marche) e digitalizzato da INSIEL;
- Sono stati svolti incontri di messa a punto e sistematizzazione del questionario, coinvolgendo anche volontari dei SUAP per la fase test;
- E' stato svolto un seminario web di spiegazione, e sono stati forniti elementi illustrativi e di informazione su vari canali ("Lo sapevi che...", Newsletter, ...);
- Il feedback è da considerarsi eccellente dal punto di vista statistico, con una significatività molto superiore a quelle mediamente raggiunte nei sondaggi.

# Funzionalità



Le pratiche ricevute nel 2017 dai SUAP sono state circa 22mila, ovvero mediamente 320 per SUAP. Indicativamente, una pratica al giorno, anche se la variabilità dei singoli casi è necessariamente molto elevata.

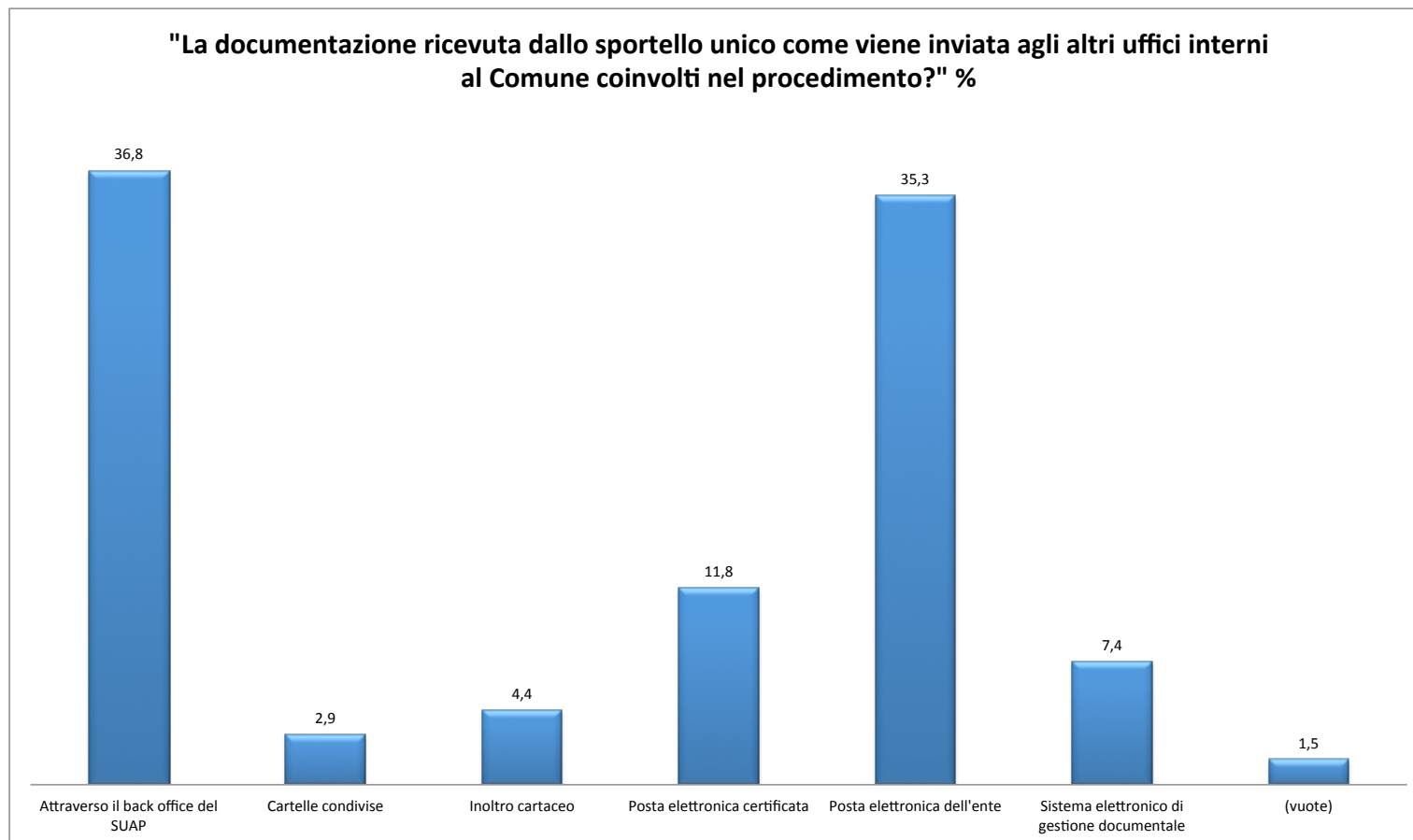
# FUNZIONALITA'

"IL SUAP HA RICEVUTO AD OGGI PRATICHE DI AUTORIZZAZIONE AMBIENTALE?" dati percentuali per riga

GESTIONE SUAP ASSOCIATA	NO	SI	TOTALE
NO	14,9	85,1	100,0
SI	0,0	100,0	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>10,4</b>	<b>89,6</b>	<b>100,0</b>

Le pratiche AUA nell'ultimo anno sono state 1272, e rappresentano circa il 6% del totale delle pratiche trattate. Gran parte dei SUAP le hanno affrontate.

# Informazioni generali e organizzazione SUAP



Back office e posta elettronica sono i due metodi di smistamento privilegiati con gli uffici interni.

# Informazioni generali e organizzazione SUAP



Solo in un caso su quattro si registrano accordi operativi con gli altri uffici del Comune. Non ci sono significative differenze in base alla dimensione demografica dei SUAP.

# Informatizzazione front office

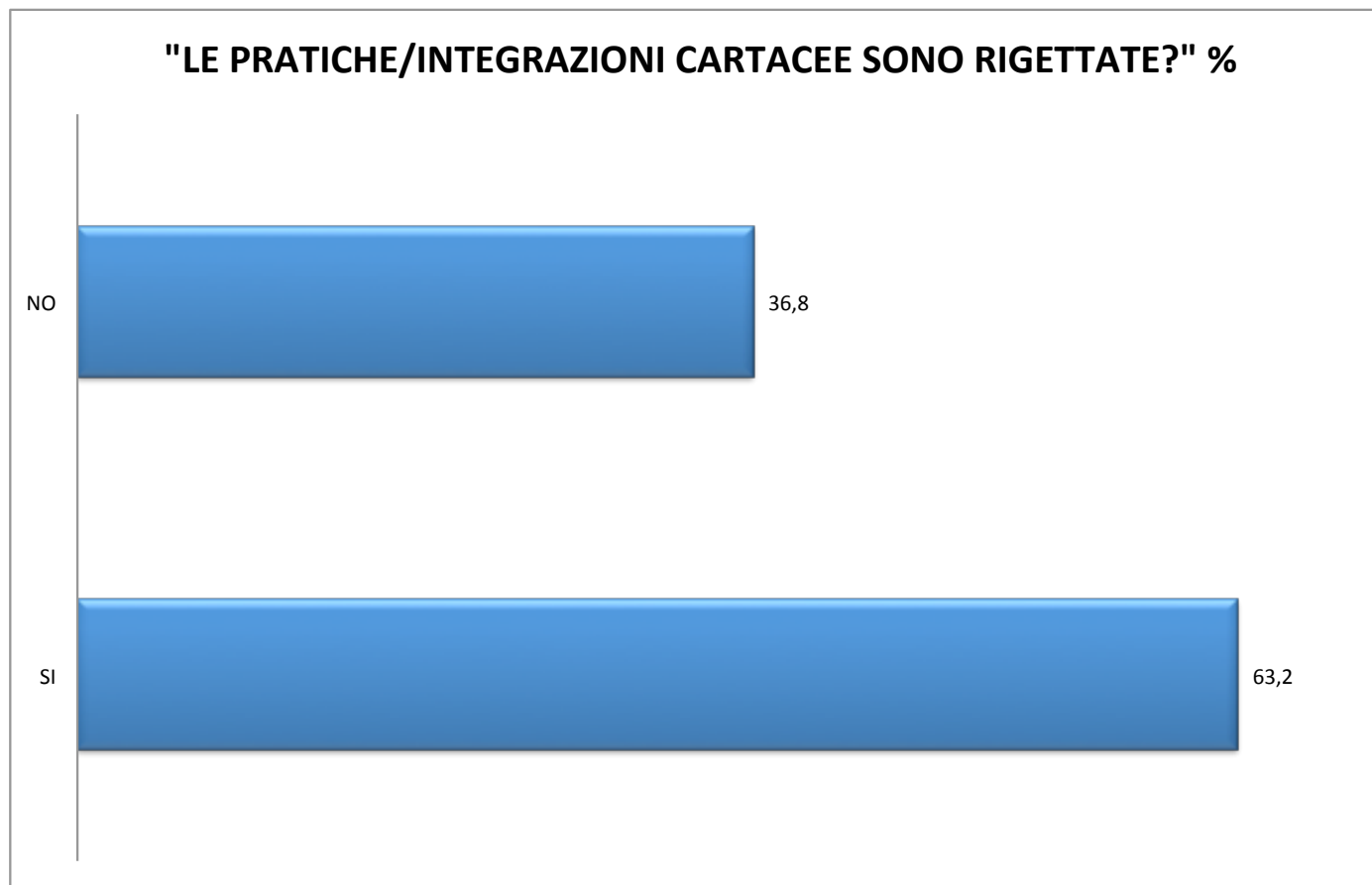
**"PER LA PRESENTAZIONE IN FORMA TELEMATICA DELLA PRATICA AL SUAP,  
L'UTENTE PUO' UTILIZZARE..."**

	N.	%
Piattaforma informatica via web (specificare)	62	91,2
Esclusivamente la PEC	6	8,8
<b>TOTALE</b>	<b>68</b>	<b>100,0</b>

Le piattaforme informatiche sono ormai estremamente diffuse, anche se permane una piccola "sacca" di soggetti che utilizzano solo la PEC.

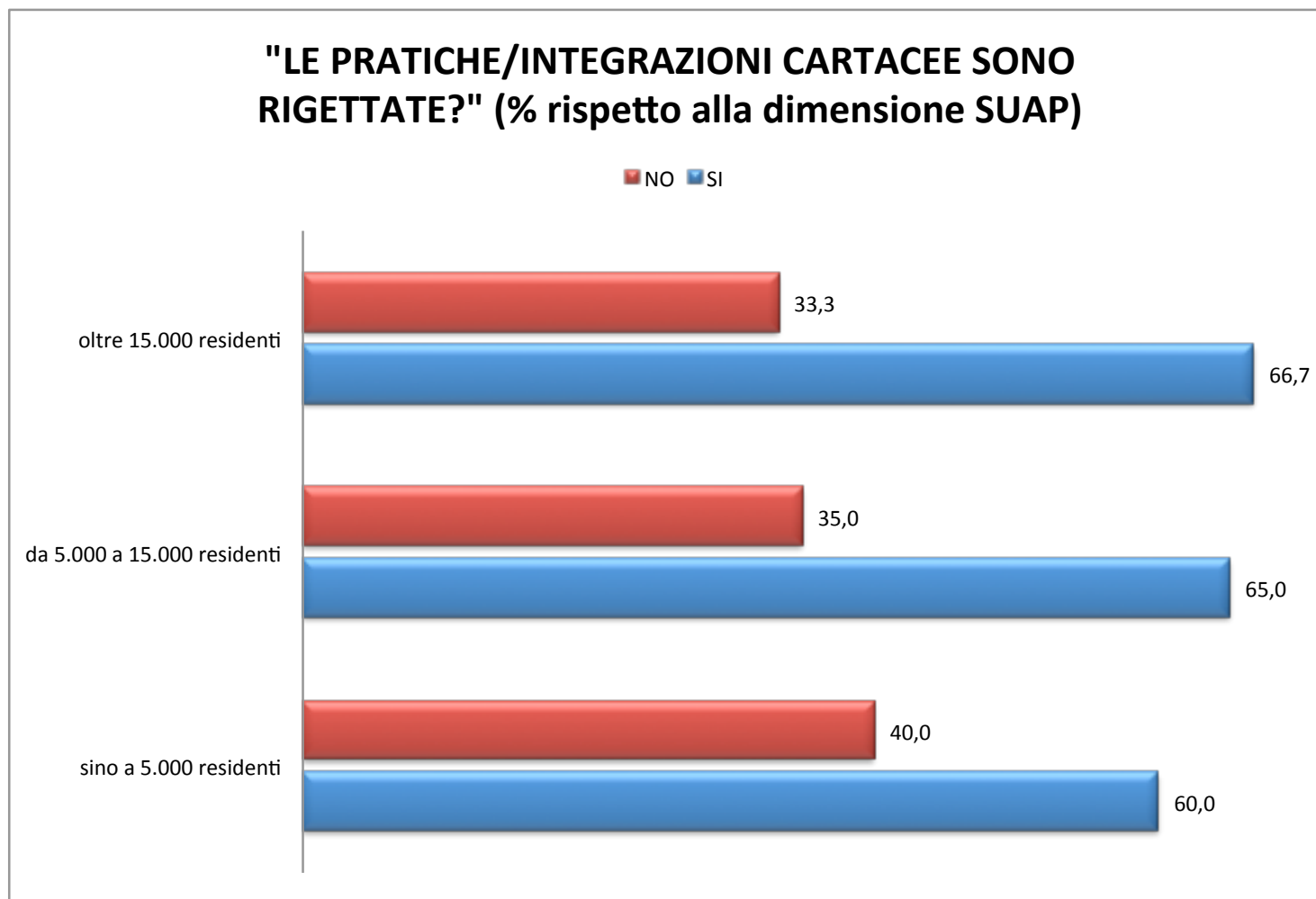


# Informatizzazione front office



L'incidenza delle pratiche/integrazioni cartacee che non vengono rigettate è ancora molto elevata (oltre un caso su tre), dato che non si giustifica per questioni di «forza maggiore», ovvero ad esempio straordinaria urgenza e malfunzionamento delle piattaforme.

# Informatizzazione front office



La dimensione demografica dei SUAP appare poco influente rispetto al trattamento delle pratiche o integrazioni cartacee, quantomeno per macrocategorie demografiche. Non è una questione di dimensioni del SUAP, o di competenze del responsabile.

# Informatizzazione del back office

"PER LE PRATICHE RICEVUTE VIA PIATTAFORMA WEB, IL SISTEMA E' INTEGRATO CON IL PROTOCOLLO INFORMATICO?" dati percentuali per riga

GESTIONE SUAP ASSOCIATA	NO	NO MA SONO IN ATTESA DI INTEGRAZIONE	SI	TOTALE
SI	15,0	5,0	80,0	100,0
NO	27,7	2,1	70,2	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>23,9</b>	<b>3,0</b>	<b>73,1</b>	<b>100,0</b>

In circa un quarto dei casi, per le pratiche ricevute via piattaforma web il sistema non è integrato con il protocollo informatico.

# Informatizzazione del back office

**"IL SISTEMA DI BACK OFFICE DEL SUAP E' INTEGRATO CON ALTRI SISTEMI GESTIONALI DEL COMUNE?" dati percentuali per riga**

SISTEMA	SI	NO	TOTALE
PRATICHE EDILIZIE	9,0	91,0	100,0
ATTIVITA' PRODUTTIVE	9,0	91,0	100,0
GEOREFERENZIAZIONE URBANISTICI	3,0	97,0	100,0
PROTOCOLLO	67,2	32,8	100,0
ALTRO	1,5	98,5	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>17,9</b>	<b>82,1</b>	<b>100,0</b>

Di fatto ad oggi solo per il protocollo si è affrontata la questione dell'integrazione con il back office del SUAP.

# Informatizzazione del back office

**"L'ENTE (UTI o Comune) SEDE DEL SUAP HA SOTTOSCRITTO IL PROTOCOLLO PER LA CONSERVAZIONE DOCUMENTALE DEL POLO DELLA REGIONE?" dati percentuali per riga**

GESTIONE SUAP ASSOCIATA	NO	NO, MA HO INTENZIONE DI ADERIRE	SI	TOTALE
NO	29,8	10,6	59,6	100,0
SI	25,0	15,0	60,0	100,0
<b>TOTALE</b>	<b>28,4</b>	<b>11,9</b>	<b>59,7</b>	<b>100,0</b>

In circa 4 casi su 10 il protocollo per la conservazione documentale non c'è, o è soltanto un'intenzione.

# SCAMBIO DATI CON LA CAMERA DI COMMERCIO

**"IL SISTEMA DI BACK OFFICE DEL SUAP E' INTEGRATO CON IL SISTEMA SURI (messo a disposizione da Infocamere)?" dati percentuali per riga**

GESTIONE SUAP  
ASSOCIATA

NO

SI

TOTALE

NO

25,5

74,5

100,0

SI

15,0

85,0

100,0

TOTALE

22,4

77,6

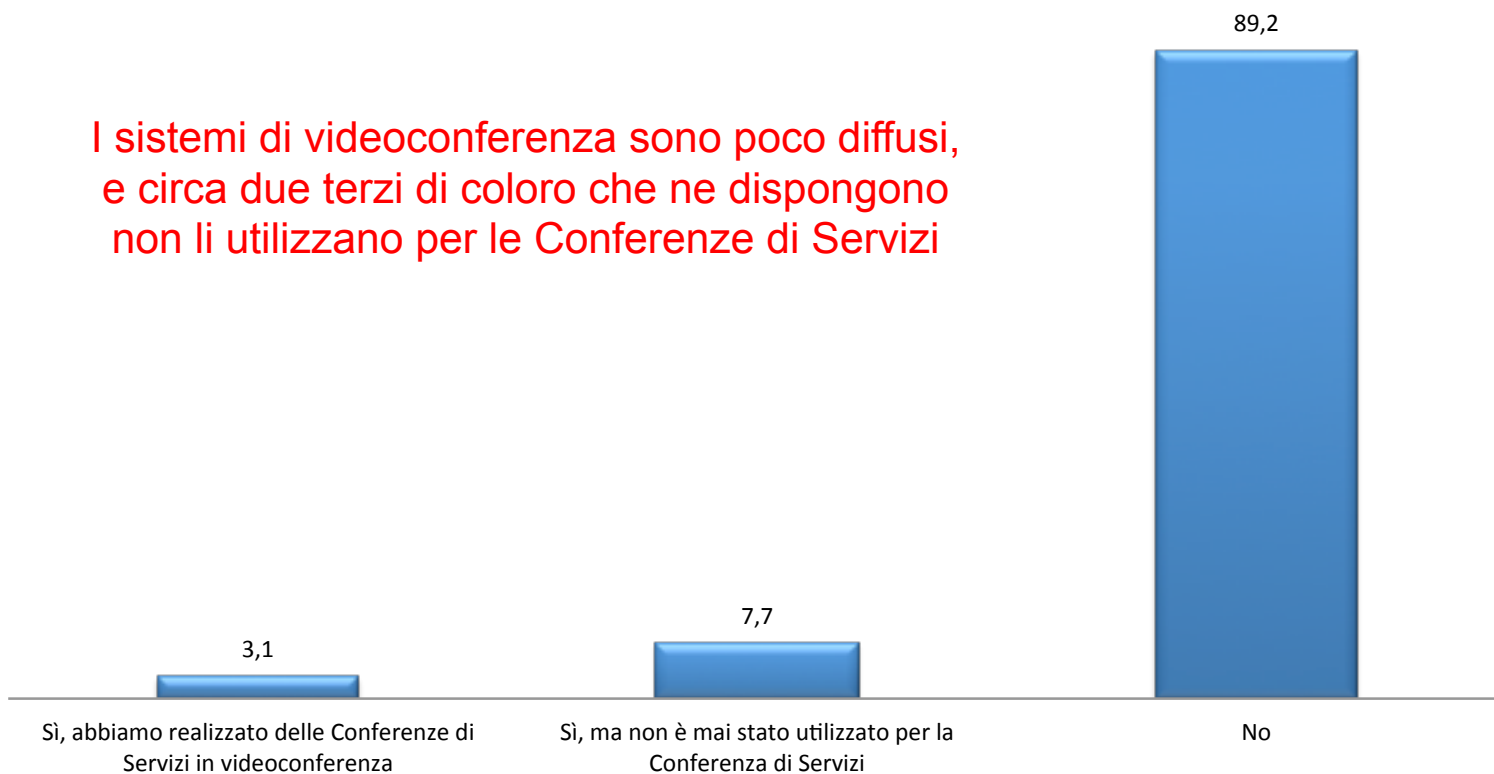
100,0

L'integrazione con il sistema SURI è parziale.

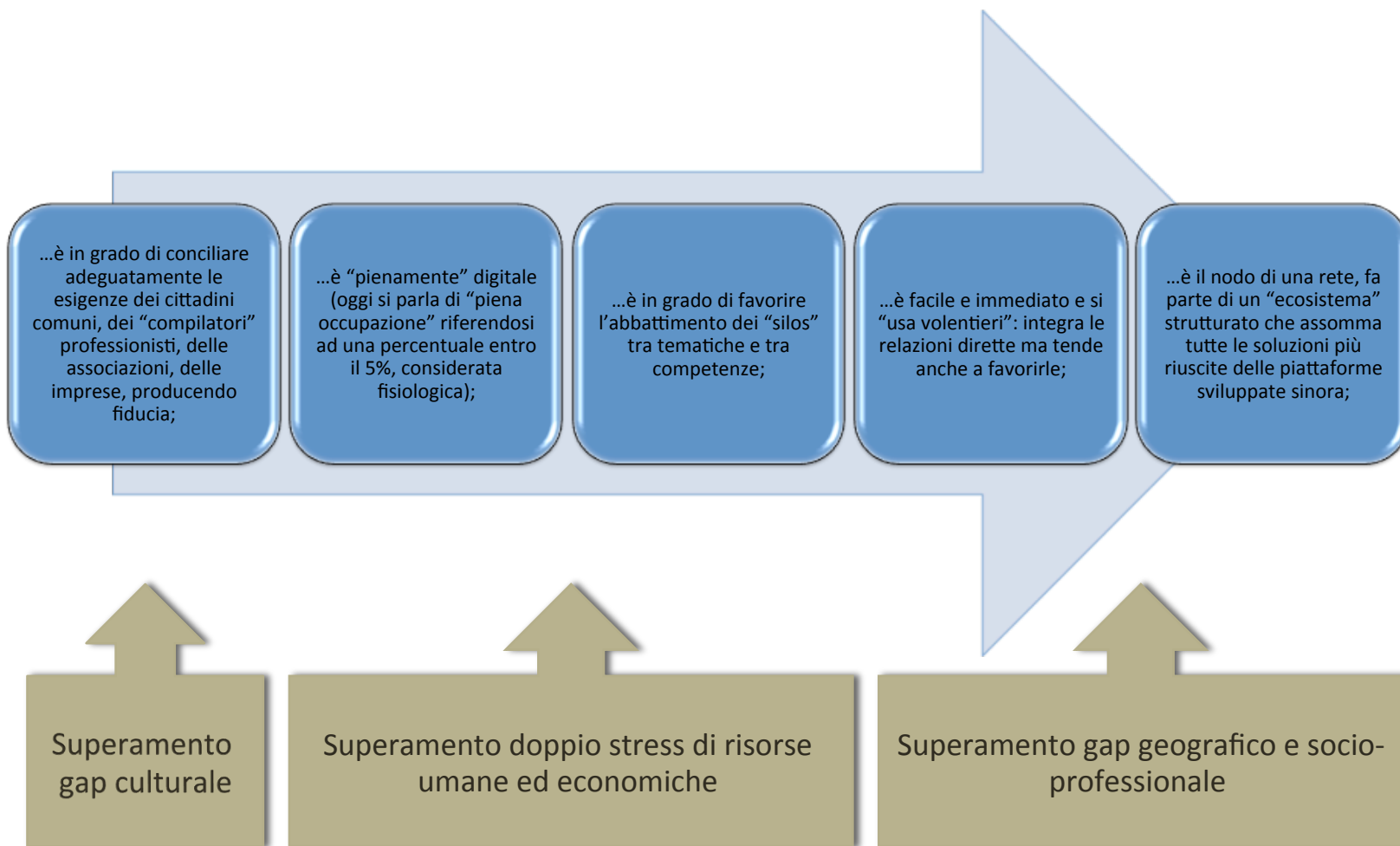
# ALTRE INFORMAZIONI

## "DISPONI DI UN SISTEMA DI VIDEOCONFERENZA?" dati percentuali

I sistemi di videoconferenza sono poco diffusi, e circa due terzi di coloro che ne dispongono non li utilizzano per le Conferenze di Servizi

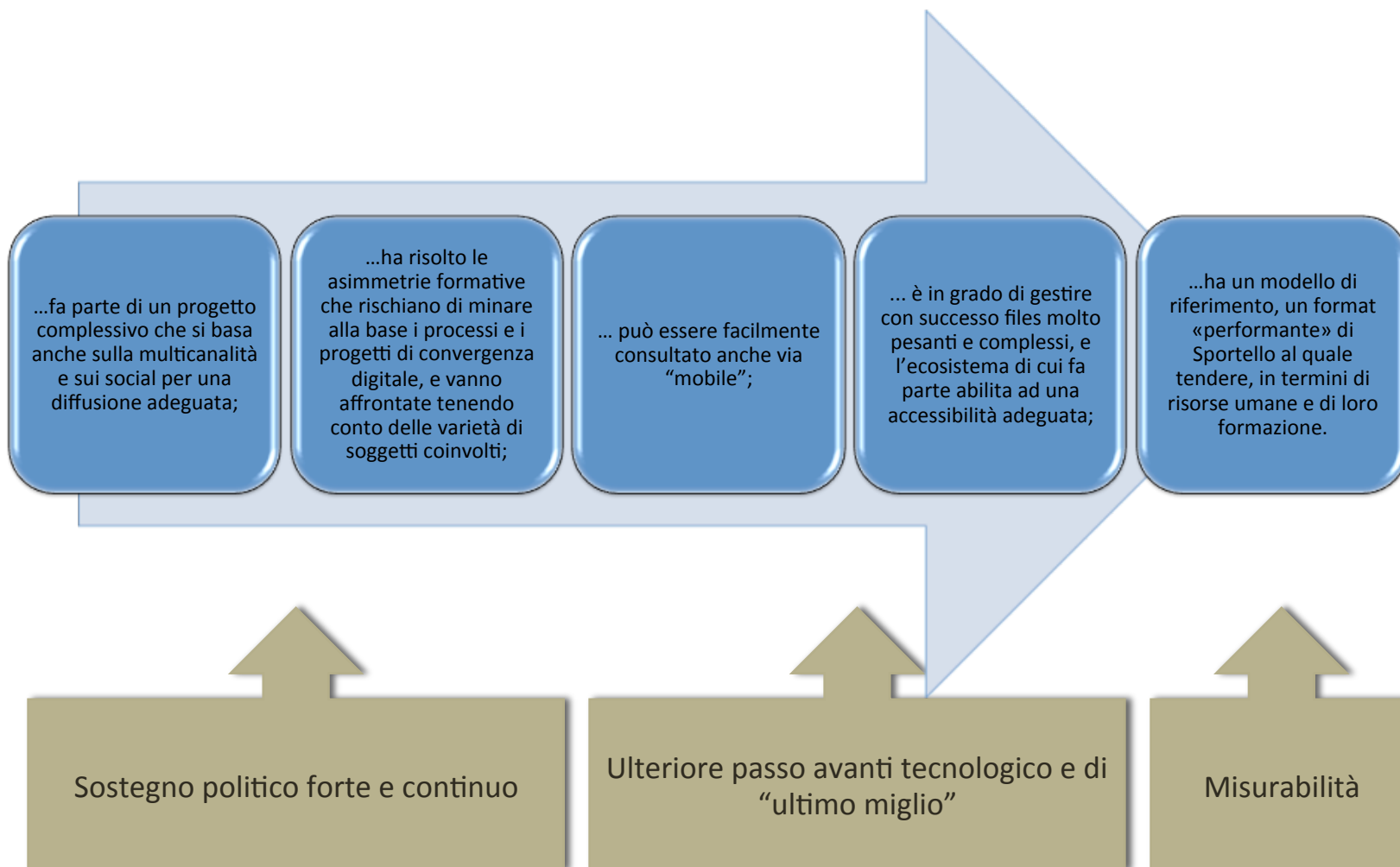


# Lo sportello di domani...





# Lo sportello di domani...





Grazie e buon SUAP a tutti!