

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



# Convegno

## *Una Regione digitale a misura di cittadino*

### Fare rete per creare valore: il metodo bottom up

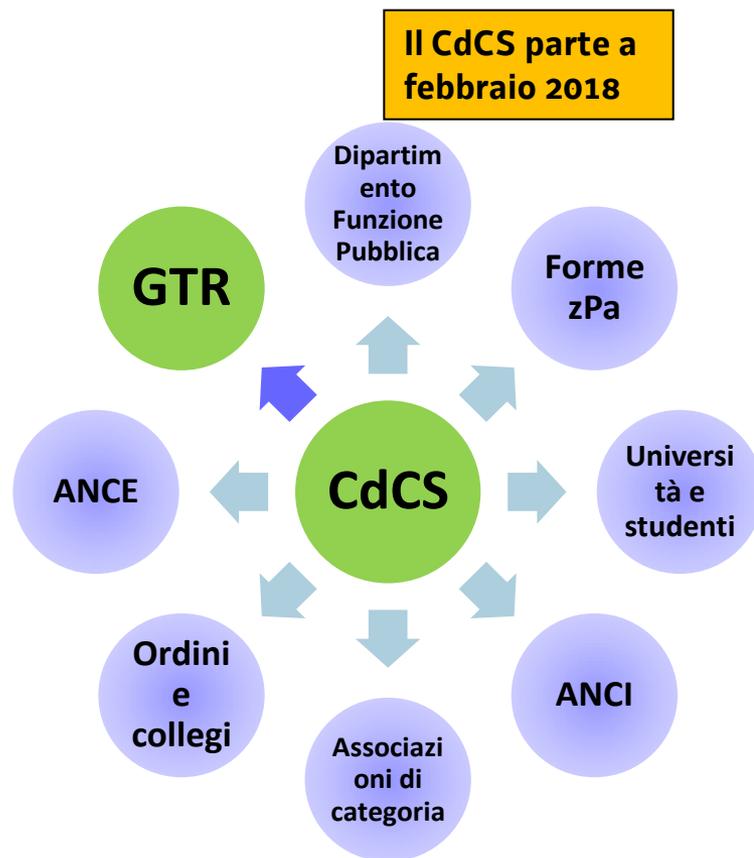
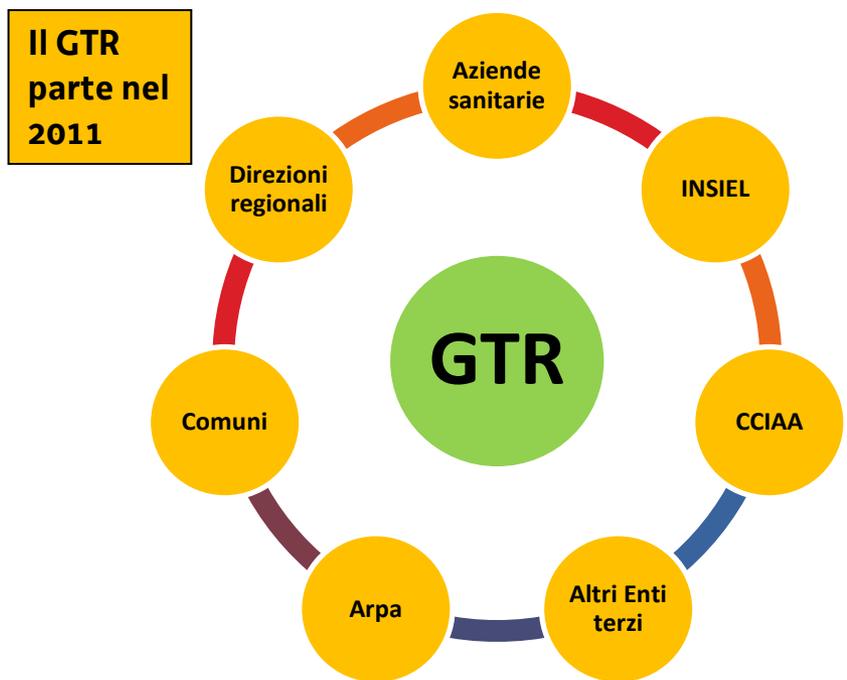
a cura di **Monica Feletig**

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

## Fare rete per creare valore: l'esperienza di Regione FVG, da Gruppo Tecnico Suap a Centro di Competenza Semplificazione

- Il *Gruppo Tecnico Regionale SUAP FVG*: rete multi-ente, che si occupa di semplificazioni a favore di imprese e di sportelli unici comunali per le attività produttive
- Il *CdCS FVG*: rete multi-ente più ampia, che si occupa di semplificazioni a favore di cittadini, imprese e PPAA, quindi oltre l'ambito specifico del SUAP
- I valori di rete sono i medesimi
  - guardare tutti nella stessa direzione (**obiettivi di semplificazione normativa, amministrativa, procedurale, culturale e digitale**)
  - considerarsi tutti allo stesso livello (rapportarsi gli uni agli altri in una **logica orizzontale basata su fiducia, rispetto, inclusione**)
  - essere un ecosistema «fluttuante», che si scompone e ricomponde in base allo specifico obiettivo di semplificazione (**tavoli di lavoro tematici**)
  - alzare l'asticella delle innovazioni (**osare di più, ultra legem**)

# GTR e CdCS: sono reti aperte ed inclusive



# Il ruolo del GTR nel progetto SUAP: semplificazioni digitali, normative e procedurali per SUAP e imprese

i primi 7  
anni di  
semplificazioni per i  
SUAP e per  
le imprese  
produttive  
di beni e  
servizi  
(**perimetro  
del SUAP**)

**standardizzazione** delle soluzioni di **front end telematico** e di back office (centinaia di procedimenti on line, in continuo aggiornamento)



**uniformazione** delle procedure e delle modulistiche

**co-definizione di accordi organizzativi** con enti terzi (VVF, CCIAA, aziende sanitarie)

**co-definizione di linee guida regionali** (igienicità fabbricati produttivi, notifiche alimentari, LL.GG estetiche, AUA)

**Rafforzamento capacità amministrativa** (formazione e informazione, call center, newsletter, guide on line, **trasparenza pagine web**)

**ascolto esigenze/osservazioni di SUAP e imprese**, correzione strategica

# Procedimenti amministrativi PPAA regionali (fuori perimetro SUAP)!

## Es. di titoli abilitativi rilasciati da Regione FVG – SERVIZI VARI (oltre un migliaio tra titoli abilitativi e concessori)

- *Autorizzazione alla ricerca di acque sotterranee*
- *Concessioni derivazioni d'acqua*
- *Parere di verifica di assoggettabilità a screening di VIA*
- *Autorizzazione scuole di sci*
- *Iscrizione albo regionale direttori tecnici d'agenzia di viaggio e turismo*
- *Riconoscimento forno di qualità*
- *Autorizzazione all'occupazione temporanea di beni del demanio idrico*
- *Concessione di beni del demanio marittimo statale - turistico-ricreativo o nautica da diporto*
- *Autorizzazione attività di scuola nautica (SCIA)*
- *Autorizzazioni paesaggistiche di competenza regionale*

## Es. di titoli abilitativi rilasciati da Aziende sanitarie FVG – SERVIZI VARI

- *Notifica Preliminare (ART. 99 D.LGS. 81/2008) Cantieri Edili*
- *Domanda di autorizzazione all'utilizzo di locali di lavoro in sotterraneo (art. 65 del D.Lgs. 81/08)*
- *Rilascio abilitazione alla vendita di Prodotti fitosanitari (D.P.R. 290/2001)*
- *Riconoscimento imprese alimentari a seguito di domanda (art. 6 Reg. CE 852/2004): stabilimenti di integratori alimentari, alimenti destinati alla prima infanzia, destinati ad alimentazione particolare, alimenti arricchiti, stabilimenti di additivi, aromi ed enzimi e stabilimenti di germogli*
- *Registrazione stabilimenti che eseguono attività riguardanti materiali e oggetti destinati a venire a contatto con gli alimenti (MOCA) - art. 6 D. Lgs. 10.2.2017 n. 29*

## Es. di titoli abilitativi rilasciati da Comuni FVG – SERVIZI VARI

- *Ammissione ai Servizi di Ristorazione Scolastica*
- *Autorizzazione all'installazione di striscioni stradali*
- *Autorizzazione/nulla osta per processioni, cortei, sit-in, scioperi, manifestazioni sportive non competitive*
- *Certificato Destinazione Urbanistica*
- *Concessione di sale in sedi museali in uso a terzi*
- *Rilascio di autorizzazione all'uso temporaneo di aree verdi pubbliche*

Il ruolo del Centro di competenza semplificazione nel progetto SUS:

## 1) ascoltare i bisogni digitali

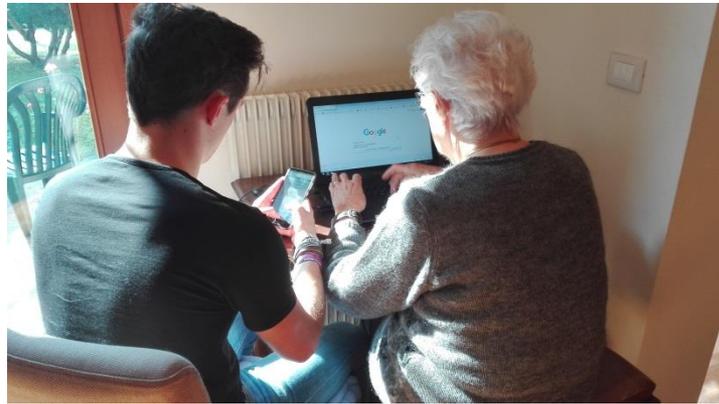
- Il CdCS è un **facilitatore** che supporta il SIEG *servizio sistemi informativi ed e-government* regionale, quale «regista» del SUS
- In questi primi 8 mesi abbiamo ascoltato e raccolto informazioni dai nostri clienti-utenti
- **Cittadini e imprese** chiedono un front end unico per tutti i servizi erogati dalle PPAA, conferire i dati una sola volta, poterli recuperare e riusare anche georiferiti, semplificazione processi, formazione digitale
- Le **PPAA** (Regione, Comuni, altri Enti regionali) chiedono sistemi di back office che recuperino automaticamente i dati dal front end, georiferimento dei dati per statistica e pianificazione, semplificazione processi, formazione amministrativa e digitale



Il ruolo del CdCS nel progetto SUS:

## 2) osservare i comportamenti digitali

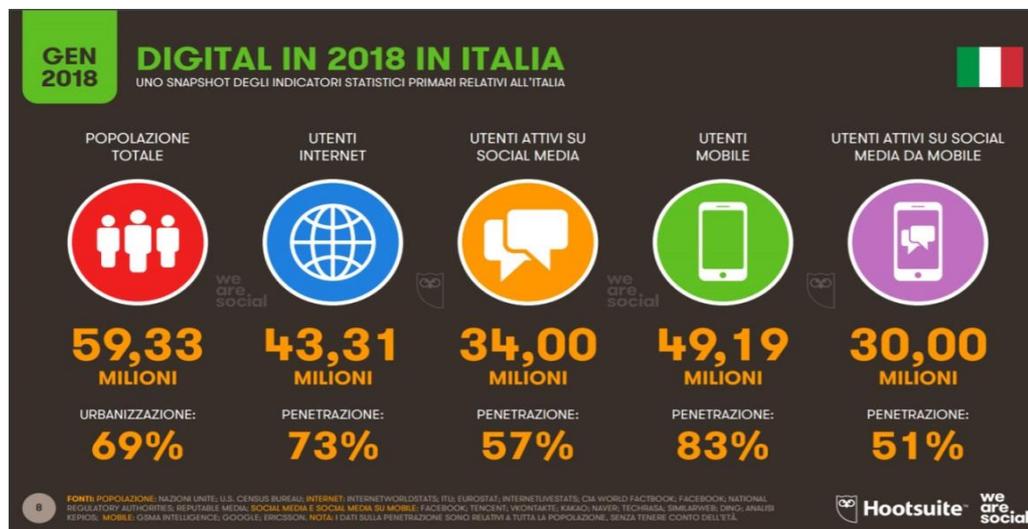
- Liliana, 86 anni (classe 1932), pensionata, ex maestra elementare, chatta su facebook, invia messaggi whatsapp, parla con i parenti lontani via skype, completa l'enigmistica con google. E' quasi come suo nipote classe 1998!



## Il ruolo del CdCS nel progetto SUS:

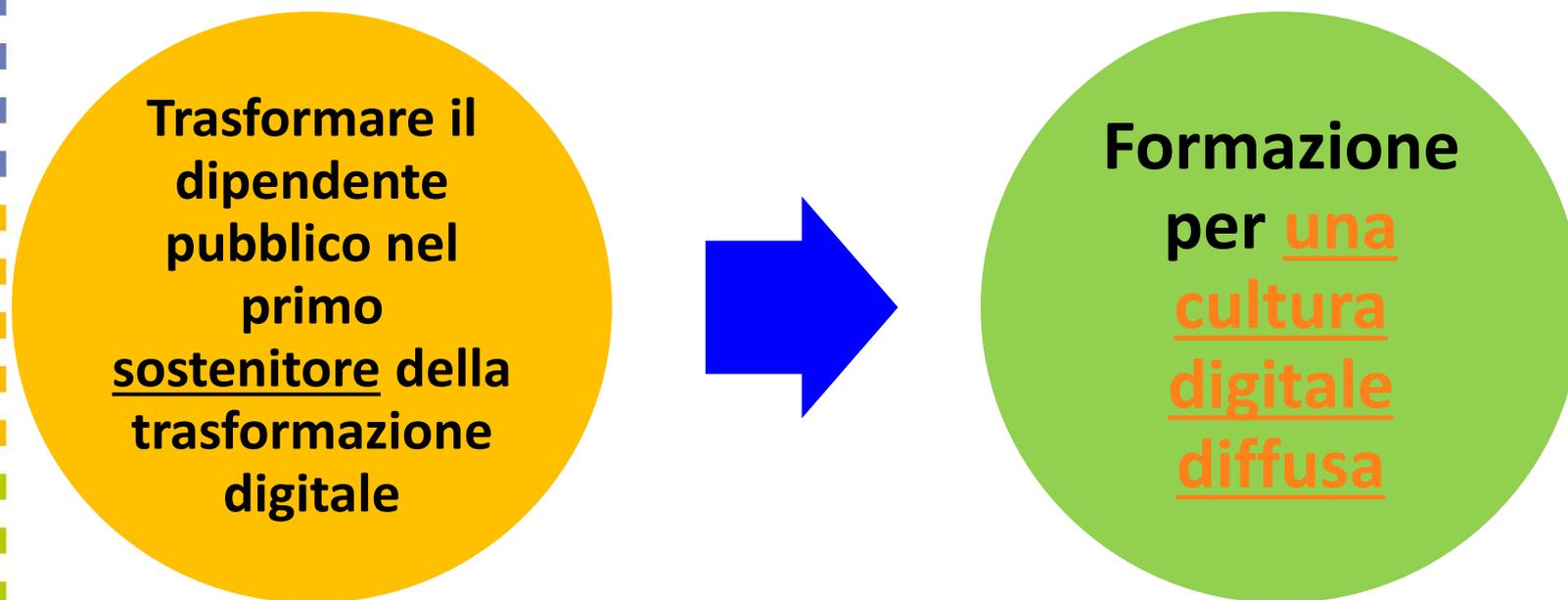
### 3) comprendere le tendenze digitali

- 30 aprile 1986, Università di Pisa: prima connessione web in Italia
- Aprile 2016: Italiani primi in Europa per l'uso degli smartphone
- 31 gennaio 2018, **Global Digital 2018**: in Italia nel 2017 la popolazione online cresce, con un tasso di penetrazione del 73%, + 7% rispetto al 2016.
- Anche il traffico da mobile aumenta, +16 in un anno, contro il -6% del traffico da desktop



## Il ruolo del CdCS nel progetto SUS:

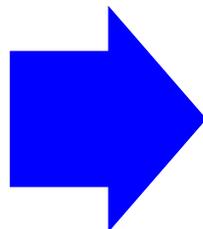
### 4) lavorare sulla carenza di competenze digitali nella PA



ITIS e Università possono aiutarci a formare professionisti della PPAA con skills adeguati  
**L'età media nazionale del dipendente pubblico è di anni 53!**

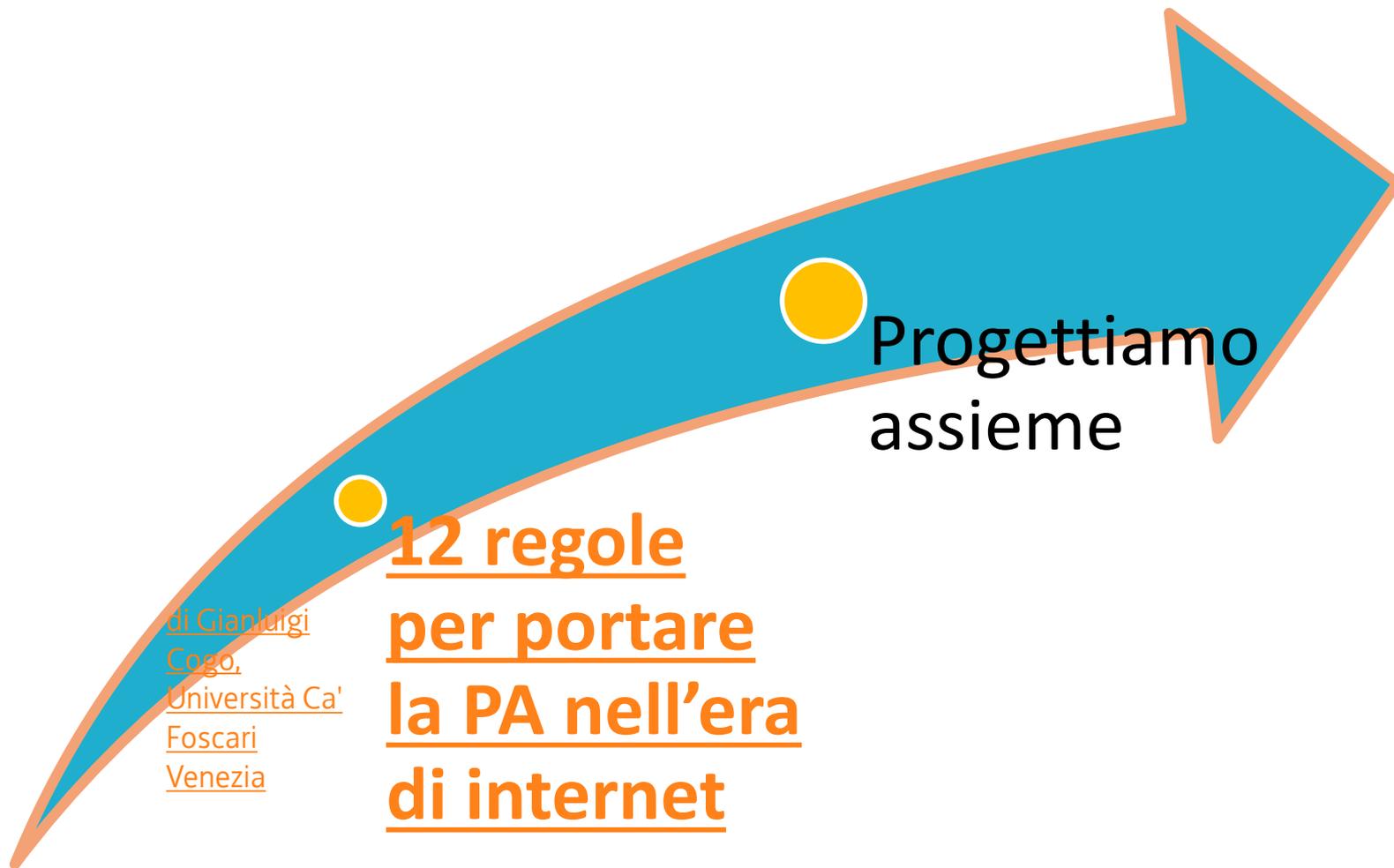
# Il ruolo del CdCS nel progetto SUS: 5) gestione per processi della PPAA

- 
- 1 Denominazione
  - 2 Obiettivo
  - 3 Input
  - 4 Output
  - 5 Process Owner
  - 6 Vincoli Legislativi
  - 7 Indicatori prestazionali



**Non possiamo  
misurare l'efficacia  
con il fatturato,  
dobbiamo misurarla  
valutando la  
soddisfazione  
dell'utente**

# Il metodo bottom up: fare rete per creare valore pubblico



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



**Nessuno di noi è tanto  
in gamba quanto noi  
tutti messi insieme**  
*(Roy Kroc, fondatore di  
McDonald's)*