

ALLEGATO A

SUAP&Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2025

INDICE

- 1. Introduzione**
- 2. Il contesto di riferimento**
- 3. La fotografia dei SUAP in Lombardia**
- 4. Obiettivi e servizi**

1. Introduzione

Il presente documento illustra il Programma operativo annuale del servizio **“SUAP&Impresa”**, con decorrenza dal 1° gennaio 2025 e scadenza il 31 dicembre 2025, nel quale sono declinati gli obiettivi e gli interventi di semplificazione che Regione Lombardia e il Sistema camerale lombardo intendono sviluppare e consolidare sul territorio lombardo, in linea di continuità con le azioni di semplificazione svolte a livello regionale in attuazione della **Legge Regionale 19 febbraio 2014, n. 11** *«Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro, la competitività»*.

La L.R. n. 11/2014 pone, infatti, quali fondamentali obiettivi l'uniformazione dei livelli di servizio offerti alle imprese dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive (di seguito, SUAP), la valorizzazione e diffusione del Fascicolo Informativo d'impresa, l'assistenza alle imprese sugli adempimenti necessari per avviare ed esercitare un'attività imprenditoriale (si vedano, in particolare, l'art. 6 *“Semplificazione”*, così come modificato dall'art. 7, comma 1 della L.R. 12 dicembre 2017, n. 36, nonché il successivo art. 7 *“Amministrazione unica”*).

Il servizio *“SUAP&Impresa”* si inserisce nell'ambito dei numerosi interventi di semplificazione che sono stati attivati da Regione Lombardia in stretta collaborazione con il Sistema camerale lombardo, a partire dal 2014 e sino al biennio 2023-2024, per i quali si rinvia a quanto descritto nel successivo paragrafo 2 *“Il contesto di riferimento”*.

In particolare, il servizio *“SUAP&Impresa”* è stato approvato con **D.G.R. 19 giugno 2023, n. XII/481** *“Approvazione di un modello organizzativo stabile di supporto alle imprese e agli Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP) per l'esercizio dell'attività d'impresa in Lombardia, in attuazione degli articoli 6 e 7 della L.R. 19 febbraio 2014, n. 11 «Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività»”*, con cui Regione Lombardia e il Sistema camerale lombardo, in collaborazione con ANCI Lombardia, hanno avviato, in linea di continuità con la D.G.R. 31 gennaio 2022, n. XI/5898 *“Programma “Impresa Lombardia”, in attuazione della L.R. 11/2014 – Avvio di un percorso di transizione ad un nuovo modello organizzativo stabile”*, un servizio stabile di supporto alle imprese e ai SUAP in relazione agli adempimenti amministrativi per l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa.

La predetta D.G.R. n. 481/2023 ha approvato l'Allegato A *“Servizio SUAP & Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2024”*, nel quale sono indicati gli obiettivi, le azioni e gli interventi da realizzare nel periodo di avvio del servizio stabile ossia fino al 31 dicembre 2024, e ha stabilito di demandare a successiva approvazione, con cadenza annuale, il Programma operativo del servizio *“SUAP&Impresa”* a decorrere dal 2025.

In attuazione di quanto stabilito dalla suddetta D.G.R. n. 481/2023, il presente documento intende illustrare il Programma operativo del servizio *“SUAP & Impresa”* per l'annualità 2025.

2. Il contesto di riferimento

Al fine di rendere operativo e concreto il percorso di semplificazione delineato dalla L.R. n. 11/2014, Regione Lombardia, in collaborazione con il Sistema camerale lombardo, ha attuato rilevanti interventi di semplificazione, a partire dal 2014 e sino alle annualità 2023-2024, già diffusamente descritti nell'Allegato A *“SUAP&Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2024”* di cui alla D.G.R. 19 giugno 2023, n. XII/481 e che si riportano sinteticamente di seguito:

- nelle annualità 2014-2019 è stato realizzato il servizio **“Angeli Anti burocrazia”**, avviato con D.G.R. 17 ottobre 2014, n. X/2532 e successivamente sviluppato con D.G.R. 10 dicembre 2015, n. X/4513, 4 maggio 2017, n. X/6542, 18 dicembre 2017, n. X/7523 e 30 ottobre 2018, n. XI/711, con le quali sono state definite le linee guida per la realizzazione del servizio nelle annualità 2016, 2017, 2018 e 2019. Tale servizio ha favorito la semplificazione dei rapporti tra imprese e Pubbliche Amministrazioni, attraverso il miglioramento dei livelli di servizio offerti dai SUAP alle imprese del territorio, la valorizzazione del Fascicolo Informatico d'Impresa, la semplificazione e la digitalizzazione dei procedimenti in vari ambiti (ambientale, sanitario, turistico, ecc.), l'assistenza alle imprese per la riduzione degli ostacoli burocratici e per l'informazione sugli adempimenti amministrativi necessari per lo svolgimento dell'attività d'impresa, nonché l'assistenza agli investitori nell'ambito degli interventi regionali a sostegno dell'attrazione degli investimenti;
- parallelamente, con D.G.R. 14 maggio 2015, n. X/3591 è stato avviato un programma di interventi basato su una pluralità di azioni coordinate e integrate al fine di supportare lo sviluppo del **Fascicolo informatico d'impresa**, anche attraverso attività di affiancamento e supporto ai SUAP per l'alimentazione dello stesso, a cui ha fatto seguito l'attuazione di un percorso di sperimentazione e di un programma di **“action learning”**, in collaborazione con il Sistema camerale e in accordo con il Ministero dello Sviluppo Economico (D.G.R. n. 4025/2015, D.G.R. n. 4221/2015, D.G.R. n. 5020/2016), che ha portato all'approvazione della D.G.R. 16 dicembre 2019, n. XI/2647 avente ad oggetto gli esiti della sperimentazione e la definizione dei modelli di interoperabilità per l'implementazione del Fascicolo informatico di impresa con le banche dati regionali;
- con D.G.R. 3 giugno 2019, n. 1702 sono stati approvati gli **“Indirizzi regionali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive (SUAP)”**, indicando i parametri organizzativi ed i contingenti operativi riguardanti il SUAP (singolo) e i bacini territoriali per un esercizio ottimale della funzione;
- nel 2019, al fine di consolidare e rilanciare le politiche di semplificazione per le imprese, è stato avviato il Programma di interventi **“Impresa Lombardia”**, approvato con D.G.R. 11 novembre 2019, n. XI/2411 e successivamente rimodulato con D.G.R. 5 maggio 2020, n. XI/3111 *“Ulteriori determinazioni in ordine alla D.G.R. n. 2411/2019 “Approvazione del programma di interventi Impresa Lombardia”* alla luce della crisi economica innescata con l'emergenza sanitaria da COVID-19.

- Le attività del Programma *"Impresa Lombardia"* nel periodo 2020-2021 si sono incentrate sulle seguenti aree di intervento: orientamento informativo per imprese e professionisti finalizzato a promuovere la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti digitali; assistenza alle imprese nella presentazione delle pratiche e, più in generale, riguardo alle informazioni relative agli adempimenti amministrativi necessari per avviare e svolgere un'attività imprenditoriale; accompagnamento e supporto agli operatori dei SUAP nella conoscenza e nell'utilizzo degli strumenti per efficientare il livello di servizio offerto alle imprese, in attuazione degli indirizzi regionali approvati con la soprarichiamata D.G.R. n. 1702/2019; affiancamento ai SUAP per la gestione e la chiusura delle pratiche arretrate;
- in parallelo, per favorire il miglioramento dei livelli di servizio offerti alle imprese dai SUAP lombardi, secondo quanto previsto dagli indirizzi regionali di cui alla sopracitata D.G.R. n. 1702/2019, Regione Lombardia e Unioncamere Lombardia con il **bando "100% SUAP"** edizione 2019 ed edizione 2020, i cui criteri sono stati definiti rispettivamente con D.G.R. 17 giugno 2019, n. 1769 e D.G.R. 9 marzo 2020, n. 2921, hanno promosso un intervento per la concessione di un contributo a fondo perduto, rivolto agli Enti locali lombardi (Comuni, Unioni di Comuni, Comunità Montane ed alle altre forme associative previste dalla normativa vigente), per esercitare le funzioni e gestire il servizio SUAP in modo coordinato. Al bando *"100% SUAP"* ha fatto seguito un **percorso di accompagnamento** per gli operatori e i funzionari dei SUAP partecipanti al bando, realizzato nell'ambito del Programma *"Impresa Lombardia"*, dedicato all'approfondimento dei parametri organizzativi, tecnologici e gestionali individuati dal bando;
 - alla luce degli importanti risultati raggiunti dal servizio *"Impresa Lombardia"* in favore delle imprese e dei SUAP lombardi, con D.G.R. 31 gennaio 2022, n. XI/5898 *"Programma Impresa Lombardia, in attuazione della L.R. 11/2014 – Avvio di un percorso di transizione ad un nuovo modello organizzativo stabile"* è stato avviato un **percorso transitorio** per far evolvere il servizio in un nuovo modello organizzativo stabile. Le principali attività svolte nel periodo transitorio sono state le seguenti: orientamento informativo attraverso l'assistenza diretta a imprese e SUAP per la risoluzione di quesiti inerenti l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa; monitoraggio dell'andamento del funzionamento dei SUAP per l'analisi di fenomeni di aggregazione e digitalizzazione; raccordo e coordinamento con le Direzioni Generali di Regione Lombardia e iniziative con gli Enti terzi e supporto alle cabine di regia provinciali; redazione di schede informative riguardanti la normativa, i requisiti e le procedure per lo svolgimento dell'attività di impresa (elaborate all'esito di un processo di razionalizzazione dei quesiti provenienti dalle imprese e dai SUAP) al fine della costruzione di una Knowledge Base consultabile sia dal mondo imprenditoriale, sia dagli operatori dei SUAP; prosecuzione degli incontri formativi destinati ai SUAP e alle imprese sui procedimenti amministrativi;
 - nel 2023 Regione Lombardia ha approvato, con D.G.R. 19 giugno 2023, n. XII/481, un servizio stabile di supporto alle imprese e ai SUAP, denominato **"SUAP&Impresa"**, in relazione agli adempimenti amministrativi per l'avvio e lo svolgimento dell'attività

d'impresa, in collaborazione con il Sistema camerale lombardo e ANCI Lombardia. Nell'Allegato A "Servizio SUAP & Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2024" alla predetta D.G.R. n. 481/2023 sono indicati gli obiettivi, le azioni e gli interventi da realizzare nel periodo di avvio del servizio stabile ossia fino al 31 dicembre 2024.

Per una sintesi degli interventi regionali per il miglioramento dei livelli di servizio dei SUAP attuati a partire dalla L.R. n. 11/2014 e sino al 2024, si veda l'immagine 1 di seguito riportata.

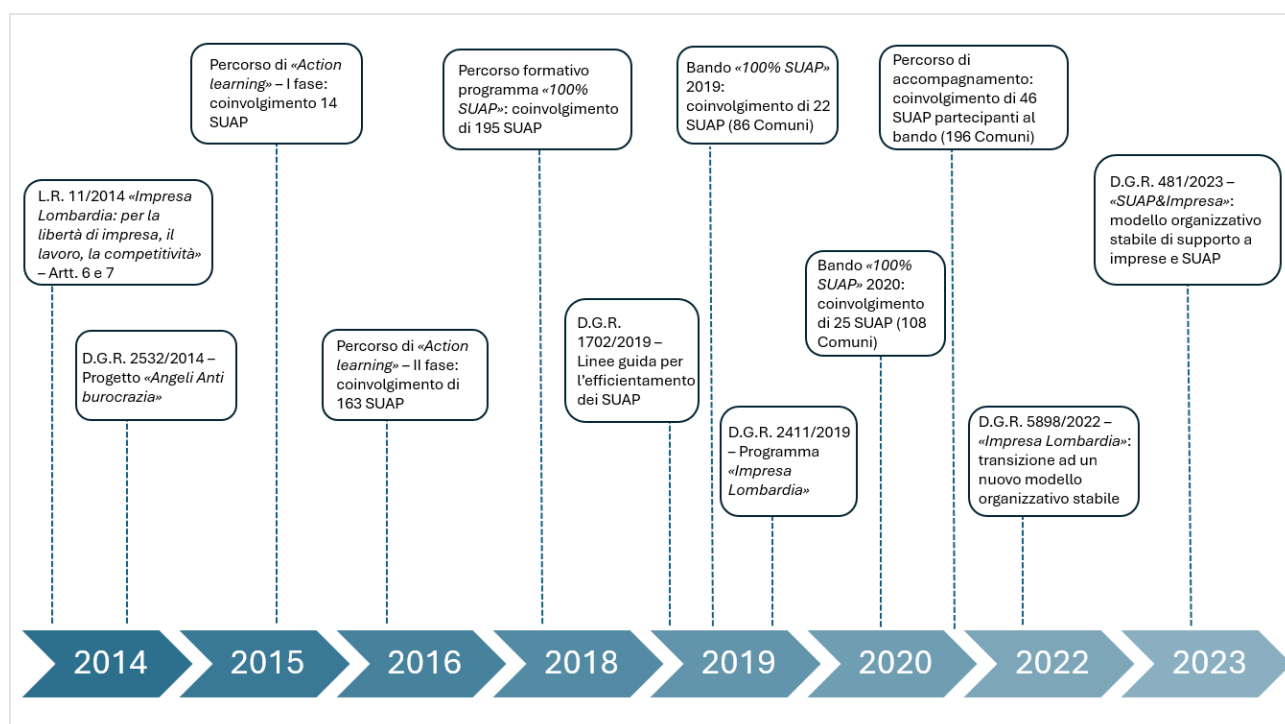


Immagine 1

3. La fotografia dei SUAP in Lombardia

Il SUAP, ai sensi del D.P.R. n. 160/2010, rappresenta l'unico soggetto pubblico di riferimento per i procedimenti amministrativi riguardanti l'avvio e lo svolgimento di attività produttive e di prestazione di servizi, assicurando al richiedente una risposta telematica unica e tempestiva in luogo degli altri Uffici comunali e delle PP.AA. coinvolte nei diversi procedimenti.

In Lombardia la totalità dei Comuni ha istituito il SUAP come si rileva dall'elenco presente sul portale nazionale impresainungiorno.gov.it costituito ai sensi dell'art. 4, comma 10, D.P.R. n. 160/2010.

Nel rispetto della normativa vigente, il SUAP costituisce una funzione obbligatoria, che i Comuni possono esercitare in forma singola, in forma associata con altri Comuni oppure in convenzione con la Camera di Commercio competente per territorio.

Per quanto riguarda l'andamento della modalità organizzativa dei SUAP, molti Comuni lombardi hanno deciso di gestire la funzione SUAP in forma associata con un Comune Capofila o associandosi alla Camera di Commercio.

Nel 2024 i Comuni lombardi che gestiscono il SUAP singolarmente sono il 34% (n. 517 Comuni), mentre rappresentano il 66% dei Comuni lombardi quelli costituiti in forma associata (n. 135 SUAP) (*immagine n. 2*).

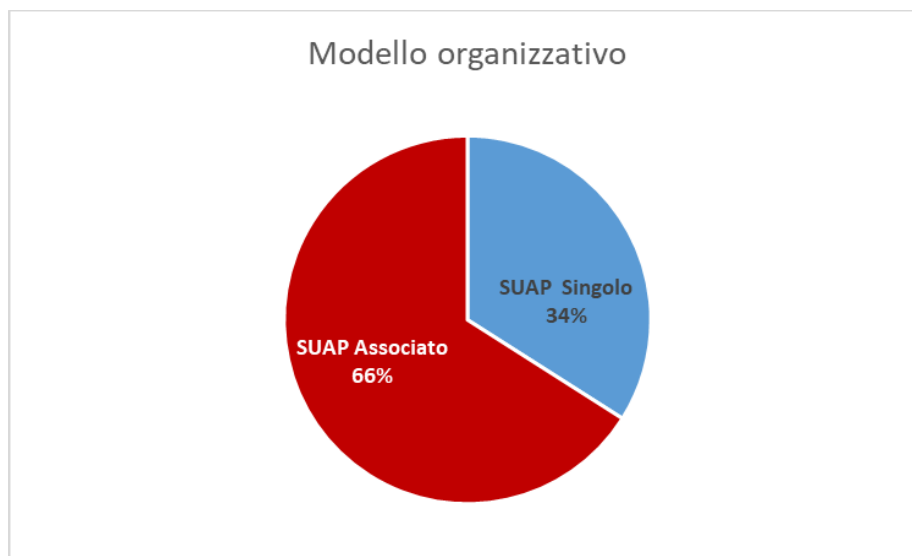


Immagine 2

Fonte: elaborazione dati team "SUAP&Impresa" – aggiornati a novembre 2024

Tra i Comuni in Lombardia che svolgono in forma associata la funzione SUAP: n. 728 sono aggregati tra più Comuni (*immagine n. 3*), mentre n. 107 sono i Comuni che si avvalgono del "SUAP associato camerale" (tra questi, dal 30 ottobre 2024 rientra anche il Comune di Milano). Le Camere di Commercio di Bergamo, Brescia Milano-Monza Brianza-Lodi, Mantova, Sondrio e Varese hanno messo a disposizione dei Comuni il servizio "SUAP associato camerale" che consente di esternalizzare le funzioni in materia di SUAP alla Camera di Commercio, tramite apposita convenzione, secondo quanto stabilito dal D.P.R n. 160/2010.

Analisi geografica SUAP ASSOCIATI tra Comuni

Focus: applicativo utilizzato

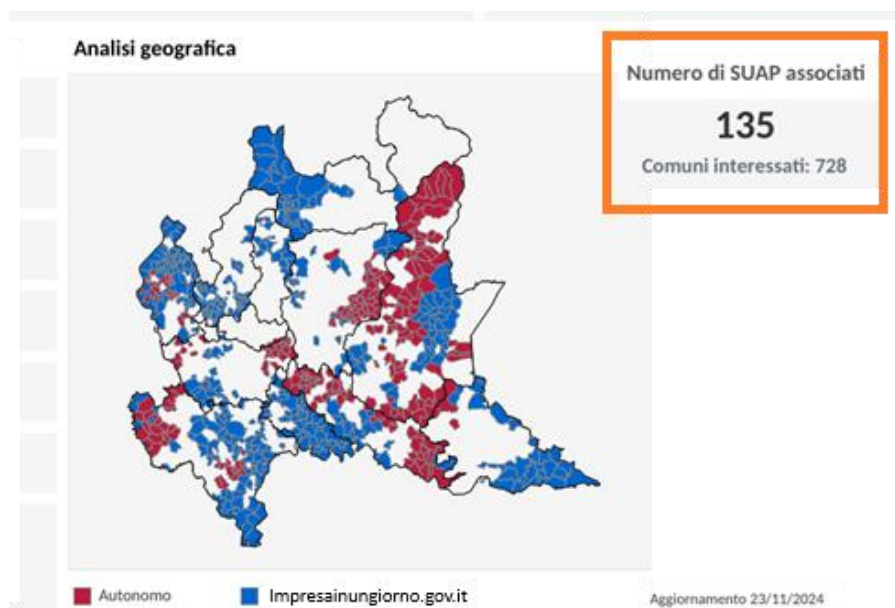


Immagine 3

Fonte: elaborazione dati team "SUAP&Impresa" – aggiornati a novembre 2024

Dalla fotografia dei SUAP presenti sul territorio emerge una progressiva diminuzione, nel corso delle annualità 2018-2023, del numero di SUAP dovuto alla crescita di quelli costituiti in forma associata (immagine 4).

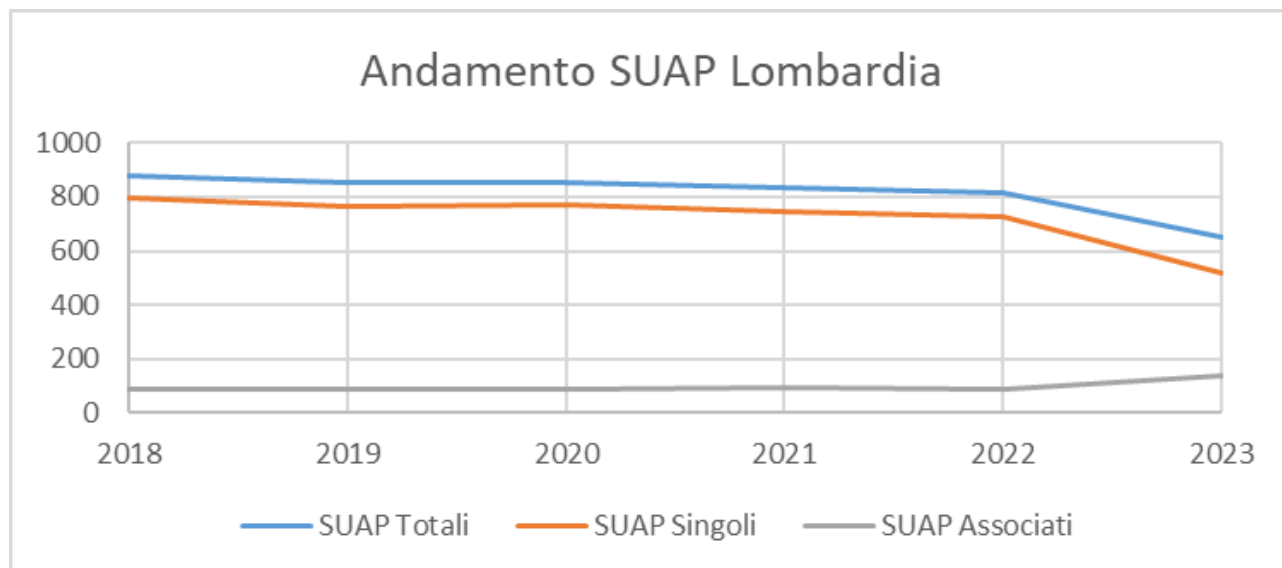


Immagine 4

Fonte: elaborazione dati team "SUAP&Impresa" – aggiornati a novembre 2024

Per quanto riguarda le piattaforme applicative in uso ai SUAP, dalla mappatura del territorio è possibile rilevare che n. 1.095 Comuni (corrispondenti al 73% dei Comuni in Lombardia e al 97% delle pratiche SUAP gestite) utilizzano la piattaforma *impresainungiorno.gov.it* per la ricezione delle pratiche di competenza, mentre n. 411 Comuni (il 27% dei Comuni lombardi e il 3% delle pratiche) si avvalgono di piattaforme proprietarie (immagine n. 5).

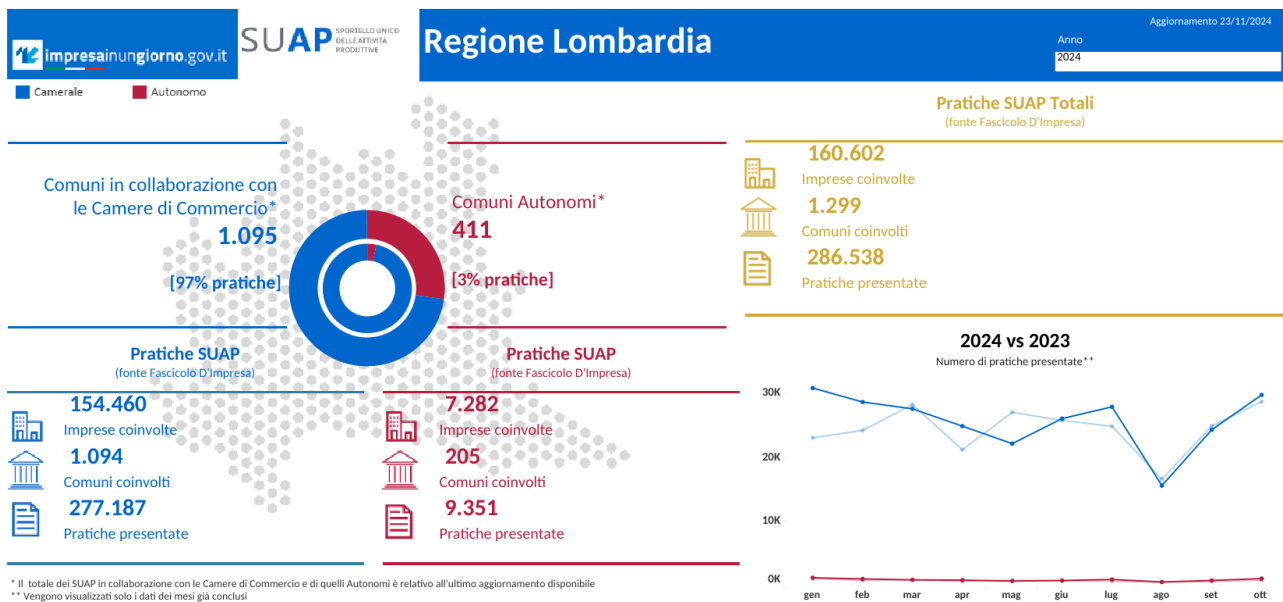


Immagine 5

Fonte: elaborazione dati team "SUAP&IMPRESA" – aggiornati a novembre 2024

4. Obiettivi e servizi

Come da Programma operativo allegato alla D.G.R. 19 giugno 2023, n. XII/481 (Allegato A - "Servizio SUAP & Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2024"), l'attività svolta dal team "SUAP&Impresa" dal 19 giugno 2023 e fino al 31 dicembre 2024 si è incentrata sui seguenti servizi:

- INFO SUAP:** attività di risoluzione di quesiti semplici e di media/alta complessità presentati da imprese e aspiranti imprenditori, professionisti, SUAP e associazioni di categoria tramite il canale istituzionale "INFO IMPRESA" (raggiungibile dall'indirizzo www.imprese.regione.lombardia.it) riguardanti:
 - normativa, requisiti e procedure per l'avvio di un'attività imprenditoriale;
 - informazioni di primo livello sulle opportunità per insediarsi o investire in Lombardia;
 - misure promosse da Regione Lombardia (contributi, agevolazioni, finanziamenti, accesso al credito...), con un focus sulle iniziative promosse dall'Assessorato Sviluppo Economico.

Dal 19 giugno 2023 al 30 novembre 2024 sono stati gestiti n. 646 quesiti/ricieste di assistenza (rispetto al target di n. 1000 quesiti individuato con D.G.R. 19 giugno 2023, n. XII/481, Allegato A - "Servizio SUAP & Impresa – Programma operativo fino al 31 dicembre 2024").

Parallelamente all'attività di gestione dei quesiti, è proseguita l'attività di costruzione dell'impianto di Knowledge Base sugli adempimenti amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa, già avviata con l'approvazione della D.G.R. n. 5898/2022.

Tale attività, di cui si occupa un apposito gruppo di lavoro regionale costituito con D.d.g. 13 settembre 2023, n. 13465 (e successivamente aggiornato con D.d.g. 14 febbraio 2024, n. 2597), ha condotto alla realizzazione, in collaborazione con il Sistema camerale lombardo, di apposita piattaforma raggiungibile dal suddetto canale istituzionale "INFO IMPRESA".

All'interno di tale piattaforma, attiva dal 9 settembre 2024, sono pubblicate le schede informative sugli adempimenti amministrativi validate dal predetto gruppo di lavoro regionale (n. 230 schede pubblicate al 30 novembre 2024,) che sono in tal modo rese disponibili agli imprenditori o aspiranti tali, nonché agli stessi funzionari e operatori dei SUAP, i quali potranno reperire le informazioni necessarie per orientare le imprese che si rivolgono agli Sportelli Unici e per una gestione efficiente dei procedimenti amministrativi di competenza.

"INFO IMPRESA" è una piattaforma in continuo aggiornamento, in quanto le informazioni in essa presenti vengono periodicamente aggiunte o rielaborate sia a seguito di eventuali modifiche normative sopravvenute (anche alla luce delle disposizioni di semplificazione tempo per tempo vigenti adottate a livello statale o regionale), sia a seguito della validazione di nuove schede informative da parte del gruppo di lavoro.

Su "INFO IMPRESA" è inoltre prevista la possibilità di inserire quesiti specifici, qualora la ricerca non abbia fornito la risposta desiderata, selezionando il settore di interesse:

- AGRICOLTURA, ALLEVAMENTO
- INDUSTRIA, ARTIGIANATO
- COMMERCIO
- TRASPORTO, MAGAZZINAGGIO
- STRUTTURE RICETTIVE, RISTORAZIONE
- ATTIVITÀ DI SERVIZIO
- SANITÀ, ISTRUZIONE
- INTRATTENIMENTO, SPORT
- AGEVOLAZIONI E FINANZIAMENTI PER LE IMPRESE

Si precisa che, rispetto a quanto previsto precedentemente all'attivazione della piattaforma "INFO IMPRESA", le richieste afferenti alle opportunità per insediarsi o investire in Lombardia vengono rinviate, tramite apposito link raggiungibile dalla pagina regionale "INFO IMPRESA", al servizio specializzato e gratuito "Help Desk investitori" di Regione Lombardia.

La sopradescritta evoluzione del servizio "INFO SUAP" nel corso del biennio 2023-2024 ha condotto alla ridenominazione dello stesso in "INFO IMPRESA", coerentemente con la denominazione della suddetta piattaforma di supporto informativo.

Attraverso il costante sviluppo e aggiornamento della piattaforma di Knowledge Base denominata "INFO IMPRESA", si auspica di raggiungere l'obiettivo di una progressiva riduzione del numero di quesiti provenienti da imprese e aspiranti imprenditori, professionisti e SUAP, i quali potranno reperire un numero sempre crescente di informazioni all'interno delle schede informative pubblicate sulla piattaforma. Per tale motivo, al fine di supportare gli utenti che frequentemente si avvalgono del servizio "INFO IMPRESA", si prevede un percorso di accompagnamento per supportarli nella ricerca delle informazioni necessarie e raggiungere, quindi, un livello minimo di autonomia.

2. **SUAP LIVE:** l'obiettivo del rafforzamento delle competenze amministrative di funzionari SUAP, Enti terzi, imprese e professionisti è stato realizzato attraverso incontri formativi/informativi su novità normative afferenti i procedimenti di competenza SUAP e sulle competenze digitali per la gestione delle pratiche, al fine di diffondere quanto più possibile la cultura della semplificazione, in attuazione della L.R. n. 11/2014, con particolare riguardo al miglioramento dei livelli di servizio offerti alle imprese dai SUAP.

Rispetto al target di n. 15 incontri formativi (n. 10 per SUAP e n. 5 per imprese/professionisti), si evidenzia che dalla data di avvio del servizio "SUAP&Impresa" al 31 dicembre 2024 sono stati realizzati n. 13 webinar formativi/informativi dedicati ai SUAP e n. 4 webinar dedicati a imprese/professionisti. Per permettere una più ampia diffusione, tutti gli incontri sono stati registrati e resi disponibili anche per la visione in differita sul sito di Regione Lombardia.

Gli eventi sopra indicati hanno complessivamente registrato n. 6.062 partecipazioni in diretta web.

3. **SUAP NEWS:** progettazione e realizzazione di una newsletter regionale destinata a SUAP ed Enti terzi, contenente informazioni sulle principali novità normative e procedurali in materia di SUAP, nonché notizie riguardanti le iniziative rivolte ai SUAP e agli Enti terzi del territorio (es. formazione, incontri territoriali con Enti terzi, ...).

Obiettivo della newsletter regionale è quello di favorire un servizio informativo omogeneo in Lombardia, agevolando la più ampia diffusione delle novità amministrative, normative e degli aggiornamenti del portale ministeriale impresainungiorno.gov.it, al fine del miglioramento dei livelli di servizio di SUAP ed Enti terzi.

Dall'avvio del servizio "SUAP&Impresa" alla data di conclusione del Programma operativo sono state realizzate e inviate a SUAP ed Enti terzi lombardi n. 13 newsletter e n. 3 SaveTheDate, Flash News (newsletter dal contenuto ridotto per un tempestivo aggiornamento su particolari temi o eventi in programma).

4. **SERVIZIO GDL/CABINA DI REGIA REGIONALE:** al fine di dare continuità all'attività di semplificazione dei procedimenti amministrativi di competenza SUAP e di procedere alla costruzione della sopracitata Knowledge Base sugli adempimenti amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa (v. quanto indicato al punto n. 1), con D.d.g. 13 settembre 2023, n. 13465 è stato costituito apposito gruppo di lavoro regionale, la cui composizione è stata aggiornata con successivo D.d.g. 14 febbraio 2024, n. 2597. Il gruppo di lavoro, coordinato dalla Direzione Generale Sviluppo Economico di Regione Lombardia e composto dalle Direzioni Generali competenti, dal Sistema camerale e da ANCI Lombardia, attraverso il confronto con alcuni SUAP, si occupa delle seguenti attività:

- elaborazione delle schede informative sugli adempimenti amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa, al fine del costante aggiornamento della Knowledge Base pubblicata sul portale "INFO IMPRESA";
- analisi e risoluzione di eventuali ulteriori quesiti o problematiche segnalate dai SUAP, dalle imprese, dai professionisti e dalle Associazioni di Categoria del territorio;
- supporto all'organizzazione dei webinar formativi/informativi dedicati a funzionari SUAP, Enti terzi, imprese e professionisti in relazione alle novità amministrative sulle materie di competenza dei componenti del gruppo di lavoro;
- analisi di proposte di revisione e semplificazione di alcuni procedimenti amministrativi di competenza SUAP emerse sul territorio regionale e/o dal confronto nei tavoli di lavoro previsti a livello nazionale nell'ambito dell'Agenda di Semplificazione 2020-2026;
- supporto all'aggiornamento del Catalogo del Sistema Informatico degli Sportelli Unici (SSU), in attuazione delle specifiche tecniche di cui al Decreto Interministeriale del 26 settembre 2023 recante *"Modifica dell'allegato tecnico del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160, in materia di specifiche tecniche e di riordino della disciplina sullo sportello unico della attività produttive (SUAP)"*.

Nel biennio 2023-2024 si sono tenuti n. 44 incontri del gruppo di lavoro, nell'ambito dei quali sono stati analizzati vari procedimenti connessi ai seguenti settori: commercio, artigianato, industria, attività di servizi e alla persona, trasporto, strutture ricettive e ristorazione. In questi incontri sono state validate le schede informative sugli adempimenti amministrativi per lo svolgimento dell'attività d'impresa pubblicate sul portale INFO IMPRESA (v. quanto indicato al punto n. 1).

5. **RACCORDO CON GLI ENTI TERZI:** L'attività di collaborazione svolta con le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nei procedimenti SUAP (cosiddetti "Enti Terzi") si è focalizzata sull'attuazione delle novità introdotte dalle specifiche tecniche di cui al Decreto Interministeriale del 26 settembre 2023 recante *"Modifica dell'allegato tecnico del decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160, in materia di*

specifiche tecniche e di riordino della disciplina sullo sportello unico della attività produttive (SUAP).

Il PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), per la realizzazione della Componente "Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella PA" (M1C1), ha previsto un accordo tra il Dipartimento della Funzione Pubblica e Unioncamere per l'attuazione del sub-investimento 2.2.3 "Digitalizzazione delle procedure per edilizia ed attività produttive e operatività degli sportelli unici". Il progetto "Digitalizzazione degli Sportelli Unici (SUAP&SUE)" si pone come obiettivo quello di assicurare la completa conformità alle nuove specifiche tecniche di interoperabilità tra tutti gli Sportelli Unici e gli Enti terzi coinvolti nei procedimenti per lo svolgimento dell'attività d'impresa.

Dal 25 luglio 2025, così come previsto dal sopracitato Decreto interministeriale, non sarà più normativamente e tecnicamente consentito l'utilizzo del canale pec-to-pec per comunicare con i SUAP e con gli altri soggetti coinvolti nel procedimento amministrativo. Per tale motivo tutti i SUAP e gli Enti terzi dovranno adeguare i propri sistemi informatici alle avanzate tecnologie previste dal legislatore.

Nell'ambito di tale intervento di semplificazione, è inoltre prevista la realizzazione del Catalogo del "Sistema Informatico degli Sportelli unici (Catalogo SSU)", la componente informatica trasversale all'ecosistema digitale degli Sportelli Unici in grado di assicurare la comunicazione telematica e il trasferimento dei dati tra gli Sportelli e i soggetti coinvolti in funzione delle informazioni condivise dalle Amministrazioni competenti, tra cui la stessa Regione Lombardia.

Nel biennio 2023-2024 l'attività "SUAP&Impresa" rivolta agli Enti terzi si è concretizzata nella progettazione di un percorso di accompagnamento all'accreditamento al Catalogo del "Sistema Informatico degli Sportelli unici (Catalogo SSU)" e al supporto all'adeguamento alle specifiche tecniche di interoperabilità.

Sono stati dedicati alla materia specifici momenti formativi/informativi all'interno dei webinar "SUAP LIVE" ed è stata realizzata una sezione di approfondimento/aggiornamento all'interno della newsletter "SUAP NEWS".

È in corso una collaborazione tra Regione Lombardia e il Dipartimento della Funzione Pubblica e AgID per favorire l'adeguamento alle specifiche tecniche di interoperabilità da parte degli Enti terzi di livello regionale.

Nel 2025 si prevede di proseguire tale attività di supporto ai SUAP e agli Enti terzi, nonché alle Direzioni Generali di Regione Lombardia per l'attività di popolamento e aggiornamento del sopracitato Catalogo SSU.

Della realizzazione dei servizi sopra descritti si occupa il team di risorse costituito con la D.G.R. n. 481/2023, la cui composizione, per l'annualità 2025, viene rimodulata come segue:

- almeno una risorsa facente parte della Direzione Generale Sviluppo Economico di Regione Lombardia;
- almeno due risorse facenti parte di Unioncamere Lombardia con un contributo dedicato di tutte le Camere di Commercio;
- tre risorse esperte delle Camere di Commercio lombarde.

Alla luce degli importanti risultati raggiunti all'esito del 2024, per l'annualità 2025 si intende dare continuità ai servizi forniti nell'ambito del servizio stabile "SUAP&Impresa", al fine di proseguire nell'attività di semplificazione a favore delle imprese e dei SUAP lombardi.

Si conferma, in particolare, la necessità di proseguire nell'attività di supporto informativo sia attraverso il costante aggiornamento della Knowledge Base "INFO IMPRESA" e la correlata attività di risoluzione dei quesiti provenienti dal mondo imprenditoriale e dagli operatori degli Sportelli Unici (seppur, a tendere, se ne auspichi una diminuzione), sia attraverso la diffusione della newsletter regionale.

È inoltre importante mantenere costante nel tempo l'attività formativa rivolta alle imprese e soprattutto ai funzionari SUAP, anche in considerazione del sempre elevato tasso di turnover del personale impiegato presso gli uffici comunali, che determina continui avvicendamenti degli operatori assegnati agli Sportelli Unici.

A tali servizi, ai quali è necessario garantire continuità, si aggiunge la necessità di proseguire nell'attività di coordinamento del gruppo di lavoro regionale che, in tale ottica, si pone quale organismo permanente di semplificazione e revisione dei procedimenti a livello regionale, nonché di consolidare l'attività di collaborazione con gli Enti terzi sui procedimenti SUAP.

Si confermano anche per il 2025 i servizi svolti nel 2023-2024 da "SUAP&Impresa" con le seguenti rimodulazioni legate alla naturale evoluzione del servizio, alla luce di quanto sopra descritto.

Obiettivi 2025:

Di seguito il dettaglio dei servizi previsti fino al 31 dicembre 2025. A conclusione delle attività del Programma annuale sarà redatta apposita relazione sulle attività svolte dal team "SUAP&Impresa".

<u>INFO IMPRESA</u> Risoluzione quesiti presentati da SUAP, imprese e professionisti	
OBIETTIVO	Proseguire il servizio di orientamento informativo e assistenza diretta a SUAP, imprese e professionisti, attraverso la messa a disposizione sulla piattaforma "INFO IMPRESA" (raggiungibile dall'indirizzo www.impreseregione.lombardia.it) di schede informative e altri materiali utili (es. slide, registrazioni webinar, newsletter, ecc.) relativi ai procedimenti di competenza SUAP, nonché la risoluzione di quesiti semplici e di media/alta complessità relativi agli

	adempimenti amministrativi richiesti per l'avvio e lo svolgimento dell'attività d'impresa, presentati per il tramite della suddetta piattaforma.
INDICATORI	- N. quesiti gestiti
TARGET	- N. 400 quesiti
DESTINATARI	- Funzionari comunali SUAP - Imprese - Professionisti
ATTIVITÀ	- Invio del quesito all'esperto competente per l'argomento trattato - Istruttoria del quesito da parte dell'esperto - Eventuale raccordo con la Direzione Generale competente di Regione Lombardia - Eventuale confronto telefonico e/o via mail con il richiedente sulla base della complessità del quesito - Revisione e validazione della risposta - Notifica delle fasi di lavorazione del quesito - Pubblicazione sulla Knowledge Base SUAP dei quesiti che non trovano una risposta nelle schede redatte dal team
PRODOTTI	- Template quesiti - Schede informative pubblicate su Knowledge Base SUAP - Video pillole informative - Guide operative - Monitoraggio quesiti e utilizzo Knowledge Base SUAP

SUAP LIVE

Formazione continua per SUAP e imprese

OBIETTIVO	Rafforzare le competenze amministrative di funzionari SUAP, Enti terzi, imprese e professionisti attraverso incontri formativi/informativi su novità normative afferenti i procedimenti di competenza SUAP e sulle competenze digitali per la gestione delle pratiche, al fine di diffondere quanto più possibile la cultura della
-----------	---

	semplificazione, in attuazione della legge regionale 19 febbraio 2014, n. 11 <i>"Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività"</i> , con particolare riguardo al miglioramento dei livelli di servizio offerti alle imprese dagli Sportelli Unici per le Attività Produttive.
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none"> - N. incontri/seminari realizzati - N. utenti partecipanti
TARGET	<ul style="list-style-type: none"> - N. 13 incontri (n. 10 per SUAP e n. 3 per imprese/professionisti) - N. 3000 utenti partecipanti
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> - Funzionari comunali SUAP - Enti terzi - Imprese - Professionisti
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Progettazione proposta formativa con individuazione dei contenuti e delle modalità da utilizzare - Pianificazione incontri formativi (docenze a cura di: funzionari camerale, Infocamere, Direzioni Generali di Regione Lombardia, Enti terzi, eventuali ulteriori soggetti di livello nazionale – es. Ministeri, AgID, ecc.) - Raccordo con Sistema camerale, Direzioni Generali di Regione Lombardia ed Enti terzi per individuazione di procedimenti specifici oggetto di incontri formativi ad hoc (es. adempimenti Registro Imprese; procedimenti ambientali, sanitari, ecc.) - Elaborazione materiali di supporto: locandine eventi, slide, FAQ/pillole formative, questionario di customer satisfaction, report di monitoraggio iscritti e partecipanti, report esiti customer satisfaction, ...) - Invio comunicazione di invito ai webinar tramite la casella istituzionale suap@regione.lombardia.it e gestione eventuali richieste di chiarimento/supporto provenienti dagli utenti - Erogazione dei moduli formativi a distanza, tramite piattaforma Zoom - Pubblicazione materiali webinar sulla pagina informativa del portale regionale dedicata ai SUAP e sulla piattaforma "INFO IMPRESA", al fine di renderli fruibili all'utenza,
PRODOTTI	<ul style="list-style-type: none"> - Materiali webinar (slide, registrazioni, FAQ/pillole formative, ...) - Guide operative per interventi formativi

	<ul style="list-style-type: none"> - Report di monitoraggio iscritti/partecipanti - Modello di <i>customer satisfaction</i> - Report esiti <i>customer satisfaction</i>
--	--

<u>SUAP NEWS</u> Newsletter regionale per SUAP ed Enti terzi	
OBIETTIVO	<p>Favorire il potenziamento dei servizi informativi dedicati ai SUAP e agli Enti terzi, attraverso l'invio della newsletter regionale contenente informazioni sulle principali novità normative e procedurali in materia di Sportelli Unici per le Attività Produttive, nonché notizie riguardanti le iniziative rivolte ai SUAP e agli Enti terzi del territorio (es. formazione, incontri territoriali con Enti terzi, ...).</p> <p>Si ritiene importante proseguire tale attività, al fine di garantire un servizio informativo omogeneo in Lombardia, agevolando la più ampia diffusione delle novità amministrative, normative e degli aggiornamenti del portale ministeriale <i>impresainungiorno.gov.it</i>, al fine del miglioramento dei livelli di servizio di SUAP ed Enti terzi.</p>
INDICATORI	N. newsletter
TARGET	N. 10 newsletter
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none"> - Funzionari comunali SUAP - Enti terzi
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Raccolta e analisi di materiali, atti e documentazione informativa su novità amministrative, normative e sugli aggiornamenti del portale <i>impresainungiorno.gov.it</i> - Elaborazione di specifiche sezioni provinciali per eventuali approfondimenti (es. circolari Enti di livello provinciale, modalità operative, ...) - Redazione "diffusa" testo newsletter (Regione e Sistema camerale) - Revisione e validazione del testo (con eventuale condivisione con i Ministeri competenti) - Invio newsletter a SUAP ed Enti
PRODOTTI	Newsletter informative a cadenza mensile

SERVIZIO GDL/CABINA DI REGIA REGIONALE

OBIETTIVO	Coordinare le attività del gruppo di lavoro regionale , composto dalle Direzioni Generali competenti, dal Sistema camerale e da ANCI Lombardia, attraverso il confronto con alcuni SUAP, al fine di proseguire nell'attività di semplificazione e revisione dei procedimenti a livello regionale, nonché di sviluppo e costante aggiornamento della Knowledge Base pubblicata su "INFO IMPRESA".
INDICATORI	<ul style="list-style-type: none">- N. schede pubblicate sul portale INFO IMPRESA- N. incontri
TARGET	<ul style="list-style-type: none">- N. 50 schede pubblicate- N. 20 incontri
DESTINATARI	<ul style="list-style-type: none">- Funzionari comunali SUAP- Enti terzi
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none">- Organizzazione e coordinamento di tavoli tematici con DDGG, CCIAA, Enti terzi, Infocamere, ANCI e SUAP anche al fine del costante aggiornamento della KB SUAP e partecipazione alle cabine di regia provinciali- Validazione schede informative e di approfondimento da pubblicare su "INFO IMPRESA"- Valutazione e analisi proposte di semplificazione procedimenti amministrativi: approfondimenti di tipo amministrativo, normativo, di processo e/o sulla modulistica presente nel Catalogo SSU, anche sulla base delle attività di semplificazione attuative dell'Agenda di Semplificazione 2020-2026- Raccordo costante con le Direzioni Generali di Regione Lombardia competenti per i singoli procedimenti- Formulazione di indicazioni tecniche e amministrative per SUAP, Enti terzi e imprese/professionisti- Redazione reportistica incontri- Monitoraggio dell'andamento della digitalizzazione dei SUAP e predisposizione degli strumenti di programmazione del territorio da fornire alle Camere di Commercio e a Regione Lombardia
PRODOTTI	<ul style="list-style-type: none">- Incontri di confronto con DDGG, CCIAA, Enti terzi, Infocamere, ANCI e SUAP, ecc.- Report/materiali elaborati all'esito degli incontri

	- Report di monitoraggio digitalizzazione SUAP
--	--

<u>RACCORDO CON GLI ENTI TERZI</u>	
OBIETTIVO	<p>Mantenere i rapporti istituzionali con gli Enti terzi di livello regionale e provinciale sui procedimenti per l'esercizio dell'attività di impresa, al fine di favorire un maggior raccordo tra PP.AA. nella gestione dei procedimenti SUAP.</p> <p>Supportare gli Enti terzi nel processo di adeguamento dei rispettivi sistemi alle specifiche tecniche di interoperabilità di cui all'Allegato 1 al D.P.R. n. 160/2010, nell'ambito dell'intervento previsto dal PNRR - Componente "Digitalizzazione, Innovazione e Sicurezza nella PA" (M1C1) - sub-investimento 2.2.3 "Digitalizzazione Sportello Unico Attività Produttive e Sportello Unico Edilizia".</p>
INDICATORI	Incontri con gli Enti terzi in rapporto con i SUAP
TARGET	- N. 5 incontri
DESTINATARI	Enti terzi (ATS; ARPA; Questura; ...)
ATTIVITÀ	<ul style="list-style-type: none"> - Organizzazione incontri di confronto con gli Enti terzi sui procedimenti di competenza SUAP e di supporto al processo di adeguamento alle specifiche tecniche di cui all'Allegato 1 al D.P.R. n. 160/2010. - Elaborazione materiali di supporto all'esito degli incontri (es. linee e indicazioni operative per SUAP e imprese/professionisti) - Redazione reportistica incontri
PRODOTTI	Materiali di supporto per gli incontri di confronto tra Regione Lombardia, Sistema camerale ed Enti terzi