

# ALLEGATO 1

## FORMULARIO DI PRESENTAZIONE

CANDIDATURE PER LA REALIZZAZIONE DI  
Interventi a sostegno della costituzione di sportelli unici per le attività produttive per  
*un sistema di servizi unificati alle imprese*

### INDICAZIONI PER LA COMPILAZIONE:

Il presente FORMULARIO è composto da 3 SEZIONI:

- **SEZIONE 1: ENTE PROPONENTE**
- **SEZIONE 2: DESCRIZIONE DEL PROGETTO**
- **SEZIONE 3: PREVENTIVO DEI COSTI**

Ogni formulario deve fare riferimento ad un solo Intervento

Le domande, firmate dal legale rappresentante del soggetto proponente, dovranno essere presentate secondo le modalità indicate nel paragrafo 9 del Bando.

Il floppy disk da allegare alla domanda contenente il presente formulario deve recare sull'etichetta il nominativo dell'amministrazione destinataria o, in caso di associazioni di Comuni, dell'amministrazione destinataria capofila e del soggetto proponente (ente o capofila RTI)

**Firma del legale rappresentante dell'organismo titolare del progetto**

---

# SEZIONE 1

## ENTE PROPONENTE

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese, la presente sezione dovrà essere riprodotta e compilata per ciascuno dei componenti il raggruppamento.

<b>1.1 Dati Anagrafici:</b>				
Denominazione o Ragione Sociale :	<b>TECNOPOLIS CSATA SCRL</b>			
Natura Giuridica:	<b>Società Consortile a Responsabilità Limitata</b>			
Tipologia Ente:	❶ Ente Pubblico con fini di lucro	<input type="checkbox"/>	❸ Ente Pubblico senza fini di lucro	<input type="checkbox"/>
	❷ Ente Privato con fini di lucro	<input type="checkbox"/>	❹ Ente Privato senza fini di lucro	<input checked="" type="checkbox"/>
Indirizzo Sede Sociale:				
Via:	<b>Strada Provinciale per Casamassima, Km. 3</b>			
Città e CAP:	<b>Valenzano - 70010</b>			
Provincia:	<b>Bari</b>			
Telefono:	<b>080 / 4670111</b>			
Fax:	<b>080 / 4551868</b>			
Rappresentante Legale:	<b>Prof. Luciano Galeone</b>			
Persona da contattare:	<b>Dott. Tommaso Marolla</b>	Funzione nell'Ente:	<b>Resp. Servizi Informativi e di prima accoglienza</b>	
Tel e fax Persona da contattare:	<b>080/4670223 – 080/4670383</b>	e mail persona da contattare	<b>b.marolla@tno.it</b>	
Ubicazione Sedi Operative:				
A:	<b>Strada Provinciale per Casamassima, Km. 3 - 70010 Valenzano (BA)</b>			
B:				
C:				
D:				
E:				
F:				
G:				
Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese o Consorzio di scopo:				
Soggetto capofila:	<input checked="" type="checkbox"/> <b>si</b>	<input type="checkbox"/> <b>no</b>		

<b>1.2 Ulteriori Informazioni sull'Ente</b>	
Anno di costituzione:	<b>2/12/1978</b>
Tipologia di attività (compiti istituzionali, come da statuto):	<p>TECNOPOLOIS CSATA SCRL è iscritta nel registro delle Imprese della Camera di Commercio di Bari, per l'attività di istruzione e formazione professionale, ed attesta i seguenti dati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ numero d'iscrizione: 182065 BA</li> <li>◆ data d'iscrizione: 10/01/1979</li> </ul>
	<p><b>RAMO DI ATTIVITA'</b></p> <p>Tecnopolis CSATA è una società consortile a responsabilità limitata, senza fini di lucro, con sede a Valenzano in provincia di Bari, partecipata da università, enti pubblici ed imprese.</p> <p>La società ha promosso ed attualmente gestisce il Parco Scientifico e Tecnologico denominato Tecnopolis . La missione di Tecnopolis CSATA è quella di sostenere lo sviluppo del sistema economico locale attraverso l'uso strategico dell'innovazione e del trasferimento tecnologico e in tal senso rappresentare uno dei principali punti di riferimento per le Imprese e per le Pubbliche Amministrazioni del Mezzogiorno d'Italia.</p> <p>Per conseguire questo obiettivo Tecnopolis: attiva i collegamenti tra il sistema economico-finanziario, quello della ricerca, e quello della produzione, facilitandone i processi cooperativi in ambito nazionale ed internazionale; sostiene a livelli di eccellenza la propria competenza nelle aree della microelettronica, dell'automazione industriale, dell'informatica, della telematica, delle tecnologie per la gestione del territorio, della multimedialità e della formazione avanzata; sviluppa prodotti e servizi innovativi. Tecnopolis promuove, sostiene, incentiva e trasferisce i processi di innovazione delle singole imprese, di interi settori produttivi e delle Amministrazioni Pubbliche locali mettendo a disposizione del bacino territoriale di riferimento le proprie competenze assistendo e partecipando alla definizione e realizzazione di patti territoriali, contratti d'area e contratti di programma sostenendo le capacità progettuali delle Amministrazioni Pubbliche nei processi di ammodernamento e miglioramento della loro competitività. L'impegno di Tecnopolis per lo sviluppo locale è quello di:</p> <p>Favorire i partenariati tra pubblico e privato e tra imprese</p> <p>Favorire il trasferimento tecnologico - Attrarre imprese ad alta tecnologia - Promuovere la creazione d'impresa – Predisporre progetti e sistemi per l'innovazione di processi e di prodotti</p>
Ambito Territoriale:	Locale – Nazionale – Internazionale

# SEZIONE 1

## ENTE PROPONENTE

Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese, la presente sezione dovrà essere riprodotta e compilata per ciascuno dei componenti il raggruppamento.

<b>1.3 Dati Anagrafici:</b>				
Denominazione o Ragione Sociale :	<b>SPEGEA – Consorzio per la Scuola di Perfezionamento in Gestione Aziendale -</b>			
Natura Giuridica:	<b>S.R.L.</b>			
Tipologia Ente:	❶ Ente Pubblico con fini di lucro	<input type="checkbox"/>	❸ Ente Pubblico senza fini di lucro	<input type="checkbox"/>
	❷ Ente Privato con fini di lucro	<input type="checkbox"/>	❹ Ente Privato senza fini di lucro	<input checked="" type="checkbox"/>
Indirizzo Sede Sociale:				
Via:	<b>via Amendola n. 172/c</b>			
Città e CAP:	<b>70126 Bari</b>			
Provincia:	<b>Bari</b>			
Telefono:	<b>080. 591 94 11</b>			
Fax:	<b>080. 591 94 35</b>			
Rappresentante Legale:	<b>Cav. Lav. ing. Michele Matarrese</b>			
Persona da contattare:	<b>dott. Antonio Russo</b>	Funzione nell'Ente:	<b>Amministratore delegato</b>	
Tel e fax Persona da contattare:	<b>080. 591 94 72 – 591 94 35</b>	e mail persona da contattare	<b>direzione@spegea.it</b>	
Ubicazione Sedi Operative:				
A:	<b>via Amendola n. 172/C – 70126 Bari, tel. 080. 591 94 11, fax 080. 591 94 35</b>			
B:				
C:				
D:				
G:				
Nel caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese o Consorzio di scopo:				
Soggetto capofila:	<input type="checkbox"/> sì	<input checked="" type="checkbox"/> no		

1 Ulteriori Informazioni sull'Ente	
Anno di costituzione:	1981
Tipologia di attività (compiti istituzionali, come da statuto):	<p>Spegea ha lo scopo di promuovere, sostenere e gestire iniziative finalizzate alla formazione, all'aggiornamento professionale, all'educazione permanente dei quadri direttivi di aziende private e pubbliche, degli enti di servizio e della pubblica amministrazione, nonché di sviluppare capacità e atteggiamenti di tipo imprenditivo nei giovani. Per la realizzazione di tali fini istituzionali Spegea può:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ promuovere, coordinare e gestire attività didattiche di ogni genere;</li> <li>▪ promuovere, coordinare e gestire l'attività di ricerca sul management e sulle metodologie educative inerenti;</li> <li>▪ stimolare, orientare ed informare gli interessati alle attività di formazione ed aggiornamento, siano essi aziende, scuole o singole persone.</li> </ul> <p>Le principali linee di attività di SPEGEA comprendono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La <b>formazione dei giovani</b> al management il cui prodotto principale è il Master in "Management e Sviluppo Imprenditoriale" rivolto a giovani laureati che vogliano acquisire uno standing professionale altamente appetibile alle imprese.</li> <li>▪ La <b>formazione continua</b> attraverso corsi specialistici rivolti a <b>imprenditori, quadri e consulenti</b> su temi innovativi e strategici. Spegea è in grado di offrire, inoltre, una formazione su misura attraverso l'erogazione di percorsi ad hoc rivolti a singole realtà imprenditoriali.</li> <li>▪ Prodotti e servizi per la <b>Pubblica Amministrazione</b> attraverso una gamma di servizi tarati sulle specifiche esigenze e percorsi formativi sulle diverse aree gestionali di base e su tematiche di estrema attualità.</li> <li>▪ Attività di <b>ricerca sul campo</b> in settori emergenti per costituire "mappe di contesto" a disposizione di imprese e/o istituzioni.</li> </ul>
Ambito Territoriale:	Nazionale

## SEZIONE 2

# DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### 2.1 Amministrazioni destinatarie

**Indicare l'amministrazione o le amministrazioni destinatarie, la relativa popolazione, ecc.**

Amministrazione	Popolazione	Area Obiettivo	Isola minore	Area di Sviluppo Industriale *
1. Conversano	23.764			
2. Monopoli	48.461			
3. Polignano a Mare	16.630			
4. Castellana Grotte	18.354			
5. Turi	11.096			
6. Società di Gestione Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese				
<b>TOTALE POPOLAZIONE</b>	<b>118.305</b>			

\* Se **SI** la candidatura dovrà essere accompagnata da un atto dell'ASI, che dichiari la strategicità dell'area territoriale dell'Amministrazione comunale partecipante.

<b>2.1.1 Istituzione Sportello Unico per le Attività Produttive</b>			
<b>Indicare, per ciascuna amministrazione riportata al punto 2.1, la data e il numero di delibera che istituisce lo Sportello Unico (Rif. Delibera) e il nome del Responsabile designato nella stessa delibera</b>			
Amministrazione	Capofila*	Rif. Delibera (n° e data)	Responsabile Sportello Unico
1. Conversano		n° 178 del 27.05.1999 Istituzione SUAP	
2. Conversano		Decreto Commissario Prefettizio n° 209 del 04.01.2002 Nomina Responsabile	Pietro D'Alessandro
3. Monopoli		n° 84 del 23 aprile 1999 Istituzione SUAP	
4. Monopoli		n° 31 del 2.2.2001 Nomina Responsabile	Angela Contegiacomo
5. Castellana Grotte		n° 170 del 27.05.1999 Istituzione SUAP	
6. Castellana Grotte		n° 466 del 30.12.1999 Nomina Responsabile	Nicola Laruccia
7. Polignano a Mare		n° 52 del 02.05.2002 Istituzione SUAP	
8. Polignano a Mare		n° 52 del 02.05.2002 Nomina Responsabile	Giuseppe Stama
9. Turi		n° 294 del 19.11.1999 Istituzione SUAP	
10. Turi		Decreto Commissario Prefettizio n° 5 del 06.05.2002 Nomina Responsabile	Giovanni Campobaso
11. Società Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese Polis S.r.l. a S.C.	<b>X</b>	n° 1 del 03.05.2002 Istituzione sportello Nomina Responsabile	Tommaso Ippolito
....			

**\*Barrare la casella corrispondente al capofila dell'associazione**

<b>2.2 Eventuali Associazioni Imprenditoriali coinvolte nel progetto (Allegare LETTERA DI ADESIONE delle Associazioni )</b>		
Associazione	Ruolo nel progetto	Referente per il progetto all'interno dell'Associazione
1. Confcommercio	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Vincenzo di Gravina Resp. Servizi del Terziario Avanzato Prov. Bari - Confcommercio
2. Confcooperative Bari	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Romanò Leonardo Presidente Confcooperative Bari
3. C.N.A. Puglia	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Batoli Mariella
4. Confagricoltura Provincia di Bari	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Porcelli Giovanni Funzionario
5. Associazione Sviluppo Polis – Monopoli (associazione di circa 500 imprese dell'area)	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Giamporcaro Marcello Rappresentante legale
6. Associazione degli industriali della Provincia di Bari	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Stefanelli Ugo - funzionario
7. Associazione Piccole e medie Industrie	Partecipazione comitato di garanzia - Esigenze dell'utenza e Formulazione di proposte per il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia degli Sportelli Polis	Figliolia Riccardo Resp relazioni esterne



<b>2.3 Eventuali altre Associazioni di Utenti e organizzazioni sindacali coinvolte nel progetto (Allegare LETTERA DI ADESIONE delle Associazioni)</b>		
Associazione	Ruolo nel progetto	Referente per il progetto all'interno dell'Associazione
1. CIGL Bari	Partecipazione comitato di garanzia Politiche attive per l'occupazione	Giovanni Nicastrì Segreteria della Camera del Lavoro Metropolitana e Provinciale di Bari
2. CISL Bari	Partecipazione comitato di garanzia Politiche attive per l'occupazione	Dino Di Gennaro - Segreteria
3. UIL Bari	Partecipazione comitato di garanzia Politiche attive per l'occupazione	Saverio Ranieri Segreteria Provinciale
4. Ordine Regionale dei Geologi di Puglia	Partecipazione comitato di garanzia Procedure di approvazione dei progetti di nuovi insediamenti	Rotolo Mario Geologo
5. Unione Provinciale Sindacati Artigiani	Partecipazione comitato di garanzia Politiche attive per l'occupazione	Francesco Zita Funzionario U.P.S.A. Bari
6. Associazione per la promozione dello sviluppo economico sociale e culturale dei distretti albanese, greco ed italiano (Patto Polis)  Area Integrata Trans Adriatica.  (associazione tra comuni ed imprese)	Partecipazione comitato di garanzia Proposte di miglioramento dei servizi di marketing territoriale dello Sportello Polis	Massimo Zito - Consulente
7.		
8.		

## 2.4 Descrivere:

### Sintesi della situazione socio-economica del territorio

L'area di intervento del Patto Territoriale POLIS corrisponde al sistema urbano identificato come territorio del Sud-Est barese. Al primo nucleo di promotori del patto manifatturiero, costituito dai 12 Comuni di: Alberobello, Castellana Grotte, Conversano, Locorotondo, Mola di Bari, Monopoli, Noci, Polignano a Mare, Putignano, Rutigliano, Sammichele di Bari, Turi, si sono aggiunti, in occasione del patto territoriale per il turismo, i 4 Comuni di: Cisternino, Fasano, Martina Franca e Ostuni, dando al patto stesso una connotazione multiprovinciale.

La concertazione tra le amministrazioni, le parti sociali e il sistema locale delle imprese ha consentito di raggiungere obiettivi importanti per lo sviluppo del territorio. Sono difatti stati approvati in quest'area un Patto territoriale *manifatturiero*, un patto territoriale specializzato per il *turismo* (denominato TrulliGrotteMare) e un patto territoriale specializzato per *l'agricoltura e la pesca*. Gli investimenti attratti sul territorio dall'interno e dall'esterno dell'area, per queste iniziative, superano i 60 milioni di Euro.

La società Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese Polis S.r.l. a S.C. (in seguito, per brevità indicata anche come società di gestione del patto) è stata costituita dai soggetti promotori ed in particolare è oggi rappresentata nel capitale e negli organi sociali dai 12 comuni che avviarono il primo patto territoriale (manifatturiero). La società ha capitale misto con prevalenza pubblica e, pertanto, è espressione di queste amministrazioni e persegue obiettivi comuni di sviluppo del territorio. La presenza nella compagine societaria delle rappresentanze imprenditoriali e del sistema bancario fornisce già i presupposti di garanzia del buon funzionamento dello sportello unico che sarà assicurato dal Comitato di Garanzia previsto nel bando.

Nella gestione dei finanziamenti dei patti territoriali la società si interfaccia costantemente con le imprese e con gli uffici tecnici dei comuni del patto per accelerare il rilascio delle concessioni e autorizzazioni necessarie per lo sviluppo dei progetti imprenditoriali previsti nei patti, informa gli imprenditori sulle opportunità di sviluppo, aggrega Amministrazioni ed imprenditori nella predisposizioni di progetti di sviluppo locale.

Tecnopolis partecipa al capitale della società di gestione del Patto, è socio fondatore, ha svolto compiti di assistenza tecnica nella predisposizione dei 3 patti territoriali approvati, opera insieme alla società Patto Territoriale del Sud-Est Barese Polis nella gestione dei finanziamenti alle imprese, ha progettato, realizzato e gestisce il sito Internet.

I Protocolli d'Intesa Amministrativi dei Comuni siglati dai sindaci per tutti e tre i Patti territoriali approvati (vedi Allegato F), riportano:

“I Comuni si impegnano ad istituire un coordinamento in rete e a modificare le proprie procedure e regolamenti autorizzativi in modo omogeneo tra essi ...”

Al fine di dare piena attuazione ai Protocolli d'Intesa, le Amministrazioni Comunali di Conversano, Monopoli, Polignano a Mare, Castellana Grotte, Turi e la società Patto Territoriale del Sud-Est Barese Polis (in seguito destinatari dell'intervento) hanno ritenuto utile affidare a Tecnopolis (capofila) l'impegno di predisporre la proposta progettuale di sportello unico dei Comuni del Patto Polis.

Per la realizzazione degli interventi inseriti nella presente proposta progettuale Tecnopolis si candida in Raggruppamento Temporaneo di Impresa con SPEGEA - Scuola di Management (in

seguito più semplicemente Soggetti Proponenti).

Tutti i Comuni aderenti alla presente iniziativa hanno deliberato l'istituzione dello Sportello Unico per le Attività Produttive e la nomina del responsabile del procedimento unico. Nessun Comune ha provveduto a siglare protocolli con le altre Amministrazioni e gli Enti terzi interessati dal rilascio delle autorizzazioni. Gli Sportelli Unici sono sorti in tempi differenti ed hanno vari livelli di operatività e di servizi offerti agli imprenditori.

Pertanto, il Patto si troverà nei prossimi anni a gestire numerose (oltre 150) iniziative imprenditoriali in una situazione di profonda disomogeneità dovuta a differenti trattamenti tra imprenditori localizzati nei vari Comuni (tempi e modalità di concessione delle autorizzazioni; rapporti con gli Enti Esterni, ecc.) ed a conciliare attività non omogenee di marketing del territorio.

### **Esigenze ed obiettivi di sviluppo**

Il percorso di cambiamento e di sviluppo di un territorio è tipicamente contraddistinto dalla relativa capacità di rafforzare ed ampliare l'attività economica a livello locale, attraverso scelte politiche ed interventi mirati a: attrarre nuovi insediamenti produttivi; sostenere la presenza e l'espansione delle imprese esistenti; stimolare la creazione di nuove attività; promuovere le esportazioni e gli investimenti esteri.

Evidentemente, il successo di queste politiche dipende dal grado di attrattività del "clima imprenditoriale" che si riesce a generare ed alimentare sul territorio di riferimento, con particolare riferimento ai fattori che maggiormente influenzano le scelte di localizzazione delle imprese, quali:

- qualità della forza lavorativa;
- livello di pressione fiscale;
- disponibilità di incentivi, finanziamenti e sgravi fiscali;
- complessità degli adempimenti burocratici ed amministrativi;
- qualità delle infrastrutture;
- disponibilità, qualità e costi di accesso ai servizi (energia, telecomunicazioni, trasporti, ecc);
- presenza di scuole, centri di formazione e di ricerca.

Nello stesso tempo, i parametri con cui misurare la competitività di un territorio subiscono continui mutamenti anche per via di fenomeni esterni quali l'integrazione europea, la globalizzazione e la terziarizzazione delle economie avanzate, nonché l'emergere di nuove forme di imprese a rete.

Di fronte ai nuovi scenari economici e competitivi, le imprese non rimangono geograficamente vincolate ad un territorio, ma hanno sempre più la possibilità di "scegliere" il territorio in cui localizzarsi, anche temporaneamente, in funzione delle relative condizioni congiunturali ed opportunità specifiche proposte.

Questa tendenza provoca una crescente concorrenza che si sta progressivamente spostando dalle aziende ai territori in cui esse sono localizzate, quali fattori competitivi per la crescita e lo sviluppo, affidando ai relativi enti di governo, in qualità di "decisori" ed "influenzatori", il compito di pianificare uno sviluppo sostenibile che consenta di individuare la tipologia di investimenti da attrarre.

In questo senso, lo Sportello Unico diventa un valido sostegno per il lavoro dei "policy-makers" territoriali: grazie al suo ruolo di interlocutore primario per gli attori economici potenziali ed attivi sul territorio, e con la corretta applicazione di strumenti informatici per la gestione e diffusione

delle informazioni, diventa effettivamente possibile monitorare l'evoluzione delle esigenze degli operatori del territorio e fornire input significativi ai processi di pianificazione dello sviluppo locale.

Le potenzialità dello Sportello Unico come protagonista dello sviluppo territoriale si amplificano con l'introduzione della funzione di marketing territoriale che richiede una costante analisi dei punti di forza e di debolezza del territorio, soprattutto in relazione alle risorse ambientali, economiche ed umane in esso presenti, al fine di programmare opportunamente i relativi investimenti ed interventi migliorati. Infatti, il punto di partenza dell'approccio al marketing territoriale è l'attenzione al "cliente" (fruitore del territorio) ed ai suoi bisogni, quale base su cui costruire quelle strategie di sviluppo locale che, negli anni, risulteranno vincenti.

Le esigenze, gli obiettivi, il contesto del progetto sono stati approfonditi "a priori" attraverso un'indagine conoscitiva, realizzata mediante il ricorso a diversi mezzi e modalità di ricerca, quali in particolare:

- incontri con rappresentanti delle Amministrazioni comunali e del Patto Polis per la predisposizione della proposta (vedi Allegato G);
- interviste a dirigenti ed amministratori dei Comuni;
- un questionario per rilevare i dati comunali relativi all'organizzazione degli uffici, al sistema informatico, allo stato di attuazione dello Sportello Unico e alle esigenze delle singole Amministrazioni,
- analisi sulla realtà socio-economica rivenienti dai documenti di Patto Territoriale.

### **Obiettivi specifici**

L'esigenza delle Amministrazioni Comunali e della Società di Gestione del Patto Polis è quella di raccordare tutte le iniziative che riguardano l'istituzione e lo sviluppo di Sportelli Unici nell'area territoriale del Patto, in modo da evitare sovrapposizioni e disarmonie di interventi e creare condizioni omogenee per lo sviluppo del territorio.

Il modello organizzativo dello Sportello Unico associato che i Comuni intendono adottare dovrà mantenere inalterate le competenze degli Sportelli Unici comunali in materia di autorizzazione e prevedere un coordinamento da parte della società di gestione del Patto Polis al fine di garantire uniformità di procedure, protocolli di intesa unitari con gli Enti terzi e politiche di sviluppo condivise.

Le funzioni dello Sportello Unico POLIS saranno coordinate dallo Sportello Unico del Patto Territoriale (SUPT), Ente capofila del presente progetto, ed esercitate, con uniformità di procedure, direttamente dagli Sportelli Unici dei Comuni associati competenti per territorio.

In particolare, lo Sportello Unico del Patto Territoriale (SUPT) dovrà svolgere le seguenti funzioni:

Relativamente alla gestione del procedimento unico:

- supporto agli Sportelli Unici dei Comuni associati nella gestione/istruttoria dei procedimenti;
- attività di coordinamento e di controllo per il rispetto dei tempi procedurali da parte degli Enti terzi;
- coordinamento delle attività di controllo.

Relativamente alla gestione delle informazioni e assistenza all'utenza:

- supporto agli Sportelli Unici dei Comuni associati nel fornire informazioni alle imprese sull'esistenza di aree disponibili e sull'opportunità di finanziamenti locali,

- nazionali e comunitari;
- supporto agli Sportelli Unici dei Comuni associati nel fornire informazioni sui cambiamenti normativi;
- gestione del sistema informativo comune, ovvero del sito WEB associato contenente l'insieme delle informazioni sulle opportunità esistenti nel territorio in materia di investimenti e le informazioni relative alle domande presentate dalle imprese;
- attività di front-office rivolta agli operatori economici ed ai giovani in cerca di opportunità di finanziamento per la creazione d'impresa;
- attività di informazione/assistenza verso i Comuni per la predisposizione di piani ed opportunità di sviluppo del territorio attraverso l'utilizzo dei finanziamenti (rif. POR, PON, finanziamenti comunitari ecc..).

Relativamente alla promozione del territorio:

- programmazione e gestione degli eventi promozionali per la valorizzazione del territorio;
- promozione della collaborazione tra i Comuni nella pianificazione del territorio, sulla base delle informazioni ricevute dagli Sportelli Unici dei Comuni associati;
- coordinamento per l'aggiornamento della banca dati (sulle trasformazioni del territorio a seguito delle attività produttive per le quali sono richieste le autorizzazioni);
- armonizzazione e gestione del servizio marketing territoriale nonché della campagna di comunicazione istituzionale dei singoli sportelli unici comunali.

Ciascun Comune avrà un Responsabile di Sportello Unico, una propria struttura organizzativa per la gestione del procedimento unico ed il rilascio dell'autorizzazione. Tutti i Comuni utilizzeranno modulistica e modalità operative uniformi (tempi per il rilascio delle autorizzazioni, orari di apertura degli sportelli) e sigleranno protocolli comuni unitari con gli Enti Terzi.

Gli Sportelli Unici dei Comuni associati svolgeranno le seguenti funzioni:

Relativamente alla gestione del procedimento unico:

- ricevimento della domanda, attribuzione del numero di protocollo, inserimento nell'archivio informatico; comunicazione all'impresa interessata dell'avvio del procedimento;
- trasmissione delle pratiche agli uffici comunali e agli Enti terzi per gli atti istruttori relativi agli endoprocedimenti di loro competenza;
- convocazione dell'impresa per eventuali chiarimenti;
- informazioni sullo stato dell'iter procedurale;
- raccolta degli atti e pareri relativi ai diversi endoprocedimenti ed emissione del provvedimento finale;
- comunicazione all'impresa del provvedimento e trasmissione dell'esito allo Sportello Unico del Patto;
- ricezione della richiesta, da parte dell'impresa, della convocazione di Conferenza di servizi e indizione della Conferenza di servizi;
- ricezione della domanda di collaudo da parte dell'impresa e gestione del procedimento di collaudo.

Relativamente alla gestione delle informazioni:

- pubblicità sui servizi offerti dallo Sportello Unico;
- comunicazione al pubblico del nominativo del Responsabile dello Sportello Unico, degli orari di apertura e numero di telefono, sito web e posta elettronica dello Sportello Unico (anagrafica dello Sportello);

- preparazione di una modulistica completa e dettagliata di concerto con gli altri Comuni associati.

Relativamente all'assistenza all'utenza:

- consulenza sulle tipologie di procedimenti e sull'eventuale possibilità di scelta da parte dell'imprenditore;
- orientamento alla localizzazione dell'impianto produttivo;
- assistenza alla compilazione della modulistica;
- consulenza sui progetti preliminari.

La scelta di realizzare un'associazione di Sportelli Unici coordinata dalla società di gestione del Patto Polis trova il suo fondamento nel fatto che questo tipo di organizzazione:

- consentirebbe di raggiungere economie di scala significative tali da consentire un ripensamento dei processi in un'ottica più trasparente ed efficientistica;
- rafforzerebbe il Patto Polis come interlocutore significativo nei confronti di Enti esterni con i quali definire standard di procedure e modulistica;
- costituirebbe una massa critica più interessante per svolgere attività di marketing territoriale e rendere l'area attrattiva per eventuali investitori (imprenditori e imprese);
- ridurrebbe i costi di gestione dello Sportello Unico;
- garantirebbe una visibilità superiore a livello provinciale e regionale.

Al fine di verificare i livelli di omogeneizzazione e predisporre azioni comuni di intervento, sarà istituito un **comitato operativo** composto dai responsabili dei relativi sportelli comunali, dal responsabile del SUPT e da rappresentanti degli Enti terzi.

Nel presente progetto le Amministrazioni comunali hanno affidato alla società di gestione del Patto territoriale Polis il compito di capofila.

### **Le azioni da realizzare**

La progettazione dello Sportello Polis per le attività produttive si basa su una logica condivisa che vede nell'attivazione di tale strumento una opportunità in termini di miglioramento del servizio all'impresa più che un mero adempimento legislativo.

Si intende adottare un approccio di carattere "sostanziale" diretto a ricercare le aree di miglioramento al fine di offrire alle imprese un valore aggiunto "reale" in termini di minori costi e tempi burocratici nonché di informazioni e opportunità.

Il valore aggiunto che lo Sportello Unico fornirà alle imprese del territorio sarà quello di:

- assicurare il coordinamento e l'interazione fattiva in una logica di piena collaborazione dei vari enti e servizi che interagiscono nell'ambito degli adempimenti per l'esercizio dell'attività d'impresa;
- procedere ad una semplificazione sostanziale degli iter procedurali attraverso l'eliminazione di duplicazioni di passaggi inutili o ridondanti;
- effettuare un monitoraggio delle varie fasi procedurali per l'esercizio di una funzione che i paesi anglosassoni definiscono di "expediting" volta ad individuare celermente eventuali criticità e a sollecitare la conclusione positiva delle pratiche;
- fornire al cliente/utente un referente unitario sia per quanto concerne gli adempimenti procedurali, sia per quanto concerne una possibilità informativa a tutto campo, con particolare riferimento alle possibilità insediative del territorio;
- omogeneizzare ed uniformare le procedure a livello di Patto, sfruttando tutte le sinergie attivabili e lo scambio di know-how e valorizzando in una logica di benchmarking e di economicità le buone prassi sperimentate dai diversi soggetti coinvolti.

I Soggetti Proponenti si candidano a supportare la società di gestione del Patto, le Amministrazioni e gli Enti terzi nella fase di impianto ed avviamento operativo dello Sportello Polis mediante:

- la realizzazione di un programma di formazione rivolto ai dirigenti ed ai funzionari dei Comuni, della società di gestione del patto e degli Enti Terzi per supportarli nella evoluzione degli Sportelli unici dei rispettivi Comuni e nella istituzione del SUPT;
- la sensibilizzazione delle giunte e dei decisori degli Enti terzi sui cambiamenti da realizzare e sulla necessità della cooperazione per superare la frammentazione procedurale e la disomogeneità burocratica;
- l'affiancamento/assistenza tecnica dei dipendenti dei Comuni, della società di gestione del Patto e degli Enti Terzi nello sviluppo\adeguamento dell'iter procedurale richiesto dalla normativa (protocolli d'intesa, regolamenti, manuali delle procedure), nella standardizzazione e semplificazione di procedure e documenti;
- la fornitura agli operatori ed alle rispettive amministrazioni degli strumenti operativi per la gestione dello sportello unico: sito web unificato tra tutti gli sportelli, il software di gestione del procedimento, gli strumenti di comunicazione per l'utenza, gli strumenti di marketing territoriale.

Il progetto avrà durata complessiva di 11 mesi e tutti gli Sportelli Unici Comunali e lo Sportello di Patto saranno operativi entro sette mesi dalla data di inizio delle attività di progetto.

L'attività per rendere operativi gli sportelli unici, si articola nelle seguenti fasi:

1. *Definizione puntuale del piano di intervento*
2. *Struttura organizzativa interna degli Sportelli*
3. *Definizione dei rapporti con gli Enti terzi*
4. *Implementazione del sistema informatico;*
5. *Sviluppo delle funzioni per il marketing territoriale*
6. *Assistenza ai Comuni ed al Patto nella fase di avvio dello Sportello Polis;*
7. *Monitoraggio del progetto.*

Nello stesso tempo, il progetto di intervento prevede la realizzazione di un PIANO DI COMUNICAZIONE DI SERVIZI ALL'UTENZA, trasversalmente alle varie fasi operative.

### **Sistema informatico e telematico**

Per la realizzazione del sistema informatico e telematico per l'automazione dello Sportello Unico proposto, si utilizzerà la tecnologia software realizzata dalla società DELTADATOR S.p.A. e distribuita sul territorio della Regione Puglia dalla società S.IN.CON. s.r.l. di Taranto.

La soluzione prescelta consiste in un sistema client-server di gestione degli iter riguardanti i vari procedimenti di competenza dello Sportello Unico, verificato da Tecnopolis (in progetti dell'AVVISO 1 2000 e PASS III) ed operativo presso i comuni di Cesena, Prato, Novara, Legnano, Senigallia, oltre che nei comuni di Borghi, Cesenatico, Gambettola, Gatteo, Longiano, Mercato Saraceno, Montiano, Roncofreddo, S.Mauro Pascoli, Sarsina, Savignano sul Rubicone, Sogliano al Rubicone, in numerosi enti terzi quali i rispettivi : AUSL, ARPA, VVFF, Province ecc.. Nella Regione Puglia, la soluzione è utilizzata in alcuni comuni associati in provincia di Bari e di Foggia (come ad esempio lo Sportello Unico associato di Apricena, Lesina, Poggio Imperiale, Serracapriola realizzato nell'ambito dell'Avviso 1 2000 da Tecnopolis- ID 310).

La soluzione software prevede la gestione dello Sportello Unico per mezzo di un sistema informativo in grado di utilizzare un sito Internet per la pubblicazione e la gestione delle pratiche con le altre amministrazioni e per informare l'utenza sullo stato della pratica e sulle opportunità di

localizzazione nell'area.

Il modulo software client (WFAM – work flow application manager) sarà installato presso i Comuni e presso la società di gestione del Patto su P.C. (il modulo è in grado di operare anche in ambiente LAN), consente :

- la gestione degli iter procedurali relativi alle pratiche amministrative ( attraverso il WFAM è possibile configurare ogni singolo passo procedurale, tenendo conto di tutti i processi ad esso legato sino al compimento locale del procedimento)
- l'esportazione automatica di tutte informazioni gestite verso Internet
- l'importazione automatica di tutte informazioni gestite su Internet dal centro host
- l'esportazione selezionate delle informazioni in base al profilo d'accesso dell'utente, alla caratteristiche della "pratica" gestita, alle caratteristiche della persona o ente ricevente

Le informazioni create e gestite per mezzo del WFAM in sede locale, saranno pubblicate e gestite su Internet per mezzo di un modulo software installato su un WEB SERVER specializzato in "hosting" con modalità A.S.P. Tale modulo "Web" (WFAS work flow application server) si occuperà di:

- gestire gli accessi del WFAM al sito Internet sul quale sono pubblicate tutte le informazioni,
- discriminare gli accessi in base al profilo d'utente: riconoscendo a ciascuno (utente interno, esterno, d'associazione di categoria, cittadino o imprenditore) quali siano i diritti di ciascuno in termini di lettura, gestione modifica delle informazioni,
- effettuare il routing di sistema tra i vari Client.

Tutte le pratiche esportate su Internet saranno fruibili all'utente finale sul sito dello sportello che sarà appositamente predisposto.

Sarà garantita la continuità di servizio, assistenza, Customer Care e monitoraggio 24 ore su 24 del sistema host e sarà fornito all'utenza un servizio di help desk telefonico disponibile in orario 9.00-18.00 dei giorni feriali.

La Firma Digitale è attualmente integrata nel software proposto. Sono utilizzabili due soluzioni:

- *firma digitale leggera*, utilizzabile all'interno dell'ente per certificare la veridicità dei documenti secondo metodologie riconosciute dall'Ente stesso senza pagamento di corrispettivi agli enti certificatori;
- *firma digitale* certificata dalle authority preposte.

La Direttiva del Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie del 16 gennaio 2001, relativa a "Sicurezza Informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni Statali" chiarisce gli adempimenti obbligatori a coperture della minacce di intrusione. In linea con tali requisiti, il progetto che si intende sviluppare prevede una serie di "tutele" a garanzia della sicurezza e riservatezza delle informazioni e dei dati.

## **Piano di comunicazione dei servizi offerti all'utenza**

### *Premessa*

I cittadini spesso ignorano le iniziative ed i servizi predisposti dalle Amministrazioni Pubbliche.

La macchina burocratica appare ai più come un labirinto di uffici e procedure privi di un legame riconoscibile con le situazioni reali. Non è assolutamente chiaro, a fronte di specifiche esigenze legate alle attività imprenditoriali, chi sono gli interlocutori e quali le modalità per ottenere informazioni ed assistenza.



Alla Pubblica amministrazione si chiede oggi di superare l'abituale tendenza a concentrarsi sul **ciò che c'è da fare** per dedicare spazio al **comunicare ciò che si fa** perché solo in questo modo si può ottenere la partecipazione attiva dei singoli alla crescita della comunità nel suo insieme.

Per raggiungere tale obiettivo è necessaria dunque, un'azione di comunicazione che sia rivolta verso il pubblico *esterno*, per la più ampia diffusione dell'informazione sui servizi offerti e sulle modalità con le quali è possibile usufruirne, ma anche verso l'interno delle amministrazioni, con il fine di diffondere la cultura di servizio e la logica di orientamento al cliente e alla sua soddisfazione.

#### *Scopo della comunicazione*

Il piano di comunicazione dei servizi offerti agli utenti ha quindi lo scopo di diffondere in maniera generalizzata la conoscenza dei nuovi servizi erogati dallo Sportello Unico e di rafforzare i processi di concertazione con le altre Amministrazioni, le associazioni di imprenditori e con tutti i portatori di interessi collettivi dell'utenza, già presenti nell'area grazie al patto territoriale..

Indirettamente, il piano si propone di prevenire obiezioni, proteste o richieste infondate.

Appare opportuno inoltre, se si vuole tener conto della crescita culturale delle comunità locali, gestire il passaggio dall'informazione, spesso insufficiente e quasi sempre unidirezionale, alla comunicazione **bidirezionale**. La presenza del **Comitato permanente di Garanzia** sicuramente costituisce un canale importante, non solo ai fini della sorveglianza sul buon esito dell'iniziativa ma anche per veicolare le esigenze dell'utenza e per formulare proposte di miglioramento sull'efficienza/efficacia della struttura.

Affinché tale processo sia proficuo il progetto prevede l'organizzazione di seminari rivolti al personale delle amministrazioni e della società di gestione del Patto, sia quello direttamente interessato all'attività di sportello front che quello coinvolto nel back office. I seminari avranno lo scopo primario di omogeneizzare l'informazione, condividere gli iter, rafforzare il senso di appartenenza ad un sistema quale fattore di successo inderogabile. In seconda istanza saranno organizzati sessioni di affiancamento tecnico, per gruppi omogenei, con l'obiettivo di migliorare le capacità relazionali, orientare e modulare il servizio secondo le esigenze del cliente e assumere tecniche di verifica tipiche della customer satisfaction.

#### *I messaggi da trasmettere*

- Lo Sportello Unico è una delle iniziative finalizzate a rimuovere i pesanti ostacoli burocratici all'insediamento di nuove imprese e a promuovere l'attuazione di nuove dinamiche socioeconomiche. IL COMUNE PER LO SVILUPPO è quindi il messaggio da trasmettere. Infatti le parole chiave "Comune" e "Sviluppo" interessano diverse categorie di cittadini anche se da punti di vista e con prospettive diversi.
- Il Patto territoriale come veicolo per *accelerare* lo sviluppo socioeconomico locale e per rafforzare la tendenza a fare *distretto*.

#### *Le categorie "target" alle attività di comunicazione*

1. **Gli imprenditori;**  
Commercianti, artigiani, industriali, imprenditori del settore servizi già insediati o interessati ad insediarsi nel comprensorio. Dovranno conoscere gli effetti positivi della semplificazione amministrativa e dell'unicità del procedimento.
2. **Le Associazioni di categoria e le parti sociali;**  
che potranno collaborare nella predisposizione ed attuazione di strategie di marketing territoriale oltre che nella pianificazione strategica dello sviluppo.
3. **Gli ordini professionali;**

che spesso collaborano con gli imprenditori nella predisposizione di progetti d'impresa e ne costituiscono l'interfaccia rispetto agli Enti terzi.

4. **I cittadini** interessati alle prospettive di sviluppo ed in particolare i giovani che vogliono avviare nuove attività produttive, sapranno che l'Amministrazione Comunale si sta rinnovando; in particolare, i giovani riceveranno dallo Sportello Unico informazioni relative alla opportunità di finanziamento per la creazione d'impresa.

#### I mezzi della comunicazione

1. Produzione di un **depliant informativo**, sullo Sportello Polis e sui servizi offerti, da rendere disponibili presso tutti gli uffici pubblici, presso la sede del Patto e da inviare ad una mailing list di associazioni e singoli soggetti interessati. Il depliant informativo avrà lo scopo di informare la parte "qualificata" del pubblico circa le opportunità offerte dallo Sportello Unico: dovranno favorire una più rapida consultazione delle informazioni relative allo stesso. Sarà inoltre prodotto un depliant dal titolo **‘Investire nell’AREA del PATTO POLIS’** sulle opportunità di localizzazioni produttive nell’area. La società Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese Polis S.r.l. a S.C. sosterrà i costi per la pubblicazione dei depliant.
2. **Conferenza stampa** da organizzarsi in occasione dell’avvio del progetto, permette di presentare ai principali mass media gli obiettivi e le azioni del progetto:
  - Presentazione dello Sportello Polis, delle modalità di funzionamento e dei servizi erogati.
  - Linee di sviluppo del piano di marketing territoriale.
3. **Incontri di presentazione** dello Sportello Polis, da realizzarsi nei comuni partecipanti, come momenti di approfondimento durante le diverse fasi della realizzazione degli interventi: saranno rivolti a diversi target individuati e vedranno il necessario coinvolgimento delle imprese e dei professionisti per illustrare nel dettaglio le innovazioni introdotte dallo S.U. e le nuove modalità di interazione tra imprenditori e Pubblica Amministrazione.
4. **Manifesto** di pubblicizzazione dell'attivazione dello Sportello Polis;
5. **Giornata di lancio dello Sportello** unico Polis, obiettivi della giornata sono:
  - informare la cittadinanza dei comuni dell'esistenza dello sportello unico Polis, dei suoi scopi e delle possibilità di migliorare i servizi al cittadino;
  - informare le associazioni collettive del mondo imprenditoriale sul processo di modernizzazione in atto nei comuni del Patto, per avviare un'azione sinergica di orientamento delle azioni innovative delle amministrazioni;
  - porre le basi per un'azione di sistema tra i comuni e la società di gestione del Patto, con l'obiettivo di predisporre ulteriori servizi da offrire alla cittadinanza, in un più ampio piano di valorizzazione del territorio, sviluppo produttivo e marketing territoriale.

A tale fine, è importante organizzare la giornata coinvolgendo i livelli più elevati delle amministrazioni, i sindaci ed il presidente del Patto, anche con lo scopo di dare maggiore forza all'azione di sistema.

5. **Approntamento di un Sito Internet che comunichi:**  
cos'è lo Sportello Unico a livello Comunale e lo Sportello di Patto, i riferimenti all'interno dei Comuni e del patto territoriale, la normativa di interesse, le modalità di accesso

(procedimenti e modulistica) ai servizi, lo stato della pratica, lo stato di attuazione delle zone produttive, strutture e servizi disponibili nell'area, qualificazione della manodopera, opportunità di finanziamento (a carattere nazionale, regionale e locale), risposte a quesiti di interesse. Il sito opererà come portale per i vari siti comunali e per il sito del Patto Territoriale.

## 2.5 Modello Sportello Unico che si intende realizzare:

☐ forma **SINGOLA**

☒ forma **ASSOCIATA**

Tipo di forma **ASSOCIATA** (**Associazione di funzioni amministrative e di sviluppo: marketing, semplificazione procedure, accordi con enti terzi, ...**).

☐ **Allo Sportello Unico** associato sono delegate le funzioni di **back office** e **front office**.

☐ Le funzioni di **front office** le svolge il **singolo Comune**, mentre quelle di **back office** lo **Sportello associato**.

☒ **Ogni singolo Comune** ha una **propria struttura** ed un **Responsabile di Sportello Unico**.

## **2.6 Modalità di integrazione tra SUAP e altri settori delle Amministrazioni locali, in particolare il commercio e l'edilizia.**

Lo Sportello unico che si intende realizzare in ciascun Comune, si caratterizza per essere un ufficio "leggero" di coordinamento del procedimento unico, che considera tutti gli altri uffici del Comune alla stregua delle Pubbliche amministrazioni esterne, con competenze proprie e sub-procedimenti che ciascun ufficio, appunto, dovrà sviluppare in proprio.

La logica della gestione per processi, più che per funzioni, porta alla costruzione di un'organizzazione matriciale: lo Sportello unico è così pienamente integrato nella struttura organizzativa del Comune e gli operatori dello Sportello Unico sono selezionati per l'esperienza consolidata nei rapporti con le imprese, per la conoscenza dei meccanismi formali ed informali di funzionamento della pubblica amministrazione, per la capacità di coordinare il lavoro di più persone e più enti.

Le Amministrazioni attraverso l'adozione del regolamento comunale di gestione dello sportello unico e la modifica delle procedure relative alla autorizzazione in materia edilizia ed alle licenze commerciali garantiranno la semplificazione dei procedimenti e l'interazione tra lo Sportello Unico e gli altri settori del comune, al fine di assicurare il rispetto dei tempi previsti per il rilascio dell'autorizzazione finale ai sensi del DPR 400/2000.

Il modello organizzativo che si intende adottare in ciascun Comune, prevede un "front office", dove gli operatori sono in grado di accogliere e gestire le richieste allo Sportello Unico, ed un "back office" presso il quale lavorano funzionari provenienti dai diversi settori (Edilizia, Commercio, Turismo, Attività produttive), dove invece sono istruite le pratiche necessarie al rilascio dei pareri ed endo-procedimentali necessari per il rilascio dell'autorizzazione finale da parte dello Sportello Unico.

Tale scelta presenta sicuramente vantaggi per quanto riguarda la necessità di non duplicare risorse (umane soprattutto) e consente un coordinamento trasversale delle funzioni interne al Comune.

Il Procedimento dello Sportello unico ha formalmente inizio con l'acquisizione della richiesta e della documentazione da parte del front-office dello Sportello Unico: in sintesi, quando l'addetto al front-office dello Sportello Unico riceve un'istanza, ne verifica la completezza ed offre a quest'ultimo la possibilità di avvalersi di un servizio di assistenza e consulenza gratuitamente messo a disposizione dallo Sportello Unico che può riguardare sia la verifica dell'idoneità dei locali che saranno adibiti all'attività, sia la verifica della documentazione necessaria.

Dopo la fase di pre-istuttoria (alla quale partecipano, se è richiesto il loro intervento per le specificità dell'istanza, i funzionari addetti al back-office per i rispettivi ambiti di competenza), il Responsabile dello Sportello Unico avvia ufficialmente il procedimento e provvede ad inserire i dati relativi all'istanza nel sistema informativo dello Sportello Unico. Gli Uffici comunali coinvolti nel procedimento autorizzativo dovranno trattare le pratiche istruttorie loro affidate con priorità sulla normale attività al fine del rispetto dei termini fissati dalla normativa nazionale.

Entro tre giorni lavorativi dalla data di acquisizione della domanda, il Responsabile dello Sportello Unico provvederà a richiedere alle amministrazioni esterne gli atti autorizzatori o di consenso di competenza delle stesse, previsti dalle norme vigenti e ritenuti necessari. Acquisiti tutti gli atti autorizzatori o di consenso necessari, il Responsabile del procedimento provvederà al rilascio del provvedimento conclusivo del procedimento per la realizzazione dell'intervento richiesto.

Fatte salve le modalità di integrazione tra il SUAP e le altre strutture comunali che saranno disciplinate dai rispettivi regolamenti, per realizzare una efficace integrazione, tra le azioni dello Sportello Unico per le Attività Produttive e tutti gli altri uffici delle amministrazioni comunque coinvolte nel procedimento unico e nel processo dello sviluppo locale, è necessario non solo dotare lo Sportello Unico di risorse umane con competenze multidisciplinari, ma è necessario anche che in ogni settore dell'amministrazione vi siano interlocutori validi e che sappiano interagire anche con gli addetti alla gestione dello Sportello Unico.

A tal fine, la proposta progettuale prevede la realizzazione di attività informative, formative e di affiancamento, opportunamente strutturate per lo scopo, rivolte non solo agli operatori dello Sportello Unico ma anche agli amministratori e, a tutti coloro che a vari livelli possono essere coinvolti in detto processo, comprendendo tra loro non solo il personale dei vari uffici comunali, ma anche quello degli altri enti pubblici che a vari livelli possono essere coinvolti nel procedimento unico e che hanno deciso di partecipare alla presente iniziativa.

Per tutte le Amministrazioni saranno realizzate attività di informazione e di sensibilizzazione sulla nuova organizzazione necessaria per il pieno funzionamento dello Sportello Unico. Per le procedure di competenza dello SUAP, alcuni uffici perderanno l'interlocazione diretta con gli utenti, ma non la titolarità delle loro competenze e responsabilità e di conseguenza è possibile prevedere una certa resistenza al cambiamento.

Tale resistenza sarà superata con la chiarificazione dell'obiettivo primario dello SUAP che è quello di agevolare l'imprenditorialità e con il coinvolgimento dei funzionari dei vari uffici nell'attività di definizione dei protocolli e delle modalità di comunicazione con i responsabili dello SUAP nel rispetto dei tempi previsti dalla legge.

Lo Sportello Unico deve essere fornito di adeguate dotazioni tecnologiche di base che consentano una rapida gestione delle procedure ed un agevole e costante collegamento con l'utenza e con le altre strutture interne e con gli altri enti esterni.

Si è deciso pertanto di utilizzare la soluzione software della DELTADATOR S.p.A che consente la gestione degli iter riguardanti i vari procedimenti di competenza dello Sportello Unico sia in ambiente Internet (per esempio con gli Enti esterni e gli uffici comunali decentrati) che in ambiente LAN (per esempio con gli uffici interni al comune).

L'analisi dell'attuale organizzazione delle strutture comunali e delle dotazioni tecnologiche ha evidenziato le diversità tra i Comuni associati per l'attivazione dello Sportello Polis.

Alcuni, come ad esempio il Comune di Monopoli sono già dotati di LAN tra i vari uffici e di buone dotazioni informatiche, e l'integrazione delle procedure tra i vari uffici richiede principalmente modifiche regolamentari.

Altri Comuni invece non sono ancora dotati di sufficienti dotazioni informatiche, ma fruiscono dei vantaggi della localizzazione concentrata di tutti gli uffici in un singolo edificio per effettuare personalmente la comunicazione delle informazioni e lo scambio dei documenti.

L'adeguamento infrastrutturale e tecnologico dei vari uffici comunali è condizione utile ma non indispensabile per la gestione ottimale del workflow delle procedure ed in ogni caso richiede tempi e risorse maggiori rispetto a quanto previsto dalla presente proposta progettuale.

<b>2.7 Descrivere, per tipologie di azione, gli interventi che saranno realizzati:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>2.7.1 – Formazione:</b> (per calcolare il costo di ogni giornata di <b>formazione</b> vedi punto 3.1– <b>Macrovoce A</b>)</li> </ul>	
Obiettivi	<p>Le attività formative sono finalizzate principalmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- a trasferire ai destinatari le necessarie informazioni e competenze sulle innovazioni da introdurre per attivare lo Sportello Unico in ottica di Patto;</li> <li>- a sviluppare capacità organizzative e di relazione all'interno del Comune, rispetto agli Enti terzi e agli utenti;</li> <li>- a far acquisire ai destinatari del progetto competenze specialistiche sulla gestione dello Sportello Unico informatizzato.</li> </ul> <p>La fase formativa inoltre mira ad omogeneizzare le competenze multidisciplinari dei partecipanti ed a trasferire una metodologia di lavoro di gruppo utile per le attività di affiancamento consulenziale.</p> <p>Gli interventi formativi saranno realizzati con metodi di didattica attiva e partecipativa: la metodologia vedrà una alternanza fra lezioni teoriche e lavori di gruppo, finalizzati alla verifica e messa in pratica di quanto appreso, alla discussione di casi e di esperienze.</p>
Oggetto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aggiornamento sulla normativa relativa all'istituzione ed alla regolamentazione dello Sportello Unico per i dipendenti del Comune e degli Enti Terzi (1 giorno)</li> <li>▪ Problematiche giuridiche relative allo Sportello Unico: la nuova disciplina della Conferenza dei servizi, i progetti comportanti la variazione degli strumenti urbanistici, i progetti comportanti la valutazione di impatto ambientale; le procedure di collaudo (1 giorno)</li> <li>▪ Identificazione elettronica e firma digitale (1 giorno)</li> <li>▪ Organizzazione del lavoro di gruppo e team building (1 giorno)</li> <li>▪ Qualità dei servizi e soddisfazione dell'utenza (1 giorno)</li> <li>▪ Normativa ed adempimenti in materia igienico-sanitaria, sicurezza degli impianti, materia ambientale e prevenzione di incendi (2 giorni)</li> <li>▪ Metodologia di analisi dei procedimenti (1 giorno)</li> <li>▪ Testimonianze relative ad esperienze di eccellenza di funzionamento di Sportelli Unici associati (1 giorno)</li> <li>▪ Sviluppo locale, ruolo attivo dello Sportello Unico, strumenti e possibili strategie di marketing territoriale (1 giorno)</li> <li>▪ Leggi a supporto della creazione e dell'innovazione d'impresa - I servizi informativi e di assistenza agli imprenditori forniti dalle agenzie di marketing territoriale (1 giorno)</li> <li>▪ Sviluppo delle competenze informatiche e delle capacità d'uso del sistema di automazione dello Sportello Unico (5 giorni)</li> </ul>
Destinatari	<p><b>Saranno destinatari delle attività formative:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ funzionari ed altri dipendenti del Comune impegnati nei settori/servizi direttamente interessati dalla operatività dello Sportello Unico per le Attività Produttive come riportato al punto 2.10</li> <li>▪ personale della società di gestione del Patto Polis come riportato al punto 2.10</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ rappresentanti degli Enti Terzi come riportato in tabella 2.11</li> </ul> <p>In alcuni casi, le attività formative/informative saranno rivolte agli Amministratori ed ad un gruppo più ampio, rispetto a quanto riportato in 2.11, di dipendenti comunali.</p>	
Totale giornate N. <b>16</b>	Di cui per Marketing Territoriale N. <b>2</b>	
Costo totale lordo delle giornate Euro <b>16000,00</b>	Di cui per Marketing Territoriale Euro <b>2000,00</b>	% <b>13</b>
Costo unitario lordo di giornata di Formazione Euro <b>1000</b>		

Il costo totale delle giornate di formazione per lo sviluppo delle funzioni di marketing territoriale non dovrà superare il 15% del costo totale delle giornate di formazione.

• **2.7.2 - Affiancamento consulenziale/ Assistenza tecnica:**

(per calcolare il costo di ogni giornata di affiancamento vedi punto 3.1 – **Macrovoce B**)

Obiettivi	<p>Le attività di affiancamento/assistenza sono finalizzate a costruire una comunità professionale <i>coesa e motivata</i> costituita da dirigenti/dipendenti delle Amministrazioni, della società del Patto e degli Enti terzi in grado di realizzare, con il supporto dei consulenti tutte le attività e gli strumenti necessari all'apertura ed al corretto funzionamento dello Sportello del Patto Polis.</p> <p><b>Fase 1 Definizione puntuale del piano di intervento</b>  Nella prima fase, relativa alla definizione puntuale del piano di intervento ed all'avvio delle attività di formazione, sono previste una serie di azioni dirette a verificare i rapporti interistituzionali e le modalità operative di relazione tra le amministrazioni comunali coinvolte. In questa fase sono previste una serie di riunioni e colloqui principalmente con il comitato operativo (i responsabili dei SUAP comunali e del SUPT) finalizzate alla definizione di un Accordo di Programma puntuale relativo all'iter Amministrativo necessario per la costituzione dello Sportello Polis. La fase ha anche l'obiettivo di creare un rapporto positivo tra i partecipanti alle attività di progetto. In questa fase si organizzerà la Conferenza stampa di avvio del progetto.</p> <p><b>Fase 2 Struttura organizzativa interna degli Sportelli</b>  Nella seconda fase relativa alla definizione della struttura organizzativa interna dei SUAP comunali, si procederà dopo un'analisi della modulistica e degli atti istruttori ad elaborare l'ipotesi organizzativa e gestionale e le funzioni dello sportello unico associato. A tale scopo si provvederà a redigere un report di illustrazione del modello organizzativo dello sportello unico nel quale verranno descritti funzioni e compiti attribuiti a diversi soggetti coinvolti. Nella stessa fase si provvederà ad analizzare le esigenze in termini di hardware e software . La dotazione informatica e il suo funzionamento verrà illustrata ai soggetti coinvolti nel progetto all'interno di una attività formativa ad hoc diretta anche a sviluppare il tema all'identificazione elettronica e alla firma digitale.</p> <p>In questa fase si definisce la struttura generale di riferimento relativa alle attività a procedimenti da trasferire allo Sportello Unico e si definiscono gli adempimenti che fanno capo allo Sportello Unico. Inoltre si delinea il modello organizzativo di gestione dei procedimenti inventariati e il modello operativo di funzionamento dell'Ufficio quale interfaccia tra imprenditori e Pubblica Amministrazione. In questa fase si definiscono i servizi e le modalità operative dello Sportello di Patto Territoriale ed il regolamento intercomunale.</p> <p>In particolare gli obiettivi da raggiungere in questa fase sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- inventariare gli iter procedurali da trasferire allo Sportello Unico e la sequenza delle fasi istruttorie;</li> <li>- analizzare le procedure e individuare, per ciascun procedimento, i momenti di intervento e le competenze istruttorie degli Enti terzi, nonché i diversi livelli di autorizzazione richiesti dalla normativa in vigore;</li> <li>- individuare le modalità di raccordo con le altre Amministrazioni, analizzando i reciproci condizionamenti sotto il profilo logico e temporale;</li> <li>- stabilire il carico di lavoro derivante da tali adempimenti sia in termini di tempi necessari che di risorse umane assorbite utilizzando i dati storici disponibili;</li> </ul>
-----------	--



- verificare quali sono le principali problematiche che possono essere causa di ritardi nella gestione dei procedimenti;
- definizione della domanda attuale e potenziale da parte delle aziende, anche sotto il profilo qualitativo, in relazione allo sviluppo e alle caratteristiche del territorio;
- mappatura dei procedimenti amministrativi e definizione di soluzioni di semplificazione per evitare ritardi nella gestione dei procedimenti;
- adeguamento della macro-struttura organizzativa dello Sportello Unico Comunale sia in termini di unità operative che di profili professionali in base al volume medio di pratiche da gestire e alla loro complessità amministrativa;
- definizione\adeguamento dei meccanismi di funzionamento del front-office e del back-office dello Sportello Unico Comunale (a partire dalle modalità e forme di richiesta per l'attivazione dei procedimenti fino alla definizione dell'atto conclusivo)
- individuazione delle modalità operative di interfaccia e comunicazione con le strutture esterne ai Comuni coinvolte nella gestione dei procedimenti amministrativi e con l'utenza ed omogeneizzazione della modulistica e dei procedimenti di competenza degli Sportelli Unici Comunali
- definizione puntuale dei servizi front dello Sportello Unico di Patto Territoriale e delle modalità di relazionamento con gli altri Sportelli Unici
- redazione del regolamento intercomunale
- sviluppo\integrazioni dei regolamenti comunali ed al manuale operativo delle procedure

### ***Fase 3 Definizione dei rapporti con gli Enti terzi***

La terza fase delle attività progettuali è relativa alla definizione dei rapporti con gli enti terzi: in essa si verificherà la modulistica e le informazioni richieste dagli enti esterni rispetto a quanto richiesto dall'amministrazione comunale, provvedendo ad una razionalizzazione dei flussi informativi e al completamento della modulistica necessaria per il funzionamento dello sportello unico. All'uopo verranno siglati protocolli di intesa tra l'associazione degli Sportelli Unici del Patto territoriale Polis e gli enti terzi. In questa fase si costruisce un quadro operativo di riferimento per i responsabili comunali che saranno investiti della stipulazione delle convenzioni e degli accordi con lo Sportello Unico. Le attività che si conducono devono pervenire alla:

- ricognizione dei procedimenti amministrativi gestiti dagli altri Enti esterni ai Comuni;
- definizione degli ambiti di responsabilità dei Comuni e degli altri Enti;
- redazione di ipotesi di convenzioni e protocolli d'intesa da proporre alle Amministrazioni per la definizione della gestione dei procedimenti di competenza dello Sportello Unico, forme di consultazione, obblighi reciproci, garanzie e responsabilità.

In questa fase saranno realizzati incontri di presentazione dello Sportello Polis con il coinvolgimento delle imprese e dei professionisti per illustrare nel dettaglio le innovazioni introdotte dallo S.U. e le nuove modalità di interazione tra imprenditori e Pubblica Amministrazione e raccogliere gli opportuni feedback.

### ***Fase 4 Implementazione del sistema informatico***

Nella quarta fase relativa all'implementazione del sistema informatico, si procederà all'acquisto dell'hardware e del software necessario e a organizzare l'archivio

informatico ed il sito Internet. I partecipanti al progetto delle singole amministrazioni, del Patto e degli sportelli unici saranno coinvolti in attività di affiancamento consulenziale diretto a sviluppare le competenze informatiche e gli elementi procedurali. Nella stessa fase si procederà alla creazione di reti di collegamento con enti terzi al fine di completare le procedure digitali necessarie per una semplificazione delle attività.

Questa fase è incentrata nel rendere pienamente operativo il software in grado di supportare e di gestire l'intero processo di gestione dello Sportello Unico: processi e procedimenti interni al Comune, processi e procedimenti gestiti dagli altri enti esterni coinvolti, rapporti con l'utenza in ordine alla funzione strettamente amministrativa dello Sportello e in ordine alla funzione informativa.

#### ***Fase 5 Sviluppo delle funzioni per il marketing territoriale***

Gli obiettivi di questa fase relativa allo sviluppo delle funzioni di Marketing territoriale e di assistenza all'utenza nella fase di attivazione dello Sportello Polis, sono quelli di:

- costruire un quadro chiaro dei fattori caratteristici, endogeni ed esogeni al conteso territoriale, da valorizzare nei relativi sforzi di marketing, anche in prospettiva di una sempre maggiore integrazione internazionale;
- favorire la creazione di reti e relazioni sul territorio tra attori pubblici e privati;
- facilitare l'acquisizione di metodi, strumenti e tecniche per la promozione del territorio e della sua produzione;
- approfondire la conoscenza delle problematiche di sviluppo e di miglioramento delle aziende presenti nel contesto territoriale di riferimento;
- rafforzare la capacità di progettare interventi di sviluppo territoriale;
- stimolare i legami tra i comuni e sostenere condivise strategie di sviluppo socio-economico, anche attraverso l'attivazione di apposite azioni di marketing territoriale tali da incrementare la capacità attrattiva dei territori interessati;
- sviluppare capacità di costruire reti tra imprese locali e istituzioni per realizzare strategie e azioni comuni.

#### ***Fase 6 Assistenza ai Comuni ed al Patto nella fase di avvio dello Sportello Polis***

Il principale obiettivo della fase è di assistere gli operatori per la gestione delle attività informative, per l'espletamento delle pratiche e per la gestione\aggiornamento del sito Internet e delle procedure informatiche dello Sportello Polis.

Altro obiettivo è quello di trasferire conoscenze e capacità utili alla progettazione di strumenti ed azioni relativi al piano di comunicazione dei servizi all'utenza.

#### ***Fase 7 Monitoraggio del progetto***

Obiettivo di questa fase è quello di verificare la qualità del lavoro ed i risultati raggiunti in termini di:

- validità del processo di acquisizione delle competenze;
- autonomia acquisita dalle Amministrazioni nella realizzazione del servizio di Sportello Unico.

Oggetto	<p><b>Fase 1 Definizione puntuale del piano di intervento (10 giorni)</b></p> <p>Per il raggiungimento delle finalità previste dal progetto l'intervento si realizza nelle sedi dei Comuni attraverso un'attività di formazione e affiancamento on the job. Si formano i presidi di responsabilità e si definiscono i ruoli. Una volta insediati tali organismi si pianifica operativamente il lavoro nelle diverse fasi in base alle esigenze concrete dei Comuni.</p> <p>L'avvio dell'intervento vedrà l'alternarsi di incontri plenari di formazione, in modo che vi sia una condivisione comune degli obiettivi del progetto e dei metodi che si intendono adottare, e la creazione di gruppi di lavoro a ciascuno dei quali sarà affidato il compito di affrontare differenti problematiche attinenti alla progettazione e realizzazione dello Sportello Unico. Sono inoltre previste una serie di riunioni e colloqui di gruppo e individuali diretti a verificare le competenze esistenti e a quantificare i fabbisogni formativi.</p> <p>In particolare saranno svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• verifica dei rapporti interistituzionali, del grado di cooperazione e delle modalità operative di relazione</li> <li>• analisi delle competenze esistenti e dei fabbisogni formativi</li> <li>• analisi ed orientamento delle scelte organizzative delle amministrazioni destinarie per la costituzione dello Sportello Unico</li> </ul> <p>Si procederà infine alla redazione con il comitato operativo di un <b>Accordo di Programma</b> puntuale, relativo all'iter Amministrativo necessario alla costituzione dello Sportello Polis. Sarà realizzata la <b>Conferenza stampa</b> di avvio del progetto.</p> <p><b>Fase 2 Struttura organizzativa interna degli Sportelli ( 40 giorni)</b></p> <p>La definizione della struttura organizzativa interna e l'analisi della modulistica e degli atti istruttori è possibile tramite l'acquisizione e lo studio delle informazioni, delle statistiche e della documentazione disponibile all'interno dei Comuni, nonché tramite l'effettuazione di interviste strutturate ai responsabili funzionali.</p> <p>Questa attività ricognitiva porta alla costruzione di una mappa "incrociata" dei procedimenti amministrativi, delle strutture interne ed esterne competenti, delle responsabilità gestionali coinvolte.</p> <p>In questa fase si procede per confronti e discussioni con i responsabili dei Comuni e gli impiegati destinati allo Sportello Unico; le sessioni di lavoro conducono alla ideazione e creazione "a tavolino" dei modelli; si procede quindi al loro collaudo e sperimentazione, anche parziali; si rivedono e si correggono le criticità verificate.</p> <p>In particolare saranno svolte le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• standardizzazione degli atti istruttori che si intende far confluire nel procedimento unico</li> <li>• definizione della struttura organizzativa interna e delle relazioni tra le amministrazioni comunali associate</li> <li>• redazione con il comitato operativo di un regolamento intercomunale che regola e disciplina i compiti e le funzioni dello Sportello presso il Patto territoriale Polis da sottoporre all'esame delle rispettive Amministrazioni</li> <li>• redazione con il comitato operativo delle integrazioni da apportare ai vari regolamenti comunali dello Sportello Unico ed al manuale operativo del procedimento unico</li> <li>• regolamentazione dei rapporti tra le amministrazioni comunali</li> <li>• progettazione di dettaglio del sistema informatico-telematico per la gestione dei workflow e dell'archivio informatico.</li> </ul>
---------	---

La riconfigurazione dei processi di lavoro messi in atto in relazione ai procedimenti di competenza dello Sportello Unico sarà realizzata attraverso un percorso articolato nelle seguenti azioni:

*Analisi e mappatura del processo*

Questa azione rappresenta il punto di partenza del lavoro di riconfigurazione dei processi e costituisce la base per la realizzazione delle fasi successive.

Nella mappatura verranno definiti per ciascun passaggio procedurale:

- la tipologia di attività (attività di valutazione di merito, attività di controllo, attività di gestione delle risorse, ecc.);
- l'unità organizzativa in cui ha luogo (gli uffici, i settori, gli enti);
- la figura che se ne occupa e che ne ha la responsabilità (il funzionario responsabile del procedimento, il dirigente, altre figure).

*Individuazione degli snodi critici su cui intervenire nell'ottica dello snellimento delle procedure*

La mappatura dei processi e il relativo confronto tra i funzionari interessati, porteranno all'individuazione delle principali criticità alla base dei rallentamenti.

Questi snodi critici saranno superati attraverso l'adozione della nuova logica su cui si basa la portata innovativa dello Sportello Unico Associato del Patto Polis ed in particolare:

- una logica di rete, per cui gli enti coinvolti nel processo sono chiamati ad agire con un alto livello di integrazione e di fluidità comunicativa;
- una logica di servizio, per cui l'obiettivo dello Sportello Unico è l'innalzamento dello standard della prestazione del servizio, raggiunto anche attraverso un consistente snellimento delle procedure.

*Elaborazione di soluzioni migliorative*

Sulla base delle indicazioni emerse dalla fase precedente verranno elaborate delle proposte di miglioramento con l'obiettivo di innalzare in maniera significativa lo standard di servizio.

*Elaborazione della proposta di riconfigurazione del processo*

La riconfigurazione del processo definirà le attività di competenza dello Sportello Unico e il ruolo che questo avrà nei confronti degli utenti e degli altri enti coinvolti nel procedimento.

**Fase 3 Definizione dei rapporti con gli Enti terzi ( 25 giorni)**

Per quanto attiene la ricognizione e l'analisi dei procedimenti amministrativi gestiti dagli altri Enti esterni ai Comuni, si procederà attraverso interviste con i responsabili degli stessi sia a livello locale che a livello centrale e mediante rilevazioni sul campo.

Questa attività ricognitiva porta alla costruzione di una mappa "incrociata" dei procedimenti amministrativi, delle strutture interne ed esterne competenti, delle responsabilità gestionali coinvolte.

In questa fase si procede per confronti e discussioni nell'ambito di gruppi di lavoro costituiti dai responsabili dei Comuni, del Patto, gli impiegati destinati allo Sportello Unico e rappresentanti degli altri Enti esterni coinvolti nel procedimento unico; le sessioni di lavoro conducono alla ideazione e creazione "a tavolino" dei modelli; si procede quindi al loro collaudo e sperimentazione, anche parziali; si rivedono e si

correggono le criticità verificate.

In particolare saranno svolte le seguenti attività:

- definizione di una modulistica congiunta con gli Enti Terzi
- definizione delle modalità di comunicazione e trasferimento dati
- regolamentazione (con protocolli e convenzioni) dei rapporti tra Sportello Polis ed Enti Terzi
- verifica della possibilità di collegamento telematico con gli Enti Terzi

#### **Fase 4 Implementazione della rete informatica ( 35 giorni)**

Al fine di assicurare il raggiungimento degli obiettivi si svolgono le seguenti attività:

- analisi dei procedimenti amministrativo e progettazione dei relativi schemi di gestione delle informazioni;
- analisi delle procedure da attivare e delle informazioni da distribuire in ordine alla funzione informativa e promozionale;
- definizione delle principali funzionalità che l'applicativo software deve garantire;
- determinazione delle specifiche per la costituzione e la gestione di un archivio informatico integrato delle informazioni gestite e delle interazioni con gli enti (interni ed esterni) coinvolti dallo Sportello Unico;
- definizione delle interfacce di comunicazione e di interazione con l'utenza;
- definizione delle specifiche funzionali e personalizzazione del software.

La soluzione proposta è costituita da una applicazione Internet, eseguita su un server web, e totalmente integrata con un sito Internet. L'applicazione consente al personale dello Sportello Unico, di inserire in un archivio informatico tutte le principali informazioni su ogni pratica dello Sportello Unico. Le informazioni inserite sono pubblicate, dietro conferma dell'operatore, sul sito Internet integrato nell'applicazione, e sono quindi immediatamente accessibili ai cittadini, compresi quelli che, in base alla legge, hanno il diritto di accedervi per poter esprimere pareri o osservazioni sull'impianto produttivo. Il personale autorizzato dello Sportello Unico accede al servizio attraverso una qualunque connessione Internet ed una password personale e segreta. L'applicazione informatica viene installata su un server e adeguatamente personalizzata. Gli enti accedono al server attraverso la rete Internet. Questa modalità consente di contenere al massimo gli investimenti necessari ad attivare il servizio e l'impegno per la sua gestione. Gli archivi informatici ed il programma risiedono sul server, e sono distribuiti agli utenti attraverso una infrastruttura telematica (gateway, router, linee dedicate, ecc).

Per garantire un "agevole e costante collegamento con l'utenza" sarà predisposto un apposito sito Internet dello Sportello Unico, in grado di fornire tutte le informazioni ed i servizi previsti dalla legge, comprensivo di applicazioni e servizi accessori (posta elettronica, proxy, ecc.). Il sito conterrà sezioni specifiche per ogni singolo comune. Sarà inoltre predisposto un database pubblico, dove saranno archiviate le informazioni relative al procedimento. Il database sarà accessibile a tutti i cittadini via Internet, e sarà interfacciato con una applicazione che consentirà la gestione (inserimento nuove pratiche, modifica, cancellazione) sempre attraverso Internet, in modo da evitare la costosa esigenza di collegamenti telematici dedicati tra i singoli comuni. Attraverso Internet saranno inoltre collegati fra di loro tutti gli Enti coinvolti nel procedimento dello Sportello Unico.

In questa fase sarà fornita assistenza all'utenza nel reperimento e selezione delle

informazioni utili per l'aggiornamento del sito internet dello Sportello Polis.

**Fase 5 Sviluppo delle funzioni per il marketing territoriale ( 22 giorni)**

Le attività che si intendono svolgere in questo modulo sono le seguenti:

- **audit territoriale** mediante l'individuazione dei principali fattori di attrattività del territorio, la valutazione delle rispettive dinamiche competitive rispetto ai principali territori "concorrenti", l'analisi comparata dei principali punti di forza e di debolezza ed, infine, l'identificazione delle principali opportunità e minacce di scenario che potrebbero influenzare positivamente o negativamente l'immagine ed la forza attrattiva del territorio;
- realizzazione di un'area dedicata alle attività di marketing territoriale all'interno del sito internet dello Sportello Unico per offrire l'accesso ad informazioni aggiornate sulle opportunità localizzative presenti sul territorio, nonché sui finanziamenti ed agevolazioni disponibili per le imprese;
- confronto diretto e verifica di trasferibilità di esperienze significative già avviate da patti territoriali europei nell'ambito del marketing territoriale;
- sviluppo di un percorso di affiancamento consulenziale ai funzionari pubblici ed ai dirigenti del Patto, con l'obiettivo di trasferire competenze manageriali per il coordinamento e lo sviluppo di programmi di marketing applicati ad un territorio che si configuri come un sistema economico locale integrato da valorizzare;

Con l'ausilio di esperti impegnati nell'attività di affiancamento consulenziale sarà sviluppata la progettazione e la realizzazione di uno strumento informativo che consentirà allo Sportello Unico di fornire una serie di servizi aggiuntivi a quelli direttamente connessi alla gestione delle procedure amministrative.

In particolare presso gli Sportelli Polis gli imprenditori potranno ricevere informazioni riguardanti:

- pareri preventivi in merito alla allocazione dell'attività imprenditoriale ed alla sua realizzabilità;
- indicazioni riguardanti la disponibilità di aree destinate dal Piano Regolatore Generale ad insediamenti produttivi;
- informazioni in merito alle aree di proprietà comunali assegnabili per la realizzazione di insediamenti produttivi;
- le modalità previste dalle vigenti disposizioni regolamentari del comune per poter acquisire le aree di proprietà comunale destinate agli insediamenti produttivi;
- supporti conoscitivi per l'analisi del tessuto produttivo presente sul territorio comunale;
- indicazioni riguardanti gli strumenti di finanziamento e le forme di contributo acquisibili in rapporto alla tipologia di attività produttiva che si intende intraprendere;
- progettazione del depliant *Investire nell'Area del Patto POLIS*, da sottoporre all'approvazione degli Amministratori prima della realizzazione.

**Fase 6 Assistenza ai Comuni ed al Patto nella fase di avvio dello Sportello Polis ( 30 giorni)**

In questa fase i consulenti delle società proponenti affiancheranno gli operatori degli

	<p>sportelli unici per la gestione delle attività informative e per l'espletamento delle prime pratiche che saranno presentate dalle imprese.</p> <p>L'assistenza effettuata presso i Comuni comprenderà:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la corretta interpretazione delle procedure contenute nel manuale operativo;</li> <li>• il supporto alle attività di pre-istruttoria;</li> <li>• l'assistenza all'uso corretto dei sistemi informatici di workflow;</li> <li>• la gestione del procedimento unico ed i rapporti con uffici ed enti coinvolti nel rilascio di pareri ed autorizzazioni.</li> </ul> <p>La fase sarà inoltre dedicata alla realizzazione di attività importanti riportate nel piano di comunicazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assistenza diretta nell'individuazione e nella progettazione dei contenuti degli strumenti informativi (dépliant sullo sportello, mailing personalizzati, manifesti) più idonei per la pubblicizzazione dell'iniziativa verso gli utenti da sottoporre all'approvazione degli Amministratori prima della realizzazione;</li> <li>• supporto agli Amministratori nella realizzazione della conferenza stampa e nella giornata dimostrativa inaugurale.</li> </ul> <p><b>Fase 7 Monitoraggio del progetto ( 8 giorni)</b></p> <p>Sarà effettuata una verifica del processo di acquisizione delle competenze che porterà ad una discussione sul percorso logico seguito nella messa in opera delle modalità dell'intervento per riconoscere il grado di influsso delle varie modalità di lavoro sugli obiettivi da raggiungere.</p> <p>Tale verifica verrà svolta sia in corso d'opera, allo scopo di poter apportare dei cambiamenti in fase di realizzazione, sia a conclusione dell'intero progetto in modo da lasciare alla committenza, nel suo insieme, una chiarezza sugli elementi che hanno determinato tanto la riuscita del progetto quanto l'eventuale scostamento dai risultati attesi.</p>	
Destinatari	<p>Saranno destinatari delle attività di consulenza/affiancamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzionari ed altri dipendenti del Comune impegnati nei settori/servizi direttamente interessati dalla operatività dello Sportello Unico per le Attività Produttive come riportato al punto 2.10</li> <li>- personale della società di gestione del Patto Polis come riportato al punto 2.10</li> <li>- rappresentanti degli Enti Terzi come riportato in tabella 2.11</li> </ul> <p>In alcuni casi (rilevazione dati, incontri di approfondimento ecc..), le attività di affiancamento potranno coinvolgere altri rappresentanti dei Comuni e delle altre Amministrazioni aderenti all'iniziativa.</p>	
Totale giornate N. <b>170</b>	Di cui per Marketing territoriale N. <b>22</b>	
Costo totale lordo delle giornate Euro <b>85000,00</b>	Di cui per Marketing territoriale Euro <b>11000,00</b>	% <b>13</b>
Costo unitario lordo di giornata di Affiancamento consulenziale/Assistenza tecnica Euro 500		

Il costo totale delle giornate di affiancamento consulenziale/assistenza tecnica per lo sviluppo delle funzioni di marketing territoriale non dovrà superare il 15% del costo totale delle giornate di affiancamento consulenziale/assistenza tecnica.



• 2.7.3 – Totale giornate di formazione e di affiancamento consulenziale/assistenza tecnica				
<b>A</b>	Numero totale giornate di formazione		Numero totale giornate di affiancamento consulenziale - assistenza tecnica	Numero totale giornate
	<b>16</b>		<b>170</b>	<b>186</b>
<b>B</b>	Costo totale giornate di formazione		Costo totale giornate di affiancamento consulenziale - assistenza tecnica	Costo totale giornate
	Euro <b>16000,00</b>	% <b>16</b>	Euro <b>85000,00</b>	Euro <b>101000,00</b>

Il costo totale delle giornate di formazione non potrà superare il 30% del costo totale delle giornate di formazione e affiancamento consulenziale/assistenza tecnica.

2.8 Attrezzature Hardware e Software da acquisire (vedi punto 3.1– Macrovoce E)				
	N°	Costo unitario	Totale costo	
Personal computer	5	1500,00	7500,00	
Server				
Stampanti	5	500,00	2500,00	
Cablaggio				
Software (per P.C.)	6	2000,00	12000,00	
Servizi modalità ASP	6	2500,00	15000,00	
Altro ( <i>componenti hardware per PC</i> )	1		197,00	
Totale postazioni previste	6	Totale dei costi al lordo di IVA	Euro 37197,00	%* 10

Il costo totale per l'acquisto di hardware e software non potrà superare il 20% dell'ammontare del finanziamento richiesto (\*% = Costo 3.2E/Totale lordo IVA 3.2).

**Nota: Personal computer, Stampanti e Software per P.C. ed altre componenti sono a carico delle Amministrazioni Comunali e della Soc. di Gestione del Patto Polis**

<b>2.9 Risorse professionali che si prevede di impegnare per il progetto</b>		
Nominativo	Interno – Esterno	Numero di giornate d'impegno
1. Tommaso Bruno Marolla	Interno Tecnopolis	25
2. Maria Sasso	Interno Tecnopolis	26
3. Luigi Giamperuzzi	Interno Tecnopolis	25
4. Maurizio Natale	Interno Tecnopolis	25
5. Antonio Russo	Consul. esterno Spegea	10
6. Maria Pia Arborea	Consul. esterno Spegea	20
7. Theresa Mulloy	Consul. esterno Spegea	15
8. Raffaele Tamborrino	Consul. esterno Spegea	20
9. Leonardo Marasco Formatore\consulente area Informatica	Esterno (S.in.con)	10
10. Mario Benedetto Formatore\consulente area Informatica	Esterno (S.in.con)	10
11.		
<b>TOTALE</b>		<b>186</b>

### 2.10 Risorse professionali delle amministrazioni da coinvolgere come destinatari delle attività

Comune	Nominativo	Ufficio di appartenenza
1. Monopoli	1) Garganese Donatella 2) Stama Teresa 3) Marasciulo Ivana 4) Sardella Angelo	Suap Turismo Commercio Agricoltura
2. Polignano a Mare	1) Stama Giuseppe 2) La Manna Giuseppe 3) Meo Nicla	C.S. Uff. Tecnico Uff. Tecnico Uff. Tecnico
3. Conversano	1) D'Alessandro Piero 2) Giuseppe Logreco	Resp. SUAP – UTC Resp. Servizio commercio
4. Castellana Grotte	1) Laruccia Nicola 2) Simone Onofrio 3) Marzano Marino 4) Manghisi Saverio	Resp. SUAP Uff. tecnico Polizia Municipale Commercio
5. Turi	1) Campobasso Giovanni 2) Valentini Domenico 3) Maggiolini Mario 4) Marotta Francesco	Res. SUAP – Settore Tecnico Polizia Municipale Attività Produttive Commercio
6. Società di Gestione Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese	1) Sciacovelli Nicola 2) Farella Gaetano 3) Vippolis Luigi Cosma 4) Tinelli Francesco 5) Di Munno Maria	V. Presidente C.d.A. Amm. Delegato Consigliere Consigliere Segreteria di direzione
TOTALE	22	

<b>2.11 Risorse professionali degli Enti terzi da coinvolgere come destinatari delle attività</b>		
Ente di appartenenza	Nominativo	Ufficio di appartenenza
1. Regione Puglia	1) Mario Di Giuseppe	Referente tecnico Settore Artigianato – PMI
2. ISPESL Bari	1) Pietro Cappello	Dipartimento di Bari
3. Enel Distribuzioni SpA	1) Mario De Paola	Direzione Puglia e Basilicata Unità territoriale commerciale
4. Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco - Bari	1) Anna Maria De Chirico	Comando Prov.e dei Vigili del Fuoco - Bari
5. Provincia di Bari	1) Francesco Lacarra 2) Isa Carone 3) Tonia Testini	Servizio Programmazione Servizio Programmazione Servizio Programmazione
6. A.U.S.L. Ba/5	1) Pierluigi Patimo	Servizio Prevenzione e protezione
TOTALE	8	

Il numero dei partecipanti appartenenti agli Enti terzi non potrà essere superiore a quello riferito alle Amministrazioni destinatarie.

## SEZIONE 3

# PREVENTIVO DEI COSTI

Nota per la compilazione:

Il presente preventivo deve essere compilato riportando i costi al lordo di IVA.

Il preventivo dei costi con finanziamento a carico del FORMEZ (punto 3.2 del formulario) non potrà superare l'importo di Euro 185.922,00 al lordo di IVA.

Ai punti 3.3 e 3.4 del formulario dovrà essere specificato l'ammontare del cofinanziamento da parte delle amministrazioni destinatarie e le modalità previste di utilizzo di queste risorse per attività aggiuntive a quelle indicate nella sezione 2 del formulario.

Il costo complessivo dell'intervento non potrà superare l'importo di Euro 206.580,00 al lordo di IVA.

### 3.1 Elenco costi ammissibili

I costi ammissibili sono riconducibili alle seguenti categorie:

#### **Macrovoce A - FORMAZIONE:**

- retribuzione ed oneri personale docente interno
- collaborazioni professionali docenti esterni
- retribuzione ed oneri del personale codocente interno
- collaborazioni professionali codocenti esterni
- retribuzione ed oneri tutor interni
- collaborazioni professionali tutor esterni
- retribuzione ed oneri del personale interno di coordinamento di progetto
- collaborazioni professionali di coordinamento
- spese di viaggio, trasferte, rimborsi del personale docente

#### **Macrovoce B – AFFIANCAMENTO CONSULENZIALE/ASSISTENZA TECNICA:**

- retribuzione ed oneri di relatori ed esperti interni
- collaborazioni professionali relatori ed esperti interni
- retribuzione ed oneri del personale interno di coordinamento di progetto
- collaborazioni professionali di coordinamento di progetto
- spese di viaggio, trasferte, rimborsi per relatori e esperti

#### **Macrovoce C - FUNZIONAMENTO e GESTIONE:**

- affitto e/o leasing, ammortamento e manutenzione ordinaria attrezzature
- materiale di consumo e materiale informativo individuale
- retribuzione ed oneri del personale non docente interno
- collaborazioni professionali non docenti esterni
- spese di viaggio, trasferte, rimborsi del personale non docente
- assicurazioni
- spese telefoniche e postali
- cancelleria e stampati

#### **Macrovoce D - ALTRE SPESE:**

- spese per la preparazione e la progettazione dell'attività formativa
- spese per la realizzazione di materiali didattici
- spese di pubblicizzazione delle iniziative

#### **Macrovoce E - ACQUISTO HARDWARE E SOFTWARE:**

- acquisto personal computer
- acquisto server
- acquisto stampanti
- cablaggio
- software
- altro *da specificare*

<b>3.2 Preventivo dei costi soggetti a finanziamento</b>	
ATTIVITÀ	COSTI al lordo di IVA
A. Formazione	<b>16000,00</b>
B. Affiancamento consulenziale/Assistenza tecnica	<b>85000,00</b>
C. Funzionamento e Gestione	<b>20200,00</b>
D. Altre spese	<b>8592,00</b>
E. Acquisto hardware e software	<b>15000,00</b>
TOTALE al lordo di IVA <i>da riportare al punto 3.4</i>	Euro <b>144792,00</b>

NOTA: Per le Macrovoce A – B – E riportare i totali al lordo di IVA delle tabelle ai punti 2.7.1, 2.7.2 e 2.8

<b>3.3 Cofinanziamento da parte delle Amministrazioni destinatarie (come da paragrafo 5)</b>		
Amministrazione	Rif. Delibera (n° e data)	Cofinanziamento al lordo di IVA
<b>Monopoli</b>	n° 83 e data 30.04.2002	<b>4000 euro</b>
<b>Polignano a Mare</b>	n° 53 e data 02.05.2002	<b>4000 euro</b>
<b>Conversano</b>	n° 65 e data 30.04.2002	<b>2197 euro</b>
<b>Castellana Grotte</b>	n° 107 e data 02.05.2002	<b>4000 euro</b>
<b>Turi</b>	Decreto Commissario Prefettizio n° 6 del 06.05.2002 Nomina Responsabile	<b>4000 euro</b>
<b>Società Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese Polis S.r.l. a S.C.</b>	n° 1 del 03.05.2002	<b>6950 euro</b>
TOTALE <i>da riportare al punto 3.4</i>		Euro <b>25147,00</b>

<b>3.4 Riassunto dei costi</b>	<b>Euro</b>	<b>%</b>
<b>Finanziamento</b>	<b>144792,00</b>	<b>85</b>
<b>Cofinanziamento</b>	<b>25147,00</b>	<b>15</b>
<b>Costo complessivo dell'intervento</b>	<b>169939,00</b>	<b>100</b>

### 3.5 Attività da realizzare con le risorse provenienti dal cofinanziamento da parte delle Amministrazioni destinatarie (come da paragrafo 5)

Le attività che saranno realizzate con le risorse provenienti dalle Amministrazioni sono: l'acquisizione di hardware e software per l'informatizzazione dello Sportello Polis e la pubblicazione di depliant finalizzati alla realizzazione del piano di comunicazione.

Le Amministrazioni di **Monopoli, Castellana Grotte, Polignano a Mare, Turi** sosterranno ciascuna i costi per l'acquisto della strumentazione informatica client, in particolare:

	Costo in Euro al lordo di IVA
<b>Personal Computer</b> (caratteristiche minime) Processore Pentium IV 1600 Mhz, Ram 256 MB, Disco fisso 40 Gb, CD ROM, Tastiera e Mouse, Monitor colore 17" a bassa emissione di radiazioni, Adattatore Ethernet 10/100, Modem	1500,00
<b>Software per Personal Computer</b> Sistema Operativo XP Profesional, Oracle DBMS, Norton Antivirus 2002, Norton Personal Firewall 2002, Modulo WFAM	500,00
<b>Stampante laser A4</b>	2000,00
<b>Totale</b>	<b>4000,00</b>

L'Amministrazione di **Conversano** sosterrà i costi per l'acquisto del software client e per il potenziamento hardware di un Personal Computer già in possesso, in particolare:

	Costo in Euro al lordo di IVA
<b>Software per Personal Computer</b> Sistema Operativo XP Profesional, Oracle DBMS, Norton Antivirus 2002, Norton Personal Firewall 2002, Modulo WFAM	2000,00
Componenti hardware per il potenziamento di un Personal Computer	197,00
<b>Totale</b>	<b>2197,00</b>

La società Patto Territoriale Polis del Sud-Est Barese Polis S.r.l. a S.C. sosterrà i costi per l'acquisto della strumentazione client e per la pubblicazione dei depliant inseriti nel piano di comunicazione, in particolare

	Costo in Euro al lordo di IVA
<b>Personal Computer</b> (caratteristiche minime) Processore Pentium IV 1600 Mhz, Ram 256 MB, Disco fisso 40 Gb, CD ROM, Tastiera e Mouse, Monitor colore 17" a bassa emissione di radiazioni, Adattatore Ethernet 10/100, Modem	1500,00
<b>Software per Personal Computer</b> Sistema Operativo XP Profesional, Oracle DBMS, Norton Antivirus 2002, Norton Personal Firewall 2002, Modulo WFAM	500,00
<b>Stampante laser A4</b>	2000,00
Pubblicazione di un depliant informativo sullo Sportello Polis e di un depliant sulle opportunità di localizzazioni produttive nell'area	2950,00
<b>Totale</b>	<b>6950,00</b>

Il cofinanziamento di ciascun partecipante è riportato alla tabella 3.3.

Il dettaglio dei costi per l'acquisto della strumentazione a carico del progetto è riportato alla tabella 2.8.



