

Allegato parte integrante
Protocollo d'intesa

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

CONSORZIO DEI COMUNI TARENTINI

PROTOCOLLO D'INTESA

PER L'ATTUAZIONE DELLA SECONDA FASE DEL PROGETTO
“SPO.T. – SPOrtello unico Trentino per le attività produttive”

Trento, __ novembre 2004

Premesso che:

- la semplificazione dei procedimenti amministrativi rappresenta un obiettivo primario e propedeutico per l'ammodernamento della pubblica amministrazione centrale e locale e in quest'ottica tutte le amministrazioni hanno un interesse diretto al raggiungimento di questo obiettivo che deve essere perseguito quale interesse pubblico generale;
- l'articolo 16-sexies della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23, da ultimo modificata con L.P. n. 6/2004 prevede che presso ciascun Comune con popolazione superiore ai 5.000 abitanti sia assicurato, nel rispetto dell'autonomia organizzativa spettante ai sensi della normativa regionale in materia di ordinamento degli enti locali, il coordinamento delle funzioni amministrative inerenti l'insediamento di impianti produttivi in relazione ai profili urbanistici, sanitari, della tutela ambientale e della sicurezza, al fine di semplificare il rilascio dei relativi provvedimenti; la Giunta provinciale, previa intesa con la Rappresentanza Unitaria dei Comuni definisce i criteri e le modalità perché si attui anche in forma associata, da parte dei comuni con popolazione inferiore ai 5.000 abitanti, il coordinamento di tali funzioni amministrative;
- il coordinamento delle suddette funzioni - finalizzato sia all'individuazione di un interlocutore unico per l'utente, sia alla riduzione dei tempi di risposta della pubblica amministrazione, sia all'incremento dell'efficienza della medesima attraverso il razionale coordinamento dell'attività dei soggetti pubblici coinvolti ai fini del rilascio di un unico provvedimento autorizzatorio - è garantito dai Comuni attraverso lo "sportello unico per le attività produttive" nell'ambito di un procedimento unico, disciplinato con regolamento adottato dalla Giunta provinciale in conformità ai principi di cui al citato articolo 16 sexies, comma 3;
- in data 14 novembre 2002 il progetto denominato "SPO.T.- SPORtello unico Trentino per le attività produttive" approntato d'intesa tra la Provincia Autonoma di Trento, i venticinque comuni con popolazione superiore ai 3.000 abitanti e il Consorzio dei Comuni Trentini, concernente lo svolgimento in forma coordinata delle attività preordinate all'attivazione degli sportelli unici nei Comuni, è stato approvato dal Dipartimento per l'Innovazione e le Tecnologie della Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'ambito del Piano di azione di e-government e ammesso al cofinanziamento da parte dello Stato per un importo pari ad Euro 360.000,00 (su un costo complessivo previsto di Euro 1.078.375,00);
- allo scopo di dare concreto avvio alla prima fase del progetto SPO.T. e costituire un utile strumento di supporto al medesimo sono stati costituiti appositi gruppi di lavoro inter-enti, successivamente formalizzati con deliberazione della Giunta provinciale n. 1153 di data 16 maggio 2003;
- in data 24 gennaio 2003 è stata sottoscritta apposita convenzione tra la Provincia autonoma di Trento, i comuni con popolazione superiore ai 3.000 abitanti e il Consorzio dei Comuni Trentini, allo scopo di formalizzare l'aggregazione tra le amministrazioni partecipanti al progetto SPO.T.;
- con la citata convenzione i sottoscrittori del progetto SPO.T. si sono impegnati a svolgere in maniera coordinata tutte le attività preordinate all'attivazione degli sportelli unici per le attività produttive, secondo i tempi, le modalità, i contenuti, i costi, gli obiettivi e i ruoli definiti nel progetto medesimo;

- ai fini dell'attivazione degli sportelli unici delle attività produttive e per consentirne la piena operatività quali interlocutori non solo nei confronti dell'utente ma anche verso tutte le altre amministrazioni coinvolte nel procedimento unico - di seguito denominate "enti terzi" - sono stati coinvolti negli adempimenti preordinati alla realizzazione del progetto SPO.T., benché non sottoscrittori del progetto medesimo, anche gli altri soggetti pubblici interessati, diversi dal Comune e dalle strutture organizzative provinciali, quali l'Azienda provinciale per i servizi sanitari e la Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura;
- ai fini dell'attuazione della prima fase operativa del progetto SPO.T sono stati sottoposti a reingegnerizzazione i procedimenti amministrativi rientranti nelle seguenti sei aree d'intervento individuate d'intesa tra i sottoscrittori del progetto: esercizi alberghieri, esercizi aperti e non aperti al pubblico per la somministrazione di alimenti e bevande, attività artigianali di parrucchiera/e, estetista e simili, autotrasporto e attività connesse, organizzazione di spettacoli e intrattenimenti pubblici, agriturismo;
- con decreto del Presidente della Giunta provinciale n. 21-142/Leg. di data 13 agosto 2003, pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Trentino-Alto Adige n. 36 di data 9 settembre 2003, è stato emanato il regolamento recante "Articolo 16 sexies, comma 3 della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23: disciplina del procedimento gestito dallo sportello unico per le attività produttive";
- in data 8 marzo 2004 è stato sottoscritto un protocollo d'intesa per la realizzazione degli sportelli unici per le attività produttive tra la Provincia Autonoma di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura e i Comuni di Arco, Cles, Pergine Valsugana, Rovereto e Trento che in sede di prima applicazione riguarda le sei aree di intervento sperimentali;
- a seguito delle modifiche introdotte dalla legge provinciale n. 6 del 17 giugno 2004 l'obbligo di attivazione dello sportello unico per le attività produttive trova ora applicazione solo per i Comuni con popolazione superiore ai 5.000 abitanti; i Comuni con popolazione compresa tra i 3.000 e i 5.000 abitanti che hanno aderito al progetto SPO.T., secondo quanto previsto dall'art. 1, comma 7 della citata legge provinciale, hanno facoltà di confermare l'adesione a tale progetto entro 90 giorni dalla pubblicazione della stessa;
- al fine di dare piena attuazione al progetto SPO.T., sia attraverso l'estensione delle attività di sportello ad altri comuni, sia alle restanti aree di intervento, risulta opportuno disciplinare mediante il presente protocollo le modalità di azione e di raccordo tra la Provincia Autonoma di Trento e il Consorzio dei Comuni Trentini.

Tutto ciò premesso,

- vista la legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23, da ultimo modificata con la legge provinciale 17 giugno 2004, n. 6;
- visto il Progetto SPO.T. – SPORtello unico Trentino per le attività produttive;
- visto il Regolamento recante "Articolo 16 sexies, comma 3 della legge provinciale 30 novembre 1992, n. 23: disciplina del procedimento gestito dallo sportello unico per le attività produttive";

- visto il protocollo d'intesa per la realizzazione degli sportelli unici per le attività produttive tra la Provincia Autonoma di Trento, l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, la Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura e i Comuni di Arco, Cles, Pergine Valsugana, Rovereto e Trento;
- tenuto conto delle valutazioni e proposte formulate nei vari incontri tra la Provincia Autonoma di Trento e il Consorzio dei Comuni trentini;

Il Presidente della Giunta Provinciale **Lorenzo Dellai**
assistito dall'Assessore provinciale alle Autonomie locali **Silvano Grisenti**

e il Presidente del Consorzio dei Comuni Trentini **Renzo Anderle**

sottoscrivono il seguente

PROTOCOLLO D'INTESA

PER L'ATTUAZIONE DELLA SECONDA FASE DEL PROGETTO

“SPO.T. -SPORTELLLO UNICO TRENINO PER LE ATTIVITA' PRODUTTIVE”

1. La Provincia Autonoma di Trento, secondo quanto disposto dall'articolo 8 della convenzione per lo svolgimento in forma coordinata delle attività preordinate alla realizzazione del progetto SPO.T. - SPORtello Trentino unico per le attività produttive, sottoscritta nel gennaio 2003 con il Consorzio dei Comuni Trentini e i Comuni con popolazione superiore ai 3.000 abitanti, si è impegnata alla copertura del costo relativo alla piena realizzazione del Progetto SPO.T. pari a complessivi Euro 1.078.375,00 (al netto dell'eventuale co-finanziamento del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie relativo al primo avviso per l'e-government).
2. Il Consorzio dei Comuni Trentini si impegna alla realizzazione delle attività connesse alla seconda fase di attuazione del Progetto SPO.T. secondo i contenuti, le modalità e la tempistica previsti nella scheda allegata al presente Protocollo.
3. La Provincia Autonoma di Trento si impegna alla realizzazione delle ulteriori attività previste per la realizzazione del medesimo Progetto non rientranti tra quelle indicate nella scheda allegata al presente Protocollo.
4. La Provincia Autonoma di Trento si impegna a rendere disponibile l'attività di integrazione relativa all'apporto della società che ha fornito il prodotto informatico a supporto degli sportelli unici e il Consorzio dei Comuni Trentini si impegna a valutare le soluzioni adeguate per eventuali sviluppi dell'assetto del portale;
5. La Provincia Autonoma di Trento si impegna ad istituire nel medio periodo, nell'ambito della propria struttura, un unico punto di riferimento del Progetto SPO.T. a favore degli sportelli comunali, al quale dovranno essere indirizzate tutte le pratiche che vedono il coinvolgimento degli uffici provinciali e che assumerà in prima persona il compito e la responsabilità di coordinare il rilascio di provvedimenti di competenza “provinciale”;
6. Le parti si impegnano al coordinamento delle azioni volte all'attivazione del Progetto SPO.T., anche attraverso la convocazione di incontri periodici di verifica dell'effettiva attuazione delle diverse fasi del medesimo;
7. Al fine di dare continuità e concreta attuazione al Progetto SPO.T., le parti si impegnano, una volta a regime, ad individuare le modalità più idonee al raccordo ed all'aggiornamento delle informazioni funzionali allo sportello unico per le attività produttive anche attraverso la costituzione di un apposito centro di assistenza.

Trento, ____ novembre 2004

Il Presidente della Giunta Provinciale
– **Lorenzo Dellai** –

L'Assessore alle Autonomie Locali
– **Silvano Grisenti** –

Il Presidente del Consorzio dei Comuni trentini
– **Renzo Anderle** –

**PROGETTO DI REALIZZAZIONE DA PARTE DEL CONSORZIO DEI COMUNI TARENTINI
DI ATTIVITA' CONNESSE ALL'ATTUAZIONE DELLO SPO.T.**

<p>Situazione attuale e prospettive</p>	<p>Si tratta di un progetto strategico, che punta alla semplificazione del rilascio dei provvedimenti preordinati alla realizzazione, all'ampliamento, alla cessazione, alla riattivazione, alla localizzazione di impianti produttivi o di attività finalizzate alla produzione di beni o servizi, inclusi il rilascio delle concessioni o autorizzazioni urbanistiche. Questo ambizioso obiettivo viene perseguito mirando al potenziamento del coordinamento delle funzioni amministrative in relazione ai profili urbanistici, sanitari, della tutela dell'ambiente e della sicurezza tanto per quanto attiene le competenze comunali quanto per quelle spettanti alla Provincia Autonoma di Trento.</p> <p>I Comuni di Arco, Cles, Pergine Valsugana, Rovereto e Trento rappresentano le esperienze pilota che, sulla base del Protocollo firmato con la Provincia Autonoma di Trento, si sono impegnate ad attivare per prime questo servizio a favore della propria comunità.</p> <p>Sulla scorta di alcune oggettive difficoltà, che di fatto hanno ritardato l'apertura degli Sportelli, il Consorzio dei Comuni Trentini, in accordo con la Provincia, ha ritenuto opportuno proporre, nelle scorse settimane, un momento di riflessione con i responsabili del progetto dei Comuni pilota e dei Servizi Autonomie Locali e Organizzazione ed Informatica della PAT per raccogliere dubbi, difficoltà e problemi ad oggi registrati presso le singole Amministrazioni.</p> <p>Il quadro che emerge, pur con qualche ombra, risulta sostanzialmente positivo e conferma la volontà di tutti di proseguire con convinzione nell'attuazione del progetto, dando con ciò puntuale applicazione al <i>desiderata</i> politico espresso con la sottoscrizione del Protocollo.</p> <p>Per rilanciare l'iniziativa Consorzio e Provincia ritengono ora opportuno proporre l'avvio di una seconda fase che preveda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. il trasferimento in capo al Consorzio delle funzioni di coordinamento del presente progetto; 2. l'istituzione, presso il Consorzio, di un Gruppo di lavoro composto da un tecnico designato rispettivamente da ciascuna delle 5 Amministrazioni in indirizzo e dai Servizi Autonomie Locali e Organizzazione ed Informatica della Provincia; il Gruppo costituirà l'unico punto di riferimento del progetto per qualunque aspetto ad esso connesso; avrà, in particolare, il compito di convalidare in maniera definitiva i singoli procedimenti destinati a confluire nello SPO.T. e di stimolare eventuali modifiche normative che si rendessero necessarie; 3. l'istituzione, nel medio periodo, all'interno della Provincia, di un unico punto di riferimento a favore degli Sportelli comunali, al quale dovranno essere indirizzate tutte le pratiche che vedono il coinvolgimento degli uffici provinciali e che assumerà in prima persona il compito e la responsabilità di coordinare il rilascio di provvedimenti di competenza "provinciale".
--	--

	Si confida che l'impostazione proposta possa favorire un miglior coordinamento tra i diversi soggetti coinvolti nel progetto, consentendo quindi un'accelerazione nello sviluppo dello stesso.
Periodo di riferimento	Il progetto viene sviluppato nel periodo ottobre 2004 – dicembre 2005.
Soggetti coinvolti	<p>Il Gruppo di Lavoro è composto da:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ un componente designato da parte di ciascuno dei 5 Comuni pilota; ➤ tre componenti designati rispettivamente uno dal Servizio Autonomie Locali e due dal Servizio Organizzazione ed Informatica della Provincia Autonoma di Trento. <p>Sarà cura del Consorzio proporre alle persone designate un contratto di collaborazione coordinata e continuativa, per la durata del progetto, con prestazione da svolgere quindi al di fuori dell'orario di servizio.</p> <p>Qualora il singolo datore di lavoro ritenesse più opportuno ricondurre la partecipazione del designato ai lavori del Gruppo nell'ambito del normale orario di lavoro, il Consorzio provvederà a rimborsare all'Ente di riferimento le spese sostenute, a qualunque titolo, per il dipendente coinvolto sulla base di specifico rendiconto semestrale.</p> <p>I componenti dovranno assicurare una presenza di norma settimanale, in giornate ed orari da concordare.</p> <p>Prima del formale incarico resta inteso che si dovrà acquisire l'autorizzazione dei rispettivi datori di lavoro ai sensi delle vigenti normative.</p> <p>Il Consorzio dei Comuni Trentini potrà integrare il Gruppo di Lavoro con ulteriori componenti a seconda delle esigenze ovvero di eventuali richieste pervenute da altri comuni.</p>
Obiettivi	<p>Gli obiettivi che il progetto si propone di raggiungere possono essere così schematicamente riassunti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. certificazione definitiva dei procedimenti – 6 – già sviluppati nella prima fase del progetto: si tratta di un'attività di ridotto impatto, potendo disporre il gruppo di lavoro del materiale rilasciato dalle società di consulenza. Si tratta peraltro di un passaggio necessario per disporre di un flusso procedimentale verificato e quindi passibile di test attraverso idonee simulazioni (vedi oltre); si prevede di concludere questa fase entro il mese di dicembre 2004; 2. analisi, verifica e schematizzazione dei flussi relativi ad ulteriori 30 procedimenti destinati a confluire nello SPOT. La scelta dei procedimenti verrà effettuata direttamente dal gruppo di lavoro. La necessità di ampliare in tempi brevi il numero di pratiche collegate allo Sportello risulta infatti condizione necessaria per rendere economica ed efficiente la gestione da parte dei singoli Comuni, in caso contrario costretti a mantenere attive distinte procedure a seconda della tipologia di provvedimento richiesto dal cittadino. Il numero di procedimenti (30) per i quali si prevede l'analisi ed il tempo che si ritiene necessario – chiusura della fase 2 entro aprile 2005 – costituiscono certo un obiettivo ambizioso: si confida peraltro di poter raggiungere questo traguardo sulla scorta delle seguenti riflessioni: <ul style="list-style-type: none"> ➤ forte coinvolgimento da parte di tutti i soggetti; ➤ la metodologia risulta ora maggiormente familiare a tutti i soggetti coinvolti; ➤ diversi procedimenti complessi risultano costituiti da endo-procedimenti generici in parte già descritti nei primi 6 provvedimenti esaminati: si potrà quindi contare su <i>tranche</i> di verifiche già condotte e schematizzate; ➤ si potrà contare sulla disponibilità di alcuni Enti a mettere a disposizione le

	<p>schede descrittive e la modulistica relative a numerosi procedimenti già analizzati per esigenze organizzative interne;</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. sperimentazione dei primi 6 procedimenti certificati condotta all'interno dei soggetti pubblici (a porte chiuse) nel periodo dicembre 2004 – febbraio 2005. Si ritiene fondamentale poter testare la tenuta del sistema – sia sotto il profilo organizzativo che informatico – simulando in maniera concreta la presentazione presso i 5 Sportelli pilota di pratiche da parte del cittadino. Questa verifica dovrà essere condotta sia attraverso la simulazione delle effettive richieste pervenute ai Comuni nelle aree di intervento via via individuate, sia attraverso la realizzazione di “finte richieste”, complete in ogni parte, che dovranno circolare all'interno tanto dell'Amministrazione comunale quanto di quella provinciale, per evidenziare eventuali punti critici del sistema. Ciascun interlocutore coinvolto dovrà registrare puntualmente il passaggio della pratica, segnalando sulla stessa le procedure attivate ed annotando ogni suggerimento ritenuto utile per il miglioramento del sistema; 4. compatibilmente con la disponibilità delle Municipalità interessate, apertura al cittadino degli Sportelli presso i 5 Comuni pilota entro il mese di aprile 2005. Inizialmente il servizio sarà assicurato per i primi 6 procedimenti, già analizzati; successivamente verrà integrato con le procedure via via certificate dal gruppo di lavoro; 5. forte coinvolgimento della società che fornisce il prodotto informatico di supporto allo SPOT; l'esperienza pregressa ha consentito di valutare in termini positivi tale strumento, ma ha evidenziato anche la necessità di potenziare le sinergie con il fornitore sin dalla fase dell'analisi delle singole procedure. In questo senso si prevede la partecipazione di tecnici Infocamere/Metaware ai lavori del gruppo; 6. verifica delle potenzialità del programma per quanto concerne la gestione del back office: ad oggi lo strumento informatico è stato utilizzato esclusivamente per gestire il front office, ma offre significative potenzialità – già acquisite in sede di gara – per la gestione delle procedure interne all'ente. Per questo motivo si cercherà di trovare la disponibilità di almeno uno dei Comuni pilota a sperimentare anche questa componente del programma; 7. predisposizione del programma formativo a supporto dello sviluppo del progetto. Da più parti viene evidenziata la necessità di accompagnare il processo di riorganizzazione connesso all'introduzione dello SPOT con adeguati interventi formativi legati allo sviluppo sia delle conoscenze tecniche necessarie per il governo delle procedure e per l'utilizzo degli strumenti informatici sia delle capacità personali di gestione dei rapporti da un lato con il cittadino, dall'altro con i colleghi. Il piano verrà predisposto dal Settore Formazione del Consorzio sulla base delle indicazioni e richieste fornite dal gruppo di lavoro oltre che dai partecipanti alle iniziative. Per un ulteriore approfondimento si veda oltre; 8. individuazione delle migliori soluzioni organizzative ed operative che possano assicurare il costante aggiornamento delle procedure in funzione delle novità normative nel tempo introdotte: tale valutazione verrà rimessa ai componenti del Gruppo di lavoro.
Coordinatore	<p>Al fine di assicurare il necessario coordinamento tra i soggetti coinvolti e l'effettivo conseguimento dei risultati attesi entro i tempi previsti si prevede di individuare un Coordinatore. Allo stesso competerà il compito di dare attuazione al progetto secondo le indicazioni contenute nel presente documento. Sarà chiamato a predisporre una relazione mensile circa lo sviluppo dell'iniziativa ed a promuovere confronti specifici con i diversi attori coinvolti nella realizzazione del progetto SPO.T. anche con riferimento ai</p>

	responsabili informatici dei Comuni.
Collaboratore	Al fine di garantire adeguata assistenza allo Sportello si rende inoltre necessario disporre di un collaboratore per l'attività amministrativa, che possa svolgere tutte le attività materiali connesse alla gestione del progetto: convocazioni, stesura documenti, descrizione grafica dei procedimenti, contatti telefonici, verbalizzazione incontri, ecc.
Consulenze	Si prevede di riconoscere al gruppo di lavoro la possibilità di richiedere l'attivazione di un rapporto di collaborazione con società e/o professionisti nell'ambito dei processi di riorganizzazione.
Formazione	<p>Le iniziative formative saranno organizzate direttamente dal Settore Formazione del Consorzio dei Comuni Trentini, come previsto dal Progetto SPO.T.</p> <p>La formazione dovrà essere progettata e scandita sulla base delle nuove linee di sviluppo definite per l'iniziativa, in particolare in funzione dell'implementazione dello SPO.T. con un numero progressivamente crescente di procedimenti e, in prospettiva, del coinvolgimento di altri Comuni.</p> <p>Le principali tematiche che potranno essere affrontate sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>l'evoluzione organizzativa in atto (lavoro per processi);</i> • <i>lo sportello unico quale leva del cambiamento nei rapporti verso il cittadino e nell'organizzazione interna;</i> • <i>la gestione del cambiamento: punti di attenzione, accorgimenti e fattori di successo;</i> • <i>i modelli organizzativi disponibili.</i> <p><i>Nel dettaglio si potranno approfondire le seguenti tematiche:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi del contesto e mappatura dei processi; • scelta del modello organizzativo e gestione del cambiamento; • semplificazione, snellimento e qualità del servizio; • approfondimento, criticità e punti di interesse a seguito delle applicazioni effettuate; • la normativa e il regolamento di sportello; • utilizzo del Software di gestione dello sportello con formazione in affiancamento nei Comuni per verificare attività di front-office e back-office. <p>La progettazione degli interventi formativi verrà condotta in stretta collaborazione con i componenti del gruppo di lavoro.</p>