



ANGELI
Anti burocrazia

Vicini all'impresa.

PIANO OPERATIVO 2019



Regione
Lombardia

INDICE

- **Elementi di contesto**
 - **Obiettivi e attività**
- **Modello organizzativo**
 - **Quadro logico di progetto**

ELEMENTI DI CONTESTO

- **L.R. n. 11/2014**
«Impresa Lombardia: per la libertà di impresa, il lavoro e la competitività»
- **D.c.r. n. XI/64**
«Programma regionale di Sviluppo per la XI Legislatura»
- **D.G.R. 711/2018**
“Progetto «Angeli Anti Burocrazia» stato avanzamento delle attività - Approvazione delle linee attuative per l’anno 2019”
- **D.G.R. 1042/2018**
«Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione digitale»

● ELEMENTI DI CONTESTO

Il Programma Regionale di Sviluppo per l'XI Legislatura

Conferma la centralità della semplificazione amministrativa e della trasformazione digitale quali leve strategiche per rendere l'azione della Pubblica Amministrazione sempre più efficace, efficiente, trasparente, imparziale e funzionale alle esigenze degli imprenditori.

Azioni prioritarie:

- realizzare il rilancio del percorso di efficientamento delle rete dei Sportelli Unici per le Attività produttive, promuovendo l'avvio e lo sviluppo di modelli di aggregazione e di promozione di livelli più alti di capacità amministrativa;
- mettere in campo di misure per la semplificazione degli adempimenti inerenti il ciclo di vita delle imprese, valorizzando l'impiego della tecnologia di interoperabilità;
- razionalizzare gli adempimenti amministrativi necessari per esercitare un'attività imprenditoriale;
- rafforzare le competenze digitali delle imprese, delle pubbliche amministrazioni e degli intermediari, attraverso l'utilizzo degli strumenti digitali abilitanti.

AREA ECONOMICA – MISSIONE 14 - SVILUPPO ECONOMICO E COMPETITIVITÀ – RISULTATI ATTESI

40.Econ.14.1 Adeguamento normativo e promozione di un contesto favorevole allo sviluppo delle imprese

41.Econ.14.1 Semplificazione degli adempimenti inerenti il ciclo di vita delle imprese e miglioramento del servizio degli Sportelli Unici per le Attività Produttive

42.Econ.14.1 Attrazione di nuovi investimenti sul territorio lombardo

● ELEMENTI DI CONTESTO

Il Programma Strategico per la Semplificazione e la Trasformazione Digitale

Documento programmatico che declina in modo organico e completo gli interventi da realizzare nel corso dell'XI Legislatura. Prevede la collaborazione degli Angeli Anti burocrazia quale supporto alle Direzioni Generali per la realizzazione degli interventi di semplificazione individuati nell'ambito dell'area imprese.

| N. | Direzione responsabile dell'intervento | Titolo proposta |
|----|--|---|
| 29 | Direzione Generale Sviluppo Economico | Alimentazione del fascicolo informatico d'impresa e del Cassetto digitale dell'imprenditore |
| 30 | Direzione Generale Sviluppo Economico | Servizio di self care informativo per l'impresa |
| 31 | Direzione Generale Sviluppo Economico | Miglioramento dei livelli di servizio dei SUAP lombardi |
| 33 | Direzione Generale Turismo | Attuazione della L.R. 27/2015 Implementazione di strumenti di orientamento e di semplificazione |
| 34 | Direzione Generale Turismo | Acquisizione di Segnalazioni Certificate di Inizio Attività e di Comunicazioni delle strutture ricettive nel portale Turismo 5 |
| 46 | Direzione Generale Welfare | Misure di semplificazione attraverso il raccordo tra i Dipartimenti di Igiene e Prevenzione Sanitaria delle Agenzie di Tutela della Salute (ATS) e gli Sportelli Unici per le Attività Produttive |

| N. | Direzione responsabile dell'intervento | Titolo proposta |
|----|--|--|
| 47 | Direzione Generale Welfare | Procedimento di riconoscimento ai sensi del Regolamento (CE) 852/2004 attraverso gli Sportelli Unici per le Attività Produttive |
| 49 | Direzione Generale Welfare | Digitalizzazione delle procedure di riconoscimento ai sensi dei Regg. (CE) 853/2004, 183/2005, 1069/2009 e del procedimento di registrazione ai sensi del Reg (CE) 1069/2009 Dematerializzazione dei verbali di sopralluogo ed implementazione del fascicolo aziendale. |
| 54 | Direzione Generale Ambiente e Clima | Semplificazione delle procedure per le autorizzazioni "in deroga" alle emissioni in atmosfera |
| 55 | Direzione Generale Ambiente e Clima | Razionalizzazione delle attività di controllo impianti soggetti ad Autorizzazione Unica Ambientale |
| 62 | Direzione Generale Territorio e Protezione | Interoperabilità con i sistemi informativi comunali dedicati alla sismica - nuovi moduli per integrazione con procedura edilizia |

● ELEMENTI DI CONTESTO

Le Linee d'indirizzo progettuali per il 2019

Con d.g.r. n. 711/2018 la Giunta Regionale ha individuato i **criteri** di riferimento per la declinazione operativa delle attività per l'annualità 2019 del progetto Angeli Anti burocrazia.

La realizzazione delle attività progettuali dovrà garantire, nei diversi contesti territoriali, il raggiungimento di importanti "risultati di sistema".

La collaborazione con il Sistema Camerale

- Regione Lombardia ha scelto fin dal 2015 il Sistema Camerale quale partner istituzionale per la sua realizzazione;
- le attività degli Angeli Anti burocrazia si sono inserite in modo strategico, sinergico, complementare e innovativo nell'ambito delle aree di intervento individuate annualmente dal sistema camerale all'interno della propria programmazione;
- si tratta di un innesto foriero di ulteriori apporti positivi anche per il 2019 con particolare riguardo agli obiettivi di diffusione della cultura digitale delle imprese;
- il nuovo Accordo per lo sviluppo economico e competitività 2019-2023 tra Regione Lombardia e Sistema Camerale lombardo costituisce la cornice programmatica di riferimento all'interno della quale si colloca il progetto Angeli Anti burocrazia.

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



1. UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE + EFFICIENTE



2. + SERVIZI PER LE IMPRESE



3. UN ECOSISTEMA + INTEGRATO



4. + VALORE ALLA COMUNICAZIONE



5. UNA MISURAZIONE + STRATEGICA

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



1. UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE + EFFICIENTE

| ATTIVITA' | INDICATORI | TARGET 2019 |
|--|---|---|
| Supportare il percorso di efficientamento degli sportelli unici lombardi (PSST Intervento n.31) | n. interventi di affiancamento n. interventi di assistenza | n. 500 SUAP; n. 800 persone; n. 750 ticket |
| Promuovere e supportare il percorso di aggregazione dei SUAP (PSST Intervento n.31) | n. aggregazioni (nuovi comuni associati) | Incrementare le aggregazioni con almeno 30 nuovi comuni associati a livello regionale |
| Sviluppare e consolidare la rete di raccordo tra sportelli unici ed enti terzi anche attraverso il colloquio telematico (PSST Intervento 46) | n. enti formati | Interventi formativi per tutte le A.T.S. e ARPA Lombardia |
| Supportare e assistere i comuni nella fase di elaborazione e definizione del Programma di Attuazione, ai fini della sottoscrizione degli Accordi per l'Attrattività promossi dal Programma AttrACT; monitorare l'attuazione degli impegni di semplificazione per i comuni sottoscrittori degli accordi | n. interventi di affiancamento ai comuni ammessi al Programma AttrACT | Totalità dei comuni sottoscrittori degli Accordi per l'attrattività |
| Promuovere e realizzare interventi di miglioramento delle performance | n. di procedimenti digitali | >10% pratiche digitali anno 2018 |
| Progettare e sviluppare un servizio di self care informativo (PSST Intervento n.30) | n. schede informative | n. 50 schede informative |
| Razionalizzare gli adempimenti e sistematizzare la banca dati procedimenti (PSST Intervento n.43) | n. procedimenti analizzati | Totalità dei procedimenti dell'alberatura |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



1. UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE + EFFICIENTE

| | |
|--------------------|---|
| RISULTATI | Miglioramento del livello dei servizi con riguardo all'orientamento, alla presentazione delle pratiche e ai tempi di conclusione dei procedimenti per le imprese |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborazione di documenti con l'analisi dei processi relativi ai procedimenti d'interesse▪ Presentazioni di supporto alla conoscenza della nuova modulistica▪ Predisposizione di report relativi agli interventi di affiancamento▪ Attivazione di reti territoriali e predisposizione di report relativi ai tavoli permanenti▪ Documenti di supporto per la realizzazione degli interventi del PSST |
| RISORSE | TEAM AAB (23 risorse) |
| DESTINATARI | Pubbliche amministrazioni |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



2. + SERVIZI PER LE IMPRESE

| ATTIVITÀ | INDICATORI | TARGET 2019 |
|--|--|---|
| Progettare e supportare la realizzazione di interventi formativi per lo sviluppo di competenze (anche digitali) delle imprese e dei professionisti | n. incontri/ seminari realizzati | n. 30 incontri di formazione per professionisti |
| Supportare le imprese nella risoluzione dei nodi burocratici | % risoluzione segnalazioni | 90% casi risolti |
| Sviluppare e attivare sportelli di consulenza (anche digitale) | n. imprese e/o professionisti supportati | n. 350 imprese e/o professionisti |
| Supportare i potenziali investitori nell'ambito del programma AttrACT ai fini dell'interazione con enti e Pubbliche Amministrazioni competenti per gli adempimenti burocratici e amministrativi atti alla realizzazione del nuovo insediamento | n. potenziali investitori interessati a nuovi insediamenti | Totalità degli investitori interessati alle opportunità insediative proposte tramite il Programma AttrACT |
| Potenziare il servizio di help desk | n. customer somministrate/ analizzate | n. 1 customer sul 10% del target |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



2. + SERVIZI PER LE IMPRESE

| | |
|--------------------|--|
| RISULTATI | Crescita delle competenze digitali delle imprese |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborazione di documenti di progettazione per la realizzazione di interventi formativi▪ Predisposizione di report relativi agli interventi di affiancamento e di assistenza▪ Attivazione di reti territoriali con i professionisti▪ Elaborazione di un modulo di customer per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza |
| RISORSE | TEAM AAB |
| DESTINATARI | Imprese e professionisti |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



3. UN ECOSISTEMA + INTEGRATO

| ATTIVITÀ | INDICATORI | TARGET 2019 |
|--|--|---|
| Supportare lo sviluppo dei processi di interoperabilità (PSST interventi nn.54 - 62) | n. flussi analizzati (procedimenti amministrativi) | n. 10 flussi di processo |
| Supportare l'analisi e la telematizzazione della modulistica standardizzata nazionale e regionale (PSST interventi nn.33 -34 - 47 49 - 54-55) | n. procedimenti analizzati | n. 10 procedimenti analizzati |
| Supportare l'alimentazione del fascicolo informatico d'impresa (PSST intervento nn.29 - 49) | n. documenti presenti n. banche dati di interesse analizzate (fascicolo e cassetto) | >10% documenti anno 2018 n. 5 banche dati analizzate |

| | |
|--------------------|---|
| RISULTATI | Migliorare il raccordo e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni attraverso la semplificazione dei processi e riduzione degli oneri amministrativi |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborazione degli schemi di flussi amministrativi▪ Analisi della modulistica standardizzata▪ Elaborazione di documenti di analisi relativi all'alimentazione del fascicolo informatico d'impresa |
| RISORSE | TEAM AAB |
| DESTINATARI | Pubbliche amministrazioni |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ



4. + VALORE ALLA COMUNICAZIONE

| ATTIVITÀ | INDICATORI | TARGET |
|---|---|---|
| Definizione di una strategia di comunicazione integrata sia negli strumenti online che offline, orientata alla promozione delle attività del progetto verso il target impresa | <ul style="list-style-type: none"> n. di uscite sui canali on line per diffondere la conoscenza del progetto n. di uscite sui canali off line | <ul style="list-style-type: none"> Video (n. fino a 10) Newsletter/ DEM (n. fino a 20) Social media (n. fino a 80) Uscite stampa (n. fino a 15) |

| | |
|--------------------|--|
| RISULTATI | Incrementare la conoscenza delle attività del servizio principalmente per il mondo dell'impresa, in termini di informazione, accompagnamento e sostegno |
| PRODOTTI | Definizione di un Piano Editoriale, in termini di layout e attività di copy, che copra tutti gli ambiti di intervento del progetto. Media scelti: <ul style="list-style-type: none"> Video (tipologia promozionale, educational) Newsletter (tipologia informativa/promozionale) Social media/post (tipologia informativa/promozionale) (Facebook, LinkedIn) Stampa, elaborazione di contenuti per uscite su quotidiani locali |
| RISORSE | TEAM AAB |
| DESTINATARI | Aspiranti imprenditori, imprese, professionisti. |

● OBIETTIVI E ATTIVITÀ

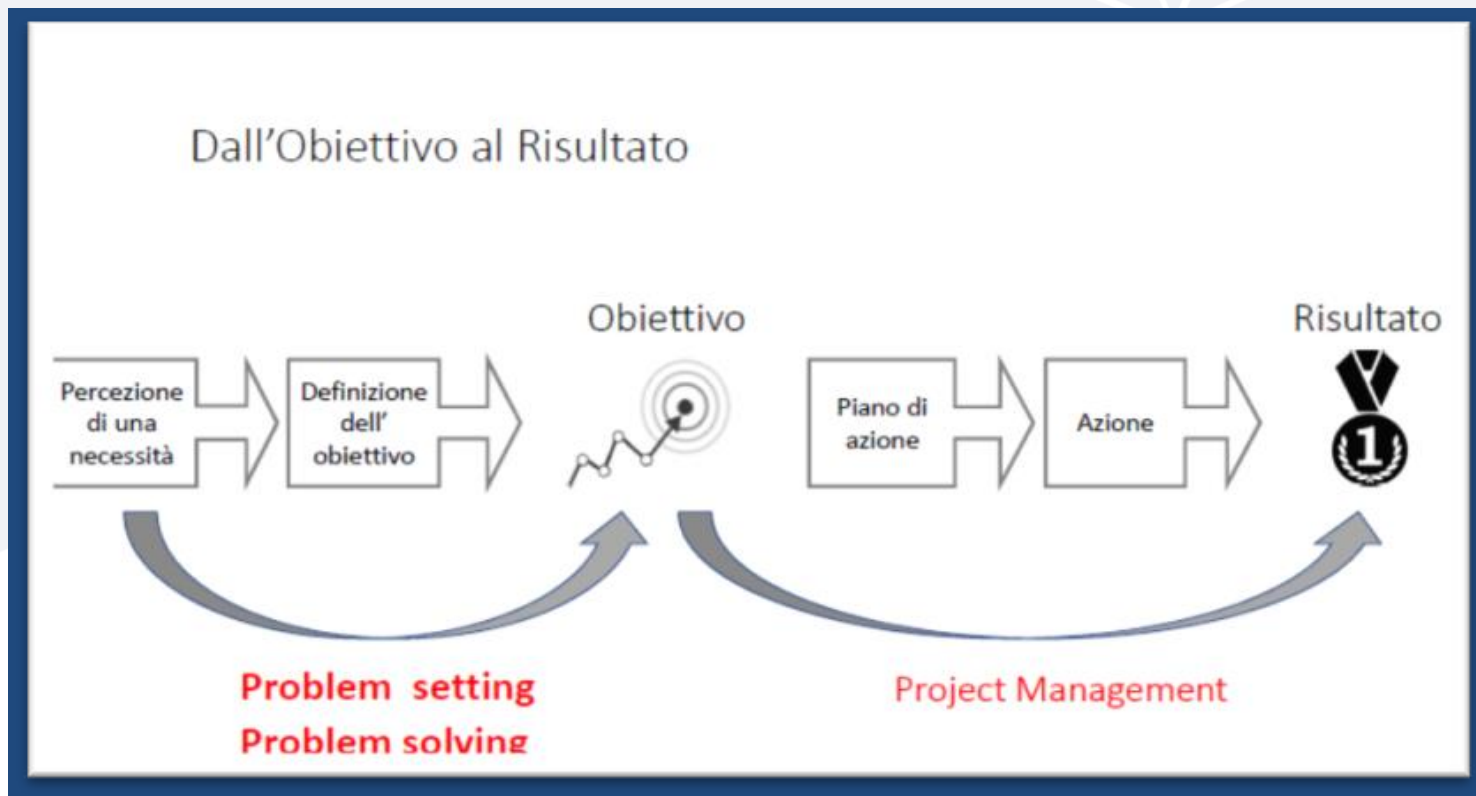


5. UNA MISURAZIONE + STRATEGICA

| ATTIVITÀ | INDICATORE | TARGET 2019 |
|--|---------------------------|--|
| Progettazione di un set di indicatori per la misurazione del livello di semplificazione e digitalizzazione (riduzione tempi) | n. proposte | 1 proposta relativa al set di indicatori da monitorare |
| Analisi (quantitativa e qualitativa) degli indicatori di monitoraggio | n. report di monitoraggio | Rendicontazione mensile |

| | |
|--------------------|--|
| RISULTATI | Sviluppo di una reportistica per la rendicontazione dei dati e risultati |
| PRODOTTI | <ul style="list-style-type: none">▪ Elaborazione di documenti di progettazione del set di indicatori▪ Predisposizione di report di monitoraggio |
| RISORSE | TEAM AAB |
| DESTINATARI | Pubbliche amministrazioni |

● MODELLO ORGANIZZATIVO



● QUADRO LOGICO DI PROGETTO

| OBIETTIVO DI PROGETTO | | PRE -CONDIZIONI | | |
|---|---|---|---|-------------------------|
| SEMPLIFICARE IL RAPPORTO TRA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E IMPRESE PERCHÉ SIA PIÙ FACILE "FARE IMPRESA" IN LOMBARDIA. | | <ul style="list-style-type: none"> • COINVOLGIMENTO DEL SISTEMA REGIONALE E CAMERALE • DISPONIBILITÀ A LAVORARE CON MODALITÀ COLLABORATIVE DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI COINVOLTE | | |
| OBIETTIVI | ATTIVITA' | RISULTATI ATTESI | INDICATORI | FONTE DI VERIFICA |
| UNA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PIÙ EFFICIENTE | 1. SUPPORTARE IL PERCORSO DI EFFICIENTAMENTO DEGLI SPORTELLI UNICI LOMBARDI (PSST INTERVENTO N.31) 2. PROMUOVERE E SUPPORTARE IL PERCORSO DI AGGREGAZIONE DEI SUAP (PSST INTERVENTO N.31) 3. SVILUPPARE E CONSOLIDARE LA RETE DI RACCORDO TRA SPORTELLI UNICI ED ENTI TERZI ATTRAVERSO IL COLLOQUIO TELEMATICO 4. SUPPORTARE E ASSISTERE I COMUNI NELLA FASE DI ELABORAZIONE E DEFINIZIONE DEL PROGRAMMA DI ATTUAZIONE, AI FINI DELLA SOTTOSCRIZIONE DEGLI ACCORDI PER L'ATTRATTIVITÀ PROMOSSI DAL PROGRAMMA ATTRACT; MONITORARE L'ATTUAZIONE DEGLI IMPEGNI DI SEMPLIFICAZIONE PER I COMUNI SOTTOSCRITTORI DEGLI ACCORDI 5. PROMUOVERE E REALIZZARE INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE 6. PROGETTARE E SVILUPPARE UN SERVIZIO DI SELF CARE INFORMATIVO (PSST INTERVENTO N.30) 7. RAZIONALIZZARE GLI ADEMPIMENTI E SISTEMATIZZARE LA BANCA DATI PROCEDIMENTI (PSST INTERVENTO N.43) | MIGLIORAMENTO DEL LIVELLO DEI SERVIZI CON RIGUARDO ALL'ORIENTAMENTO, ALLA PRESENTAZIONE DELLE PRATICHE, AI TEMPI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI PER LE IMPRESE | N. INTERVENTI DI AFFIANCAMENTO N. INTERVENTI DI ASSISTENZA N. AGGREGAZIONI (NUOVI COMUNI ASSOCIATI) N. ENTI FORMATI N. INTERVENTI DI AFFIANCAMENTO AI COMUNI AMMESSI AL PROGRAMMA ATTRACT N. DI PROCEDIMENTI DIGITALI N. SCHEDE INFORMATIVE N. PROCEDIMENTI ANALIZZATI | SISTEMA DI MONITORAGGIO |
| IMPRESE PIÙ COMPETITIVE | 1. PROGETTARE E REALIZZARE INTERVENTI FORMATIVI PER LO SVILUPPO DI COMPETENZE DIGITALI DELLE IMPRESE E DEI PROFESSIONISTI 2. SVILUPPARE E ATTIVARE SPORTELLI DI CONSULENZA DIGITALE 3. SUPPORTARE I POTENZIALI INVESTITORI NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA ATTRACT AI FINI DELL'INTERAZIONE CON ENTI E PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI COMPETENTI PER GLI ADEMPIMENTI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI ATTI ALLA REALIZZAZIONE DEL NUOVO INSEDIAMENTO 4. POTENZIARE IL SERVIZIO DI HELP DESK | CRESITA DELLE COMPETENZE DIGITALI DELLE IMPRESE | N. INCONTRI/ SEMINARI REALIZZATI % RISOLUZIONE SEGNALAZIONI N. PERSONE FORMATE/ IMPRESE SUPPORTATE N. POTENZIALI INVESTITORI INTERESSATI A NUOVI INSEDIAMENTI N. CUSTOMER SOMMINISTRATE/ ANALIZZATE | SISTEMA DI MONITORAGGIO |
| ECOSISTEMA PIÙ INTEGRATO | 1. SUPPORTARE LO SVILUPPO DEI PROCESSI DI INTEROPERABILITÀ (PSST 54 – 62) 2. ANALIZZARE LA MODULISTICA STANDARDIZZATA NAZIONALE E REGIONALE (PSST 33 -34 – 47 49 – 54-55) 3. SUPPORTARE L'ALIMENTAZIONE DEL FASCICOLO INFORMATICO D'IMPRESA (PSST INTERVENTO N.29 - 49) | MIGLIORARE IL RACCORDO E L'INTEROPERABILITÀ TRA LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI ATTRAVERSO LA SEMPLIFICAZIONE DI PROCESSI | N. FLUSSI ANALIZZATI (PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI) N. PROCEDIMENTI ANALIZZATI N. DOCUMENTI PRESENTI N. BANCHE DATI DI INTERESSE ANALIZZATE | SISTEMA DI MONITORAGGIO |
| PIÙ VALORE ALLA COMUNICAZIONE | 1. DEFINIZIONE DI UNA STRATEGIA DI COMUNICAZIONE INTEGRATA SIA NEGLI STRUMENTI ONLINE CHE OFFLINE, ORIENTATA ALLA PROMOZIONE DELLE ATTIVITÀ DEL PROGETTO VERSO IL TARGET IMPRESA | MAGGIORE CONOSCENZA E DIFFUSIONE DEL PROGETTO E DEGLI INTERVENTI REALIZZATI | N. DI USCITE SUI CANALI ON LINE PER DIFFONDERE LA CONOSCENZA DEL PROGETTO N. DI USCITE SUI CANALI OFF LINE | SISTEMA DI MONITORAGGIO |
| MISURAZIONE PIÙ EFFICACE | 1. PROGETTAZIONE DI UN SET DI INDICATORI PER LA MISURAZIONE DEL LIVELLO DI SEMPLIFICAZIONE E DIGITALIZZAZIONE 2. ANALISI (QUANTITATIVA E QUALITATIVA) DEGLI INDICATORI DI MONITORAGGIO | SVILUPPO DI UNA REPORTISTICA PER LA RENDICONTAZIONE DEI DATI E RISULTATI | N. PROPOSTE N. REPORT DI MONITORAGGIO | SISTEMA DI MONITORAGGIO |