
Luci e ombre nella pratica degli Sportelli Unici: quali prospettive

relatore: **Olivia Morani**

(Responsabile del Servizio SUAP del Comune di Abbiategrasso)

Lo **Sportello Unico per le Imprese del Comune di Abbiategrasso** è stato istituito, in forma singola, il **27 maggio 1999** per espressa volontà dell'allora Assessore alla Gestione del Territorio, ora Sindaco, Alberto Fossati con la precisa finalità di dare all'imprenditore un unico interlocutore per l'espletamento di tutte le pratiche necessarie per l'attivazione di una qualsivoglia attività produttiva.

Dal 1999 ad oggi lo Sportello Unico di Abbiategrasso è cresciuto sotto il profilo delle professionalità impiegate, esso è inserito in seno al Settore Gestione del Territorio ove operano specifiche professionalità tecnico – amministrative, e si è affermato quale **unico interlocutore tra il cittadino e taluni Enti Terzi** coinvolti nel procedimento di autorizzazione delle imprese; per queste ragioni e per l'indubbia esperienza acquisita sul campo negli anni, ben sei Comuni hanno scelto di associarsi, ricorrendo anche alla formula della delega di funzioni.

Oggi lo Sportello Unico di Abbiategrasso è capofila dei Comuni di:

Albairate,

Cassinetta di Lugagnano,

Cislano,

Motta Visconti,

Ozzero;

Robecco Sul Naviglio.

Lo Sportello Unico del Comune di Abbiategrasso assicura a tutti gli Associati molteplici servizi che spaziano dall'informazione circa le novità normative in materia, all'attività consulenziale ed all'istruttoria tecnico – amministrativa di pratiche complesse, alla predisposizione di idonea modulistica, all'organizzazione di giornate di formazione su temi specifici.

Sin dalla sua istituzione lo Sportello Unico di Abbiategrasso ha perseguito precisi obiettivi quali:

- **l'informazione agli addetti ai lavori:**

- geometri, architetti, ingegneri, commercialisti, associazioni di categoria, presenti sul territorio, è a costoro che il nuovo Servizio è stato presentato all'atto della sua istituzione;
- agli imprenditori ai quali, grazie alla sottoscrizione di un protocollo d'intesa con la sezione Abbiatense di API Milano, è stata offerta consulenza gratuita relativa a specifici aspetti tra i quali quelli fiscali, tributari ambientali, ecc;

- **la collaborazione fattiva con gli Enti terzi** finalizzata a ridurre i tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzativi;
- **l'integrazione con gli altri uffici comunali coinvolti;**
- **la ricognizione delle attività presenti sul territorio** con la conseguente trasposizione su cartografia ed aggiornamento in tempo reale.

Sulla scorta dell'attività svolta e dell'esperienza maturata in questi sette anni di attività, oggi si può, senza dubbio, sostenere che i **punti di forza dello Sportello Unico del Comune di Abbiategrasso** sono stati e sono:

- **la volontà politica favorevole;**
- **l'integrazione con l'organizzazione comunale e l'adozione di azioni e obiettivi comuni con gli altri uffici**, in particolare è stato creato un' unico front-office per le pratiche edilizio-produttive;
- **l'adozione di azioni e obiettivi comuni con enti esterni**: in particolare con la locale ASL è in atto un protocollo di intesa che regola i reciproci rapporti;
- **la buona visibilità verso l'esterno**, anche grazie alla creazione del sito web dell'Abbiatense, ove sono reperibili le informazioni e la modulistica necessaria per la presentazione delle richieste;
- **la conoscenza del territorio**: delle attività esistenti, delle aree dismesse e relative problematiche, anche al fine di programmare il riutilizzo di dette aree;
- **l'ideazione e le azioni volte allo sviluppo e sostegno dell'economia locale** in collaborazione con enti ed istituzioni di importanza sovracomunale quali:
 - *Milano Metropoli* (agenzia per la promozione e lo sviluppo sostenibile dell'area metropolitana milanese);
 - *Consorzio Milano Ricerche*, con quale si sono avviate collaborazioni per studi di fattibilità di progetti relativi alla produzione di energia ricavata dai rifiuti solidi, in particolare la realizzazione di un impianto high-tech di temovalorizzazione per RSU;
 - *Università di Milano*, per la creazione di un polo universitario locale ed in particolare di un laboratorio per lo studio della qualità delle acque;
 - sono state avviate, inoltre, azioni per dare l'opportunità alle imprese di espandersi o rilocalizzarsi in aree di adeguate dimensioni al fine di favorire lo sviluppo di nuovi processi produttivi atti a favorire l'innovazione e risolvere problemi ecologico-ambientali, in quest'ottica sono stati approvati *tre Piani per gli Insediamenti Produttivi (P.I.P.)*, due dei quali già attivati ed uno in fase di progetto per un'area di circa mq. 200.000 di superficie lorda di pavimento;
 - sono stati organizzati, in collaborazione con la Provincia di Milano, *corsi di formazione professionale volti alla riqualificazione del personale* dipendente di talune aziende locali che hanno cessato l'attività;

- **la semplificazione delle procedure per l'autorizzazione di inizio attività** delle imprese, tramite il ricorso ad un terzo genus: **il procedimento misto** che si pone a metà strada tra il **procedimento semplificato** ed il **procedimento autocertificato**. Questo procedimento consente all'imprenditore di attivare il procedimento semplificato avvalendosi della possibilità sia di autocertificare il possesso dei requisiti di legge a partire dagli aspetti edilizi-urbanistici, igienico – sanitari, ambientali e di sicurezza, sia di attivare gli endoprocedimenti di competenza degli enti esterni.

L'attività svolta finora dalla Sportello Unico dell'Abbatense può essere ritenuta soddisfacente, ma sono state riscontrate alcune **criticità** che, di fatto, impediscono una piena realizzazione della tanto agognata **semplificazione amministrativa, quali:**

- **Complessità dei procedimenti di competenza degli sportelli unici delle attività produttive:**
gli sportelli unici sono *costretti* a confrontarsi ed applicare più di duecento leggi, spesso contraddittorie, basti pensare che le autorizzazioni che un imprenditore deve richiedere ed ottenere per far partire concretamente la sua attività oscillano tra le cinquantotto e le ottanta, molte delle quali del tutto inutili.
- **carezza di specifiche professionalità**, in seno alle piccole e medie imprese, in grado di valutare tutti gli aspetti normativi legati all'apertura di un'attività produttiva;
- **carezza di un sostegno forte da parte delle associazioni di categoria** alla causa dello Sportello Unico;
- **carezza di efficienti relazioni interistituzionali** tra i diversi livelli di governo locale e le pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento unico (Regione, Provincia, ASL, ARPA, Vigili del Fuoco, ecc.);

Conclusioni

In conclusione, il ruolo d'interfaccia unico dello Sportello rispetto all'utenza deve essere condiviso e riconosciuto da tutti gli Enti terzi, questo aspetto si fonda su accordi informali e formali stipulati tra lo Sportello Unico ed i suoi partners, al fine di coordinare con chiarezza e trasparenza tutte le fasi del procedimento unico; tuttavia questi accordi non devono essere ricondotti ad un mero adempimento normativo, ma devono essere frutto di un'esperienza di co-amministrazione che risponde all'obiettivo dello sviluppo economico del territorio che passa soprattutto attraverso la semplificazione amministrativa.

Alla luce di quanto sopra, lo spirito con cui lo Sportello Unico deve ricercare la qualità del proprio servizio, non deve essere improntato alla cultura burocratico-amministrativa, bensì alla soddisfazione dei bisogni espressi dal territorio su cui insiste attraverso il coinvolgimento delle persone, a tutti i livelli delle gerarchie organizzative, ed una loro sensibilizzazione circa cultura della qualità.

Abbiategrosso Ottobre 2006