



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

aggiornamento al 30 ago 2024

Titolo del progetto: SERVIZI SUAP - PROVINCIA DI GROSSETO-anno 2024

progetto: **1005R-CENTRO SERVIZI**

missione: 14- Sviluppo Economico e Competitività

programma: 1-Industria PMI e Artigianato

Sintesi della proposta progettuale

Il Progetto si propone di rilanciare il complesso delle attività del Coordinamento Provinciale degli Sportelli Unici alle Attività Produttive, rafforzando la rete di relazioni istituzionali tra Enti, imprese ed altri soggetti aderenti al Protocollo d'Intesa che nel 2010 istituiva il Coordinamento provinciale.

Nell'attività generale si individuano due sottoprogetti tra loro complementari:

- il primo, legato al rinnovamento dei servizi resi dalla Provincia di Grosseto in favore di soggetti della Rete Provinciale dei SUAP di cui alla Convenzione con Comuni e Unione di Comuni parte del Coordinamento Provinciale, e finalizzato a migliorare ed adeguare l'informazione e l'assistenza alla compilazione on line.
- il secondo è finalizzato al miglioramento del servizio svolto dalla Provincia di Grosseto in favore dei piccoli Comuni attraverso l'ottimizzazione del processo di gestione delle istanze, reso possibile dall'introduzione di sviluppi dell'applicativo e da un modello standard avanzato in grado di assicurare sia un'analogia risposta amministrativa, sia la futura sostenibilità finanziaria;

Durata del progetto:

fase 1-**progettazione**: inizio 1 ott 2023 fine 31 dic 2023

fase 2-**esecuzione**: inizio 1 gen 2024 fine 15 nov 2024

fase 3-**chiusura**: inizio 15 nov 2024 fine 31 dic 2024

Costo del progetto:

	TOTALE	Sottoprogetto 1- SERVIZI per il COORDINAMENTO	Sottoprogetto 2- SERVIZI per la GESTIONE DIRETTA
Costo annuo dei SERVIZI	€ 171.001,55	€ 152.000,00	€ 19.001,55

N.B. non sono ricompresi i costi delle spese generali e i costi di personale.



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

Informazioni sul documento

n° ID	
autore	Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio
data redazione	07/12/2023
data ultima modifica	30/08/2024
nome file	SCHEDA progetto servizi SUAP-anno 2024-V7

versione del documento

versione	data di redazione	note
1	07/12/2023	alcune sezioni sono ancora da completare
2	09/12/2023	correzione OBS e WBS, inserita matrice RASCI e cronoprogramma
3	20/12/2023	correzioni apportate a seguito della riunione del gruppo di Lavoro del 14/12/2023
4	8/2/2024	correzioni errori materiali e inserimento delle sezione 14 appendice documenti collegati
5	5/3/2024	a seguito dell'approvazione degli strumenti di programmazione DUP -2024, Bilancio di Previsione 2024-26, bando di Regione Toscana dati
6	30/3/2024	per allineamento del progetto con predisposizione dei PIAO e indicatori di performance
7	30/08/2024	a seguito della variazioni del Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 –Variazione conseguente a Variazione di Bilancio connessa a Salvaguardia Equilibri di bilancio- Delibera CP. n°93 del 08/08/2024 e del cambio dal servizio con decorrenza dal 01/09/2024

distribuzione del documento

nome documento	distribuito a	data distribuzione	versione
SCHEDA progetto servizi SUAP-anno 2024-v2	GdL	11/12/2023	v2
SCHEDA progetto servizi SUAP-anno 2024-v3	dirigente e Gruppo di Lavoro	20/12/2023	v3
	Arianna Picci	22/12/2023	
SCHEDA progetto servizi SUAP-anno 2024-v5	presidente	05/03/2024	V5
	dirigente		
SCHEDA progetto servizi SUAP-anno 2024-v7	ing. Monaci	30/08/2024	V7
	dott. Onorati		
	GTO		

n.b. Il documento potrebbe contenere il link ad altri documenti, i quali i soggetti destinatari potrebbero non avere accesso, perché interni al Gruppo di Lavoro.



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

INDICE

1-Scopo del progetto	5
Lo scopo.....	5
I sottoprogetti.....	6
1 - Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024.....	6
Cosa prevede il progetto.....	6
Cosa NON prevede il progetto.....	7
Le ipotesi progettuali.....	8
Le strategie in esecuzione.....	8
2 - Miglioramento Servizi Diretti SUAP anno 2024.....	8
Cosa prevede il progetto.....	8
Cosa NON prevede il progetto.....	9
Le ipotesi progettuali.....	9
Le strategie in esecuzione.....	10
Il portato dell'iniziativa.....	10
2-Background del progetto	11
Il contesto generale.....	11
Le tappe fondamentali.....	11
Il Coordinamento Provinciale SUAP.....	12
Governance e Servizi.....	12
Spesa storica e co-finanziamenti.....	13
Coerenza con programmazione 2024.....	14
3-Approccio progettuale	14
Situazione di partenza.....	14
4-Obiettivi del progetto	15
LISTA DEGLI OBIETTIVI-sottoprogetto 1.....	15
LISTA DEGLI OBIETTIVI-sottoprogetto 2.....	15
5-Team di progetto	16
Rappresentazione grafica.....	16
MATRICE RASCI.....	18
6-Identificazione degli stakeholder	19
6.1 ELENCAZIONE STAKEHOLDER.....	19
6.2 MATRICE DI ANALISI DEGLI STAKEHOLDER.....	21
7-Ambito di progetto	21
7.1-Macro-deliverable.....	21
7.2-WBS.....	22
WBS TABELLARE.....	23
CRONOPROGRAMMA.....	23

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

*Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio*

RETICOLO LOGICO.....	23
8-Le milestone.....	24
9-Macro-Rischi.....	25
MACRO RISCHI.....	25
10-Budget- approssimativo.....	25
11-Criteri di Successo.....	25
12-appendice documenti collegati.....	26

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

1-Scopo del progetto

(Descrivere i motivi per cui si è deciso di dare vita al progetto producendo una breve descrizione del progetto spiegando i benefici che potrebbe generare)

Lo scopo

Le Convenzioni a durata triennale sottoscritte dalla Provincia di Grosseto, i Comuni e le Unioni dei Comuni, nel corso degli anni hanno consentito l'erogazione di **servizi avanzati**, compresi quelli **on-line integrati con STAR**, che sono stati mantenuti in costante aggiornamento, favorendo i rapporti tra il tessuto economico locale e la Rete Provinciale dei SUAP.

Partendo da un'analisi compiuta sui servizi ricompresi nella Convenzione "con i Comuni e le Unioni di Comuni componenti il Coordinamento degli sportelli unici per le attività produttive e lo sviluppo dei servizi SUAP" nell'ultimo triennio 2021-2023, è emersa per taluni, la necessità di mantenere alcuni servizi, mentre altri un radicale rinnovamento, in quanto **non più adeguati nel supportare il sistema di servizi on line** della realtà locale rappresentati dal sistema STAR-Netbuk, nell'ambito del più generale Sistema Regionale di Servizi alle Imprese.

Negli ultimi anni i soggetti sovraordinati (Stato e Regione Toscana) impegnati nell'attuazione della cd "Riforma Madia" hanno fatto sentire la propria influenza sull'operato degli sportelli unici per le attività produttive, rendendo necessario un **radicale ripensamento della strategia** della Provincia di Grosseto nella **governance** del Coordinamento Provinciale della Rete dei SUAP.

Per questo è percepita anche dai membri del Gruppo Tecnico Operativo (Enti che costituiscono un nucleo operativo del Coordinamento) la necessità di un **rinnovata stagione del Coordinamento Provinciale**, improntata al rafforzamento dei rapporti interistituzionali tra i vari **Enti** aderenti al Coordinamento medesimo, anche attraverso una innovazione dei protocolli d'intesa a suo tempo sottoscritti, che vedano coinvolti le Associazioni di categoria maggiormente rappresentative del tessuto economico locale, gli Ordini professionali e gli altri soggetti pubblici, la ASL Toscana Sud-est e, non ultimi, la Prefettura di Grosseto e la Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno.

Il **rilancio dell'attività di governance** rappresenta il presupposto per il rinnovamento dei servizi "del COORDINAMENTO", tanto che la proroga delle Convenzioni nell'anno 2024 (in particolare quella rivolta alla RETE provinciale dei SUAP) consentirà di sperimentare alcuni dei servizi finalizzati a rafforzare l'informazione, i quali risultano inclusi nel sottoprogetto denominato **1- convenzioni coordinamento SUAP anno 2024**.

La sperimentazione nell'anno 2024 sarà oggetto di valutazione per individuare i contenuti delle Convenzioni negli anni successivi.

Sempre nell'ambito dei servizi SUAP, ma su un fronte parallelo, con apposite Convenzioni aventi durata genericamente annuale, la Provincia interviene nei confronti dei **piccoli Comuni del Coordinamento Provinciale**, i quali possono affidare, la **gestione diretta dei servizi SUAP** all'Ufficio Sviluppo e valorizzazione del territorio della Provincia di Grosseto, che ha al suo interno personale che nel tempo si è qualificato nella gestione diretta degli Sportelli Unici alle Attività Produttive.

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

L'affidamento del servizio SUAP, "in avvalimento", trova la sua motivazione, talvolta nella momentanea carenza di personale, oppure dalla volontà del comune, di conseguire un maggiore standard qualitativo nell'erogazione del servizio.

Il sottoprogetto che riguarda ai **servizi diretti SUAP** propone quei correttivi necessari a migliorare il processo di co-gestione delle istanze con benefici diretti per gli Uffici provinciali e comunali coinvolti, prevedendo una modalità standard ed automatismi improntati a criteri di massima efficienza, ed in particolare si pone l'obiettivo di ridurre i tempi di evasione delle istanze, cui le imprese tengono particolarmente.

Altra finalità ed elemento di raccordo tra i due sottoprogetti, è quella di trasferire elementi di conoscenza maturata nella gestione diretta dei SUAP ai piccoli comuni, proponendo alla Rete Provinciale dei SUAP ed in particolare ai SUAP che svolgono la funzione in forma associata: modelli organizzativi, modalità operative, configurazioni avanzate ed elaborazione statistiche, attraverso il gestionale NetBuk.

I sottoprogetti

Il progetto che si presenta unico, ma diviso in due sottoprogetti, assolutamente complementari:

- Il primo, per il **rinnovamento dei servizi erogati** ai SUAP facenti parte del Coordinamento Provinciale denominato: **1-Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024**, riferito ai servizi offerti nella Convenzione denominata "con i Comuni e le Unioni di Comuni componenti il Coordinamento degli sportelli unici per le attività produttive e lo sviluppo dei servizi SUAP "
- Il secondo, che riguarda la **gestione diretta dei SUAP ai piccoli Comuni** denominato: **2-Miglioramento servizi SUAP anno 2024**, fa riferimento alla Convenzione "per l'affidamento dei SERVIZI SUAP da parte dei Comuni alla Provincia di Grosseto"

La proroga per l'anno **2024**, ha riguardato entrambe le Convenzioni, conseguente ad un percorso partecipativo, con incontri alla presenza di rappresentanti dei **Comuni ed Unione di Comuni della Rete Provinciale dei SUAP**, iniziati nell'ottobre 2023 e conclusi con in data **27/11/2023**, nel quale sono stati presentati i risultati dell'attività svolta nel triennio **2021-2023**;  **1-PRESENTAZIONE-A COMUNI-COMPLETA.pdf**

1 - Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024

Cosa prevede il progetto

- Il **rilancio dell'attività di Governance del Coordinamento provinciale** attraverso il coinvolgimento dei soggetti terzi già sottoscrittori dei precedenti Protocollo d'intesa ed in particolare la Prefettura di Grosseto;
- Valutare e individuare, nel ventaglio dei servizi resi, quelli che hanno un **maggior impatto sul sistema locale**, anche **in relazione al contributo erogato dai Comuni**;
- **L'adeguamento dei contenuti del Contratto di Servizio Netspring 2024** relativo alle linee operative A-B che supporta i servizi del Coordinamento Suap affidati alla Provincia di Grosseto, con riferimento alla elaborazione di dati statistici ed indicatori utili alla valutazione degli impatti;
- **Modifica ai contenuti delle Convenzioni** del COORDINAMENTO PROVINCIALE eventualmente da sottoscrivere per gli anni successivi al 2024, in particolare, tenendo conto dei risultati che si otterranno con il rilancio delle **3 azioni prioritarie**, presenti nella Convenzione "con i Comuni e le Unioni di Comuni

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

componenti il Coordinamento degli sportelli unici per le attività produttive e lo sviluppo dei servizi SUAP" in scadenza al **31/12/2024**, ritenute di maggiore impatto per migliorare l'operatività degli sportelli unici, in particolare quelli dei piccoli Comuni.

Tali azioni riguardano:

- **MODULISTICA NETBUK - Attivazione della sezione informativa di NetBuk**, in affiancamento al Sistema Telematico di Accettazione Regionale STAR, in grado di "guidare" l'utente **nella compilazione dell'istanza**, trovando sul percorso "di compilazione" la modulistica, che STAR indica come **"da reperire sul portale dei singoli Comuni"** necessaria a completare l'istanza; Tale sezione informativa si aggiunge al servizio News rivolto alle imprese, il quale dovrà essere rinnovato per riferirsi specificatamente agli argomenti d'interesse dello Sportello Unico alle Attività Produttive e d'interesse dei Comuni, con riferimento ai servizi dell'art.2 c. 1, lett. h) della Convenzione con i Comuni 2021-2023, **prorogata per l'anno 2024**.
- **FAQ - Istituire la sezione Faq**, valorizzando quel servizio di assistenza che normalmente è svolto tramite Email e telefono, la quale accolga sia *la richiesta dell'intermediario che la risposta* (finora di tipo Uno a Uno) *data dai singoli istruttori o dalla segreteria del Centro Servizi* in modo da produrre benefici sull'intera comunità. L'idea di trasformare parti delle richieste in **Faq** (da limitare tuttavia alle sole **istruzioni per la compilazione dell'istanza**, senza "cadere" nell'interpretazione normativa nella quale ogni SUAP mantiene la propria autonomia) potrebbe colmare quella carenza del sistema informativo oggi lamentato nel sistema STAR-NetBuk e riferito soprattutto ai servizi forniti da NetBuk e solo in parte ai servizi dell'art.2 comma 1, lett.i) della Convenzione con i Comuni 2021-2023-**prorogata per l'anno 2024**.
- **COMUNICAZIONE**- Il progetto rinnova radicalmente la comunicazione destinata alle imprese, anche a seguito della progressiva perdita di visibilità del Portale Sportello Unico alle Attività Produttive della Provincia di Grosseto, prevedendo l'attivazione e popolamento sul **nuovo portale della Provincia di Grosseto**, di una sezione ove trasferire le **informazioni identitarie**, la **mission del Coordinamento Provinciale**, gli **orientamenti** assunti dal **Gruppo Tecnico Operativo provinciale**, i servizi SUAP delle gestioni dirette, ed il rinnovamento del **servizio News** rivolto alle imprese, con riferimento ai servizi dell'art.2 comma 1, lett. h) della convenzione con i comuni 2021-2023-**prorogata per l'anno 2024**.

Cosa NON prevede il progetto

Si elencano a titolo non esaustivo i servizi esclusi dal progetto, che quindi non sono sottoposti a processi di innovazione, anche se presenti nella **convenzione** prorogata per **l'anno 2024**:

- **La promozione di quei prodotti o servizi** (gestione dei ruoli e modelli tipo) che vengono sviluppati nella gestione diretta dei servizi SUAP e poi potranno essere trasferiti nel **sottoprogetto 1-Convenzioni Coordinamento Provinciale**.
- L'attivazione di informazioni di dettaglio in forma di schede nella **sezione informativa di NetBuk** in affiancamento a STAR, ad es: i requisiti soggettivi, oggettivi e gli adempimenti necessari allo svolgimento di ciascuna attività economica di competenza del DPR 160/2010.
- La **localizzazione dei procedimenti di livello comunale** sul portale STAR, attraverso la **console** di Regione Toscana.

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

- La **formazione destinata alle associazioni di categoria ed operatori**, finalizzata ad una corretta compilazione dell'istanza;
- La **Gestione del Gruppo Tecnico Operativo** e del Coordinamento Provinciale degli sportelli unici alla attività produttive.

Le ipotesi progettuali

Il rinnovamento dei servizi consente di superare l'attuale frammentazione delle informazioni presenti nei diversi portali che sono a disposizione delle imprese, (portale del coordinamento provinciale, portale dei singoli comuni aderenti al coordinamento, portale impresa in un giorno, del sistema camerale) **anteponendo al percorso di accesso a STAR la sezione informativa di NETBUK.**

I benefici attesi sono diretti alle imprese ed associazioni, con vantaggi riflessi anche sugli operatori SUAP dei singoli Comuni, soprattutto i più piccoli, i quali **necessitano del supporto continuo** dell'Ufficio Suap della Provincia di Grosseto, sottoposto a numerose telefonate da parte degli utenti al fine di sopperire alle carenze del sistema informativo.

Le azioni scelte hanno come risultato il miglioramento significativo del sistema informativo dei servizi alle imprese della Provincia di Grosseto.

Le strategie in esecuzione

Nella esecuzione del progetto, si deve tener conto di:

- **del maggiore coinvolgimento del GTO** nell'elaborazione di contenuti di FAQ, e nella revisione della **modulistica di comunità**, oltreché dell'attività di validazione di tali contenuti, prima di essere veicolati, attraverso NetBuk al resto del Coordinamento Provinciale.
- Prevedere l'attribuzione **dell'incentivo al personale della provincia** coinvolto, non solo per l'attività svolta per i servizi diretti nei confronti dei piccoli comuni, ma anche per i servizi resi alla **Rete Provinciale dei SUAP.**

2 - Miglioramento Servizi Diretti SUAP anno 2024

Cosa prevede il progetto

- **La standardizzazione del processo** di gestione del Servizio Suap, per tutti i Comuni attualmente in convenzione, con particolare riferimento al **flusso di gestione documentale tra uffici comunali e ufficio SUAP**, attraverso l'applicativo NetBuk.
- **Manutenzione evolutiva dell'applicativo NetBuk** e delle altre componenti tecnologiche che supportano l'attività dell'ufficio, in particolare riguardo all' **elaborazione/aggiornamento dei modelli tipo**, che dovrà avvenire quanto più possibile attraverso procedure automatizzate;
- **L'individuazione del migliore assetto organizzativo** che tenga conto, nei rispettivi ruoli, quello della provincia, quale soggetto che eroga servizi alla Rete Provinciale dei SUAP e quello di Netspring quale partner tecnologico che sopporta la provincia in tale attività.
- **L'aggiornamento del contenuto delle Linee Guida** per l'anno 2024 per consentire, in particolare gli uffici comunali coinvolti nel processo, di condividere le regole generali per lo svolgimento del servizio.

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

- **Adeguamento dei contenuti del Contratto di Servizio Netspring 2024** relativo alla **linea operativa C** che supporta i **servizi diretti SUAP** affidati alla Provincia di Grosseto, con riferimento agli ambiti di: elaborazione di dati statistici, gestione dei ruoli nell'applicativo NetBuk, assistenza e formazione rivolta al personale del Comune nelle gestioni dirette SUAP.
- **Modifica ai contenuti delle Convenzioni** dei servizi DIRETTI per gli anni successivi al 2024, in particolare riferiti ai temi di: **contenzioso/costituzione in giudizio**, trattamento dati personali e conservazione, riconsegna del servizio ai Comuni alla scadenza della convenzione.
- **Monitoraggio dei costi del servizio in relazione al contributo erogato dei Comuni**, utile a valutare i nuovi corrispettivi, a carico dei singoli comuni, in caso di nuova sottoscrizione per gli anni successivi al 2024, con la prospettiva di un ritrovare un maggior equilibrio tra costi sostenuti dalla Provincia e contributo dei Comuni e Unioni dei Comuni.

Cosa NON prevede il progetto,

Si elencano a titolo non esaustivo i servizi esclusi dal progetto, che quindi non sono sottoposti a processi di innovazione, anche se presenti nella **convenzione** prorogata per **l'anno 2024**:

- **Help-desk alle imprese e professionisti**, finalizzati alla compilazione dell'istanza su tutti i Comuni della provincia, compresi i comuni ove sono stati attivati i servizi di gestione diretta SUAP.
- L'attività di **formazione degli operatori di back office** su tutti i Comuni della provincia, compresi quelli ove sono attivi i servizi della gestione diretta;

tra quelli pertinenti da sviluppare negli anni a seguire:

- La **creazione della banca dei controlli sull'attività d'impresa**, condivisa tra gli enti ed organismi deputati al controllo, che operano sul territorio provinciale.

Le ipotesi progettuali

L'**omogeneizzazione del processo di gestione delle istanze Suap**, deve riguardare soprattutto gli uffici comunali che intervengono nei procedimenti SUAP, facendo leva sulla *disponibilità dimostrata dai comuni in occasione degli incontri del periodo di ottobre-novembre 2023, nell'adattare i propri processi interni*, abbandonando le modalità tradizionalmente impiegate.

La **manutenzione evolutiva dell'applicativo Netbuk, la standardizzazione delle modalità d'interazione tra SUAP e uffici comunali** come definite nelle linee Guida per la gestione dei servizi SUAP, avrà come conseguenza l'abbattimento dei **tempi di evasione** delle istanze SUAP, con eliminazione dei cd." tempi morti" che si ingenerano tra l'invio da parte del suap della documentazione dell'istanza e l'effettiva acquisizione da parte di istruttori comunali.

Le **linee guida** rappresentano una sorta di accordo di servizio tra gli Enti (Comune e Provincia) in grado di descrivere le modalità operative nei suoi aspetti tecnologici ed amministrativi, indicando i compiti assunti della **Provincia di Grosseto** nel suo ruolo di **autorità procedente**, distinto da quelli degli uffici comunali in qualità di autorità competente.

Il richiamo espresso delle Linee Guida nelle Convenzioni può creare un clima di condivisione e ben orientare il personale del Comune e della Provincia nello svolgimento del servizio.

L'adeguamento dell'**assetto organizzativo** è essenziale per erogare servizi efficienti, e deve tener conto del **carico di lavoro complessivo** cui è sottoposto l'ufficio, in particolare dei "picchi" che si registrano solitamente nella stagione estiva per i Comuni a vocazione turistica.

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

Le strategie in esecuzione

1. Rendere prioritaria la messa a punto dei **modelli tipo** nei primi mesi del 2024, che supporta l'attività degli istruttori, in modo che gli stessi siano a disposizione per i compiti loro assegnati in relazione al progetto di miglioramento dei servizi da erogare verso la Rete Provinciale dei SUAP.
2. Raccogliere le **best-practices** (in relazione al procedimento ordinario) con la frequenza di 3/settimana per i primi mesi dell'anno 2024, in modo da predisporre documenti tipo in grado di ricoprire le varie tipologie di provvedimenti;
3. Nei primi mesi del 2024 **riorganizzare l'attività di ufficio**, in modo da mettere in equilibrio l'impiego delle risorse impegnate per i servizi delle gestioni dirette con quelle impegnate per i servizi rivolti alla Rete Provinciale dei SUAP..

Il portato dell'iniziativa

Trattasi di progetto teso a introdurre **innovazione incrementali**, nei servizi che riguardano sia la Gestione diretta SUAP rivolta ai piccoli comuni, sia i servizi destinati alla Rete Provinciale dei SUAP.

Il portato dell'iniziativa, inteso come beneficio nei confronti dei portatori di interesse, del promotore e della comunità, riguarderà:

- La **Provincia di Grosseto**, quale ente promotore, che con l'iniziativa progettuale potrà rafforzare il proprio ruolo istituzionale di "Casa dei Comuni", valorizzando il personale interno impiegato nel servizio nell'acquisire specifiche competenze sulla gestione dello sportello unico alle attività produttive.
- Le **imprese** e ai loro consulenti, i diretti destinatari del progetto, i quali potranno avvalersi di un servizio efficiente e particolarmente attento alla **tempestività e qualità della risposta amministrativa**, presupposto per incidere su quell'incertezza nelle imprese che è spesso causa la rinuncia o in ogni caso un rallentamento degli investimenti.
- I **Comuni** facenti parte della **Rete Provinciale dei SUAP**, i quali avranno il duplice vantaggio di trovarsi in una **rete di relazioni** in grado di orientare la propria azione amministrativa, contando sul rafforzamento auspicato dei rapporti interistituzionali tra enti del coordinamento provinciale SUAP e al contempo attingere a modelli di gestione "in forma associata" dello Sportello Unico alle Attività Produttive da adottare all'interno della propria organizzazione.
- I **Comuni che hanno aderito ai servizi diretti SUAP**, i quali potranno valorizzare il personale interno, che potrà trovare maggior impiego nei **controlli di secondo livello** sull'attività d'impresa, essendo non più direttamente impegnato nelle funzioni proprie dello sportello unico alle attività produttive attribuite dal DPR 160/2010.

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

2-Background del progetto

(Descrivere il contesto del progetto, la situazione esistente al momento dell'avvio del progetto e la necessità che ha determinato lo sviluppo del progetto stesso, descrivere se il progetto è parte di un programma o se si è sviluppato singolarmente per soddisfare alcuni requisiti di business)

Il contesto generale

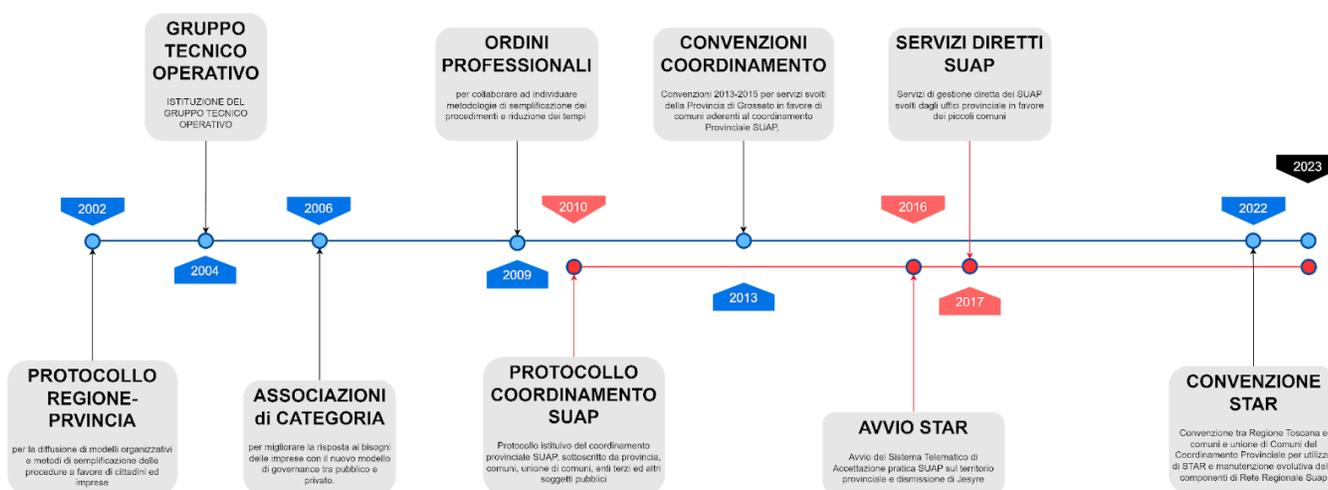
Il contesto attuale ha origini lontane poiché le attività, iniziate nell'anno **2002**, assumono un carattere sistemico con il **Coordinamento Provinciale SUAP**, istituito con la sottoscrizione nel 2010 del **protocollo d'Intesa** tra molti soggetti pubblici e privati tra cui: Provincia di Grosseto, Comuni e Comunità Montane (oggi Unioni di Comuni) e Enti Terzi, tra cui la Camera di Commercio di Grosseto (oggi Camera di Commercio delle Maremma e del Tirreno). Tale documento individua obiettivi condivisi in materia di semplificazione amministrativa destinati alle imprese e attribuisce alla Provincia di Grosseto il ruolo di soggetto coordinatore della **Rete Provinciale dei Suap**, che si colloca nelle funzioni istituzionali "**di assistenza tecnica amministrativa agli enti locali**" che la Legge n°56/2014 (cd. Legge Del Rio) attribuisce alle Province.

Nel contesto assume un ruolo centrale la Netspring, "in house" controllata dalla Provincia di Grosseto, che fornisce assistenza tecnico-informatica agli applicativi che stanno alla base dei servizi erogati dalla Provincia ai Comuni che aderiscono alla **Rete Provinciale dei Suap**.

Le tappe fondamentali

Se nel primo periodo l'azione dell'Amministrazione Provinciale in relazione ai servizi alle imprese si è caratterizzata per la **Governance** culminata poi nel 2010 con l'istituzione del Coordinamento Provinciale SUAP, successivamente e nel corso degli anni ha assunto il ruolo di soggetto in grado di erogare servizi telematici, che nel corso degli anni si sono evoluti, in particolare nell'anno 2016, la parte relativa al front-end è stata sostituita da STAR "Sistema Telematico di Accettazione Regionale" delle Pratiche SUAP di Regione Toscana.

Lo schema riproduce le tappe fondamentali che hanno segnato l'attività del coordinamento provinciale SUAP, dalle sue origini ad oggi.



Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

Il Coordinamento Provinciale SUAP

Lo schema riproduce l'attuale assetto delle relazioni tra le componenti facenti parte del Coordinamento Provinciale dei Suap, ove la parte operativa è costituita da:

- il **UFFICIO SUAP** della Provincia di Grosseto, che opera all'interno dell'Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio
- la Netspring, come partner tecnologico
- il Gruppo Tecnico Operativo Provinciale (GTO)



Il GTO è operante fin dall'anno 2004 ed ha assunto, con l'istituzione del Coordinamento Provinciale, compiti di indirizzo e validazione di progetti riguardanti il miglioramento dei servizi SUAP erogati dalla Provincia di Grosseto (elencati nella Convenzione in scadenza al 31/12/2024).

Governance e Servizi

L'ideogramma intende rappresentare l'attività del coordinamento provinciale, ripartito tra governance e servizi, nel corso degli anni a partire dal 2002.

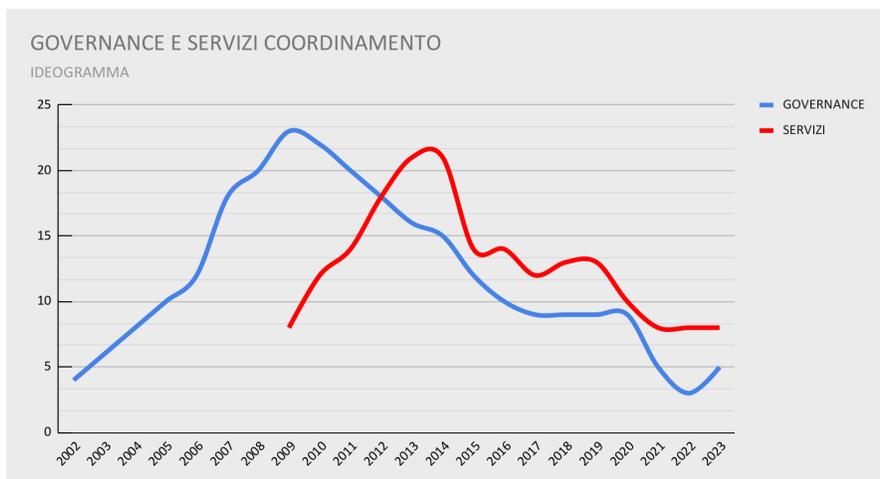
Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

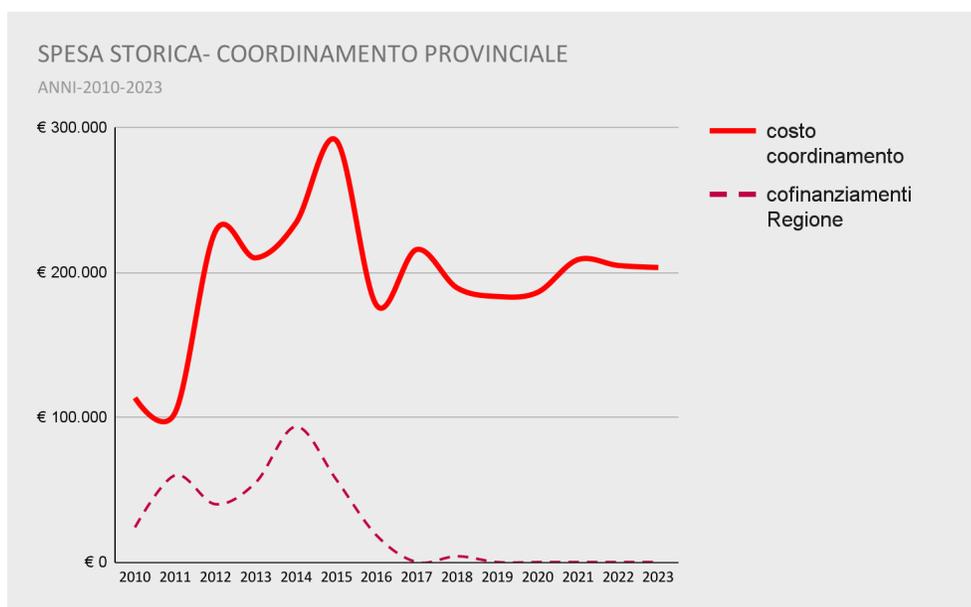
Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio



L'impegno iniziale è stato sulla **governance ed ha permesso la nascita dei servizi**, tanto che oggi si può assistere ad un sostanziale equilibrio tra l'impegno profuso nella governance e quello dedicato ai servizi.

Spesa storica e co-finanziamenti

Il grafico rappresenta l'andamento storico della spesa sostenuta dall'Amministrazione Provinciale nel periodo 2010-2023, la quale è stata accompagnata nella fase iniziale da un cofinanziamento di Regione Toscana.



A partire dall'anno **2014**, si assiste ad una progressiva diminuzione dei contributi regionali fino ad un **progressivo azzeramento dall'anno 2017**, che coincide con l'intervento diretto di Regione Toscana nell'implementare i servizi di Front-office, in particolare STAR, sistema che sarà adottato negli anni seguenti su tutto il territorio Regionale

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

Coerenza con programmazione 2024

Con l'approvazione del **Documento Unico di Programmazione** per il triennio di programmazione finanziaria 2024-26, approvato con Delibera del Consiglio Provinciale n.1 del 20/02/2024, ove si ritrova specificatamente nel programma **14.01 Industria PMI e Artigianato**, con le seguenti finalità:

*" Il rafforzamento dell'attività di coordinamento provinciale degli sportelli e della rete dei soggetti aderenti al protocollo d'intesa potrà realizzarsi attraverso un **rinnovo dei servizi resi dalla Provincia, oltre al miglioramento dei servizi di informazione e assistenza**, in particolare del servizio svolto in favore dei piccoli Comuni attraverso l'ottimizzazione del processo di gestione delle istanze sostenuto dallo sviluppo dell'applicativo e dall'utilizzo di un modello standard avanzato di erogazione del servizio"*

Con l'approvazione del **Bilancio di Previsione finanziaria 2024-2026** con Delibera di Consiglio Provinciale n°5 del 01/03/2024 hanno trovato copertura le somme necessarie alla stipula del contratto di Servizi con il partner Tecnologico.

Il **Piano Esecutivo di Gestione** approvato con Decreto Presidenziale n°24 del 01/03/2024 ha assegnato al Dirigente dell'Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del territorio, le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi sopraindicati, che trovano la propria declinazione nel **presente progetto da attuare per l'anno 2024**.

Con Decreto Presidenziale n. 93 del 08/08/2024 il Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 è stato modificato in conseguenza della:

- **Variatione di Bilancio** connessa a Salvaguardia Equilibri di bilancio, reperendo le risorse necessarie per la sottoscrizione del contratto con la soc. Netspring per l'anno 2024 per i servizi resi ai comuni;
- **Modifica della Macrostruttura** che sottopone l'**Ufficio Coordinamento e Gestione SUAP** sotto la direzione dell'Ing. **Gianluca Monaci**, denominata **Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico**

3-Approccio progettuale

(Definire il tipo di situazione che verrà sviluppata dal progetto e/o le modalità con cui essa sarà erogata, progettazione da zero, modifica dei prodotti esistenti, l'utilizzo dello staff interno, acquisita da una soluzione già pronta, eventuali decisioni di Make or buy)

Situazione di partenza

Poiché ad oggi l'attività svolta, pur avendone gli strumenti, non ha un **sistema ordinato di rilevazione** che consenta di **valutare i reali impatti che i servizi generano nel migliorare il rapporto tra impresa e pubblica amministrazione** e specificatamente sulla Rete Provinciale dei SUAP, il presente progetto ha previsto per l'anno 2024 l'individuazione di indicatori attraverso i quali determinare la situazione iniziale al 31/12/2023 e finale al 31/12/2024, riguardo ai servizi erogati, con riferimento alla:

- Convenzione *"per l'affidamento dei SERVIZI SUAP da parte dei Comuni alla Provincia di Grosseto"*
- Convenzione *"con i Comuni e le Unioni di Comuni componenti il Coordinamento degli sportelli unici per le attività produttive e lo sviluppo dei servizi SUAP"*

L'attività prevista nell'anno 2024 dovrà consentire di:

- **rimodulare i servizi** destinati alla Rete Provinciale dei SUAP sulle azioni specifiche denominate:
1-Modulistica di Netbuk, 2- Faq, 3-Comunicazione;

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

- **valutare la qualità** dei servizi informatici erogati alla **Rete Provinciale SUAP**, con particolare riferimento agli obblighi assunti dai singoli Comuni, nei confronti di **Regione Toscana** con la sottoscrizione al gennaio 2022, della **"CONVENZIONE PER I SERVIZI RELATIVI AL SISTEMA RETE REGIONALE DEI SUAP"** rispetto ai quali, la Provincia di Grosseto si è fatta garante.

4-Obiettivi del progetto

(Fissare gli obiettivi SMART ovvero in: termini Specifici, Misurabili, realizzabili (Achievable) Realistici e Temporizzabili, classificarli in: tecnici, di tempo, di budget, di scopo)

LISTA DEGLI OBIETTIVI-sottoprogetto 1

Questi gli obiettivi relativi al sottoprogetto 1° **CONVENZIONI COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP-2024**

ID OBIETTIVO	OBIETTIVO	CATEGORIA
1.1	miglioramento dei servizi di informazione rivolti agli utenti e imprese incremento del numero di accessi al Portale della Provincia di Grosseto pagina servizi SUAP-STATISTICA	di SCOPO
1.2	miglioramento dei servizi di informazione e di assistenza alla compilazione rivolta agli utenti e imprese, rilevabile dal decremento in termini % del numero delle pratiche in regime di autocertificazione, rese irricevibili sull'anno precedente.	di SCOPO
1.3	miglioramento dei servizi di assistenza tecnica informatica, rivolta agli operatori di backoffice , per l'aggiornamento periodico del catalogo regionale su netbuk, rilevabile quale decremento del numero di ticket per "errori di sistema"	di SCOPO

LISTA DEGLI OBIETTIVI-sottoprogetto 2

Questi gli obiettivi relativi al sottoprogetto 2-**MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024**

ID OBIETTIVO	OBIETTIVO	CATEGORIA
2.1	miglioramento dei tempi evasione delle Pratiche SUAP , rilevabile nella riduzione in termini % dei tempi medi di gestione delle pratiche scia e ordinario (differenza tra data del movimento di chiusura e la data del movimento di presentazione)	di SCOPO
2.2	miglioramento nella gestione dei procedimenti complessi , rilevabile dall'incremento in termini % dal numero dei procedimenti svolti in CDS, con esito di accoglimento dell'istanza, sull'anno precedente.	di SCOPO
2.3	miglioramento della qualità delle comunicazioni tra comuni in gestione e Provincia di Grosseto , rilevabile come decremento in termini % del numero delle comunicazioni pervenute al protocollo di civilia next, sull'anno precedente.	di SCOPO

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

5-Team di progetto

(Descrivere i ruoli presenti nel team di progetto, definire le loro principali responsabilità e competenze condividere lo status della loro organizzazione se la versione della scheda progetto redatta prima del Kick Off meeting presenta alcuni ruoli non coperti, stabilire la loro assegnazione nel caso di tali evento e provvedere all'aggiornamento di questa sezione)

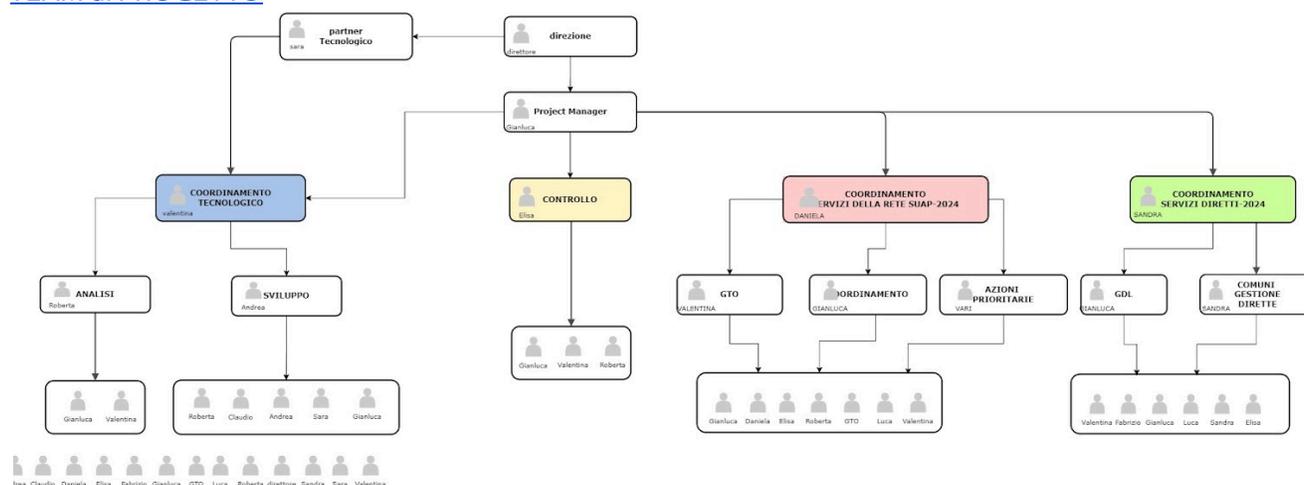
DEFINIZIONE DEL TEAM DI PROGETTO

La definizione dei componenti del team di progetto non va in contrasto con l'organizzazione dell'ufficio e si configura come Task Force di esecuzione del progetto per l'anno 2024.

Il progetto per trovare concreta attuazione deve ricercare le giuste sinergie con il partner tecnologico, con il quale condividere la programmazione annuale.

Rappresentazione grafica

TEAM di PROGETTO



A seguito la rappresentazione in forma tabellare del Team di Progetto, che ha subito modifiche in conseguenza della modifica della macrostruttura con decorrenza dal **01/09/2024**.

RUOLO	RESPONSABILITA'	COMPETENZE	STATO ASSEGNAZIONE	NOME COGNOME
DIREZIONE UFFICIO	dirigente dell'Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico	sottoscrive gli accordi con Netspring, e convenzioni con i Comuni, inserisce l'attività negli atti di programmazione dell'Ente (BILANCIO, PEG, PIAO)	assegnato	Gianluca Monaci
project -manager	responsabile dei progetti, servizi diretti e Coordinamento suap.	coordina in fase di attuazione del progetto l'attività degli altri soggetti responsabili.	assegnato	Gianluca Frassinetti
SEGRETERIA	responsabile della segreteria SERVIZI	controllo sulle comunicazioni tra ufficio ed Enti terzi/Comuni, controllo scadenze pratiche.	assegnato	Elisa Santinami

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

	DIRETTI			
direzione netspring	direttore tecnico della soc. Netspring	accordi con la Provincia di Grosseto per le attività informatiche che stanno alla base dei servizi erogati	assegnato	Sara Ferri
analisi-statistiche	referente dell'ufficio statistica	creazione del sistema di rilevazione dati e report statistici relativi al progetto	assegnato	Roberta Minucci
responsabile azioni	responsabile dell'azione COMUNICAZIONE del sottoprogetto Coordinamento SUAP 2024	coordina in fase esecutiva con i soggetti coinvolti nell'attuazione, è corresponsabile con il Project Manager del risultato	assegnato	Luca Furzi
responsabile azioni	responsabile dell'azione FAQ del sottoprogetto Coordinamento SUAP 2024	coordina in fase esecutiva con i soggetti coinvolti nell'attuazione, è corresponsabile con il Project Manager del risultato	assegnato	Sandra Luschi
responsabile azioni	responsabile dell'azione MODULISTICA del sottoprogetto Coordinamento SUAP 2024	coordina in fase esecutiva con i soggetti coinvolti nell'attuazione, è corresponsabile con il Project Manager del risultato	assegnato	Daniela Lembo
COORDINAMENT O SERVIZI DIRETTI-2024	responsabile del sottoprogetto Coordinamento servizi diretti SUAP-2024	coordina in fase esecutiva con i soggetti coinvolti nell'attuazione	assegnato	Sandra Luschi
Sviluppo tecnologico	responsabile dello sviluppo tecnologico indicato da netspring	tecnico informatico impiegato nel sistema STAR-Netbuk	non assegnato	andrea-info
membro del team		tecnico informatico impiegato nel sistema STAR-Netbuk, e nel sito istituzionale ente	non assegnato	Claudio Masia
membro del team		architetto consulente esterno istruisce le pratiche di edilizia produttiva	assegnato	Fabrizio Casini
COORDINAMENT O TECNOLOGICO	responsabile del coordinamento tecnologico indicato da netspring	è elemento di raccordo tra le attività incluse nei progetti per la sua componente tecnologica, si rapporta con project manager	assegnato	Valentina Marchetti
COORDINAMENT O SERVIZI RETE SUAP-2024	responsabile del coordinamento servizi coordinamento-2024	coordina in fase esecutiva con i soggetti coinvolti nell'attuazione	assegnato	Daniela Lembo
GTO	gestione del GTO nella funzione di indirizzo e	includere nell'esecuzione delle azioni in programma.	assegnato	Valentina Marchetti

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

	controllo progetti rete suap			
Soggetti del Coordinamento provinciale	gestione del Coordinamento per condivisione obiettivi di progetto	includere nell'esecuzione delle azioni in programma.	assegnato	Valentina Marchetti
Comuni in gestione diretta	condivisione obiettivi di progetto	includere nell'esecuzione delle azioni in programma.	assegnato	Gianluca Frassinetti
GdL	gruppo di lavoro ufficio	indirizzo e controllo in esecuzione progetto 2024	assegnato	Gianluca Frassinetti

MATRICE RASCI

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

6-Identificazione degli stakeholder

6.1 ELENCAZIONE STAKEHOLDER

(Elencare gli stakeholder progettuali interni o esterni persone fisiche organizzazioni portatrici d'interessi, utenti, committenti, funzioni aziendali coinvolte nella realizzazione del progetto, definire le loro aspettative e l'impatto che hanno sui progetti, l'impatto è funzionale del livello di interesse e di influenze degli stakeholder)

REGISTRO degli STAKEHOLDER

Il registro si è voluto distinguere per sottoprogetti.

per il sottoprogetto 1° **CONVENZIONI COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP-2024**

ID Stkh	STAKEHOLDER	RUOLO	ASPETTATIVE	IMPATTO
1	Provincia di Grosseto	ente promotore del progetto	Rafforzamento del ruolo di Ente Coordinatore delle attività degli sportelli unici alle attività produttive della Provincia di Grosseto ed interlocutore privilegiato riguardo ai progetti di innovazione promossi da Regione Toscana nell'ambito del Sistema Regionale di Servizi alle Imprese	ALTO
3	Comuni e Unione di Comuni aderenti al coordinamento provinciale	beneficiari	Possono beneficiare di un sistema di regole condivise da tutti i soggetti pubblici e privati facenti parte del coordinamento provinciale, la cui attuazione garantisce omogeneità della risposta amministrativa sul territorio provinciale con benefici diretti a vantaggio delle imprese del territorio.	BASSO
4	Rete provinciale SUAP	destinatari dei servizi	possono beneficiare del supporto tecnico amministrativo e informatico, che gli consente agli uffici SUAP di migliorare l'erogazione servizi alle imprese fornendo elevati standards qualitativi anche in relazione ai territori dei piccoli comuni.	ALTO
6	Gruppo Tecnico Operativo Provinciale	partner progetto	possono diventare organo di indirizzo per le attività ed iniziative da promuovere nell'ambito del Coordinamento Provinciale in grado di mantenere e rafforzare quei rapporti istituzionali, presupposto indispensabile per il perseguimento degli obiettivi sanciti dai protocolli d'intesa.	ALTO
7	Netspring	partner Tecnologico	Possono ricevere un programma di lavoro dettagliato riguardo ai servizi da erogare in favore dei Suap facenti parte del Coordinamento Provinciale, oggetto del contratto di servizi da sottoscrivere con la provincia di Grosseto.-Linea operativa A-B.	MEDIO
8	imprese territorio provinciale	utilizzatore finale	in conseguenza di un servizio più efficiente, potranno essere loro garantiti la conclusione in TEMPI CERTI delle procedure complesse togliendo le IMPRESE dall'incertezza che è spesso causa di rinuncia o rallentamento dei propri programmi di investimento.	ALTO

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

9	associazioni di categoria	beneficiari indiretti dei servizi	potranno avvalersi di servizio più efficiente riguardo al contenuto informativo garanzia di trasparenza e di un giusto procedimento.	MEDIO
10	ordini professionali	beneficiari indiretti dei servizi	potranno avvalersi di servizio più efficiente riguardo al contenuto informativo garanzia di trasparenza e di un giusto procedimento.	MEDIO
11	enti terzi coinvolti nel procedimento sottoscrittori protocollo d'intesa	beneficiari	dallo sviluppo di servizi SUAP, gli enti terzi e gli uffici che in qualità di autorità competenti intervengono nei procedimenti SUAP, potranno trarre vantaggi in termini di efficienza ed economicità nel processo di rilascio di pareri ed altre valutazioni, assicurando omogeneità della risposta amministrativa del proprio ente, sul territorio provinciale.	ALTO
12	Camera di Commercio della Maremma e del Tirreno	sottoscrittore del protocollo d'intesa	dallo sviluppo di servizi SUAP, in ambito provinciale potrà trarre vantaggio della omogeneità della risposta amministrativa, nella prospettiva di interoperabilità tra STAR e sistema camerale, e per le imprese del territorio l'interlocutore alternativo al suap per quei procedimenti per la costituzione d'impresa contestuale all'avvio attività economica.	BASSO
13	Regione Toscana	promotore della rete di servizi ad imprese	lo sviluppo di servizi SUAP in ambito provinciale è inserito da anni nella Rete Regionale di Servizi alle imprese assicurando la manutenzione evolutiva degli applicativi di Back Office che è intimamente legata all'erogazione dei servizi STAR in favore delle imprese.	MEDIO
14	ASL toscana sud-est	sottoscrittore del protocollo d'intesa	dallo sviluppo di servizi SUAP, ASL è autorità competenti in numerosi procedimenti SUAP, potranno trarre vantaggi in termini assicurando omogeneità della risposta amministrativa del proprio ente, anche in relazione ai sistemi informatici che dialogano in cooperazione applicativa di Regione Toscana.	MEDIO

per il sottoprogetto **2-MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024**

ID Stkh	STAKEHOLDER	RUOLO	ASPETTATIVE	IMPATTO
2	Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio	ufficio coordinatore delle attività	Valorizzazione del personale interno impiegato nel servizio che potrà da un lato acquisire specifiche competenze da veicolare nei contesti comunali nell'ambito della gestione dello sportello unico alle attività produttive	ALTO
5	Comuni aderenti alla gestione diretta provincia di Grosseto	destinatari di servizi	possono beneficiare di servizi avanzati di gestione dello Sportello Unico alle attività produttive con introduzione di innovazione dei propri processi interni nella gestione delle pratiche SUAP, che ha come conseguenza l'abbattimento dei tempi di evasione delle istanze.	ALTO
15	Provincia di Grosseto	ente promotore del progetto	rafforzamento del ruolo di Ente di Area Vasta in grado di svolgere servizi diretti in conto terzi in favore dei Piccoli Comuni, dando concreta attuazione della missione Provincia Casa dei Comuni.	ALTO

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

16	Netspring	partner Tecnologico	Possono ricevere un programma di lavoro dettagliato riguardo ai servizi da erogare in favore dei Suap aderenti alla gestione diretta, oggetto del contratto di servizi da sottoscrivere con la provincia di Grosseto- Linea operativa C.	MEDIO
17	imprese- nei suap in gestione diretta	utilizzatore finale	potranno essere sensibilizzati nel presentare istanze che favoriscano lo svolgimento del procedimento nella CDS accelerata, quale strumento di garanzia di un giusto procedimento che si concluda celermente in un provvedimento effettivamente abilitante alla realizzazione dell'intervento o allo svolgimento dell'attività d'impresa.	ALTO

6.2 MATRICE DI ANALISI DEGLI STAKEHOLDER

(Al fine determinare il valore di impatto della tabella sovrastante si può collocare ciascun stakeholder all'interno di un quadrante della matrice riportata, in tale matrice si considera il livello di **influenze e di interesse** relativo al progetto)

Il registro si è voluto distinguere per sottoprogetti.

per il sottoprogetto 1° **CONVENZIONI COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP-2024**

TABELLE TAMPLETE-SCHEDA PROGETTO

Il registro si è voluto distinguere per sottoprogetti.

per il sottoprogetto 2-**MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024**

TABELLE TAMPLETE-SCHEDA PROGETTO

7-Ambito di progetto

Definire l'ambito del progetto attraverso due gruppi di informazioni:

- I **principali deliverable** che dovranno essere realizzati e, se necessario, definire anche ciò che non è previsto durante lo sviluppo progettuale. Eventualmente, descrivere le principali dipendenze (che impattano sul progetto durante il suo ciclo di vita) e interdipendenze (che esisteranno anche dopo la sua implementazione)
- La **Work Breakdown Structure (WBS) di macrolivello** indicante la prima composizione del progetto in fasi, macro-derivabile e sotto-prodotti degli stessi. La WBS di macrolivello deve necessariamente essere orientata ai derivabile.

7.1-Macro-deliverable

Riportare una descrizione dettagliata di Macro deliverable, ossia dei principali prodotti che dovranno risultare completati alla chiusura del progetto. considerare i criteri di accettazione del committente e dei principali stakeholder.

Riguardo al progetto nel suo complesso:

- **costituzione di un sistema di monitoraggio** dei dati presenti sull'applicativo Netbuk, in grado di poter valutare gli impatti prodotti sui portatori d'interesse ed utili a supportare una proposta di rinnovo delle Convenzioni negli anni futuri, in particolare:
 - alle **determinazione delle nuove tariffe** da applicare ai comuni che richiedono l'erogazione di **servizi diretti**, tenuto conto dei costi effettivamente sostenuti per l'acquisto di servizi informatici di cui alla **linea operativa C**, come indicati nell'attuale contratto Netspring;

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

- alla ripartizione, tra i Comuni e Unione di Comuni delle Rete Provinciale dei SUAP, dei costi effettivamente sostenuti per l'acquisto di servizi informatici delle **Linee operative A-B**, come indicati nell'attuale contratto Netspring, con criteri riferiti all'entità e la qualità delle richieste, superando gli attuali parametri risalenti al triennio 2017-2019;

Riguardo al sottoprogetto 1° **CONVENZIONI COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP-2024**, questi i principali prodotti che dovranno essere avviati:

- **Sezione informativa di NetBuk**, in affiancamento al Sistema Telematico di Accettazione Regionale STAR, in grado di "guidare" l'utente **nella compilazione dell'istanza**, trovando sul percorso "di compilazione" la modulistica **prodotta dei singoli Comuni**, necessaria a completare l'istanza che STAR indica come **"da reperire sul portale dei singoli Comuni"**.
- il popolamento sul **nuovo portale della Provincia di Grosseto**, delle **informazioni identitarie**, la **Mission del Coordinamento Provinciale**, gli orientamenti assunti dal **Gruppo Tecnico Operativo provinciale**;

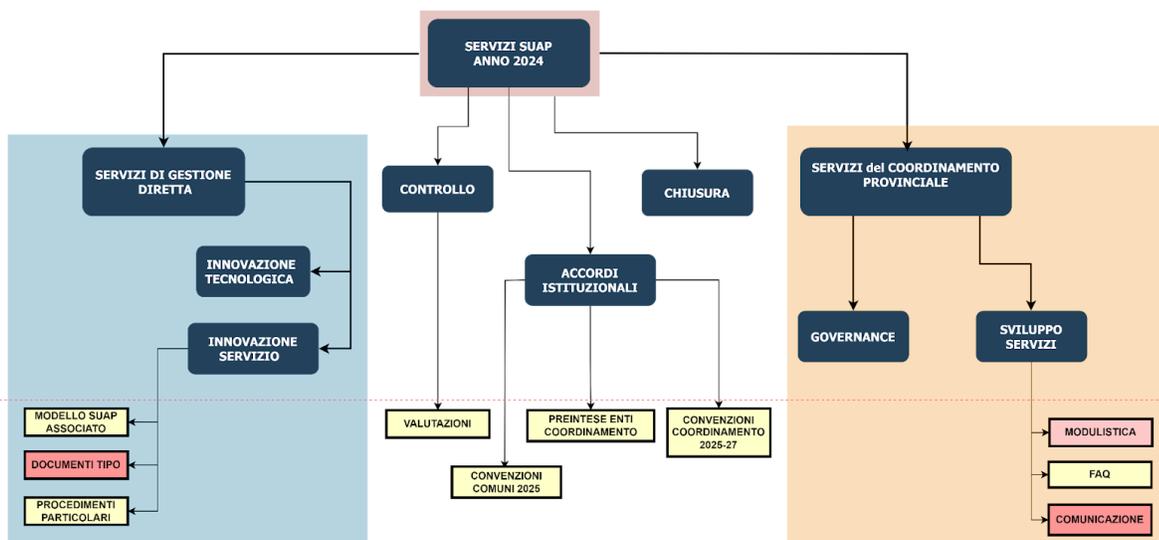
Riguardo al sottoprogetto 2-**MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024**, questi i principali prodotti che dovranno essere **conclusi**:

- **Completamento di tutti i modelli tipo documenti** utili alla formazione degli atti amministrativi per i procedimenti SUAP;
- **La standardizzazione del processo** di gestione del servizio per tutti i comuni che vi aderiscono, con particolare riferimento all'**efficientamento della gestione documentale tra uffici comunali e ufficio SUAP**, attraverso l'applicativo NetBuk;

7.2- **WBS**

Ripartire in forma tabellare o, meglio, grafica la **scomposizione del progetto in fasi, parti, macro attività o altro**

A seguito la Work Breakdown Structure, di entrambi i sottoprogetti in forma grafica



Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

WBS TABELLARE

Work Breakdown Structure **aggiornata**

30-wbs-20-DIC-2023.pdf

3-PROGETTO -TUTTI I SERVIZI-WBS-2024

CRONOPROGRAMMA

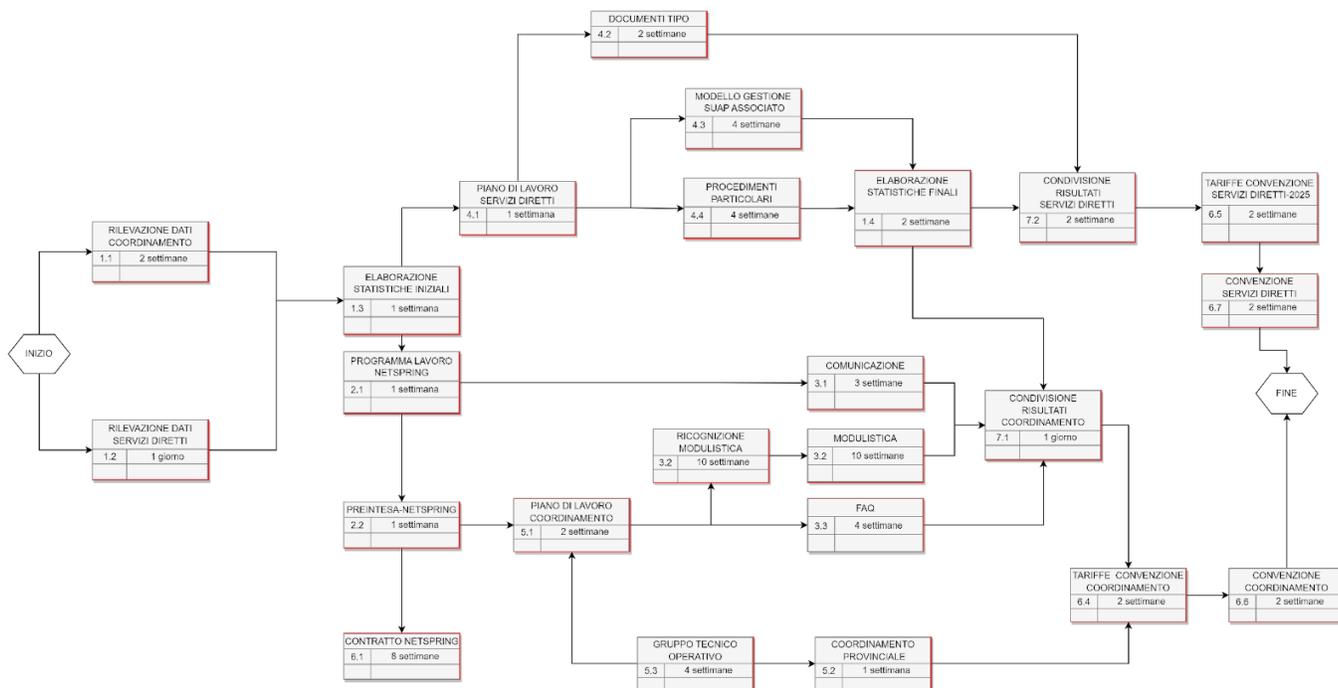
Cronoprogramma **aggiornato**

29-CRONOPROGRAMMA-20-DIC-2023.pdf

PROGETTO-Gantt-Chart-10578

RETICOLO LOGICO

[Reticolo Logico aggiornato](#)



Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

8-Le milestone

(Una Milestone indica un importante traguardo intermedio nello svolgimento del progetto. ad esempio può essere considerata come evento significativo come il conseguimento di importanti risultati (completamento di fondamentali work package e/o Deliverable). Descrivere le Milestone di progetto e definire una loro approssimativa data di completamento prevista o desiderata.

LISTA DELLE MILESTONE

Modifica apportate rispetto a quanto inizialmente programmato:

- Le attività 6 e 8 sono state completate successivamente;
- Le attività 9 e 10 hanno subito uno differimento della data di completamento

ID MILESTONE	DESCRIZIONE	DATA COMPLETAMENTO	TIPOLOGIA DATA	sottoprogetto
4	ACQUISIZIONE DATI al 31/12/2023, sulla base degli indicatori definiti nella fase progettuale (5.3 WBS progettazione) per l'attuazione del sottoprogetto di 2-MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024	15/01/2024	effettiva	servizi diretti
6	PREINTESA sul contenuto del contratto di servizio Netspring- anno 2024 in relazione a tutte le Linee Operative, prevalentemente riferite alle Linea Operativa A-B-C, (che attiene ai servizi per il Coordinamento Provinciale) e solo marginalmente per la Linea Operativa C- di supporto alla gestioni dirette, con individuazione degli indicatori prestazionali individuati nel progetto.	30/06/2024	effettiva	entrambi
8	Completamento MODELLI TIPO DOCUMENTI utili alla formazione degli atti amministrativi per i procedimenti SUAP	30/07/2024	effettiva	servizi diretti
9	Popolamento sul nuovo portale della Provincia di Grosseto, delle informazioni identitarie, la Mission del Coordinamento Provinciale, gli orientamenti assunti dal Gruppo Tecnico Operativo provinciale.	30/09/2024	attesa	coordinamento
10	Attivazione Sezione informativa di NetBuk, in affiancamento al Sistema Telematico di Accettazione Regionale STAR, in grado di "guidare" l'utente nella compilazione dell'istanza. Avvio su tutti i comuni.	30/09/2024	attesa	coordinamento
11	Condivisione risultati del sottoprogetto 2-MIGLIORAMENTO SERVIZI DIRETTI SUAP-2024, con tutti i comuni aderenti alla convenzione	15/12/2024	da milestone	servizi diretti
12	Condivisione risultati del sottoprogetto 1-CONVENZIONI COORDINAMENTO PROVINCIALE SUAP-2024, con tutti i comuni aderenti al coordinamento provinciale.	15/12/2024	da milestone	coordinamento
14	Sottoscrizione nuove convenzione per i servizi coordinamento Provinciale anni 2025-27- con adeguamento/nuovi criteri di ripartizione tariffe	31/12/2024	da milestone	coordinamento
15	Sottoscrizione nuove convenzione per la gestione diretta dei servizi diretti anno 2025, con adeguamento delle tariffe.	31/12/2024	da milestone	servizi diretti

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 8000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

9-Macro-Rischi

(Elencare i principali rischi "di massima" o generali, prevedibili per il progetto. Classificarli in base alla loro probabilità e al loro impatto. Definire un set di azioni preventive per limitare la probabilità di avvenimento).

MACRO RISCHI

(da completare)

10-Budget- approssimativo

(Definire un budget per voci di costo relative all'intero progetto punto considerare, anche solo in linea generale, le spese rilevanti che dovranno essere sostenute. Il budget approssimativo potrebbe rivelarsi utile per rendere un'idea generale dei costi che si prevede andranno sostenuti, al fine di portare a termine il progetto).

BUDGET APPROSSIMATIVO

La copertura dei costi diretti avviene attraverso risorse erogate annualmente dai Comuni e Unione dei Comuni facenti parte della Rete Provinciale dei Suap e con risorse di bilancio della provincia.

Decreto Presidenziale n. 93 del 08/08/2024 avente ad oggetto: "Piano Esecutivo di Gestione 2024-2026 –Variazione conseguente a Variazione di Bilancio connessa a Salvaguardia Equilibri di bilancio, Assestamento Generale e Richieste Aree";					
	titolo	determina	importi di spesa	Servizi Rete provinciale SUAP	servizi diretti SUAP
spesa per servizi informatici da promozione economica finanziata con risorse dei comuni	14011023.3	1257/2024	€ 107.575,00	€ 107.575,00	
spesa per servizi informatici da promozione economica finanziata con risorse proprie	14011023.1	563/2024	€ 19.001,55		€ 19.001,55
		1257/2024	€ 44.425,00	€ 44.425,00	
totale			€ 171.001,55		

Dal punto di vista finanziario sono escluse dal budget del progetto le risorse che i comuni e unioni di comuni potrebbero reperire dagli avvisi sulla misura 2.2.3 digitalizzazione delle procedure SUAP e SUE a in scadenza al 25/09/2024, riguardo alle specifiche di interoperabilità degli sportelli SUAP, del decreto interministeriale del 26 settembre 2023.

11-Criteri di Successo

(Definire i criteri rispetto ai quali si potrà definire se il progetto potrà alla fine o eventualmente nella sua milestone intermedia, essere considerato o meno come successo. Per ogni criterio sarebbe opportuno indicare un parametro di misura).

I criteri di successi per il sottoprogetto 1 **Convenzioni Coordinamento SUAP anno 2024**, devono essere individuati insieme al GTO, mentre per il sottoprogetto 2 **Miglioramento servizi diretti SUAP anno 2024**, sono stati condivisi con i singoli Comuni.



PROVINCIA di GROSSETO

Area Pianificazione Strategica e Sviluppo
Ufficio Sviluppo e Valorizzazione del Territorio

12-appendice documenti collegati

1. Convenzione Rete Provinciale Suap- proroga anno 2024
📄 [convenzione suap 2021-23-REV-da107-sindaci.pdf](#)
2. Relazione attività Svolta 2021-2023 📄 [1-PRESENTAZIONE-A COMUNI-COMPLETA.pdf](#)
3. Convezione servizi diretti SUAP-proroga anno 2024
📄 [ALLEGATO A-convenzione-TIPO-2021-2023-SERVIZI DIRETTI-1.pdf](#)
4. delibera comuni adesione STAR- approvazione schema di convenzione
📄 [DELIBERA CONSIGLIO-CONVENZIONE REGIONE -2022DEFINITIVA.docx](#)
5. convenzione STAR-comuni aderenti alla RETE PROVINCIALE
📄 [Convenzione_ReteSuap_Dic2021.pdf](#)

Provincia di Grosseto - Sede centrale

Piazza Dante Alighieri, 35 – 58100 Grosseto – tel. 0564 484.111 – fax 0564 22385 – cod. fisc. 80000030538
sito web www.provincia.grosseto.it – posta elettronica certificata (pec) provincia.grosseto@postacert.toscana.it