



PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico

Ufficio Coordinamento e Gestione SUAP

RELAZIONE DI CHIUSURA

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**

DESCRIZIONE SINTETICA

Il Progetto si proponeva di rilanciare il complesso delle attività del Coordinamento Provinciale degli Sportelli Unici alle Attività Produttive, rafforzando la rete di relazioni istituzionali tra Enti, e creando i presupposti per il rinnovo delle Convenzioni di Rete Provinciale SUAP per gli anni 2025-27.

Il progetto è stato diviso in due sottoprogetti, assolutamente complementari:

- Il primo, per il **rinnovo 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"**

Informazioni sul documento

n° ID	
autore	Ufficio Gestione e Coordinamento SUAP
data redazione	22/02/2025
data ultima modifica	26/02/2025
nome file	RELAZIONE CHIUSURA-progetto servizi SUAP-anno 2024-V2

versione del documento

versione	data di redazione	note
V1	22/02/2025	da validare dal Team di Progetto
V2	28/02/2025	validato da Team di Progetto

distribuzione del documento

nome documento	distribuito a	data distribuzione	versione
RELAZIONE-chiusura PROGETTO-2024-v1	Team di Progetto	26/2/2025	v1
RELAZIONE-chiusura PROGETTO-2024-definitiva	Team di Progetto	28/2/2025	v2

PROVINCIA

di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico

Servizio Coordinamento e Gestione Suap

INDICE

ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA	3
VALUTAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI	3
sottoprogetto 1-Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024	3
sottoprogetto 2-Miglioramento servizi SUAP anno 2024	5
VALUTAZIONE SUGLI INDICATORI/OBIETTIVO UTILIZZATI	6
VALUTAZIONE SULL'EFFICACIA DELLE STRATEGIE	8
INDICAZIONI SINTETICHE PER LA PROGRAMMAZIONE ANNO 2025	9
APPENDICE DEI DOCUMENTI	9

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA

Il programma si è dovuto adattare in particolare a due eventi che si sono verificati nella seconda parte del 2024, ossia:

- Agosto 2024 con la **Modifica della Macrostruttura** che sottopone l'**Ufficio Coordinamento e Gestione SUAP** sotto la direzione dell'Ing. **Gianluca Monaci**, a partire dal 01/09/2024 denominata **Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico**, che ha portato gli uffici ad essere collocati in altra sede;
- Luglio-Ottobre 2024, con il **Bando digitalizzazione SUAP** delle procedure per gli Sportelli Unici alle Attività Produttive (SUAP) che nel periodo, ha impegnato la struttura, sottraendo risorse nell'attuazione del progetto;
- Settembre-Ottobre 2024, l'inclusione del **Comune di Campagnatico**, nella gestione diretta dei servizi SUAP, a seguito della fuoriuscita dello stesso dalla gestione associata Colline Grossetane;
- Luglio 2024, l'inclusione del **Comune di Laterina Pergine Valdarno**, nella gestione diretta dei servizi SUAP, ma con l'utilizzo dell'applicativo fornito dal comune medesimo.

Altro fattore che ha inevitabilmente rallentato l'attuazione del progetto di SERVIZI SUAP -PROVINCIA DI GROSSETO -ANNO 2024, è stato il ritardo nella sottoscrizione del contratto, avvenuta solo nel mese di agosto 2024;

VALUTAZIONE SUI RISULTATI CONSEGUITI

sottoprogetto 1-Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024

Il sottoprogetto aveva come risultato la sottoscrizione delle nuove convenzioni di adesione alla Rete Provinciale SUAP con respiro triennale e con la ridefinizione dei servizi da rendere ai comuni e Unione dei comuni.

Le azioni in programma per l'anno 2024, comprendevano le seguenti azioni, solo in parte realizzate:

- COMUNICAZIONE- riguardante la rinnovata comunicazione destinata alle imprese tramite il sito istituzionale
- FAQ - Istituzione della sezione
- MODULISTICA NETBUK - Attivazione e popolamento della sezione informativa di NetBuk,

sottoprogetto 1-Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024		
previsioni		risultati
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	NO	Il coinvolgimento dei soggetti terzi non è avvenuto, è l'elemento che ha messo a rischio l'adesione alla convenzione di Rete Provinciale SUAP da parte dei comuni e Unione dei comuni aderenti.
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;	SI	Nelle nuove convenzioni sono stati valorizzati i servizi informatici, per gli altri servizi di supporto sono stati mantenuti quelli di help desk rivolti a imprese e operatori SUAP, sono stati eliminati i servizi di altra natura poco utilizzati e in alcuni casi, mai richiesti da comuni o unione di comuni.

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

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	SI	E' stato definito l'allineamento sia temporale che nei contenuti, tra contratto netspring e convenzione con Comuni e Unione di Comuni, per il triennio 2025-27. Tale condizione permette una stabilità e una continuità nell'azione di coordinamento, che consiste nella erogazione dei servizi verso i soggetti sottoscrittori. Riprendendo i contenuti del contratto di servizi stipulato nell'anno 2024, le elaborazioni statistiche sono divenute parte integrante del contratto, che impone obblighi alla società con la consegna di report periodici (con i dati che servono) contestuali alla richiesta di erogazione delle quote in acconto e saldo .
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 supporta la provincia in tale attività.	SI	Con il rinnovo delle Convenzioni di Rete Provinciale SUAP e del contratto NetSpring sono state poste le basi per far comprendere ai Comuni e Unione di Comuni (destinatari dei servizi) quali siano i distinti RUOLI e le attività che rispettivamente svolgono la soc. Netspring e la Provincia di Grosseto. Nel corso del 2024 i dipendenti netspring e dell'Ufficio (oggi denominato) Coordinamento e Gestione SUAP, condividevano gli stessi spazi, mentre dal novembre 2024 i dipendenti Netspring e quelli provinciali occupano sedi diverse e distaccate. Tale nuovo assetto logistico presuppone anche l'individuazione di nuovi strumenti e nuove dinamiche di coordinamento dell'attività .
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 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.	SI	Indipendentemente dei risultati ottenuti con l'attuazione delle azioni prioritarie, è stato rielaborato il contenuto delle convenzioni di adesione alla Rete Provinciale SUAP, allineando i servizi offerti dalla provincia con quanto indicato nel contratto di servizi con il partner tecnologico Netspring. La durata delle convenzioni è triennale 2025-27, con possibilità dei comuni di recedere anticipatamente con preavviso di 6 mesi. Le convenzioni sono aperte a nuove adesioni.

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

sottoprogetto 2-Miglioramento servizi SUAP anno 2024

Il sottoprogetto aveva come risultato la sottoscrizione delle nuove convenzioni per la gestione dei servizi diretti per il triennio 2025-27, con una completa standardizzazione del servizio, e con un aggiornamento dei corrispettivi a carico dei comuni;

Il processo di standardizzazione che coinvolge tutti i comuni, si è concluso per 5 comuni (su 7) i quali hanno manifestato durante gli incontri di verifica di fine 2024, che le modalità previste nelle linee guida e attuate nel corso della gestione del servizio **sono accettate dagli operatori e sono diventate patrimonio condiviso**.

Il comune di **Campagnatico** che ha aderito alla gestione SUAP della Provincia di Grosseto solo nell'ottobre 2024, si è dimostrato particolarmente ricettivo nel seguire tali procedure.

Sul fronte dell'innovazione tecnologica, il preventivato sviluppo di **NETBUK** teso al miglioramento delle funzionalità dei ruoli e alla manutenzione dei documenti tipo, con **la messa in produzione** di un solo applicativo di back office in luogo delle singole installazioni, è stato rimandato al **01/01/2026**.

L'opportunità del differimento riguarda da un lato la possibilità che i comuni possano avvalersi dei contributi già assegnati loro con il Bando digitalizzazione SUAP delle procedure per gli Sportelli Unici alle Attività Produttive (SUAP) per adeguare Netbuk alle specifiche "nazionali".

sottoprogetto 1.2 - Miglioramento Servizi Diretti SUAP anno 2024		
previsioni		risultati
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.	PARZIALE	Il processo è stato completato per 5 su 7 comuni aderenti della gestione diretta SUAP, mentre rimane da completare per il Comune di Scansano e deve essere avviato per il Comune di Laterina Pergine Valdarno.
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;	SOSPESA	Tale previsione è stata sospesa con la partecipazione al bando PNRR per l'adeguamento dei Back-office SUAP dell'anno 2024, e sarà ripresa dopo l'adeguamento che si dovrà concludere entro fine luglio 2025. Si rimanda al 01/01/2026 la previsione e la messa in esercizio del backoffice unico della gestione associata Provincia di Grosseto (comuni di Scansano, Gavorrano, Scarlino, Campagnatico, Monte Argentario, Isola del Giglio, Pergine Laterina Valdarno).

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

L'aggiornamento del contenuto delle Linee Guida per l'anno 2024 per consentire, in particolare agli uffici comunali coinvolti nel processo, di condividere le regole generali per lo svolgimento del servizio.	SI	La condivisione delle regole per l'erogazione del servizio da parte della Provincia di Grosseto attraverso la modalità dei "RUOLI" è stata largamente attuata, tanto che è intenzione dei Comuni di considerarla propedeutica alla interoperabilità di cui al Decreto interministeriale del 12 novembre 2021, per il dialogo tra Provincia di Grosseto e uffici Comunali.
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.	SI	L'adeguamento del contratto netspring per gli anni 2025-27 è avvenuto in linea con le esigenze per l'erogazione dei servizi SUAP per le Gestioni "dirette"
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.	SI	L'obiettivo è stato raggiunto nelle convenzioni per il triennio 2025-27, con la messa a disposizione (art.5) del servizio avvocatura della provincia di Grosseto, per i comuni aderenti, nell'eventualità che le imprese agiscano con ricorsi amministrativi avverso i provvedimenti SUAP.
Monitoraggio dei costi del servizio in relazione al contributo erogato dai 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.	SI	Con il rinnovo delle convenzioni anni 2025-27 con l'inserimento nei contenuti riguardo alla compartecipazione alla spese legali, c'è stata una rivalutazione del corrispettivo con aumento di circa 80% per i comuni della Provincia di Grosseto e del 160 % dei comuni fuori provincia. Le convenzioni sono state considerate come aperte ai comuni che in un momento successivo volessero aderire.

VALUTAZIONE SUGLI INDICATORI/OBIETTIVO UTILIZZATI

Per alcuni indicatori non sono stati resi disponibili i dati, (in alcuni casi avrebbero comportato una gravosa elaborazione) mentre quello relativo al **numero di accessi** al sito della Provincia di Grosseto nella sezione SUAP, risulta indispensabile e deve essere necessariamente riproposto per l'anno 2025-27.

Gli **indicatori sui tempi del procedimento**, devono essere portati a sistema con lo sviluppo di NetBuk, ed essere disponibili per le "gestioni dirette". Potrebbe essere interessante estendere alla Rete Provinciale SUAP tale funzionalità.

Approfondire le dinamiche dei tempi di conclusione del procedimento in CDS, che sono aumentati

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

nell'anno 2024, rispetto all'anno 2023.

ID	INDICATORI DI RISULTATO sottoprogetto 1- Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024	VALUTAZIONI
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	l'indicatore non è stato reperito, anche perchè il sito è stato "popolato" nel secondo semestre del 2024. E' tuttavia indispensabile riproporre l'indicatore per l'anno 2025.
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.	l'indicatore non è disponibile, sarebbe importante richiederlo nello sviluppo di Netbuk da completare nell'anno 2025.
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"	Nonostante ci siano stati molti interventi su catalogo BDR, si registra un decremento del numero dei ticket per errori di sistema che denota l'efficienza del servizio reso da Netspring. Forse il parametro andrebbe riformulato come Numero di errori/numero di aggiornamenti.
ID	INDICATORI DI RISULTATO sottoprogetto 1.2 - Miglioramento Servizi Diretti SUAP anno 2024	VALUTAZIONI
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)	Il parametro denota riguardo al procedimento ordinario su tutti i comuni della gestione associata (inteso come procedura attivata cui segue un atto espresso dell'amministrazione procedente) un piccolo decremento dei tempi di conclusione del procedimento (in media 46 giorni) per l'anno 2024, rispetto all'anno 2023 (in media 47 giorni). Bisognerebbe distinguere, nel valutare l'eventuale ritardo nell'evasione della pratica, se sia dipeso dall'autorità procedente (SUAP) o competente (Comune)- approfondimento nel 2025.
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.	Il parametro disponibile è diverso e riguarda i tempi medi di conclusione del procedimento in CDS, che denota per tutti i comuni della gestione associata, un incremento dei tempi di conclusione del procedimento con la modalità della CDS (in

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

		media 79 giorni) per l'anno 2024, rispetto all'anno 2023 (in media 66 giorni). Approfondire l'indicazione, per avere elementi migliorativi nel progetto 2025.
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.	Il dato non è disponibile, tuttavia con l'avvento dell'obbligo della interoperabilità dei sistemi, il problema dovrebbe essere risolto alla radice, e l'indicatore non più necessario.

VALUTAZIONE SULL'EFFICACIA DELLE STRATEGIE

Le mutate condizioni riguardo all'organizzazione interna agli uffici della Provincia, con riguardo al cambio di direzione degli uffici, così come la nuova organizzazione di Netspring nella gestione del personale "assegnato" a supporto della Provincia per i Servizi SUAP, **ha reso superate le strategie individuate, inizialmente nel progetto**. Non c'è stata la capacità del Team di progetto di individuare nuove strategie che fossero in linea con gli obiettivi.

sottoprogetto 1-Convenzioni coordinamento SUAP anno 2024		
previsioni		VALUTAZIONE dei RISULTATI
Ricerca 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.	NO	Il coinvolgimento del GTO è avvenuto solo in relazione all'elaborazione delle modulistica e limitatamente a modelli proposti sporadicamente dai singoli comuni. I limitati risultati hanno risentito di dinamiche inefficienti che si sono stratificate nel corso degli anni tra i membri del Gruppo Tecnico Operativo e gli uffici della Provincia quale soggetto Coordinatore. Il popolamento di Netbuk nella parte della sezione informativa non è avvenuto.
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.	NO	Nell'anno 2024 non è stato previsto un incentivo destinato al personale, coinvolto nella programmazione ed attuazione del progetto, che ha naturalmente portato i membri del gruppo a riversare i propri sforzi lavorativi sulle gestioni dirette. Sarebbe opportuno prevederlo per l'anno 2025 anche in relazione all'impegno sui Bandi PNRR.
sottoprogetto 1.2 - Miglioramento Servizi Diretti SUAP anno 2024		
previsioni		VALUTAZIONE dei RISULTATI

PROVINCIA di GROSSETO

Area Edilizia Territorio Ambiente e Sviluppo Economico
Servizio Coordinamento e Gestione Suap

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 abbiano più tempo a disposizione per i compiti loro assegnati in relazione al progetto di miglioramento dei servizi da erogare verso la Rete Provinciale dei SUAP.	SI	E' stata completata la predisposizione dei modelli tipo a supporto dell'attività delle gestioni dirette, che tuttavia ha impegnato un solo membro del gruppo dilatando i tempi di completamento. Poiché l'aggiornamento dei modelli periodicamente si ripete, è necessario avere un applicativo in grado di procedere all'aggiornamento.
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;	PARZIALI	il risultato non è stato completamente raggiunto. Dovrà rientrare tra i compiti assegnati agli istruttori.
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..	SI	Nonostante la riorganizzazione dell'ufficio si sia realizzata con attribuzione a ciascuna funzione di una risorsa appositamente dedicata, tutte le risorse sono state assorbite dai servizi di gestione dirette, anche per essere venuto a mancare una unità di personale.

INDICAZIONI SINTETICHE PER LA PROGRAMMAZIONE ANNO 2025

Le indicazioni riguardano l'atteggiamento del team nei confronti del nuovo progetto, che deve:

- evitare un eccessivo dettaglio nella predisposizione del progetto;
- Trovare modalità per rendere più partecipi i portatori d'interesse;
- Acquisire quella capacità di apportare le modifiche necessarie in fase attuativa, fermo restando il raggiungimento degli obiettivi.

APPENDICE DEI DOCUMENTI

[Convenzioni rete provinciale SUAP-2025-27](#)

[Convenzioni gestioni dirette SUAP 2025-27](#)

 10192_ALLEGATO_A1_-elenco_attivita_1738683496.pdf

 dati 2024.pdf

 statistiche SUAP-2023.pdf

 statistiche SUAP-2024.pdf

Grosseto, li 28 feb 2025

Il Team di Progetto 2024