

ADDENDUM all'Accordo di collaborazione, ex art. 15 L. 241/1990, tra il Comune di Milano e la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi per la prosecuzione dell'implementazione digitale dei moduli SUAP-SUE (front-end) tramite la soluzione informatica del sistema camerale "Impresainungiorno" e per la sperimentazione del 'cassetto digitale dell'Imprenditore' come strumento di interlocuzione tra le imprese e la Pubblica Amministrazione.

TRA

Il Comune di Milano, con sede legale in Piazza Scala n. 2, C.F. e P. IVA 01199250158 successivamente indicato come Comune, rappresentato dalla dott.ssa Carmela Francesca, in qualità di Vice Direttore Generale *pro tempore*

e

la **Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi**, di seguito denominata Camera di Commercio, con sede in Milano, Via Meravigli, 9/b – 20123 Milano, C.F. e P. IVA C.F. e P. IVA 09920840965 rappresentata dalla dott.ssa Elena Vasco in qualità di Segretario Generale *pro tempore*

Premesso che

- tra la Camera di Commercio e il Comune di Milano è in essere un accordo di collaborazione, **ex art. 15 L. 241/1990**, per la prosecuzione dell'implementazione digitale dei moduli SUAP-SUE (front-end) tramite la soluzione informatica del sistema camerale "Impresainungiorno" e per la sperimentazione del 'cassetto digitale dell'Imprenditore' come strumento di interlocuzione tra le imprese e la Pubblica Amministrazione, accordo sottoscritto in data 22 dicembre 2021 e che si intende qui integralmente richiamato in tutte le sue premesse e considerazioni preliminari;
- il Comune di Milano in questi ultimi anni, grazie alla collaborazione avviata con Camera di Commercio (accordi di collaborazione ex art. 15 L. 241/1990 sottoscritti in data 11 gennaio 2018, successivamente, in data 24 dicembre 2019 e 22 dicembre 2021 in essere), ha già attuato la digitalizzazione di rilevanti procedimenti amministrativi di competenza dell'ente e intende proseguire nella progressiva e maggiore semplificazione del rapporto tra cittadino-imprenditore e la pubblica amministrazione, portando a compimento la più ampia digitalizzazione delle procedure amministrative e la piena omogeneizzazione di specifici processi digitalizzati a livello nazionale con l'adozione di soluzioni informatiche che hanno già ampiamente consentito, nel contempo, di razionalizzare costi e tempi;
- il percorso che il Comune di Milano e la Camera di Commercio hanno intrapreso consente, a reciproco vantaggio, di salvaguardare le modalità operative della Pubblica Amministrazione per gli adempimenti amministrativi previsti dalla normativa vigente, in un'ottica di razionalizzazione delle risorse economiche, di semplificazione dei procedimenti amministrativi nonché di digitalizzazione dei processi, mettendo a sistema informazioni e banche dati utili ai fini istituzionali di ciascuna parte;
- il Comune, in una logica di miglioramento continuo delle attività dei propri sportelli unici, intende integrare l'accordo in essere con la medesima facoltà prevista dall'art 2 (punto 2.1.2.) attualmente vigente solo in ambito SUE, estendendo anche al SUAP la possibilità di avvalersi di un supporto funzionale di ottimizzazione delle fasi operative dei processi di *back-office* attraverso la modellizzazione e la sperimentazione della digitalizzazione delle pratiche SUAP;
- la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi offre da tempo ai Comuni interessati collaudate ed efficaci attività di supporto amministrativo nella gestione delle pratiche SUAP mediante la piattaforma informatica nazionale *Impresainungiorno* (art. 4 comma 5 dpr 160/2010);
- tenuto conto che le pratiche relative alle attività produttive (SUAP) sono soggette a molteplici richieste di documentazione da parte di molti utenti professionali e imprenditoriali;
- tenuto conto della progressiva complessità delle attività in ambito SUAP e della maggiore necessità di assicurare anche un efficace supporto di assistenza a distanza all'utenza business, (mediante contact center) che potrebbe sinergicamente integrarsi con l'analogo servizio di Contact attivato presso la Camera di Commercio, ciò al fine di fornire alle imprese un completo supporto, in grado di coadiuvare congiuntamente la presentazione delle pratiche SUAP e del registro delle imprese/REA, in piena conformità con il principio di contestualità dei flussi SUAP-registro delle imprese espresso nell'art. 7 della legge regionale n. 36/2017;

- preso atto che i flussi telematici SUAP, in quanto strettamente connessi all'apertura, variazione o cessazione delle attività economiche, contengono preziose informazioni sull'andamento degli insediamenti produttivi nel territorio e presentano importanti profili di interesse per il Comune di Milano dal punto di vista dell'analisi congiunturale, della programmazione strategica e delle procedure autorizzatorie di competenze dell'ente locale;
- valutato che la Camera di Commercio – mediante il supporto tecnico di Infocamere scpa gestore informatico della piattaforma SUAP camerale presente nel portale Impresainungiorno.gov.it – è in grado di estrapolare dai flussi telematici SUAP le informazioni utili al Comune e di offrire soluzioni informatiche in grado di valorizzarne i dati contenuti nella piattaforma stessa (es. mediante 'cruscotti direzionali' o 'dashboard');
- preso atto che con lettera del 25 ottobre 2022 (atti P.G. del Comune di Milano n. 0558870/2022) ha chiesto alla Camera di Commercio di integrare l'Accordo in essere per l'attivazione di analisi di processo relativamente alle seguenti iniziative: i) per un supporto funzionale di ottimizzazione delle fasi operative dei processi di back office attraverso la modellizzazione di pratiche SUAP; ii) per lo sviluppo di un servizio infoline e di dashboard finalizzate al supporto e al monitoraggio dei processi business connessi alle attività SUAP.
- nella richiesta di cui sopra, è richiamato il know-how specialistico sui temi camerale offerto da Infocamere, la società consortile in house di informatica delle camere di commercio italiane dedicata all'Information e Innovation Technology che istituzionalmente opera da tempo nel campo delle procedure nell'ambito del sistema camerale;

si conviene e stipula quanto segue

1. PREMESSE

Le premesse sono parte integrante e sostanziale del presente atto.

2. OGGETTO DELL'ADDENDUM

Costituisce oggetto del presente Addendum l'avvio di un'analisi congiunta finalizzata ad individuare ulteriori ambiti di collaborazione nell'interesse reciproco delle parti, con l'obiettivo di verificare le potenzialità della piattaforma Impresainungiorno e la conseguente fattibilità dello sviluppo delle seguenti iniziative:

1. Modellizzazione e sperimentazione della digitalizzazione di pratiche di back-office presso il SUAP del Comune di Milano in vista della loro integrazione con la piattaforma comunale di back-office Geowork;
2. Il supporto nella gestione dei processi di lavorazione delle pratiche SUAP mediante lo svolgimento delle attività istruttorie 'di ricevibilità' e il loro successivo direzionamento alle strutture interne comunali e agli Enti competenti;
3. La realizzazione di un servizio di Contact Center destinato all'utenza-business, a supporto in particolare dei flussi anagrafici SUAP (cd. 'numero unico di assistenza all'impresa');
4. La realizzazione di soluzioni informatiche (cd. 'cruscotti direzionali' o 'dashboard') in grado di monitorare i flussi di pratiche SUAP pervenuti tramite il portale Impresainungiorno e di fornire, grazie ad essi e ad eventuali connessioni con l'anagrafe del registro delle imprese, lo stato aggiornato degli insediamenti commerciali, agricoli o artigiani presenti nel Comune di Milano.

Il Comune e la Camera di Commercio intendono raggiungere negli ambiti descritti le ottimizzazioni organizzative e le sinergie operative di seguito indicate.

2.1. OBIETTIVI

Le Parti intendono proseguire nel percorso di collaborazione integrando l'Accordo in essere anche alla luce della necessità di mettere a sistema informazioni e banche dati utili ai fini istituzionali di ciascuna parte, tenuto conto anche degli sviluppi di nuovi sistemi informatici/piattaforme che nel corso degli ultimi anni sono stati realizzati, in particolare per raggiungere i seguenti obiettivi:

- A) supporto funzionale di ottimizzazione delle fasi operative dei processi di back-office attraverso la modellizzazione e la sperimentazione della digitalizzazione delle pratiche SUAP, nonché mediante analisi sull'implementazione ed integrazione con la piattaforma Geowork. L'analisi dovrà essere eseguita con il duplice intento di includere nella piattaforma di front-end SUAP del Comune di Milano questi procedimenti amministrativi (favorendo la presentazione delle domande di occupazione del suolo pubblico in sinergia con altre eventuali comunicazioni da presentare al SUAP) e di ottimizzare le connesse attività istruttorie di back office degli operatori comunali gestite tramite la piattaforma Geowork;
- B) ottimizzazione della gestione delle pratiche SUAP ricevute dal Comune di Milano sulla piattaforma SUAP

Impresainungiorno mediante un supporto nello svolgimento delle essenziali attività istruttorie, proprie del SUAP, e nello svolgimento *i)* delle successive operazioni di invio delle pratiche pervenute agli uffici comunali e alle amministrazioni competenti nonché *ii)* delle ulteriori attività di coordinamento interistituzionale proprie dello sportello unico delle attività produttive;

- C) potenziamento del servizio di assistenza 'a distanza' nella compilazione e invio delle domande o denunce delle imprese destinate al SUAP. Tale assistenza a distanza verrà realizzata mediante un Contact Center e un presidio telefonico unico per il Comune di Milano e per la Camera di Commercio, in grado di fornire informazioni integrate per gli adempimenti di comune interesse (SUAP e registro delle imprese);
- D) monitoraggio dei flussi e dei volumi di pratiche SUAP, con conseguente sviluppo di dashboard, al fine di verificare le performance gestionali e di favorire la conoscenza della natura degli insediamenti produttivi nel territorio comunale.

2.2. DESCRIZIONE SINTETICA DELLE ATTIVITA' DA SVOLGERE E DEI RISULTATI ATTESI

Le Parti, nel cooperare al raggiungimento degli obiettivi indicati, prevedono lo svolgimento delle attività e il raggiungimento dei risultati di seguito descritti (in relazione ad ogni singolo obiettivo).

- A) Implementazione della piattaforma Impresainungiorno e interoperabilità con Geowork - L'adesione del Comune di Milano alla piattaforma SUAP Impresainungiorno.gov.it ha già permesso il raggiungimento di importanti risultati in termini di digitalizzazione e semplificazione dei procedimenti dello sportello unico comunale in favore delle esigenze delle imprese milanesi. Nell'ottica di un continuo miglioramento dei servizi offerti agli operatori economici, l'ampliamento della collaborazione fra il Comune di Milano e la Camera di Commercio viene ora opportunamente estesa allo specifico ambito dei procedimenti di occupazione del suolo pubblico, in considerazione della stretta inerenza tra tali procedimenti amministrativi e lo svolgimento delle attività commerciali, in particolare nei casi di occupazione di suolo correlata allo svolgimento di attività di somministrazione di alimenti e bevande.

Si procederà quindi ad un'analisi di processo e di fattibilità tecnica relativa all'interoperabilità fra la piattaforma Impresainungiorno e i sistemi di back office in uso presso il Comune di Milano (Geowork). Tale attività di analisi consentirà uno studio di fattibilità mirato alla verifica della possibile ottimizzazione dei processi in relazione, nello specifico, alle occupazioni di suolo pubblico sopra citate. L'attività di analisi dei processi sarà finalizzata a verificare ulteriormente le potenzialità della Piattaforma Impresainungiorno e costituirà la base di partenza per analisi più complessive a reciproco vantaggio delle Parti.

A tal scopo, anche per favorire la conoscibilità di dettaglio delle funzionalità della piattaforma Geowork da parte di Camera di Commercio e, al contempo, supportare il Comune di Milano nello svolgimento delle essenziali attività istruttorie di back-office afferenti il processo di concessione delle occupazioni di suolo pubblico correlate allo svolgimento di attività di somministrazione di alimenti e bevande, si opererà anche su una direttrice complementare. In via propedeutica allo studio di fattibilità, la Camera di Commercio, nei successivi sei mesi dalla sottoscrizione del presente atto – mediante la società in house camerale IC Outsourcing srl – gestirà, al fine di acquisire gli elementi necessari alla predetta analisi, uno stock di pratiche di occupazione di suolo pubblico (circa n. 3000 pratiche). Tale attività 'sul campo' (descritta nell'Allegato 1) consentirà di analizzare, nella sua concretezza, il processo di lavoro di back office del Comune e gli strumenti in uso, così da calibrare al meglio lo studio di fattibilità e la riprogettazione dei flussi informatici in prospettiva della verifica sulla possibile interoperabilità tra Geowork e la piattaforma Impresainungiorno. Ove tale la fattibilità dell'interoperabilità tra gli applicativi in questione fosse positivamente verificata, il Comune di Milano potrà allargare l'ambito di operatività del proprio servizio SUAP quale struttura di front-end verso le imprese e, nel contempo, potrà ottimizzare l'integrazione dei flussi di lavoro delle proprie unità organizzative: i flussi telematici, infatti, potranno essere meglio monitorati e raccordati nelle successive attività istruttorie da parte degli uffici preposti alla gestione delle pratiche presentate dalle imprese. Queste ultime, a loro volta, avranno nel SUAP Impresainungiorno.gov.it l'interlocutore di primo contatto e potranno utilmente reperire nella piattaforma medesima non solo la modulistica digitale per l'avvio/variazione dell'attività, ma anche quella necessaria per l'ampliamento delle superfici commerciali mediante occupazione delle aree pubbliche.

- B) Supporto nella gestione delle pratiche SUAP - La Camera di Commercio svolge istituzionalmente un ruolo propulsivo e di supporto a favore degli sportelli unici comunali per le Attività Produttive. Nell'ambito delle aree istituzionali di intervento proprie della Camera di Commercio è inclusa anche la diretta gestione delle pratiche SUAP (secondo quanto previsto dall'art. 4 c. 5 del dpr n. 160/2010). Si tratta di un servizio consolidato e già fornito dall'Ente camerale a trenta amministrazioni comunali delle province di Milano, Monza e Lodi.

Il supporto amministrativo e gestionale sulle pratiche SUAP è fornito dalla Camera di Commercio mediante lo svolgimento dei controlli istruttori di natura formale e di ricevibilità delle pratiche che pervengono sul portale SUAP Impresainungiorno, nonché la successiva e articolata attività di inoltro delle

stesse e raccordo con le altre pubbliche amministrazioni coinvolte nei vari procedimenti amministrativi. Il servizio prevede, inoltre, la condivisione di materiale di supporto – predisposto in forza della pluriennale esperienza maturata dalla Camera di Commercio nell'ambito della gestione dei flussi dello sportello unico – in grado di favorire sia l'espletamento delle pratiche burocratiche delle imprese che l'operatività del personale addetto. Il supporto da parte di Camera di Commercio nella gestione delle pratiche SUAP potrebbe permettere al Comune di Milano di realizzare importanti sinergie interne e di riprogettare i processi di lavoro dello sportello unico, in un'ottica che potrà essere orientata a individuare sempre più nel SUAP l'*hub* di riferimento per le pubbliche amministrazioni del territorio.

Considerato il grande bacino di utenza *business* del Comune di Milano e la naturale complessità del lavoro amministrativo che ne consegue, Camera di Commercio e l'Amministrazione Comunale rinviando a successivi atti la definizione dei termini e delle modalità attuative relative al servizio camerale di supporto di cui già hanno positivamente beneficiato altre realtà comunali.

Tali atti, nell'alveo del presente *addendum* e sulla scorta di clausole convenzionali già utilizzate e standardizzate nella citata esperienza camerale con altre realtà comunali, saranno adottati direttamente dalla struttura organizzativa comunale competente e, a tal fine, dovranno essere, in via preliminare, attentamente analizzate le esigenze operative del Comune allo scopo di definire, in una seconda fase, il perimetro delle attività da svolgere, le modalità da seguire e i relativi oneri economici.

C) Numero unico di assistenza all'impresa – Nell'ambito delle funzioni di supporto alle imprese, la Camera di Commercio e il Comune di Milano intendono fornire al tessuto imprenditoriale un unico centro di raccordo informativo e di assistenza, creando un presidio di Front-end (Contact Center) che offrirà un primo livello di supporto ed orientamento 'integrato' alle imprese. Per tutti gli ambiti che richiedono competenze ulteriori e specifiche, proprie degli uffici delle due amministrazioni, il nuovo presidio di Front-End indirizzerà le richieste dell'utenza allo specifico ufficio competente del Comune di Milano o della Camera di Commercio. Per le pratiche SUAP del Comune di Milano il Contact Center unificato sarà in grado di offrire in breve tempo, grazie all'esperienza maturata dalla Camera di Commercio e da Infocamere scpa, anche supporto informativo di livello 'specialistico' e trasversale, relativo sia agli adempimenti SUAP che al registro delle imprese (in piena attuazione dell'art. 7 comma 3 della legge regionale n. 36/2017).

Per la realizzazione di quanto esposto, saranno necessarie una serie di attività di analisi sulla fattibilità tecnica ed economica dell'iniziativa. In particolare, l'analisi sarà volta:

- ✓ all'individuazione del perimetro d'azione del nuovo Front-end unico e dei centri di competenza specialistici;
- ✓ alla definizione dei processi di interazione dell'utenza *business* con il Front-end;
- ✓ all'analisi delle centrali telefoniche e alla definizione delle logiche di connessione tra le stesse;
- ✓ alla definizione di una piattaforma di ticketing e del sistema di knowledge management (v. Allegato 2);
- ✓ alla individuazione delle modalità di realizzazione di tale soluzione informatica ed i relativi oneri economici.

I vantaggi attesi dalla realizzazione di un unico 'business-contact center' sono molteplici: gli uffici del Comune e di Camera di Commercio (chiamati a verificare o a certificare analoghi fenomeni d'impresa) potranno operare in modo ancora più uniforme e individuare snodi di semplificazione e di reciproco raccordo; le imprese, nello stesso tempo, godranno di un'assistenza completa e integrata per gli adempimenti anagrafici di comune interesse delle Parti.

D) Realizzazione di cruscotti direzionali (dashboard) – Il Comune di Milano ritiene necessario poter disporre di 'cruscotti direzionali' (cd. 'dashboard evolute'), quali supporti informativi nella definizione dei propri piani di programmazione in favore dell'utenza *business*. Tali informazioni possono essere tratte, in particolare, dai flussi delle pratiche SUAP. Il Comune intende poter fruire di reportistica finalizzata sia al monitoraggio dei risultati del proprio sportello unico delle attività produttive (numero di pratiche telematiche SUAP, tipologie di procedimenti, tempi medi di evasione, etc.), sia all'acquisizione di informazioni economiche utili all'attivazione di politiche attive verso le imprese del territorio. Dalla piattaforma SUAP Impresainungiorno sarà possibile ricavare – mediante i cruscotti direzionali – importanti informazioni sugli insediamenti produttivi. La messa a disposizione dei cruscotti direzionali sarà articolata in due macrofasi. In questa prima fase l'obiettivo definito dalle parti è l'individuazione delle tipologie di dashboard più adeguate a supporto delle funzioni del Comune di Milano ed i relativi oneri economici.

2.3. Tempi

- Non oltre 30 giorni solari dalla sottoscrizione dell'*addendum*, avvio dell'analisi di fattibilità dell'implementazione della piattaforma Impresainungiorno in vista dell'interoperabilità con Geowork e

avvio del supporto operativo nella gestione delle pratiche di occupazione di suolo pubblico presentate al Comune di Milano, come descritto al punto 2.2.A;

- entro 45 giorni solari dalla sottoscrizione dell'addendum, Camera di Commercio si impegna a predisporre, in coordinamento con i responsabili delle strutture organizzative comunali competenti, un piano di lavoro operativo di dettaglio delle attività e delle tempistiche necessarie alla consegna dei documenti di analisi nelle loro versioni finali (*deliverable*) di cui al punto 2.2. alle lettere A, B, C e D del presente addendum. Le attività di dettaglio previste nel piano di lavoro operativo saranno svolte nel rispetto del cronoprogramma concordato con il Comune di Milano, che potrà essere modificato/integrato d'intesa tra le Parti.

La durata delle attività non potrà andare oltre i termini della scadenza dell'Accordo in essere (31 dicembre 2023).

3. Impegni delle parti

Camera di Commercio e Comune di Milano si impegnano a comunicare eventuali variazioni delle figure dirigenziali responsabili già individuate, in attuazione degli Accordi sottoscritti l'11 gennaio 2018, il 24 dicembre 2019 e il 22 dicembre 2021 per ciascun ambito di attività.

Le suddette variazioni saranno comunicate tempestivamente, con specifico atto scritto, per l'efficace coordinamento delle relazioni e delle attività tra i referenti operativi del sistema camerale e del Comune di Milano.

Camera di Commercio e Comune di Milano, si impegnano, altresì, a comunicare eventuali variazioni dei referenti operativi già individuati, in attuazione degli Accordi sottoscritti l'11 gennaio 2018, il 24 dicembre 2019 e il 22 dicembre 2021, i quali sono tenuti ad assicurare una collaborazione efficiente ed efficace con i rispettivi Uffici coinvolti nell'attuazione dei vari progetti.

Il Comune di Milano assume l'impegno di garantire la disponibilità degli Uffici Comunali coinvolti al fine di acquisire, mediante appositi incontri, le informazioni relative alle attuali modalità di lavoro, alla struttura organizzativa coinvolta, ai principali vincoli, alle macro-esigenze funzionali e macro-elementi tecnici nonché per l'eventuale formazione.

Il Comune di Milano garantisce la disponibilità di documentazione di analisi funzionale esistente relativa a progetti, processi e sistemi oggetto di analisi.

Il Comune di Milano si impegna a corrispondere a Camera di Commercio il rimborso delle spese sostenute, come dettagliato al successivo art. 4.

4. RIMBORSO DELLE SPESE SOSTENUTE

Per l'esecuzione delle attività di cui alla lettera A del paragrafo 2.2. del presente Addendum, con nota del 26 ottobre 2022 (atti P.G. 0562398/2022) Camera di Commercio ha trasmesso i documenti descrittivi delle attività che si prevede di realizzare e la stima dei relativi costi connessi al presente Addendum (per un maggior dettaglio, v. allegati tecnici n. 1, 2, 3).

Le parti danno atto che il costo complessivo per la realizzazione delle attività di cui al punto A dell'art. 2.2., secondo le esigenze dell'Amministrazione comunale, è pari a complessivamente a € 346.000,00 (trecentoquarantaseimila/00) e secondo il principio della compartecipazione alla spese sostenute da parte di entrambe le Parti dell'accordo, il Comune di Milano liquiderà a Camera di Commercio, a titolo di rimborso dei costi sostenuti e documentati, un importo massimo di € 176.000,00 (centosettantaseimila/00).

Tale importo sarà rimborsato secondo le modalità previste dall'art. 5 dell'Accordo di Collaborazione sottoscritto in data 22 dicembre 2021.

La Camera di Commercio, in considerazione della complessità degli obiettivi descritti nei punti B, C e D dell'articolo 2.2., a conclusione delle necessarie attività di analisi da svolgere in collaborazione con gli Uffici comunali, comunicherà il budget di spesa riferito a tali attività e la misura di compartecipazione alle spese tra le Parti. Il Comune di Milano si riserva, sul punto, ogni valutazione e decisione.

5. RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Le Parti garantiscono che il trattamento dei dati avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale in materia e si impegnano altresì a mantenere riservati i dati e le informazioni acquisiti/e durante l'esecuzione del presente Addendum, affinché non siano utilizzati/e per scopi diversi da quelli in esso contenuti.

Le Parti dichiarano inoltre che i relativi rapporti in materia di trattamento dei dati personali acquisiti e gestiti in occasione delle attività di cui al presente Accordo saranno regolate con atti separati, nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 679/2016 e dalla normativa nazionale in materia.

6. FIRMA DIGITALE

Il presente Addendum è stipulato mediante scrittura privata in formato elettronico e apposizione di firma digitale delle Parti.

7. NORMA DI RINVIO

Resta invariata ogni altra previsione dell'Accordo originario sottoscritto in data 22 dicembre 2021.

Letto, approvato e sottoscritto.

Milano, data della sottoscrizione digitale

**Per Camera di Commercio
di Milano Monza Brianza Lodi**

Il Segretario Generale
Elena Vasco

(firmato digitalmente)

Per il Comune di Milano

Il Vice Direttore Generale
Carmela Francesca

(firmato digitalmente)

Originale firmato digitalmente in data 14/11/2022 convato in atti presso Direzione Generale

ALLEGATO 1 – SUPPORTO OPERATIVO NELLA GESTIONE DELLE PRATICHE DI OCCUPAZIONE DI SUOLO PUBBLICO PRESENTATE AL COMUNE DI MILANO

Il Comune di Milano necessita di un'attività di supporto nella gestione della regolarizzazione di circa 3000 pratiche di occupazione straordinaria del suolo pubblico, presentate da esercenti ed artigiani attraverso l'utilizzo del nuovo sistema autorizzativo semplificato, introdotto a seguito del COVID-19, da effettuarsi in sei mesi. Le attività verranno svolte dalla Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi mediante la società IC Outsourcing Srl (società in house della Camera di Commercio di Milano Monza Brianza Lodi), che metterà a disposizione le competenze, il personale e le postazioni lavoro (pc ed altri strumenti di lavoro) presso la sede del Comune di Milano.

La Camera di commercio manterrà la gestione e il coordinamento delle attività e, per il tramite di un proprio funzionario, sarà la referente unica per ogni segnalazione, comunicazione, reclamo da parte del Comune di Milano, nonché soggetto responsabile per le attività svolte da ICO Outsourcing Srl.

L'attività richiesta si può riassumere nelle seguenti fasi:

- Fase di verifica, pre-istruttoria;
- Fase di raccolta pareri degli uffici competenti e invio riscontro all'utenza;
- Fase di raccolta pareri degli uffici competenti a seguito di richiesta di integrazioni o di primo parere negativo.

PROGETTO

Per la realizzazione del servizio ICO Outsourcing srl (d'ora in poi 'ICO') svolgerà le attività richieste dal Comune mediante proprio personale, adeguatamente formato e dotato di competenze e conoscenze dei processi relativi alle procedure amministrative degli Enti pubblici. A tal proposito, il personale di ICO nelle prime due settimane dall'avvio del servizio sarà adeguatamente formato da operatori esperti del Comune di Milano sui processi di lavoro, sulle procedure di istruttoria e sull'utilizzo degli strumenti software necessari allo svolgimento delle attività.

Il Comune metterà a disposizione di ICO gli uffici e doterà gli istruttori delle utenze per l'accesso ai software necessari alle attività di istruttoria e in particolare: GEOPOST, ERMES, OSAPI e GERI.

Sulla base delle linee guida fornite dal Comune nel documento "Verifica documentale-Controlli istruttore" gli istruttori di ICO svolgeranno le attività seguendo un workflow predefinito che si può sintetizzare come segue:

- L'istruttore ICO riceverà tramite il portale GEOPOST (di proprietà del Comune) l'ISTANZA DI NUOVA OCCUPAZIONE – ISTANZA DI ADEGUAMENTO STRAORDINARIE 2020-2021;
- Dal portale procederà ad eseguire i controlli di completezza e integrità dei documenti e verifica delle dichiarazioni effettuate seguendo la seguente check list:
 - o Tipologia di Richiesta e Verifica Precedenti OSP (tramite l'utilizzo del portale OSAPI)
 - o Ambito Vincolato Soprintendenza
 - o Area Mercatale
 - o Area Arredo e Decoro Urbano
 - o Elementi esenti
 - o Condizioni di impatto acustico (da verificare tramite il portale ERMES)
 - o Verifica Scia di Somministrazione (mediante l'utilizzo del portale ERMES)
 - o Pagamenti pregressi (mediante l'utilizzo dell'applicazione GERI)
 - o Allegati Obbligatori
- Una volta svolte le verifiche il portale indirizzerà la pratica agli Uffici Competenti (Polizia Locale, Soprintendenza, ecc...) che provvederanno ad effettuare i controlli e a comunicare il proprio parere positivo, negativo o con riserva, indicando quindi le integrazioni richieste.
- Al rientro della pratica, verificata dagli Uffici Competenti, l'operatore ICO provvederà ad inoltrare in via informatica la pratica al successivo step.
- In caso di parere negativo o con riserva, il portale provvederà in autonomia a comporre la comunicazione da inviare all'utenza con le motivazioni o le eventuali richieste di integrazioni, che verranno validate dal funzionario del Comune.
- Se la richiesta avrà parere positivo il portale la invierà al funzionario del Comune che provvederà a verificare la correttezza della documentazione e a confermare il parere positivo.
- Nel caso di richiesta di integrazioni, l'operatore ICO provvederà a verificare la comunicazione che arriva dall'utente e a fare procedere la richiesta, che seguirà l'iter sopra descritto.

Tutti i pareri, concessioni o dinieghi verranno verificati dai funzionari del Comune prima di essere inviati per il provvedimento finale.

ORGANIZZAZIONE E COORDINAMENTO DEL TEAM

Il Gruppo di lavoro ICO dedicato al servizio sarà composto da:

- Responsabile del Progetto che si occuperà di:
 - Gestire i rapporti con il Comune;
 - Definire in accordo con il Comune le sequenze delle priorità operative;
 - Organizzare le risorse umane;
 - Monitorare e aggiornare il cronoprogramma.
- Team Leader, identificato all'interno del Gruppo di istruttori, che lavorerà in staff con il Responsabile del Progetto al fine di dettare le linee procedurali del servizio. Il Team Leader avrà il compito coordinare il gruppo di lavoro e risolvere le problematiche operative che potranno sorgere durante lo svolgimento del servizio oltre alle normali attività operative da istruttore.
- Istruttori che si occuperanno dello svolgimento delle attività di istruttoria.

Il Team sarà suddiviso in sottogruppi composti di 3 o 4 persone dedicati ciascuno ad una fase dell'istruttoria, ogni sottogruppo farà riferimento al Team Leader per gli aspetti operativi relativi al servizio e per gli aspetti legati alle attività descritte nel workflow.

ALLEGATO 2 - Numero unico di assistenza all'impresa

Il Comune di Milano copre le esigenze informative del cittadino attraverso il canale telefonico 020202, a cui si rivolgono anche le Imprese del territorio che ricevono solamente un supporto parziale. Infatti, per eventuali informazioni specialistiche, è necessario un contatto diretto con gli Uffici comunali.

Gli aspetti amministrativi che regolano il ciclo di vita delle imprese vedono, quali principali interlocutori, sia il Comune sia la Camera di Commercio, ciascun con le proprie competenze e le proprie specificità. Se lato Pubblica Amministrazione i confini tra le rispettive competenze sono chiari ed evidenti, diversa è la percezione dell'impresa che ha, spesso, difficoltà nell'individuare i corretti perimetri d'azione degli enti.

Con l'intento di fornire alle imprese del territorio di Milano un unico centro di raccordo informativo e di supporto operativo per tutti gli aspetti amministrativi, si intende promuovere un modello di Contact Center unificato. Per la realizzazione, sarà necessario l'avvio di uno studio di fattibilità che coinvolge aspetti tecnologici e di processo, di seguito meglio illustrati.

Presidio di accoglimento

Si ipotizza la costituzione di un presidio di Front-end unico, a cui le imprese del Comune di Milano potranno rivolgersi per ottenere informazioni e supporto operativo sulle tematiche legate agli adempimenti amministrativi.

Il Front-end costituisce un primo livello di supporto e orientamento dell'impresa con il compito specifico di farsi carico della richiesta ed offrire un primo riscontro alla problematica/esigenza informativa, laddove la stessa sia di facile risoluzione/reperimento.

Per tutti gli ambiti specialistici, il Front-end indirizza la richiesta al gruppo di competenza d'ambito previa raccolta dei dati necessari all'analisi e delle informazioni di contesto utili a velocizzare il processo di risoluzione.

Il Front-end, ottenuta la risoluzione dai gruppi di competenza specialistici, si occupa poi di ricontattare l'impresa e, se la soluzione è capitalizzabile, di arricchire la knowledge base.

Gruppi di competenza specialistici

Le richieste non gestite dal Front-end saranno indirizzate ai gruppi di competenza specialistici individuati, che effettuano l'analisi avvalendosi anche delle informazioni di contesto fornite dal Front - end. In particolare:

- restituiscono la risposta al primo livello che viene reindirizzata all'Impresa;
- offrono la soluzione/informazione all'impresa attraverso un contatto diretto.

Tali centri di competenza potranno essere:

- specifici uffici del Comune di Milano (ad es. tributi, eventi, gare, etc.);
- uffici della Camera di Commercio;

La connessione tra front-end e 'gruppi di competenza' potrà avvenire attraverso una Piattaforma di ticketing oppure, per specifici ambiti, mediante trunk-ip tra centrali telefoniche (l'utente percepirà di essere entrato in contatto con un unico centro di contatto nonostante la richiesta sia gestita da uffici ed Enti distinti).

In ogni caso, tutte le richieste provenienti dalle imprese e le interazioni e le interazioni con il front end, il Comune, la Camera e il Contact Center camerale, dovranno essere tracciate. In questo modo, sarà possibile ricostruire a posteriori la filiera di supporto fornita ed effettuare analisi per individuare i nodi deboli del processo e le possibili migliorie da apportare.

Canale dedicato di assistenza SUAP

In concomitanza con le attività propedeutiche alla messa a regime del Front-end unico per le Imprese, sarà possibile l'attivazione di un nuovo canale di supporto telefonico e scritto, da fornire alle Imprese per esigenze

informativa e di assistenza in Suap tenendo anche conto dei collegamenti tra quest'ultimo e il registro delle imprese. I due servizi sono, ad oggi, già attivi presso la Camera di Commercio di Milano Monza Brianza e Lodi attraverso il Contact Center di InfoCamere: pertanto, gli stessi saranno fra i primi a trovare attuazione.

ALLEGATO 3
ADDENDUM ACCORDO DI COLLABORAZIONE

Oneri previsti per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2.2. lett. A (interoperabilità Geowork-Impresainungiorno e gestione pratiche occupazione suolo pubblico)

DESCRIZIONE ATTIVITA'	ONERI PREVISTI	Contributo Comune di Milano	Contributo sistema camerale
Gestione di circa n. 3000 pratiche occupazione suolo pubblico	246.000,00	176.000,00	70.000,00
Coordinamento tecnico interoperabilità I1G-Geowork	46.000,00		46.000,00
Analisi tecnica e di processo	50.000,00		50.000,00
Costi generali di gestione amministrativa	4.000,00		4.000,00
Totale	346.000,00	176.000,00	170.000,00