



ASSOLOMBARDA



## Carta dei diritti delle imprese

### CAPO 0 – PREMESSA

Le imprese sono parte costituiva dell'economia della città, elemento di dinamismo e innovazione e, quindi, soggetti prioritari delle politiche pubbliche del Comune di Milano nel quadro di un obiettivo strategico che vede il Comune stesso impegnato nel creare nuove forme e modalità stabili di collaborazione e dialogo con le organizzazioni rappresentative degli interessi della società civile.

Ritenendo indispensabile la soddisfazione dei bisogni dell'utente impresa, lo spirito con il quale l'Amministrazione si rapporta con il mondo imprenditoriale vuole essere improntato alla velocizzazione dei procedimenti complessi, mediante l'assunzione di un ruolo di "facilitatore" per l'impresa, che consenta di operare mantenendo sempre un elevato livello di attenzione alla dinamica "cliente/prestatore di servizio" e utilizzando strategie ispirate a:

- semplificazione e accelerazione delle procedure amministrative che regolano il rapporto con le imprese locali;
- ricerca e condivisione di "buone prassi", in modo da snellire i procedimenti amministrativi e ridurre i tempi della loro conclusione;
- adozione di azioni di informazione ed assistenza alle imprese stesse per poter meglio rispondere alle diverse esigenze;
- orientamento degli imprenditori verso i migliori percorsi da seguire per realizzare un insediamento produttivo;
- coinvolgimento delle Associazioni di rappresentanza delle imprese, degli Ordini e dei Collegi Professionali nella creazione di modus operandi comuni.

La Carta dei Diritti delle Imprese raccoglie, pertanto, principi, metodologie e strumenti in grado di:

- agevolare la creazione di un rapporto più snello e concreto tra Ente Pubblico e Associazioni di rappresentanza delle imprese;
- conseguire obiettivi di promozione del territorio e delle attività produttive;
- supportare e accompagnare la creazione di nuove imprese e lo sviluppo di quelle esistenti.

## **CAPO I – PRINCIPI**

### **Art. 1**

#### **Principi generali**

La carta dei diritti delle imprese disciplina i criteri di base che regolano i rapporti tra l'Amministrazione comunale e il mondo delle imprese riconoscendo i seguenti principi fondamentali:

- fiducia;
- imparzialità ed eguaglianza di trattamento dei singoli;
- partecipazione;
- semplificazione;
- trasparenza;
- tempestività;
- qualità della regolazione.

### **Art. 2**

#### **Fiducia**

Alla base del principio della fiducia vi è l'impegno a impostare il rapporto tra Amministrazione comunale e imprese su basi di tipo fiduciario, che consentano quindi l'uso più ampio possibile di strumenti "snelli" che non implicano garanzie di terzi, quali ad esempio l'autocertificazione.

### **Art. 3**

#### **Imparzialità ed eguaglianza di trattamento dei singoli**

Nessuna impresa deve essere discriminata e tutte devono poter beneficiare del miglior trattamento possibile da parte dell'Amministrazione Comunale. Per attuare questo principio è necessario che tutta l'Amministrazione Comunale adotti una logica di miglioramento continuo, sia allineando le performance di tutti i settori a quelle attualmente migliori (miglioramento orizzontale), sia fissando anno dopo anno obiettivi settoriali sempre più impegnativi (miglioramento verticale).

### **Art. 4**

#### **Partecipazione**

L'Amministrazione Comunale e il mondo delle imprese, in particolare attraverso le Associazioni di rappresentanza delle imprese, gli Ordini e i Collegi professionali, si propongono di contribuire al miglioramento e alla competitività del Sistema Milano con azioni congiunte di sviluppo e sperimentazione di buone pratiche e di creazione di tavoli stabili di dialogo.

Il cliente/utente ha diritto di partecipare:

- all'istruttoria del procedimento di suo interesse, attraverso l'accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come regolato dalla

- legge 7 Agosto 1990, n. 241, nonché la presentazione di memorie e documenti;
- all'erogazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori;
  - al miglioramento del servizio in termini di snellezza, trasparenza, efficacia ed efficienza, anche attraverso la presentazione di memorie, documenti, osservazioni, suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Nell'esercizio di tali diritti, il cliente/utente riceve l'assistenza dei responsabili dei servizi del Comune e dei loro collaboratori.

## **Art. 5** **Semplificazione**

Il principio di semplificazione viene declinato sulla base della seguente tripartizione:

- *semplificazione "di scenario"*, che comporta l'istituzionalizzazione di una politica per la semplificazione di respiro pluriennale, declinata in programmi e consuntivi annuali di semplificazione nei quali si esplicitino obiettivi di breve periodo, risultati raggiunti e criticità incontrate;
- *semplificazione amministrativa/procedurale* che prevede la ridefinizione/lo snellimento, dove necessario/opportuno, delle procedure amministrative in atto, attraverso:
  - l'individuazione e l'eliminazione di autorizzazioni "superflue/non necessarie";
  - l'eliminazione, all'interno degli iter procedurali, di duplicazioni e passaggi "inutili", ecc;
- *semplificazione/trasparenza nei processi*, per ottenere:
  - una riduzione del tempo necessario per la predisposizione della pratica/domanda di autorizzazione;
  - una migliore/maggiore informazione sui processi autorizzativi da espletare;
  - una chiara indicazione/una "certezza" dei tempi di conclusione degli iter autorizzativi.

## **Art. 6** **Trasparenza**

La trasparenza nei rapporti tra Amministrazione Comunale e imprese deve essere attuata nei suoi diversi aspetti:

- trasparenza nella definizione degli *obiettivi* di miglioramento orizzontale e verticale che l'Amministrazione Comunale si pone e nello sforzo necessario da assumersi per raggiungerli;

- trasparenza nelle *procedure* adottate e nei miglioramenti/semplificazioni ottenuti e che si intende ulteriormente ottenere;
- trasparenza e chiarezza nell'*interpretazione delle norme* e nella sua comunicazione alle imprese.

## **Art. 7**

### **Tempestività**

L'amministrazione comunale si pone come obiettivo una progressiva riduzione dei tempi di risposta alle istanze delle imprese, con particolare riferimento al tempo di espletamento delle pratiche. Ogni anno verranno comunicati alle imprese i tempi di conclusione dei diversi procedimenti rispetto ai quali, nell'ambito del programma annuale, saranno indicati i miglioramenti specifici raggiunti e quelli che si intendono perseguire.

## **Art. 8**

### **Qualità della regolazione**

La ricerca della miglior qualità possibile nella propria produzione normativa e regolamentativa è assunta come principio dall'Amministrazione Comunale. Ogni nuova norma o regolamento sarà accompagnato dalla preliminare Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) e dalla successiva Verifica di Impatto della Regolazione (VIR). Nello svolgimento di questi approfondimenti, per la parte relativa alla valutazione dell'incidenza sulle attività produttive, l'Amministrazione Comunale si avvarrà della collaborazione dei rappresentanti del mondo delle imprese, Associazioni, Ordini e Collegi professionali.

## **CAPO II – METODOLOGIA**

## **Art. 9**

### **Programmazione**

Nella sua azione di miglioramento e ottimizzazione dei rapporti con il mondo delle imprese, l'Amministrazione Comunale esplicita il principio della programmazione integrata attraverso:

- la definizione di una politica e di un piano pluriennale per la semplificazione;
- la definizione di un programma operativo annuale di semplificazione che contenga:
  - temi specifici di approfondimento definiti per l'anno di riferimento, obiettivi chiari e qualificati, tempistiche e metodo di lavoro;
  - uno strumento di reporting sui risultati conseguiti e sulle eventuali azioni correttive introdotte nel caso di non raggiungimento degli obiettivi previsti.

## **Art. 10**

### **Comunicazione/informazione**

Il principio utilizzato nella comunicazione tra imprese e Amministrazione Comunale è quello della multicanalità, privilegiando, ove possibile, il canale virtuale o telematico o telefonico.

La comunicazione deve essere chiara, trasparente e tempestiva.

## **CAPO III - STRUMENTI**

## **Art. 11**

### **Programma annuale di semplificazione a livello comunale**

Ogni anno l'Amministrazione Comunale comunica su quali temi generali e regolamenti/procedure/procedimenti specifici intende lavorare per la semplificazione e quali obiettivi quantitativi intende raggiungere.

Nel programma è, inoltre, contenuta una valutazione dei risultati raggiunti nell'anno precedente con l'individuazione degli scostamenti rispetto a quanto previsto e la rendicontazione delle misure messe in campo per minimizzarli.

## **Art. 12**

### **Supporto alle imprese**

L'Amministrazione Comunale si impegna a facilitare in misura sempre maggiore il rapporto tra imprese e Pubblica Amministrazione attraverso:

- azioni mirate di comunicazione e informazione su procedimenti e procedure;
- predisposizione di guide e manuali per il city user imprenditore (da rendersi disponibili on line);
- servizio di consulenza/analisi di conformità che accompagni l'imprenditore nella presentazione delle domande/documentazioni più complesse.

## **Art. 13**

### **Comunicazione dei procedimenti**

Per ogni procedimento devono essere indicati ad ogni singolo ente e per ciascun atto:

- i principali referenti (il responsabile del procedimento ed eventualmente l'istruttore);
- i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;
- i tempi massimi entro i quali l'Amministrazione si impegna a concludere il procedimento (standard).

#### **Art. 14**

#### **Uso degli strumenti informatici nella comunicazione da e per le imprese**

La diminuzione dei tempi di espletamento delle pratiche sarà supportata da un progressivo sviluppo/diffusione delle possibili tecniche di comunicazione virtuale, telematica e telefonica. Il Programma annuale di semplificazione individua i possibili margini di abbattimento dei tempi di ottenimento delle autorizzazioni/di conclusione dei diversi procedimenti anche attraverso l'uso di strumenti informatici come la Posta Elettronica Certificata (PEC).

#### **Art. 15**

#### **Sportello**

L'Amministrazione comunale si impegna a realizzare i vantaggi operativi individuati dalla normativa di "sportello" per consentire di:

- comprendere e risolvere le problematiche sollevate dall'imprenditore e dal professionista;
- garantire procedimenti snelli, definiti in tempi brevi e, soprattutto, certi;
- illustrare all'imprenditore e al professionista l'intero sviluppo del procedimento in relazione ai profili riguardanti tutte le diverse fasi.

#### **Art. 16**

#### **Sistema di ascolto delle imprese**

L'amministrazione comunale nell'ambito di un nuovo rapporto con l'utente imprenditore attiva nell'ambito dello Sportello Unico per le Attività Produttive un apposito sistema strutturato di raccolta, gestione e monitoraggio delle insoddisfazioni trasmesse dall'utente-impresa su problematiche legate al rapporto con il Comune di Milano e gestito attraverso una rete di referenti interni che si impegnano a fornire risposte e soluzioni in tempi brevi e report periodici sulla situazione generale.

Il sistema di ascolto prevede inoltre la possibilità di utilizzare metodologie legate alla customer satisfaction (realizzazione di focus group tematici, momenti di brainstorming e di applicazioni CEDAC) con lo scopo di affrontare ed eliminare qualunque forma di "spreco" (in termini di tempo, difetti di informazione o di processo, ecc.) nel rapporto tra imprese e Comune di Milano, coinvolgendo tutte le parti in causa.