

La Finestreta Única Empresarial: conclusions

The One stop shop :
conclusions



Com podem millorar els serveis que ofereix la FUE? Quins nous serveis caldria incloure?

How can we improve the digital services the One Stop Shop platform offers to entrepreneurs? What kind of new services must be included?

Entrepreneurs point of view

- Incloure l'assessorament i suport anterior a la posada en marxa d'una activitat.
- Incorporant els sistemes de finançament públic i privat com a primer pas en el procés de creació d'una empresa. Incorporant una llista estàndard de requisits legals i de pla de negoci per accedir al crèdit.
- Incorporant totes les tipologies de persones jurídiques, manquen les societats anònimes (competència estatal).
- Incorporant els tràmits de la Seguretat Social i d'Hisenda, incorporant altres impostos molt usuals durant la permanència de les empreses : IVA,...
- Cal diferenciar entre la qualitat normativa i un bon suport a la tramitació i al compliment de les normes.
- Emprar la FUE com eina per millorar i simplificar la normativa.
- Assess the business for available support - help not just regulation.
- Integrate private finance and public finance e.g. Grants, ICF, CdTI. Standard checklist for company set up – not just legal but also softer issues e.g. Business plan for funding.
- Integrate the different legal forms of businesses e.g. anonymous companies (state level regulation).
- Integrate the procedures for taking on new employees, e.g. paying social security, taxes, Integrating payment for other types of tax (e.g. Value Added Tax VAT, IVA).
- OSS should differentiate between the smart regulation and the support a business might need to meet them.
- Use OSS to feedback to policy makers on how regulations and support with businesses are working – so that they can be improved or simplified.

Com podem millorar els serveis que ofereix la FUE? Quins nous serveis caldria incloure?

How can we improve the digital services the One Stop Shop platform offers to entrepreneurs? What kind of new services must be included?

Entrepreneurs point of view

- Cal reduir el temps d'espera de posada en marxa d'una activitat amb risc (que requereixi sol·licitar una autorització davant de l'administració. Exemple activitats industrials petroquímiques, indústries alimentàries, etc..)
- Cal reduir el cost que suposa a una empresa el complir amb els requeriments normatius.
- Cal impulsar accions formatives entre l'administració pública i les organitzacions empresarials per conèixer el model FUE entre el teixit empresarial.
- Millorar els sistemes d'autenticació i representació electrònica de les empreses. Per exemple : crear un identificador únic per a les empreses perquè pugui operar de forma individualitzada en tots els àmbits de l'administració. Per exemple : crear un identificador únic per a les empreses perquè pugui operar de forma individualitzada en tots els àmbits de l'administració.
- Eliminar peticions duplicades d'informació i dades.
- Need to reduce the waiting time for businesses where there is higher risk e.g petrochemical, food etc.
- Reduce the cost of complying with regulation requirements.
- Can add support to OSS for employment, skills and training for businesses and entrepreneurs.
- Improve system of authentication and electronic representation of companies. E.g : create a unique identification for companies to enable them to have personalized access to all areas of administration.
- Eliminate duplicity of data and information.

Com poder millorar el coneixement de la FUE entre el teixit empresarial?

How can we improve entrepreneurs' knowledge of OSS services?

Entrepreneurs point of view

- Hem de fer més formació i difusió entre els treballadors de l'administració per tal que siguin conscients del nou model de relació. Aquesta formació ha de ser consistent, continuada i creixent.
- Cal modificar la cultura administrativa i els sistemes de treball del back-office que comporta el pas del control ex-ante al control ex-post. "Deixar que les coses passin i després controlar".
- Incrementar la col·laboració amb col·legis professionals (advocats, enginyers,...)
- És important que els intermediaris coneguin els procediments perquè són els assessors de les empreses. I per tant, cal incorporar aquest nou rol dintre de la FUE.
- És necessari que els municipis amb més activitat econòmica com és el cas de Barcelona, hagin implantat la FUE per poder fer una campanya comunicativa massiva.
- Cal acordar accions concretes amb les organitzacions empresarials perquè puguin explicar el model de la FUE, aprofitant els seus mitjans de difusió.
- We have to increase the amount of training for public servants who need to be aware of the system. This needs to be consistent, continuous and increasing.
- We need to change the culture and systems in the back office administration from control up front to support and control afterwards i.e. Let things happen first then control.
- Increase collaboration with professional bodies e.g. Lawyers, engineers etc.
- It is important to inform and train intermediaries who will need to be familiar with these procedures and will advise many entrepreneurs. Give them a specific role e.g enhanced status.
- Need to include all of the relevant public municipalities otherwise it is difficult to promote across the region e.g. Include Barcelona Council. Then it is possible to do mass media campaigns.
- Agree specific actions with partner organisations so that they can then explain the OSS too, with their own channels.

Com ens hem de coordinar la Generalitat de Catalunya i les administracions locals per aconseguir que l'empresari només ens pugui informar de la seva activitat en un sol pas?

How can coordinate regional and Local Administration to allow the entrepreneur to communicate in a single step all the information of his activity?

**Local administration point
of view**

- Demanar la informació una única vegada.
- A Itàlia tenen la “conferència de serveis”, que serveix per gestionar de forma integral l'autorització d'activitats amb risc partint d'una única sol·licitud.
- Els ajuntaments han de fer la gestió del canvi en tots els seus processos. Pels ajuntaments petits, el repte és més gran i per tant, cal més formació i suport per ells.
- Cal una estandardització del control ex post, tenint present que és el nou rol de l'administració davant dels règims d'intervenció mínima.
- L'aparició de noves activitats és anterior a una regulació normativa d'aquestes. En aquest impàs de temps, cal establir criteris generals d'aplicació per a totes les administracions competents.
- Augmentar les activitats incloses dintre de la llei 16/2015, de simplificació administrativa.
- Only ask for information once.
- Conference of services - assessed jointly by different responsible units for high-risk activities e.g. Italy.
- All municipalities go through the same change management process to integrate local procedures. For small municipalities the challenge is greater, more training and help should be available for them.
- Standardise all requirements to ensure homogenous system of “ex-post control”.
- New business activities develop faster than the rules that govern them so they need to be created after or while the businesses operate. In the meantime, authorities need to co-ordinate their approach.
- Increase or include more activities covered by the simplification law.

Com podem garantir l'estandardització dels règims d'intervenció i dels procediments en el territori?

How can assure service standardization all over the territory?

Local administration point
of view

- Cooperació interadministrativa, entre administració i entre departaments d'una mateixa administració.
- Cal incrementar la consciència del que implica el projecte FUE per part dels líders municipals, per tal que impulsin el canvi de model.
- La FUE ha de tenir una la carta de serveis amb els compromisos que s'assumeixen per cada nivell de servei (per exemple, en relació al temps de resposta,...).
- Augmentar els recursos tant econòmics com a humans, tenint present el nou model de relació i els nous serveis que ens sol·liciten les empreses.
- Interadministrative and intraadministrative co-operation.
- Increase awareness of local leaders so that they can promote the OSS.
- OSS has the full menu of services and commitment to levels of services e.g. Within an agreed time frame.
- Increase (economic and human) resources for OSS.

Com podem garantir l'estandardització dels règims d'intervenció i dels procediments en el territori?

How can assure service standardization all over the territory?

Local administration point
of view

- Els ajuntaments han de donar confiança a les empreses, per tal que emprin els serveis que ofereix la FUE i hi confiïn. “L'estandardització genera confiança”.
- Cal estandarditzar els projectes tècnics que cal presentar davant de l'administració.
- Els ajuntaments han de treballar en 4 àmbits:
 - ✓ Garantir l'estandardització a nivell jurídic. Els ajuntaments no poden introduir requeriments diferents.
 - ✓ Els ajuntaments han de millorar els processos interns.
 - ✓ Fent accions formatives amb tots els actors implicats dels ajuntaments.
 - ✓ Cal enfortir la visualització i comunicació del projecte FUE des del punt de vista intern i extern.
- Municipalities to generate confidence with businesses, so that they want to use OSS. “Standardization creates confidence”.
- Technical requirements for new businesses e.g.shops need to be standardised.
- Municipalities must work in four areas:
 - ✓ Legal standardization: Municipalities cannot make different rules.
 - ✓ Municipalities need to improve their own internal procedures.
 - ✓ Training and support for public servants across all the municipalities.
 - ✓ Increase communication internally and externally.

Thank you for your attention



