

SERVIZIO ASSOCIATO BASSA VALLE

**Pont-Saint-Martin**

11026 Via Baraing, 1

Tel 0125 80.71.17

Fax 0125 80.78.38

infobv@sportellounico.vda.it



Prot. n. 1806 – I/02

Rif. fascicolo n.

Vs. Rif. n.

Pont-Saint-Martin, 27 febbraio 2008

**VIA FAX  
URGENTE**

Responsabile del procedimento: Dario Gianotti

Responsabile dell'istruttoria:

Ai Comuni di  
**Antey-Saint-André**  
**Chambave**  
**Chamois**  
**Châtillon**  
**Emarèse**  
**La Magdeleine**  
**Pontey**  
**Saint-Denis**  
**Saint-Vincent**  
**Torgnon**  
**Valtournenche**  
**Verrayes**  
**Arnad**  
**Ayas**  
**Brusson**  
**Challand-Saint-Anselme**  
**Challand-Saint-Victor**  
**Champdepraz**  
**Issogne**  
**Montjovet**  
**Verrés**  
**Bard**  
**Champorcher**  
**Donnas**  
**Fontainemore**  
**Hône**  
**Lillianes**  
**Perloz**  
**Pontboset**  
**Pont-Saint-Martin**  
**Gaby**  
**Issime**  
**Gressoney-La-Trinité**  
**Gressoney-Saint-Jean**

Al Comune di  
**Arvier**

Alla cortese attenzione dei **Sindaci**,  
dei **Segretari comunali**, degli **Addetti al front  
office** e dei **Responsabili degli uffici tecnici**

e p.c. alle Comunità montane  
**Monte Cervino**  
**Evançon**  
**Mont Rose**  
**Walser – Alta Valle del Lys**

al referente dell'**Organismo di  
Coordinamento dello Sportello Unico**  
c/o Consiglio Permanente degli Enti locali  
della Valle d'Aosta

al dirigente del **Servizio Associato dello  
"Sportello Unico degli Enti locali della Valle  
d'Aosta" per l'Alta Valle**  
c/o Comunità montana Grand Combin

all'Azienda USL Valle d'Aosta  
Dipartimento di Prevenzione  
**Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione**  
Alla cortese attenzione  
del **dottor Giovanni D'Alessandro**

all'Azienda USL Valle d'Aosta  
Dipartimento di Prevenzione  
**Servizio igiene degli alimenti  
di origine animale**  
Alla cortese attenzione  
del **dottor Carlo Bandirola**

LORO SEDI

OGGETTO: **avvio nuovi procedimenti nell'ambito delle attività dello sportello unico.**

---

**DIRETTIVA N. 4.**

Facendo seguito agli incontri informativi svoltisi nel mese di febbraio 2008 nel corso dei quali sono stati illustrati i modelli relativi ai procedimenti attinenti alle attività di:

1. panificazione (PAN);
2. acconciatori ed estetisti (ACE);

nonché i modelli CEV, aggiornati alla normativa in materia di inquinamento acustico, e i modelli di DIA sanitaria (SAN), si invia la presente direttiva al fine di fornire alcune ulteriori indicazioni operative.

### **DIA SANITARIA**

Come avranno avuto modo di osservare i Comuni, lo Sportello unico degli Enti locali, su sollecitazione dell'Azienda USL, è stato interessato anche dall'avvio repentino della DIA sanitaria in considerazione dell'entrata in vigore della nuova normativa che ha soppresso le autorizzazioni in materia sanitaria. Questa attività che ha impegnato i responsabili dello Sportello e i competenti Dirigenti dell'Azienda USL, ha creato alcune problematiche, solo in parte risolte, per le quali sono ancora in corso apposite riunioni di confronto.

A tal proposito i responsabili del competente dipartimento dell'Azienda USL hanno chiesto allo Sportello unico di voler fornire ai front office alcune indicazioni operative al fine di porre rimedio ad una serie di inconvenienti verificatisi nella fase di avvio delle attività relative alla DIA sanitaria. Tali informazioni sono state date nel corso delle riunioni tenutesi nel mese di febbraio.

Segnaliamo che, contrariamente a quanto programmato, per cause indipendenti dalla nostra volontà, siamo costretti a posticipare la data di avvio dei nuovi procedimenti relativi alla **gestione della DIA sanitaria a mezzo del procedimento unico (con la modulistica rivista e aggiornata a seguito delle considerazioni e delle osservazioni emerse nei succitati incontri informativi) al 10 marzo 2008**. Tutto ciò testimonia la grande difficoltà che incontrano anche gli enti coinvolti a percepire la complessità

dell'organizzazione di processi innovativi che coinvolgono sia aspetti di natura procedimentale che organizzativi, nonché aspetti legati all'utilizzo di strumenti informatici e di assistenza all'utenza.

Su richiesta dei competenti uffici dell'Azienda USL al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema si procederà in modalità transitoria sperimentale come di seguito meglio specificato onde non creare disagi all'utenza.

Corre ancora l'obbligo di evidenziare che la DIA sanitaria interessa trasversalmente una serie di attività che non sono tutte gestite al momento dallo Sportello. Tuttavia, in ossequio al principio di leale collaborazione, gli Enti locali hanno dato la loro disponibilità a trattare tutta la problematica fin da subito all'interno dell'organizzazione dello Sportello stesso. A tal fine abbiamo predisposto un primo nucleo di linee guida per la compilazione dei modelli SAN che verrà trasmesso, non appena concordato con l'Azienda USL e l'Assessorato regionale Sanità, Salute e Politiche Sociali, entro il 10 marzo prossimo.

**La novità maggiore è costituita dal fatto che dal 10 marzo 2008 le DIA sanitarie dovranno essere protocollate come procedimento unico e non più come DOCARR, in quanto il back office svolgerà alcune attività di supporto al procedimento.**

**A seguito di specifica richiesta da parte dei responsabili del competente dipartimento dell'Azienda USL, per la prima settimana di operatività, e cioè dal 10 al 17 marzo compresi, occorrerà affiancare alle procedure informatiche, anche il supporto cartaceo. Pertanto gli addetti al front office dovranno provvedere alla simultanea trasmissione via fax del Mod. MPU e SAN all'Azienda USL, prestando attenzione al fatto che le D.I.A. relative alla vendita di prodotti di origine animale (macellerie, pescherie ecc.), risultano essere di competenza del servizio veterinario. Per tale operazione occorrerà servirsi dei numeri di fax sottoriportati.**

**Si sottolinea nuovamente che le consulenze specifiche sulla materia continuerà a fornirle il competente Dipartimento prevenzione dell'Azienda USL, a mezzo dei seguenti servizi:**

**Servizi igiene degli alimenti di origine animale** (per quanto concerne il modello SAN02 e SAN 01 per i prodotti di origine animale);

Sede: Frazione Pont Suaz 58/59 - 11020 – Charvensod;

Telefono: 0165 23 87 70 - 0165 23 87 80;

Fax: 0165 26 26 31;

Orari per comunicazioni e orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 16:30;

Direttore della Struttura Complessa: **Dottor Carlo Bandirola**;

Telefono: 0165 23 87 70;

Cellulare: 347 00 31 266;

**Servizio igiene degli alimenti e della nutrizione** (per quanto concerne i modelli SAN 01 e 03);

Sede: Via Saint Martin de Corléans, 250 – 11100 Aosta;

Telefono: 0165 54 60 73;

Fax: 0165 54 60 46;

Orario: dalle 8:00 alle 12:00 dal lunedì al venerdì;

E-mail: [igiene.alimenti@uslaosta.com](mailto:igiene.alimenti@uslaosta.com);

Direttore: **Dottor Giovanni D'Alessandro**;

Telefono: 0165 54 60 71.

Si sottolinea che la **registrazione viene richiesta esclusivamente tramite lo Sportello unico anche per quelle attività che per il momento non sono ancora state attivate come procedimento di SUEL** (es. pubblici esercizi).

Si ritiene opportuno ricordare che i modelli devono essere compilati in maniera completa e leggibile onde evitare spiacevoli interruzioni del procedimento per integrazioni e riformulazione di parti delle dichiarazioni. Gli addetti agli sportelli (front office) **sono tenuti**, nel caso di comunicazioni presentate incomplete e quando possibile, segnalare l'opportunità di una riformulazione delle stesse onde evitare all'interessato la conseguente richiesta di integrazioni da parte del back office, con sospensione dei termini di efficacia delle comunicazioni stesse, e pertanto **competete loro** espletare in modo puntuale la verifica per accertarsi che i modelli siano compilati in modo esaustivo, leggibile e siano stati allegati i documenti necessari.

## PANIFICATORI, ESTETISTI E ACCONCIATORI E ATTIVAZIONE PROGRESSIVA DI NUOVI PROCEDIMENTI

**I procedimenti relativi alla panificazione e agli acconciatori ed estetisti saranno avviati a partire dal 1° marzo 2008, come già illustrato nel corso degli incontri informativi, a mezzo della modulistica attualmente disponibile sul sito**, precisando che la modulistica, rivista e aggiornata, a seguito delle considerazioni e delle osservazioni emerse negli incontri stessi, sarà disponibile sul sito a partire dal 10 marzo 2008.

Come spiegato nel corso delle riunioni agli addetti di front office, l'attivazione dei due nuovi procedimenti rientra nel programma concordato tra Organismo di coordinamento e Regione per il raggiungimento degli obiettivi fissati nell'APQ con il Ministero e costituisce una prima tappa di un processo che prevede l'ampliamento delle attività a numerosi altri procedimenti.

Nel corso degli incontri non sono emerse particolari difficoltà da parte degli addetti di front office che hanno ormai assimilato il metodo con cui il procedimento è stato organizzato e la tipologia di modulistica predisposta che rispetta i canoni già utilizzati per gli altri procedimenti. Come già evidenziato, i modelli che verranno utilizzati a partire dal 10 marzo hanno recepito, laddove possibile, suggerimenti ed osservazioni emerse nelle riunioni.

Al fine di ufficializzare l'operatività dello sportello sui nuovi procedimenti avviati e da avviare nel futuro, considerato che ormai tutti i Comuni hanno attivato i propri front office, si ritiene importante così come condiviso con l'Organismo di coordinamento, l'adozione di una deliberazione della Giunta comunale che dia atto, in particolare, di come l'avvio dei nuovi procedimenti avvenga nel quadro della programmazione generale stabilita dal CPEL e dalla Regione, che la loro attivazione nello sportello abbia luogo progressivamente, di norma, mediante un momento formativo, ove necessario, e l'invio di una specifica direttiva e che, per quanto concerne gli aggiornamenti costanti della modulistica da utilizzarsi, imposti dalla continua evoluzione del quadro normativo di riferimento, facciano testo i moduli via via disponibili su sito internet dello Sportello unico degli Enti locali della Valle d'Aosta.

Si allega pertanto una bozza di deliberazione, **con l'invito ai referenti comunali nei rapporti con lo Sportello unico di volerla presentare alla Giunta comunale possibilmente entro il 10 marzo 2008 e trasmetterla al back office per l'opportuna conoscenza.**

A tal fine nella bozza di deliberazione sono richiamati una serie di atti (convenzione, APQ, protocollo di intesa) dei quali abbiamo chiesto all'Organismo di coordinamento la pubblicazione sul sito dello sportello unico (<http://www.sportellounico.vda.it/>), presso il quale saranno consultabili.

## RECAPITO TELEFONICO PER L'ASSISTENZA SU GENUIT

Cogliamo infine l'occasione per dare alcune indicazioni **sull'uso del recapito telefonico di assistenza al funzionamento di Genuit** concordate con gli incaricati di INVA.

Il numero indicato nella schermata iniziale deve essere utilizzato per:

- anomalie di sistema: rientrano quindi gli errori bloccanti, i malfunzionamenti che comunque non impediscono il proseguimento delle relative mansioni ai fini dell'iter previsto relativi o comunque riconducibili all'applicativo (sono quindi esclusi gli eventuali problemi riconducibili alla rete interna dell'ente o a malfunzionamenti del personal computer);
- supporto utente: tutte le operazioni, **relative comunque al sistema informativo**, sul quale l'utente ha delle difficoltà di qualunque tipo. Per le richieste più incerte che sembrerebbero esser più inerenti il procedimento in generale, le modalità di protocollazione o elementi collegati agli aspetti procedurali/normativi è utile un primo contatto con il back office al fine di discriminare se la richiesta è effettivamente un supporto utente collegato all'applicativo o si tratta piuttosto di questioni procedurali.

Il numero **non** dovrebbe essere utilizzato per:

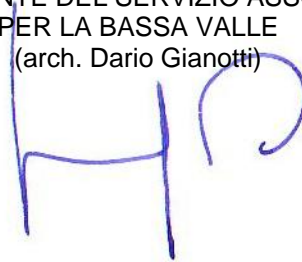
- richiesta di informazioni generiche, che esulano dal Genuit, per le quali dovrebbe essere contattato il back office;
- gestione dell'iter che non rientra nell'ordinaria amministrazione del sistema e che richiede quindi la "decisione" da parte del back office di riferimento (es. motivazione per annullamento protocollo,

impossibilità a rilasciare una ricevuta, ecc...) in quanto responsabile formale del procedimento da un punto di vista amministrativo.

Si è peraltro consapevoli che determinate chiamate, a priori, non potranno essere chiaramente classificate da parte dell'utente, in tal caso, quindi, chi riceverà la chiamata in questione (il back office o INVA) provvederà ad "indirizzare" l'utente dopo, comunque, avere fornito un primo livello di assistenza quando possibile.

Nella speranza di aver fornito sufficienti indicazioni e chiarimenti, cogliamo l'occasione per porgere i più cordiali saluti.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO ASSOCIATO  
PER LA BASSA VALLE  
(arch. Dario Gianotti)



Allegati: bozza di deliberazione avente ad oggetto "Sportello unico degli Enti locali (SUEL): operatività del front office e decisioni in ordine all'attivazione e alla gestione di nuovi procedimenti".