

Prot. n. 1279/I.04

Responsabile del procedimento: Dario Gianotti

Vs/Rif.

Compilatore:

Pont-Saint-Martin, 20 agosto 2007

Ai Comuni di
Chambave
Chamois
Emarèse
La Magdeleine
Torgnon
Ayas
Champdepraz
Fontainemore
Perloz
Pontboset
Gressoney-La-Trinité
Issime

e p.c. al Referente dell'**Organismo di**
Coordinamento dello Sportello Unico
c/o Consiglio Permanente degli EE.LL.
della Valle d'Aosta

al Dirigente del **Servizio Associato dello**
"Sportello Unico degli EE.LL. della Valle
d'Aosta" per l'Alta Valle
c/o Comunità montana Grand Combin

alle Comunità montane
Monte Cervino
Evançon
Mont Rose
Walser – Alta Valle del Lys

Oggetto: apertura sportelli di front office del secondo gruppo di Comuni. DIRETTIVA N. 2.
Convocazione riunione operativa.

In relazione alla prossima apertura prevista, per **lunedì 4 settembre 2007**, degli sportelli di front office del secondo gruppo dei Comuni, nell'ambito delle attività dello Sportello unico degli enti locali (SUEL), si ritiene opportuno, come già fatto per i Comuni del primo gruppo, fornire alcune indicazioni di carattere organizzativo e procedurale atte a conformare ed uniformare alcuni comportamenti e definire alcuni passaggi amministrativi legati alle attività di front office.

Si ricorda che queste indicazioni ottemperano a quanto previsto nella convenzione¹ per la costituzione del servizio associato e vogliono fornire indicazioni utili agli operatori.

In ogni caso l'addetto di front office potrà, in qualsiasi momento, segnalare problematiche, che in particolar modo si potranno evidenziare nella fase di avvio degli sportelli, e chiedere chiarimenti agli uffici di back office per un continuo miglioramento delle procedure.

Si desidera rammentare agli addetti di front office come occorra vengano prestate alcune attenzioni nei rapporti con l'utenza, secondo le indicazioni già fornite durante i corsi di formazione.

L'avvio di una nuova attività comporta sempre alcuni problemi anche di tipo informativo. In particolare i Comuni pilota hanno svolto funzione di apri pista ed hanno evidenziato alcune criticità che sono servite a migliorare il sistema. Analoga collaborazione si chiede ai Comuni che procederanno ad attivare la procedure il 4 settembre, poiché in questa nuova esperienza i miglioramenti non finiranno mai e ciò è dovuto anche al fatto che nuovi enti e nuovi procedimenti entreranno mano a mano nel sistema dello sportello unico.

Per questa ragione si chiede la massima collaborazione sia nell'operare secondo le procedure previste, che nel segnalare problemi e suggerimenti che possano migliorare il servizio al cittadino.

Proprio il cittadino diventa il destinatario del servizio e il tentativo è quello di migliorare il rapporto di questi con l'insieme dell'apparato amministrativo, in tal senso il messaggio che l'utente riceve dall'addetto di front office è importante e quanto più questo approccio è rassicurante, quanto più il suo atteggiamento potrà essere favorevole. Si sottolinea, in particolare, perché si sono riscontrati alcuni casi di criticità, che il front office dovrebbe continuare a fornire quel primo supporto al cittadino per poi sottoporre al back office l'eventuale problema evitando di dirottare tout court il cittadino al back office facendogli fare quindi un doppio percorso. L'obiettivo rimane comunque sempre quello di dare un servizio al cittadino evitandogli pellegrinaggi tra uffici.

A tal fine, sulla scorta della prima fase di avvio dello sportello, si invitano gli addetti di front office a segnalare agli utenti la necessità di porre i quesiti, la cui risposta non sia immediata in quanto esula dalle casistiche ordinarie, in modo scritto, al fine di evitare risposte affrettate spesso imprecise e di consentire al cittadino di ricevere una risposta ufficiale tenendo conto dei tempi necessari a consultare eventuali altri enti coinvolti.

Si ricorda infatti che la legge istitutiva dello sportello unico, art. 9 LR 11/2003, comma 2, prevede che lo sportello unico:

si pronuncia sulla conformità, su richiesta dei soggetti interessati, allo stato degli atti in suo possesso, dei progetti preliminari dai medesimi sottoposti al suo parere ai vigenti strumenti di pianificazione paesistica, territoriale ed urbanistica, nonché alla normativa di tutela ambientale, senza che ciò pregiudichi la definizione dell'eventuale successivo procedimento autorizzativo; tale parere è reso entro il termine di sessanta giorni dalla data di presentazione della relativa richiesta.

Con il rischio di sembrare banali vi chiediamo di evitare di manifestare apertamente all'utente eventuali dubbi e problematiche che si presenteranno cercando di fornirgli per quanto possibile un supporto costruttivo, segnalando invece al back office qualsiasi aspetto critico. A tal fine si informa che l'Organismo di coordinamento sta predisponendo le modalità per accedere ad alcune collaborazioni specialistiche che possano supportare gli uffici e i cittadini in casi che escono dalla prassi comune.

Di seguito si trattano alcune tematiche in modo puntuale.

Attivazione sportelli di front office.

¹ Art. 17 Coordinamento delle funzioni e delle attività). Per il corretto e coordinato espletamento delle funzioni di Sportello Unico, il dirigente del Servizio può emanare, in accordo con i responsabili dei diversi enti interessati, nonché dell'Organismo di coordinamento, apposite direttive onde assicurare uniformità di indirizzo all'azione delle amministrazioni interessate.

A partire dal **4 settembre 2007** vengono attivati, oltre ai Comuni già attivi nel primo gruppo, anche gli altri Comuni riportati nell'allegato A.

I procedimenti attivi nel SUEL il **4 settembre** continuano ad essere quelli attualmente già operanti ovvero le attività relative all'esercizio di vicinato con relativa procedura edilizia, oltre che le radiotelecomunicazioni.

Si comunica, con la presente, che il giorno **6 settembre 2007** è convocata una riunione degli addetti al front office presso la sala del BIM dalle ore **9,00** alle ore **12,30** al fine di presentare la modulistica aggiornata e quella relativa ai nuovi procedimenti che verranno attivati. Questa nuova modulistica ed i nuovi procedimenti saranno avviati a partire da lunedì **10 settembre 2007**.

A decorrere da tale data saranno quindi attivi i seguenti procedimenti:

- radiotelecomunicazioni (LR 25/2005);
- esercizio di vicinato;
- vendita quotidiani e periodici;
- forma speciali di vendita al dettaglio;
- edilizia connessa ai procedimenti elencati.

Per quanto riguarda le radiotelecomunicazioni lo sportello a cui presentare la domanda unica rimane, fino a nuova decisione, quello in Pont-Saint-Martin presso il Palais des Services, via Baraing, n. 1. I front office dovranno quindi eventualmente indirizzare gli utenti presso questo sportello.

Per quanto riguarda l'esercizio di vicinato e/o il procedimento edilizio che riguardi una pratica in cui è contenuta la destinazione d'uso esercizio di vicinato, a prescindere dalla incidenza della medesima destinazione sul totale dell'intervento, le pratiche dovranno essere **obbligatoriamente** presentate ai front office **utilizzando** l'apposita modulistica. Anche in questo caso, alla luce dell'esperienza di alcuni casi concreti, si pregano gli addetti, nonché gli uffici tecnici, a voler informare correttamente gli utenti evitando di creare eccessiva preoccupazione circa le nuove procedure da seguire, in tal senso giocano un ruolo determinante proprio gli uffici tecnici. Si ricorda che è sempre possibile un confronto con il back office nei casi più dubbi.

L'utente che si presenta allo sportello del front office con una modulistica diversa deve essere informato che i modelli non sono conformi a quelli adottati pertanto deve essere invitato a riformulare la domanda. Se questa perviene tramite posta o altro mezzo, è facile che il documento arrivi all'ufficio di protocollo del Comune il quale lo protocollerà e lo passerà all'ufficio di front office che provvederà alla propria protocollazione e al rilascio della ricevuta. Immediatamente il back office provvederà a bloccare il procedimento richiedendo all'interessato la riformulazione della documentazione su apposita modulistica.

Ogni front office è tenuto ad accettare la domanda unica che riguardi le attività di vicinato o quelle edilizie che interessino l'esercizio di vicinato, a prescindere dal fatto che abbiano luogo in un altro Comune. Attualmente e fino a nuove comunicazioni sono, però, ricevibili presso i front office esclusivamente le domande che interessino i Comuni di cui all'allegato A.

Gli orari degli uffici dei diversi front office sono stati comunicati al back office dai Comuni stessi, o se non lo sono stati vi preghiamo di farlo; i medesimi sono consultabili sul sito dello sportello unico <http://www.sportellounico.vda.it/>.

Al fine di fornire informazioni sempre aggiornate agli utenti, gli addetti di front office sono invitati a comunicare alla struttura di back office (tel. n. 0125.807.117) eventuali cambiamenti dell'orario o

chiusure superiori ad una settimana in modo da poter provvedere ad aggiornare il sito. Tali comunicazioni si richiede avvengano, di norma, almeno 7 giorni prima dell'ingenerarsi dell'evento da segnalarsi.

Al fine di dare un'immagine unitaria dello Sportello unico e determinare un simbolo riconoscibile da parte dell'utente, l'Organismo di coordinamento ha provveduto a far predisporre un logo ed una serie di regole per la segnalazione degli sportelli (cartellonistica, targhe, lettere, buste..), raccolte in un piccolo manuale che è disponibile sul cd allegato in formato elettronico.

Come si è già avuto modo di informare nel corso delle diverse riunioni si chiede ad ogni Comune di utilizzare questo logo al fine di indicare in modo opportuno la presenza dello sportello, curando che la segnaletica consenta un facile accesso all'ufficio.

Tale segnaletica dovrà essere presente a partire da lunedì 4 settembre. In attesa di realizzare eventualmente le targhe, il Comune potrà, nel frattempo, stampare nel formato che riterrà opportuno, quanto trasmesso per indicare lo sportello unico.

Bollo e diritti di segreteria.

Con l'attivazione dei front office e l'utilizzo della modulistica unica predisposta dai Poli, con la collaborazione degli addetti e dell'organismo di coordinamento, sono state evidenziate alcune problematiche inerenti il bollo ed i diritti di segreteria.

Per quanto riguarda il bollo si conferma al momento di procedere nel seguente modo:

1. domanda unica inerente l'attivazione del **procedimento semplificato**: sempre in bollo (1 bollo da 14,62 euro sulla prima pagina);
2. per le domande inerenti l'attivazione di **procedimento autocertificato**: sempre esente da bollo.

Per quanto riguarda i diritti di segreteria si conferma al momento di procedere nel seguente modo: ogni Comune applica a prescindere dal fatto che la domanda riguardi o meno il proprio Comune i diritti di segreteria sulla base del proprio regolamento.

Numero di copie della domanda.

La domanda unica comprensiva dei moduli specifici (CV., ED., RTC..) deve essere presentata debitamente compilata e firmata in unica copia al front office che, una volta espletata l'operazione di protocollazione, rilascerà al richiedente una fotocopia della medesima con l'indicazione del numero di protocollo (timbro fornito dal back office) insieme alla apposita ricevuta.

La copia della domanda unica che di norma veniva trasmessa dall'interessato alla Chambre verrà inoltrata d'ora in poi dalla struttura di back office, via posta elettronica; si rammenta quindi, anche per questa evenienza, la necessità di procedere alla scansione della stessa solo dopo aver apposto il timbro con l'indicazione del numero di protocollo.

Allegati alla domanda unica

Gli allegati alla domanda unica che riguardano in particolare l'endoprocedimento edilizio devono essere consegnati nella seguente forma.

Una copia su cd o dvd nel formato:

- dwg o dwg compatibile per quanto attiene ai disegni e alla cartografia;
- doc, pdf, xls, o compatibili per quanto riguarda i testi;
- jpeg per quanto riguarda le immagini.

Tre copie cartacee di tutta la documentazione necessaria (valutata in prima istanza dal richiedente sulla base dell'elencazione riportata nel modello ED01), di cui una viene trasferita all'ufficio tecnico comunale, due vengono trasmesse al back office, anche attraverso il passaggio alla Comunità montana di appartenenza dove verranno ritirate dal back office.

Qualora per il procedimento sia necessario acquisire altri pareri (modello ED 04) è necessario che l'utente provveda a consegnare una copia aggiuntiva per ogni parere richiesto (due copie qualora il parere riguardi il Decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 "Codice dei beni culturali e del paesaggio", ovvero riguardi:

- l'autorizzazione ai sensi dell'art. 21 "Interventi soggetti ad autorizzazione", in relazione ai vincoli di cui all'art. 10 "Beni culturali" e/o all'art. 11 "Beni oggetto di specifiche disposizioni di tutela";
- l'autorizzazione ai sensi dell'art. 146 "Autorizzazione" per interventi sui beni paesaggistici di cui all'art. 136 e/o all'art. 142.

Questa ulteriore documentazione va trasmessa contestualmente alle due copie per il back office alla Comunità montana di appartenenza dove verranno ritirate dal back office.

La domanda unica e la relativa documentazione possono essere recapitate ai front office sia a mano sia tramite servizio postale.

Per le pratiche la cui trattazione implica la conoscenza di un fascicolo precedente, sarebbe opportuno che gli atti amministrativi (autorizzazioni, concessioni ...) venissero trasmessi in copia al back office che attualmente non detiene alcuna sorta di archivio, in caso contrario il responsabile del procedimento provvederà a farne richiesta.

Casi di irricevibilità della domanda:

Si evidenziano alcuni casi tipici in cui la domanda può risultare irricevibile ovvero non può essere ritenuta sufficiente ad avviare un procedimento nel caso in cui:

- la domanda unica non sia compilata nella parte in cui si identifica il richiedente e l'immobile (foglio, mappale);
- la domanda unica non sia sottoscritta in tutte le parti richieste;
- non siano stati sottoscritti gli allegati;
- i MOD ED.. CV.. RTC non risultino compilati nonostante sia stato richiesto l'avvio dell'endoprocedimento relativo;
- altri dubbi potranno essere valutati caso per caso consultandosi anche il back office.

Integrazione dei procedimenti edilizi.

Una delle più importanti novità dell'avvio dei front office è l'integrazione delle procedure edilizie (quelle connesse al solo vicinato) nel procedimento unico.


A tal fine si sono svolte alcune riunioni con i tecnici comunali in cui è stata illustrata la modulistica ed i principi del procedimento unico.

Ci pare comunque importante ricordare che:

- a partire dal 4 settembre 2007 ogni comunicazione o domanda (DIA o richiesta di concessione edilizia) che interessi l'attività di vicinato dovrà necessariamente confluire nel procedimento unico utilizzando l'apposito modulo di "Domanda unica" e i relativi allegati specifici denominati Ed;

- l'ufficio tecnico è comunque chiamato a fornire, come ha peraltro sempre fatto, le informazioni tecniche preliminari necessarie alla presentazione del progetto e quindi alla compilazione dei modelli;
- l'ufficio tecnico dovrà, nel caso di procedimento semplificato, procedere, su richiesta del back office, ad esprimere un parere tecnico di conformità del progetto presentato alla normativa urbanistico edilizia comunale, con la differenza che l'atto finale (ex concessione edilizia) verrà predisposto dal back office così come tutti i pareri necessari verranno richiesti dallo stesso back office;
- al fine di rendere omogeneo il comportamento sul territorio viene chiesto ai Comuni di utilizzare nella compilazione della domanda unica, le definizioni relative alle destinazioni d'uso e alle tipologie di intervento contenute nei modelli Ed che comunque si rifanno all'art. 73 della LR 11/1998 e ai provvedimenti attuativi; l'eventuale assimilazione di tali interventi a quelli ancora previsti nel PRG non adeguati potrà essere fatta a livello di istruttoria tecnica.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO ASSOCIATO
PER LA BASSA VALLE
Arch. Dario GIANOTTI



Allegati:

- A. Elenco dei Comuni attivi;
- B. Compact disc contenente:
 - i. direttiva;
 - ii. progetto grafico;
 - iii. regolamentazione del protocollo;
 - iv. software per la visualizzazione di elaborati grafici;
 - v. software per la visualizzazione di testi, in formato pdf, e di immagini.

ALLEGATO A

(Ricezione di pratiche di competenza di altri Comuni)

I front office attivati sono abilitati alla ricezione delle pratiche anche di competenza di altri Comuni.

In questa fase iniziale, chiaramente l'abilitazione è limitata alle pratiche dei Comuni attivati che sono:

Primo gruppo di Comuni attivati il 4 giugno 2007

POLO ALTA VALLE

Courmayeur	Quart
Etroubles	Rhêmes-Notre-Dame
Gignod	Sarre
Pollein	Saint-Marcel
Pré-Saint-Didier	Saint-Nicolas

POLO BASSA VALLE

Bard	Pont-Saint-Martin
Champorcher	Saint-Denis
Châtillon	Saint-Vincent
Gressoney-Saint-Jean	Valtournenche
Montjovet	Verrès

Secondo gruppo di Comuni attivati il 4 settembre 2007

POLO ALTA VALLE

Aymavilles	Nus
Fenis	Oyace
La Salle	Saint-Christophe
Morgex	

POLO BASSA VALLE

Ayas	Gressoney-La-Trinité
Chambave	Issime
Chamois	La Magdeleine
Champdepraz	Perloz
Emarèse	Pontboset
Fontainemore	Torgnon

Prot. n. 1284/I.04

Responsabile del procedimento: Dario Gianotti

Vs/Rif.

Compilatore:

Pont-Saint-Martin, 20 agosto 2007

VIA FAX

URGENTE

Ai Comuni di
Châtillon
Saint-Vincent
Saint-Denis
Valtournenche
Montjovet
Verrés
Bard
Champorcher
Pont-Saint-Martin
Gressoney-Saint-Jean

e p.c. al Referente dell'**Organismo di**
Coordinamento dello Sportello Unico
c/o Consiglio Permanente degli EE.LL.
della Valle d'Aosta

al Dirigente del **Servizio Associato dello**
"Sportello Unico degli EE.LL. della Valle
d'Aosta" per l'Alta Valle
c/o Comunità montana Grand Combin

alle Comunità montane
Monte Cervino
Evançon
Mont Rose
Walser – Alta Valle del Lys

Oggetto: apertura sportelli di front office del secondo gruppo di Comuni. Trasmissione della DIRETTIVA N. 2. Convocazione riunione operativa.

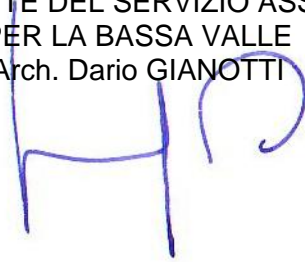
Per ogni opportuna conoscenza e informazione si trasmette, in allegato alla presente, copia della direttiva n. 2, destinata in particolare ai Comuni del secondo gruppo, in occasione della attivazione dei rispettivi front office, che riprende e aggiorna i contenuti della direttiva n. 1 inviata ai Comuni pilota.

Si comunica inoltre che la convocazione, ivi effettuata, degli addetti al front office alla riunione del giorno **6 settembre 2007** presso la sala del BIM dalle ore **9,00** alle ore **12,30**, al fine di **presentare la modulistica aggiornata e quella relativa ai nuovi procedimenti** che verranno

attivati, **è estesa anche a codesti spettabili Comuni**. Questa nuova modulistica ed i nuovi procedimenti saranno avviati a partire da lunedì **10 settembre 2007**.

RingraziandoVi fin d'ora per la collaborazione che vorrete prestare, l'occasione ci è gradita per porgere distinti saluti.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO ASSOCIATO
PER LA BASSA VALLE
Arch. Dario GIANOTTI



Allegati: Direttiva n. 2;