

Prot. n. 4286

Responsabile del procedimento: Dario Gianotti

Vs/Rif.

Compilatore: Dario Gianotti

Pont-Saint-Martin, 30 maggio 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 nei Comuni pilota. DIRETTIVA N. 1.

In relazione alla prossima apertura prevista, per **lunedì 4 giugno 2007**, degli sportelli di front office dei Comuni pilota, nell'ambito delle attività dello Sportello unico degli enti locali (SUEL), che formalmente segna il passaggio dalla fase preparatoria alla fase operativa, si ritiene opportuno 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 e svolgeranno funzione di apri pista per evidenziare le criticità in modo da calibrare il meccanismo progressivamente.

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.

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.

Di seguito si trattano alcune tematiche in modo puntuale.

Attivazione sportelli di front office.

A partire dal **4 giugno 2007** vengono attivati esclusivamente i Comuni interessati dalla sperimentazione riportati nell'allegato A.

I procedimenti attivati nel SUEL il 4 giugno sono esclusivamente quelli relativi a:

- radiotelecomunicazioni (LR 25/2005);
- esercizi di vicinato;
- edilizia per vicinato.

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.

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

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.

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 immediatamente lo passerà all'ufficio di front office che provvederà alla 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, 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 stato inviato, in formato elettronico, ai Comuni pilota.

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 giugno. In attesa eventualmente di realizzare 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 ritiene di dover procedere attualmente 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 ritiene di dover procedere attualmente 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.

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, occorre che gli atti amministrativi (autorizzazioni, concessioni ...) vengano trasmessi in copia al back office che attualmente non detiene alcuna sorta di archivio.

Casi di irricevibilità della domanda:

Potranno verificarsi casi di irricevibilità della domanda unica 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 stata 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 giugno 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



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 "pilota" che sono:

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