

# MANUALE OPERATIVO DELLO SPORTELLLO TELEMATICO POLIFUNZIONALE DEI PARCHI ADDA-SERIO

## **Art. 1 – Definizioni**

1. Ai fini del presente manuale, salva diversa indicazione, si intende per:

- a) Responsabile: il Responsabile dello Sportello nominato con provvedimento del Consiglio di gestione dell'ente parco;
- b) Struttura: il Responsabile dello Sportello, i referenti interni del Parco ed il personale dipendente dell'Amministrazione Pubblica a qualunque titolo, anche in via provvisoria, a disposizione dello Sportello nell'esercizio delle funzioni previste dal presente Manuale;
- c) Sito: il portale web dello Sportello, che fa riferimento al seguente indirizzo:  
[www.sportellotelematicoparchiaddaserio.it](http://www.sportellotelematicoparchiaddaserio.it). Al portale internet si accede direttamente dal sito istituzionale del Parco;
- d) PEC: la posta elettronica certificata dello Sportello, che fa riferimento all'indirizzo pec del parco;

## **Art. 2 – Finalità e campo di applicazione**

1. Lo Sportello persegue in linea generale il rispetto e l'applicazione dei principi costituzionalmente tutelati dall'art. 97 della Costituzione e costituisce lo strumento innovativo mediante il quale l'Ente parco assicura l'unicità di conduzione e la semplificazione di tutte le procedure inerenti l'ambiente e l'ecologia, la tutela paesaggistica, etc., assicurando la gestione del procedimento amministrativo, l'assistenza e l'orientamento alle imprese ed all'utenza in genere, promuovendo la diffusione e la migliore conoscenza delle opportunità e potenzialità esistenti per lo sviluppo sostenibile del territorio.

2. L'ente parco deve in ogni caso assicurare economicità, efficienza, efficacia e rispondenza al pubblico interesse dell'azione amministrativa, secondo i principi di professionalità e responsabilità oltre che di snellezza e rapidità.

## **Art. 3 – Telematica al servizio dei procedimenti e delle procedure**

1. Le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti le attività istituzionali ed amministrative del Parco, nonché i relativi elaborati tecnici e allegati, sono presentati esclusivamente in modalità telematica, attraverso il portale del parco, il cui indirizzo è [www.sportellotelematicoparchiaddaserio.it](http://www.sportellotelematicoparchiaddaserio.it)

2. I cittadini che non fossero in possesso di apparecchiatura telematica e/o indirizzo di posta elettronica certificata, possono recarsi agli uffici del parco cui fa riferimento lo Sportello negli orari di apertura al pubblico, muniti di CRS-CNS (carta regionale dei servizi-carta nazionale dei servizi)

e del proprio codice PIN di utilizzo della carta, dove un referente dell'ufficio competente provvederà a predisporre e inviare le eventuali comunicazioni da inoltrare allo sportello, facendo firmare le stesse digitalmente all'interessato.

3. La presentazione con modalità diversa da quella telematica determina inammissibilità e irricevibilità delle istanze e delle comunicazioni e non comporta in ogni caso l'attivazione di alcun procedimento amministrativo.

4. Qualsiasi istanza inviata allo Sportello, che si trovasse in carenza o difetto della documentazione prevista dalla normativa vigente per quello specifico procedimento, ovvero che non abbia allegato tutti i documenti previsti o che uno o più documenti siano carenti, inesatti, non corretti o non firmati singolarmente digitalmente (formato pdf.p7m), sarà dichiarata irricevibile e pertanto rigettata e archiviata; il richiedente dovrà presentare una nuova istanza. Per integrazioni, che saranno richieste dallo Sportello tramite PEC, si intendono documentazioni o elaborati, che servano a chiarire il progetto o i contenuti dell'istanza presentata, non i documenti necessari all'istanza stessa e non inviati in allegato alla medesima.

5. Lo Sportello provvede all'inoltro telematico della documentazione alle altre amministrazioni che intervengono nei procedimenti avviati, le quali adottano modalità telematiche di ricevimento e di trasmissione. Previo accordo, anche informale, con le amministrazioni competenti, lo Sportello potrà definire modalità di trasmissione telematica ulteriori a quelle previste e consentite dalla vigente normativa.

#### **Art. 4 – Organizzazione e composizione dello Sportello**

1. Le funzioni di cui al presente manuale sono esercitate direttamente dagli enti coinvolti nelle procedure attraverso lo Sportello Telematico dei Parchi Adda-Serio.

2. Lo Sportello si compone:

- del Responsabile del Settore;
- dei responsabili dei procedimenti ed endo-procedimenti
- dei referenti interni;

3. Il Responsabile del Settore ed i responsabili dei procedimenti, si avvalgono direttamente del personale dipendente del Parco, concordando i tempi e le forme di collaborazione con i rispettivi Responsabili degli uffici e dei servizi.

4. Il personale addetto assicura la massima disponibilità nella creazione, aggiornamento e revisione della modulistica e delle informazioni relative a procedimenti di competenza dello Sportello.

5. Il Responsabile coordina le attività di cui al presente articolo attraverso:

- a) Richieste informali (telefoniche o telematiche);
- b) Incontri e conferenze interne dei servizi;
- c) Richieste formali con sollecito o diffida;
- d) Altri strumenti di collaborazione, formale od informale.

#### **Art. 5 - Responsabile e referenti interni**

1. Alla direzione dello Sportello è preposto un Responsabile.

2. Al Responsabile compete, salvo delega espressa ad altro dipendente assegnato al servizio, anche in relazione a specifici procedimenti:

- a) L'emanazione dell'atto conclusivo del procedimento ordinario nonché degli atti di interruzione e sospensione del procedimento, della comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento della domanda nonché della comunicazione di esito negativo del procedimento;
- b) l'adozione di tutti gli altri atti e provvedimenti, anche organizzativi, concernenti lo Sportello, compresi tutti gli atti che impegnano il Parco verso l'esterno;
- c) la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, ivi compresi autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane, strumentali e di controllo;

- d) la responsabilità dell'intero procedimento per il rilascio delle autorizzazioni concernenti i procedimenti di cui al presente manuale.

#### **Art. 6 - Compiti del Responsabile dello Sportello**

1. Oltre a quanto indicato nell'articolo precedente, il Responsabile dello Sportello sovrintende a tutte le attività necessarie al buon funzionamento dello stesso ed in particolare:
  - a) coordina l'attività dei referenti e dei responsabili dei procedimenti, al fine di assicurare il buon andamento delle procedure di diretta competenza;
  - b) segue l'andamento dei procedimenti presso le altre Amministrazioni di volta in volta coinvolte da un procedimento;
  - c) sollecita le amministrazioni o gli uffici in caso di ritardi o di inadempimenti;
  - d) cura che siano effettuate le comunicazioni agli interessati.
2. Il Responsabile organizza e detta disposizioni affinché il settore impronti la propria attività ai seguenti principi:
  - a) massima attenzione alle esigenze dell'utenza;
  - b) preciso rispetto dei termini e anticipazione degli stessi, ove possibile;
  - c) rapida risoluzione di contrasti e di difficoltà interpretative;
  - d) divieto di aggravamento del procedimento e perseguimento costante della semplificazione del medesimo, con eliminazione di tutti gli adempimenti non strettamente necessari;
  - e) standardizzazione, informatizzazione e diffusione della modulistica e delle procedure, attraverso il costante aggiornamento del portale internet dello Sportello;
3. A tal fine la struttura attua:
  - a) forme di collaborazione con i soggetti pubblici e privati, ivi comprese le associazioni di categoria, i professionisti, le imprese;
  - b) accordi, convenzioni o altro atto relativo alla sponsorizzazione di iniziative dirette alla tutela del pubblico interesse e di quanto previsto dal presente manuale.

#### **Art. 7 - Definizione degli ambiti di competenza**

1. Il Responsabile dello Sportello svolge la propria attività con piena autonomia gestionale ed organizzativa, nel rispetto delle direttive del Consiglio e risponde, nei confronti degli organi di direzione politica:
  - a) del perseguimento degli obiettivi assegnati nel rispetto dei programmi e degli indirizzi fissati dagli organi politici;
  - b) dei rendimenti e dei risultati della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, anche sotto l'aspetto dell'adeguatezza del grado di soddisfacimento dell'interesse pubblico, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale;
  - c) della funzionalità della struttura organizzativa cui è preposto e dell'impiego ottimale delle risorse finanziarie, umane e strumentali assegnate;
  - d) del buon andamento e della economicità della gestione.
2. Il Responsabile determina, con proprio atto, gli ambiti di competenza:
  - a) del referenti interni;
  - b) del personale dipendente del settore;
  - c) dei responsabili dei procedimenti e degli endo-procedimenti;
3. Lo Sportello cura:
  - a) l'accoglienza del pubblico per le informazioni di carattere generale attraverso:
    - il portale internet dello Sportello, nel quale è presente l'apposita sezione FAQ, in cui si può trovare risposta a qualsiasi tipo di domanda inerente alle materie seguite dal settore;
    - gli indirizzi di posta elettronica dei funzionari delle unità operative dello Sportello;

- lo Sportello, fruibile secondo orari e giorni di ricevimento propri, dove sarà possibile anche inoltrare e caricare comunicazioni e richieste tramite pec, attraverso l'uso della propria carta CRS-CNS e del relativo codice PIN;
- b) la ricezione, la protocollazione, l'archiviazione informatica delle pratiche ed il loro aggiornamento telematico;
- c) l'accesso ai documenti amministrativi, agli archivi contenenti dati personali (ai fini dell'aggiornamento, rettificazione, cancellazione ai sensi della vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali) l'estrazione di copia, la consulenza generale con riferimento a tutti i endo-procedimenti di competenza;
- d) ogni altra funzione e/o compito attribuito o delegato dal Responsabile.

#### **Art. 8 – Procedimento amministrativo**

1. A seguito della presentazione di un'istanza lo Sportello procede alla effettuazione delle verifiche in merito al possesso dei requisiti:

- controllo completo e dettagliato dei procedimenti per i quali vi possano essere sospetti di false dichiarazioni o irregolarità anche in relazione alle caratteristiche delle procedure, dei soggetti intestatari o degli immobili oggetto di intervento;
- controllo a campione su non oltre il 10% delle istanze e delle relative dichiarazioni presentate.

2. Si procede alla dichiarazione di irricevibilità, con conseguente inefficacia delle istanze e comunicazioni presentate:

- a) qualora l'istanza non sia presentata con modalità telematica attraverso la compilazione dei modelli dal portale dello Sportello;
- b) qualora le istanze presentate non siano complete della documentazione prevista dalla normativa vigente per quello specifico procedimento, ovvero qualora non siano corredate di tutti i documenti previsti o che uno o più documenti siano carenti, inesatti, non corretti o non firmati singolarmente digitalmente (formato pdf.p7m);
- c) qualora le istanze presentate non siano chiaramente ed univocamente identificabili.
- d) negli altri casi previsti dalla vigente normativa.

3. In caso di irricevibilità, le istanze e le comunicazioni verranno respinte ed archiviate e il mittente sarà invitato a presentare una nuova istanza corretta; gli eventuali diritti di segreteria per la pratica respinta, non potranno essere riutilizzati per la trasmissione di una nuova istanza.

#### **Art. 9 – Formazione, aggiornamento e dotazioni tecnologiche**

1. il Parco persegue quale obiettivo primario la valorizzazione delle risorse umane e la crescita professionale dei dipendenti, per assicurare il buon andamento, l'efficienza e l'efficacia dell'attività amministrativa.

2. A tal fine, compatibilmente con le risorse disponibili, programma e favorisce la formazione e l'addestramento professionale degli addetti assegnati allo Sportello.

3. Analogamente deve essere curato il successivo costante e periodico aggiornamento, anche eventualmente in forma associata con altri parco o enti locali.

4. Lo Sportello deve essere fornito di adeguate dotazioni tecnologiche di base che consentano una rapida gestione delle procedure ed un agevole e costante collegamento con l'utenza, con le altre strutture interne e con gli enti esterni.

5. In particolare i programmi informatici devono garantire il mantenimento dei requisiti minimi previsti per il funzionamento dello Sportello.

6. Lo Sportello svolge attività di divulgazione e promozione della propria struttura informatica e del sito internet.

**Art. 10 – Disposizioni transitorie e finali**

1. Per quanto non espressamente previsto dal presente manuale, si fa rinvio alla normativa vigente in particolare alla legge 7 agosto 1990 n. 241. alla L.R. Lombardia n° 86/1983 e s.m.i., alla L.R. Lombardia n° 12/2005 e s.m.i. e, in generale, alla normativa vigente e sopravveniente.

**Art. 11 - Entrata in vigore e pubblicità**

1. Il presente manuale entra in vigore il giorno individuato e deliberato dal Consiglio di Gestione del Parco.
2. Al presente manuale deve essere assicurata la più ampia pubblicità.
3. Copia dello stesso deve inoltre essere sempre tenuta a disposizione del pubblico sul sito del Parco perché chiunque ne possa prendere visione o estrarre copia.