

Allegato sub A) alla deliberazione di C.C. n. 32 del 18 aprile 2011



*Città di Maniago*  
(PROVINCIA DI PORDENONE)  
AFFARI GENERALI

---

# **Regolamento in materia di procedimento amministrativo**

Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 32 del 18 aprile 2011

## Titolo I Disposizioni generali

### **Art. 1 Principi generali**

1. Il presente regolamento, quale strumento di attuazione della potestà normativa del Comune ai sensi dell'art. 117, comma 6 della Costituzione, disciplina gli elementi di riferimento per l'attività amministrativa del Comune, assumendo quale complesso di principi la legge 241/1990.
2. L'azione dell'amministrazione è informata ai principi di economicità, efficacia, pubblicità, trasparenza, nonché ai principi dell'ordinamento comunitario.
3. Fermo restando quanto previsto dal presente regolamento e salvo che la legge disponga diversamente, in tutti i casi per i quali non è necessario adottare atti di natura autoritativa, l'amministrazione agisce secondo le norme di diritto privato.
4. I procedimenti non possono essere aggravati se non per straordinarie e motivate esigenze imposte dallo svolgimento dell'istruttoria. Non possono essere richiesti pareri, autorizzazioni, nulla osta o atti comunque denominati che non siano espressamente previsti dalle norme che disciplinano il procedimento o da specifiche norme di settore. Qualora se ne presenti l'oggettiva necessità, la relativa richiesta deve essere adeguatamente motivata.
5. Salvo il caso del procedimento avviato a seguito di segnalazione certificata o denuncia di inizio attività e salvi, inoltre, i casi in cui la legge riconosce significato al silenzio, qualificandolo come espressione di assenso, tutti i procedimenti devono concludersi con un provvedimento espresso e adeguatamente motivato nei termini previsti da specifiche leggi o da regolamenti o, in assenza, nel termine di 30 giorni; la motivazione non è richiesta per gli atti normativi e a contenuto generale.

### **Art. 2 Definizioni**

1. Ai fini del presente regolamento si intende:
  - a) per "**procedimento amministrativo**", la sequenza di atti e/o fatti tra loro connessi per la definizione di decisioni dell'amministrazione, nel perseguimento di pubblici interessi;
  - b) per "**istruttoria**", la fase del procedimento finalizzata all'acquisizione di ogni elemento utile all'assunzione delle decisioni;
  - c) per "**conferenza di servizi**", la sede di confronto nell'ambito della quale l'amministrazione acquisisce elementi istruttori utili, nonché intese, nulla osta o assensi, comunque denominati, da parte di altri uffici, servizi o amministrazioni;
  - d) per "**segnalazione certificata di inizio di attività**" (S.C.I.A.), il particolare procedimento amministrativo in base al quale l'interessato segnala l'avvio di un'attività o l'iscrizione a un albo che dipende esclusivamente dall'accertamento di requisiti e presupposti richiesti dalla legge o da atti amministrativi a contenuto generale e per la quale non è previsto alcun limite o contingente complessivo o specifici strumenti di programmazione settoriale, o non sussistono particolari vincoli determinati dalla

normativa;

e) per “**denuncia di inizio attività**” (D.I.A.) il particolare procedimento amministrativo in base al quale il soggetto interessato, nei casi previsti dalla legge, rende nota all'amministrazione la sua intenzione di realizzare specifici interventi edilizi attraverso la dichiarazione dell'esistenza dei presupposti e dei requisiti di legge. La presentazione della dichiarazione, che sostituisce l'istanza, è titolo idoneo a consentire l'inizio dell'attività, senza la necessità di provvedimento autorizzatorio espresso.

f) per “**comunicazione**”, l'atto formale con il quale il soggetto interessato informa l'amministrazione della realizzazione di un'attività comunque non soggetta a titolo autorizzatorio, per la quale può essere tuttavia svolta dall'amministrazione medesima specifica ponderazione di interessi, relativa alla salvaguardia di interessi pubblici, con eventuale adozione di atti inibitori.

g) per “**silenzio assenso**”, il procedimento amministrativo riferito a determinate tipologie di attività coinvolgenti interessi pubblici e il cui esercizio sia subordinato ad un atto di consenso dell'amministrazione. In base al silenzio-assenso la richiesta dell'atto di consenso si considera implicitamente accolta senza necessità di un provvedimento espresso quando, dalla presentazione della domanda descrittiva dell'attività, sia decorso il periodo predeterminato senza rilievi da parte dell'amministrazione;

h) per “**interruzione dei termini**”, l'azzeramento del conteggio dei termini nei casi previsti da leggi e dal presente regolamento.

i) per “**sospensione dei termini**”, il blocco temporaneo della decorrenza dei termini che il responsabile del procedimento può disporre nei casi previsti da leggi e dal presente regolamento;

l) per “**conclusione del procedimento**”, il momento dell'emanazione del provvedimento finale o il decorso del termine per la formazione del silenzio significativo a norma di legge;

m) per “**chiusura del procedimento**”, l'estinzione del procedimento per mancanza degli elementi necessari o per cessazione dell'interesse alla prosecuzione del procedimento;

n) per “**responsabile del procedimento**”, il titolare di posizione organizzativa cui afferisce la competenza per materia o altro dipendente cui il medesimo abbia assegnato la responsabilità del procedimento.

### **Art. 3 Misure organizzative**

1. Per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza, semplificazione e partecipazione il Comune, tenuto conto delle risorse tecnologiche di cui dispone ai sensi dell'articolo 3, comma 1-*bis* del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82, incentiva l'uso della telematica nei rapporti interni, con le altre amministrazioni e con i privati, anche per ciò che attiene alla gestione dei flussi documentali.

2. I procedimenti amministrativi definiti dal Comune prendono avvio, si sviluppano e si concludono

avvalendosi prevalentemente, ove possibile, delle modalità operative informatiche e telematiche rese progressivamente disponibili dall'evoluzione tecnologica.

3. Le comunicazioni infraprocedimentali possono avvenire con il consenso della parte interessata, ove richiesto, tramite posta elettronica, posta vocale, messaggistica telefonica, videoconferenza ed altre modalità di comunicazione rese disponibili dall'evoluzione tecnologica.

4. Il Comune incentiva la stipulazione di convenzioni con altre pubbliche amministrazioni finalizzate alla fruibilità informatica dei dati di cui siano titolari ed assicura la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale.

5. Per le stessa finalità di cui al comma 1, i titolari di posizione organizzativa adottano ogni determinazione organizzativa necessaria per razionalizzare e semplificare i procedimenti amministrativi, le attività gestionali, i documenti, la modulistica, le modalità di accesso e di partecipazione e di presentazione delle istanze da parte dei cittadini, degli enti e delle imprese. In particolare, i moduli e i formulari previsti per i procedimenti amministrativi sono resi disponibili anche in via telematica e pubblicati nel sito Internet del Comune.

6. Il responsabile del procedimento, nella conduzione delle attività istruttorie, è tenuto ad avvalersi di tutti quegli strumenti o applicazioni che gli consentono di verificare in modo automatico il possesso dei requisiti, lo stato dei luoghi, le situazioni e le condizioni inerenti l'attività amministrativa, al fine di limitare gli adempimenti istruttori a carico del cittadino e di semplificare quelli gravanti sull'amministrazione.

7. Al cittadino è comunque rimessa la facoltà di richiedere all'amministrazione che le comunicazioni inerenti il procedimento amministrativo avvengano nella maniera tradizionale, ossia senza l'utilizzo di strumentazioni informatiche; le comunicazioni rese secondo questa modalità si affiancano, ma non sostituiscono, quelle elettroniche delle quali costituiscono mera riproduzione.

8. Il Servizio Informatico definisce le modalità tecniche organizzative più evolute da adottare in relazione ai procedimenti e ai flussi documentali.

## **Titolo II Procedimenti amministrativi e termini di conclusione**

### **Art. 4 Procedimenti amministrativi**

1. I procedimenti amministrativi di competenza del Comune di Maniago sono individuati, a cura dei titolari di posizione organizzativa, in apposite "schede di censimento" costituenti l'elenco dei procedimenti.

2. Nelle schede vengono riportati i dati di cui all'allegato A).

3. L'elenco dei procedimenti è reso pubblico mediante affissione all'albo pretorio dell'Ente e pubblicazione sul portale del Comune ed è posto a disposizione dei cittadini, a cura del Settore Affari Generali, presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e presso altri sportelli e uffici che possono essere individuati. Spetta ai titolari di posizione organizzativa curare l'aggiornamento dei dati dei soggetti

responsabili del procedimento e del provvedimento nella sezione del portale dedicata all'elenco dei procedimenti.

La ricognizione dei procedimenti deve essere eseguita, in ogni caso, almeno una volta all'anno, contestualmente all'approvazione del Piano Risorse Obiettivi.

#### **Art. 5 Termini dei procedimenti amministrativi**

1. I termini dei procedimenti delle singole aree del Comune sono individuati nell'elenco dei procedimenti.

2. Il Comune di Maniago procederà ad individuare nelle "schede di censimento" termini non superiori a 90 giorni entro i quali devono concludersi i procedimenti di competenza di ciascuna area, fatti salvi i casi in cui siano indispensabili termini superiori, ed in ogni caso non superiori a 180 giorni, tenendo conto della sostenibilità dei tempi sotto il profilo dell'organizzazione amministrativa, della natura degli interessi pubblici tutelati e della particolare complessità del procedimento.

3. I termini dei procedimenti amministrativi possono essere sospesi o interrotti secondo le disposizioni di legge e del presente regolamento a cui si rinvia.

4. Fino all'approvazione e pubblicazione dell'elenco dei procedimenti e per i procedimenti non inclusi varrà il termine previsto da altra fonte legislativa o regolamentare; in mancanza di espressa indicazione varrà il termine di 30 giorni previsto dalla normativa sul procedimento amministrativo.

5. Tutti gli uffici che intervengono in un procedimento sono tenuti a prestare piena e tempestiva collaborazione al responsabile del procedimento per l'acquisizione di tutti gli elementi utili per formulare la decisione e per il rispetto dei termini.

#### **Art. 6 Termine iniziale**

1. Il termine iniziale concernente i procedimenti conseguenti ad istanza di parte decorre dalla data di ricevimento dell'istanza, come riscontrabile dall'acquisizione della medesima al registro di protocollo del Comune o da altra data certa. Per le istanze a seguito di bandi indetti dall'amministrazione i termini decorrono dalla data di fine della pubblicazione del bando stesso o dalla data di scadenza indicata nel medesimo.

2. Nei procedimenti d'ufficio il termine iniziale decorre dal primo documento avente data certa dal quale emerga che il responsabile del procedimento sia consapevole del fatto da cui sorge l'obbligo di provvedere.

#### **Art. 7 Procedimento ad istanza di parte**

1. Si deve intendere come istanza qualunque atto che perviene al Comune, sia esso nella forma di petizione, dichiarazione, richiesta, domanda o simili, il quale dà impulso al procedimento amministrativo.

2. Il Comune rende noto alla cittadinanza, attraverso il proprio sito web ovvero altri mezzi idonei, la forma e i modi di redazione delle istanze per le quali il Comune individua la documentazione necessaria da produrre per l'accertamento dei requisiti e delle condizioni necessarie al fine dell'adozione del

provvedimento, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti in materia di autocertificazioni e di acquisizione di ufficio di atti e documenti.

3. Qualora l'istanza inoltrata contenga tutti gli elementi necessari per dare inizio al procedimento amministrativo, essa deve essere comunque accettata anche se presentata in forme diverse da quelle stabilite dall'amministrazione.

4. Al momento della presentazione delle istanze al protocollo informatico del Comune, ove possibile, deve essere rilasciata all'interessato una ricevuta comprovante la protocollazione in arrivo del documento, ai sensi del D.P.R. del 28.12.2000 n. 445.

5. Per le istanze inviate a mezzo posta tramite raccomandata con avviso di ricevimento, l'avviso stesso costituisce la ricevuta di protocollazione.

6. Tutte le istanze possono essere inviate anche per fax e via telematica e sono valide se sottoscritte secondo modalità che permettano l'identificazione del sottoscrittore o siano comunque ad esso riconducibili secondo livelli di sicurezza idonei in base a normative vigenti. Tra le modalità di trasmissione rientra l'utilizzo della posta elettronica certificata come disciplinata dal d. lgs. n. 82/2005 e dai provvedimenti attuativi dello stesso.

7. Nell'istanza devono essere ben individuabili le generalità del richiedente nonché le precise caratteristiche dell'attività da svolgere o del provvedimento richiesto. Inoltre il soggetto istante deve dichiarare la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge.

8. Sono da considerarsi irregolari o incomplete le istanze prive degli elementi di cui al precedente comma.

9. Entro 10 giorni dall'acquisizione al protocollo informatico del Comune il responsabile del procedimento comunica all'istante i motivi di irregolarità o di incompletezza dell'istanza e lo invita ad integrare la documentazione ovvero l'istanza fissando un preciso termine specificato nella richiesta di integrazioni, in ogni caso non superiore a 30 giorni dal ricevimento di quest'ultima. In questo caso, il termine del procedimento decorre dal ricevimento, presso il protocollo informatico del Comune, della documentazione o della domanda integrata o completata e quindi dell'istanza regolare o completa.

#### **Art. 8 Termine di conclusione**

1. I termini per la conclusione dei procedimenti sono ragionevolmente determinati in base all'organizzazione amministrativa, alla complessità ed articolazione del procedimento, all'eventuale coinvolgimento di altri soggetti interni o esterni, nonché alla pluralità degli interessi coinvolti. Salvo diversa indicazione, il procedimento deve concludersi entro il termine di 30 giorni. Per termine di conclusione del procedimento si intende la data di adozione del provvedimento finale; in caso di provvedimento di tipo recettizio, il termine coincide con la data di notificazione o di comunicazione all'interessato.

2. Il termine di conclusione deve considerarsi quale termine massimo di definizione del procedimento amministrativo, comprensivo anche delle fasi intermedie, interne al Comune, necessarie al

completamento dell'istruttoria.

3. Qualora alcune fasi del procedimento competano ad amministrazioni diverse dalla precedente, il termine finale del procedimento deve comprendere anche i periodi di tempo necessari per l'espletamento delle fasi stesse, fatta salva la sospensione o l'interruzione del termine. Il responsabile del procedimento ha il dovere di assumere ogni iniziativa per sollecitare le amministrazioni interessate e per assicurare il rispetto del termine finale indicato per la conclusione del procedimento. Qualora l'inattività o il ritardo di altra amministrazione causino l'impossibilità di rispettare il termine finale stabilito, il responsabile del procedimento ne dà notizia agli interessati ed all'amministrazione inadempiente negli stessi modi e forme della comunicazione di avvio del procedimento.

4. Qualora il provvedimento non venga adottato entro il termine finale stabilito, l'interessato può presentare ricorso, non oltre un anno dalla scadenza del termine entro il quale il provvedimento avrebbe dovuto essere adottato, senza dover preventivamente diffidare l'amministrazione inadempiente, fatta eccezione per i casi di silenzio assenso.

5. Il termine finale del procedimento coincide con il termine per la formazione del silenzio significativo, qualora per quel dato procedimento una specifica norma di legge preveda che il provvedimento si consideri adottato dopo il decorso di un determinato lasso di tempo.

#### **Art. 9 Interruzione e sospensione dei termini**

1. Le ipotesi di interruzione e sospensione dei termini sono tassative, conformandosi al principio di celerità, di non aggravamento del procedimento e di buon andamento dell'azione amministrativa e ai principi generali del diritto.

2. Causano l'**interruzione dei termini**, i seguenti atti:

- la rappresentazione di esigenze istruttorie, formulate dai soggetti incaricati di esprimere un parere, ai sensi dell'art. 20, comma 2, o una valutazione tecnica, ai sensi dell'art. 22.
- la comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza, ai sensi dell'art. 18, comma 4, del presente regolamento;

3. Causano la **sospensione dei termini**, i seguenti atti o fatti:

a) acquisizione di informazioni o certificazioni relative a fatti, stati, qualità non attestati in documenti già in possesso dell'amministrazione stessa o non direttamente acquisibili presso altre pubbliche amministrazioni. La sospensione può avvenire, per una sola volta, per un periodo non superiore a 30 giorni.

b) la conferenza di servizi di cui all'art. 19 del presente regolamento per il termine massimo di 90 giorni o per il termine compatibile con il procedimento, da determinarsi nella prima riunione della conferenza di servizi, salvo le eccezioni previste dalla l.r. n. 7/2000.

c) le esigenze istruttorie che determinino un mutamento rilevante dell'oggetto del procedimento, ai sensi dell'art. 16, comma 2 del presente regolamento che, complessivamente considerate, non possono sospendere il procedimento per un termine superiore a 30 giorni.

4. Trovano altresì applicazione le ulteriori cause di interruzione o di sospensione previste da altre disposizioni normative che disciplinano i singoli procedimenti.

5. Cessata la causa di interruzione, il termine di conclusione del procedimento inizia nuovamente a decorrere, senza computare il termine trascorso.

6. In caso di sospensione, il periodo in cui dura la causa di sospensione non viene computato e si deve sommare il tempo trascorso prima della sospensione con quello decorso dopo la fine della medesima.

#### **Art. 10 Chiusura del procedimento**

Il responsabile provvede alla chiusura del procedimento disponendone l'archiviazione quando:

- a) il procedimento sia stato interrotto e l'interessato non abbia prodotto la documentazione integrativa essenziale richiesta nei termini di legge;
- b) il procedimento sia stato oggetto di rinuncia da parte dell'interessato.

### **Titolo III Responsabile del procedimento**

#### **Art. 11 Individuazione del responsabile del procedimento**

1. Responsabile del procedimento è il titolare di posizione organizzativa della struttura competente alla trattazione del procedimento.

2. Per ogni nuova funzione o altra attività del Comune alla quale non corrisponda un procedimento individuato, o per i procedimenti per i quali non sia stato nominato il responsabile, è considerato responsabile del procedimento il titolare di posizione organizzativa funzionalmente preposto alla cura dell'affare oggetto del procedimento stesso.

3. Al dipendente con i necessari requisiti, il titolare di posizione organizzativa può assegnare la competenza dell'istruttoria e di ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento, con esclusione del provvedimento finale.

4. Il titolare di posizione organizzativa, nel caso di assenza o impedimento del dipendente nominato responsabile del procedimento che si prolunghi in modo da pregiudicarne la conclusione entro il termine previsto, qualora non provveda alla nomina in sostituzione, deve riassumere la competenza a svolgere o completare l'istruttoria.

5. Il responsabile del procedimento è unico anche nel caso in cui il procedimento richieda l'apporto di più aree del Comune, fatta salva la competenza per le singole fasi del procedimento.

6. L'organo competente, nell'adozione del provvedimento finale, non può discostarsi dalle risultanze dell'istruttoria se non indicandone la motivazione nel provvedimento.

7. Il nome del responsabile del procedimento e dell'area funzionale competente sono comunicati ai soggetti destinatari della comunicazione di avvio del procedimento e, a richiesta, a qualunque soggetto portatore di interessi pubblici o privati, nonché ai portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o



comitati, cui possa derivare un pregiudizio dal provvedimento.

### **Art. 12 Funzioni del responsabile del procedimento**

1. Il responsabile del procedimento coordina l'istruttoria e compie con la massima diligenza ogni atto utile per il sollecito e regolare svolgimento del procedimento.

2. Il responsabile del procedimento esercita le attribuzioni previste dalla legge e dai regolamenti ed in particolare:

a) effettua la comunicazione di avvio del procedimento;

b) cura l'istruttoria ed ogni altro adempimento inerente il singolo procedimento e, specificamente:

- valuta, ai fini istruttori, le condizioni di ammissibilità, i requisiti di legittimazione e i presupposti che siano rilevanti per l'emanazione del provvedimento;
- accerta d'ufficio i fatti, disponendo il compimento degli atti all'uopo necessari, e adotta ogni misura per l'adeguato e sollecito svolgimento dell'istruttoria. In particolare, può richiedere il rilascio di dichiarazioni e la rettifica di dichiarazioni erranee o incomplete e può esperire accertamenti tecnici ed ispezioni e ordinare esibizioni documentali;
- promuove e attua la collaborazione e la comunicazione tra gli uffici e i servizi dell'amministrazione e con le altre amministrazioni interessate al procedimento medesimo;
- propone l'indizione della conferenza di servizi o, avendone la competenza, indice la conferenza di servizi;
- esercita poteri di impulso e di sollecitazione, relativamente agli atti istruttori e ai provvedimenti, anche di competenza di altre amministrazioni, che debbono confluire nel provvedimento finale e in caso di ritardi che possono determinare l'inosservanza del termine di conclusione, ne dà comunicazione all'interessato;
- trasmette, qualora il provvedimento finale non rientri nella sua competenza, la proposta all'organo competente, corredata da tutti gli atti istruttori;
- attiva gli strumenti e le modalità di semplificazione più efficaci in relazione alla natura del procedimento e ai soggetti coinvolti, a partire dal ricorso all'autocertificazione;
- cura le pubblicazioni, le comunicazioni e le notificazioni, servendosi degli appositi servizi del Comune;
- propone modifiche procedurali e/o organizzative finalizzate alla semplificazione dei procedimenti e alla riduzione del termine per la loro conclusione;
- favorisce e attua la partecipazione degli interessati al procedimento, anche comunicando tempestivamente eventuali motivi che potrebbero determinare un provvedimento negativo, e procede alla definizione degli eventuali accordi, scaturiti in sede di partecipazione, da stipulare con i destinatari del provvedimento e con gli altri interessati. Qualora non sia competente all'emissione del provvedimento finale, propone l'approvazione dell'accordo all'organo competente.

3. Qualora occorra acquisire informazioni o determinazioni presso altri uffici dell'amministrazione, il

responsabile del procedimento dovrà rivolgere apposita istanza al responsabile della competente unità organizzativa, fissando all'uopo un termine per il relativo adempimento comunque compatibile con il termine di conclusione del procedimento.

4. Egli svolge, inoltre, tutti gli altri compiti indicati nelle disposizioni organizzative e di servizio, nonché quelli attinenti all'applicazione delle disposizioni di cui al d. lgs. 7 marzo 2005 n. 82.

#### **Titolo IV Istituti di partecipazione**

##### **Art. 13 Ambito di applicazione delle norme sulla partecipazione**

1. Le disposizioni contenute nel presente Titolo non si applicano nei confronti dell'attività del Comune diretta alla emanazione di atti normativi, di amministrazione generale, di pianificazione e di programmazione, per i procedimenti tributari e per gli atti espressamente previsti e disciplinati da specifiche disposizioni normative; per tali atti restano ferme le particolari norme che li regolano.

##### **Art. 14 Comunicazione di avvio del procedimento**

1. Entro 5 giorni dall'inizio del procedimento il responsabile del procedimento ha il dovere di comunicare l'avvio del procedimento ai seguenti soggetti: a) coloro la cui partecipazione sia prevista da leggi o da regolamenti; b) coloro nei confronti dei quali il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti; c) tutti coloro nei confronti dei quali il provvedimento finale possa determinare un pregiudizio, qualora individuati o facilmente individuabili.

2. La comunicazione di avvio del procedimento non deve essere effettuata in caso di particolari esigenze di celerità; in tal caso il provvedimento finale o altri atti del procedimento dovranno fornire idonea motivazione al riguardo.

3. I soggetti di cui al comma 1 sono informati dell'avvio del procedimento mediante comunicazione personale recante le seguenti indicazioni:

- a) l'amministrazione competente;
- b) l'oggetto del procedimento;
- c) l'ufficio competente ed il nominativo del responsabile del procedimento;
- d) il termine massimo di conclusione del procedimento e le possibili forme di tutela amministrativa e giudiziaria utilizzabili dal cittadino in caso di inerzia o di inadempienza dell'amministrazione;
- e) la data di pervenimento al protocollo dell'istanza, o altra data certa, nel caso di procedimenti ad iniziativa di parte;
- f) l'ufficio presso cui si possono visionare gli atti attraverso l'esercizio del diritto di accesso;
- g) il soggetto cui spetta l'adozione del provvedimento finale.

4. Nel caso in cui il numero degli aventi diritto alla comunicazione personale di avvio del procedimento sia pari o superiore a cinquanta, ovvero se detta comunicazione risulti particolarmente gravosa o

impossibile, il responsabile del procedimento rende noti, con provvedimento motivato in cui viene specificata la ragione della deroga, tutti gli elementi indicati al comma 3 a mezzo di pubblicazione della comunicazione di avvio del procedimento all'albo pretorio, o attraverso altra forma di pubblicità quali la pubblicazione sul sito web dell'Ente, ovvero mediante l'utilizzo di specifiche procedure di trasmissione telematica ai sensi di quanto previsto dal d.lgs. 7 marzo 2005 n. 82.

5. Solo i soggetti che hanno diritto a ricevere la comunicazione di avvio del procedimento possono far valere l'omissione, il ritardo o l'incompletezza della comunicazione medesima. Ciò può avvenire anche nel corso del procedimento, tramite segnalazione scritta al responsabile del medesimo procedimento o al responsabile dell'area funzionale. Tali soggetti, entro 5 giorni dal ricevimento della segnalazione sono tenuti a fornire i chiarimenti o le integrazioni dovute.

6. La comunicazione può essere effettuata anche mediante fax, per via telegrafica o telematica, comunque garantendo la conservazione al fascicolo del procedimento della prova dell'avvenuta comunicazione.

7. Quando ricorrano ragioni connesse alla tutela dell'interesse generale l'Amministrazione è autorizzata ad adottare provvedimenti di natura cautelare prima della effettuazione della comunicazione di avvio del procedimento.

#### **Art. 15 Intervento di altri soggetti**

1. I soggetti portatori di interessi pubblici o privati e i portatori di interessi diffusi costituiti in associazioni o comitati cui possa derivare un pregiudizio dal provvedimento hanno facoltà d'intervenire nel procedimento.

2. La richiesta di partecipazione, redatta in carta semplice senza alcuna formalità e diretta al responsabile del procedimento, deve essere adeguatamente motivata in ordine al pregiudizio temuto.

3. Il responsabile dovrà valutare la legittimazione ad intervenire nel procedimento dei comitati, tenendo conto dei seguenti elementi:

- a) la pertinenza dell'oggetto rispetto ai fini statuari;
- b) se l'intervento in opposizione sia formulato in modo specifico con proposte alternative o integrative e non sia generico ed astratto, puro atto di opposizione allo scopo di mantenere inalterata la situazione considerata;
- c) se l'intervento in opposizione sia formulato evidenziando il danno o gli effetti comunque sfavorevoli che ne deriverebbero a carico dei soggetti di cui si fa portavoce il comitato.

#### **Art. 16 Diritti dei soggetti ammessi a partecipare e a intervenire**

1. I soggetti ammessi dall'amministrazione a partecipare o ad intervenire hanno diritto:

- a) di presentare memorie scritte e documentazione integrativa, nonché perizie tecniche di parte che il responsabile del procedimento è tenuto a valutare purché risultino pertinenti. Le memorie e la documentazione devono essere presentate entro i termini specificati nella comunicazione di

avvio del procedimento o in mancanza entro un termine non superiore ai due terzi di quello previsto per la durata del procedimento.

- b) di partecipare al procedimento nelle riunioni convocate dal responsabile del procedimento nel corso delle quali possono essere verbalizzate proposte ed osservazioni dei partecipanti;
- c) di prendere visione ed estrarre copia degli atti del procedimento, nel rispetto della disciplina legislativa e regolamentare sul diritto di accesso e la tutela dei dati personali;

2. Il responsabile del procedimento, in relazione alle memorie e ai documenti presentati, qualora gli stessi comportino nuove e più approfondite esigenze istruttorie e comunque determinino un mutamento rilevante dell'oggetto del procedimento, può sospendere il termine finale di conclusione del procedimento per il tempo strettamente necessario, dandone comunicazione ai soggetti ammessi a partecipare o ad intervenire nel procedimento. Le cause di sospensione del procedimento ai sensi del presente comma non possono, comunque, superare, complessivamente considerate, il termine di 30 giorni.

#### **Art. 17 Accordi integrativi o sostitutivi del provvedimento**

1. Il Comune di Maniago, accogliendo eventuali proposte presentate dai partecipanti al procedimento e in tutti i casi in cui il perseguimento del pubblico interesse lo renda opportuno può, con le modalità di cui all'art. 11 della legge 241/1990, concludere accordi con gli interessati al fine di determinare il contenuto discrezionale del provvedimento finale, oppure in sostituzione di questo.

#### **Art. 18 Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza**

1. Nei procedimenti ad istanza di parte il responsabile del procedimento comunica tempestivamente ai soggetti istanti i motivi che si oppongono all'accoglimento della richiesta.

2. La comunicazione di cui al comma 1 è effettuata prima della trasmissione all'organo competente della proposta di provvedimento finale o delle risultanze dell'istruttoria. Detta comunicazione è effettuata, tramite il responsabile del procedimento oppure dall'organo competente all'adozione del provvedimento finale, qualora, disattendendo le risultanze istruttorie, questi intenda adottare un provvedimento negativo.

3. Entro 10 giorni dal ricevimento della comunicazione, i richiedenti hanno il diritto di presentare per iscritto le loro osservazioni eventualmente corredate da documenti.

4. La comunicazione di cui al comma 1 interrompe il termine per concludere il procedimento fino all'acquisizione al protocollo generale del Comune di Maniago delle osservazioni degli istanti, oppure dalla scadenza del termine di 10 giorni di cui al comma 3.

5. Il responsabile del procedimento o il diverso soggetto che adotta il provvedimento finale sono tenuti a fornire, in tale atto conclusivo, le ragioni del mancato accoglimento delle osservazioni avanzate dall'interessato.

6. Il Comune non è tenuto ad inviare la comunicazione dei motivi ostativi nel caso di svolgimento di

procedure concorsuali e di procedimenti in materia previdenziale e assistenziale sorti a seguito di richiesta di parte e gestiti dagli enti previdenziali.

## **Titolo V Istituti di semplificazione**

### **Art. 19 Conferenza di servizi**

1. Il responsabile del procedimento indice la conferenza di servizi ogni qualvolta sia opportuno effettuare un esame contestuale dei vari interessi pubblici coinvolti in un procedimento amministrativo.
2. Per lo svolgimento della conferenza di servizi il responsabile del procedimento fa riferimento alla disciplina prevista dalla l.r. n. 7/2000 e successive modifiche e integrazioni.

### **Art. 20 Pareri obbligatori**

1. Qualora si richiedano pareri obbligatori ad altre amministrazioni e il parere non intervenga entro il termine di 20 giorni dalla richiesta, in caso di decorrenza senza che sia stato comunicato il parere o senza che l'organo/ufficio adito abbia presentato esigenze istruttorie, è in facoltà del richiedente di procedere indipendentemente dall'espressione del parere.
2. Se l'amministrazione adita abbia rappresentato esigenze istruttorie, il termine può essere interrotto per una volta sola e il parere deve essere reso definitivamente entro 15 giorni dalla ricezione degli elementi istruttori da parte del richiedente.
3. Il responsabile del procedimento non può essere chiamato a rispondere degli eventuali danni derivanti dalla mancata espressione del parere, salvo il caso di omessa richiesta del parere.

### **Art. 21 Pareri facoltativi**

1. Qualora il responsabile del procedimento richieda pareri facoltativi, le amministrazioni interpellate sono tenute a dare immediata comunicazione del termine entro il quale il parere sarà reso che comunque non può superare i 20 giorni dalla richiesta.
2. In caso di decorrenza del termine senza che sia stato comunicato il parere o senza che l'amministrazione adita abbia presentato esigenze istruttorie, il responsabile del procedimento deve procedere indipendentemente dall'espressione del parere.

### **Art. 22 Valutazioni tecniche**

1. Se per disposizione di legge o regolamento l'adozione di un provvedimento è preceduta dall'acquisizione di valutazioni tecniche di organi od enti appositi e questi non provvedano e non rappresentino esigenze istruttorie nei termini di cui all'articolo 17 della legge 241/1990, il responsabile del procedimento chiede le suddette valutazioni tecniche agli altri organi dell'amministrazione pubblica o a Enti pubblici che siano dotati di qualificazione e capacità tecnica equipollenti, ovvero a istituti universitari.

2. Scaduto l'ulteriore termine di 90 giorni il responsabile del procedimento prosegue l'istruttoria informando gli interessati, provvedendo poi all'adozione del provvedimento.
3. Le disposizioni di cui al comma 1 e 2 non si applicano in caso di pareri e valutazioni che debbono essere rilasciati da amministrazioni preposte alla tutela ambientale, paesaggistica, territoriale e della salute dei cittadini.
4. Se l'organo adito abbia rappresentato esigenze istruttorie il termine per il rilascio delle valutazioni può essere interrotto, per una sola volta, e la valutazione deve essere resa definitivamente entro 15 giorni dalla comunicazione degli elementi istruttori.
5. Il responsabile del procedimento non può essere chiamato a rispondere degli eventuali danni derivanti dalla mancata emissione delle valutazioni tecniche, salvo il caso di omessa richiesta delle medesime.

### **Art. 23 Segnalazione certificata di inizio attività**

1. L'Amministrazione censisce nelle apposite schede i procedimenti per i quali l'esercizio di un'attività privata può essere intrapreso sulla base di una Segnalazione Certificata di Inizio Attività (S.C.I.A.), presentata ai sensi dell'art. 19 della L. n. 241/1990, come riformulato dall'art. 49 della L. n. 122/2010.
2. Le espressioni «segnalazione certificata di inizio attività» e «Scia» o «SCIA» o S.C.I.A.» sostituiscono, rispettivamente, quelle di «dichiarazione di inizio attività» e «D.i.a.», ovunque ricorrano nei regolamenti dell'Amministrazione, anche come parte di una espressione più ampia, e la disciplina di cui all'art. 19 della legge n. 241/1990 sostituisce direttamente quella della dichiarazione di inizio attività riportata nelle disposizioni regolamentari, fatto salvo il successivo art. 24.
3. La segnalazione è corredata dalle dichiarazioni sostitutive di certificazioni e dell'atto di notorietà per quanto riguarda tutti gli stati, le qualità personali e i fatti previsti negli articoli 46 e 47 del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, nonché dalle attestazioni e asseverazioni di tecnici abilitati, ovvero dalle dichiarazioni di conformità da parte dell'Agenzia delle imprese di cui all'articolo 38, comma 4, del decreto-legge 25 giugno 2008, n. 112, convertito, con modificazioni, dalla legge 6 agosto 2008, n. 133, relative alla sussistenza dei requisiti e dei presupposti di cui al primo periodo; tali attestazioni e asseverazioni sono corredate dagli elaborati tecnici necessari per consentire le verifiche di competenza dell'amministrazione.
4. Nei casi in cui la legge prevede l'acquisizione di pareri di organi o enti appositi, ovvero l'esecuzione di verifiche preventive, essi sono comunque sostituiti dalle autocertificazioni, attestazioni e asseverazioni o certificazioni di cui al presente comma, salve le verifiche successive degli organi e delle amministrazioni competenti.
5. L'attività oggetto della segnalazione può essere iniziata dalla data della presentazione della segnalazione all'amministrazione competente.
6. L'amministrazione, in caso di accertata carenza dei requisiti e dei presupposti richiesti per l'avvio dell'attività in base alla SCIA, nel termine di 60 giorni dal ricevimento della segnalazione di cui al

medesimo comma, adotta motivati provvedimenti di divieto di prosecuzione dell'attività e di rimozione degli eventuali effetti dannosi di essa salvo che, ove ciò sia possibile, l'interessato provveda a conformare alla normativa vigente detta attività e i suoi effetti entro un termine fissato dall'amministrazione, in ogni caso non inferiore a 30 giorni.

7. È fatto comunque salvo il potere dell'amministrazione di assumere determinazioni in via di autotutela, ai sensi degli articoli 21-*quinqüies* e 21-*nonies*. In caso di dichiarazioni sostitutive di certificazione e dell'atto di notorietà false o mendaci l'amministrazione, ferma restando l'applicazione delle sanzioni penali di cui al comma 6, nonché di quelle di cui al capo VI del testo unico di cui al decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, può sempre e in ogni tempo adottare i provvedimenti di cui al primo periodo.

8. Decorso il termine per l'adozione dei provvedimenti di cui al precedente comma 6, all'amministrazione è consentito intervenire solo in presenza del pericolo di un danno per il patrimonio artistico e culturale, per l'ambiente, per la salute, per la sicurezza pubblica o la difesa nazionale e previo motivato accertamento dell'impossibilità di tutelare comunque tali interessi mediante conformazione dell'attività dei privati alla normativa vigente.

9. La Segnalazione Certificata di Inizio Attività deve identificare:

- a) le generalità del richiedente;
- b) le caratteristiche specifiche dell'attività da svolgere.

#### **Art. 24 Denuncia di Inizio Attività**

In materia edilizia trova applicazione la Denuncia di Inizio Attività così come previsto dagli artt. 17, 18 e 26 della l.r. n. 17/2009 "Codice regionale dell'edilizia".

#### **Art. 25 Silenzio assenso**

1. Fatto salvo quanto previsto dall'articolo precedente, nei provvedimenti ad istanza di parte per il rilascio di provvedimenti amministrativi, il silenzio del Comune equivale ad accoglimento della domanda, senza necessità di ulteriori istanze o diffide, se il Comune non comunichi all'interessato, nel termine fissato per la conclusione del procedimento, il provvedimento di diniego, ovvero non indica, entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza, una conferenza di servizi, anche tenendo conto delle situazioni giuridiche soggettive dei controinteressati.

2. L'assenso si perfeziona in base ad una domanda descrittiva dell'attività, che deve possedere tutti gli elementi essenziali per la verifica della sussistenza dei requisiti e delle condizioni necessarie per l'esercizio dell'attività stessa.

3. Il responsabile del procedimento verifica la sussistenza dei presupposti e dei requisiti di legge e ove accerti la loro mancanza o non rispondenza comunica tempestivamente all'interessato il provvedimento di diniego, indicandone i motivi.

4. Nel caso in cui l'atto di assenso si sia illegittimamente formato e comunque non si siano perfezionati

alcuni adempimenti impedienti, il responsabile del procedimento provvede:

- a) ad indicare, quando ciò sia possibile, i termini entro i quali l'interessato può sanare i vizi dell'attività e conformarsi alla normativa vigente;
- b) a disporre il divieto di prosecuzione dell'attività e la rimozione dei suoi effetti.

5. È fatto comunque salvo il potere dell'amministrazione di assumere determinazioni in via di autotutela.

#### **Art. 26 Comunicazione**

1. Nella comunicazione riferita ad attività liberalizzate in base a specifica normativa, l'interessato è tenuto a dichiarare solo gli elementi indispensabili a qualificare il tipo di attività posta in essere al fine di consentire all'amministrazione le opportune valutazioni degli interessi pubblici coinvolti.
2. Nel caso in cui la comunicazione riguardi un mutamento nelle modalità di svolgimento di attività precedentemente autorizzate, l'interessato è tenuto a esplicitare solo gli effetti sulle modalità di esecuzione dell'attività al fine di consentire all'amministrazione le opportune valutazioni degli interessi pubblici coinvolti.
3. Il responsabile del procedimento può richiedere la specificazione di ulteriori elementi che non siano in suo possesso o che non possa acquisire autonomamente.

### **Titolo VI Disposizioni sugli atti amministrativi**

#### **Art. 27 Motivazione del provvedimento**

1. Tutti i provvedimenti amministrativi, eccetto gli atti normativi e a contenuto generale, devono essere motivati.
2. Con la motivazione l'amministrazione rende conto dell'attività istruttoria svolta, comunicando all'interessato gli elementi e i criteri di valutazione su cui si è basata per l'adozione del provvedimento finale. La motivazione deve indicare i presupposti di fatto e le ragioni giuridiche che hanno determinato la decisione dell'amministrazione in relazione alle risultanze dell'istruttoria ed evidenzia la ragionevolezza della scelta compiuta nel contemperamento dei diversi interessi pubblici e privati.
3. Se le ragioni della decisione risultano da altro atto dell'amministrazione richiamato dalla decisione stessa, insieme alla comunicazione di quest'ultima deve essere indicato e reso disponibile, a norma del presente regolamento e della legge n. 241/1990, anche l'atto cui essa si richiama.

#### **Art. 28 Comunicazione ed efficacia del provvedimento**

1. Il provvedimento, salvo espresse deroghe previste dalla legge, è comunicato ai destinatari, deve contenere l'indicazione del termine e dell'autorità cui è possibile ricorrere e, qualora sia giuridicamente atto recettizio, acquista efficacia nei confronti degli stessi a seguito dell'avvenuta comunicazione.
2. L'efficacia dei provvedimenti amministrativi adottati dall'amministrazione è immediata, salvo che non sia diversamente stabilito dalla legge, da disposizioni regolamentari o dal provvedimento stesso.
3. Il provvedimento limitativo della sfera giuridica dei privati acquista efficacia nei confronti di ciascun



destinatario con la comunicazione allo stesso effettuata, anche nelle forme stabilite per la notifica agli irreperibili, nei casi previsti dal codice di procedura civile. Qualora per l'alto numero dei destinatari la comunicazione non sia possibile o risulti particolarmente gravosa (se il numero degli aventi titolo alla comunicazione personale sia pari o superiore a cinquanta), l'amministrazione provvede mediante forme di pubblicità idonee stabilite di volta in volta. Il provvedimento limitativo della sfera giuridica dei privati avente carattere cautelare ed urgente è immediatamente efficace. Il provvedimento limitativo della sfera giuridica dei privati non avente carattere sanzionatorio può contenere una motivata clausola di immediata efficacia.

### **Art 29 Esecutorietà**

1. Nei casi e con le modalità stabiliti dalla legge, l'amministrazione può imporre coattivamente l'adempimento degli obblighi nei confronti dei destinatari dell'atto. Il provvedimento costitutivo di obblighi indica il termine e le modalità dell'esecuzione da parte dei soggetti obbligati. Qualora gli interessati non ottemperino, l'amministrazione, previa diffida, può provvedere all'esecuzione coattiva nelle ipotesi e secondo le modalità previste dalla legge.

2. Ai fini dell'esecuzione delle obbligazioni aventi ad oggetto somme di denaro si applicano le disposizioni per l'esecuzione coattiva dei crediti dello Stato.

### **Art 30 Sospensione dell'efficacia del provvedimento**

1. L'efficacia ovvero l'esecuzione del provvedimento amministrativo può essere sospesa, per gravi ragioni e per il tempo strettamente necessario, dallo stesso organo che lo ha emanato ovvero da altro organo previsto dalla legge.

2. Il termine della sospensione è esplicitamente indicato nell'atto che la dispone e può essere prorogato o differito per una sola volta, nonché ridotto per sopravvenute esigenze.

### **Art 31 Revoca del provvedimento**

1. Il provvedimento amministrativo ad efficacia durevole può essere revocato dallo stesso organo che lo ha emanato ovvero da altro organo al quale la legge attribuisce tale potere per sopravvenuti motivi di interesse pubblico, per mutamento della situazione di fatto o qualora intervenga una nuova valutazione dell'interesse pubblico originario.

2. La revoca determina la inidoneità del provvedimento revocato a produrre ulteriori effetti.

### **Art. 32 Annullabilità e convalida del provvedimento**

1. Qualora successivamente all'emanazione di un atto o di un provvedimento l'amministrazione riscontri l'esistenza di vizi di legittimità, quali la violazione di legge, l'eccesso di potere, l'incompetenza (che ne costituiscono causa di annullabilità), accertata l'esistenza e l'attualità dell'interesse pubblico, può procedere all'annullamento d'ufficio dell'atto o del provvedimento medesimo.

2. Non è annullabile il provvedimento adottato in violazione di norme sul procedimento o sulla forma

degli atti qualora, per la natura vincolata del provvedimento, sia palese che il suo contenuto non avrebbe potuto essere diverso da quello in concreto adottato. Il provvedimento amministrativo non è comunque annullabile per mancata comunicazione di avvio del procedimento, qualora sia certo e dimostrabile che il contenuto del provvedimento non avrebbe potuto essere diverso da quello in concreto adottato.

3. L'organo che ha emanato il provvedimento o altro organo previsto dalla legge può procedere all'annullamento d'ufficio di un provvedimento amministrativo:

- 1) entro un termine ragionevole;
- 2) per le cause indicate al comma 1;
- 3) sussistendo le ragioni di interesse pubblico all'annullamento;
- 4) tenendo in considerazione gli interessi dei destinatari e dei controinteressati.

4. I medesimi soggetti possono convalidare il provvedimento annullabile quando sussistano ragioni di interesse pubblico che lo consentano e sia possibile procedervi entro un termine ragionevole dall'adozione del provvedimento.

### **Art 33 Nullità del provvedimento**

1. È nullo il provvedimento amministrativo che manca degli elementi essenziali, che è viziato da difetto assoluto di attribuzione, che è stato adottato in violazione o elusione del giudicato, nonché negli altri casi espressamente previsti dalla legge.

### **Art. 34 Riesame del provvedimento**

1. L'amministrazione, al fine di garantire la legittimità dell'azione amministrativa e il più efficace perseguimento dell'interesse pubblico generale, può procedere in ogni momento, anche in pendenza di ricorso giurisdizionale, d'ufficio o su richiesta dell'interessato, al riesame critico della propria attività, dei procedimenti e dei provvedimenti. Il soggetto interessato ha diritto a partecipare al procedimento di riesame.

2. A seguito del riesame, l'organo competente può procedere alla rettifica, alla convalida o alla regolarizzazione di singoli atti, nonché disporre provvedimenti di revoca o di annullamento di ufficio.

3. Il riesame deve concludersi entro il medesimo termine previsto per il procedimento o per il provvedimento che ne è oggetto.

## **Titolo VII Disposizioni finali**

### **Art. 35 Rinvio**

1. Per quanto non previsto dal presente regolamento trovano applicazione le disposizioni della legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modifiche e integrazioni e del decreto legislativo 7 marzo 2005 n. 82 e successive modifiche e integrazioni, della L.R. 20 marzo 2000, n. 7 per la parte applicabile agli Enti Locali.

**Art. 36 Pubblicità**

1. Il presente regolamento è pubblicato sul sito Internet dell'Amministrazione.

**Art. 37 Entrata in vigore**

1. Il presente regolamento entra in vigore a intervenuta esecutività della deliberazione di approvazione del medesimo.

Scheda n.      relativa al procedimento amministrativo denominato:

-----

TIPOLOGIA DI INFORMAZIONE RICHIESTA	CAMPO DA RIEMPIRE
1. Denominazione dell'area	
2. Denominazione dell'ufficio	
3. Riferimenti normativi del procedimento amministrativo	
4. Attivazione <sup>1</sup>	D'ufficio Su istanza di parte
5. Descrizione sintetica del procedimento	
6. Nominativo del soggetto responsabile del procedimento e del provvedimento	
Nominativo, E-mail e numero di telefono dei responsabili dell'istruttoria	
Termine complessivo per la conclusione del procedimento	
7. Fonte del termine del procedimento <sup>2</sup>	Norma di legge o di regolamento statale Norma di regolamento comunale
8. Se il termine è superiore a 90 giorni, scrivere motivazione <sup>3</sup>	
9. Tempo medio di conclusione del procedimento riferito all'esercizio finanziario 2009	
10. Requisiti e documenti richiesti (per i procedimenti ad istanza di parte)	
<b>Se il procedimento corrisponde ad un servizio riempire anche i seguenti campi<sup>4</sup></b>	

<sup>1</sup> Indicare una delle due opzioni proposte di fianco.

<sup>2</sup> Indicare una delle due opzioni proposte di fianco.

<sup>3</sup> Ex. art. 2, c. 4 L. 241/1990 e s.m.i., la fissazione di un termine di conclusione superiore ai 90 giorni può dipendere da valutazioni in ordine: a) alla sostenibilità dei tempi sotto il profilo dell'organizzazione amministrativa; b) alla natura degli interessi pubblici tutelati; c) alla particolare complessità del procedimento. Il termine previsto non può comunque superare i 180 giorni.

11. Cos'è (breve descrizione del servizio)	
12. A chi è rivolto (destinatari del servizio)	
13. Moduli da compilare	
14. Costo (eventuale tariffa) o beneficio concesso	
15. Dove e a chi richiedere il servizio (sportello) <sup>5</sup>	

<sup>4</sup> Si tratta dei casi in cui il procedimento precede non solo un'attività di tipo giuridico (ovvero idonea a modificare la sfera soggettiva della P.A. e del privato), ma anche un'attività di tipo materiale che consiste nell'erogazione di prestazioni specifiche di utilità volte a soddisfare l'interesse generale o bisogni di particolari categorie di cittadini.

<sup>5</sup> Identificare lo sportello, indicando indirizzo, e-mail, nn. di telefono e di fax, orari di apertura al pubblico.