

# ALLEGATO 3

## **Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 in materia di procedimenti amministrativi**

(approvato con deliberazione n. del 22/07/2013)

**Vista** la legge 6 novembre 2012 n. 190 (*"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"*) e il successivo decreto di attuazione 14 marzo 2013 n. 33;

**richiamato** il Regolamento per attuazione del diritto di accesso ai documenti amministrativi dell'Edisu Piemonte, approvato con delibera n. 53/09 del 21/10/2009;

**vista** la legge 7 agosto 1990, n. 241 – Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi – come modificata dalla legge n. 190/2012 (art.1 comma 30);

Il Consiglio di Amministrazione approva il seguente Regolamento di attuazione della legge 7 agosto 1990 n. 241 in materia di procedimenti amministrativi e allegata Tabelle dei procedimenti amministrativi con relativi termini per la conclusione dei medesimi

### **Art. 1 (Principi)**

L'Edisu Piemonte impronta la sua attività nel rispetto di:

- Buon andamento e imparzialità dell'azione amministrativa perseguendo l'interesse pubblico senza abusare della posizione o dei poteri di cui abbia titolarità,
- Principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, equità, ragionevolezza, agire in posizione di indipendenza e imparzialità, obbligo di astensione in caso di conflitto di interessi,
- Divieto di uso a fini privati delle informazioni di cui dispone per ragioni di ufficio. Evita situazioni e comportamenti che possano ostacolare il corretto adempimento dei compiti ovvero nuocere agli interessi o immagine dell'amministrazione di appartenenza,
- Esercizio dei compiti orientando l'azione amministrativa alla massima economicità, efficienza ed efficacia.

### **Art. 2 (Scopi)**

Il Presente Regolamento intende disciplinare i procedimenti amministrativi di competenza dell'Edisu Piemonte sia che debbano essere promossi d'ufficio, sia che conseguano ad iniziativa di parte.

Sono escluse le attività dirette all'emanazione di atti di amministrazione di derivazione dell'organo politico amministrativo, di pianificazione e di programmazione la cui natura e modalità sono regolati comunque per legge.

Sono esclusi altresì i procedimenti relativi alle acquisizioni di lavori, servizi e forniture, in quanto disciplinati dalla normativa nonché procedimenti la cui natura sia direttamente disciplinata da norme speciali.

I procedimenti verranno elencati nelle tabelle allegate con la specificazione anche del tipo di atto conclusivo ovvero si tratti di provvedimento che comporti silenzio assenso.

### **Art. 3 (Termini del procedimento)**

I termini per la conclusione di ogni procedimento sono riportati in apposita tabella e resi disponibili tramite il sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente".

Periodicamente le tabelle saranno aggiornate in relazione all'avvio di nuovi procedimenti.

Ove, nel corso di un procedimento, si rendano necessari pareri o accertamenti che comportino la sospensione o interruzione dei termini, verrà data comunicazione agli interessati e resa pubblica la relativa comunicazione generale sul sito mediante una annotazione che precisa i nuovi termini presunti.

Fuori del caso di cui al paragrafo precedente, nell'ipotesi in cui per caso fortuito o forza maggiore oggettivamente riscontrabili dai diretti interessati, nonché in presenza di gravi, eccezionali e comprovati

motivi, ovvero di modifiche dovute ad interventi legislativi e/o modifiche del Piano strategico cui i procedimenti sono connessi, non sia possibile rispettare il termine stabilito per l'adozione del provvedimento, prima della scadenza precisata si procederà a darne tempestiva comunicazione agli interessati, indicando il nuovo termine per l'adozione del provvedimento finale o le cause che non consentano la conclusione dello stesso.

#### **Art. 4**

##### ***(Decorrenza del termine iniziale per i procedimenti di ufficio)***

Per i procedimenti d'ufficio il termine iniziale decorre dalla data in cui l'unità organizzativa responsabile del procedimento abbia notizia del fatto da cui sorge l'obbligo di provvedere o dalla data del protocollo del documento da cui origina il procedimento.

Qualora l'atto propulsivo derivi da altra pubblica amministrazione, il termine iniziale decorre dalla data in cui la richiesta perviene all'Edisu.

La modulistica standard per i diversi procedimenti è disponibile sul sito. I modelli per singoli procedimenti vengono resi disponibili per la durata del procedimento stesso.

#### **Art. 5**

##### ***(Decorrenza del termine iniziale per i procedimenti ad istanza di parte)***

Il termine iniziale decorre dalla data di ricevimento della domanda corredata dai documenti il cui elenco (ove possibile) e relativa modulistica sono disponibili e scaricabili dal sito.

In specifico, l'Edisu Piemonte intende favorire la presentazione delle istanze di parte attraverso sistema informatico riducendo al minimo la documentazione cartacea.

I termini si intendono decorrenti in relazione alle modalità di presentazione delle istanze e precisamente:

- a) per le istanze inviate a mezzo raccomandata a/r, si fa riferimento alla data di consegna risultante dall'avviso di ricevimento e, in caso di data non risultante o incerta, a quella risultante dal Protocollo di entrata all'Edisu;
- b) per le istanze inviate a mezzo raccomandata non a/r o mediante posta ordinaria, si fa riferimento alla data risultante dal Protocollo di entrata all'Edisu;
- c) per le istanze di parte inviate a mezzo posta elettronica certificata (PEC), si fa riferimento alla data risultante dalla ricevuta informatica di avvenuta consegna;
- d) per le istanze recapitate a mano, si fa riferimento alla data di consegna risultante dalla ricevuta contestualmente rilasciata.

Qualora sia previsto un termine generale entro il quale presentare determinate domande, il procedimento avrà inizio dal giorno successivo alla scadenza del termine. Sarà cura dell'Ufficio responsabile del procedimento precisare se si tratta di termine perentorio od ordinatorio. Sarà altresì dovere dell'Ufficio responsabile di ciascun procedimento comunicare tempestivamente ogni eventuale sospensione, interruzione o modifica del termine generale di presentazione di una istanza.

In caso di domanda irregolare o incompleta, il responsabile del procedimento deve darne comunicazione tempestivamente all'interessato, indicando le cause di irregolarità o incompletezza. Ai fini dell'applicazione del presente comma, si applica quanto disciplinato all'art. 35 del Dlgs 33/2013.

In caso di procedimenti concorsuali, di gara e assimilabili, si fa riferimento alla disciplina prevista da appositi regolamenti, per quanto indispensabile e per quanto compatibili.

#### **Art. 6**

##### ***(Computo generale del termine)***

Il termine per la conclusione di ciascun provvedimento si computa secondo il calendario comune.

La durata del procedimento si calcola senza tenere conto del giorno in cui lo stesso ha avuto inizio.

Se il termine cade in giorno festivo, è prorogato di diritto al successivo giorno lavorativo.

#### **Art. 7**

##### ***(Casi di sospensione del termine)***

Il termine per la conclusione del procedimento, in applicazione del dettato della legge. 241/1990, rimane sospeso:

- Qualora talune fasi del procedimento siano di competenza di altre amministrazioni pubbliche, per il tempo occorrente all'acquisizione degli atti obbligatori per legge,

- Quando, per la prosecuzione del procedimento, debba essere compiuto un adempimento da parte dell'interessato, per il tempo necessario a tale adempimento,
- Nei casi in cui, per disposizione di legge o regolamento, si debbano acquisire pareri tecnici di organi o enti appositi o di altre pubbliche amministrazioni, in tali casi, comunque, il termine massimo di sospensione non potrà essere superiore a quelli di legge o, in assenza di indicazioni esplicite, di sessanta giorni,
- Per una sola volta, nei casi in cui l'Edisu debba acquisire informazioni o certificazioni relative a fatti stati o qualità non direttamente acquisibili presso altre pubbliche amministrazioni per un termine massimo di 20 giorni.

In tutti i casi di sospensione del termine, il Responsabile del procedimento deve informare gli interessati dei motivi per i quali il termine viene sospeso e dare comunicazione del riavvio del procedimento stesso.

#### **Art. 8**

##### ***(Responsabile del procedimento)***

Per ogni procedimento vengono individuati e resi noti i nominati dei responsabili dei procedimenti, dei soggetti a cui è attribuito, caso di inerzia, il potere sostitutivo e, se necessario, del responsabile del provvedimento conclusivo del procedimento.

Compete a ciascun responsabile del procedimento organizzare l'istruttoria e ogni altro adempimento riferito ai singoli procedimenti e, se del caso, suddividere in capo a soggetti componenti il suo ufficio, singole fasi del procedimento.

I compiti del responsabile del procedimento sono definiti dalla normativa vigente cui si fa diretto rimando.

#### **Art. 9**

##### ***(Comunicazione dell'avvio del procedimento)***

Il responsabile del procedimento comunica l'avvio del procedimento ai soggetti nei cui confronti il provvedimento finale è destinato a produrre effetti diretti nei modi e nei casi di cui alla legge n. 241/1990. Qualora da un provvedimento possa derivare un pregiudizio a soggetti individuati o facilmente individuabili, diversi dai diretti destinatari, l'Edisu fornisce loro, con le stesse modalità, notizia dell'avvio del procedimento. Ove sussistano ragioni di impedimento derivanti da particolari esigenze di celerità del procedimento, resta salva la facoltà dell'Edisu di adottare idonei provvedimenti cautelari, anche prima della comunicazione di cui al comma precedente.

#### **Art. 10**

##### ***(Modalità e contenuti della comunicazione di avvio del procedimento)***

L'avvio del procedimento può essere comunicato ricorrendo al mezzo che l'interessato ha indicato preferenzialmente per interagire con l'Ufficio preposto (mail, pec, lettera).

La comunicazione, a firma del responsabile del procedimento, deve indicare:

- a. l'oggetto del procedimento promosso (con identificazione del numero di pratica),
- b. ufficio e persona preposta precisandone il ruolo, se diversa dal responsabile del procedimento,
- c. la data entro la quale deve concludersi il procedimento e i rimedi esperibili in caso di inerzia dell'amministrazione,
- d. nei procedimenti ad istanza di parte, la data di presentazione della relativa istanza,
- e. l'ufficio in cui si può prendere visione degli atti, salvi i casi di esclusione dal diritto di accesso previsti dalla legge,
- f. il termine entro cui presentare memorie, atti, documenti, che l'Edisu ha il dovere di valutare ove pertinenti all'oggetto del procedimento,
- g. le conseguenze in caso di inerzia della parte.

Qualora, per il numero di destinatari o l'indeterminatezza degli stessi, la comunicazione personale risulti impossibile o particolarmente gravosa, il responsabile del procedimento provvede a rendere noti gli elementi di cui sopra mediante avvisi pubblicati sul sito web. In via cautelativa e in procedimenti d'ufficio, l'Edisu darà comunicazione fin da subito della possibilità di questa soluzione.

L'omissione di taluna delle comunicazioni prescritte può essere fatta valere solo dal soggetto interessato, costituendo questa fattispecie diversa dall'accesso civico introdotto dall'art. 5 del dlgs 33/2013

**Art. 11**

***(Intervento nel procedimento)***

L'intervento nel procedimento è disciplinato da un lato della legge 241/1990 e dall'altro dall'art. 5 (Accesso civico) del dlgs 33/2013

**Art. 12**

***(Comunicazione dei motivi ostativi all'accoglimento dell'istanza)***

Nei procedimenti ad istanza di parte il responsabile del procedimento, prima della adozione di un provvedimento negativo, comunica tempestivamente ai richiedenti i motivi che impediscono l'accoglimento della domanda.

Si rimanda all'art. 10 bis della legge 241 del 1990.

**Art. 13**

***(Silenzio)***

L'Edisu precisa per ciascun procedimento se lo stesso si conclude con un silenzio assenso.

Nei casi in cui il silenzio debba intendersi come rigetto o non sia consentito, in base a legge o regolamento, decorsi i termini per la conclusione del procedimento, è possibile presentare ricorso giurisdizionale.

**Art. 14**

***(Rimando)***

Per quanto non indicato nel presente Regolamento, si rimanda alle leggi vigenti in materia.

**Art. 15**

***(Entrata in vigore)***

Il presente regolamento entra in vigore il ..... 2013 e va pubblicato sul sito dell'Edisu Piemonte.

## ALLEGATO 3a

**TABELLA 1- ELENCO DEI PRINCIPALI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**

X:\processi\Elenco processi EDISU trasparenza.xls

N.	TABELLA 1 ALLEGATA AL REGOLAMENTO ELENCO PROCESSI	SETTORE/I	responsabile del procedimento	responsabile del provvedimen to	decorrenza	termine	atto conclusivo	modalità di ricorso
1	<b>Servizi di supporto interno: gestire la Direzione Generale e Presidenza/CdA</b>	<b>Direzione/Pre sidenza</b>	<b>Direttore</b>	<b>Direttore</b>				
2	<b>Servizi di supporto interno: gestire la segreteria</b>	Direzione	<b>Direttore</b>	<b>Direttore</b>				
3	<b>Gestire le procedure di assegnazione di borse di studio e premio di laurea,</b> (analisi novità criteri regionali, stesura bando, analisi procedura web e data base, predisposiizione materiale comuncazione, assistenza compilazione attraverso call center/help desk, e-mail, ritiro domande studenti stranieri, elaborazione graduatorie provvisorie, controllo requisiti merito con atenei, ricevimento reclami, elaborazione graduatorie definitive, pagamento borse)	servizi a concorso	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>DGR definizione criteri</b>	<b>indicate nel bando</b>	<b>pubblicazione graduatoria con atto amministrativo</b>	<b>ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)</b>

	<b>Gestire le procedure di assegnazione del servizio abitativo per borsisti</b> (analisi novità criteri regionali, stesura bando, analisi procedura web/data base, ricevimento domande, controllo requisiti merito con atenei, elaborazione graduatorie provvisorie, ricevimento reclami, pubblicazione graduatorie definitive, partecipazione a chiamata pubblica per accettazione del posto letto)	servizi a concorso	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	DGR definizione criteri	indicate nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
<b>4</b>	<b>Gestire le procedure di assegnazione del servizio abitativo non borsisti</b> (analisi novità e procedura web/data base, stesura bandi, ricevimento domande, controllo requisiti merito con atenei, elaborazione graduatorie provvisorie, ricevimento reclami, pubblicazione graduatorie definitive, partecipazione a chiamata pubblica per accettazione del posto letto)	servizi a concorso	<b>Dott. sa Sara Rainero</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	Delibera CdA di approvazione e bando	indicate nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
<b>5</b>	<b>Gestire l'accertamento dei requisiti economici</b> (comunicazione avvio del procedimento, verifica veridicità delle autocertificazioni, comunicazione esiti su sportello online, comunicazione allo studente delle difformità riscontrate, ritiro eventuali controdeduzioni degli studenti, atto di revoca e relativa comunicazione allo studente)	servizi a concorso	<b>Dott.ssa Elena Florio</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	atto amministrativo di apertura procedimento	180 giorni da pubblicazione status su sportello online	atto amministrativo di revoca o conformità	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
<b>6</b>	<b>Gestire l'accertamento dei requisiti di merito</b> (comunicazione di avvio procedimento, verifica veridicità delle autocertificazioni, provvedimento di revoca con comunicazione allo studente di non	servizi a concorso	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	avviso di avvio procedimento	180 giorni da pubblicazione avviso avvio	atto amministrativo di revoca o conformità	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al

	conformità e tempi per eventuali controdeduzioni)					procedimento		Capo dello Stato)
7	<b>Gestire la verifica e la riscossione dei crediti per decadenza benefici</b> (verifica mancanza del requisito, determinazione di decadenza, invio comunicazione a studente, ritiro controdeduzioni e ricorsi, riscossione crediti direttamente, o indiretta tramite Equitalia)	servizi a concorso	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	atto di avvio procedimento	indicare nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
8	<b>Gestire le procedure di assegnazione Contributi per mobilità internazionale</b> (analisi novità criteri regionali, stesura e pubblicazione bando, ricevimento domande, controllo requisiti merito con atenei, pubblicazione graduatorie provvisorie, ricevimento reclami, pubblicazione graduatorie definitive, pagamento contributi)	servizi a concorso	<b>Dott.ssa Laura Giustiniani</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	Delibera CdA di approvazione e bando	indicare nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
9	<b>Gestire gli interventi a sostegno di studenti diversamente abili</b> (analisi novità criteri regionali, stesura e pubblicazione bando, ricevimento domande, controllo requisiti e predisposizione istruttoria in collaborazione con uffici disabili Atenei, atto assegnazione o esclusione, pagamento contributi)	servizi a concorso	<b>Dott.ssa Laura Giustiniani</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	Delibera CdA di approvazione e bando	indicare nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)

10	<b>Gestire le procedure di assegnazione Contributi straordinari</b> (analisi novità criteri regionali, stesura e pubblicazione bando, ricevimento domande, controllo requisiti e predisposizione istruttoria , atto assegnazione o esclusione, pagamento contributi)	servizi a concorso	<b>Dott.ssa Laura Giustiniani</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Delibera CdA di approvazione e bando</b>	indicate nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
11	<b>Gestire le procedure relative ai Prestiti fiduciari</b> ( rapporti con banca per calcolo interessi, acquisizione note banca per interessi maturati o piani di ammortamento)	servizi a concorso	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>DGR definizione criteri</b>	indicate nel bando	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
12	<b>Gestire le procedure di assegnazione del servizio abitativo ospitalità</b>	servizi a concorso	<b>Dott. sa Sara Rainero</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>	<b>DGR approvazione e tariffe</b>	180 giorni da istanza	conferma buono d'ordine	ricorso gerarchico e/o TAR (in caso eccezionale ricorso straordinario al Capo dello Stato)
13	<b>Gestire le elezioni dei rappresentanti studenti residenze universitarie (valutare se includerlo in un processo più ampio)</b>	servizi a concorso	<b>Dott. sa Sara Rainero</b>	<b>Dott. sa Sara Rainero</b>	atto amministrativo di indicazione	indicati nell'avviso	pubblicazione graduatoria con atto amministrativo	
14	<b>Gestione pacchetto assicurativo</b>	Ufficio Patrimonio e gestione assicurazioni	<b>Dott.ssa Nicoletta Calderaro</b>	<b>Direttore</b>				
15	<b>Gestire il patrimonio Edisu (rilevazioni, concessioni, locazioni e vendite, dismissioni e spese di gestione intese come utenze e locazioni/spese condominiali)</b>							
16	<b>Servizi di supporto interno: fornire supporto giuridico</b>	Ufficio Patrimonio			di legge	di legge	contratti di incarico	
17	<b>Servizi di supporto interno: gestire appalti e contratti</b>	Ufficio appalti	<b>Dott.ssa Anna Critelli</b>	<b>Direttore</b>	di legge	di legge	contratti	ricorso gerarchico e/o



								TAR
18	Gestire le attività di controllo della sicurezza	Ufficio Sicurezza	Dott.sa Nicoletta Calderaro	Direttore		-	-	-
19	Servizi di supporto informatico: gestire i sistemi informativi	Ufficio SIA	Sig.ra Patrizia Corazza	Dott.sa Marina Cardona	annuali o dettati da procedimenti (es. bandi)			
20	Gestire la programmazione e il controllo economico-finanziario	Ufficio finanze-controllo	Dott. Renato Viola	Direttore				
21	Gestire il servizio di ristorazione	Ufficio ristorazione	Dott. Stefano Afferni	Direttore	da regolamenti e DGR		contratto	
22	Gestire le sale studio (valutare se includerlo in un processo più ampio)	Ufficio sale studio	Dott. Stefano Afferni	Direttore	da regolamenti e DGR		contratto	
23	Gestire la biblioteca	Ufficio biblioteca - supporto	Dott.sa Anna Critelli	Direttore				
24	Tirocini/Stages	stipendi e pensioni	De Giorgis e Baracco	Dott. Renato Viola				
25	Progettare e gestire interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sul patrimonio	Ufficio tecnico	Arch. Mauro Meneghetti	Direttore			contratto e/o ordine di servizio	
26	Servizi di supporto interno: gestire acquisti di beni, servizi e forniture (Economato)	Economato	Dott.sa Marina Cardona	Dott.sa Marina Cardona	stabiliti da contratto	da bando	contratto e/o ordine di servizio	
27	Servizi di supporto interno: gestire il protocollo e l'archivio	Ufficio protocollo	Dott.sa Vincenza Nuscis	Direttore				
28	Servizi di supporto interno: gestire le risorse umane e l'organizzazione	Ufficio risorse umane	Dott.sa Marina Cardona	Dott.sa Marina Cardona				
29	Collaborazioni studenti part-time	Ufficio segreteria di direzione	Dott.sa Vincenza Nuscis	Dott. Renato Viola				

	<b>Stipendi e pensioni</b>	Ufficio finanze e Responsabili dei procedimenti	<b>De Giorgis e Baracco</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>				
<b>30</b>								
<b>31</b>	<b>Pagamenti</b>	Ufficio finanze e Responsabili dei procedimenti	<b>Paolo Campisi</b>	<b>Dott. Renato Viola</b>				
<b>32</b>	<b>Compensi (commissari di gare e similari, di indennità Cda/revisori/OIV)</b>	Ufficio finanze e Responsabili dei procedimenti	<b>Ufficio finanze e Responsabili dei procedimenti</b>	<b>Dott. Renato Viola e responsabili procediment o</b>				

## TABELLA 2 - MODELLO DI SCHEDA PER CIASCUN PROCEDIMENTO

### PROCEDIMENTI D'UFFICIO

#### a) Borse di studio

- Descrizione breve
- Riferimenti normativi utili
- Unità/Ufficio responsabile dell'istruttoria
- Nome del responsabile del procedimento con tel./mail/pec
- Nome del responsabile del provvedimento finale, se diverso, tel. /Mail/pec
- Il nome del soggetto cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con recapiti tel e mail

### PROCEDIMENTI AD ISTANZA DI PARTE

#### a.1) borse di studio: verifiche dichiarazioni

- Atti/documenti da allegare
- Modulistica necessaria e collegamento per reperirla e scaricarla/compilarla
- Uffici per ottenere le informazioni
- Orari e modalità di accesso con indirizzi, tel/,mail/pec cui presentare le istanze
- Modalità per modalità con cui gli interessati possono ottenere le informazioni relative ai procedimenti in corso che li riguardano
- Il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso e ogni altro termine rilevante,
- I procedimenti per i quali il provvedimento dell'amministrazione può essere sostituito da una dichiarazione dell'interessato, ovvero può concludersi con il silenzio assenso
- Gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato, nel corso del procedimento e nei confronti del provvedimento finale o nei casi di adozione del provvedimento oltre il termine predeterminato per la conclusione e i modi per attivarli
- Il link di accesso al servizio online, ove già disponibile in rete, o i tempi previsti per la sua attivazione
- Le modalità di effettuazione dei pagamenti eventualmente necessari, con le informazioni di cui all'art. 36 del Dlgs 33/2013
- Il nome del soggetto cui è attribuito, in caso di inerzia, il potere sostitutivo, nonché le modalità per attivare tale potere, con recapiti tel e mail
- I risultati delle indagini *customer satisfaction* condotte sulla qualità dei servizi erogati attraverso diversi canali, facendone rilevare il relativo andamento

