



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la  
Cohesione Territoriale*



**GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020**

## Relazione tecnica di finale e kit del riuso

Programma: Programma Operativo Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020

Asse: 3

Obiettivo Specifico: 3.1

Azione: 3.1.1

Titolo: FacileTributi - Sportello OnLine del Contribuente

Cup: H51D1800002000

Codice Locale:

Dotazione finanziaria del progetto: 699.975,00 Euro

Beneficiario: Comune di San Nicandro Garganico FG (Puglia)

## Relazione tecnica finale

Il coinvolgimento di diversi enti di piccole dimensioni dislocati in zone diverse del Paese, da Nord a Sud, ha reso complessa la gestione del progetto, partecipano infatti al progetto Enti delle seguenti Regioni: Valle d'Aosta, Piemonte, Abruzzo, Puglia, Calabria lo sforzo di coordinamento e gestione del progetto è risultata quindi gravosa in termini di tempo e di coordinamento e allineamento dei diversi partner.

Inoltre il ritiro dal progetto di uno dei partner oltre al cambio di amministrazione in alcuni comuni ha comportato un allungamento dei tempi rispetto a quelli previsti nel piano iniziale.

Il progetto ha sviluppato il riuso di alcune esperienze di successo per la realizzazione di un fascicolo virtuale a cui il cittadino-contribuente può accedere per consultare o aggiornare la propria situazione tributaria, e per usufruire di servizi che semplificano e velocizzano gli adempimenti fiscali:

- Stato Patrimoniale
- Stato Tributario
- Pagamenti.

Lo Sportello on-line rappresenta quindi un canale di comunicazione privilegiato tra i cittadini-contribuenti e il Comune, progettato nell'ottica di dotarli di strumenti che consentano di instaurare un rapporto collaborativo e propositivo.

Il progetto di "Sportello on-line" non afferisce solamente all'adozione di un nuovo "software" ma all'integrazione di nuovo canale digitale di relazione con i cittadini/contribuenti.

Enti	Numero
<b>Numero complessivo di Amministrazioni nel partenariato</b>	9
<b>Di cui riusanti (incluso l'Ente Capofila)</b>	8
<b>Di cui cedenti</b>	1
<b>Ente Capofila/Beneficiario e Riusante</b>	
Comune di San Nicandro Garganico FG (Puglia)	
<b>Ente cedente</b>	
Patto Territoriale Sangro Aventino (Abruzzo) – 63 comuni	
<b>Enti Riusanti</b>	
- Comune di Peschici FG (Puglia)	
- Città di Zapponea FG (Puglia)	
- Comune di Rose CS (Calabria)	
- Comune di Atella PZ (Basilicata)	
- Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (VDA)	

- Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (VDA)
- Comune di Banchette TO (Piemonte)
<b>Obiettivo/i Tematico/i su cui si posiziona il progetto (cfr. paragrafo 2.2 dell'Avviso)</b>
<b>OT1</b> Rafforzare la ricerca, lo sviluppo tecnologico e l'innovazione
<b>OT2</b> Migliorare l'accesso alle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché l'impiego e la qualità delle medesime
<b>OT3</b> Promuovere la competitività delle piccole e medie imprese, il settore agricolo e il settore della pesca e dell'acquacoltura
<b>Ambito/i di riferimento del progetto (cfr. paragrafo 2.3 dell'Avviso)</b>
Standardizzazione e semplificazione di bandi, atti e modulistica
Standardizzazione e semplificazione di bandi, atti e modulistica
Miglioramento dell'efficacia e aumento dell'efficienza delle procedure a tutti i livelli dell'organizzazione amministrativa
Miglioramento della trasparenza, partecipazione e comunicazione a sostegno dell'azione amministrativa
Interoperabilità dei sistemi informativi con altre banche dati
Miglioramento di modelli e strumenti di controllo di gestione delle Amministrazioni

Al 31/01/2020 il progetto ha visto il completamento di tutte la azioni previste:

- Azione A1: Progettazione, direzione, coordinamento e monitoraggio dell'intervento finanziato
- Azione A2: Individuazione di tutte le componenti del "kit del riuso" della buona pratica
- Azione A3: Trasferimento della buona pratica tra Ente/i Cedente/i ed Enti Riusanti
- Azione A4: Evoluzione della buona pratica oggetto di trasferimento attraverso il modello Open Community PA 2020
- Azione A5: Promozione, comunicazione e disseminazione dell'intervento

Per quanto riguarda il dettaglio dello stato di attuazione delle attività relative alle diverse azioni previste dal progetto è rappresentato, in forma sintetica, nella seguente tabella:

Azione	Codice	Attività	Output
A1	A1.1	Azioni preliminari e Kick-off del progetto: le azioni propedeutiche all'avvio del progetto si concluderanno con una riunione plenaria allo scopo di far conoscere le persone e costituire la comunità di lavoro.	Startup
A1	A1.2	Selezione del personale esterno a supporto del progetto attraverso procedure ad evidenza pubblica (ai sensi dell'articolo 7 comma 6 D.Lgs 165/2001, et similia)	Personale esterno
A1	A1.3	Implementazione e attivazione strumenti di comunicazione e piattaforma web di progetto - Gli strumenti di comunicazione dovranno consentire di lavorare in modalità remota riducendo al massimo gli spostamenti e	Strumenti di comunicazione
A1	A1.4	Costituzione del Comitato di Coordinamento del progetto (CdC) - Verrà istituito il CdC che sarà composto da 1 membro per ogni partner partecipante al progetto più 1 rappresentante del partner privato selezionato.	Riunioni periodiche

A1	A1.5	Definizione e costituzione dell'Organismo di Direzione e Gestione del progetto (ODeG) e di raccordo con l'Autorità di Gestione -Durante la prima riunione del CdC, verrà istituito il ODeG che sarà composto da 3	Riunioni periodiche
A1	A1.6	Definizione e costituzione dell'Organismo di Monitoraggio del progetto. - Durante la prima riunione del CdC, verrà inoltre istituito il OdM che sarà composto da 4 membri: 1 indicato dal capofila, 1 indicato dal Cedente...	Riunioni periodiche
A1	A1.7	Definizione ed espletamento delle procedure di evidenza pubblica per la selezione del partner privato e degli altri approvvigionamenti necessari. L'ente Capofila dovrà espletare le procedure ritenute più opportune in....	Approvvigionamenti
A1	A1.8	Project management - Nel corso delle varie fasi del progetto verrà fatto uso di strumenti di P.M. per supportare il governo del Progetto e per evidenziare in anticipo eventuali vincoli al regolare fluire delle attività	Project Management
A1	A1.9	Attività di trasferimento della buona pratica tra Ente/i Cedente/i ed Enti Riusanti e Collaudo	Trasferimento buona pratica
A1	A1.10	Rendicontazione del progetto (raccolta dei dati di avanzamento, predisposizione dei sal e rendicontazione finale)	Stati avanzamento lavoro formali ad autorità di controllo e attività di rendicontazione interna
A2	A2.1	Definizione della componente Gestionale della pratica identificando il piano di adozione della buona pratica contenente la descrizione dell'organizzazione e l'indicazione dei ruoli e delle responsabilità e la descrizione delle fasi del processo di trasferimento con il dettaglio di costi e tempi e risorse necessarie (competenze e personale) con individuazione dei fattori che determinano variabilità rispetto alle differenze date dalla tipologia dei riusanti	Documento di componente gestionale
A2	A2.2	Definizione della componente Organizzativa della pratica identificando: - Scheda dei processi amministrativi oggetto dell'intervento della buona pratica, con l'indicazione delle procedure e degli iter amministrativi ed operativi coinvolti per tipologia di amministrazione e con l'indicazione dei cambiamenti	Documento di componente organizzazione
A2	A2.3	Definizione della componente Tecnologica della pratica rendendo disponibile: - Codice software sorgente e compilato della soluzione - Codice software sorgente e compilato della soluzione - Codice software sorgente e compilato della soluzione - Manuale tecnico per l'installazione e/o requisiti minimi di sistema per il corretto funzionamento della soluzione applicativa in riuso - Manuale tecnico per l'installazione e/o requisiti minimi di sistema per il corretto funzionamento della soluzione applicativa in riuso - Manuale utente	Documento di componente tecnologia
A2	A2.4	Definizione della componente Amministrativa della pratica identificando: - modelli di atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica - Elenco dei soggetti pubblici e privati che hanno operato sulla buona pratica - Modelli di atti utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari a supportare adeguatamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica	Documento di componente amministrativa
A2	A2.5	Definizione della componente Informativo/formativo identificando: - un piano di comunicazione interna ed esterna e di formazione a supporto del processo di adozione - strumenti a supporto delle attività di formazione degli utenti degli Enti Riusanti	Documento di componente informativo/formativo
A2	A2.6	Approvazione da parte del CdC delle componenti del riuso	Documento di componente di riuso
A2	A2.7	Definizione di un modello di Gestione a regime della buona pratica in linea con i modelli-tipo definiti dall'Agenzia per la Coesione Territoriale, identificando: - modello di governance - modello di sostenibilità	Documento di gestione della buona pratica
A2	A2.8	Approvazione da parte del CdC del modello di gestione a regime.	Approvazione
A2	A2.9	Aggiornamento del Kit del riuso sulla base della evoluzione della buona pratica oggetto del trasferimento	Documento del Kit del Riuso

A3	A3.1	Definizione del Piano di progetto contenente le fasi e l'analisi di dettaglio del processo di trasferimento	Documento fasi processo di trasferimento
A3	A3.2	Sulla base del piano di adozione della buona pratica, ciascun ente riusante definirà all'interno della propria organizzazione il piano organizzativo in cui sono evidenziate quali figure impiegare, per quali ruoli e responsabilità sono da attribuire nelle fasi del processo di trasferimento.	Documenti piano organizzativo degli enti
A3	A3.3	L'organizzazione coinvolta dell'ente riusante dovrà acquisire i processi organizzativi oggetto dell'intervento della buona pratica, adeguando le proprie procedure ed iter operativi, sulla base della scheda descrittiva dei processi amministrativi oggetto dell'intervento della buona pratica. In tale fase sarà altresì necessaria la revisione delle attività, ruoli e mansioni svolte dal personale coinvolto dalla buona pratica, sulla base del relativo documento di descrizione.	Documento procedure e iter operativi
A3	A3.4	L'ente riusante, sulla base del piano di trasferimento e rispetto alla modalità di riuso individuata per il software, dovrà verificare i requisiti di rete, e l'adeguatezza dell'infrastruttura tecnologica, in base a quanto descritto nel documento di requisiti minimi di sistema per il corretto funzionamento della soluzione applicativa in riuso. Il personale coinvolto in base al ruolo ed attività (profilo), prenderà visione delle principali nozioni applicative predisposte sul Manuale utente.	Check list requisiti tecnologici
A3	A3.5	Sulla base dell'elenco dei fattori amministrativi, normativi e regolamentari verranno condivisi, con l'Ente capofila che funge da centrale di committenza, i modelli di atti amministrativi, così come i modelli utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari per supportare in modo adeguato il trasferimento e l'adozione della buona pratica.	Scheda beni e servizi
A4	A4.1	Analisi fabbisogni di evoluzione del partenariato relativamente all'integrazione con gli applicativi verticali dei tributi e rispetto alle specifiche PAGOPA, SPID, OpenData. Attraverso workshop e/o focus group.	Workshops per evoluzione e documento di analisi evoluzioni
A4	A4.2	Integrazione con software verticali di gestione dei Tributi attraverso metodi standard (web services, api, ecc)	Sistema software
A4	A4.3	Integrazione con PAGO PA considerando strumenti e componenti regionali	Sistema software
A4	A4.4	Integrazione con SPID considerando strumenti e componenti regionali	Sistema software
A4	A4.5	Metodi e interfacce per rendere disponibili OpenData	Sistema software
A4	A4.6	Test delle nuove funzionalità	Documento di collaudo
A4	A4.7	Deploy delle nuove funzionalità	Documento di collaudo
A4	A4.8	Produzione della documentazione tecnica e utente delle evoluzioni realizzate	Documentazione tecnica e Utente
A5	A5.1	Progettazione campagna di comunicazione interna con la definizione dei media e delle azioni di comunicazione interna e esterna	Documento di progetto comunicazione
A5	A5.2	Progettazione campagna di formazione e disseminazione interna ed esterna con la definizione delle modalità di formazione e delle azioni di disseminazione campagna informativa e formativa a favore dei funzionari, di cittadini ed aziende, per professionisti e CAF sull'utilizzo dei nuovi servizi online	Documento di progetto formazione e disseminazione
A5	A5.3	Progettazione ambienti web comunicazione per interno ed esterno	Documento progettazione web

A5	A5.4	Progettazione ambiente erogazione formazione on line e social learning per interno ed esterno	Documento progettazione formazione on line
A5	A5.5	Produzione contenuti e materiale per la comunicazione interna ed esterna	Contenuti per la comunicazione
A5	A5.6	Produzione contenuti e materiale per la formazione interna ed esterna (demo applicativa, video-tutorial e manualistica per l'utente)	Contenuti per la formazione
A5	A5.7	Realizzazione ambienti web per interno e ed esterno	Web interno ed esterno
A5	A5.8	Realizzazione ambienti per la formazione on line interna ed esterna	Ambiente per formazione on line
A5	A5.9	Go Live degli ambienti per la comunicazione e per la formazione ed avvio delle attività di comunicazione disseminazione	Attività di Comunicazione, formazione e disseminazione
A5	A5.10	Convegni, Eventi, workshop e seminari	Convegni, Eventi, workshop e seminari

**Le attività elencate hanno contribuito al raggiungimento dei seguenti output di progetto:**

1. A1.1 Startup;
2. A1.2 Personale esterno;
3. A1.3 Strumenti di comunicazione;
4. A1.4-6 Riunioni periodiche;
5. A1.7 Approvvigionamenti;
6. A1.8 Project Management;
7. A1.9 Trasferimento della buona pratica;
8. A1.10 Stati di avanzamento formali e di rendicontazione interna;
9. A2.1 Kit del riuso gestionale;
10. A2.2 Kit del riuso organizzativa;
11. A2.3 Kit del riuso tecnologica;
12. A2.4 Kit del riuso amministrativa;
13. A2.5 Kit del riuso informativa/formativa;
14. A2.6 Documento componenti del riuso;
15. A2.7-8 Modello di gestione a regime;
16. A3.1 Fasi processo di trasferimento;
17. A3.2 Piano organizzativo di trasferimento della buona pratica;
18. A3.3 Documento procedure e iter operativi;
19. A3.4 Check list requisiti tecnologici;
20. A3.5 Scheda beni e servizi;
21. A4.1 Workshops per evoluzione e documento di analisi evoluzioni;
22. A4.2-5 Sistema software;
23. A5.1 Progetto formazione e disseminazione;
24. A5.2 Progettazione web;
25. A5.3 Ambienti di comunicazione e formazione online;
26. A5.4 Progetto formazione on line;
27. A5.5-6 Contenuti per la comunicazione e la formazione;

**28.** A5.7-8 Web interno ed esterno e ambiente per la formazione on line;

**29.** A5.9-10 Attività di disseminazione ed eventi, workshop e seminari.

Riepiloghiamo gli incontri tra partner che sono stati effettuati e che sono stati utili a presentare lo stato di avanzamento del progetto e della soluzione software:

Date	Luogo
11 giugno 2019	Sede Unité Grand Combin in Valle d'Aosta
25 settembre 2019	San Nicandro Garganico - FG   Puglia
28 gennaio 2020	Comune di Monteodorisio – CH   Abruzzo

## Kit del riuso

È stato realizzato il kit per il riuso del modello di gestione associata dei tributi digitalizzato, nelle pagine seguenti il Kit viene descritto nelle singole componenti ed è possibile accedere al materiale del kit all'indirizzo:

<https://www.isimply.it/pon-faciletributi/academy/>

Da questo link è possibile accedere alla FacileTributi Learning Academy che fornisce a tutti i soggetti interessati al riuso di questa esperienza gli strumenti teorici e pratici per comprendere e attuare gli interventi organizzativi necessari per realizzare gli obiettivi del progetto e le istruzioni operative per il corretto utilizzo degli strumenti software coinvolti dal processo di innovazione digitale su cui si fonda FacileTributi.

Dalla FacileTributi Learning Academy è possibile accedere ad una sezione dedicata al Kit del Riuso e alle diverse aree formative ed è prevista la possibilità di verificare il proprio livello di apprendimento attraverso un questionario di verifica.

The screenshot shows the homepage of the FacileTributi Learning Academy. At the top, there are logos for the European Union, the Ministry of Economic Development, and the PON program. The main title is "PROGETTO FACILETRIBUTI" followed by "Sportello OnLine del Contribuente". Below this, a section titled "FacileTributi Learning Academy" is shown with the subtitle "Gli strumenti per conoscere e attuare il progetto". A sub-section titled "Di cosa si tratta" is described as providing theoretical and practical tools to understand and implement the project's objectives and operational instructions. It also mentions the availability of training areas and a self-assessment questionnaire. To the right, there is a colorful illustration of two people interacting with a large screen displaying various icons and data, symbolizing digital learning and communication.

Indice dei contenuti dell'Accademy:

- Il Kit del Riuso
- Le principali caratteristiche del software
- Manualistica e documentazione tecnica
- Test di apprendimento



**Indice dei contenuti**

-  Il Kit del Riuso
-  Le principali caratteristiche del software
-  Manualistica e documentazione tecnica
-  Test di apprendimento

---

 Logout

## Il Kit del Riuso

Il Kit di Riuso e i relativi allegati forniscono indicazioni e strumenti a disposizione dell'Ente riusante per organizzare, formare, gestire e monitorare le risorse umane e per conseguire una efficiente esecuzione a regime della buona pratica.

Il kit del riuso è composto dai seguenti strumenti:

- A. Strumento Gestionale (Rel. 1.0)
- B. Strumento Organizzativo (Rel. 1.0)
- C. Strumento Tecnologico (Rel. 1.0)
- D. Strumento Amministrativo (Rel. 1.0)
- E. Strumento Formativo (Rel. 1.0)
- F. Gestione a regime della buona pratica (Rel. 1.0)

E dei seguenti allegati:

1. Tool autovalutazione tempi/costi
2. Funzionalità del software
3. Strumenti startup
4. Strumenti organizzativi
5. Licenza d'uso Afferro GNU GPL V.3
6. Manuale installazione software (Rel. 1.0)
7. Manuale utente software – modulo “BACK OFFICE”
8. Manuale utente software – modulo “FRONT END”
9. Schema accordo per adozione FacileTributi
10. Brochure funzionalità del software
11. Comunicato stampa
12. Presentazione del software

## PROGETTO FacileTributi

### Sportello OnLine del Contribuente

#### FacileTributi Learning Academy

##### Il Kit del Riuso

#### Strumenti del Kit

-  Strumento Gestionale (Rel. 1.0)
-  Strumento Organizzativo (Rel. 1.0)
-  Strumento Tecnologico (Rel. 1.0)
-  Strumento Amministrativo (Rel. 1.0)
-  Strumento Formativo (Rel. 1.0)
-  Gestione a regime della buona pratica (Rel. 1.0)



#### STRUMENTO GESTIONALE

Gli strumenti gestionali hanno lo scopo di:

- Sezione A – Fornire al riusante un modo per stimare i tempi e i costi necessari per l'adozione e per la gestione a regime della buona pratica, dando evidenza dei fattori che ne determinano la variabilità.
- Sezione B – Supportare operativamente il riusante durante il processo di trasferimento e adozione della buona pratica, dal suo avvio e fino alla completa messa a regime della stessa.

#### STRUMENTO ORGANIZZATIVO

Gli strumenti organizzativi hanno lo scopo di:

- Sezione A – Fornire al riusante un modo per valutare i fattori organizzativi interni ed esterni alla propria realtà che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica.
- Sezione B – Illustrare al riusante i processi amministrativi oggetto di intervento della buona pratica, così come attesi a seguito dell'adozione della buona pratica, in termini di flussi di attività e attori coinvolti.

#### STRUMENTO TECNOLOGICO

Gli strumenti tecnologici hanno lo scopo di:

- Sezione A – Illustrare al riusante i fattori tecnologici da valutare nella fase di decisione della possibile adozione in riuso della soluzione, quali ad esempio i requisiti di rete e l'infrastruttura minima, e le possibili differenti modalità di riuso.
- Sezione B – Descrivere al riusante le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica della soluzione e fornire le indicazioni operative per ottenere, installare e utilizzare il software FacileTributi

#### STRUMENTO AMMINISTRATIVO

Gli strumenti gestionali hanno lo scopo di:

- Sezione A Fornire al riusante l'elenco dei fattori amministrativi, normativi o regolamentari interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica
- Sezione B Supportare operativamente il riusante fornendo:
  - Modelli di Atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica
  - I riferimenti dei Soggetti Pubblici e Privati che hanno operato sulla buona pratica
  - Modelli di atti utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari all'adozione della buona pratica

#### STRUMENTO INFORMATIVO/FORMATIVO

Gli strumenti informativi/formativi hanno lo scopo di:

- Sezione A Fornire al riusante una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione. Inoltre, si fornisce un elenco degli Enti che attualmente adottano la buona pratica.
- Sezione B Fornire al riusante un piano di comunicazione e formazione “interna”, destinata agli Amministratori e al personale operativo degli Enti coinvolti dal progetto, a supporto del processo di adozione della buona pratica.

#### GESTIONE A REGIME DELLA BUONA PRATICA

Il documento raccoglie i contenuti del Kit di Riuso relativi alla fase C – Gestione a regime della buona pratica.

Il materiale documentale descritto nel documento, come previsto dall'Avviso OCPA2020, ha lo scopo di supportare operativamente il riusante nella gestione della buona pratica, a partire dalla messa a regime della stessa.

## Le principali caratteristiche del software

### Lo Sportello OnLine

Lo Sportello on line “FacileTributi” è un fascicolo virtuale a cui il cittadino-contribuente può accedere per consultare o aggiornare la propria situazione tributaria nei confronti del Comune e per usufruire di servizi che semplificano gli adempimenti fiscali.

Lo Sportello rappresenta quindi un canale di comunicazione privilegiato tra i contribuenti e il Comune, progettato nell'ottica di dotarli di strumenti che consentano di instaurare un rapporto collaborativo e positivo.

### Perché uno Sportello OnLine

Il rapporto «tradizionale» con le istituzioni pubbliche vincola il cittadino. Lo impegna a procurarsi e compilare la modulistica specifica, a recarsi presso gli uffici preposti in determinati orari, ad “attendere il proprio turno”. Uno sportello “virtuale” invece consente al contribuente di assolvere agli obblighi tributari con gli strumenti che preferisce, quando ha il tempo di farlo e ovunque si trovi.

### Com'è realizzato FacileTributi

Lo Sportello online “FacileTributi” è una applicazione web che utilizza un database alimentato in tempo reale da informazioni che provengono dalle diverse fonti coinvolte nel processo di gestione dei tributi comunali.

L'Applicazione web consente ai cittadini di accedere al proprio “fascicolo” operando con semplicità e all'Ente di gestire e mantenere i dati aggiornati.

### Il front-end per i cittadini-contribuenti

E' l'applicazione web che consente al cittadino di accedere al proprio fascicolo e disporre delle informazioni in esso contenute.

Il sistema di autenticazione garantisce l'accesso sicuro ai dati ed è integrabile con SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale.

Le funzionalità di questo modulo consentono di consultare i dati tributari (situazione del debito/credito rispetto ai tributi comunali, gestire il proprio profilo e pagare i tributi) e richiedere variazioni delle proprie posizioni (inserire/variare tutti i dati che influenzano l'importo dei tributi comunali)

The screenshot shows the "Sportello on-line" interface. At the top, there's a blue header bar with the title "Sportello on-line" and a "Esegui registrazione" button. Below the header, there's a navigation menu with icons for "Accedi", "Esegui Registrazione", and "FAQ". The main content area has a white background. On the left, there's a sidebar with the text: "Sportello Contribuente per il comune di [redacted]". To the right of the sidebar, a message says: "Lo sportello è attivo 24 ore su 24." Below this, there's a section titled "Sportello on-line è lo strumento che consente di realizzare un rapporto comunicativo dinamico con l'amministrazione comunale e di interagire nella gestione delle pratiche tributarie. Le sportello on-line consente al cittadino, in qualsiasi momento e direttamente dalla propria abitazione, di assolvere i propri adempimenti in ambito tributario. In particolare è possibile: - interrogare la propria posizione tributaria; - verificare quali informazioni conosce l'amministrazione; - verificare i pagamenti effettuati ai fini dei tributi; - effettuare le dichiarazioni ai fini TARI, IMU, COSAP e Pubblicità; - effettuare il calcolo del dovuto IMU e stampare degli F24; - stampare i modelli F24 del tributo TARI; - effettuare pagamenti COSAP e ICR." To the right of this text, there's a note about the General Data Protection Regulation (GDPR). Below these sections, there are four large circular icons with text below them:

- Tributi** [button]: La sezione Tributi consente di visualizzare e verificare le informazioni tributarie, inviare dichiarazioni, calcolare l'IMU, stampare gli F24 (IMU e TARI). Accedi alla sezione con un clic su Vai ».
- Profilo** [button]: La sezione Profilo ti consente di verificare/modificare/normare i tuoi dati anagrafici. Se ti sei appena registrato, devi completare il tuo dati dell'accendendo al tuo profilo. Accedi alla sezione con un clic su Vai ».
- Istanze** [button]: La sezione Istanze ti consente di verificare, modificare, bloccare lo stato della dichiarazioni/comunicazioni da te registrate on-line. Accedi alla sezione con un clic su Vai ».
- Paga** [button]: Se devi fare il pagamento di un avviso di pagamento COSAP, puoi farlo direttamente entrando in questa sezione. Accedi alla sezione con un clic su Vai ».

Grande attenzione è stata posta agli aspetti di usabilità ed ergonomia del software che si caratterizza quindi per:

- semplicità di utilizzo

- sistema di help in linea
- strumenti che evitano errori di inserimento

La homepage consente la selezione dell'Ente sul quale operare, selezione obbligatoria negli ambienti multi-ente e non necessaria negli ambienti mono.

#### Il back-office per l'Ufficio Tributi

L'applicazione permette la creazione, la configurazione e il mantenimento dello sportello online “Facile Tributi”.

E' progettato e ottimizzato per essere utilizzato da operatori su un singolo Ente oppure di un'unione o servizio associato tra Enti.

Le funzionalità di questo modulo consentono di configurare i parametri di sistema, gestire le istanze dei contribuenti ed elaborare estrazioni e report.

Nome	Nomina/Revoca	Codice Fiscale	Tipo Istanza	N. Istanze
SAN NICANDRO GARGANICO	BIANCHI LORENZO	BNCLRNS2R12E379G	Accesso	3
SAN NICANDRO GARGANICO	BIANCHI LORENZO	BNCLRNS2R12E379G	Anagrafica	1
SAN NICANDRO GARGANICO	BIANCHI LORENZO	BNCLRNS2R12E379G	Registrazione	2
SAN NICANDRO GARGANICO	ROSSA ANTONIO	RSSNTN68D024G108U	Accesso	1
SAN NICANDRO GARGANICO	ROSSA ANTONIO	RSSNTN68D024G108U	Anagrafica	1
SAN NICANDRO GARGANICO	ROSSA ANTONIO	RSSNTN68D024G108U	Dichiarazione da inviare IMU	2
SAN NICANDRO GARGANICO	ROSSA ANTONIO	RSSNTN68D024G108U	Dichiarazione IMU	1
SAN NICANDRO GARGANICO	ROSSA ANTONIO	RSSNTN68D024G108U	Registrazione	1
SAN NICANDRO GARGANICO	VERDI LUIGI	VRDLGU67A08D133Z	Accesso	15
SAN NICANDRO GARGANICO	VERDI LUIGI	VRDLGU67A08D133Z	Anagrafica	1
SAN NICANDRO GARGANICO	VERDI LUIGI	VRDLGU67A08D133Z	Dichiarazione da inviare IMU	3
SAN NICANDRO GARGANICO	VERDI LUIGI	VRDLGU67A08D133Z	Dichiarazione da inviare TARI	3
SAN NICANDRO GARGANICO	VERDI LUIGI	VRDLGU67A08D133Z	Dichiarazione IMU	3

L'applicazione consente agli operatori dell'Ufficio Tributi di analizzare ed evadere le istanze segnalate dai contribuenti.

L'operatore potrà selezionare l'istanza su cui operare, segnalare al contribuente eventuali incongruenze oppure registrare le variazioni

In caso di buon esito dell'operazione le variazioni vengono trasmesse ai software gestionali dell'Ente e al contribuente verrà inviata conferma dell'avvenuta validazione dell'istanza.

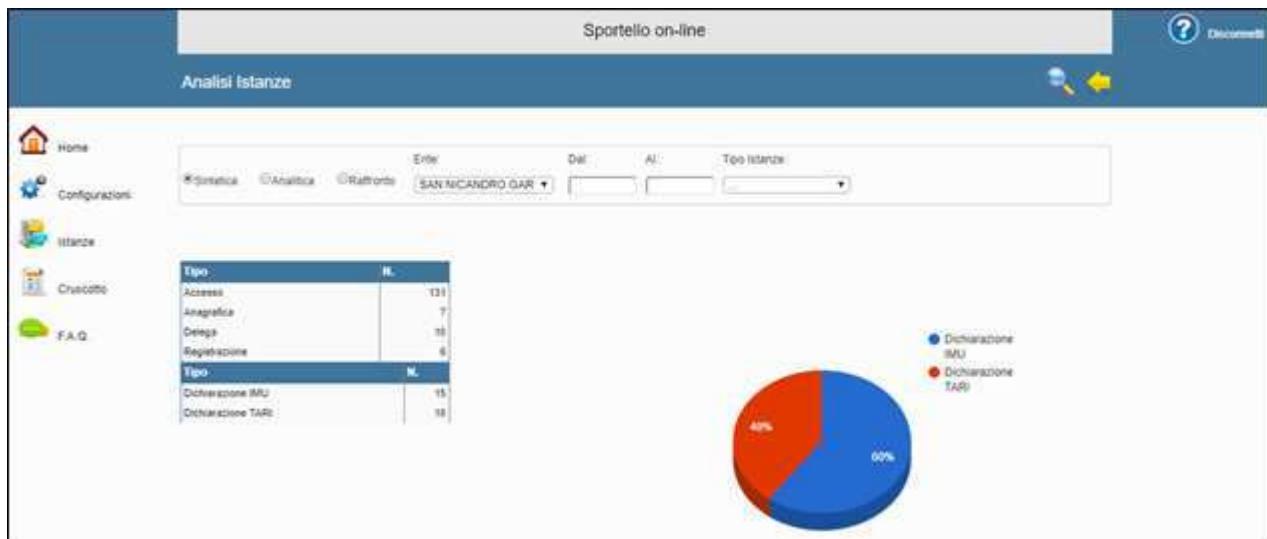
L'operatore può visionare/stampare la situazione aggiornata di tutte le istanze registrate dagli utenti. La funzionalità rappresenta uno strumento che consente di organizzare/pianificare.

#### Il "cruscotto" per l'Ufficio Tributi

Il Responsabile delle attività di aggiornamento ha a disposizione un cruscotto con il quale può verificare lo stato di tutte le pratiche attive e di quelle archiviate, effettuare statistiche e analisi ad hoc.

La pagina di apertura della funzione di Cruscotto mostra un riepilogo sullo stato delle pratiche aperte e chiuse, esposto in forma numerica e in forma grafica.

Sono poi attivi una serie di buttoni che consentono la verifica delle informazioni in forma dettagliata e un'analisi delle tempistiche di lavorazione e dei sospesi.



## Manualistica e documentazione tecnica

In questa sezione è disponibile per il download:

- Manuale d'uso di FacileTributi (Rel. 2.0)

## Test di apprendimento

In questa sezione è disponibile un test di apprendimento per verificare il grado di comprensione delle caratteristiche della soluzione disponibile in riuso e dei contenuti del Kit.

# **KIT DEL RIUSO**

**PROGETTO FacileTributi  
Sportello OnLine del Contribuente**



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agencies for the  
Lessons Territoriali



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



PON “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”  
Cofinanziato dalle risorse UE  
CUP H51D1800002000

## FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” KIT DEL RIUSO

### STRUMENTO GESTIONALE

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

ENTI COINVOLTI		
	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zapponeta (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



## Sommario

Allegati .....	3
STRUMENTO GESTIONALE (A2.1).....	4
A. Ricerca e selezione della buona pratica.....	4
A1. Indicazione di tempi e costi per l'adozione e per la gestione a regime della buona pratica	6
A1.1 - Fasi del progetto di riuso .....	6
A1.1.1 - Fase 1: Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza.....	7
A1.1.2 - Fase 2: Analisi e progettazione intervento .....	8
A1.1.3 - Fase 3: Attivazione dell'infrastruttura tecnologica ed applicativa .....	10
A1.1.4 - Fase 4: Formazione Personale .....	10
A1.1.5 - Fase 5: Supporto e affiancamento degli operatori.....	11
A1.1.6 - Fase 6: Incontri e comunicazione .....	11
A1.2 - Tempi e Costi del progetto di riuso .....	11
A1.2.1 - Ricorso al mercato per le attività di supporto.....	12
A1.2.2 - Tempi .....	12
A1.2.3 – Costi.....	13
A1.3 - Elementi di variabilità di tempi e costi .....	19
B. Trasferimento e adozione della buona pratica .....	21
B1. Piano di adozione della buona pratica.....	21
B1.1 - Macrofase di adozione in riuso di FacileTributi .....	21
B1.1.1 - Fasi e attività del progetto di riuso .....	21
B1.1.2 - Ruoli, responsabilità e gestione del progetto .....	22
B1.1.3 - Modalità di monitoraggio del progetto .....	22
B1.2 - Macrofase di gestione FacileTributi “a regime” .....	23
B1.2.1 – Identificazione delle risorse .....	23
B1.2.2 – Criticità .....	24



B1.2.3 – Monitoraggio del progetto..... 25

## Allegati

Allegato	Contenuto	Nome documento
<b>Allegato 1</b>	Descrizione funzionalità della piattaforma	FacileTributi_All.A3_funzionalità
<b>Allegato 2</b>	Autovalutazione tempi e costi per adozione della soluzione	FacileTributi_All.A1_tool_autovalutazione_tempi_costi
<b>Allegato 3</b>	Supporto per adozione della buona pratica	FacileTributi_All.B1_strumenti_startup
<b>Allegato 4</b>	Supporto per attività "a regime"	FacileTributi_All.B1_strumenti_organizzativi



## STRUMENTO GESTIONALE (A2.1)

Gli strumenti gestionali hanno lo scopo di:

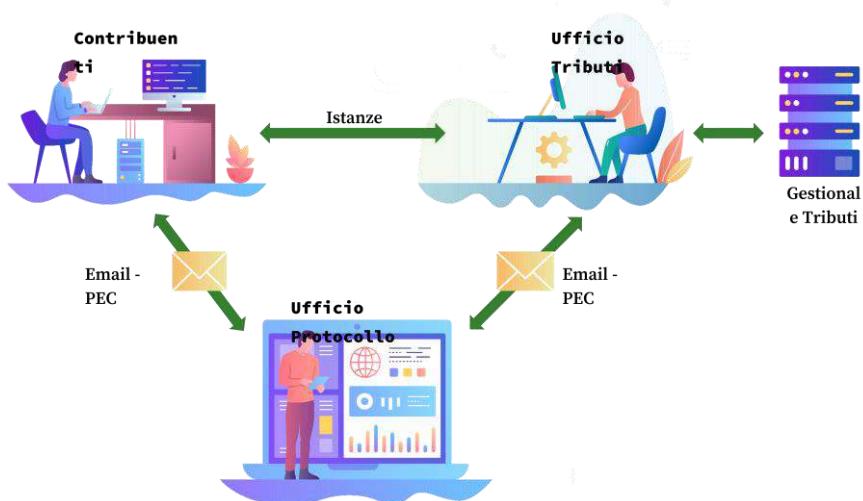
Sezione A	Fornire al riusante un modo per stimare i tempi e i costi necessari per l'adozione e per la gestione a regime della buona pratica, dando evidenza dei fattori che ne determinano la variabilità.
Sezione B	Supportare operativamente il riusante durante il processo di trasferimento e adozione della buona pratica, dal suo avvio e fino alla completa messa a regime della stessa.

### A. Ricerca e selezione della buona pratica

La sezione A dello strumento gestionale fornisce un'indicazione di massima del processo che l'Amministrazione riusante dovrà affrontare per adottare la buona pratica, in termini di fasi, tempi e costi.

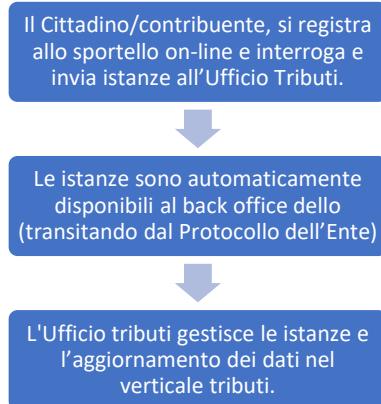
La soluzione proposta è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del "fascicolo digitale" del contribuente. Attraverso lo sportello on-line il contribuente del comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria. Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Lo schema seguente ne illustra il funzionamento:





Il processo si svolge nel seguente modo:



Al fine di consentire una valutazione delle potenzialità e dei vantaggi offerti dallo strumento software FacileTributi, il documento allegato “FacileTributi\_All.A3\_funzionalità” elenca e descrive le principali funzionalità del modulo di back office a disposizione dell’Ente e di quello di front end ad uso dei cittadini, professionisti e imprese.

La ricerca di una soluzione parte dall’aver identificato nella propria organizzazione l’esistenza di un problema da risolvere e/o dalla consapevolezza di poter migliorare in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di uno o più processi gestionali.

Identificato il problema, per trovare la soluzione è necessario che l’organizzazione identifichi un team preposto alla ricerca, alla selezione e all’adozione della soluzione.

Il team individuato deve essere composto da persone a cui vengono attribuiti ruoli e responsabilità specifiche.

Nel caso specifico è importante identificare un Responsabile di Progetto dotato di potere decisionale all’interno dell’Ente con competenza in ambito finanziario e tributario.

Il Responsabile di Progetto dovrà poi identificare le figure che devono far parte del Team di Progetto che dovrà:

- descrivere il problema che si intende risolvere e/o il miglioramento che si intende perseguire;
- ricercare, selezione e adottare la soluzione che si ritiene più adatta.

Nel caso di utilizzo da parte di un gruppo di Comuni può essere definito un Comitato di Controllo composto da un Responsabile con le caratteristiche sopra indicate e da un Referente per ogni Ente partecipante.



A valle dell'individuazione del Responsabile di Progetto, l'adozione della buona pratica prevede le fasi di processo, descritte nella sezione A.1.1 – Fasi del progetto di riuso.

Per supportare il Responsabile di Progetto nella valutazione della soluzione in riuso FacileTributi la sezione A1 di questo documento è articolato nelle seguenti sottosezioni:

- Fasi del progetto di riuso - A1.1;
- Tempi e Costi del progetto di riuso - A1.2;
- Elementi di variabilità di tempi e costi - A1.3.

Attraverso utilizzo di questa guida il Responsabile di Progetto sarà in grado di effettuare una valutazione preliminare circa l'adattabilità o meno della soluzione presso il proprio ente.

È disponibile uno strumento di autovalutazione illustrato nella sezione A1.4.

## A1. Indicazione di tempi e costi per l'adozione e per la gestione a regime della buona pratica

### A1.1 - Fasi del progetto di riuso

Sintesi delle fasi consigliate relative alla presa in carico della soluzione:

FASI	TITOLO	DESCRIZIONE
1	Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza	Individuata una o più soluzioni in relazione ai processi che si vogliono gestire viene effettuata la valutazione per quanto riguarda la compatibilità e la reale adattabilità della/e soluzioni individuate
2	Analisi e progettazione intervento	L'Ente riusante svolge le attività di Analisi e progettazione dell'intervento e definisce il modello organizzativo necessario a supportare la soluzione in riuso
3	Attivazione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa	Viene implementata la piattaforma tecnologica (infrastruttura sistemistica, di rete e applicativa) in riuso per l'erogazione del servizio e vengono progettate e sviluppate tutte le procedure necessarie all'interscambio dei dati tra i software verticali in dotazione presso i comuni e la piattaforma in riuso, vengono inoltre adottate tutte le procedure tecniche e amministrative necessarie a rendere all'adozione di SPID per l'ente e per la soluzione in riuso.
4	Formazione del personale	Vengono sviluppate le attività di formazione interna formazione interna per gli utilizzatori e quelle relative alla formazione tecnica del personale delle strutture ICT (interne e/o esterne) coinvolte.
5	Supporto e affiancamento degli operatori	Vengono definite e attivate le procedure per il supporto tecnico e operativo durante l'adozione della soluzione
6	Comunicazione e diffusione del progetto	Incontri di informazione e comunicazione agli utenti finali del servizio (incontri pubblici e con categorie specifiche – Commercialisti, CAF)



### **A1.1.1 - Fase 1: Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza**

Individuata una o più soluzioni in relazione ai processi che si vogliono gestire viene effettuata la valutazione per quanto riguarda la compatibilità e la reale adottabilità della/e soluzioni individuate.

Deve essere ricordato che, per quanto riguarda l'acquisizione e il riuso di software, la Pubblica Amministrazione deve fare riferimento a quanto previsto dagli articoli 68 e 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) D.Lgs. 82/2005, che individuano specifici capitoli nelle "linee guida sull'acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni" nei quali vengono definite le modalità e i criteri con i quali una Pubblica Amministrazione deve effettuare la valutazione comparativa per decidere le modalità di acquisizione e/o riuso.

In sintesi, le Pubbliche Amministrazioni sono tenute e svolgere una attività di valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico tra le seguenti soluzioni disponibili sul mercato, nell'ordine di precedenza:

- a) software sviluppato per conto della Pubblica Amministrazione;
- b) riutilizzo di software o parti di esso sviluppati per conto della Pubblica Amministrazione;
- c) software libero o a codice sorgente aperto;
- d) software fruibile in modalità *cloud computing*;
- e) software di tipo proprietario mediante ricorso a licenza d'uso;
- f) software combinazione delle precedenti soluzioni.

Tale valutazione è finalizzata a:

- verificare la rispondenza della soluzione a riuso rispetto ai fabbisogni dell'organizzazione interata al riuso;
- alla sostenibilità dei costi di mantenimento e di evoluzione da parte dell'amministrazione riusante.

Per questo secondo aspetto è utile ricordare che è necessario analizzare le caratteristiche della soluzione anche in relazione alle condizioni della tipologia di licenza con la quale si acquisisce la soluzione in riuso. L'analisi è necessaria a rendere consapevole l'Amministrazione riusante circa i costi che devono essere sostenuti relativamente:

- alla gestione in proprio o in condivisione con altre amministrazioni della soluzione;
- al mantenimento, all'evoluzione e alla gestione della piattaforma software acquisita.

Per supportare l'espletamento di queste verifiche, sia per l'aspetto relativo alla valutazione della rispondenza della soluzione che per quello della quantificazione dei costi che dovranno essere sostenuti a seguito dell'adozione della soluzione da parte dell'ente riusante, sono stati predisposti i seguenti strumenti di valutazione:



- autovalutazione dei tempi e dei costi per l'adozione della soluzione – File Excel “*FacileTributi\_All.A1\_tool\_autovalutazione\_tempi\_costi*”.

Obiettivo della prima fase è analizzare con precisione il contesto in cui si cala il progetto per ottenere un disegno chiaro e preciso di cosa si vuole realizzare.

Attività da fare:

- Identificazione dei tributi ed entrate che verranno gestite sullo sportello on-line;
- Analisi carichi di lavoro delle attuali risorse impegnate nell'ufficio tributi;
- Fattibilità di realizzazione interfaccia tra applicazione verticale e Sportello on-line.

#### A1.1.1.1 – Tool autovalutazione dei tempi e dei costi

Viene fornito uno strumento per l'autovalutazione dei tempi e dei costi

Per supportare la valutazione preliminare dei tempi e dei costi dell'adozione della buona pratica è fornito il file Excel “*FacileTributi\_All.A1\_tool\_autovalutazione\_tempi\_costi*”.

Lo strumento consente di stimare i tempi in termini di intervallo temporale solare in giorni per le singole fasi (*elapsed*) e di giorni impegnati dal personale interno (*effort*) e i costi per quanto riguarda le componenti e i servizi da acquisire all'esterno.

Si assume che nel caso in cui al progetto di riuso partecipano più Comuni le componenti software di base vengano centralizzate e condivise.

Quindi al crescere del numero di Comuni si verifica una riduzione dei costi unitari per i singoli Enti mentre si verifica un incremento dei tempi per le singole fasi del progetto di riuso.

Non si prevedono riduzioni di costi per quanto riguarda l'attività relativa agli estrattori dei dati.

#### A1.1.2 - Fase 2: Analisi e progettazione intervento

L'Ente riusante svolge le attività di Analisi e progettazione dell'intervento attraverso le seguenti attività:

ATTIVITÀ	TITOLO	DESCRIZIONE	OWNER
A	Definizione gruppo di lavoro	Definizione del gruppo di lavoro interno all'Amministrazione che effettua la progettazione di dettaglio dell'iniziativa (quantificazione fabbisogni, vincoli, specifiche funzionali ed organizzative)	RESPONSABILE DI PROGETTO



B	Acquisizione del supporto esterno <sup>1</sup>	Identificazione e quantificazione delle attività che è necessario acquisire all'esterno e selezione del soggetto/i esterno che supporterà all'attività di analisi e progettazione della messa in opera della soluzione	GRUPPO DEFINITO IN ATTIVITA' A
C	Modello organizzativo <sup>2</sup>	<p>Definizione del modello organizzativo necessario a supportare la soluzione in riuso. È necessario di distinguere tra il modello organizzativo necessario a supportare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– lo startup e la messa in campo della soluzione;</li><li>– la soluzione a regime.</li></ul> <p>In questa attività è utile prevedere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– l'identificazione puntuale dei tributi e delle altre entrate che verranno gestite sullo sportello on-line;</li><li>– un'analisi dei carichi di lavoro delle attuali risorse impegnate nell'ufficio tributi.</li></ul> <p>Per quanto riguarda la soluzione a regime è necessario identificare il modello organizzativo che si intende perseguire, definendo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– la struttura organizzativa(organigramma), i ruoli delle risorse coinvolte nella gestione del back office e nel supporto ai cittadini utilizzatori dello sportello;</li><li>– le risorse necessarie individuando le modalità e i tempi di reperimento delle stesse ed attribuendo i ruoli che esse dovranno assumere;</li><li>– le necessità formative del personale che verrà assegnato al servizio per quanto riguarda l'uso del nuovo applicativo e sulle procedure organizzative e operative necessarie per gestire il nuovo canale di comunicazione con i cittadini-contribuenti.</li></ul>	GRUPPO DEFINITO IN ATTIVITA' A+B
D	Modello architetturale <sup>3</sup>	<p>Definizione del modello architetturale tecnologico di messa a disposizione del servizio.</p> <p>Partendo dalla documentazione fornita del kit del riuso in riferimento all'infrastruttura tecnologica è necessario verificare:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– le componenti tecnologiche disponibili e definire i costi e le modalità di acquisizione di quelle mancanti;</li><li>– la fattibilità di realizzazione interfaccia tra applicazione verticale e sportello – on-line</li></ul>	GRUPPO DEFINITO IN ATTIVITA' A+B

<sup>1</sup> Si veda il capitolo A1.2 – Tempi e Costi del progetto di riuso.

<sup>2</sup> Si veda il documento "Strumento Organizzativo".

<sup>3</sup> Si veda il documento "Strumento Tecnologico".



		(allegato “FacileTributi_All.1_tracciato_dati” tracciato di trasferimento dei dati; – la procedura per l’attivazione di SPID (necessaria la sottoscrizione di una convenzione con AGID da parte dell’Ente)	
E	Atti amministrativi <sup>4</sup>	Predisposizione degli atti Amministrativi necessari alla presa in carico del riuso e gli eventuali accordi o protocolli di servizio	GRUPPO DEFINITO IN ATTIVITA’ A+B

#### **A1.1.3 - Fase 3: Attivazione dell’infrastruttura tecnologica ed applicativa**

L’Ente riusante, acquisita la soluzione e definito il proprio progetto di messa in opera, attua il Piano di lavoro che può essere riassunto nelle seguenti attività:

ATTIVITÀ	TITOLO	DESCRIZIONE
A	Adozione piano di lavoro	Adozione del Piano di lavoro e incarico Project Manager
B	Costituzione gruppo operativo	Costituzione del gruppo di tecnico operativo e assegnazione ruoli e funzioni ad eventuale soggetto esterno
C	Definizione modalità di collaudo	Individuazione commissione e modalità di collaudo e rilascio a regime
D	Approvvigionamenti	Definizione del fabbisogno, progettazione e approvvigionamento
E	Presa in carico	Presa in carico della soluzione a riuso, installazione e configurazione
F	Collaudo	Collaudo tecnico dell’infrastruttura e collaudo funzionale dei servizi

#### **A1.1.4 - Fase 4: Formazione Personale**

Definiti i modelli organizzativi del lavoro adottati a seguito dell’automazione dei processi l’Ente riusante svolge l’attività di formazione del personale attuando il seguente piano di lavoro:

ATTIVITÀ	TITOLO	DESCRIZIONE
A	Attivazione ambiente di formazione	Attivazione ambiente di formazione on line e adattamento altri supporti formativi in dotazione della soluzione di riuso
B	Integrazione con modello organizzativo specifico dell’Ente	Sulla base del modello organizzativo risultante dall’adozione della soluzione la documentazione viene integrata per fornire ad ogni addetto la corretta formazione
C	Formazione del personale ICT	Formazione tecnica a personale delle strutture ICT per la presa in carico della gestione
D	Definizione calendario	Definizione del calendario della formazione
E	Erogazione della formazione	Gestione delle singole attività formative e gestione calendario
F	Verifica della formazione	Verifica del livello di gradimento e di comprensione delle tematiche e acquisizione delle competenze

<sup>4</sup> Si veda il documento “Strumento Amministrativo”.



#### **A1.1.5 - Fase 5: Supporto e affiancamento degli operatori**

Per supportare il personale interno (back-office) nella fase di adozione della soluzione occorre prevedere e attivare delle procedure per l'assistenza tecnica e operativa. È quindi necessario sviluppare le seguenti attività:

ATTIVITÀ	TITOLO	DESCRIZIONE
A	Contrato di Assistenza	Predisposizione contratto di assistenza alla piattaforma a regime e accordi con il soggetto cedente se necessario per la manutenzione software della piattaforma;
B	Help Desk	Acquisizione ed Istituzione del servizio esterno di servizio di Help Desk e comunicazione modalità di accesso e attivazione servizio digitale di gestione segnalazioni e richieste (ticketing) monitoraggio del servizio (SLA)

#### **A1.1.6 - Fase 6: Incontri e comunicazione**

In seguito al go-live del servizio l'Ente riusante svolge l'attività di comunicazione e diffusione del nuovo servizio attraverso incontri di informazione e comunicazione interni e agli utenti finali del servizio (incontri pubblici e con categorie specifiche – Commercialisti, CAF). È quindi necessario sviluppare le seguenti attività:

ATTIVITÀ	TITOLO	DESCRIZIONE
A	Contenuti informativi	Adattamento del materiale informativo e di comunicazione fornito dalla soluzione in riuso rispetto al progetto specifico dell'Ente
B	Incontri interni	Piano di incontri interni con amministrazione politica e unità organizzative interne
C	Incontri con Cittadini	Incontri di informazione e comunicazione del servizio ai Cittadini/utenti
D	Incontri con Categorie	Incontri di informazione e comunicazione Servizio con categorie specifiche – Commercialisti, CAF

#### **A1.2 - Tempi e Costi del progetto di riuso**

Per ciascuna fase del progetto di riuso sono riportati i tempi e costi di massima, sotto forma di intervallo di valori.

I tempi e i costi sono riferiti a singoli Comuni.

Nel caso il progetto di riuso preveda la partecipazione di più Enti, per una corretta stima dei tempi e dei costi è utile tener presente che dalle esperienze pregresse si è potuto rilevare che:

- al crescere del numero di comuni si verifica un incremento dei tempi per le singole fasi;
- una diminuzione dei costi di infrastruttura (si assume che il progetto di riuso preveda la condivisione del server e delle diverse componenti software di base)



- non si riscontrano riduzioni di costi per gli estrattori dei dati (a meno che più comuni abbiano lo stesso applicativo verticale per la gestione dei Tributi).

#### **A1.2.1 - Ricorso al mercato per le attività di supporto**

Le attività necessarie per lo start-up e l'esecuzione a regime della soluzione possono essere svolte direttamente dall'Ente riusante, attraverso risorse e competenze interne, oppure in carenza delle stesse può essere valutata l'opzione di acquisirle dall'esterno.

Per supportare l'Ente nella valutazione di un'eventuale esternalizzazione di una o più fasi di lavoro, la “*Tabella attività esternalizzabili*” del paragrafo precedente analizza e descrive tutte le attività che possono essere acquisite esternamente e per ciascuna fornisce un'indicazione di costo.

Per l'acquisizione di beni e servizi dal mercato si può procedere tramite RDO sul Mercato Elettronico MEPA<sup>5</sup> o altra procedura compatibile prevista dal D.Lgs. 50/2016 (Codice Appalti).

#### **A1.2.2 - Tempi**

I tempi sono complessivi e tengono in considerazione anche i tempi amministrativi a partire dall'atto di adozione della soluzione in riuso.

I valori che sono stati determinati, espressi in giornate-uomo (FTE, *full time equivalent*), pur partendo dall'esperienza pratica del progetto OCPA e da precedenti esperienze di trasferimento della soluzione, considerano il contributo positivo in termini di supporto per l'adozione della soluzione fornito dal kit del riuso realizzato con il progetto OCPA.

TABELLA TEMPI ATTIVITÀ DI TRASFERIMENTO BUONA PRATICA				
FASI		TEMPI		FIGURA PROFESSIONALE
		ELAPSED <sup>6</sup> – INTERVALLO TEMPORALE SOLARE IN GIORNI (RANGE)	EFFORT <sup>7</sup> – FTE – GIORNI IMPEGNATI DAL PERSONALE (RANGE)	
1	Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza <sup>8</sup>	5 – 15	2 – 7	Responsabile del Progetto
2	Analisi e progettazione intervento	10 – 30	2 – 8	Responsabile del Progetto
3	Attivazione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa	20 – 90	5 – 15	Operatore tecnico
4	Formazione del personale	5 – 10	2 – 5	Formatore
5	Supporto e affiancamento degli operatori	5-15	3 – 10	Operatore tecnico
6	Comunicazione e diffusione del	10 – 60	2 – 5	Esperto di comunicazione

<sup>5</sup> Su MEPA sono disponibili servizi predisposti per supportare sia le attività di adozione della soluzione sia quelle di gestione a regime.

<sup>6</sup> “Elapsed” può variare in base alla dimensione dell'ente.

<sup>7</sup> “Effort” può variare in base alla dimensione dell'ente.

<sup>8</sup> Valutare la possibilità di farsi supportare da una risorsa esterna.

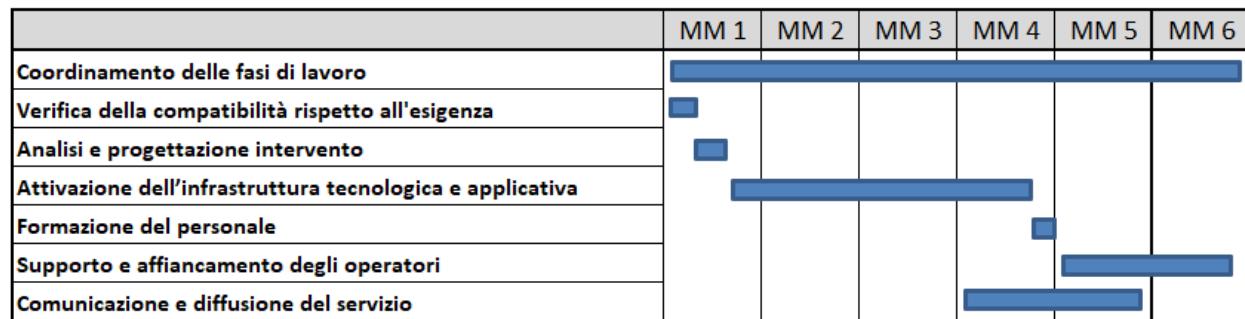


---	servizio			
----	Coordinamento delle diverse fasi	60 - 180	2 - 18	Responsabile del Progetto

TABELLA IMPEGNI DI TEMPO PER RISORSE INTERNE E/O ESTERNE PER LA GESTIONE DELLA SOLUZIONE A REGIME					
MACROFASE	FIGURA PROFESSIONALE	CLASSE DI COMUNI (abitanti)			
		<5.000	<10.000	<25.000	<50.000
<b>Adozione in riuso di FacileTributi</b>	Responsabile di Progetto	6 – 10 giorni	8 – 13 giorni	13 – 25 giorni	15 – 33 giorni
<b>Gestione FacileTributi a regime</b>	Responsabile di Progetto	3 – 8 giorni	5 – 11 giorni	10 – 22 giorni	13 – 30 giorni
	Risorse operative	5 – 35 giorni	35 – 70 giorni	70 – 175 giorni	175 – 350 giorni

Segue un cronoprogramma della macrofase di adozione in riuso di FacileTributi.

#### FacileTributi



#### A1.2.3 – Costi

I costi da sostenere per l'implementazione della soluzione in riuso riguardano:

- costi dell'infrastruttura tecnologica;
- costi del personale necessario per l'adozione della soluzione.

##### A1.2.3.1 - Costi dell'infrastruttura tecnologica

TABELLA COSTI ATTIVAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA E APPLICATIVA					
Componenti	Range costi (euro)	Condizioni di variabilità			
		1	2	3	4
<b>Server web e dati</b>	0-9.000	No, acquisto - server già disponibile	No, acquisto - VM su Server già disponibile	Acquisto VM	Acquisto server fisico



<b>Microsoft Word 2016 o successivi</b>	0-250	No acquisto - già disponibile	Acquisto		
<b>Microsoft SQL 2016 o successivi</b>	0-5.400	No acquisto - già disponibile	No acquisto - SQL express (versione free), ma utilizzabile su volume di dati limitato	Acquisto	
<b>Certificati di sicurezza (SSL)</b>	30-300	No acquisto - già disponibile	Acquisto		
<b>Costo di configurazione ambiente/installazione</b>	0-2.000 <sup>9</sup>	Caso di nuovi server			
<b>Connettività</b>	Da quantificare caso per caso				

In alternativa è possibile stimare un servizio in SaaS<sup>10</sup> che per i Comuni più piccoli potrebbe avere un costo di circa 600 Euro/anno e per i comuni più gradi di circa 6.000 Euro/Anno.

#### A1.2.3.2 - Costi del personale

Per quanto attiene la determinazione del costo delle risorse umane si evidenzia che:

- nel caso si renda necessaria l'acquisizione di risorse esterne per sopperire alla eventuale carenza di quelle interne si può ricorrere all'acquisizione di servizi ai sensi del D.Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii. oppure conferendo un incarico individuale esterno ai sensi dell'art. 7 comma 6 e seguenti del D.Lgs. n.165/2001 e ss.mm.ii. ;
- il costo del personale si differenzia a seconda che si utilizzino risorse interne o si acquisiscano risorse esterne.

Le tabelle seguenti illustrano, rispettivamente, i costi attribuibili alla dotazione tecnologica (*Tabella costi infrastruttura tecnologica*) e quelli riconducibili alle risorse umane.

Per la determinazione dei costi del **personale interno** si considerino le tabelle dei tempi, indicati sotto forma di giornate uomo (FTE, *full time equivalent*), illustrate nel paragrafo precedente (*Tabella tempi attività di trasferimento buona pratica* e *Tabella impegni di tempo per risorse interne e/o esterne*) in relazione all'effettivo costo del personale che verrà assegnato al progetto;

<sup>9</sup> Il costo include la configurazione dei server e l'eventuale installazione dell'applicazione.

<sup>10</sup> Ma dipende da future valutazioni del partenariato e/o del riusante e richiede procedura di qualificazione AgID per servizi SaaS.



Per la determinazione dei costi del **personale esterno** si faccia riferimento alle tabelle che seguono, tenendo conto che:

- le tabelle “Tabella **attività esternalizzabili**” e “Tabella **costi attività esternalizzabili**” si riferiscono all’acquisizione di servizi e sono da leggere congiuntamente in quanto la prima dettaglia le attività di adozione della soluzione e la seconda espone i relativi costi suddivisi per fasce di abitanti;
- la tabella “*Tabella costi figure acquisibili all'esterno*” si riferisce al conferimento di incarichi individuali.

TABELLA ATTIVITÀ ESTERNALIZZABILI						
MACROFASI	FASI		DESCRIZIONE ATTIVITA'	DETALLO ATTIVITA'	RIF. KIT RIUSO	TIPO SUPPORTO
<b>Adozione in riuso di FacileTributi</b>	2	Analisi e progettazione intervento	Definizione del gruppo di lavoro, identificazione e quantificazione delle eventuali attività da acquisire all'esterno e definizione del modello organizzativo e tecnologico necessario per avviare la soluzione in riuso.	Verifica dei requisiti tecnici	Strumento Tecnologico – Par. A3.2	Tecnico
				Definizione delle modalità di riuso (SaaS <sup>11</sup> , in House, etc.)	Strumento Tecnologico – Par. A4	
				(In caso di riuso con modalità in "cloud") Definizione del capitolo tecnico per l'acquisizione dell'infrastruttura per l'erogazione del servizio	Strumento Gestionale – Par. A1.3	
	3	Attivazione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa	Supporto tecnico per l'acquisizione della soluzione in riuso e nelle successive attività necessarie per renderla operativa.	Download della soluzione da repository (GitHub)	Strumento Tecnologico – Par. B4	Tecnico
				Installazione della soluzione	Strumento Tecnologico – Par. B6	
				Realizzazione integrazioni con i verticali	Strumento Organizzativo – Par. B3.2-B3.3-B3.4	
				Importazione dei dati dai verticali	Strumento Organizzativo – Par. B3.2-B3.3-B3.4	
				Test delle funzionalità in funzione dei dati acquisiti per verificarne la consistenza	Strumento Organizzativo – Par. B3.2	
	4	Formazione del personale	Formazione rivolta al personale del backoffice sulle funzionalità della	"Go live" del servizio	---	Formativo
				Formazione operatori interni su soluzione in riuso FacileTributi	Strumento Formativo – Par. B11.3	
				Verifica dello stato di	Strumento	

<sup>11</sup> Necessaria procedura di qualificazione AgID.



		piattaforma	apprendimento	Formativo – Par. B12.1	
	<b>5</b>	Supporto e affiancamento degli operatori	Affiancamento agli operatori di backoffice dell'Ente	Affiancamento tecnico e operativo durante la fase iniziale dell'adozione della soluzione (2 mesi)	Strumento Gestionale – Par. A1.1.5
	<b>6</b>	Comunicazione e diffusione del servizio	Promozione e comunicazione del servizio all'interno dell'Ente e verso gli utenti esterni	Organizzazione di eventi rivolti a cittadini	Strumento Formativo – Par. B11.1
				Organizzazione eventi rivolti ai professionisti	Strumento Formativo – Par. B11.1
				Presentazione a personale interno	Strumento Formativo – Par. B11.2
				Comunicazione attraverso canali diversi (siti web, canali social, stampa)	Strumento Formativo – Par. B11.1
<b>Gestione FacileTributi a regime</b>	<b>1</b>	Fase unica	Assistenza e manutenzione	Assistenza e manutenzione correttiva ed evolutiva della soluzione FacileTributi	Sezione C – Gestione a regime della soluzione – Par. C.3
			Help desk agli operatori di backoffice	Help desk per configurazione dati dell'Ente	Sezione C – Gestione a regime della soluzione – Par. C.3
				Help desk per la gestione delle istanze	
				Help desk per le funzionalità di analisi del backoffice	
			Help Desk operativo agli utenti esterni di front office	Help desk per iscrizione al servizio e problematiche di accesso	Sezione C – Gestione a regime della soluzione – Par. C.3
				Help desk per consultazione e stampa modelli F24	
				Help desk per la generazione di dichiarazioni	
			Erogazione servizio di back office della soluzione in riuso FacileTributi	Per conto dell'Ufficio Tributi si svolgono tutte le attività del back office di FacileTributi (configurazione, gestione istanze, analisi)	Sezione C – Gestione a regime della soluzione – Par. C.3



**TABELLA COSTI ATTIVITÀ ESTERNALIZZABILI**

		SERVIZIO	CLASSE DI COMUNI (abitanti)			
			<5.000	<10.000	<25.000	<50.000
<b>Adozione in riuso di FacileTributi</b>	1	Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza	800-1.200	800-1.600	1.200-2.000	1.800-2.800
	2	Analisi e progettazione intervento	800-1.200	800-1.600	1.200-2.400	2.000-3.200
	3	Attivazione dell'infrastruttura tecnologica <sup>12</sup> e applicativa <sup>13</sup>	3.500-5.000	3.500-5.000	4000-7.000	5.000 – 8.000
	4	Formazione del personale	400-800	400-800	800-1.600	800-2.400
	5	Supporto e affiancamento degli operatori	800-2.000	800-2.000	1.200-2.400	1.200-2.800
	6	Comunicazione e diffusione del servizio	400-800	400-800	800-2.400	800-2.400
	7	Coordinamento delle diverse fasi	800-1.200	1.200-1.600	2.000-4.000	4.000-7.200
<b>Gestione FacileTributi a regime</b>	1	Assistenza e manutenzione	950-1.800	1.800-3.500	3.500-6.000	6.000-9.000
		Help desk agli operatori di backoffice	500-1.000	1.000-1.500	1.500-2.500	2.500-3.500
		Help Desk operativo agli utenti esterni di front office	500-1.500	1.500-2.500	2.500-4.000	4.000-9.600
		Erogazione servizio di back office della soluzione in riuso FacileTributi	2.000 – 10.000	10.000 – 18.000	18.000 – 30.000	30.000 – 45.000

La tabella seguente consente di stimare i costi per il conferimento di incarichi esterni, facendo riferimento a una figura professionale di tipo *senior* per il Responsabile di Progetto e di tipo *medio* per quanto riguarda le risorse operative.

<sup>12</sup> Ai costi indicati vanno sommati quelli relativi all'infrastruttura (si veda tabella costi infrastruttura tecnologica).

<sup>13</sup> La variabilità dipende dalla complessità dell'integrazione con il software verticale dei Tributi.



TABELLA COSTI FIGURE ACQUISIBILI ALL'ESTERNO					
MACROFASE	FIGURA PROFESSIONALE	CLASSE DI COMUNI (abitanti)			
		<5.000	<10.000	<25.000	<50.000
Adozione in riuso di FacileTributi	Responsabile di Progetto	2.400 – 4.000	3.200 – 5.200	5.200 – 10.000	6.000 – 13.200
Gestione FacileTributi a regime	Responsabile di Progetto <sup>14</sup>	1.200 – 3.200	2.000 – 4.400	4.000 – 8.800	5.200 – 12.000
	Risorse operative <sup>15</sup>	1.500 – 10.500	10.500 – 21.000	21.000 – 52.500	52.500 – 105.000

I costi sopra esposti sono stati calcolati utilizzando una tariffa giornaliera di 400 euro per il Responsabile di Progetto e di 300 euro per le risorse operative.

È comunque compito dell’Ente determinare la tariffa adeguata sulla base delle competenze e della “seniority” della figura professionale scelta a valle della procedura di valutazione comparativa come previsto per la selezione del personale esterno dall’art. 7 comma 6 e seguenti del D.Lgs. n.165/2001 e ss.mm.ii. o per l’acquisizione di servizi ai sensi del D.Lgs. 50/2016 ss.mm.ii. attraverso acquisizione e comunque nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge e di regolamento.

<sup>14</sup> Il Responsabile di Progetto nella gestione a regime è una figura da prevedere nei casi in cui il Comune non disponga di figure di coordinamento dei servizi con competenze adeguate e/o tempo da dedicare all’attività.

<sup>15</sup> Nei comuni più piccoli alle risorse operative possono anche essere affidati compiti di coordinamento sopperendo alla mancanza di una figura di coordinamento.



### A1.3 - Elementi di variabilità di tempi e costi

Di seguito si descrivono le variabili che possono influenzare in termini positivi o negativi i tempi e i costi di adozione della buona pratica, in modo da guidare il riusante nella autovalutazione di fattibilità sulla propria realtà.

L'adozione della buona pratica può essere condizionata dai seguenti fattori:

TITOLO	DESCRIZIONE
<b>Numero di contribuenti serviti</b>	<p>Popolazione dei contribuenti a cui si rivolge il servizio. In termini di residenza ma più in generale è riferito al numero di contribuenti per quanto riguarda i tributi comunali. Il numero di contribuenti cresce rispetto al numero di residenti nelle zone di villeggiatura dove è più marcato il fenomeno della "seconda" casa. Il servizio è dimensionato e testato per comuni fino a 50.000 Abitanti o equivalenti e quindi considerando un numero di soggetti passivi del 50% per una popolazione di 25.000 Contribuenti. In servizio è scalabile ma per dimensioni superiori sono consigliate analisi specifiche per dimensionare al meglio l'infrastruttura hardware e software. Per comuni inferiori ai 5.000 abitanti generalmente possono essere considerati i valori più bassi della "forchetta" in termini di effort e di elapsed mentre man mano che ci si avvicina a 50.000 Abitanti è consigliabile nella stima considerare valori intermedi proporzionali al numero di abitanti.</p>
<b>Numero di tributi gestiti</b>	<p>Il numero di tributi gestiti (IMU, TASI, TARI) è un elemento che influenza la dimensione del bacino d'utenza di contribuenti potenzialmente coinvolti dal progetto e determina di conseguenza la quantità di dati da gestire e quindi di risorse necessarie per le attività di back office.</p>
<b>Numero di utenti interni</b>	<p>Il numero di utenti interni del servizio per quanto riguarda le funzioni di back office è certamente un elemento da tenere in considerazione ma la sua incidenza in termini prestazionali può essere considerata trascurabile. Il servizio è dimensionato per consentire fino un numero di utenti interni concorrenti pari a 10/15. Per il dimensionamento interno del numero di postazioni per la gestione delle istanze si faccia riferimento al numero di pratiche giorno gestibili per addetto.</p>
<b>Numero di Enti aderenti</b>	<p>Se nel progetto di riuso sono più di uno gli enti riusanti deve considerarsi un aumento della complessità per quanto riguarda gli aspetti relativi al coordinamento e ai tempi delle decisioni ma una riduzione dei costi relativi alle infrastrutture e al suo mantenimento. Può essere adeguato prevede un incremento per quanto riguarda i tempi del 10% per ogni comune partecipante al progetto rispetto ai tempi base e una diminuzione dei costi per lo start-up, l'esercizio e il mantenimento dell'infrastruttura e del servizio calcolabile divento per il numero di comuni partecipanti al progetto i costi complessivi previsti per lo start-up, l'esercizio e il mantenimento dell'infrastruttura e del servizio.</p>
<b>Interfacciamento applicativo</b>	<p>Potrebbero riscontrarsi difficoltà di interfacciamento con l'applicativo verticale dovute a logiche diverse nella strutturazione e nell'archiviazione dei dati. Tali difficoltà sono generalmente superabili ma potrebbero comportare un aumento dei costi e dei tempi quantificabili anche nel 100% rispetto ai livelli basse. Questi incrementi potrebbero esser dovuti a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– necessari supplementi di analisi per l'importazione dei dati</li><li>– richieste particolarmente onerosi da parte dei fornitori di applicativi verticali per la predisposizione degli estrattori adeguati ai tracciati record di interfaccia</li><li>– modifiche nelle logiche di importazione dei dati nell'applicazione in riuso</li></ul>
<b>Infrastruttura tecnologica</b>	<p>Il costo dell'implementazione della nuova infrastruttura tecnologica è dipendente da diversi fattori ed è fortemente influenzata dalle disponibilità di risorse interne e/o dalla dipendenza dell'Ente da fornitori esterni per quanto riguarda gli aspetti tecnologici di funzionamento dell'Ente.  Tali fattori possono incidere in modo significativo sul costo di installazione e sulla configurazione dell'ambiente operativo.  Inoltre, incidono sul costo di adozione della soluzione all'interno dell'Ente la presenza o meno delle seguenti componenti hardware e software:</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>— Server web e dati</li><li>— Microsoft Word 2016 o successivi</li><li>— Microsoft SQL 2016 o successivi</li><li>— Certificati di sicurezza (SSL)</li><li>— Connettività adeguata</li></ul> <p>Nei casi in cui l'Ente sia già dotato in tutto o in parte di queste componenti la spesa si riduce con una relazione diretta.</p> <p>Per quanto riguarda i costi dell'infrastruttura tecnologica e degli specifici fattori di variabilità si veda specifica tabella in questa sezione.</p>
<b>Formazione del personale</b>	Gli aspetti relativi alla formazione non riguardano solo elementi dovuti alla necessaria acquisizione da parte degli operatori interni delle competenze necessarie ad utilizzare il nuovo strumento ma richiede l'accompagnamento ad un processo di change management dovuto al passaggio dalla metodologia di gestione dello sportello di rapporto con il contribuente da fisico ad on line.  Questo cambiamento in alcuni casi genera un rallentamento dovuto alle resistenze degli operatori all'adozione del nuovo modello. Generalmente le resistenze vengono superate non appena gli operatori sono messi nelle condizioni di apprezzare il miglioramento nello svolgimento del lavoro reso disponibile dal nuovo strumento.  È quindi opportuno prevedere queste possibili resistenze e predisporre una formazione adeguata finalizzata all'agile superamento delle stesse.
<b>Risorse esterne</b>	L'impiego di risorse esterne agli Enti per sopperire all'insufficienza di personale interno perché destinato ad altre attività o perché privo delle competenze necessarie può influenzare fortemente i tempi e i costi del processo di adozione della soluzione in riuso.  Spesso questa influenza negativa si riscontra in relazione alla dipendenza dell'Ente da fornitori esterni per quanto riguarda gli aspetti tecnologici di funzionamento dell'Ente.  Questo si riflette in termini di costi e di tempi perché devono essere: <ul style="list-style-type: none"><li>— reperiti i fondi da destinare a personale e/o servizi esterni</li><li>— espletate le procedure di selezione e acquisizione dei servizi esterni</li></ul>



## B. Trasferimento e adozione della buona pratica

Gli strumenti gestionali hanno lo scopo di supportare operativamente il riusante durante il processo di trasferimento e adozione della buona pratica, dal suo avvio e fino alla completa messa a regime della stessa.

### B1. Piano di adozione della buona pratica

Il Piano di adozione della buona pratica descrivere nel dettaglio le attività che compongono il progetto di riuso e suggerisce un'organizzazione di massima del progetto e le modalità di monitoraggio sia per quanto attiene le attività di start-up sia quelle di esecuzione “a regime”.

#### B1.1 - Macrofase di adozione in riuso di FacileTributi

Il Piano di adozione è articolato come segue:

- a) Fasi e attività del progetto di riuso
- b) Ruoli, responsabilità e gestione del progetto
- c) Modalità di monitoraggio del progetto

Per supportare il piano di adozione della buona pratica è fornito il file Excel “*FacileTributi\_All.B1\_strumenti\_startup*” all'interno del file sono presenti quattro fogli di lavoro:

- GESTIONE
- ORGANIZZAZIONE
- CRITICITA'
- MONITORAGGIO

##### B1.1.1 - Fasi e attività del progetto di riuso

Nel piano di adozione vengono illustrate fasi e attività del processo di trasferimento e adozione della buona pratica ([vedere foglio di lavoro “GESTIONE”](#)).

Per ogni attività devono essere specificati: tempi, costi e output.

La metodologia di project management proposta è la WBS<sup>16</sup> (*Work Breakdown Structure*).

#### Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro

Per ciascuna macro-fase, o insieme di attività, devono essere specificati:

- il numero di giorni-uomo (FTE) necessari allo svolgimento dell'attività;
- i costi per eventuali attività svolte da risorse esterne;

<sup>16</sup> Struttura analitica di progetto: metodologia utile a strutturare e definire chiaramente tutte le attività di un progetto, scomponendolo in attività elementari e quindi più facilmente gestibili.



- l'output dell'attività (se utile);
- la trasposizione nei singoli mesi del tempo necessario allo svolgimento dell'attività.

### **B1.1.2 - Ruoli, responsabilità e gestione del progetto**

È importante identificare "*chi fa che cosa*" in relazione alle singole attività, a tal fine è fornita una tabella Excel con indicate le fasi e le attività del processo di trasferimento e adozione della buona pratica che deve essere compilata indicando i ruoli e le responsabilità dei soggetti coinvolti nell'attuazione del progetto ([vedere foglio di lavoro "ORGANIZZAZIONE"](#)).

#### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- Individuare il tipo di figura in base alle competenze necessarie allo svolgimento dell'attività.
- Indicare nelle colonne da D a E (se necessario aggiungere altre colonne) i nominativi degli addetti destinati a svolgere le diverse attività in base alle competenze, tenendo conto che la quantità di personale necessario dipende dai fattori di variabilità elencati al punto A1.3 del documento "Strumento Gestionale", all'interno del Kit del Riuso.

Le attività critiche del progetto sono contrassegnate come tali e sono identificati i rischi che è probabile incontrare, sono date indicazioni su possibili criticità e come è possibile affrontarle ([vedere foglio di lavoro "CRITICITA"](#)).

#### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- A fronte di ciascuna attività indicare le eventuali criticità e le possibili azioni da seguire per risolverle (sono indicati alcuni valori di esempio).

### **B1.1.3 - Modalità di monitoraggio del progetto**

Sono stati individuati in relazione alle fasi e alle attività del processo di trasferimento e adozione della buona pratica indicatori di monitoraggio dei risultati del progetto e le modalità per la loro misurazione ([vedere foglio di lavoro "MONITORAGGIO"](#)).

#### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- A fronte di ciascuna attività compilare la colonna "Indicatore" indicando se l'attività è stata svolta o meno.



## **B1.2 - Macrofase di gestione FacileTributi “a regime”**

A titolo esemplificativo si allega la tabella “*FacileTributi\_All.B1\_strumenti\_organizzativi*” che ha l’obiettivo di supportare l’Ente riusante nella fase “a regime” del progetto.

Nello specifico lo strumento comprende tre fogli di lavoro:

- ORGANIZZAZIONE
- CRITICITA’
- MONITORAGGIO

### **B1.2.1 – Identificazione delle risorse**

La tabella ORGANIZZAZIONE identifica le risorse da impegnare nelle varie attività del progetto in base alle competenze specifiche ([vedere foglio di lavoro “ORGANIZZAZIONE”](#)).

**Nella fase di identificazione delle risorse umane necessarie è opportuno valutare l’utilizzo di risorse esterne al fine di sopperire alla mancanza di risorse interne.**

#### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- A fronte di ciascuna attività operativa indicare il tipo di figura professionale più adatta da impiegare (la colonna è già compilata a titolo esemplificativo).
- Indicare nelle colonne da D a E (se necessario aggiungere altre colonne) i nominativi degli addetti destinati a svolgere le diverse attività, tenendo conto che la quantità di personale necessario dipende dai fattori di variabilità elencati al punto A1.3 del documento “Strumento Gestionale”.

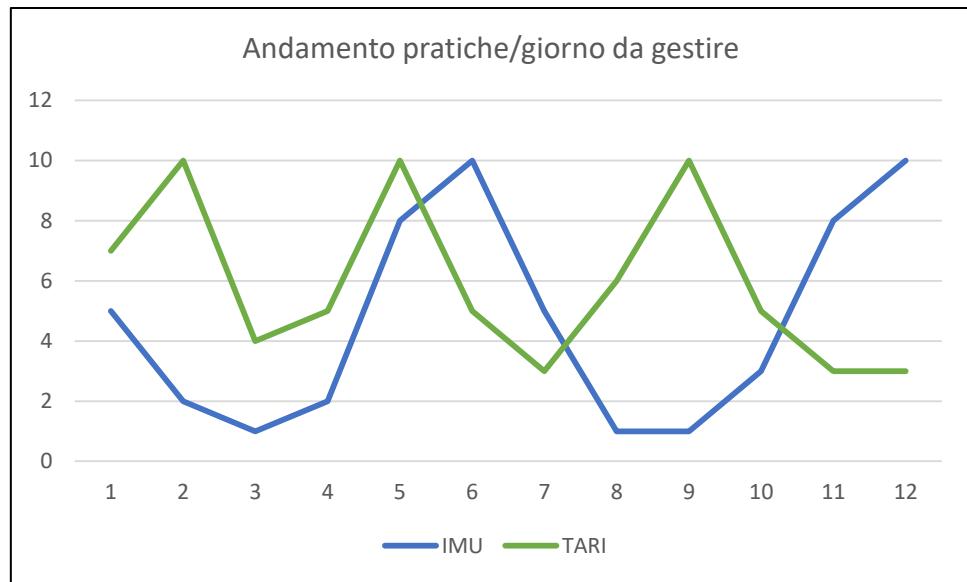
Ad esempio, la valutazione del numero atteso di pratiche/giorno da gestire determinerà il numero di addetti da impiegare per la verifica delle istanze, considerando il tempo che ciascuna risorsa dedicherà alla singola attività e la conseguente quantità di pratiche gestibili al giorno.

A questo proposito si evidenzia che il flusso di pratiche/giorno da gestire non ha un andamento omogeneo nel corso dell’anno ma raggiunge picchi significativi in prossimità delle scadenze del pagamento di ciascun tributo (situazione in cui molti contribuenti utilizzeranno la soluzione per comunicare variazioni e/o chiedere informazioni e assistenza) mentre si attesta su valori medio-bassi nei periodi intermedi.



Il grafico che segue rappresenta questa situazione, considerando i seguenti parametri:

- IMU: scadenze di pagamento come da normativa vigente (16 giugno, 16 dicembre);
- TARI: ipotetica situazione di emissione degli avvisi di pagamento con l'indicazione di tre rate (febbraio, maggio, settembre).



L'asse orizzontale riporta i riferimenti dei mesi mentre quello verticale indica il volume di pratiche/giorno da gestire considerando i valori soglia:

- 0 = nessuna pratica
- 12 = massima quantità di pratiche

### **B1.2.2 – Criticità**

La tabella CRITICITA' consente di identificare le possibili criticità (dipendenti dal contesto in cui si sviluppa il progetto) che possono emergere nello svolgimento delle attività e per ciascuna le possibili contromisure (vedere foglio di lavoro "CRITICITA").

### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- A fronte di ciascuna attività indicare le eventuali criticità e le possibili azioni da seguire per risolverle.



### **B1.2.3 – Monitoraggio del progetto**

La tabella MONITORAGGIO consente di avere una visione dell'andamento del progetto e conseguentemente di intraprendere azioni correttive, di formazione e di informazione ([vedere foglio di lavoro “MONITORAGGIO”](#)).

#### **Istruzioni per la compilazione del foglio di lavoro**

- A fronte di ciascuna attività individuare il sistema di misurazione, il valore/range e di conseguenza l'unità di misura, la periodicità e l'indicatore.  
La prima riga è compilata a titolo esemplificativo.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Governance per le  
Comunità Territoriali

PON GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



PON “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”

Cofinanziato dalle risorse UE

CUP H51D1800002000

## FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” KIT DEL RIUSO

### STRUMENTO ORGANIZZATIVO

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

ENTI COINVOLTI		
	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zappaneta (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



## Sommario

STRUMENTO ORGANIZZATIVO (A2.2) .....	3
A. Ricerca e selezione della buona pratica.....	3
A2. Elenco dei fattori organizzativi interni ed esterni.....	3
B. Trasferimento e adozione della buona pratica.....	17
B2. Scheda descrittiva dei processi Amministrativi oggetto dell'intervento della buona pratica .....	17
B3. Documento di descrizione di attività, ruoli e mansioni .....	21



## STRUMENTO ORGANIZZATIVO (A2.2)

Gli strumenti organizzativi hanno lo scopo di:

Sezione A	Fornire al riusante un modo per valutare i fattori organizzativi interni ed esterni alla propria realtà che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica.
Sezione B	Illustrare al riusante i processi amministrativi oggetto di intervento della buona pratica, così come attesi a seguito dell'adozione della buona pratica, in termini di flussi di attività e attori coinvolti.

### A. Ricerca e selezione della buona pratica

In questo documento sono raccolti gli strumenti organizzativi del Kit di Riuso per la fase di “ricerca e selezione della buona pratica” con lo scopo di fornire al riusante un modo per valutare i fattori organizzativi interni ed esterni alla propria realtà che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica.

Nel seguito, sulla base delle esperienze delle Amministrazioni che hanno adottato la buona pratica in precedenza, si illustrano, i fattori organizzativi che hanno maggiormente contribuito al successo nell'adozione ed i fattori che, al contrario, hanno rallentato o fatto fallire il processo di adozione.

### A2. Elenco dei fattori organizzativi interni ed esterni

La componente organizzativa parte dall’analisi dello schema di lavoro/interazione tra gli uffici e da/verso i contribuenti che utilizzeranno lo Sportello on-line.

Al fine di contestualizzare le necessità organizzative necessarie all’adozione della soluzione in riuso è utile ricordare le fasi previste, dallo strumento gestionale, per la sua presa in carico:

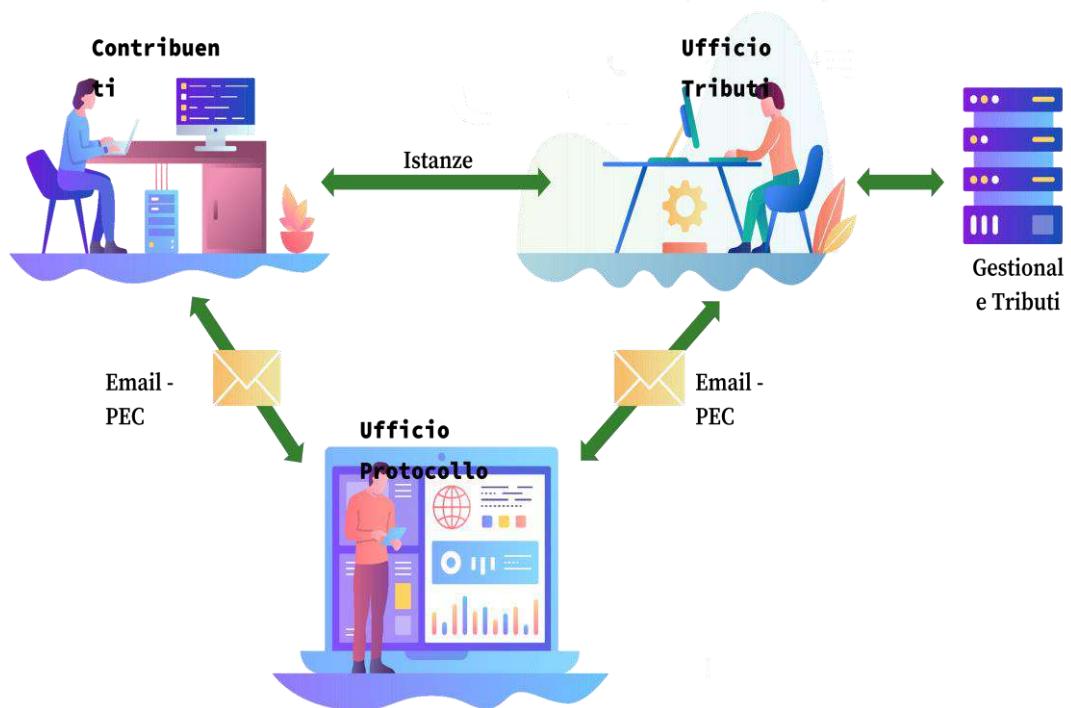
FASI	TITOLO	DESCRIZIONE
1	Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza	Individuata una o più soluzioni in relazione ai processi che si vogliono gestire viene effettuata la valutazione per quanto riguarda la compatibilità e la reale adattabilità della/e soluzioni individuate
2	Analisi e progettazione intervento	L’Ente riusante svolge le attività di Analisi e progettazione dell’intervento e definisce il modello organizzativo necessario a supportare la soluzione in riuso
3	Attivazione dell’infrastruttura	Viene implementata la piattaforma tecnologica (infrastruttura sistemistica, di rete e applicativa) in riuso per l’erogazione del servizio e

	tecnologica e applicativa	vengono progettate e sviluppate tutte le procedure necessarie all'interscambio dei dati tra i software verticali in dotazione presso i comuni e la piattaforma in riuso, vengono inoltre adottate tutte le procedure tecniche e amministrative necessarie a rendere all'adozione di SPID per l'ente e per la soluzione in riuso.
<b>4</b>	Formazione del personale	Vengono sviluppate le attività di formazione interna formazione interna per gli utilizzatori e quelle relative alla formazione tecnica del personale delle strutture ICT (interne e/o esterne) coinvolte.
<b>5</b>	Assistenza e supporto (Help Desk, Assistenza utenti)	Definite e attivate le procedure per il supporto e l'assistenza del personale interno (back – office) e degli utenti esterni del (front – office) del servizio
<b>6</b>	Comunicazione e diffusione del progetto	Incontri di informazione e comunicazione agli utenti finali del servizio (incontri pubblici e con categorie specifiche – Commercialisti, CAF)

Giova inoltre ricordare che la soluzione proposta è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del fascicolo digitale del contribuente.

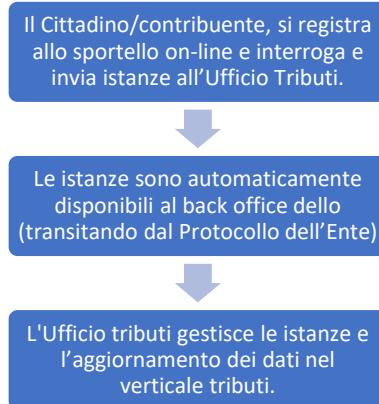
Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del Comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria. Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Lo schema seguente ne illustra il funzionamento:





Il processo si svolge nel seguente modo:



La ricerca di una soluzione parte dall'aver identificato nella propria organizzazione l'esistenza di un problema da risolvere e/o dalla consapevolezza di poter migliorare in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di uno o più processi gestionali.

Identificato il problema, per trovare la soluzione, è necessario che l'organizzazione identifichi un team preposto alla ricerca, alla selezione e all'adozione della soluzione.

Il team individuato deve essere composto da persone a cui vengono attribuiti ruoli e responsabilità specifiche.

Nel caso specifico è importante identificare un Responsabile di Progetto dotato di potere decisionale all'interno dell'Ente con competenza in ambito finanziario e tributario.

Il Responsabile di Progetto dovrà poi identificare le figure che devono far parte del Team di progetto che dovrà:

- descrivere il problema che si intende risolvere e/o il miglioramento che si intende perseguire
- ricercare, selezione e adottare la soluzione che si ritiene più adatta

Nel caso di utilizzo da parte di un gruppo di Comuni può essere definito un Comitato di Controllo composto da un Responsabile con le caratteristiche sopra indicate e da un referente per ogni Ente partecipante.

Questo processo comporta una modifica organizzativa all'interno dell'ente che decide di adottare la soluzione sia nella fase di adozione (startup e la messa in campo della soluzione) che nella della gestione a regime della soluzione.



---

In termini pratici e sintetici per la fase di adozione della soluzione in riuso (startup e la messa in campo della soluzione), l'organizzazione dell'ente riusante deve essere implementata:

- definendo e avviando un gruppo di lavoro interno all'Amministrazione che effettui la progettazione di dettaglio dell'iniziativa (quantificazione fabbisogni, vincoli, specifiche funzionali ed organizzative) e identificando e quantificando le attività che è necessario acquisire all'esterno;
- selezionando il soggetto/i esterno che supporterà l'attività di analisi, di progettazione e di supporto tecnico per la messa in opera della soluzione.

Al fine di sviluppare correttamente il dimensionamento del gruppo di lavoro e le caratteristiche dei/l soggetto/i esterno/i chiamato/i a supportare l'ente, in questa fase, è necessario che sia effettuata:

- l'identificazione puntuale dei tributi e delle altre entrate che verranno gestite sullo sportello on-line;
- un'analisi dei carichi di lavoro delle attuali risorse impegnate nell'ufficio tributi;
- la definizione dei flussi di dati di scambio tra il software verticale dei tributi e lo Sportello on-line;
- la definizione input a Sportello on-line (da verticale e da contribuente);
- la definizione output da Sportello on-line (verso back office e contribuente);
- la definizione degli aspetti gestionali (modalità) dello sportello.

Per quanto riguarda la soluzione a regime è necessario identificare il modello organizzativo che si intende perseguire, definendo:

- la struttura organizzativa (organigramma), i ruoli delle risorse coinvolte nella gestione del back office e nel supporto ai cittadini utilizzatori dello sportello;
- le risorse necessarie individuando le modalità e i tempi di reperimento delle stesse ed attribuendo i ruoli che esse dovranno assumere;
- le necessità formative del personale che verrà assegnato al servizio per quanto riguarda l'uso del nuovo applicativo e sulle procedure organizzative e operative necessarie per gestire il nuovo canale di comunicazione con i cittadini-contribuenti.



## **A2.1 Fattori critici interni**

Sono di seguito elencati e descritti i principali fattori critici emersi dalle precedenti esperienze di riuso, distinguendo tra fattori interni dell'Amministrazione riusante e fattori esterni relativi al contesto in cui si colloca la buona pratica.

I fattori interni che possono introdurre delle criticità da gestire sono:

- Dimensione
- Numerosità degli Enti coinvolti nel progetto di riuso
- Change management
- Organizzazione dell'Ufficio Tributi
- Formazione del personale
- Accordi tra Enti cedenti e riusanti
- Commitment politico

Di seguito vengono descritti i fattori di criticità interni.

### **Dimensione**

Nel progetto FacileTributi la dimensione dell'Ente ha implicazioni:

- di tipo organizzativo in relazione alla complessità delle procedure interne conseguente all'iter decisionale e al modello organizzativo e relativo alle procedure per agli approvvigionamenti esterni;
- relative alla gestione quantitativa e qualitativa degli utenti del servizio (le funzioni degli uffici sono le stesse a prescindere dalla dimensione)

### **Numerosità degli Enti coinvolti nel progetto di riuso**

La numerosità degli Enti coinvolti comporta un aggravio dei tempi di adozione del servizio nei singoli Comuni perché richiede un tempo aggiuntivo per quanto riguarda il coordinamento dei diversi Enti e per la necessità di procedure e attività aggiuntive che consentano di addivenire a decisioni comuni e concordate.

Di contro un adeguato numero di Enti consente di ridurre notevolmente i costi di adozione della soluzione e quelli di esercizio a regime.

### **Preparazione del personale**

È necessario l'effettuazione di un bilancio delle competenze del personale coinvolto al fine di prevedere un adeguato piano formativo in grado di colmare l'eventuale divario.



---

Infatti, l'adozione della soluzione per la gestione on line dell'Ufficio Tributi, presuppone la capacità degli addetti al servizio di agire con logiche di gestione e conservazione del dato digitale, sotto i diversi profili amministrativi, operativi, normativi e procedimentali.

### **Change Management**

Impatti significativi sulla struttura sono dovuti alle problematiche di trasformazione di un servizio basato su un'interazione “fisica” con il contribuente verso un modello di interazione prettamente digitale a distanza.

Questo cambiamento in alcuni casi genera un rallentamento dovuto alle resistenze degli operatori all'adozione del nuovo modello. Generalmente le resistenze vengono superate non appena gli operatori sono messi nelle condizioni di apprezzare il miglioramento nello svolgimento del lavoro reso disponibile dal nuovo strumento.

È quindi opportuno prevedere queste possibili resistenze e predisporre una formazione adeguata finalizzata all'agile superamento delle stesse.

È consigliabile quindi predisporre un piano per la gestione del cambiamento che definisca:

- una nuova organizzazione dell'Ufficio Tributi;
- nuovi processi e modelli per il trattamento dell'informazione;
- un piano formativo adeguato alla gestione del cambiamento che parta dal bilancio delle competenze.

### **Organizzazione dell'Ufficio Tributi**

L'assetto organizzativo dell'Ufficio Tributi è fondamentale per il successo del trasferimento della buona pratica.

Una volta rimosse le eventuali resistenze al cambiamento attraverso un adeguato piano di formazione è consigliabile la previsione un ufficio per la gestione dello sportello tributi dotato di competenze complementari: di dominio, amministrative e tecniche.

Ogni addetto dell'Ufficio deve aver compiti chiari e seguire una procedura operativa per la gestione delle singole pratiche, è utile definire obiettivi di gestione sia qualitativi che quantitativi.

Considerando la valenza strategica e pratica di una buona gestione della relazione con i contribuenti, sia in termini politici che amministrativi è consigliabile che il DUP e il PEG del comune considerino la valenza strategica e la complessità operativa del tale Ufficio prevendo adeguati riconoscimenti e compensazioni.

Spesso per garantire il successo nell'adozione della soluzione è necessaria l'acquisizione di competenze professionali esterne sul mercato con adeguate procedure di affidamento.



### **Accordi tra Enti cedenti e riusanti**

Anche se non è obbligatorio, si consiglia che l'Ente riusante, una volta presa la decisione di procedere con la pratica di riuso, prenda contatto con gli Enti cedenti per verificare la possibilità e la convenienza di un convenzionamento per disporre di servizi operativi di supporto e help desk condivisi tra Enti.

### **Commitment politico**

Considerando la valenza strategica e pratica di una buona gestione della relazione con i contribuenti, sia in termini politici che amministrativi il “*commitment*” politico è un elemento certamente rilevante per il successo dell’adozione e del consolidamento della soluzione all’interno dell’ente sono determinanti le previsioni del DUP e il PEG del comune al fine del riconoscimento della valenza strategica e della complessità operativa del nuovo servizio in gestione all’Ufficio Tributi.

E’ importante valutare correttamente gli impatti interni e le misure e le eventuali compensazioni adottabili per gestirli, di tipo: organizzativo, metodologico, amministrativo e tecnologico.



IMPATTI INTERNI E COMPENSAZIONI ADOTTABILI		
Impatto	Tipologia	Compensazione
<b>Esistenza di un gruppo di lavoro per la digitalizzazione dello sportello tributi con competenze complementari: di dominio, amministrative e tecniche, oltre che tecniche ed operative per l'attuazione del riuso</b>	Organizzativo Tecnologico	Predisposizione di un Piano di lavoro e adeguamento del modello organizzativo, del DUP e del PEG  Acquisizione competenze professionali sul mercato con procedure di affidamento
<b>Esistenza di un servizio digitale di relazione con i contribuenti gestito dal personale degli uffici</b>	Organizzativo	Attuazione piani di formazione in base a gap di competenze
<b>Esistenza di una soluzione Software per la gestione della relazione con i contribuenti accessibile dal personale interno e da utenti esterni attraverso la rete internet</b>	Tecnologico	Dotazione infrastruttura tecnologica o contratto di servizio per ospitare o gestire la soluzione internamente
<b>Esistenza di accordi collaborazione con gli altri comuni per gestione del servizio in riuso</b>	Metodologico Organizzativo	Acquisizione specifiche, requisiti, vincoli e direttive AGID  Produzione degli atti necessari
<b>Acquisti Beni e servizi</b>	Amministrativo	Nomina del RUP di progetto per acquisti Bene e servizi
<b>Protezione dei dati personali Regolamento (UE) GDPR 679/2016</b>	Amministrativo Organizzativo Tecnologico	Coinvolgimento del DPO  Verifica conformità al regolamento dell'infrastruttura, della modalità di utilizzo della soluzione e delle postazioni di lavori  Istruzione e nomina addetti interni che utilizzano la nuova procedura  Nomina responsabili esterni che possono avere accesso ai dati personali gestiti dalla soluzione



## **A2.2 Fattori critici esterni**

I fattori esterni che possono introdurre delle criticità da gestire sono:

1. Interoperabilità con applicativi verticali dei tributi;
2. Approvvigionamento di servizi ICT e di altra assistenza tecnica;
3. Incertezza normativa e potestà regolamentare.

Nel seguito vengono descritti i fattori di criticità esterni.

### **Interoperabilità con applicativi verticali dei tributi**

Elemento di criticità esterno potrebbe essere la resistenza dei fornitori degli applicativi verticali nel fornire i dati e metodi di interfacciamento adeguati a supportare l'interoperabilità tra sportello del contribuente e il verticale per la gestione dei tributi in dotazione dell'Ente.

Deve quindi essere considerato che tali resistenze sono generalmente superate ma possono comportare un aumento dei costi e dei tempi, in relazione a:

- supplementi di analisi per l'importazione dei dati;
- richieste economiche e tecniche da parte dei fornitori degli applicativi verticali per la predisposizione degli estrattori adeguati ai tracciati record di interfaccia;
- modifiche nelle logiche di importazione dei dati nell'applicazione in riuso.

### **Approvvigionamento di servizi ICT e di altra assistenza tecnica**

Il tema della selezione del soggetto/i esterno per supportare l'attività di analisi, di progettazione e di supporto tecnico per la messa in opera della soluzione può essere un fattore di criticità di tipo esterno che può introdurre ritardi dovuti alle procedure che devono essere utilizzate e possibili ricorsi.

I servizi ICT e di altra assistenza tecnica per la messa in opera della soluzione in riuso sono acquisibili nelle seguenti modalità<sup>1</sup>:

- avviso pubblico di fornitura bene e servizi;
- accesso al mercato elettronico Pubblico Nazionale di MEPA;
- accesso alla piattaforma di acquisti Regionali;
- norma affidamento “sotto soglia”.

### **Incertezza normativa e potestà regolamentare**

La materia tributaria comunale è in costante modifica dal punto di vista normativo, quindi questo fattore può richiedere interventi di adeguamento normativo al software.

---

<sup>1</sup> Si veda anche il documento “Strumento Amministrativo”.



Tali interventi, prima di essere effettuati, necessitano di una previsione dei relativi tempi e costi di realizzazione.

## **A2.3 Modello organizzativo delle risorse umane**

### **A2.3.1 Gestione dell'adozione della soluzione in riuso**

La macro fase di “Adozione in riuso” comprende tutte le attività necessarie per una valutazione consapevole e ragionata in merito all’opportunità/convenienza di adozione della buona pratica.

La tabella seguente espone i soggetti coinvolti in ciascuna fase, così come elencate e descritte analiticamente nel documento “Strumento Gestionale” al capitolo “A1.1 – Fasi del progetto di riuso”.

RIF. COMPETENZA	COMPETENZA
1	Competenze di Project Management
2	Competenza progettuale in ambito tributario
3	Competenza tecnica sull’applicativo e l’infrastruttura tecnologica
4	Capacità formativa
5	Tecnico di supporto

La tabella seguente elenca le attività di cui le risorse impegnate nell’attivazione del progetto dovranno occuparsi ed evidenzia per ciascuna le competenze di base o specifiche di cui dovranno disporre:

ATTIVITA'	RIF. COMPETENZA
Stima della compatibilità rispetto all'esigenza e definizione atti amministrativi di riuso	1-2
Analisi e progettazione intervento	1-2
Attivazione della piattaforma e definizione architettura tecnologica ed applicativa	3
Formazione Personale	4
Assistenza e supporto start-up (Formazione Tecnica piattaforma gestione. Help Desk. Assistenza utenti. Follow-up)	5
Incontri e comunicazione	1-2



### **A2.3.2 Gestione “a regime”**

Per quanto riguarda la gestione a regime della soluzione adottata, le figure professionali da identificare sono finalizzate al coordinamento dei flussi operativi e gestionali del progetto e alla gestione del back-office dello sportello e devono quindi possedere le seguenti competenze:

RIF. COMPETENZA	COMPETENZA
1	Conoscenza dei tributi principali (IMU, TASI e TARI)
2	Esperienza lavorativa in ambito tributario
3	Capacità di analisi della normativa specifica e capacità d'interpretazione
4	Capacità di relazione/comunicazione con i contribuenti che spesso non conoscono la norma o sono “nervosi”
5	Esperienza in attività di progettazione, coordinamento e controllo

La tabella seguente elenca le attività di cui le risorse dell’Ufficio dovranno occuparsi ed evidenzia per ciascuna le competenze di base o specifiche di cui dovranno disporre:

ATTIVITA'	RIF. COMPETENZA
Gestione istanze	1-2-3
Aggiornamento verticale	1-2-3
Supporto ai contribuenti utilizzatori sportello	1-2-3-4
Sportello on-line presso l’Ente	1-2-3-4
Controllo e supervisione delle attività derivanti dallo sportello on-line	1-2-3-4-5

Nella valutazione delle diverse figure, occorre considerare che l'avvio avrà un numero di utenti limitato (la promozione del servizio richiede tempo), per contro anche il personale dell’Ufficio Tributi, deve specializzarsi nella gestione del back office.

In ultimo, ma non meno importante è il numero di contribuenti che ha il Comune.

In funzione di quanto sopra, potranno essere impegnate una o più persone interne e/o esterne, a condizione che siano coperte tutte le attività legate allo Sportello on-line.

Per una corretta ed efficiente gestione del back office è auspicabile che la figura incaricata del controllo e supervisione sia diversa da chi opera sulle restanti attività di sportello.

È inoltre necessario prevedere una struttura adeguata alla dimensione del progetto con funzioni di supporto tecnico e sistemistico, da individuare internamente qualora gli Enti riusanti dispongano di una struttura IT, oppure individuando un fornitore esterno.



Sintetizzando quanto sopra, la tabella seguente esemplifica la struttura organizzativa/funzionale necessaria per l'attivazione, l'operatività e il mantenimento del servizio.

RUOLO / FUNZIONE	ATTIVITA'
<b>Operatore Assistenza Tecnica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Definizione parametri di base</li><li>▪ Preparazione ambiente</li><li>▪ Installazione/configurazione sito web</li><li>▪ Configurazione Wiki (help on-line)</li><li>▪ Disattivazione ambiente</li><li>▪ Estrazione dati</li><li>▪ Assistenza sistemistica</li><li>▪ Assistenza tecnica e operativa (help-desk)</li></ul>
<b>Responsabile di Progetto</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Coordinamento e controllo attività</li><li>▪ Rappresentanza presso gli Enti associati</li><li>▪ Aggiornamento e adeguamento normativo</li></ul>
<b>Addetto Ufficio Tributi unificato</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acquisizione istanze</li><li>▪ Controllo istanze (formale)</li><li>▪ Gestione istanze</li><li>▪ Richieste integrazione (eventuali)</li><li>▪ Chiusura istanze</li><li>▪ Aggiornamento verticale (manuale)</li></ul>
<b>Addetto Sportello (fisico)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ricevimento contribuenti</li><li>▪ Formazione operativa (per utilizzo servizio)</li><li>▪ Assistenza compilazione istanze</li></ul>
<b>Addetto Ufficio Protocollo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Protocollazione istanze</li></ul>

#### A2.4 - Impatto dei fattori organizzativi critici

La seguente tabella riepiloga i fattori critici rilevanti, evidenziando come questi impattano sul processo di riuso, in termini qualitativi e, ove possibile e applicabile, in termini quantitativi (impatti sulla soddisfazione dell'utenza, impatti sull'efficienza dei processi, diminuzione dei tempi o dei costi di progetto, etc.).

Questa tabella funge da strumento di autovalutazione per il riusante, poiché consente di valutare la fattibilità del progetto di riuso, qualora calato nel contesto della propria realtà.



Per i fattori che costituiscono una potenziale fonte di rallentamento o fallimento nell'adozione della buona pratica, si forniscono suggerimenti o strategie per superarli o almeno compensarli

FATTORI ORGANIZZATIVI CRITICI INTERNI

Fattori	Impatti	Compensazioni
Dimensione	Per comuni caratterizzati da un'elevata complessità organizzativa potrebbe riscontrarsi una dilatazione dei tempi di risposta ai problemi	Scomposizione organizzazione
	Per i comuni più piccoli potrebbe verificarsi una dilatazione dei tempi di risposta ai problemi e una difficoltà a seguire il processo di adozione per la scarsità di risorse umane	Ricorso a supporto esterno
Numerosità degli Enti coinvolti nel progetto di riuso	Tempi aggiuntivi per quanto riguarda il coordinamento dei diversi enti e per decisioni comuni	Convenzioni chiare e strumenti di gestione agili
Preparazione del personale	Scarsa capacità degli addetti al servizio di agire con logiche di gestione e conservazione del dato digitale, sotto i diversi profili Amministrativi, operativi, di norma e procedurali.	Bilancio delle competenze del personale coinvolto e adeguato piano formativo in grado di colmare il divario
Change Management	Resistenze degli operatori all'adozione del nuovo modello	Formazione e attività di accompagnamento al cambiamento finalizzate al superamento delle resistenze
Organizzazione dell'ufficio tributi	Scarsa chiarezza degli obiettivi finali dell'inserimento della soluzione in riuso nei processi dell'ufficio tributo	Chiarezza dei compiti e procedura operativa chiare. Definizione obiettivi di gestione sia qualitativi che quantitativi. Adeguamento del DUP e del PEG del comune per riconoscere la valenza strategica e la complessità operativa del servizio prevedendo adeguati riconoscimenti e compensazioni attraverso progetti di servizio.
Presenza di accordi istituzionali	L'assenza di accordi istituzionali chiari comporta la difficoltà di cooperare nell'adozione della soluzione in riuso questo può comportare tempi aggiuntivi nelle decisioni comuni	Adozione tempestiva dei provvedimenti amministrativi necessari. Accordo tra responsabili degli uffici con costituzione di un tavolo di coordinamento permanente.
Commitment politico	Assenza commitment politico può produrre un rallentamento nell'attivazione della soluzione e nella sua diffusione	Previsione del DUP e il PEG del comune al fine del riconoscimento della valenza strategica e della complessità operativa del nuovo servizio in gestione all'ufficio tributi.



FATTORI ORGANIZZATIVI CRITICI ESTERNI		
Fattori	Impatto	Strategie di compensazione
<b>Interoperabilità con applicativi verticali dei tributi</b>	La non disponibilità dei dati degli applicativi verticali impedisce l'interoperabilità tra sportello del contribuente e il verticale e quindi impossibilità di attivare il servizio	Richiamo alle responsabilità e agli obblighi dei fornitori degli applicativi e previsione di costi per lo sviluppo delle interfacce.
<b>Approvvigionamento di servizi ICT e di altra assistenza tecnica</b>	Ritardi dovuti alle procedure che devono essere utilizzate e possibili ricorsi  Non conformità della soluzione rispetto a direttive Agid e requisiti di sicurezza	Ricorso a centrali di acquisto e utilizzo di procedure di acquisto conformi alla normativa  Utilizzo di fornitori e infrastrutture qualificate da Agid
<b>Incertezza normative</b>	Funzionalità della soluzione non adeguate all'evoluzione normativa con congruente impatto sull'utilizzabilità del servizio	Prevedere poste di bilancio e servizi tecnici di supporto allo sviluppo del software per poter disporre interventi tempestivi di adeguamento normativo del software

## A2.5 Fattori chiave da considerare

Si evidenziano ulteriori fattori che possono condizionare positivamente o negativamente la riuscita dell'adozione della soluzione.

La tabella seguente elenca fattori chiave da considerare durante la scelta e per ciascuno indica la tipologia di influenza sulla realizzazione del progetto e quali sono i soggetti coinvolti.

FATTORI CHIAVE DA CONSIDERARE NELLA SCELTA DELLA SOLUZIONE			
FATTORE	INFLUENZA		CHI
	POSITIVA	NEGATIVA	
<b>Opportunità per i contribuenti che non sono più costretti a recarsi fisicamente in Comune in orari prefissati</b>	X		Amministratori e cittadini
<b>Minor afflusso all'Ufficio Tributi</b>	X		Personale dell'Ente
<b>Facilità ed economicità di comunicazione tra comune e contribuenti</b>	X		Comune e cittadini
<b>Implementazione di una nuova funzione applicativa (back-office), quindi nuovo percorso formativo da intraprendere</b>		X	Personale dell'Ente
<b>Interazione con il fornitore dell'applicativo tributi, che dovrà interagire con lo Sportello online con difficoltà determinate dalle diverse strutture dati</b>		X	Personale dell'Ente e Responsabile di Progetto



## B. Trasferimento e adozione della buona pratica

### B2. Scheda descrittiva dei processi Amministrativi oggetto dell'intervento della buona pratica

La soluzione in riuso coinvolge trasversalmente tutti i processi amministrativi che presuppongono la conoscenza o la gestione di eventi che hanno ricadute in ambito tributario.

Tali processi amministrativi sono normati in modo peculiare ma non esclusivo dalle seguenti normative:

#### Regolamento Europeo Protezione Dati Personal - GDPR 679/16

(<https://www.garanteprivacy.it/web/guest/il-testo-del-regolamento>)

- [Regolamento UE 2016/679](#)
- [D.Lgs 30/06/2003, n. 196](#)  
Codice in materia di protezione dei dati personali.
- [D.Lgs 10/08/2018, n. 101](#)  
Adeguamento al Regolamento UE 2016/679.

#### TASI - Tributo per i Servizi Indivisibili

##### [Legge 27/12/2013, n. 147](#) - Comma 669 e seguenti

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2014).

##### [D.Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446](#)

Istituzione dell'imposta regionale sulle attività produttive, revisione degli scaglioni, delle aliquote e delle detrazioni dell'Irpef e istituzione di una addizionale regionale a tale imposta, nonché riordino della disciplina dei tributi locali.

##### [Legge 27 dicembre 2006, n. 296](#)

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007).

##### [Legge 23 dicembre 2014, n. 190](#)

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015).

##### [Legge 28 dicembre 2015, n. 208](#)

Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016).



## IMU – Imposta Municipale Unica

Istituita con il Decreto Legge 201/2011, è stata oggetto di diverse revisioni normative nel corso del tempo.

Dal 2014 l'IMU è stata integrata nella IUC (Imposta Unica Comunale) istituita dalla Legge 27 dicembre 2013, n. 147, rimanendo fino al 2016 sostanzialmente invariata (Comma 703: "L'istituzione della IUC lascia salva la disciplina per l'applicazione dell'IMU.")

In seguito con la Legge di stabilità 2016 sono state apportate diverse modifiche nell'applicazione dell'IMU.

Di seguito si elencano i riferimenti dell'evoluzione normativa di riferimento.

- **D. Lgs. 30/12/1992, n. 504 (artt. 1-15)**  
Istituzione dell'ICI - Imposta Comunale sugli Immobili.
- **D.L. 30 dicembre 1993, n. 557**, convertito dalla legge 26 febbraio 1994, n. 133  
Ulteriori interventi correttivi di finanza pubblica per l'anno 1994.
- **D.Lgs. 15/12/1997, n. 446**  
Istituzione dell'imposta regionale sulle attività produttive, revisione degli scaglioni, delle aliquote e delle detrazioni dell'Irpef e istituzione di una addizionale regionale a tale imposta, nonché riordino della disciplina dei tributi locali.
- **D.Lgs. 29/03/2004, n. 99**  
Disposizioni in materia di soggetti e attività, integrità aziendale e semplificazione amministrativa.
- **Legge 27/12/2006, n. 296**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2007).
- **D. Lgs. 14/03/2011 n.23 (artt. 8-9-14)**  
Disposizioni in materia di federalismo Fiscale Municipale.
- **D.L. 06/12/2011 n. 201 (art. 13)**  
Disposizioni urgenti per la crescita, l'equità e il consolidamento dei conti pubblici.
- **D.L. 02/03/2012, n. 16**, convertito dalla legge 26 aprile 2012, n. 44  
Disposizioni urgenti in materia di semplificazioni tributarie, di efficientamento e potenziamento delle procedure di accertamento.
- **Legge 24/12/2012 , n. 228**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2013).



- **D.L. 31/08/2013, n. 102**, convertito dalla legge 28 ottobre 2013, n. 124  
Disposizioni urgenti in materia di IMU, di altra fiscalità immobiliare, di sostegno alle politiche abitative e di finanza locale, nonché di cassa integrazione guadagni e di trattamenti pensionistici.
- **D.L. 30/11/2013, n. 133**, convertito dalla legge 29 gennaio 2014, n. 5  
Disposizioni urgenti concernenti l'IMU, l'alienazione di immobili pubblici e la Banca d'Italia.
- **Legge 27/12/2013, n. 147**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2014).
- **Legge 23/12/2014, n. 190**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2015).
- **D.L. 24 gennaio 2015, n. 4**, convertito dalla legge 24 marzo 2015, n. 34  
Misure urgenti in materia di esenzione IMU.
- **Legge 28/12/2015, n. 208**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge di stabilità 2016).
- **Legge 27/12/2019, n. 160**  
Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022.

## TARI – Tassa Rifiuti

- **D.lgs. 15/12/1997, n. 446**  
Istituzione dell'imposta regionale sulle attività produttive, revisione degli scaglioni, delle aliquote e delle detrazioni dell'Irpef e istituzione di una addizionale regionale a tale imposta, nonché riordino della disciplina dei tributi locali.
- **D.P.R. 27/04/1999, n. 158**  
Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.
- **Legge 27/12/2006, n. 296**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2007).
- **Legge 27/12/2013, n. 147**  
Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014).



- **D.L. 06/03/2014, n. 16**

Disposizioni urgenti in materia di finanza locale, nonché misure volte a garantire la funzionalità dei servizi svolti nelle istituzioni scolastiche.

- **Legge 27/12/2019, n. 160**

Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020 e bilancio pluriennale per il triennio 2020-2022.

### **Disposizioni in materia di semplificazioni tributarie ed efficientamento e potenziamento delle procedure di accertamento**

- **D.L. 02/03/2012, n. 16**, convertito dalla legge 26 aprile 2012, n. 44

Disposizioni urgenti in materia di semplificazioni tributarie, di efficientamento e potenziamento delle procedure di accertamento.

### **Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)**

(<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/strategia-quadro-normativo>)

Istituita con **D.L. 22/06/2012 n. 83**, compiti e funzioni disciplinate da:

- **D.L. 07/05/2012, n. 52** convertito con modificazioni dalla L. 6 luglio 2012, n. 94
- **D.L. 22/06/2012, n. 83**
- **D.L. 06/07/2012, n. 95**
- **Legge 07/08/2012, n. 134**
- **D.L. 18/10/2012, n. 179**

### **Codice Amministrazione Digitale (CAD)**

Istituito con il **D.Lgs. 07/03/2005, n. 82**

Successivamente modificato e integrato con le seguenti norme per promuovere e rendere effettivi i diritti di cittadinanza digitale.

- **D.Lgs. 22/08/2016, n. 179**
- **D.Lgs. 13/12/2017, n. 217**

### **Requisiti per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA**

([https://cloud.italia.it/projects/cloud-italia-circolari/it/latest/circolari/SaaS/allegato\\_a\\_qualificazione\\_SaaS\\_v6.html](https://cloud.italia.it/projects/cloud-italia-circolari/it/latest/circolari/SaaS/allegato_a_qualificazione_SaaS_v6.html))

**Circolare AgID 09/04/2018, n. 3**

## B3. Documento di descrizione di attività, ruoli e mansioni

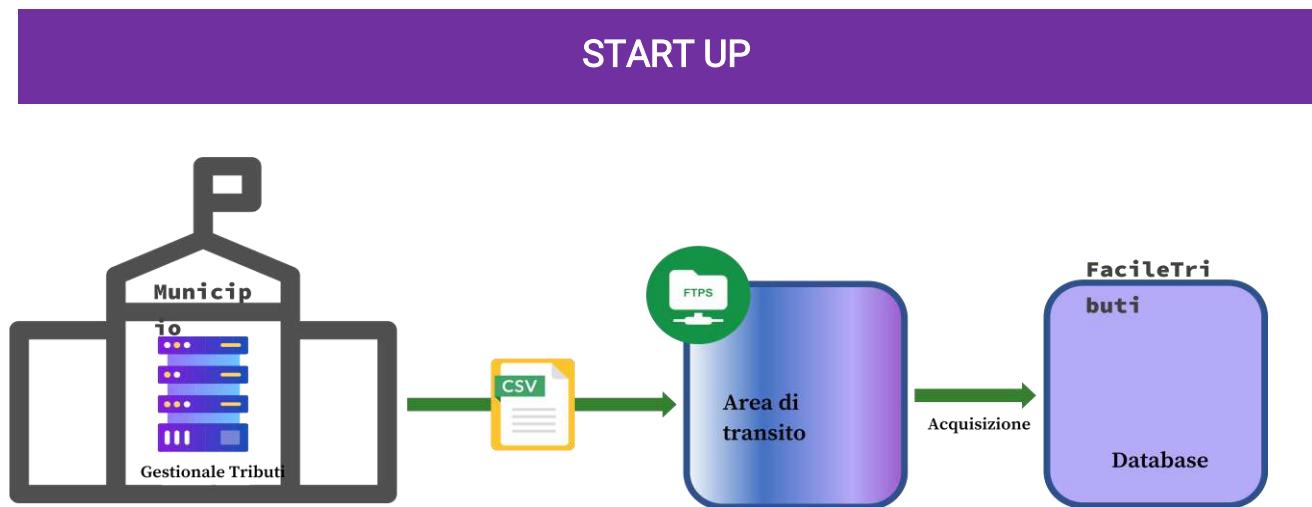
### B3.1 - Figure professionali

Per quanto riguarda l'individuazione delle risorse umane e le relative competenze necessarie alla realizzazione del progetto di riuso, sia nella fase iniziale di valutazione e start-up sia in quella operativa di attuazione “a regime”, si rimanda al capitolo “A2.3 – Modello organizzativo risorse umane” di questo documento.

### B3.2 - Definizione dei flussi di dati di scambio

Nella fase di definizione dei flussi di interscambio tra lo Sportello on-line dei tributi e i software verticali non è necessario distinguere la fase di startup da quella “a regime” infatti, in entrambe le situazioni, i flussi di dati saranno esportati dal verticale tributi in uso presso l’Ente e acquisiti nel database dello Sportello.

Lo schema seguente illustra il passaggio dei dati e pone evidenza sul metodo di trasmissione.



Il software verticale per la gestione dei tributi, sia esso strutturato in modalità “Client-Server” o “applicazione web”, deve essere integrato con una funzione di estrazione dati secondo tracciati definiti.

La funzione di estrazione può essere automatica o manuale, a seconda della configurazione scelta.

I dati estratti devono essere trasferiti sul server dello Sportello OnLine mediante FTPS (File Transfer Protocol a cui viene aggiunta la cifratura [Transport Layer Security](#) (TLS) o [Secure Sockets Layer](#) (SSL) per rendere sicuro il trasferimento dati).

È disponibile un protocollo di trasmissione standard condiviso da tutti gli Enti che partecipano al progetto FacileTributi.

Mediante il back-office dello Sportello, i dati acquisiti mediante FTPS sono convertiti e importati nel database dello Sportello OnLine.

Le operazioni di trasferimento dati si possono ripetere in modo più o meno frequente in base al numero di movimentazioni del software verticale per la gestione dei tributi.

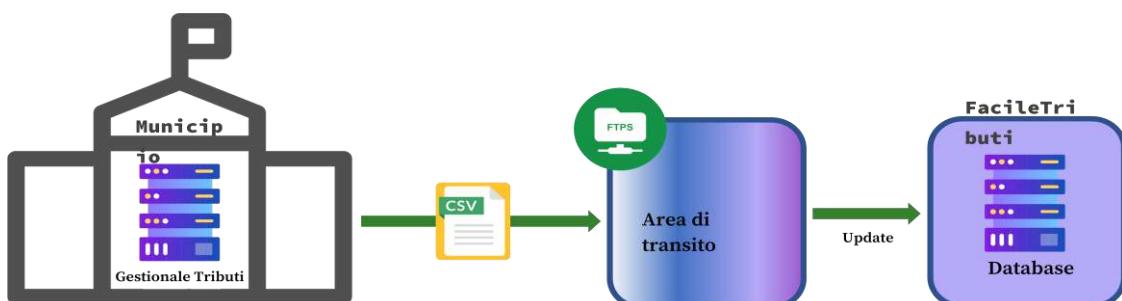
Il primo trasferimento di dati per popolare il database dello Sportello OnLine riguarda l'intera base dati e a valle dell'attività di importazione è prevista un'attività di test delle funzionalità in funzione dei dati acquisiti per verificarne la consistenza,

I trasferimenti ordinari (successivo al primo) sono relativi ai soli dati movimentati rispetto all'estrazione precedente.

Per semplicità, la funzione di estrazione dal verticale potrà essere la stessa della fase di startup (sempre l'estrazione totale), sarà lo Sportello OnLine che gestirà e acquisirà le sole posizioni modificate.

Come si evince dallo schema seguente, l'operativa è la stessa, sarà l'applicazione d'importazione che gestirà gli aggiornamenti.

## UPDATE

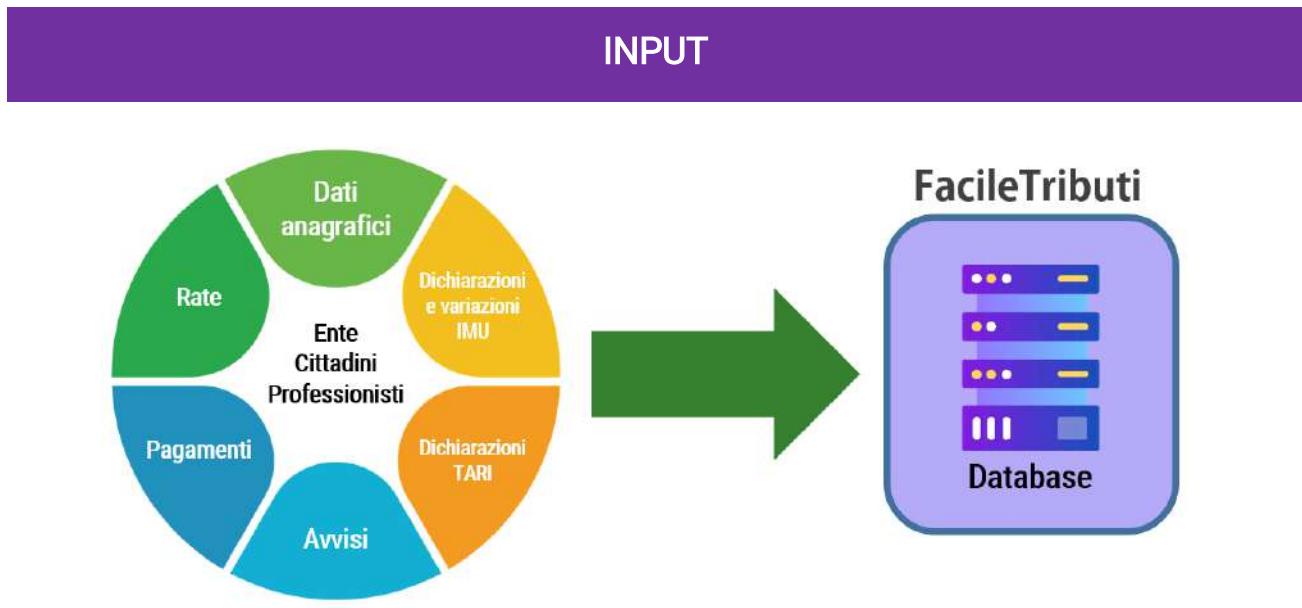


### B3.3 - Definizione input a Sportello OnLine (da verticale e da contribuente)

Lo Sportello OnLine acquisisce periodicamente dal verticale i seguenti dati:

- Dichiarazioni TARI
- Avvisi TARI
- Rate TARI
- Pagamenti TARI
- Riduzioni TARI
- Tabelle di supporto e decodifica

DATI IN INPUT	DA VERTICALE	DA CONTRIBUENTE
Anagrafe Demografico	X	
Anagrafe Tributi	X	
Dichiarazioni IMU	X	X
Versamenti IMU	X	
Dichiarazioni TARI	X	X
Rate TARI	X	
Pagamenti TARI	X	
Riduzioni TARI	X	
Tabelle di supporto e decodifica	X	



I dati sopra evidenziati sono disponibili al contribuente registrato per consultazione o come base per presentare nuove dichiarazioni.

#### **B3.4 - Definizione output da Sportello OnLine (verso back office e contribuente)**

Lo Sportello on-line produce documenti in output per il verticale tributario e documenti per il contribuente.

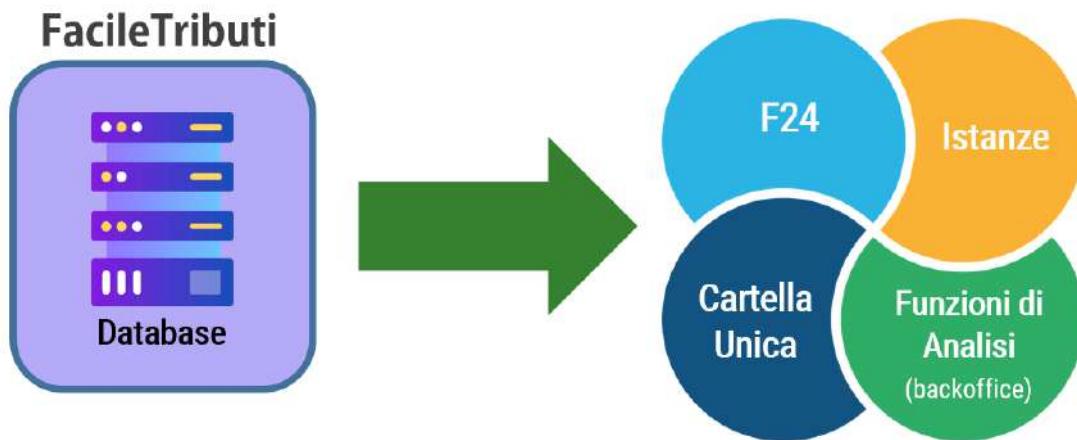
Per il verticale lo sportello genera dichiarazioni di variazione, nuove dichiarazioni o dichiarazioni di correzione per i tributi gestiti. Tali dichiarazioni saranno immediatamente disponibili per il back office e di conseguenza per l'inserimento manuale nel verticale.

Per il solo back office, lo Sportello on-line genera documenti di delega per la gestione dei dati di un tributo dalla parte di un professionista per conto del contribuente.

Per il contribuente, lo sportello on-line genera i seguenti output:

ATTIVITA' ORDINARIA
F24 per il pagamento dell'IMU
F24 per il pagamento della TASI
Modelli F24 per il pagamento della TARI insoluta
Copia delle dichiarazioni IMU, TASI e TARI inviate al back office
Cartella unica con il riepilogo di tutti i dati conosciuti dallo Sportello per il contribuente registrato

## OUTPUT



### B3.5 - Definizione degli aspetti gestionali dello sportello

Gli aspetti gestionali dello Sportello OnLine interessano le attività già descritte per l'individuazione delle figure professionali e precisamente:

1. Gestione istanze
2. Aggiornamento verticale
3. Supporto ai contribuenti/utilizzatori dello sportello
4. Sportello on-line presso l'Ente
5. Controllo e supervisione delle attività derivanti dallo sportello on-line



---

Segue l'analisi dettagliata di ciascuna attività.

#### **B3.5.1 - Gestione istanze**

- Analizzare le informazioni fornite, la loro correttezza formale e la completezza (stesso tipo di analisi che si effettua su istanza (dichiarazione/denuncia) presentata allo sportello fisico)
- Richiesta di integrazioni (se quanto inviato non è completo o sufficiente)
- Validazione se istanza completa e formalmente corretta
- Rifiuto, quando l'istanza ha elementi che la rendono inaccettabile (es: *non può essere accettata una istanza d'inagibilità su di un immobile che è privo di allacci alle utenze, ma di fatto è agibile*)
- Acquisizione della PEC che deve essere inoltrata dal protocollo e l'archiviazione della documentazione allegata secondo la normale operativa dell'Ufficio Tributi.

#### **B3.5.2 - Aggiornamento verticale**

Come nel caso di sportello fisico, anche per lo Sportello on-line è necessario l'aggiornamento del verticale tributi con i dati dell'istanza ricevuta (es. inserimento di una nuova dichiarazione TARI)

#### **B3.5.3 - Supporto ai contribuenti utilizzatori sportello**

I cittadini/contribuenti si registrano on-line allo Sportello e sin dalla registrazione possono avere dubbi sulle operative da seguire, necessità di chiarimenti in merito ai dati esposti dall'applicazione on-line o necessità di supporto per la registrazione di un'istanza.

A tal fine è necessario predisporre un supporto telefonico e/o via mail per "aiutare" i cittadini/contribuenti nell'uso dello strumento. Le modalità di supporto e i tempi devono esposti in modo chiaro sullo Sportello.

Il supporto deve essere erogato in tempi brevissimi per evitare l'abbandono dello strumento da parte del cittadino/contribuente.

#### **B3.5.4 - Sportello on-line presso l'Ente**

Sempre con l'obiettivo di incentivare il cittadino/contribuente all'utilizzo dello Sportello on-line, è consigliabile la pianificazione di alcuni momenti in cui presso l'Ente sia a disposizione una figura che affianchi i cittadini che lo desiderano nell'utilizzo dello strumento.

Questo richiede di mettere a disposizione del cittadino uno spazio con un PC collegato ad internet presso l'Ente (meglio se presso Ufficio Tributi).



---

In questo modo si dà la possibilità di utilizzare lo Sportello anche alle persone che non hanno la possibilità di accedere ad internet per mancanza di PC o di connessione.

### **B3.5.5 - Controllo e supervisione delle attività derivanti dallo sportello on-line**

Come si evince dalle attività sinteticamente descritte, è necessario prestare attenzione alle varie fasi di lavoro e non “perdere” istanze o “dimenticare” delle risposte, piuttosto che non “rilevare” delle mancate risposte a richieste d’integrazioni.

Non meno importante è la verifica dei tempi di risposta da parte dell’addetto Ufficio Tributi.

Periodicamente dovrà essere verificata la corretta gestione delle istanze e tempi accettabili nelle risposte.

La fase di controllo deve includere anche:

- La verifica della chiusura delle telefonate e delle mail di richiesta di supporto.
- L’analisi dei “numeri” forniti dal back office sulle attività di Sportello al fine di organizzare eventuali ulteriori fasi di comunicazione /disseminazione alla popolazione in merito al progetto FacileTributi.

La schedulazione delle attività è dipendente dal numero di accessi allo Sportello, ma nell’ottica di promuovere lo strumento, si ritiene che nei primi mesi di operativa dello Sportello il back office debba svolgere giornalmente le attività di:

- gestione istanze
- supporto ai contribuenti utilizzatori sportello

e settimanalmente le attività:

- aggiornamento verticale
- Sportello on-line presso l’Ente
- controllo e supervisione delle attività derivanti dallo Sportello on-line.

Dopo un periodo minimo di tre mesi, potrà essere valutata una schedulazione più attendibile in funzione degli accessi e della tipologia di operazioni fatte di contribuenti.

La nuova schedulazione dovrà anche tener conto delle scadenze di pagamento dei diversi tributi, dove sicuramente si intensificheranno gli accessi.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Governance per le  
Comunità Territoriali

PON GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



## PON "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020"

Cofinanziato dalle risorse UE

CUP H51D1800002000

# FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” KIT DEL RIUSO

## STRUMENTO TECNOLOGICO

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

ENTI COINVOLTI		
	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zappaneta (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



## Sommario

Allegati .....	2
STRUMENTO TECNOLOGICO (A2.3) .....	3
A. Ricerca e selezione della buona pratica.....	3
<b>A3. Elenco dei fattori tecnologici interni ed esterni .....</b>	5
<b>A4. Descrizione delle possibili modalità di riuso .....</b>	14
B. Trasferimento e adozione della buona pratica .....	16
<b>B4. Codice software sorgente e compilato della soluzione .....</b>	16
<b>B5. Documento di licenza d'uso .....</b>	16
<b>B6. Manuale tecnico per l'installazione della soluzione .....</b>	16
<b>B7. Manuale utente .....</b>	17

## Allegati

Allegato	Contenuto	Nome documento
<b>Allegato 1</b>	Descrizione funzionalità della piattaforma	FacileTributi_All.A3_funzionalità
<b>Allegato 2</b>	Licenza d'uso Afferro GNU GPL Ver. 3.0	FacileTributi_All.B5_licenza_uso_gnu_agpl3
<b>Allegato 3</b>	Manuale d'installazione	FacileTributi_All.B6_manuale_installazione
<b>Allegato 4</b>	Manuale utente	FacileTributi_All.B7_manuale_utente



## STRUMENTO TECNOLOGICO (A2.3)

Gli strumenti tecnologici hanno lo scopo di:

Sezione A	Illustrare al riusante i fattori tecnologici da valutare nella fase di decisione della possibile adozione in riuso della soluzione, quali ad esempio i requisiti di rete e l'infrastruttura minima, e le possibili differenti modalità di riuso.
Sezione B	Descrivere al riusante le caratteristiche dell'infrastruttura tecnologica della soluzione e fornire le indicazioni operative per ottenere, installare e utilizzare il software FacileTributi.

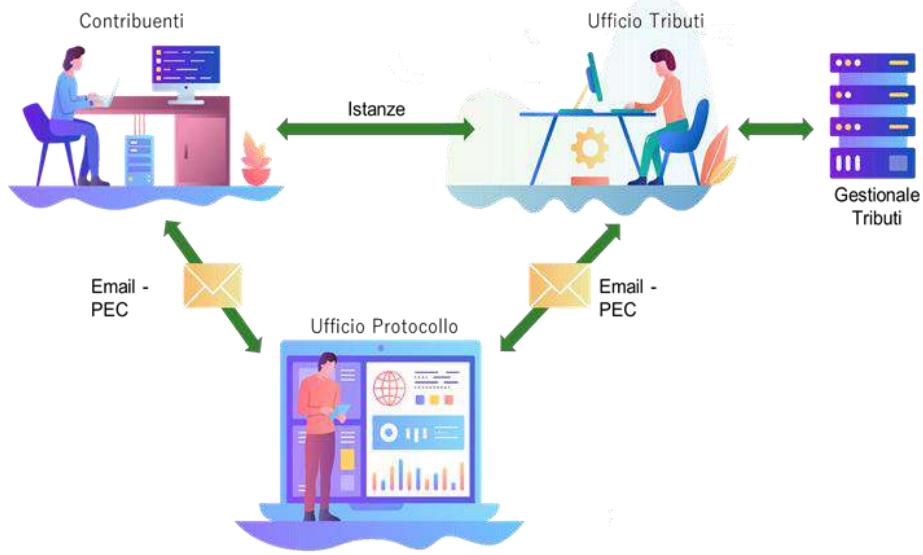
### A. Ricerca e selezione della buona pratica

Questa sezione del Kit di Riuso ha lo scopo di fornire al riusante gli elementi per valutare i fattori tecnologici interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica, oltre a descrivere le possibili modalità di riuso e le conseguenti varianti nel processo di adozione e fruizione della soluzione.

La soluzione proposta è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del fascicolo digitale del contribuente.

Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del Comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria. Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Lo schema seguente ne illustra il funzionamento:



Il processo si svolge nel seguente modo:



La ricerca di una soluzione parte dall'aver identificato nella propria organizzazione l'esistenza di un problema da risolvere e/o dalla consapevolezza di poter migliorare in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di uno o più processi gestionali.

Identificato il problema, per trovare la soluzione è necessario che l'organizzazione identifichi un team preposto alla ricerca, alla selezione e all'adozione della soluzione.

Il team individuato deve essere composto da persone a cui vengono attribuiti ruoli e responsabilità specifiche.

Nel caso specifico è importante identificare un Responsabile di Progetto dotato di potere decisionale all'interno dell'Ente con competenza in ambito finanziario e tributario.



---

Il Responsabile di Progetto dovrà poi identificare le figure che devono far parte del Team di Progetto che dovrà:

- descrivere il problema che si intende risolvere e/o il miglioramento che si intende perseguire;
- ricercare, selezione e adottare la soluzione che si ritiene più adatta.

Nel caso di utilizzo da parte di un gruppo di Comuni può essere definire un Comitato di Controllo composto da un Responsabile con le caratteristiche sopra indicate e da un Referente per ogni Ente partecipante.

Una volta deciso di adottare la soluzione in riuso Il Responsabile del Progetto (insieme al comitato di controllo nel caso di più Enti) dovrà occuparsi di una serie di valutazioni tecniche.

Per supportare il Responsabile di Progetto nelle scelte tecniche relative all'adozione della soluzione in riuso FacileTributi la sezione A3, di questo documento, che riguarda fattori i fattori tecnologici interni ed esterni che possono influenzare le scelte tecniche è articolata nelle seguenti sottosezioni:

- Infrastruttura – A3.1;
- Architettura – A3.2;
- Requisiti minimi dell'infrastruttura hardware – A3.3;
- Scheda tecnica – A3.4;
- Sicurezza del software e protezione dei dati personali – A3.5.

La sezione A4 si riferisce invece alle possibili modalità di riuso.

Attraverso utilizzo di questa guida il Responsabile di Progetto disporrà di tutti gli elementi per effettuare scelte tecniche adeguate al proprio Ente.

## A3. Elenco dei fattori tecnologici interni ed esterni

### A3.1 - Infrastruttura

Gli applicativi oggetto di riuso attualmente sono installati presso:

- Il Comune di San Nicandro Garganico è gestito dal Fornitore che per conto del Comune svolge il servizio di manutenzione tecnica -  
<https://sportellostd.comune.sannicandrogarganico.fg.it/> (per front office) e  
<https://sportelloutd.comune.sannicandrogarganico.fg.it/> (per Back office)



- Installazione presso il Data Center di Inva Spa<sup>1</sup> per Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO) - <https://sportellotributi.grandcombin.vda.it> (per front office) e <https://backofficetributi.grandcombin.vda.it> (per back office)
- Installazione presso il Data Center di Inva Spa<sup>2</sup> per Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO) - <https://sportellotributi.montemilius.vda.it/> (per front office) e <https://backofficetributi.montemilius.vda.it> (per back office)
- Presso il Data Center dell'Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) - <http://188.219.128.162:81/std/> (per front office) e <http://188.219.128.162:81/utd/> (per back office)
- Presso il Data Center dell'Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Trigno Sinello (CH) - <http://85.37.40.164:81/std> (per front office) e <http://85.37.40.164:81/utd> (per back office).

La soluzione applicativa in riuso è basata principalmente su ASP.NET ed è parametrizzata in base alle esigenze del progetto. L'infrastruttura a supporto è basata su consolidati stack disponibili:

- **Ambiente Operativo Windows Server;**
- **Database SQL server** versione Enterprise. Nel caso di piccoli volumi è possibile anche l'utilizzo di SQL Express che è una versione free di SQL, ma che ha il limite di 10 GB di database.
- **ASP.NET:** linguaggio di scripting web e si basa sul CLR (Common Language Runtime). Con ASP.NET è possibile scrivere codice utilizzando uno qualsiasi dei linguaggi di alto livello supportati dal framework (libreria di classi) .NET, come, ad esempio, Visual Basic .Net (proprietario Microsoft), C# (C Sharp, linguaggio soggetto a una specifica di standardizzazione), J# (J Sharp, derivato da Java), ma anche, molti altri linguaggi open source (e non), come Perl e Python, questo è possibile poiché il CLR è stato standardizzato presso ECMA.
- **Linguaggio client Javascript:** l'utilizzo di Javascript nella realizzazione di applicazioni web è determinante; si appoggia a framework come Angular, Extjs o Jquery che facilitano lo sviluppo in termini di tempo e strutturali. Con tale tecnica infatti, è garantita la compatibilità e la versatilità con i maggiori browser in commercio e con i più importanti dispositivi mobile.

Nel Kit di Riuso, si è provveduto a definire quale tipologia di hardware e software sono necessari per procedere con l'installazione dell'applicazione.

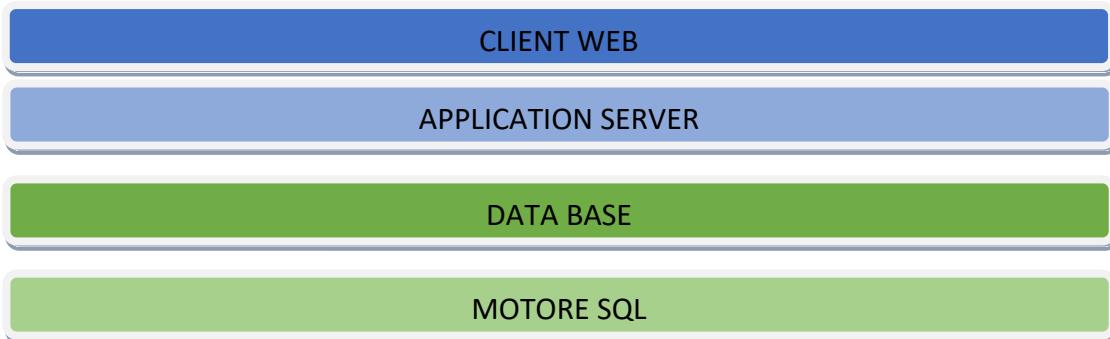
Per l'installazione dell'applicazione è stato predisposto un manuale di guida operativa (allegato “[FacileTributi\\_All.B6\\_manuale\\_installazione](#)”)

<sup>1</sup> Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta

<sup>2</sup> Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Regione Autonoma Valle d'Aosta

### A3.2 - Architettura

Da punto di vista tecnico, si identifica una architettura su due livelli come raffigurato nella scheda di seguito riportato, la banca dati su cui sono archiviate tutte le informazioni tributarie gestite e la componente applicativa ad uso del servizio associato.

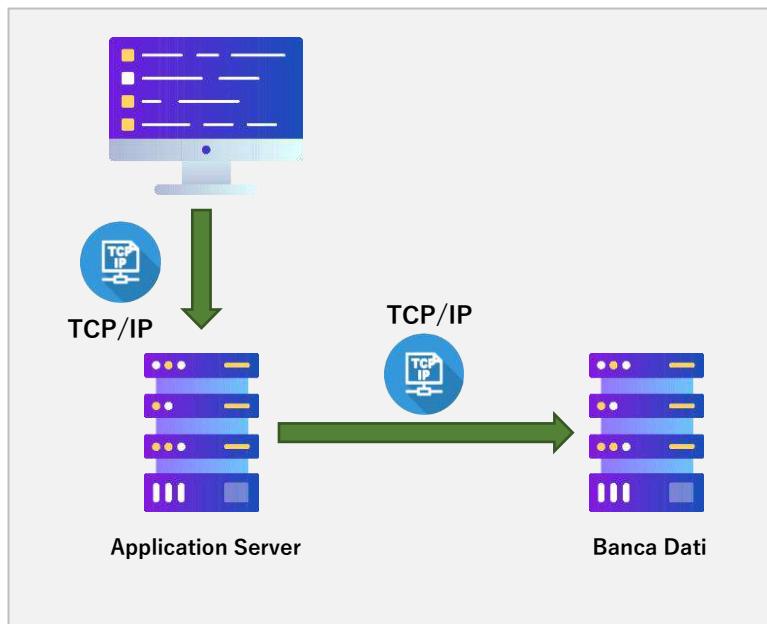


Di seguito una descrizione della struttura della piattaforma:

1. **Database:** tabelle di archiviazione dei dati anagrafici, istanze, dichiarativi, avvisi di pagamento.

Nel database sono gestiti anche i parametri di configurazione dell'applicativo necessari all'Application server.

2. **Application Server:** componenti applicative dedicate alla funzionalità dell'applicazione e collegate al data base.
3. **Client web:** componente che consente all'utente di interagire con il sistema.





## I requisiti minimi dell'infrastruttura hardware

L'infrastruttura hardware e software di base necessaria a sostenere la componente gestionale e organizzativa è:

- **1 WEB server** - ovvero un server che ha la funzione di ospitare la parte di applicazione di "Sportello on-line" che ha lo scopo di elaborare le pagine web e di generare contenuti in modo dinamico;
- **1 DB server** - ovvero un server che ha la funzione di ospitare la parte di applicazione di "Sportello on-line" che ha lo scopo di controllare l'organizzazione, la memorizzazione e il reperimento dei dati nel Data Base.

### A3.3 - I requisiti minimi dell'infrastruttura hardware

I requisiti minimi hardware e software dell'infrastruttura di cui sopra sono i seguenti:

WEB server requisiti minimi HW	
CPU:	2
MEMORIA:	8 G RAM
SPAZIO DISCO:	100 G
DB Server requisiti minimi HW	
CPU:	2
MEMORIA:	16 G RAM
SPAZIO DISCO:	200 G

WEB server requisiti minimi Software	
SISTEMA OPERATIVO:	Windows server 2012 o successivi
VERSIONE SISTEMA OPERATIVO (32/64 BIT):	64
SOFTWARE AGGIUNTIVO (PER HELP ON LINE)	PHP 7.3.1
	Windows web platform installer 5.0
	Microsoft Visual C++ Redistributable for Visual Studio 2015, 2017 and 2019
	WinCache Extension for PHP
MYSQL È NECESSARIO ANCHE PER IL REGISTRO DI SPID	Mysqlserver 8.0.x e Mysqlserver Workbench
	Mediawiki 1.3x
DB Server requisiti minimi software	
SISTEMA OPERATIVO:	Windows server 2012 o successivi
VERSIONE SISTEMA OPERATIVO (32/64 BIT):	64



SOFTWARE AGGIUNTIVO (DATABASE)

SQL2014 o successivo

#### Abilitazioni di rete

L'applicazione "Sportello on-line" e il relativo accesso a SPID devono essere pubblicati in https (443) e acceduti da tutta Internet; è necessario pertanto disporre di opportuno/i certificato/i SSL.

#### Domini/risoluzioni DNS

L'applicazione "Sportello on-line" richiede la pubblicazione del servizio Internet con i seguenti record DNS:

- faciletributistd.xxxx.yyy (non ci sono limitazioni ai livelli di dominio supportati)
- faciletributiutd.xxxxx.yyy (non ci sono limitazioni ai livelli di dominio supportati)
- wiki.xxxx.yyy (non ci sono limitazioni ai livelli di dominio supportati)
- spid.xxxx.yyy (supporta solo domini di III livello)

## A3.4 - Scheda tecnica

### Descrizione generale del servizio

**SPORTELLO ON LINE PER IL CONTRIBUENTE** - Lo Sportello rappresenta un canale di comunicazione privilegiato tra i contribuenti e il Comune, progettato nell'ottica di dotarli di strumenti che consentano di instaurare un rapporto collaborativo e propositivo.

La piattaforma riproduce sostanzialmente tutte le funzioni principali di un front office "fisico" dell'Ufficio Tributi, dando la possibilità agli utenti di accedere con la formula "come vuoi, quando vuoi, da dove vuoi".

Con lo Sportello on-line il contribuente può verificare la propria posizione tributaria, presentare dichiarazioni, ristampare modelli di pagamento, effettuare il calcolo dei tributi in autoliquidazione.

### Caratteristiche funzionali del servizio

- Interrogazione posizione IMU, TASI, TARI, ICP del contribuente registrato
- Interrogazione dati catasto del contribuente
- Calcolo del dovuto IMU e TASI
- Ravvedimento Operoso IMU e TASI
- Ristampa F24 per insoluti TARI
- Presentazione nuove dichiarazioni per i tributi gestiti
- Presentazione dichiarazioni di variazioni per i diversi tributi
- Comunicazioni massive da parte dell'Ente per i contribuenti



- Gestione deleghe per i professionisti

### **Benefici offerti dal servizio**

- Riduzione gente al front office dell’Ufficio Tributi
- Possibilità per il cittadino, di conoscere agevolmente la propria posizione tributaria
- Comunicazioni immediate tra cittadini e amministrazione comunale

### **Servizi correlati**

- Servizio i@Link per la gestione ordinaria e straordinaria dei tributi

### **Standard e certificazioni di riferimento**

- ISO/IEC 27001:2013

### **Modalità di fruizione del servizio**

- Web browser

### **Elenco dei browser supportati**

- Chrome versione 56.0.2924 e successive
- Explorer versione 10.0.9200.17566 e successive
- Firefox versione 35.0 e successive

### **Documentazione tecnica**

- Il sistema è dotato di un manuale d'installazione ed un manuale per la funzionalità di back - office (ufficio tributi).
- Per la funzionalità di front office (contribuente) è disponibile un help on line
- La documentazione tecnica è disponibile in formato PDF in lingua ITALIANO

### **API di tipo REST/SOAP disponibili per il servizio**

- Disponibile l'endpoint REST – URL: <https://api/convertfile>; <https://api/acquirefile>; <https://api/importTempiPagamento>
- Meccanismi di autenticazione per le API: token autenticativo univoco. Viene sempre riportato in ogni chiamata.
- Documentazione delle API in formato PDF
- Funzionalità invocabili tramite API: convertfile | acquirefile | importTempiPagamento

### **Piattaforme abilitanti**

- Interoperabilità con il servizio SPID



## **Funzionalità per la disattivazione del servizio**

- Estrazione dei dati mediante utilizzo della funzione specifica;
- Eliminazione dei dati dal database dagli archivi di backup.

## **Strumenti di monitoraggio delle risorse e della qualità del servizio**

È possibile prevedere:

- un sistema di monitoraggio delle risorse tramite Zabbix, software che permette il monitoraggio delle risorse della infrastruttura della loro integrità, disponibilità e performance. Con Zabbix è possibile raccogliere dati da qualsiasi tipo di dispositivo: server, apparato di rete, virtual machine.
- un ambiente per analizzare tutto il traffico che attraversa il firewall alla ricerca di attacchi noti e anomalie attraverso Suricata

## **Metriche e statistiche disponibili**

Sono disponibili statistiche in formato grafico relative a:

- utilizzo della memoria da parte dei server
- utilizzo di CPU
- traffico di rete interna
- utilizzo di banda
- utilizzo di spazio disco su c e d
- problemi ricorrenti rilevati

## **Report disponibili**

Il modulo a disposizione del back-office (Ufficio Tributi) include una serie di funzionalità di analisi che consentono all'operatore di analizzare:

- le registrazioni contribuenti
- gli accessi
- le operazioni fatte dai contribuenti (quantità)
- i tempi di risposta da parte del back office verso il contribuente

## **Funzioni per monitorare i livelli di servizio**

- Disponibile monitoraggio in tempo reale dello stato del servizio
- Disponibili notifiche via SMS/email per gli eventi di indisponibilità del servizio

## **Misure di sicurezza e protezione dei dati**

- Meccanismi di autenticazione supportati dal servizio
  - Autenticazione realizzata attraverso username e password. Le credenziali sono cifrate con algoritmo SHA (Secure Hash Algorithm) con password di criptazione
  - SPID



- Meccanismi avanzati di autenticazione
  - Disponibilità dell'autenticazione a "2 fattori" (tramite SPID)
  - Possibilità di configurazione/customizzazione dei meccanismi di autenticazione
- Il servizio è conforme rispetto agli obblighi e agli adempimenti in materia di protezione dei dati personali e agli adempimenti previsti dalla normativa (europea e italiana)
  - A tal fine chi adotta il servizio deve provvedere a:
    - Individuare e nominare gli addetti interni al trattamento dei dati personali
    - individuare e nominare/contrattualizzare i responsabili esterni al trattamento dei dati personali
    - effettuare l'analisi dei rischi residuali sui trattamenti di dati personali
    - predisporre e mantenere il registro dei trattamenti
    - predisporre e mantenere la procedura gestione delle violazioni (Data Breach) e il relativo registro
    - predisporre le informative relative alle modalità di trattamento dei dati personali, ai sensi ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679
- Misure specifiche adottate sul software per garantire la conformità alla normativa (europea e italiana) di protezione dei dati personali:
  - Predisposto a rendere informativa agli interessati;
  - minimizzazione nel trattamento dei dati personali;
  - limitazione nella gestione del dato personale in funzione delle finalità del trattamento;
  - gestione degli accessi ai dati mediante credenziali e profili personalizzati.
- il servizio è stato sottoposto ai test OWASP
- Il Fornitore che ha sviluppato il software e ha redatto le specifiche tecniche architettoniche e il manuale di installazione è in possesso della certificazione secondo lo standard ISO/IEC 27001 estesa con i controlli degli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018

### Funzionalità della piattaforma

Al fine di consentire una valutazione delle potenzialità e dei vantaggi offerti dallo strumento software FacileTributi, il documento allegato “FacileTributi\_All.A3\_funzionalità” elenca e descrive le principali funzionalità del modulo di back office a disposizione dell’Ente e di quello di front end ad uso dei cittadini, professionisti e imprese.



### **A3.5 - Sicurezza del software e protezione dei dati personali**

Come indicato nella sezione “scheda tecnica” la soluzione applicativa oggetto di riuso è conforme alle normative sulla protezione dei dati personali per quanto concerne la sicurezza della tenuta dell’informazione e l’accesso informatico alle stesse.

Con riferimento al Regolamento UE 2016/679 che ha definito/precisato principi e criteri particolarmente rilevanti rispetto alla protezione dei dati personali, si evidenzia che è stata considerata la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (art. 25 Regolamento).

Inoltre, è stato considerato il complesso delle regole tecniche di AgID che hanno incidenza sulla materia, quali le Misure Minime di Sicurezza (circolare 2/2017) e le Linee guida per lo sviluppo del software sicuro.

È inoltre conforme ai livelli minimi di sicurezza previsti per le pubbliche amministrazioni.

Nella progettazione e nello sviluppo del software per quanto riguarda gli aspetti relativi al trattamento sicuro e riservato dei dati è stata considerata:

- la tipologia dei dati gestiti e le categorie di appartenenza:
  - dati comuni
  - dati particolari
- il perimetro di trattamento dei dati personali in termini di:
  - liceità del trattamento
  - periodo di conservazione necessario
  - workflow del trattamento
  - tecnologie, luoghi e strumenti di trattamento e conservazione dei dati
  - categorie di addetti al trattamento dei dati
  - trattamento, Comunicazione e/o Trasferimento dei dati a soggetti esterni
- in base alla tipologia dei dati trattati dall’applicazione sono stati scelti:
  - i principi e le tecniche di trattamento dei dati più utili a garantire la sicurezza e la riservatezza, con particolare riferimento alla minimizzazione dei dati stessi

Per quanto riguarda l’adozione della soluzione il riusante, al fine di garantire la conformità alle normative sulla protezione dei dati personali per quanto concerne la sicurezza della tenuta dell’informazione e l’accesso informatico alle stesse, nell’implementazione dell’infrastruttura sistematica, di connettività e nella configurazione delle utenze, dovrà adottare misure per la mitigazione del rischio, quali:

- firewall
- crittografia delle comunicazioni e dei dati
- regole di accesso all’applicativo (profili di accesso alle diverse tipologie di dati in base alle responsabilità e ai diritti che sono attribuiti ai singoli utenti del sistema)
- controlli di qualità sul sistema con “vulnerability assessment” periodico
- politiche di backup e ripristino
- politiche opportune di scelta e gestione delle credenziali di accesso ai sistemi



- effettuare periodicamente l’analisi del rischio, per individuare le possibili conseguenze in base a possibili accadimenti come la perdita e/o corruzione dei dati o la violazione dei dati (*breach*)
- mantenere efficienti ed aggiornati sistemi informatici e di telecomunicazioni scelti al fine di garantire la protezione dai guasti accidentali e la protezione dagli attacchi informatici.

Su questo aspetto è comunque richiesta una valutazione del riusante sulla base del proprio modello di sicurezza definito in ottemperanza al GDPR 679/16.

## A4. Descrizione delle possibili modalità di riuso

Per quanto riguarda le possibilità modalità di riuso si rimanda all’articolo 69 Comma 2bis del Codice dell’Amministrazione digitale (CAD) D.Lgs. 82/2005 e come indicato dallo stesso al capitolo “Linee Guida sul riuso del software” delle “Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni” di AGID del 9 maggio 2019.

Sebbene non sia necessario conseguire un’autorizzazione da parte del titolare dei diritti sul software, infatti, il software pubblicato, secondo quanto descritto nella sezione sulle modalità di “rilascio di software esistente sotto licenza aperta” delle Linee guida Agid<sup>3</sup>, è immediatamente fruibile per una analisi della compatibilità alle esigenze, per la personalizzazione e per l’utilizzo, è però consigliabile entrare in contatto con l’Ente cedente originario della soluzione software in riuso, per concordare tecnicamente come effettuare nel modo più efficace le eventuali modifiche necessarie e coordinare gli sforzi economici. Gli Enti che hanno adottato la soluzione stanno considerando la possibilità di costituire una Comunità di pratica per la cooperazione al fine di ottimizzare gli sforzi economici e garantire la manutenzione e l’evoluzione della soluzione.

### A4.1 - Scelta della modalità di erogazione del software

Per quanto riguarda la scelta delle modalità di riuso l’Amministrazione riusante può considerare diverse opzioni per rendere operativa la soluzione, utilizzando le specifiche dichiarate come requisiti per la scelta della soluzione in riuso e ponderando i diversi impatti economici.

In particolare, si faccia riferimento alla sezione sulla “scelta della modalità di erogazione del software” delle Linee guida Agid<sup>4</sup>

Le linee guida indicano che è possibile scegliete tra due diverse modalità di erogazione:

1. utilizzo in modalità SaaS – (per esempio: un soggetto terzo si fa carico della manutenzione e dell’esercizio del software per più amministrazioni, che riconoscono il corrispettivo in relazione al servizio ricevuto) – In questo caso è necessario effettuare il percorso di qualificazione dell’installazione software ai sensi della circolare AgID «Criteri per la

<sup>3</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.6 Rilascio di software esistente sotto licenza aperta | Agid

<sup>4</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni – 2.8 Scelta della modalità di erogazione del software | Agid



qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA» per essere inserito nel Marketplace Cloud di Agid come previsto per i servizi SaaS;

2. installazione su un server nella disponibilità diretta dell'amministrazione – in questo caso il comune riusante acquisisce l'applicativo dall'amministrazione cedente e si fa carico della procedura di adozione, dell'erogazione del servizio e della successiva manutenzione.

La scelta tra queste opzioni deve avvenire tramite il calcolo del Total Cost of Ownership come descritto nella sezione relativa al “Total Cost of Ownership (TCO)” delle Linee guida Agid<sup>5</sup> e secondo quanto disciplinato dal “Piano Triennale per l'Informatica nella PA”<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 2.7 Total Cost of Ownership (TCO) | Agid

<sup>6</sup> Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2019 – 2021 – Capitolo 3. Infrastrutture | Agid



## B. Trasferimento e adozione della buona pratica

Questa sezione fornisce al riusante le indicazioni operative circa le modalità di reperimento del codice sorgente e compilato della soluzione, con relativa documentazione, e la procedura da seguire per installare, configurare e utilizzare il software FacileTributi.

### B4. Codice software sorgente e compilato della soluzione

Gli applicativi oggetto di riuso sono tutti realizzati con linguaggi compilati (C#) e linguaggi interpretati (jQuery, Javascript), per cui sono immediatamente disponibili in formato sorgente.

Nel Manuale di Installazione in allegato (“FacileTributi\_All.B6\_manuale\_installazione”) sono descritte le procedure operative da seguire per installare gli applicativi utilizzati nell’ambito del progetto.

Al fine di rendere operativa e accessibile la procedura di riuso del software, è costituito sulla piattaforma di hosting web open source “**GitHub**” un “repository” in cui, nell’ottica della massimizzazione della trasparenza e della condivisione delle informazioni, sono resi disponibili e mantenuti aggiornati gli applicativi oggetto di riuso.

Questa pratica consente da un lato di gestire le eventuali modifiche ed evoluzioni apportate ai file di progetto e dall’altro di procedere alla pubblicazione del software sul sito web “**Developers Italia**” affinché sia disponibile all’interno del catalogo dei software open source a disposizione della Pubblica Amministrazione.

### B5. Documento di licenza d’uso

- Il software è distribuito con licenza **GNU Afferro GPL versione 3**  
(<https://spdx.org/licenses/AGPL-3.0-or-later.html>) consultabile integralmente all’allegato “[FacileTributi\\_All.B5\\_licenza\\_uso\\_gnu\\_agpl3](#)”.
- La documentazione tecnica del software è distribuita con licenza **Creative Commons CC-BY 4.0** (<https://spdx.org/licenses/CC-BY-4.0.html>)

### B6. Manuale tecnico per l’installazione della soluzione

In allegato il Manuale d’installazione (“**FacileTributi\_All.B6\_manuale\_installazione**”).

## B7. Manuale utente

Il manuale utente è fornito in allegato (“FacileTributi\_All.B7\_manuale\_utente”) al Kit di Riuso.

Di seguito un estratto che illustra peculiarità e caratteristiche della piattaforma.

### B7.1 - Le caratteristiche del software

**Lo Sportello on line “FacileTributi”** è un fascicolo virtuale a cui il cittadino-contribuente può accedere per consultare o aggiornare la propria situazione tributaria nei confronti del Comune e per usufruire di servizi che semplificano gli adempimenti fiscali.

Lo Sportello rappresenta quindi un canale di comunicazione privilegiato tra i contribuenti e il Comune, progettato nell'ottica di dotarli di strumenti che consentano di instaurare un rapporto collaborativo e propositivo.



Uno sportello “virtuale” consente al contribuente di assolvere agli obblighi tributari con gli strumenti che preferisce, quando ha il tempo di farlo e ovunque si trovi.



### B7.2 - Com'è realizzato FacileTributi

Lo Sportello online “FacileTributi” è una applicazione web che utilizza un database SQL alimentato periodicamente da informazioni che provengono dalle diverse fonti coinvolte nel processo di gestione dei tributi comunali.

L’Applicazione web consente ai cittadini di accedere al proprio “fascicolo” operando con semplicità e all’Ente di gestire e mantenere i dati aggiornati.



### **B7.3 - Il front end per i cittadini-contribuenti**

È l'applicazione web che consente al **cittadino** di accedere al proprio fascicolo e disporre delle informazioni in esso contenute.

Il sistema di autenticazione **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale) garantisce l'accesso sicuro ai dati.

Le funzionalità di questo modulo consentono di consultare i dati tributari (situazione del debito/credito rispetto ai tributi comunali), gestire il proprio profilo e richiedere variazioni delle proprie posizioni (inserire/variare tutti i dati che influenzano l'importo dei tributi comunali)



L'applicazione è stata realizzata con grande attenzione agli aspetti di usabilità ed ergonomia del software che si caratterizza quindi per:

- **Semplicità** di utilizzo
- Sistema di **help in linea (utilizzo di WIKI)**
- Controllo formale dei dati inseriti manualmente dai cittadini/contribuenti.

La homepage evidenzia eventuali dichiarazioni da inviare al back office ed eventuali comunicazioni proveniente dal back office, mentre specifici button consentono di accedere al dettaglio dei tributi e attivare funzionalità di gestione del proprio profilo e di reportistica.



Nel rispetto del Privacy, l'applicativo è corredata di informativa che descrive il trattamento dei dati secondo quanto previsto dal GDPR 679/16.

*Desideriamo informarti che, viste le importanti novità previste dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR", abbiamo aggiornato la nostra Informativa sul trattamento dei tuoi dati personali, disponibile [qui](#), di cui ti raccomandiamo un'attenta lettura.*

Comune di SAN NICANDRO GARGANICO

Eseguire registrazione

Sportello Contribuente per il comune di **SAN NICANDRO GARGANICO**

Lo sportello è attivo 24 ore su 24.

**Accedi**

Lo sportello on-line è lo strumento che consente di realizzare un rapporto comunicativo dinamico con l'amministrazione comunale e di interagire nella gestione delle pratiche tributarie.  
Lo sportello on-line consente al cittadino, in qualsiasi momento e direttamente dalla propria abitazione, di assolvere i propri adempimenti in ambito tributario.  
In particolare è possibile:  

- interrogare la propria posizione tributaria;
- verificare quali informazioni conosce l'amministrazione;
- verificare i pagamenti effettuati ai fini dei tributi;
- effettuare le dichiarazioni ai fini TARI, IMU, COSAP e Pubblicità;
- effettuare il calcolo del dovuto IMU e stampare degli F24;
- ritirare gli modelli F24 del tributo TARI;
- effettuare pagamenti COSAP e ICP.

Le dichiarazioni/comunicazioni che il cittadino fa attraverso lo sportello on-line, vengono ricevute automaticamente dall'ufficio tributi, che provvede alla sua accettazione, validazione o segnalazione di eventuali incongruenze.

**Eseguire Registrazione**

**FAQ**

Desideriamo informarti che, viste le importanti novità previste dal Regolamento dell'Unione Europea n. 679/2016, noto anche come "GDPR", abbiamo aggiornato la nostra Informativa sul trattamento dei tuoi dati personali, disponibile [qui](#), di cui ti raccomandiamo un'attenta lettura.

**Tributi** [Vai »](#)

La sezione Tributi consente di visualizzare e verificare le informazioni tributarie, inviare dichiarazioni, calcolare IMU, stampare gli F24 IMU e TARI. Accedi alla sezione con un clic su Vai ». Puoi accedere solo dopo aver effettuato il login.

**Profilo** [Vai »](#)

La sezione Profilo ti consente di verificare/modificare/mettere i tuoi dati anagrafici. Se ti sei appena registrato devi completare i tuoi dati accedendo al tuo profilo. Accedi alla sezione con un clic su Vai ». Puoi accedere solo dopo aver effettuato il login.

**Istanze** [Vai »](#)

La sezione Istanze ti consente di verificare lo stato delle dichiarazioni/comunicazioni da te registrate on-line. Accedi alla sezione con un clic su Vai ». Puoi accedere solo dopo aver effettuato il login.

**Paga** [Vai »](#)

Se devi fare il pagamento di un avviso pagamento COSAP, puoi direttamente entrando in questa sezione. Accedi alla sezione con un clic su Vai ». Puoi accedere solo dopo aver effettuato il login.

**FRONT-END**



## B7.4 - Il back office per l'Ufficio Tributi

L'applicazione permette la creazione, la configurazione e il mantenimento dello Sportello on-line “FacileTributi”.

È progettato e ottimizzato per essere utilizzato da operatori di un singolo Ente oppure di un'unione o servizio associato tra Enti.

Le funzionalità di questo modulo consentono di configurare i parametri di sistema, gestire le istanze dei contribuenti ed elaborare estrazioni e report.



L'applicazione consente agli operatori dell'Ufficio Tributi di analizzare ed evadere le istanze segnalate dai contribuenti.

L'operatore potrà selezionare l'istanza su cui operare, segnalare al contribuente eventuali incongruenze oppure registrare le variazioni

In caso di buon esito dell'operazione le variazioni vengono trasmesse ai software gestionali dell'Ente e al contribuente verrà inviata **conferma dell'avvenuta validazione** dell'istanza.

L'operatore può visionare/stampare la situazione aggiornata di tutte le istanze registrate dagli utenti. La funzionalità rappresenta uno strumento che consente di **organizzare/pianificare**.



Screenshot of the 'Gestione Istanze' (Case Management) section of the online service. The interface includes a search bar with fields for 'Ente', 'Nominaivo', 'Cod.Fiscale/PIVA', 'Tributo', 'Data Registrato', and 'Stato Istanze'. Below the search bar is a table listing cases with columns: Sol., Istanza, Cod.Fiscale/PIVA, Tributo, Tipo Istanza, Data Presentazione, and Stato/Esito. The table contains the following data:

Sol.	Istanza	Cod.Fiscale/PIVA	Tributo	Tipo Istanza	Data Presentazione	Stato/Esito
	GIOVA	0VN0TR	Anagrafica	Anagrafica	20/12/2019	Trasmessa
	GRAN	GRNNE	Anagrafica	Anagrafica	19/12/2019	Trasmessa
	BORAZ	BRZNL	Delega	Delega	19/12/2019	Validata
	BELLA	BLMMI	Anagrafica	Anagrafica	19/12/2019	Trasmessa
	LABORATORIO ANALISI CLINICHE	05693	Delega	Delega	19/12/2019	Validata
	LABORATORIO ANALISI CLINICHE	036803F	Delega	Delega	19/12/2019	Validata

## B7.5 - Il “cruscotto” per l’Ufficio Tributi

Il responsabile delle attività di aggiornamento ha a disposizione un cruscotto con il quale può verificare lo stato di tutte le pratiche attive e di quelle archiviate, effettuare statistiche e analisi ad hoc.

La pagina di apertura della funzione di **Cruscotto** mostra le possibili estrazioni previste dal modulo di back office dello sportello.



## Esempio di analisi delle istanze.





PON “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”  
Cofinanziato dalle risorse UE  
CUP H51D1800002000

## FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” KIT DEL RIUSO

### STRUMENTO AMMINISTRATIVO

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

#### ENTI COINVOLTI

	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zapponea (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



## Sommario

Allegati .....	2
STRUMENTO AMMINISTRATIVO (A2.4).....	3
A. Ricerca e selezione della buona pratica.....	3
A5.1 Normativa sull'acquisizione e riuso del software .....	5
A5.2 Procedura per il riuso della buona pratica.....	9
B. Trasferimento e adozione della buona pratica .....	11
B8. Procedure per l'adozione della buona pratica .....	11
B9. Elenco dei soggetti che hanno operato sulla buona pratica .....	15

## Allegati

Allegato	Contenuto	Nome documento
<b>Allegato 1</b>	Bozza schema accordo collaborazione art 15 L. 241_90 – FacileTributi	FacileTributi_All.B8_schema_accordo



## STRUMENTO AMMINISTRATIVO (A2.4)

Gli strumenti gestionali hanno lo scopo di:

Sezione A	Fornire al riusante l'elenco dei fattori amministrativi, normativi o regolamentari interni ed esterni che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica
Sezione B	Supportare operativamente il riusante fornendo: <ul style="list-style-type: none"><li>– Modelli di Atti amministrativi a supporto del trasferimento della buona pratica</li><li>– I riferimenti dei Soggetti Pubblici e Privati che hanno operato sulla buona pratica</li><li>– Modelli di atti utili per l'acquisizione di beni e servizi necessari all'adozione della buona pratica</li></ul>

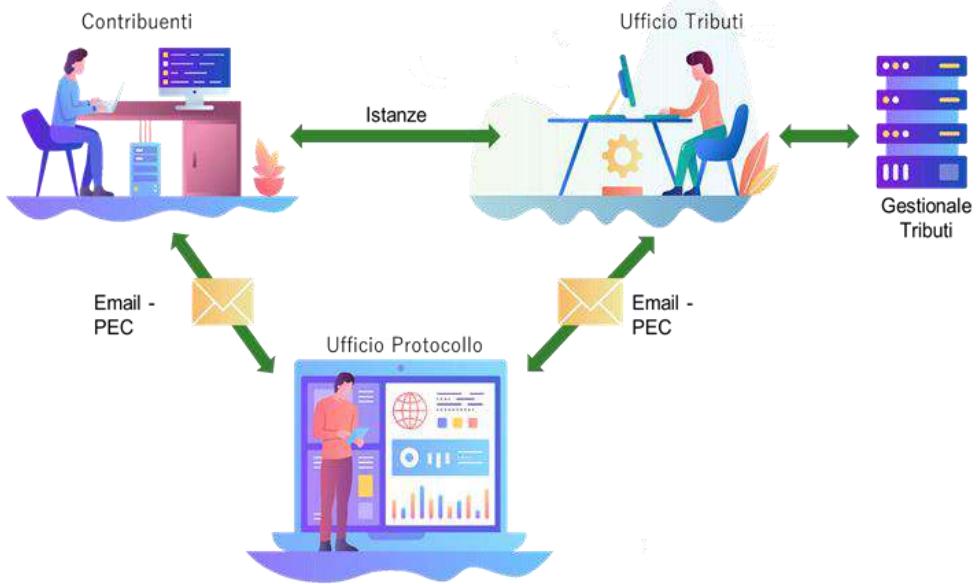
### A. Ricerca e selezione della buona pratica

La sezione A dello Strumento Amministrativo fornisce al riusante un modo per valutare i fattori amministrativi, normativi o regolamentari, interni ed esterni alla propria realtà, che possono influenzare positivamente o negativamente il trasferimento e l'adozione della buona pratica. Inoltre, vengono fornite alcune indicazioni sulle procedure amministrative da attivare per adottare la buona pratica o sulle procedure di procurement.

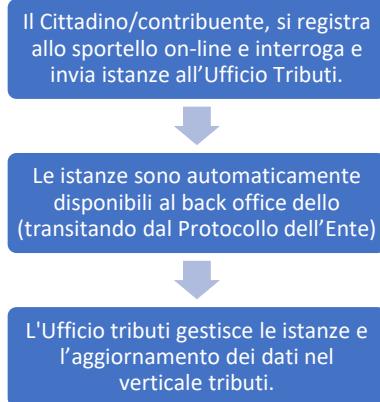
La soluzione proposta è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del “fascicolo digitale del contribuente”. Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del Comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria.

Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Lo schema seguente ne illustra il funzionamento:



Il processo si svolge nel seguente modo:



La ricerca di una soluzione parte dall'aver identificato nella propria organizzazione l'esistenza di un problema da risolvere e/o dalla consapevolezza di poter migliorare in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di uno o più processi gestionali.

Identificato il problema, per trovare la soluzione è necessario che l'organizzazione identifichi un team preposto alla ricerca, alla selezione e all'adozione della soluzione.

Il team individuato deve essere composto da persone a cui vengono attribuiti ruoli e responsabilità specifiche.



---

Nel caso specifico è importante identificare un Responsabile di Progetto dotato di potere decisionale all'interno dell'Ente con competenza in ambito finanziario e tributario.

Il Responsabile di Progetto dovrà poi identificare le figure che devono far parte del Team di Progetto che dovrà:

- descrivere il problema che si intende risolvere e/o il miglioramento che si intende perseguire;
- ricercare, selezione e adottare la soluzione che si ritiene più adatta.

Nel caso di utilizzo da parte di un gruppo di Comuni può essere definire un Comitato di Controllo composto da un Responsabile con le caratteristiche sopra indicate e da un Referente per ogni Ente partecipante.

Una volta deciso di adottare la soluzione in riuso il Responsabile del Progetto (insieme al Comitato di Controllo nel caso di più Enti) dovrà occuparsi di una serie di fattori amministrativi, normativi o regolamentari interni ed esterni.

In particolare, dovrà attenersi a quanto previsto dagli articoli 68 e 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005 che definiscono le modalità per:

- l'analisi comparativa delle soluzioni (Art. 68.);
- il riuso delle soluzioni e standard aperti (Art. 69);

e che sono declinati operativamente in apposite Linee guida emanate dall'Agid<sup>1</sup>.

Insieme alle modalità di adozione del software in riuso è importante considera l'acquisizione della "buona pratica" nel suo complesso in quanto elemento essenziale al fine di garantire il successo del servizio che si intende erogare.

## A5.1 Normativa sull'acquisizione e riuso del software

Il processo di riuso di una soluzione prodotta e di proprietà intellettuale di una Pubblica Amministrazione è regolamentato dagli articoli 68 e 69 del CAD e dalle linee guida AGID "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le Pubbliche Amministrazioni", che definiscono:

- le modalità e i criteri con i quali un'amministrazione deve effettuare la valutazione comparativa per decidere la modalità di acquisizione di un software;

---

<sup>1</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni | Agid



- 
- la piattaforma per la pubblicazione di codice sorgente sotto licenza aperta e la documentazione del software messo a riuso dalle amministrazioni, indicando anche le modalità tecniche di utilizzo.

Quando un comune acquisisce un software deve effettuare una valutazione comparativa secondo il processo descritto dalle Linee Guida<sup>2</sup>.

Tale processo privilegia il software open source (a riuso o di terze parti) rispetto all’acquisizione di software in licenza d’uso, come previsto dal Codice dell’Amministrazione Digitale.

Le linee guida indicano espressamente il catalogo di *Developers Italia* come piattaforma ove svolgere la ricerca.

In caso di riuso di un software, non è necessario contattare l’Amministrazione titolare perché l’applicativo è già pubblicamente disponibile e la licenza *open source* regola le condizioni di riutilizzo.

Un’Amministrazione che riusa un software ed esegue delle modifiche o personalizzazioni è tenuta a sua volta a rilasciarle in *open source*. Questo si può fare assicurandosi che vengano recepite nel progetto originale oppure ripubblicando il software integralmente. In questo caso la nuova versione del software apparirà in *Developers Italia* come “variante” del software originale.

Per quanto riguarda le “responsabilità connesse al rilascio”<sup>3</sup> è bene ricordare che l’Amministrazione titolare del software non contrae alcun obbligo specifico legato al rilascio: non è infatti necessario fornire alcuna garanzia sul software, supporto tecnico o a livello utente, né tantomeno supportare economicamente le amministrazioni che riusano il software nei costi o nelle procedure di adozione.

Pur rimandando alle “Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni” di Agid con particolare riferimento al Capitolo 2 “Linee Guida sull’acquisizione di software” si evidenziano nel seguito alcuni elementi rilevanti.

### **A5.1.1 - Riuso**

*Si intende come «riuso» di un software il complesso di attività svolte per poterlo utilizzare in un contesto diverso da quello per il quale è stato originariamente realizzato, al fine di soddisfare esigenze similari a quelle che portarono al suo primo sviluppo. Il prodotto originario viene «trasportato» nel nuovo contesto arricchendolo, se necessario, di ulteriori funzionalità e caratteristiche tecniche che possono rappresentare un «valore aggiunto» per i suoi utilizzatori. Dal combinato disposto degli articoli 68 e 69 del CAD, il software in riuso è esclusivamente quello rilasciato sotto licenza aperta da una pubblica amministrazione. Questo è dunque un sottoinsieme di tutto il software open source disponibile per l’acquisizione. Le presenti linee guida distinguono,*

---

<sup>2</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni | Agid

<sup>3</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.4.3 Responsabilità connesse al rilascio | Agid



---

*ove necessario, le modalità di acquisizione di software di pubbliche amministrazioni assoggettato a licenza aperta rispetto a software open source di terzi. Un aspetto fondamentale del riuso nel contesto della Pubblica Amministrazione è che l'Amministrazione che «riusa» riceve il software gratuitamente dall'Amministrazione cedente, e lo acquisisce sostenendo solo le spese di suo adattamento, ma non quelle di progettazione e realizzazione.<sup>4</sup>*

*Le linee guida Agid su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni sono da intendersi come ausilio a un percorso decisionale che rimane sotto la piena responsabilità delle amministrazioni, sia nel momento in cui condividano le soluzioni sia quando le adottino in riuso nel rispetto della normativa vigente, in particolare in materia di pubblica amministrazione digitale, contratti pubblici e protezione dei dati personali. Con riferimento a quest'ultimo settore del diritto, il Regolamento UE 2016/679 ha definito/precisato principi e criteri particolarmente rilevanti rispetto all'oggetto delle presenti linee guida. Tra detti principi e criteri, si evidenzia l'esigenza di considerare la protezione dei dati fin dalla progettazione e per impostazione predefinita (art. 25 Regolamento citato). Non andrà trascurato, altresì, il complesso delle regole tecniche di AgID che possono avere incidenza sulla materia, quali le Misure Minime di Sicurezza (circolare 2/2017) e le Linee guida per lo sviluppo del software sicuro.<sup>5</sup>*

### **A5.1.2 - Titolarità**

*Ai sensi dell'articolo 69 del CAD in materia di riuso, un'Amministrazione deve considerarsi titolare di un software realizzato su proprie specifiche indicazioni ogni qualvolta che:*

- abbia commissionato tale soluzione - attraverso un contratto di appalto o altra fattispecie negoziale avente analoga natura, anche a prescindere dal titolo dato al contratto - e il contratto preveda l'acquisizione in capo ad essa di tutti i diritti di proprietà intellettuale e industriale sul software sviluppato su committenza della Pubblica amministrazione, o comunque non attribuisca tale titolarità in capo all'appaltatore o a terzi.*
- il software sia stato realizzato da risorse interne all'amministrazione stessa*

*Un'amministrazione, ai sensi dell'articolo 69, deve egualmente acquisire la totalità dei diritti di proprietà intellettuale e industriale su eventuali personalizzazioni o moduli software destinati a integrarsi o interfacciarsi con un software proprietario. In tal caso, l'obbligo di cui all'art. 69 avrà ad oggetto esclusivamente il modulo o la parte del software oggetto di sviluppo; tale modulo dovrà quindi essere separato dal resto del software e rilasciato secondo le modalità indicate in Sviluppo di software ex novo, avendo cura di indicare la necessaria dipendenza proprietaria nella documentazione.<sup>6</sup>*

---

<sup>4</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 1.3 Riuso del software | Agid

<sup>5</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 1.1 Finalità e struttura del documento | Agid

<sup>6</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 1.5 Titolarità | Agid



### **A5.1.3 - Cooperazione e collaborazione tra Amministrazioni**

Gli estensori delle Linee guida Agid<sup>7</sup> auspicano che la PP.AA. facciano uso degli strumenti di cooperazione e collaborazione offerti dalla normativa vigente, quali gli accordi di collaborazione previsti dall'art. 15 L. 241/1990, al fine di realizzare esperienze di co-progettazione, ampliando la condivisione della conoscenza, di processi decisionali e di percorsi comuni, quali ad esempio centri di competenza e di supporto al ciclo di vita del software.

Le Amministrazioni definendo un accordo di collaborazione possono:

- condividere la soluzione informatica ed uniformare i servizi digitali alla popolazione;
- consolidare un modello di collaborazione in grado di valorizzare e mettere a fattore comune le specifiche competenze delle diverse Amministrazioni;
- ottimizzare i costi di mantenimento e di evoluzione della soluzione attuando una strategia comune di procurement per quanto riguarda l'acquisizione sul mercato di beni e servizi;

In questo contesto gli Enti che hanno adottato la soluzione stanno considerando la possibilità di costituire una Comunità di pratica per la cooperazione al fine di ottimizzare gli sforzi economici e garantire la manutenzione e l'evoluzione della soluzione.

### **A5.1.4 - Regolamenti dell'Ente riusante**

È consigliabile che l'Ente riusante verifichi la necessità di rivedere i propri regolamenti modificando quelli in essere e/o adottandone di nuovi al fine di conformarsi alla normativa in materia di acquisizione e riuso di software.

In particolare, è opportuno osservare come, un Ente, nel caso adotti una soluzione in riuso, diventi a sua volta una Amministrazione Cedente e come questo richieda di regolamentare il processo secondo quanto stabilito dalle linee guida Agid.

In ogni caso è opportuno analizzare i Regolamenti interni in ordine:

- alle competenze degli Uffici,
- agli iter amministrativi,
- all'organizzazione delle strutture amministrative
- alla interazione tra servizi e cittadini.
- ai tributari;
- alla gestione del protocollo e documentale digitale sostitutiva;
- all'organizzazione dei servizi (con particolare riferimento all'Ufficio Tributi)

In questa attività di revisione dei regolamenti è opportuno tenere presente che l'introduzione di FacileTributi comporta i seguenti cambiamenti:

---

<sup>7</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni | Agid



1. Trasparenza dell'informazione tributaria - i dati tributari in possesso dell'Amministrazione vengono resi disponibili al contribuente attraverso la piattaforma che richiede l'identificazione degli utenti e che traccia gli accessi e le operazioni eseguite;
2. Trattamento digitale delle dichiarazioni dei contribuenti – le istanze vengono acquisite, archiviate e riscontrate in forma digitale;
3. Smaterializzazione dello sportello – La digitalizzazione dello sportello del contribuente rende possibile dislocare in sedi diverse gli operatori;
4. Assistenza ai contribuenti - Supporto ai contribuenti utilizzatori dello Sportello.

## A5.2 Procedura per il riuso della buona pratica

Come previsto dalla Art. 69 del CAD la soluzione software in riuso FacileTributi è registrata sulla piattaforma Developers Italia<sup>8</sup> ed è disponibile, insieme al relativo Kit del Riuso, con modalità di rilascio su licenza GNU Afferro GPL versione 3.

Considerando che l'articolo 68 del CAD dispone che le amministrazioni che intendono acquisire programmi informatici effettuano un “Analisi comparativa delle soluzioni” è necessario che l'Amministrazione riusante, con l'ausilio degli strumenti di valutazione resi disponibili dal Kit del Riuso effettui la comparazione richiesta e nel caso di esito positivo proceda con i successi passaggi necessari all'adozione della soluzione in riuso.

La normativa in vigore non prevede ulteriori atti formali relativamente a specifici accordi tra Amministrazione cedente e amministrazione riusante, le linee guida dell'Agid rammentano che *non è necessario conseguire un'autorizzazione da parte del titolare dei diritti sul software; il modello di riuso delineato dall'uso delle licenze aperte, infatti, consente di adottare un software senza necessità di stipulare alcuna convenzione, né una richiesta di accesso: il software pubblicato secondo quanto descritto in “Rilascio di software esistente sotto licenza aperta” (pagina 28) è immediatamente fruibile per una analisi della compatibilità alle esigenze, per la personalizzazione e per l'utilizzo*<sup>9</sup>.

Come indicato dalle stesse linee guida Agid il software in riuso FacileTributi è scaricabile dal repository<sup>10</sup> pubblico registrato su Developers Italia<sup>11</sup>: <https://github.com/FacileTributi/Kit-Riuso>

<sup>8</sup> Developers Italia: (<https://developers.italia.it>) «piattaforma», rectius repertorio, secondo la dizione dell'art. 69 comma 1, e delle piattaforme di cui all'art. 69 comma 2-bis

<sup>9</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.9.1 Utilizzo di software a riuso o Open Source | Agid

<sup>10</sup> Repertorio o Repository: All'interno di uno strumento di code-hosting, un repository è l'unità minima di contenimento del codice sorgente di un software. Il termine «repertorio» è la sua traduzione italiana (usata per esempio nel CAD Art 69, comma 1).

<sup>11</sup> Developers Italia: (<https://developers.italia.it>) «piattaforma», rectius repertorio, secondo la dizione dell'art. 69 comma 1, e delle piattaforme di cui all'art. 69 comma 2-bis



Tuttavia, è consigliabile entrare in contatto con l'attuale incaricato alla manutenzione del software (Ente cedente, N.d.R.), per concordare tecnicamente come effettuare nel modo più efficace le modifiche necessarie e coordinare gli sforzi economici<sup>12</sup>.

A seguito di questa "raccomandazione" e dell'auspicio degli estensori delle Linee guida Agid<sup>13</sup> che: *le PP-AA. facciano uso degli strumenti di cooperazione e collaborazione offerti dalla normativa vigente, quali gli accordi di collaborazione previsti dall'art. 15 L. 241/1990, al fine di realizzare esperienze di co-progettazione, ampliando la condivisione della conoscenza, di processi decisionali e di percorsi comuni, quali ad esempio centri di competenza e di supporto al ciclo di vita del software;* si suggerisce la seguente procedura per quanto riguarda l'adozione:

Procedura	Finalità	Tipologia	Tipo
– Delibera	Indirizzo per ricerca soluzione	Amministrativa	Facoltativo
– Determina	Atto esito dell'analisi comparativa	Amministrativa	Obbligatorio
– Delibera	Presa d'atto esito analisi comparativa e indirizzo per adozione	Amministrativa	Facoltativo
– Determina	Atto di adozione	Amministrativa	Obbligatorio

<sup>12</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.9.1 Utilizzo di software a riuso o Open Source | Agid

<sup>13</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni



## B. Trasferimento e adozione della buona pratica

Il presente documento raccoglie gli strumenti amministrativi del Kit di Riuso per la fase B – Trasferimento e adozione della buona pratica. Gli strumenti amministrativi, come previsto dall’Avviso OCPA2020<sup>14</sup>, hanno lo scopo di fornire al riusante il supporto per quanto riguarda gli atti amministrativi per il trasferimento della buona pratica.

### B8. Procedure per l’adozione della buona pratica

#### B8.1 - Procedure e atti amministrativi per l’adozione della buona pratica

Questa sezione riguarda gli adempimenti amministrativi o tecnici (procedure) che sono stati previsti per l’acquisizione in riuso della soluzione FacileTributi.

Nelle tabelle seguenti si riportano le procedure relative:

- all’acquisizione del kit del riuso;
- all’acquisto di beni e servizi dal mercato per il supporto;

per ogni procedura si elencano i relativi atti amministrativi.

#### Procedura di acquisizione del kit del riuso

Il processo da seguire per il riuso della soluzione è compiutamente descritto nel paragrafo “Riuso di un software o utilizzo di un software Open Source” delle linee guida Agid<sup>15</sup> a pagina 30 delle linee guida stesse.

Nelle stesse linee guida si rammenta che *in generale, non è necessario conseguire un’autorizzazione da parte del titolare dei diritti sul software; il modello di riuso delineato dall’uso delle licenze aperte, infatti, consente di adottare un software senza necessità di stipulare alcuna convenzione, né una richiesta di accesso: il software pubblicato secondo quanto descritto in “Rilascio di software esistente sotto licenza aperta” (pagina 28) è immediatamente fruibile per una analisi della compatibilità alle esigenze, per la personalizzazione e per l’utilizzo. Come è spiegato in “Supporto alle amministrazioni che riusano” (pagina 30), è consigliabile entrare in contatto con l’attuale incaricato alla manutenzione del software, per concordare tecnicamente come effettuare nel modo più efficace le modifiche necessarie e coordinare gli sforzi economici*<sup>16</sup>.

<sup>14</sup> OCPA – OpenCommunityPA2020: primo Avviso pubblico per interventi volti al trasferimento, evoluzione e diffusione di buone prassi fra Pubbliche Amministrazioni.

<sup>15</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.9 Riuso di un software o utilizzo di un software Open Source | Agid

<sup>16</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.9.1 Utilizzo di software a riuso o Open Source | Agid



Le linee guida però auspicano *almeno un coordinamento tecnico tra la Pubblica Amministrazione che mantiene il software e quella che intenda modificarlo e sottolineano come questo coordinamento offra un'opportunità di condividere piani di sviluppo e dunque investimenti tra più amministrazioni sul medesimo software, con risparmio per la finanza pubblica.*<sup>17</sup>

In questa logica si riportano di seguito le procedure:

Tipo Procedura	Cogenza
<b>Iscrizione al repository del kit del riuso</b>	
– Iscrizione alla Comunità GITHUB	Obbligatorio
– Si consiglia di effettuare una comunicazione Ente/i cedente/i circa la volontà di riuso	Facoltativo
– Accesso al Repository della buona pratica scaricabile nella modalità “Kit di Riuso”;	Obbligatorio
<b>Richiesta di adesione alla Comunità di Pratica del riuso (qualora si attivasse)</b>	
– Richiesta di adesione alla Comunità di Pratica del riuso	Facoltativo
– Delibera di adesione a Comunità di pratica	Facoltativo
– Determina di adesione a Comunità di pratica	Obbligatorio
<b>Esecuzione delibera/determina con motivazioni scelta</b>	
– Approvazione della delibera con le motivazioni di scelta	Facoltativo
– Esecuzione della determina con le motivazioni di scelta	Obbligatorio

Per quanto riguarda FacileTributi le licenze scelte, applicando “albero decisionale”<sup>18</sup> proposto da Agid per la scelta di una licenza aperta sono le seguenti:

Licenze		
GNU Afferro General Public License» versione 3	<a href="https://spdx.org/licenses/AGPL-3.0-or-later.html">https://spdx.org/licenses/AGPL-3.0-or-later.html</a>	Software in riuso
Creative Commons CC-BY 4.0.	<a href="https://spdx.org/licenses/CC-BY-4.0.html">https://spdx.org/licenses/CC-BY-4.0.html</a>	Documentazione
Commerciali	Relativa a ogni singolo software (dipendenze)	Software proprietario

Si rammenta che un'amministrazione che riusa un software ed esegue delle modifiche o personalizzazioni è tenuta a sua volta a rilasciarle in *open source*. Questo si può fare assicurandosi che vengano recepite nel progetto originale oppure ripubblicando il software integralmente. In questo caso la nuova versione del software apparirà in Developers Italia come “variante” del software originale.

Il riusante, al fine di garantire la conformità alle normative sulla protezione dei dati personali<sup>19</sup> per quanto riguarda le misure organizzative relative alla sicurezza della tenuta dell'informazione e

<sup>17</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.8.3 Supporto alle amministrazioni che riusano | Agid

<sup>18</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.5.3 Scelta di una licenza| Agid

<sup>19</sup> Regolamento (UE) 679/2016 e D.Lgs. 196/2003



l'accesso alle stesse, all'infrastruttura sistematica e di connettività, alla gestione delle utenze e delle credenziali di accesso, sulla base del proprio modello, dovrà provvedere a:

#### **Protezione dei dati personali – Regolamento (UE) 679/2016 e Codice Privacy 679/2016**

- Individuare e nominare gli addetti interni al trattamento dei dati personali
- Individuare e nominare/contrattualizzare i responsabili esterni al trattamento dei dati personali
- Effettuare l'analisi dei rischi residuali sui trattamenti di dati personali
- Predisporre e mantenere il registro dei trattamenti
- Predisporre e mantenere la procedura gestione delle violazioni (Data Breach) e il relativo registro
- Predisporre le informative relative alle modalità di trattamento dei dati personali, ai sensi ex artt. 13-14 Reg.to UE 2016/679

#### **Procedure per acquisto di beni e servizi dal mercato per il supporto**

Le procedure amministrative e di acquisto per l'adozione, l'attivazione (startup) e la personalizzazione, la gestione e la manutenzione conservativa ed evolutiva e l'assistenza agli utenti che devono o possono essere attivate per il riuso e il dispiegamento (deployment) della buona pratica sono sintetizzate nelle tabelle seguenti:

Procedura	Finalità	Tipologia	Tipo	Note
<b>Acquisizione: Installazione e personalizzazione</b>				
– Accordo art. 15 L. 241/90	Collaborazione tra P.A. per installazione e personalizzazione del software	Normativo	Facoltativo	Vedi allegato FacileTributi_All.B8_schema_accordo (collaborazione art 15 L. 241_90 – FacileTributi)
– Acquisizione Mercato Elettronico MEPA o altra procedura compatibile prevista dal D.Lgs. 50/2016 (Codice appalti)	Acquisizione dal mercato attività di supporto per installazione e personalizzazione <sup>20</sup>	RDO su MEPA o Appalto di servizi	Raccomandato	Sono presenti Società nel mercato in rete che forniscono servizi per FacileTributi

Procedura	Finalità	Tipologia	Tipo	Note
<b>Messa a regime: Gestione e manutenzione conservativa/evolutiva e assistenza agli utenti</b>				
– Accordo art. 15 L. 241/90	Collaborazione tra P.A. per la manutenzione e l'evoluzione della soluzione	Normativo	Facoltativo	Vedi allegato FacileTributi_All.B8_schema_accordo (collaborazione art 15 L. 241_90 – FacileTributi)

<sup>20</sup> Vedere Capitolo “A1.3 - Elementi per la definizione di un capitolo per l’acquisizione di attività di supporto esterno” del Documento del kit del riuso “Strumento Gestionale”



– Acquisizione Mercato Elettronico MEPA o altra procedura compatibile prevista dal D.Lgs. 50/2016 (Codice appalti)	Acquisizione dal mercato attività di supporto per gestione e manutenzione conservativa/evolutiva e assistenza agli utenti <sup>21</sup>	RDO su MEPA o Appalto di servizi	Raccomandato	Sono presenti Società nel mercato in rete che forniscono servizi per FacileTributi
--	---	----------------------------------	--------------	--

## B8.2 - Riepilogo procedure per fase di progetto

La seguente tabella di riepilogo mette in relazione le procedure e gli atti amministrativi con le fasi del progetto:

ATTI	Adozione in riuso						Gestione a regime
	Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5	Fase 6	
<b>Accesso al Repository per acquisizione KIT Riuso</b>							
Iscrizione alla Comunità GITHUB	X						
Comunicazione Ente/i cedente/i circa la volontà di riuso	X						
Accesso al Repository della buona pratica scaricabile nella modalità “Kit di Riuso”	X						
<b>Richiesta di adesione alla Comunità di Pratica del riuso</b>							
Richiesta di adesione alla Comunità di Pratica del riuso	X						
Delibera di adesione a Comunità di pratica	X						
Determina di adesione a Comunità di pratica	X						
<b>Motivazioni scelta della soluzione in riuso</b>							
Approvazione della delibera con le motivazioni di scelta	X						
Esecuzione della determina con le motivazioni di scelta	X						
<b>Acquisizione: Installazione e personalizzazione</b>							
Accordo art. 15 L. 241/90		X					
Acquisizione Mercato Elettronico MEPA o altra procedura compatibile prevista dal D.Lgs. 50/2016 (Codice appalti)		X					
<b>Messa a regime: Gestione e manutenzione conservativa/evolutiva e assistenza agli utenti</b>							
Accordo art. 15 L. 241/90							X
Acquisizione Mercato Elettronico MEPA o altra procedura compatibile prevista dal D.Lgs. 50/2016 (Codice appalti)							X

<sup>21</sup> Vedere Capitolo “A1.3 - Elementi per la definizione di un capitolo per l’acquisizione di attività di supporto esterno” del Documento del kit del riuso “Strumento Gestionale”



## B9. Elenco dei soggetti che hanno operato sulla buona pratica

La seguente Tabella rappresenta una rubrica di contatti utili, cioè dei soggetti pubblici e privati che hanno operato sulla buona pratica nell'ambito del progetto finanziato OCPA, così come negli altri progetti di riuso o di evoluzione della buona pratica, con indicazione della loro conoscenza specifica sui modelli, processi, tecnologie, gli interventi effettuati e il contributo apportato al progetto.

ENTE CEDENTE / RIUSANTE / ALTRO SOGGETTO	COMPETENZA SPECIFICA (modelli, processi, soluzione, ecc.)	EMAIL	RUOLO NEL PROGETTO
Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Utente FacileTributi	protocollo@pec.cm-grandcombin.vda.it	Riusante
Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Utente FacileTributi	protocollo@pec.cm-montemilius.vda.it	Riusante
Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Gestore Consulenza atti procedure Coordinatore Comunità di pratica	suap@gigapec.it	Cedente
Comune di Banchette (TO)	Utente FacileTributi	banchette@cert.ruparpiemonte.it	Riusante
Comune di Zapponeta (FG)	Utente FacileTributi	info.comune.zapponeta@pec.rupar.puglia.it	Riusante
Comune di Rose (CS)	Utente FacileTributi	protocollo.comunepeschici@pec.it	Riusante
Comune di Peschici (FG)	Utente FacileTributi	protocollo.comune.rose.cs@pec.it	Riusante
Comune di Atella (PZ)	Utente FacileTributi	comune.atella.ag@pec.it	Riusante
Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Utente FacileTributi	protocollo.sannicandrog@cittaconnessa.it	Riusante
ANL – Associazione Nuovi Lavori   via Sardegna, 55 - Roma	Progettazione Formazione	info@nuovi-lavori.it	Resp. Formazione
iSimply S.r.l.   via Palestro, 45 -10015 - Ivrea (TO)	Analisi processi Sviluppo software	info@isimply.it	Resp. Progetto Tecnico
EasyGov Solutions S.r.l.   Via Comina, 39 -20831 - Seregno (MB)	Redazione KIT Riuso	info@easygov.it	Resp. Supervisione processi
ADTM S.r.l. - Agency for Development and Technological Management   Via Luigi Rovelli, 48 - 71122 - Foggia	Gestione amministrativa	info@adtm.it	Resp. Gestione amministrativa



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per le  
Risorse Territoriali



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



PON “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”  
Cofinanziato dalle risorse UE  
CUP H51D1800002000

## FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” KIT DEL RIUSO

### STRUMENTO INFORMATIVO/FORMATIVO

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

#### ENTI COINVOLTI

	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zapponeta (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



## Sommario

Allegati .....	2
STRUMENTO INFORMATIVO/FORMATIVO (A2.5) .....	3
A. Ricerca e selezione della buona pratica.....	3
A6. Sintesi della buona pratica.....	5
A7. Elenco delle Amministrazioni che hanno riusato la buona pratica .....	10
B. Trasferimento e adozione della buona pratica .....	11
B11. Piano di comunicazione interna ed esterna e di formazione .....	11
B12. Strumenti a supporto delle attività di formazione .....	15

## Allegati

Allegato	Contenuto	Nome documento
<b>Allegato 1</b>	Brochure informativa destinata ai cittadini e ai professionisti.	FacileTributi_All.B11_1_brochure
<b>Allegato 2</b>	Bozze per la redazione di comunicati stampa informativi.	FacileTributi_All.B11_2_comunicato_stampa
<b>Allegato 3</b>	Materiale formativo che descrive caratteristiche e funzionalità dell'applicativo FacileTributi.	FacileTributi_All.B11_3_slides
<b>Allegato 4</b>	Manuale utente dell'applicativo FacileTributi.	FacileTributi_All.B7_manuale_utente



## STRUMENTO INFORMATIVO/FORMATIVO (A2.5)

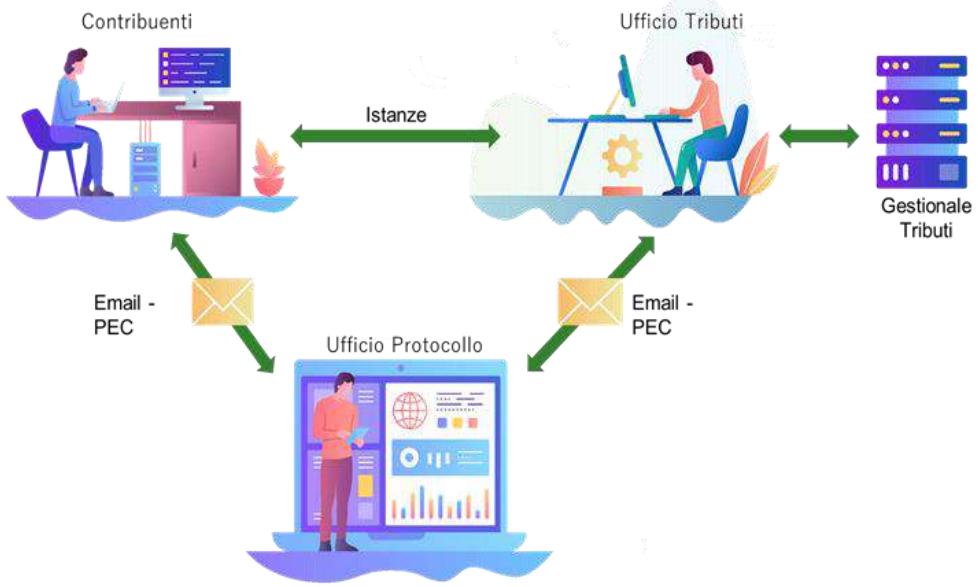
Gli strumenti informativi/formativi hanno lo scopo di:

Sezione A	Fornire al riusante una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione. Inoltre, si fornisce un elenco degli Enti che attualmente adottano la buona pratica.
Sezione B	Fornire al riusante un Piano di comunicazione e formazione: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Interna, a supporto del processo di adozione della buona pratica e quindi a supporto del processo di cambiamento in atto all'interno dell'Ente riusante;</li><li>▪ Esterna, volto a promuovere l'intervento a livello locale, regionale e nazionale, al fine di riscuotere interesse da parte di nuovi potenziali riusanti ed accrescere la community di soggetti pubblici e privati che operano attorno alla buona pratica.</li></ul>

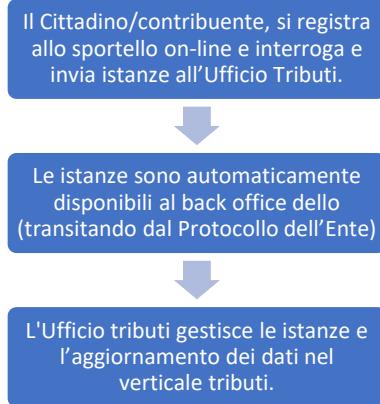
### A. Ricerca e selezione della buona pratica

La soluzione proposta è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del “fascicolo digitale del contribuente”. Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del Comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria. Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Lo schema seguente ne illustra il funzionamento:



Il processo si svolge nel seguente modo:



La ricerca di una soluzione parte dall'aver identificato nella propria organizzazione l'esistenza di un problema da risolvere e/o dalla consapevolezza di poter migliorare in termini di efficacia ed efficienza nella gestione di uno o più processi gestionali.

Identificato il problema, per trovare la soluzione è necessario che l'organizzazione identifichi un Team preposto alla ricerca, alla selezione e all'adozione della soluzione.

Il team individuato deve essere composto da persone a cui vengono attribuiti ruoli e responsabilità specifiche.



---

Nel caso specifico è importante identificare un Responsabile di Progetto dotato di potere decisionale all'interno dell'Ente con competenza in ambito finanziario e tributario.

Il Responsabile di Progetto dovrà poi identificare le figure che devono far parte del Team di Progetto che dovrà:

- descrivere il problema che si intende risolvere e/o il miglioramento che si intende perseguire
- ricercare, selezione e adottare la soluzione che si ritiene più adatta

Nel caso di utilizzo da parte di un gruppo di Comuni può essere definire un Comitato di Controllo composto da un Responsabile con le caratteristiche sopra indicate e da un Referente per ogni Ente partecipante.

Una volta deciso di adottare la soluzione in riuso Il Responsabile del Progetto (insieme al comitato di controllo nel caso di più enti) dovrà occuparsi di una serie di valutazioni tecniche.

Il presente documento è stato redatto al fine di supportare il Responsabile di Progetto nella comunicazione circa l'esistenza del nuovo servizio, nell'informazione circa le funzionalità del servizio ai potenziali utenti interni ed esterni all'ente e nella formazione degli operatori interni e degli utenti esterni

Attraverso utilizzo di questa guida il Responsabile di Progetto disporrà di tutti gli elementi per effettuare le scelte tecniche adeguata al proprio ente.

La Sezione A si concentra nel fornire al riusante:

- una descrizione sintetica della buona pratica, del bisogno a cui risponde e dei vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione
- un elenco degli Enti che attualmente adottano la buona pratica.

La sezione B invece fornisce la documentazione e gli esempi che possono concretamente utilizzati se si decide di adottare in riuso FacileTributi.

## A6. Sintesi della buona pratica

### A6.1 - Descrizione sintetica della buona pratica

La buona pratica oggetto del Kit del Riuso è il frutto di alcune esperienze di successo per la realizzazione di uno sportello on-line, con un fascicolo digitale a cui il cittadino-contribuente o il professionista delegato alla gestione delle pratiche fiscali, possono accedere tramite internet per



---

consultare o aggiornare la propria situazione tributaria e usufruire di servizi che semplificano e velocizzano gli adempimenti fiscali (stato patrimoniale, stato tributario e pagamenti).



Lo Sportello on-line è accessibile da chiunque con le credenziali di accesso ricevute dopo la registrazione al servizio tramite SPID<sup>1</sup>.

È utilizzabile da qualsiasi luogo e attraverso qualsiasi dispositivo fisso e mobile, quindi è raggiungibile in ogni momento della giornata, secondo le proprie esigenze e senza il vincolo degli orari di apertura al pubblico degli Uffici comunali.

L'interfaccia intuitiva consente al cittadino di accedere agevolmente al proprio fascicolo e disporre delle informazioni in esso contenute.

In particolare, ciascun cittadino o professionista per suo conto potranno agire in completa autonomia per:

- Chiedere e ricevere informazioni dall'Ufficio Tributi
- Comunicare variazioni anagrafiche (es. cambio indirizzo di residenza)
- Verificare la propria situazione della Tassa Rifiuti, i versamenti effettuati e ristampare i modelli F24 da utilizzare per i pagamenti nel caso si siano smarriti quelli inviati dal Comune, inviare dichiarazioni che modificano la base imponibile (es. occupazione di nuovi locali, variazione della superficie tassabile o del nucleo familiare, cessazione di utilizzo di locali o immobili, conseguimento di agevolazioni)
- Verificare la propria situazione IMU/TASI, eseguire il calcolo degli importi dovuti, stampare i modelli F24 precompilati per effettuare i pagamenti, usufruire della procedura di ravvedimento operoso per sanare eventuali irregolarità relative ad annualità pregresse e inviare dichiarazioni (es. stato di inagibilità di unità immobiliari, acquisti o cessioni di immobili, concessioni di comodati d'uso a titolo gratuito)

---

<sup>1</sup> SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.



- 
- Stampare la scheda tributaria (una situazione complessiva dei tributi a proprio carico)

In intesi lo Sportello del Contribuente, FacileTributi, è un applicativo web, realizzato secondo criteri di usabilità, semplicità ed ergonomicità, utilizzabile da qualsiasi dispositivo fisso o mobile (tablet e smartphone), pienamente aderente alla normativa vigente in ambito di sicurezza, eGovernment e digitalizzazione della PAL composto da:

- un modulo di back office per gli operatori dell’Ufficio Tributi comunale o unione di Enti;
- un modulo di front end per i cittadini, i professionisti, i CAF e le aziende;

Si tratta di un potente e innovativo strumento che consente:

- all’Ente di gestire istanze on-line;
- al contribuente di disporre di un “fascicolo fiscale digitale”;
- ai professionisti e ai CAF di avere nella propria “area di lavoro” la gestione delle posizioni dei soggetti che assistono.

Lo Sportello non sostituisce il software di gestione dei tributi adottato dall’Ente ma si affianca e può integrarsi al gestionale, diventando così uno strumento a servizio dei cittadini che consente di relazionarsi con l’Ente in base alle proprie esigenze (come, quando e dove vogliono).

Nella sostanza si rende disponibile ai cittadini/contribuenti un nuovo canale digitale di relazione, quale strumento di comunicazione privilegiato per instaurare un rapporto collaborativo e propositivo di semplificazione degli adempimenti richiesti al contribuente.

L’adozione dello “sportello digitale” implica la revisione delle procedure organizzative dell’Ente per la gestione delle istanze on-line e comporta, nel complesso, una vera e propria modernizzazione del sistema amministrativo con riferimento agli aspetti gestionali, organizzativi, di semplificazione e digitalizzazione di processi e servizi verso i cittadini e le imprese (e-government), rafforzando la trasparenza e la partecipazione civica attraverso lo sviluppo e la diffusione dei dati pubblici (open government).

Il Kit del Riuso consente di adottare esperienze, metodologie, sistemi organizzativi e gestionali e un sistema informativo che integra, attraverso tecniche di cooperazione applicativa, i sistemi gestionali verticali del singolo comune inerenti ai tributi, al fine di superare la criticità della gestione della relazione con i contribuenti.

L’interoperabilità con altre banche dati mette in relazione il nuovo sistema con i sistemi dei singoli comuni e i dati catastali, consentendo il miglioramento dei modelli e gli strumenti di controllo di gestione delle Amministrazioni e introducendo un sistema di supervisione e gestione dei processi di relazione con i contribuenti.



## A6.2 - Bisogno a cui risponde

Nel corso dei prossimi anni le Amministrazioni e le istituzioni pubbliche dell'Unione Europea dovranno essere efficienti e inclusive e fornire servizi pubblici digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi per i cittadini e le imprese.

La Pubblica Amministrazione Locale dovrà quindi far propri i processi di innovazione e riorganizzazione necessari per la gestione del cambiamento organizzativo e procedurale derivante dalla digitalizzazione dei processi, prendendo a riferimento le migliori pratiche e le eccellenze del mondo privato e pubblico.



Dovrà essere in grado di utilizzare le tecnologie più innovative per erogare i servizi pubblici e per favorire la relazione tra i cittadini e le istituzioni.

La soluzione proposta è rivolta ai comuni o unioni di comuni e si riferisce alla gestione del "fascicolo digitale" del contribuente.

Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria. Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

L'adozione della soluzione contribuisce alla standardizzazione e alla semplificazione degli atti e della modulistica, rendendoli disponibili sul web, al miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle procedure a tutti i livelli dell'organizzazione amministrativa, introducendo strumenti di workflow assistito per la gestione delle pratiche on-line.

In sintesi, FacileTributi contribuisce alla modernizzazione del sistema amministrativo per quanto riguarda agli aspetti gestionali, organizzativi, di semplificazione e di digitalizzazione dei processi e dei servizi verso cittadini e le imprese (e-government) e al rafforzamento della trasparenza e della partecipazione civica attraverso lo sviluppo e la diffusione dei dati pubblici (open government).



### A6.3 - Vantaggi ottenibili grazie alla sua adozione

Si indicano alcuni ulteriori fattori specifici che rappresentano un vantaggio per i cittadini e per l'Ente che adotta la soluzione:

- opportunità per i contribuenti che non sono più costretti a recarsi fisicamente in Comune in orari prefissati, possono accedere ai servizi come voglio, quando ha il tempo di farlo e ovunque si trovino;
- minor afflusso all'Ufficio Tributi;
- facilità ed economicità di comunicazione tra Comune e contribuenti.





## A7. Elenco delle Amministrazioni che hanno riusato la buona pratica

<b>Ente Cedente</b>	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)
<b>Ente Beneficiario / Capofila</b>	Comune di San Nicandro Garganico (FG)
<b>Enti riusanti</b>	Comune di Atella (PZ)
	Comune di Banchette (TO)
	Comune di Peschici (FG)
	Comune di Rose (CS)
	Comune di Zapponeta (FG)
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)



## B. Trasferimento e adozione della buona pratica

### B11. Piano di comunicazione interna ed esterna e di formazione

Per quanto riguarda la fase di attuazione “a regime” del progetto **“FacileTributi – Sportello OnLine del Contribuente”**, al fine di garantire un risultato significativo della buona pratica in termini di diffusione di utilizzo e conseguentemente di efficientamento dell’azione amministrativa dell’Ente e miglioramento della qualità dei servizi offerti è necessario mettere in atto un programma articolato di **campagne informative e interventi formativi**.

In particolare, data la natura del progetto, i cui effetti presuppongono un coinvolgimento attivo sia del bacino d’utenza “esterno”, costituito dai cittadini-contribuenti e dai professionisti e associazioni del settore, sia quello “interno”, che comprende gli operatori e gli Amministratori dell’Ente, è necessario concretizzare gli interventi informativi-formativi seguendo tre diverse e parallele linee di intervento.

O1

Campagna informativa “esterna”

O2

Campagna informativa “interna”

O3

Campagna formativa “interna”



## **B11.1 - Campagna informativa “esterna”**

### **B11.1.1 - Obiettivo**

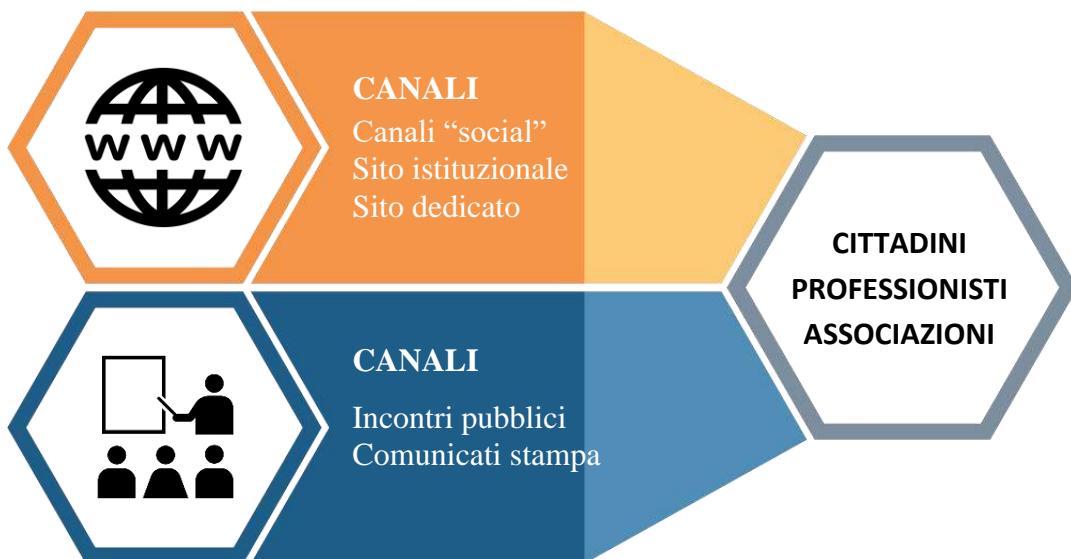
L’obiettivo di questa azione è quello di pubblicizzare la realizzazione e l’attivazione del nuovo canale di comunicazione, la sua finalità e i vantaggi attesi, le modalità operative per l’adesione, l’accesso e l’utilizzo degli strumenti software.

### **B11.1.2 - Destinatari**

Il destinatario dell’intervento è costituito dal potenziale bacino di utenza “esterno” all’Ente, rappresentato dai cittadini-contribuenti e le associazioni o professionisti che operano nel settore dei servizi fiscali-tributari o immobiliari

### **B11.1.3 - Azioni**

Si consiglia di agire parallelamente attraverso due differenti tipologie di canale per la diffusione dei contenuti informativi.





## ■ Canali web

I canali comunicativi veicolati attraverso le tecnologie del **web** e le **piattaforme “social”** hanno il vantaggio di garantire un’ampia diffusione e visibilità del progetto in tempi ridotti e con un impegno di realizzazione relativamente contenuto.

In particolare, si consiglia di:

- se presenti, diffondere messaggi di carattere informativo tramite i canali social istituzionali (Facebook, Twitter, Instagram, etc.), utilizzando un linguaggio semplice, immediato e possibilmente arricchito con contenuti multimediali, che nel contesto “social” determinano la qualità dell’interazione e il livello di coinvolgimento dei destinatari;
- realizzare un’apposita sezione all’interno del sito web istituzionale;
- realizzare un nuovo e specifico *microsite* web, raggiungibile anche attraverso un link adeguatamente evidenziato all’interno del sito web istituzionale.

A questo scopo è stato realizzato ed è riutilizzabile uno specifico *microsite* web, raggiungibile all’indirizzo: <https://www.isimply.it/pon-faciletributi/> e il cui materiale è disponibile al repository <https://github.com/FacileTributi/Kit-Riuso>

## ■ Canali “tradizionali”

A integrazione della campagna informativa tramite l’utilizzo delle nuove tecnologie è opportuno prevedere interventi di informazione diffusa rivolta a cittadini e professionisti del settore attraverso l’invio di brochure o l’affissione di manifesti che illustrano le finalità e le potenzialità del progetto e parallelamente organizzare incontri pubblici divulgativi presso le sedi istituzionali o luoghi idonei a favorire la più ampia partecipazione di pubblico.

L’allegato “FacileTributi\_All.B11\_1\_brochure” illustra un esempio di brochure informativa da inviare ai cittadini e ai professionisti.

È inoltre consigliabile di affiancare la campagna web e il calendario degli incontri pubblici con comunicati stampa diffusi attraverso il web, le eventuali pubblicazioni cartacee dell’Ente o della stampa locale.

Il documento allegato “FacileTributi\_All.B11\_2\_comunicato\_stampa” fornisce a scopo esemplificativo un testo da utilizzare per la redazione di comunicati stampa.



## **B11.2 - Campagna informativa “interna”**

### **B11.2.1 - Obiettivo**

Fornire adeguata informazione circa l’attivazione del progetto e le ricadute sulla struttura dell’Ente.

### **B11.2.2 - Destinatari**

Il personale dell’Ente e i componenti dell’Amministrazione comunale.

### **B11.2.3 - Azioni**

Quanto descritto in relazione alla “Campagna informativa esterna” è replicabile per l’azione diretta a favore del personale interno.

## **B11.3 - Campagna formativa “interna”**

### **B11.3.1 - Obiettivo**

Fornire adeguata formazione rispetto all’utilizzo degli strumenti introdotti e le conseguenti ricadute sulla struttura organizzativa e funzionale dell’Ente.

### **B11.3.2 - Destinatari**

Il personale dell’Ente con funzioni e compiti nell’area di intervento coinvolta dal progetto.

### **B11.3.3 - Azioni**

#### **▪ Formazione on-line**

Il canale web offre la possibilità di erogare contenuti formativi **multimediali** e fruibili secondo **tempistiche personalizzate** che riducono l’impatto sullo svolgimento delle regolari attività istituzionali.

A questo scopo è stato realizzato ed è riutilizzabile uno specifico *microsite* web, raggiungibile all’indirizzo: <https://www.isimply.it/pon-faciletributi/academy/>



#### ▪ Formazione frontale

Gli interventi di formazione a distanza sono integrabili con incontri frontali per chiarire e approfondire quanto appreso, applicarlo utilizzando gli strumenti informatici in sessioni di *“training on the job”* ed eventualmente verificare il grado di apprendimento e se necessario intervenire con sessioni formative integrative.

Si fornisce in allegato il materiale documentale utilizzabile per le eventuali sessioni informative/formative che descrive i punti di forza della soluzione e le funzionalità dell'applicativo:

- FacileTributi\_All.B11\_3\_slides
- FacileTributi\_All.B7\_manuale\_utente

## B12. Strumenti a supporto delle attività di formazione

### B12.1 - Microsito web

A supporto delle attività di formazione e in particolare per erogare contenuti formativi a distanza tramite web è stato realizzato ed è riutilizzabile uno specifico *microsito* web, raggiungibile all'indirizzo: <https://www.isimply.it/pon-faciletributi/academy/>

Le risorse disponibili attengono nozioni operative attinenti allo strumento informatico, indicazioni circa la necessaria riorganizzazione degli Uffici per fronteggiare i nuovi canali di comunicazione con l'utenza e la manualistica e la documentazione tecnica.

È inoltre prevista una sezione finalizzata alla verifica dell'efficacia degli interventi formativi.

### B12.2 - Wiki (help on-line)

Le funzionalità dell'applicazione FacileTributi sono descritte dettagliatamente all'interno del manuale utente ma anche disponibili e accessibili direttamente dall'applicazione (help on-line).

Le pagine con contenuti di supporto e integrazione di quanto appreso durante le sessioni teorico-pratiche sono state realizzate utilizzando l'applicazione web Wiki.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per le  
Risorse Territoriali

**PON** GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020



**PON “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”**  
Cofinanziato dalle risorse UE  
CUP H51D1800002000

## FacileTributi – “Sportello OnLine del Contribuente” **KIT DEL RIUSO**

### FASE C – GESTIONE A REGIME DELLA BUONA PRATICA

Release 1.0 del 31/01/2020

Documento distribuito con Licenza [Creative Commons CC-BY 4.0](#)

#### ENTI COINVOLTI

	Comune di San Nicandro Garganico (FG)	Ente Beneficiario / Capofila
	Comune di Atella (PZ)	Ente riusante
	Comune di Banchette (TO)	Ente riusante
	Comune di Peschici (FG)	Ente riusante
	Comune di Rose (CS)	Ente riusante
	Comune di Zapponeta (FG)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Grand-Combin (AO)	Ente riusante
	Unité des Communes Valdôtaines Monte Emilius (AO)	Ente riusante
	Associazione tra Enti Locali Patto Territoriale Sangro-Aventino (CH) e (AQ)	Ente cedente



**UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la  
Cohesione Territoriale*



GOVERNANCE  
E CAPACITA'  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

## Sommario

C. Gestione a regime della buona pratica .....	3
C.3.1 - Scelta di posizionamento nel riuso dell'Ente .....	5



## C. Gestione a regime della buona pratica

### C1 - Premessa

Il presente documento raccoglie i contenuti **del Kit di Riuso relativi alla fase C – Gestione a regime della buona pratica.**

Il materiale documentale descritto di seguito, come previsto dall’Avviso OCPA2020, ha lo scopo di supportare operativamente il riusante nella gestione della buona pratica, a partire dalla messa a regime della stessa.

### C2 - Gestione a regime delle risorse e delle attività

Il Kit di Riuso e i relativi allegati forniscono indicazioni e strumenti a disposizione dell’Ente riusante per organizzare, formare, gestire e monitorare le risorse umane e per conseguire una efficiente esecuzione a regime della buona pratica.

La tabella seguente indica dove reperire i contenuti specifici all’interno del Kit.

Esigenza	Tipo documento	Riferimento documento
Fattori organizzativi critici	Kit del Riuso	A2-1 – Strum_gestionale (paragrafo A1.4)
	Allegato	FacileTributi_All.B1_strumenti_organizzativi (Foglio CRITICITA')
	Kit del Riuso	A2-2 – Strum_organizzativo (paragrafo A2.4)
Monitoraggio delle attività	Kit del Riuso	A2-1 – Strum_gestionale (paragrafo B1.1.3)
	Allegato	FacileTributi_All.B1_strumenti_organizzativi (Foglio MONITORAGGIO)
Riferimenti normativi	Kit del Riuso	A2-2 – Strum_organizzativo (paragrafo B2)



## C3 - Gestione a regime della piattaforma

La messa a regime e l'utilizzo della piattaforma FacileTributi genera l'esigenza di copertura delle seguenti attività in capo all'organizzazione riusante (cfr. Strumento Gestionale, paragrafo A1.2.2.2 - Costi del personale).

ATTIVITA'	DESCRIZIONE
<b>Assistenza e manutenzione<sup>1</sup></b>	Assistenza e manutenzione correttiva ed evolutiva della soluzione FacileTributi per l'estensione dei servizi, l'allargamento di competenze, l'adeguamento a revisioni normative, interoperabilità tra sistemi, secondo i criteri propri di questa tipologia di manutenzione nel contesto dei sistemi per la P.A.
<b>Help desk agli operatori di backoffice<sup>2</sup></b>	Supporto a favore degli operatori dell'Ente per le attività di configurazione dell'ambiente di lavoro, la gestione delle istanze e l'utilizzo delle funzionalità di analisi.
<b>Help Desk operativo agli utenti esterni di front office<sup>3</sup></b>	Supporto rivolto agli utenti esterni (cittadini, professionisti e imprese) per la registrazione al servizio, assistenza per problematiche di accesso alla piattaforma, supporto per la consultazione e la stampa dei modelli F24 per il pagamento dei tributi e la compilazione e l'invio di istanze e dichiarazioni.
<b>Servizio di back office della soluzione in riuso FacileTributi</b>	Un soggetto esterno svolge per conto dell'Ufficio Tributi tutte le attività del backoffice di FacileTributi (configurazione, gestione istanze, analisi).

<sup>1</sup> La pratica di riuso di FacileTributi offre la massima apertura prevista dalla norma consistente in modalità alternative: manutenzione autonoma con reperimento di un soggetto esterno attraverso procedura di gara o mercato elettronico MePA, rapporto di interazione manutentivo con il cedente, attraverso regole e disciplina dello stesso.

<sup>2</sup> L'Ente riusante può valutare di procedere attraverso una gestione autonoma di primo e/o di secondo livello, di diversificare i livelli tra competenze interne di primo livello ed esterne specialistiche di secondo livello o interamente tutto esterno. Le modalità operative possono prevedere il ricorso al mercato digitale o di adesione alla Comunità di pratica del cedente secondo le regole dallo stesso fissate.

<sup>3</sup> Per questa attività l'Amministrazione riusante è autonoma nel decidere se ricorrere a risorse interne o se affidarsi a soggetti esterni.



## C4 - Scelta di posizionamento nel riuso dell'Ente

Nelle linee guida AgID si rammenta che *in generale, non è necessario conseguire un'autorizzazione da parte del titolare dei diritti sul software; il modello di riuso delineato dall'uso delle licenze aperte, infatti, consente di adottare un software senza necessità di stipulare alcuna convenzione, né una richiesta di accesso: il software pubblicato secondo quanto descritto in "Rilascio di software esistente sotto licenza aperta" (pagina 28) è immediatamente fruibile per una analisi della compatibilità alle esigenze, per la personalizzazione e per l'utilizzo. Come è spiegato in "Supporto alle amministrazioni che riusano" (pagina 30), è consigliabile entrare in contatto con l'attuale incaricato alla manutenzione del software, per concordare tecnicamente come effettuare nel modo più efficace le modifiche necessarie e coordinare gli sforzi economici*<sup>4</sup>.

È opportuno osservare come, un Ente, nel caso adotti una soluzione in riuso, diventi a sua volta una Amministrazione Cedente e come questo richieda di regolamentare il processo secondo quanto stabilito dalle linee guida AGID.

È importante notare che un'amministrazione che riusa un software ed esegue delle modifiche o delle personalizzazioni è tenuta a sua volta a rilasciarle in open source. Questo si può fare assicurandosi che vengano recepite nel progetto originale oppure ripubblicando il software integralmente. In questo caso la nuova versione del software apparirà in Developers Italia come “variante” del software originale.

La soluzione è resa disponibile secondo le regole fissate dalla Licenza GNU Afferro General Public License (AGPL) v.3.

Il Kit di Riuso guida l'Amministrazione nei passi necessari per l'attivazione e la messa a regime della soluzione e fornisce le indicazioni per la gestione della fase dell'acquisizione.

Si ribadisce che sebbene non sia necessario conseguire un'autorizzazione da parte del titolare dei diritti sul software è però consigliabile entrare in contatto con l'ente cedente originario della soluzione software in riuso per concordare tecnicamente come effettuare nel modo più efficace le eventuali modifiche necessarie e coordinare gli sforzi economici.

A questo fine, gli enti che hanno adottato la soluzione (Comuni, Unioni di Comuni e Unité des Communes) stanno considerando la costituzione di una Comunità di pratica per la cooperazione tra Soggetti pubblici o pubblico-privati al fine di ottimizzare gli sforzi economici e garantire la manutenzione e l'evoluzione della soluzione.

<sup>4</sup> Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.9.1 Utilizzo di software a riuso o Open Source | Agid

## Tool di calcolo dei costi \*

FASI		TEMPI				COSTI ESTERNI		NOTE	PARAMETRI						
		ELAPSED – INTERVALLO TEMPORALE SOLARE IN GIORNI		EFFORT – FTE – GIORNI IMPEGNATI DAL PERSONALE					Numero comuni **		Dimensione del comune				
		(RANGE)		(RANGE)		(RANGE)				1	<50000				
		min	max	min	max	min	max		da acquisire (costi esterni)	+tempo	-costo	elapsed	effort	costi esterni	
1	Verifica della compatibilità rispetto all'esigenza	5	15	2	7	€ 800,00	€ 2.800,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	No	0%	100%	15	7	€ -	
2	Analisi e progettazione intervento	10	30	3	10	€ 800,00	€ 3.200,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	Si	0%	100%	30	10	€ 3.200,00	
3	Attivazione dell'infrastruttura tecnologica e applicativa	20	90	3	15	€ 4.100,00	€ 14.500,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	SaaS	0%	100%	90	15	€ 11.500,00	
3.1	Server web e dati					€ 3.000,00	€ 9.000,00		Si	0%	100%	-	-	€ 9.000,00	
3.2	Microsoft Word 2016 o successivi					€ 250,00	€ 250,00		Si	0%	100%	-	-		
3.3	Microsoft SQL 2016 o successivi					€ 5.400,00	€ 5.400,00		Si	0%	100%	-	-	€ 5.400,00	
3.4	Certificati di sicurezza (SSL)					€ 150,00	€ 150,00		Si	0%	100%	-	-	€ 150,00	
3.5	Servizio SaaS (ipotesi) costo anno					€ 600,00	€ 6.000,00		Si	0%	100%	-	-	€ 6.000,00	
3.6	Costo di configurazione ambiente/installazione					€ 1.500,00	€ 4.500,00		Si	0%	100%	-	-	€ 1.500,00	
3.7	Estrattore dati da verticale					€ 2.000,00	€ 4.000,00		Si	0%	100%	-	-	€ 4.000,00	
4	Formazione del personale	5	10	2	5	€ 400,00	€ 2.400,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	Si	0%	100%	10	5	€ 2.400,00	
5	Assistenza e supporto (Help Desk, Assistenza utenti)	10	60	2	5	€ 800,00	€ 2.800,00	effort può variare in base alla dimensione dell'ente	Si	0%	100%	60	5	€ 2.800,00	
6	Comunicazione e diffusione del progetto	10	60	2	5	€ 400,00	€ 2.400,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	Si	0%	100%	60	5	€ 2.400,00	
-	Coordinamento delle diverse fasi	60	190	6	18	€ 800,00	€ 7.200,00	elapsed ed effort possono variare in base alla dimensione dell'ente	Si	0%	100%	190	18	€ 7.200,00	
												190	65	€ 22.300,00	

\* Il tool consente di stimare i tempi in termini di intervallo temporale solare in giorni per le singole fasi (elapsed) e di giorni impegnati dal personale interno (effort) e i costi per quanto riguarda le componenti e i servizi da acquisire all'esterno

\*\* Numero di Comuni che partecipano al progetto di riuso - al crescere dei numero di comuni si verifica un incremento dei tempi per le singole fasi ed un diminuzione dei costi (si assume che il progetto di riuso prevede la condivisione del server e delle diverse componenti software di base) - non si prevedono riduzioni di costi per quanto riguarda gli estrattori dei dati a meno che più comuni abbiano lo stesso applicativo verticale per la gestione dei Tributi.

I costi finali sono da intendersi per singolo Comune

\*valore medio, se SaaS 50%

# FACILETRIBUTI

## SPORTELLO ON-LINE DEL CONTRIBUENTE

### LE FUNZIONALITA' DEL SOFTWARE



Lo Sportello del Contribuente è un potente strumento di interazione tra l'Ente e i cittadini. Un nuovo canale digitale per la gestione delle istanze on-line. Utilizzabile da qualsiasi luogo e dispositivo mobile Raggiungibile in ogni momento della giornata.

# FACILETRIBUTI – LO SPORTELLO DEL CONTRIBUENTE

## Cos'è lo Sportello del Contribuente

E' un applicativo **web**, realizzato secondo criteri di *usabilità, semplicità ed ergonomicità*, è utilizzabile da qualsiasi dispositivo fisso o mobile (tablet e smartphone).

E' pienamente aderente alla normativa vigente in ambito di *sicurezza, eGovernment e digitalizzazione* della PAL.

Utilizza la tecnologia **SSL**, che attua la crittografia dei dati trasmessi tra browser e server, per proteggere i dati dei contribuenti.

E' progettato per integrarsi facilmente al Sistema Pubblico di Identità Digitale (lo **SPID**).

Il portale è composto da:

- un **modulo di back office** per gli operatori dell'Ufficio Tributi comunale o unione di Enti;
- un **modulo di front end** per i cittadini, i professionisti, i CAF e le aziende;

Si tratta di un potente e innovativo strumento che consente:

- all'Ente di gestire istanze on-line;
- al contribuente di disporre di un "**fascicolo fiscale virtuale**";
- ai professionisti e ai CAF di avere nella propria "area di lavoro" la gestione delle posizioni dei soggetti **che assistono**.

**Lo Sportello non sostituisce il software di gestione dei tributi** adottato dall'Ente.

Si affianca e può **integrarsi** al gestionale, diventando così uno strumento a servizio dei cittadini che consente di relazionarsi con l'Ente in base alle proprie esigenze (**come, quando e dove vogliono**).

## Le funzionalità

Segue l'elenco delle principali funzionalità dei moduli di back office e front office.

### BACK OFFICE

Configurazione parametri di sistema

Ricezione istanze

Validazione/Rigetto istanze

Aggiornamento fascicolo on-line del contribuente

Verifica dovuto-versato

Analisi sintetiche e analitiche attività di sportello

Reportistica di controllo

Invio comunicazioni agli utenti

### FRONT OFFICE

Comunicazione variazioni anagrafiche

Comunicazione variazioni relative ai tributi

Accesso al fascicolo on-line

Effettuare il calcolo del dovuto IMU e TASI

Richiesta sgravio bollette TARI

Stampa "Cartella Unica"

Visualizzazione comunicazioni dell'Ente

# FACILETRIBUTI – LO SPORTELLO DEL CONTRIBUENTE

## Funzionalità di back office

Consentono agli operatori autorizzati dall'ente di:

- Configurare i parametri di sistema e gestire i profili degli utenti iscritti al servizio

### Selezione dei tributi da gestire

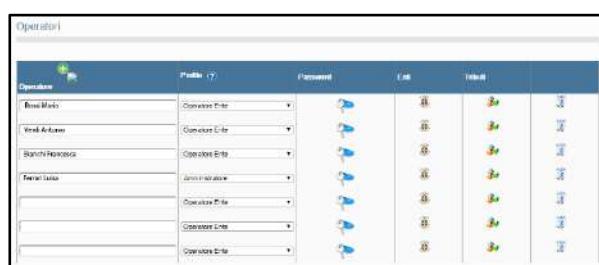


Parametri tributari (es. aliquote, detrazioni)

Collegamenti a cartografia (se disponibile)

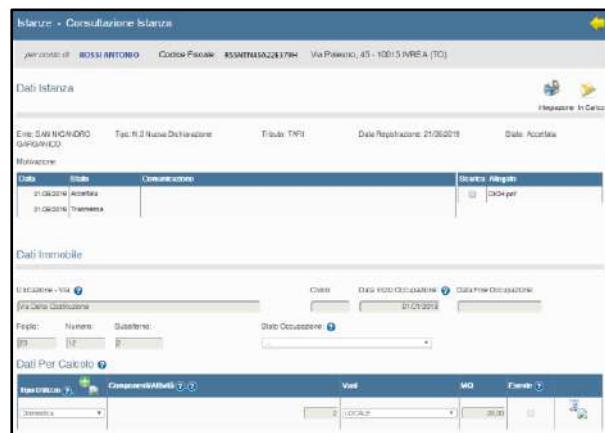
Selezione tipologia di verticale con quale interfaçciarsi

Profilazione operatori per ciascun tributo

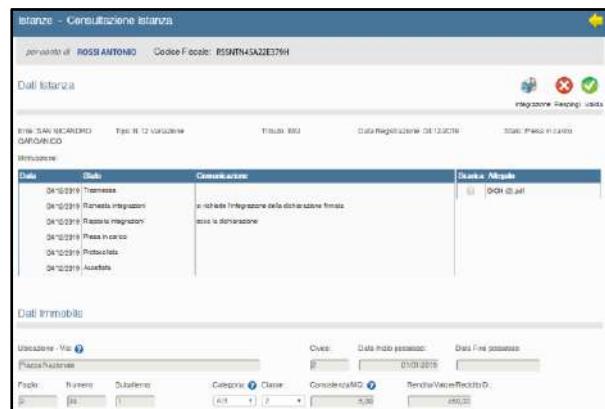


- Ricevere e gestire le istanze on-line presentate dai contribuenti e aggiornare il loro fascicolo virtuale

### Validazione delle istanze



### Richieste di integrazione



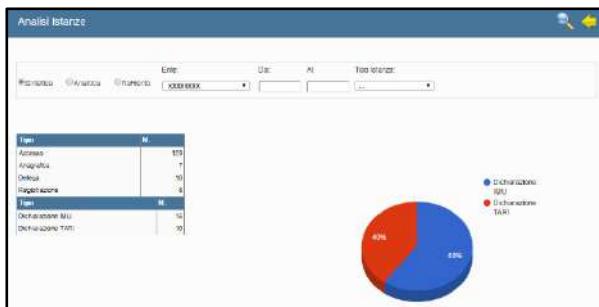
### Rifiuto istanze anomale

Transito automatico dal protocollo dell'Ente

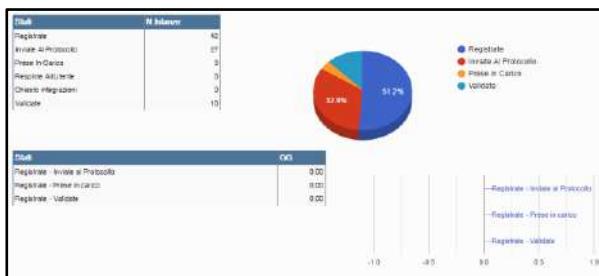
# FACILETRIBUTI – LO SPORTELLO DEL CONTRIBUENTE

- Monitorare le attività di Sportello attraverso il "Cruscotto" applicativo

Analisi sintetica e analitica delle istanze ricevute e gestite



Analisi sintetica e analitica delle attività svolte dal back office



Confronto tra dovuto e versato di ciascun contribuente

The screenshot shows a table titled 'Reportistica di controllo'. At the top, there are search fields for 'Ente' (set to '00000000') and 'Anno' (set to '2019'). The table has columns: Anno, Utente, CodFiscaleP.IVA, Debito Accordo, Versato Accordo, Debito Salvo, Versato Salvo, Debito Tot., Versato Tot., and Differenza. One row is shown for '2019 - ROSSI ANTONIO' with values: CodFiscaleP.IVA '098765432109876543', Debito Accordo '3.493,16', Versato Accordo '0,00', Debito Salvo '3.493,16', Versato Salvo '0,00', Debito Tot. '3.493,16', Versato Tot. '0,00', and Differenza '-3.493,16'.

- Inviare comunicazioni ai contribuenti iscritti al servizio

Il back office può inviare comunicazioni scegliendo il canale (mail, app, front-office) e selezionando la tipologia di destinatario (es. per luogo di residenza, tipologia di tributo per cui è contribuente)

La funzione può essere utilizzata per veicolare messaggi e informazioni di varia natura, anche non riguardante aspetti tributari, ad esempio la modifica della viabilità per lavori, iniziative ed eventi ricreativi e culturali, notizie riguardanti i servizi scolastici.

The screenshot shows a communication interface titled 'Nuova Comunicazione'. It includes fields for 'Ente' (set to '00000000'), 'Destinatari' (empty), 'Mese' (empty), 'Data Invio' (empty), and checkboxes for 'App' and 'Mail'. Below this is a section titled 'Messaggi' with a list of destinatari: SANT'ANNA DI STRESA, VIA GIGLI, VIA MELLA, VIA TAVOLA, and TARI. A note at the bottom says: 'Salvo resa del Comune sono pubblicate le aliquote da utilizzare per il calcolo dell'I.M.U. dimessi per i 2020'.

The screenshot shows a communication interface titled 'Nuova Comunicazione'. It includes fields for 'Ente' (set to '00000000'), 'Destinatari' (empty), 'Mese' (empty), 'Data Invio' (empty), and checkboxes for 'App' and 'Mail'. Below this is a section titled 'Messaggi' with a list of destinatari: VIA BONITO, VIA GRASSO, VICO CORALLO STAGNO, VIA ADRIANO, VIA ADONATO SERRATO, VIA AGOSTINO GEMILLI, VIA ALDO DE CASPI, PIAZZA ALDO MORO, VIA ALESSANDRO MAGNIANI, VIA ALFREDO CARDELLA, VIA ALFREDO PETRUCCI, VIA AMBRA ALICI, VIA ANDREA COMITA, VIA ANDREA DI RITTO, VIA ANDREA MANTEGNA, and VIA ANDREA PALLADIO.

Reportistica di controllo (log attività)

# FACILETRIBUTI – Lo SPORTELLO DEL CONTRIBUENTE

## Funzionalità di front end

### Modalità di accesso al servizio:

SPID, login e password (fornita per intero via mail) login e password (fornita metà via mail metà via posta)



Le funzionalità consentono agli utenti iscritti al servizio di:

- Comunicare variazioni anagrafiche (es. cambio indirizzo di residenza)

- Accedere al proprio fascicolo virtuale per verificare la situazione della Tassa Rifiuti e dell'IMU/TASI

### Prospetto delle istanze inviate

### Stato di lavorazione delle istanze inviate

Istanze		Codice Fiscale: ROSSANTONIO19600200018					
Det. Tributo	Tipo Istanza	Richieste	Verifica	Richieste	Verifica	Validità	Risposta
IMU	U. 05 Nuova Declarazione	00/12/2019	25/01/2020				
IMU	N. 04 Variazione	20/12/2019	20/01/2020				
IMU	M. 02 Nuova Declarazione	20/12/2019	25/01/2020				
Anagrafe	Aggiunta	20/12/2019	20/12/2019				

### Fascicolo dettagliato per ciascun tributo

Tributi - Consultazione TARI							
ROSSI ANTONIO Codice Fiscale: ROSSANTONIO19600200018							
Situazione banca e dati Comune							
Dette avviate attualmente presenti nella banca del tuo Comune.							
Det. Via	Proprietà	Numero	Dat.	Dal	Al	MO	Reddito/Decadenza **
VIA ALFREDO CARDELLA 8	00	104	0	31/12/2019	31/12/2019	100,00	
Situazione dichiarazioni							
Per inviare una nuova dichiarazione clicca sul tasto 'scrivere a chiavi'. Per fare una variazione o chiedere una esenzione clicca sulla colonna 'variazione' (link).							
Det. Via	Variazioni	Residuo	Saldi	ES	AI	MO	Reddito/Decadenza **
VIA ALFREDO CARDELLA 8	28	104	0	31/12/2019	31/12/2019	100,00	
CALATA STANICO 22	47	34	1	31/12/2019		100,00	
CALATA MINO BIANCO 2	2	34	0	31/12/2019		46,00	
Situazione Dovuti							
Dove avete il pagamento delle tasse effettuato? Se necessario puoi risarcire i residui di versamento TASI cliccando sulla casella accanto alla tassata (casella TASI).							
Det. Anno	Tasse €	Valore €	Valore Imposta €	Percentuale %	Antecedente €	Ottimo €	Versato €
2016	0,00	0,00	342,00	0,00	0,00	0,00	0,00
2017	0,00	0,00	219,00	0,00	0,20	0,00	0,00
2018	0,00	0,00	142,00	0,00	0,39	0,00	0,00

- Comunicare le variazioni che incidono sulla base imponibile di tutti i tributi locali (es. variazioni catastali, acquisti o cessioni di immobili, stati di inagibilità, variazioni della superficie tassabile)

### Invio di nuove dichiarazioni per tutti i tributi

# FACILETRIBUTI – LO SPORTELLO DEL CONTRIBUENTE

Compilazione automatica del modulo di dichiarazione

- Effettuare il calcolo del dovuto IMU e TASI con compilazione automatica dell'F24

Calcolo del dovuto in base ai dati indicati dal contribuente (indipendentemente da quanto registrato nel verticale)

The screenshot shows the Tributi - Consultazione IMU interface. At the top, it displays the name ROSSI ANTONIO and the fiscal code CODICE FISCALE: R55NTN5A22E379H. Below this, there's a note about the automatic calculation of the F24 model. The main area shows the calculation results for IMU and TASI, with a table detailing the components and the final amounts.

IMU									
Via	Fq	Nom	Trib	Rate/RateValue	TARI	Cof	Af	Ufficio	Dovuto €
CALATA SOLFERINO 2	24	1	00 DI	4.200,00	100,00	01/01/2019		Alt. Fabbricati Cof. D	0.00
CONTRADA DANARDA	20	104	1 A/9	221,90	55,00	27/07/2017		Collettive Diretta	0,00
VIA GR.MICCI	20	104	4 A/9	312,10	82,00	01/01/2019		Alt. Fabbricati	277,87

TASI									
Via	Fq	Nom	Trib	Rate/RateValue	Cof	Af	Ufficio	Dovuto €	
CALATA SOLFERINO 2	24	1	00	4.200,00	101,00	01/01/2019		2219,10	0,00
CONTRADA DANARDA	20	104	2	221,90	55,00	27/07/2017		2219,10	0,00
VIA GR.MICCI	20	104	4	312,10	82,00	01/01/2019		2219,10	0,00

- Stampare la Cartella Unica (situazione complessiva dei tributi a proprio carico)

The screenshot shows the Cartella Unica (Tax File) interface. It displays the name ROSSI ANTONIO and the fiscal code CODICE FISCALE: R55NTN5A22E379H. The interface is divided into sections for IMU and TASI, each showing a table of tax components and their amounts.

IMU									
Via	Fq	Nom	Trib	Rate/RateValue	TARI	Cof	Af	Ufficio	Dovuto €
CALATA SOLFERINO 2	24	1	00 DI	4.200,00	100,00	01/01/2019		Alt. Fabbricati Cof. D	0.00
CONTRADA DANARDA	20	104	1 A/9	221,90	55,00	27/07/2017		Collettive Diretta	0,00
VIA GR.MICCI	20	104	4 A/9	312,10	82,00	01/01/2019		Alt. Fabbricati	277,87

TASI									
Via	Fq	Nom	Trib	Rate/RateValue	Cof	Af	Ufficio	Dovuto €	
CALATA SOLFERINO 2	24	1	00	4.200,00	101,00	01/01/2019		2219,10	0,00
CONTRADA DANARDA	20	104	2	221,90	55,00	27/07/2017		2219,10	0,00
VIA GR.MICCI	20	104	4	312,10	82,00	01/01/2019		2219,10	0,00

- Visualizzare comunicazioni inviate dal back-office (anche via mail e via app)

Gestione procedure di ravvedimento per sanare incongruenze nei versamenti relativi ad annualità pregresse

- Ristampare modelli F24 per le rate insolute della TARI

The screenshot shows the Tributi - Consultazione TARI interface. It displays the name ROSSI ANTONIO and the fiscal code CODICE FISCALE: R55NTN5A22E379H. The interface includes a legend for consultation status: "Grazie alla Consulta" (Green), "Parcella con Consulta ricevuta dall'utente" (Yellow), and "Nessuna Consulta ricevuta dall'utente" (Red). The main area shows the F24 model form, specifically the section for the "RATTOVO DEL PAGAMENTO" (Repayment of the payment), where late payment installments are listed.

- Richiedere sgravio della TARI con conseguente ristampa F24 corretto

Fasi e attività	Personale FTE	Costi esterni	Output	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	M11	M12
<b>1. Stima del compatibilità rispetto all'esigenza e definizione atti amministrativi di riuso</b>															
1.1 Definizione del gruppo di lavoro per l'individuazione della Soluzione															
1.2 Analisi del fabbisogno amministrativo ed operativo della struttura organizzativa															
1.3 Richiesta di accesso al KIT di riuso FacileTributi															
1.4 Definizione delle specifiche dell'esigenza organizzativa e strumentale (digitale) attraverso il supporto del Kit di riuso, anche con verifica della licenza software.															
1.5 Analisi di compatibilità delle esigenze rispetto alla buona pratica descritta negli allegati del KIT A1, A2, A3, A4 e compilazione scheda excel A1_tool_autovalutazione_tempi_costi															
1.6 Predisposizione atti di acquisizione riuso di FacileTributi con Esito positivo stima di compatibilità															
1.7 Produzione del documento di comparazione/personalizzazione/modifica della buona pratica per attivazione su organizzazione dell'Ente															
<b>2. Analisi e progettazione intervento</b>															
2.1 Definizione Gruppo di progetto attivazione FacileTributi con individuazione personale interno ed esterno all'amministrazione															
2.2 Individuazione attraverso procedura di eprocurement della consulenza / attività esternalizzate a Soggetto di mercato															
2.3 Analisi del contesto organizzativo dell'Ente/struttura riusante per definizione modello organizzativo FacileTributi															
2.4 Analisi e progettazione intervento su piattaforma digitale FacileTributi per completamento compatibilità verificata in FASE1 e definizione elementi di parametrizzazione del software e delle interfacce con i verticali															
2.5 Definizione fabbisogno tecnologico (modello architettonico vedi A2-3 - Strumento_tecnologico del KIT di riuso)															
2.6 Deliberazione / Determinazione atti di presa in carico di FacileTributi															
2.7 Invio atti di riuso a Cedente															
2.8 Rattifica degli atti di progetto e formalizzazione degli ordini di servizio e/o di incarico															
2.9 Realizzazioni delle specifiche tecniche di evoluzione o personalizzazione della soluzione originaria															
<b>3. Attivazione della piattaforma e definizione architettura tecnologica ed applicativa</b>															
3.1 Predisposizione Piano esecutivo con cronoprogramma															
3.2 Costituzione dei gruppi di lavoro tecnici personale interno ed esterno per le esigenze/attività del Piano esecutivo															
3.3 Intervento personalizzazione del software e dei parametri di gestione dei servizi digitali FacileTributi															
3.4 Impianto del Sistema FacileTributi con predisposizione profili utente degli uffici dell'Ente riusante															
3.5 Monitoraggio del piano di rischio delle scelte di adeguamento del prodotto fatte in relazione ai processi organizzativi in atto nel Progetto															
3.6 Realizzazione della documentazione del codice sorgente e della documentazione tecnica, aggiornamento allegati KIT di riuso															
3.7 Verifica, collaudo e documentazione KIT di riuso cedente relativamente al Piano di dispiegamento e attivazione FacileTributi da parte del riusante															
<b>4. Formazione Personale</b>															
4.1 Analisi dei requisiti del Personale Interno.															
4.2 Adattamento dei contenuti per la formazione fornita dal kit del riuso.															
4.3 Predisposizione ambienti formazione															
4.4 Formazione (frontale + esercitazione) tecnica su piattaforma di gestione.															
4.5 Formazione a Soggetti Esterini															
4.6 Follow up di Formazione															
<b>5. Assistenza e supporto start-up (Formazione Tecnica piattaforma gestione, Help Desk , Assistenza utenti . Follow_up )</b>															
5.1 Definizione della fornitura di servizi di help desk per l'utenza con valutazione risorsa esterna (in particolare fase di avvio).															
5.2 Definizione della fornitura di servizi di assistenza tecnica a regime FacileTributi per l'Amministrazione riusante e predisposizione atti di acquisizione servizi															
5.3 Revisione e completamento allegati KIT di riuso FacileTributi con aggiornamento informazioni documenti esistenti e inserimento nuovi documenti															
5.4 Interazione amministrativa con Amministrazione cedente per trasferimento informazioni e contenuti esperienza riuso															
<b>6. Incontri e comunicazione</b>															
6.1 Definizione della Pianificazione strategica della Comunicazione.															
6.2 Comunicazione del rilascio della buona pratica ai Soggetti interessati del territorio															
6.3 Adattamento dei documenti di presentazione del Servizio da utilizzare per la promozione forniti dal kit del riuso.															
6.4 Incontri pubblici con i cittadini per presentazione del servizio															
6.5 Incontri pubblici con le categorie (Commercialisti e CAPI) per presentazione del servizio															
6.6 Rilascio con collaudo con Amministrazione cedente del KIT di riuso aggiornato															
6.7 Conferenza di presentazione e rendicontazione dei risultati di Progetto.															

#### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Per ogni attività occorre dettagliare:

il numero di giorni-ufficio (FTE) necessari allo svolgimento dell'attività

i costi per eventuali attività svolte da risorse esterne

l'output dell'attività (se utile)

trasposizione nei singoli mesi del tempo necessario allo svolgimento dell'attività

Fasi e attività	Tipo figura	Addetto 2	Addetto 3	Addetto 4
<b>1. Stima del compatibilità rispetto all'esigenza e definizione atti amministrativi di riuso</b>				
1.1 Definizione del gruppo di lavoro per la individuazione della Soluzione				
1.2 Analisi del fabbisogno amministrativo ed operativo della struttura organizzativa				
1.3 Richiesta di accesso al KIT di riuso FacileTributi				
1.4 Definizione delle specifiche dell'esigenza organizzativa e strumentale (digitale) attraverso il supporto del Kit di riuso, anche con verifica della licenza software.				
1.5 Analisi di compatibilità delle esigenze rispetto alla buona pratica descritta negli allegati del KIT A1, A2, A3, A4 e compilazione scheda excel A1_tool_autovalutazione_tempi_costi				
1.6 Predisposizione atti di acquisizione riuso di FacileTributi con Esito positivo stima di compatibilità				
1.7 Produzione del documento di comparazione/personalizzazione/modifica della buona pratica per attivazione su organizzazione dell'Ente				
<b>2. Analisi e progettazione intervento</b>				
2.1 Definizione Gruppo di progetto attivazione FacileTributi con individuazione personale interno ed esterno all'amministrazione				
2.2 Individuazione attraverso procedura di eprocurement della consulenza / attività esternalizzate a Soggetto di mercato				
2.3 Analisi del contesto organizzativo dell'Ente/Struttura riusante per definizione modello organizzativo FacileTributi				
2.4 Analisi e progettazione intervento su piattaforma digitale FacileTributi per completamento compatibilità verificata in FASE1 e definizione elementi di parametrizzazione del software e				
2.5 Definizione fabbisogno tecnologico (modello architettonico vedi A2-3 - Strumento_tecnologico del KIT di riuso)				
2.6 Deliberazione / Determinazione atti di presa in carico di FacileTributi				
2.7 Invio atti di riuso a Cedente				
2.8 Ratifica degli atti di progetto e formalizzazione degli ordini di servizio e/o di incarico				
2.9 Realizzazione delle specifiche tecniche di evoluzione o personalizzazione della soluzione originaria				
<b>3. Attivazione della piattaforma e definizione architettura tecnologica ed applicativa</b>				
3.1 Predisposizione Piano esecutivo con cronoprogramma				
3.2 Costituzione dei gruppi di lavoro tecnici personale interno ed esterno per le esigenze/attività del Piano esecutivo				
3.3 Intervento personalizzazione del software e dei parametri di gestione dei servizi digitali FacileTributi				
3.4 Impianto del Sistema FacileTributi con predisposizione profili utente degli uffici dell'Ente riusante				
3.5 Monitoraggio del piano di rischio delle scelte di adeguamento del prodotto fatte in relazione ai processi organizzativi in atto nel Progetto				
3.6 Realizzazione della documentazione del codice sorgente e della documentazione tecnica, aggiornamento allegati KIT di riuso				
3.7 Verifica, collaudo/documentazione KIT di riuso cedente relativamente al Piano di dispiegamento e attivazione FacileTributi da parte del riusante				
<b>4. Formazione Personale</b>				
4.1 Analisi dei requisiti del Personale Interno.				
4.2 Adattamento dei contenuti per la formazione fornita dal kit del riuso.				
4.3 Predisposizione ambiente formazione				
4.4 Formazione (frontale + esercitazione) tecnica su piattaforma di gestione.				
4.5 Formazione a Soggetti Esterne				
4.6 Follow up di Formazione				
<b>5. Assistenza e supporto start-up (Formazione Tecnica piattaforma gestione, Help Desk , Assistenza utenti . Follow_up)</b>				
5.1 Definizione della fornitura di servizi di help desk per l'utenza con valutazione risorsa esterna (in particolare fase di avvio).				
5.2 Definizione della fornitura di servizi di assistenza tecnica a regime FacileTributi per l'Amministrazione riusante e predisposizione atti di acquisizione servizi				
5.3 Revisione e completamento allegati KIT di riuso FacileTributi con aggiornamento informazioni documenti esistenti e inserimento nuovi documenti				
5.4 Interazione amministrativa con Amministrazione cedente per trasferimento informazioni e contenuti esperienza riuso				
<b>6. Incontri e comunicazione</b>				
6.1 Definizione della Pianificazione strategica della Comunicazione.				
6.2 Comunicazione del rilascio della buona pratica ai Soggetti interessati del territorio				
6.3 Adattamento dei documenti di presentazione del Servizio da utilizzare per la promozione forniti dal kit del riuso.				
6.4 Incontri pubblici con i cittadini per presentazione del servizio				
6.5 Incontri pubblici con le categorie (Commercialisti e CAI) per presentazione del servizio				
6.6 Rilascio con colauido con Amministrazione cedente del KIT di riuso aggiornato				
6.7 Conferenza di presentazione e rendicontazione dei risultati di Progetto.				

#### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

Individuare il tipo di figura in base alle competenze necessarie allo svolgimento dell'attività

Indicare nelle colonne da D a E (se necessario aggiungere altre colonne) i nominativi degli addetti destinati a svolgere le diverse attività in base alle competenze, tenendo conto che la quantità di personale necessario

dipende dai fattori di variabilità elencati al punto A1.3 del documento "FacileTributi - Output - Kit del Riuso - A2-1 - Strumento\_gestionale".

Fasi e attività	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>1 Stima del compatibilità rispetto all'esigenza e definizione atti amministrativi di riuso</b> 1.1 Definizione del gruppo di lavoro per la individuazione della Soluzione 1.2 Analisi del fabbisogno amministrativo ed operativo della struttura organizzativa 1.3 Richiesta di accesso al KIT di riuso FacileTributi 1.4 Definizione delle specifiche dell'esigenza organizzativa e strumentale (digitale) attraverso il supporto del Kit di riuso, anche con verifica della licenza software. 1.5 Analisi di compatibilità delle esigenze rispetto alla buona pratica descritta negli allegati del KIT A1, A2, A3, A4 e compilazione scheda excel A1_tool_autovalutazione_tempi_costi 1.6 Predisposizione atti di acquisizione riuso di FacileTributi con Esito positivo stima di compatibilità 1.7 Produzione del documento di comparazione/personalizzazione/modifica della buona pratica per attivazione su organizzazione dell'Ente	All'interno dell'Ente non ci sono le competenze necessarie  Insufficienza di personale interno perché destinato ad altre attività o perché privo delle competenze necessarie	Cercare risorsa esterna per attività di analisi  Prevedere costi e procedure di selezione per acquisizione dei servizi esterni
<b>2 Analisi e progettazione intervento</b> 2.1 Definizione Gruppo di progetto attivazione FacileTributi con individuazione personale interno ed esterno all'amministrazione 2.2 Individuazione attraverso procedura di eprocurement della consulenza / attività esternalizzate a Soggetto di mercato 2.3 Analisi del contesto organizzativo dell'Ente/Struttura riusante per definizione modello organizzativo FacileTributi 2.4 Analisi e progettazione intervento su piattaforma digitale FacileTributi per completamento compatibilità verificata in FASE1 e definizione elementi di parametrizzazione del software e 2.5 Definizione fabbisogno tecnologico (modello architettonico vedi A2-3 - Strumento_tecnologico del KIT di riuso) 2.6 Deliberazione / Determinazione atti di presa in carico di FacileTributi 2.7 Invio atti di riuso a Cedente 2.8 Rattifica degli atti di progetto e formalizzazione degli ordini di servizio e/o di incarico 2.9 Realizzazione delle specifiche tecniche di evoluzione o personalizzazione della soluzione originaria	Insufficienza di personale interno perché destinato ad altre attività o perché privo delle competenze necessarie  I fornitori dei software verticali non vogliono fornire i dati Non è disponibile strumentazione tecnologica necessaria	Prevedere costi e procedure di selezione per acquisizione dei servizi esterni  Prevedere un costo per tale attività Prevedere un costo di acquisto
<b>3 Attivazione della piattaforma e definizione architettura tecnologica ed applicativa</b> 3.1 Predisposizione Piano esecutivo con cronoprogramma 3.2 Costituzione dei gruppi di lavoro tecnici personale interno ed esterno per le esigenze/attività del Piano esecutivo 3.3 Intervento personalizzazione del software e dei parametri di gestione dei servizi digitali FacileTributi 3.4 Impianto del Sistema FacileTributi con predisposizione profili utente degli uffici dell'Ente riusante 3.5 Monitoraggio del piano di rischio delle scelte di adeguamento del prodotto fatte in relazione ai processi organizzativi in atto nel Progetto 3.6 Realizzazione della documentazione del codice sorgente e della documentazione tecnica, aggiornamento allegati KIT di riuso 3.7 Verifica, collaudoamento documenti KIT di riuso cedente relativamente al Piano di dispiegamento e attivazione FacileTributi da parte del riusante	Competenze tecnologiche non presenti all'interno dell'Ente	Prevedere costo per il supporto del fornitore del software
<b>4 Formazione Personale</b> 4.1 Analisi dei requisiti del Personale Interno. 4.2 Adattamento dei contenuti per la formazione fornita dal kit del riuso. 4.3 Predisposizione ambiente formazione 4.4 Formazione (frontale + esercitazione) tecnica su piattaforma di gestione. 4.5 Formazione a soggetti esterni 4.6 Follow up di Formazione	Resistenze degli operatori all'adozione del nuovo modello	superamento delle stesse
<b>5 Assistenza e supporto start-up (Formazione Tecnica piattaforma gestione. Help Desk . Assistenza utenti . Follow_up)</b> 5.1 Definizione della fornitura di servizi di help desk per l'utenza con valutazione risorsa esterna (in particolare fase di avvio). 5.2 Definizione della fornitura di servizi di assistenza tecnica a regime FacileTributi per l'Amministrazione riusante e predisposizione atti di acquisizione servizi 5.3 Revisione e completamento allegati KIT di riuso FacileTributi con aggiornamento informazioni documenti esistenti e inserimento nuovi documenti 5.4 Interazione amministrativa con Amministrazione cedente per trasferimento informazioni e contenuti esperienza riuso	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>6. Incontri e comunicazione</b> 6.1 Definizione della Pianificazione strategica della Comunicazione. 6.2 Comunicazione del rilascio della buona pratica ai Soggetti interessati del territorio 6.3 Adattamento dei documenti di presentazione del Servizio da utilizzare per la promozione forniti dal kit del riuso. 6.4 Incontri pubblici con i cittadini per presentazione del servizio 6.5 Incontri pubblici con le categorie (Commercialisti e CAF) per presentazione del servizio 6.6 Rilascio con collaudo con Amministrazione cedente del KIT di riuso aggiornato 6.7 Conferenza di presentazione e rendicontazione dei risultati di Progetto.	Problema/rischio	Possibili strategie

#### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

A fronte di ciascuna attività indicare le eventuali criticità e le possibili azioni da seguire per risolverle (sono indicati alcuni valori di esempio).

<b>Fasi e attività</b>		<b>Indicatore</b>
<b>1</b>	<b>Stima del compatibilità rispetto all'esigenza e definizione atti amministrativi di riuso</b>	
1.1	Definizione del gruppo di lavoro per la individuazione della Soluzione	Si/No
1.2	Analisi del fabbisogno amministrativo ed operativo della struttura organizzativa	Si/No
1.3	Richiesta di accesso al KIT di riuso FacileTributi	Si/No
1.4	Definizione delle specifiche dell'esigenza organizzativa e strumentale (digitale) attraverso il supporto del Kit di riuso, anche con verifica della licenza software.	Si/No
1.5	Analisi di compatibilità delle esigenze rispetto alla buona pratica descritta negli allegati del KIT A1, A2, A3, A4 e compilazione scheda excel A1_tool_autovalutazione_tempi_costi	Si/No
1.6	Predisposizione atti di acquisizione riuso di FacileTributi con Esito positivo stima di compatibilità	Si/No
1.7	Produzione del documento di comparazione/personalizzazione/modifica della buona pratica per attivazione su organizzazione dell'Ente	Si/No
<b>2</b>	<b>Analisi e progettazione intervento</b>	
2.1	Definizione Gruppo di progetto attivazione FacileTributi con individuazione personale interno ed esterno all'amministrazione	Si/No
2.2	Individuazione attraverso procedura di eprocurement della consulenza / attività esternalizzate a Soggetto di mercato	Si/No
2.3	Analisi del contesto organizzativo dell'Ente/Struttura riusante per definizione modello organizzativo FacileTributi	Si/No
2.4	Analisi e progettazione intervento su piattaforma digitale FacileTributi per completamento compatibilità verificata in FASE1 e definizione elementi di parametrizzazione del software e	Si/No
2.5	Definizione fabbisogno tecnologico (modello architettonico vedi A2-3 - Strumento_tecnologico del KIT di riuso)	Si/No
2.6	Deliberazione / Determinazione atti di presa in carico di FacileTributi	Si/No
2.7	Invio atti di riuso a Cedente	Si/No
2.8	Rattifica degli atti di progetto e formalizzazione degli ordini di servizio e/o di incarico	Si/No
2.9	Realizzazione delle specifiche tecniche di evoluzione o personalizzazione della soluzione originaria	Si/No
<b>3</b>	<b>Attivazione della piattaforma e definizione architettura tecnologica ed applicativa</b>	
3.1	Predisposizione Piano esecutivo con cronoprogramma	Si/No
3.2	Costituzione dei gruppi di lavoro tecnici personale interno ed esterno per le esigenze/attività del Piano esecutivo	Si/No
3.3	Intervento personalizzazione del software e dei parametri di gestione dei servizi digitali FacileTributi	Si/No
3.4	Impianto del Sistema FacileTributi con predisposizione profili utente degli uffici dell'Ente riusante	Si/No
3.5	Monitoraggio del piano di rischio delle scelte di adeguamento del prodotto fatte in relazione ai processi organizzativi in atto nel Progetto	Si/No
3.6	Realizzazione della documentazione del codice sorgente e della documentazione tecnica, aggiornamento allegati KIT di riuso	Si/No
3.7	Verifica, collazionamento documenti KIT di riuso cedente relativamente al Piano di dispiegamento e attivazione FacileTributi da parte del riusante	Si/No
<b>4</b>	<b>Formazione Personale</b>	
4.1	Analisi dei requisiti del Personale Interno	Si/No
4.2	Adattamento dei contenuti per la formazione fornita dal kit del riuso.	Si/No
4.3	Predisposizione ambiente formazione	Si/No
4.4	Formazione (frontale + esercitazione) tecnica su piattaforma di gestione.	Si/No
4.5	Formazione a Soggetti Esterini	Si/No
4.6	Follow up di Formazione	Si/No
<b>5</b>	<b>Assistenza e supporto start-up (Formazione Tecnica piattaforma gestione. Help Desk . Assistenza utenti . Follow_up)</b>	
5.1	Definizione della fornitura di servizi di help desk per l'utenza con valutazione risorsa esterna (in particolare fase di avvio).	Si/No
5.2	Definizione della fornitura di servizi di assistenza tecnica a regime FacileTributi per l'Amministrazione riusante e predisposizione atti di acquisizione servizi	Si/No
5.3	Revisione e completamento allegati KIT di riuso FacileTributi con aggiornamento informazioni documenti esistenti e inserimento nuovi documenti	Si/No
5.4	Interazione amministrativa con Amministrazione cedente per trasferimento informazioni e contenuti esperienza riuso	Si/No
<b>6.</b>	<b>Incontri e comunicazione</b>	
6.1	Definizione della Pianificazione strategica della Comunicazione.	Si/No
6.2	Comunicazione del rilascio della buona pratica ai Soggetti interessati del territorio	Si/No
6.3	Adattamento dei un documenti di presentazione del Servizio da utilizzare per la promozione forniti dal kit del riuso.	Si/No
6.4	Incontri pubblici con i cittadini per presentazione del servizio	Si/No
6.5	Incontri pubblici con le categorie (Commercialisti e CAF) per presentazione del servizio	Si/No
6.6	Rilascio con collaudo con Amministrazione cedente del KIT di riuso aggiornato	Si/No
6.7	Conferenza di presentazione e rendicontazione dei risultati di Progetto.	Si/No

#### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

A fronte di ciascuna attività compilare le seguenti colonne:

Indicatore - indicare se l'attività è stata svolta o meno

<b>Fasi e attività</b>		<b>Tipo di figura</b>	<b>Addetto 1</b>	<b>Addetto 2</b>	<b>Addetto 3</b>
<b>1</b>	<b>Gestione delle istanze</b>				
1.1	Acquisizione istanze	Addetto Ufficio Tributi			
1.2	Protocollazione istanze	Addetto Ufficio Protocollo			
1.3	Controllo istanze (formale)	Addetto Ufficio Tributi			
1.4	Gestione delle istanze (merito)	Addetto Ufficio Tributi			
1.5	Richiesta integrazioni (eventuale)	Addetto Ufficio Tributi			
1.6	Chiusura istanza	Addetto Ufficio Tributi			
<b>2</b>	<b>Aggiornamento verticale</b>	<b>Figura B.1</b>	<b>Addetto 1</b>	<b>Addetto 2</b>	<b>Addetto 3</b>
2.1	Verifica aggiornamento automatico verticale (scambio flussi)	Addetto Ufficio Tributi			
2.2	Aggiornamento manuale verticale	Addetto Ufficio Tributi			
<b>3</b>	<b>Sportello presso l'Ente</b>	<b>Figura C.1</b>	<b>Addetto 1</b>	<b>Addetto 2</b>	<b>Addetto 3</b>
3.1	Attivazione sportello "fisico" con postazione PC	Addetto Sportello			
3.2	Formazione (utilizzo servizio)	Addetto Sportello			
3.3	Assistenza alla compilazione di istanze	Addetto Sportello			
<b>4</b>	<b>Supporto per i contribuenti che utilizzano lo sportello (front office)</b>	<b>Figura D.1</b>	<b>Addetto 1</b>	<b>Addetto 2</b>	<b>Addetto 3</b>
4.1	Attivazione contact-center (numero telefonico dedicato e/o mail)	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
4.2	Presa in carico segnalazioni	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
4.3	Verifica segnalazioni	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
4.4	Coinvolgimento supporto tecnico (se necessario)	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
4.5	Feed-back al contribuente	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
<b>5</b>	<b>Assistenza e supporto tecnico (back office)</b>	<b>Figura E.1</b>	<b>Addetto 1</b>	<b>Addetto 2</b>	<b>Addetto 3</b>
5.1	Attivazione e disattivazione del servizio	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
5.2	Estrazione dati (a seguito disattivazione del servizio)	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
5.3	Raccolta segnalazioni	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
5.4	Risoluzione segnalazioni	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
5.5	Feed-back segnalazioni (a Ente)	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			
5.6	Feed-back segnalazioni (a contribuente)	Addetto Sportello o Operatore Assistenza Tecnica			

#### ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE

A fronte di ciascuna attività operativa indicare il tipo di figura professionale più adatta da impiegare. La colonna è compilata a titolo esemplificativo.

Indicare nelle colonne da D a E (se necessario aggiungere altre colonne) i nominativi degli addetti destinati a svolgere le diverse attività, tenendo conto che la quantità di personale necessario dipende dai fattori di variabilità elencati al punto A1.3 del documento "FacileTributi - Output - Kit del Riuso - A2-1 - Strum\_gestionale".

Ad esempio la valutazione del numero atteso di pratiche/giorno da gestire determinerà il numero di addetti da impiegare per la verifica delle istanze, considerando il tempo che ciascuna risorsa dedicherà alla singola attività e la

conseguente quantità di pratiche gestibili al giorno.

Es.: pratiche giornaliere da gestire 34 - pratiche gestite da singolo addetto: 20 - addetti necessari 2, di cui uno part-time.

**N.B.: l'attività di supporto al front-office e al back-office può essere erogata da una struttura interna all'Ente adeguatamente formata oppure da risorse esterne all'Ente.**

Fasi e attività	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>1 Gestione delle istanze</b> 1.1 Acquisizione istanze 1.2 Protocollo istanze 1.3 Controllo istanze (formale) 1.4 Gestione delle istanze (merito) 1.5 Richiesta integrazioni (eventuale) 1.6 Chiusura istanza		
<b>2 Aggiornamento verticale</b> 2.1 Verifica aggiornamento automatico verticale (scambio flussi) 2.2 Aggiornamento manuale verticale	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>3 Sportello presso l'Ente</b> 3.1 Attivazione sportello "fisico" con postazione PC 3.2 Formazione (utilizzo servizio) 3.3 Assistenza alla compilazione di istanze	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>4 Supporto per i contribuenti che utilizzano lo sportello (front office)</b> 4.1 Attivazione contact-center (numero telefonico dedicato e/o mail) 4.2 Presa in carico segnalazioni 4.3 Verifica segnalazioni 4.4 Coinvolgimento supporto tecnico (se necessario) 4.5 Riscontro al contribuente	Problema/rischio	Possibili strategie
<b>5 Assistenza e supporto tecnico (back office)</b> 5.1 Attivazione e disattivazione del servizio 5.2 Estrazione dati (a seguito disattivazione del servizio) 5.3 Raccolta segnalazioni 5.4 Risoluzione segnalazioni 5.5 Feed-back segnalazioni (a Ente) 5.6 Feed-back segnalazioni (a contribuente)	Problema/rischio	Possibili strategie

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE**

A fronte di ciascuna attività indicare le eventuali criticità e le possibili azioni da seguire per risolverle.

Fasi e attività							
	Indicatore periodo 1	Indicatore periodo 2	Indicatore periodo ...	Unità di misura	Sistema di misurazione	Periodicità di misurazione	Valore/range che determinano l'indicatore
<b>1 Gestione delle istanze</b>							
1.1 Acquisizione istanze	1	0		Numero	Funzioni di analisi del back office	Mensile	da 0-50: valore 0 / da 51-100: valore 1 / oltre: 2
1.2 Protocollazione istanze							
1.3 Controllo istanze (formale)							
1.4 Gestione delle istanze (merito)							
1.5 Richiesta integrazioni (eventuale)							
1.6 Chiusura istanza							
<b>2 Aggiornamento verticale</b>							
2.1 Verifica aggiornamento automatico verticale (scambio flussi)							
2.2 Aggiornamento manuale verticale							
<b>3 Sportello presso l'Ente</b>							
3.1 Attivazione sportello "fisico" con postazione PC							
3.2 Formazione (utilizzo servizio)							
3.3 Assistenza alla compilazione di istanze							
<b>4 Supporto per i contribuenti che utilizzano lo sportello (front office)</b>							
4.1 Attivazione contact-center (numero telefonico dedicato e/o mail)							
4.2 Presa in carico segnalazioni							
4.3 Verifica segnalazioni							
4.4 Coinvolgimento supporto tecnico (se necessario)							
4.5 Riscontro al contribuente							
<b>5 Assistenza e supporto tecnico (back office)</b>							
5.1 Attivazione e disattivazione del servizio							
5.2 Estrazione dati (a seguito disattivazione del servizio)							
5.3 Raccolta segnalazioni							
5.4 Risoluzione segnalazioni							
5.5 Feed-back segnalazioni (a Ente)							
5.6 Feed-back segnalazioni (a contribuente)							

**ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE**

A fronte di ciascuna attività individuare il sistema di misurazione, il valore/range e di conseguenza l'unità di misura, la periodicità e l'indicatore.

La prima riga è compilata a titolo esemplificativo.

[Home](#) » [Licenses](#)

# GNU Affero General Public License v3.0 only

## Full name

GNU Affero General Public License v3.0 only

## Short identifier

AGPL-3.0-only

## Other web pages for this license

- <https://www.gnu.org/licenses/agpl.txt>
- <https://opensource.org/licenses/AGPL-3.0>

## Notes

This version was released: 19 November 2007. This license identifier refers to the choice to use the code under AGPL-3.0-only, as distinguished from use of code under AGPL-3.0-or-later (i.e., AGPL-3.0 or some later version). The license notice (as seen in the Standard License Header field below) states which of these applies to the code in the file. The example in the exhibit to the license shows the license notice for the "or later" approach.

## Text

### GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE

Version 3, 19 November 2007

Copyright (C) 2007 Free Software Foundation, Inc. <<http://fsf.org/>>

Everyone is permitted to copy and distribute verbatim copies of this license document, but changing it is not allowed.

### Preamble

The GNU Affero General Public License is a free, copyleft license for software and other kinds of works, specifically designed to ensure cooperation with the community in the case of network server software.

The licenses for most software and other practical works are designed to take away your freedom to share and change the works. By contrast, our General Public Licenses are intended to guarantee your freedom to share and change all versions of a program--to make sure it remains free software for all its users.

When we speak of free software, we are referring to freedom, not price. Our General Public Licenses are designed to make sure that you have the freedom to distribute copies of free software (and charge for them if you wish), that you receive source code or can get it if you want it, that you can change the software or use pieces of it in new free programs, and that you know you can do these things.

Developers that use our General Public Licenses protect your rights with two steps: (1) assert copyright on the software, and (2) offer you this License which gives you legal permission to copy, distribute and/or modify the



software.

A secondary benefit of defending all users' freedom is that improvements made in alternate versions of the program, if they receive widespread use, become available for other developers to incorporate. Many developers of free software are heartened and encouraged by the resulting cooperation. However, in the case of software used on network servers, this result may fail to come about. The GNU General Public License permits making a modified version and letting the public access it on a server without ever releasing its source code to the public.

The GNU Affero General Public License is designed specifically to ensure that, in such cases, the modified source code becomes available to the community. It requires the operator of a network server to provide the source code of the modified version running there to the users of that server. Therefore, public use of a modified version, on a publicly accessible server, gives the public access to the source code of the modified version.

An older license, called the Affero General Public License and published by Affero, was designed to accomplish similar goals. This is a different license, not a version of the Affero GPL, but Affero has released a new version of the Affero GPL which permits relicensing under this license.

The precise terms and conditions for copying, distribution and modification follow.

## TERMS AND CONDITIONS

### 0. Definitions.

"This License" refers to version 3 of the GNU Affero General Public License.

"Copyright" also means copyright-like laws that apply to other kinds of works, such as semiconductor masks.

"The Program" refers to any copyrightable work licensed under this License. Each licensee is addressed as "you". "Licensees" and "recipients" may be individuals or organizations.

To "modify" a work means to copy from or adapt all or part of the work in a fashion requiring copyright permission, other than the making of an exact copy. The resulting work is called a "modified version" of the earlier work or a work "based on" the earlier work.

A "covered work" means either the unmodified Program or a work based on the Program.

To "propagate" a work means to do anything with it that, without permission, would make you directly or secondarily liable for infringement under applicable copyright law, except executing it on a computer or modifying a private copy. Propagation includes copying, distribution (with or without modification), making available to the public, and in some countries other activities as well.

To "convey" a work means any kind of propagation that enables other parties to make or receive copies. Mere interaction with a user through a computer network, with no transfer of a copy, is not conveying.

An interactive user interface displays "Appropriate Legal Notices" to the extent that it includes a convenient and prominently visible feature that (1) displays an appropriate copyright notice, and (2) tells the user that there is no warranty for the work (except to the extent that warranties are provided), that licensees may convey the work under this License, and how to view a copy of this License. If the interface presents a list of user commands or options, such as a menu, a prominent item in the list meets this criterion.

### 1. Source Code.

The "source code" for a work means the preferred form of the work for making modifications to it. "Object code" means any non-source form of a work.

A "Standard Interface" means an interface that either is an official standard defined by a recognized standards body, or, in the case of interfaces specified for a particular programming language, one that is widely used

among developers working in that language.

The "System Libraries" of an executable work include anything, other than the work as a whole, that (a) is included in the normal form of packaging a Major Component, but which is not part of that Major Component, and (b) serves only to enable use of the work with that Major Component, or to implement a Standard Interface for which an implementation is available to the public in source code form. A "Major Component", in this context, means a major essential component (kernel, window system, and so on) of the specific operating system (if any) on which the executable work runs, or a compiler used to produce the work, or an object code interpreter used to run it.

The "Corresponding Source" for a work in object code form means all the source code needed to generate, install, and (for an executable work) run the object code and to modify the work, including scripts to control those activities. However, it does not include the work's System Libraries, or general-purpose tools or generally available free programs which are used unmodified in performing those activities but which are not part of the work. For example, Corresponding Source includes interface definition files associated with source files for the work, and the source code for shared libraries and dynamically linked subprograms that the work is specifically designed to require, such as by intimate data communication or control flow between those subprograms and other parts of the work.

The Corresponding Source need not include anything that users can regenerate automatically from other parts of the Corresponding Source.

The Corresponding Source for a work in source code form is that same work.

## **2. Basic Permissions.**

All rights granted under this License are granted for the term of copyright on the Program, and are irrevocable provided the stated conditions are met. This License explicitly affirms your unlimited permission to run the unmodified Program. The output from running a covered work is covered by this License only if the output, given its content, constitutes a covered work. This License acknowledges your rights of fair use or other equivalent, as provided by copyright law.

You may make, run and propagate covered works that you do not convey, without conditions so long as your license otherwise remains in force. You may convey covered works to others for the sole purpose of having them make modifications exclusively for you, or provide you with facilities for running those works, provided that you comply with the terms of this License in conveying all material for which you do not control copyright. Those thus making or running the covered works for you must do so exclusively on your behalf, under your direction and control, on terms that prohibit them from making any copies of your copyrighted material outside their relationship with you.

Conveying under any other circumstances is permitted solely under the conditions stated below. Sublicensing is not allowed; section 10 makes it unnecessary.

## **3. Protecting Users' Legal Rights From Anti-Circumvention Law.**

No covered work shall be deemed part of an effective technological measure under any applicable law fulfilling obligations under article 11 of the WIPO copyright treaty adopted on 20 December 1996, or similar laws prohibiting or restricting circumvention of such measures.

When you convey a covered work, you waive any legal power to forbid circumvention of technological measures to the extent such circumvention is effected by exercising rights under this License with respect to the covered work, and you disclaim any intention to limit operation or modification of the work as a means of enforcing, against the work's users, your or third parties' legal rights to forbid circumvention of technological measures.

## **4. Conveying Verbatim Copies.**

You may convey verbatim copies of the Program's source code as you receive it, in any medium, provided that



you conspicuously and appropriately publish on each copy an appropriate copyright notice; keep intact all notices stating that this License and any non-permissive terms added in accord with section 7 apply to the code; keep intact all notices of the absence of any warranty; and give all recipients a copy of this License along with the Program.

You may charge any price or no price for each copy that you convey, and you may offer support or warranty protection for a fee.

## 5. Conveying Modified Source Versions.

You may convey a work based on the Program, or the modifications to produce it from the Program, in the form of source code under the terms of section 4, provided that you also meet all of these conditions:

- a) The work must carry prominent notices stating that you modified it, and giving a relevant date.
- b) The work must carry prominent notices stating that it is released under this License and any conditions added under section 7. This requirement modifies the requirement in section 4 to "keep intact all notices".
- c) You must license the entire work, as a whole, under this License to anyone who comes into possession of a copy. This License will therefore apply, along with any applicable section 7 additional terms, to the whole of the work, and all its parts, regardless of how they are packaged. This License gives no permission to license the work in any other way, but it does not invalidate such permission if you have separately received it.
- d) If the work has interactive user interfaces, each must display Appropriate Legal Notices; however, if the Program has interactive interfaces that do not display Appropriate Legal Notices, your work need not make them do so.

A compilation of a covered work with other separate and independent works, which are not by their nature extensions of the covered work, and which are not combined with it such as to form a larger program, in or on a volume of a storage or distribution medium, is called an "aggregate" if the compilation and its resulting copyright are not used to limit the access or legal rights of the compilation's users beyond what the individual works permit. Inclusion of a covered work in an aggregate does not cause this License to apply to the other parts of the aggregate.

## 6. Conveying Non-Source Forms.

You may convey a covered work in object code form under the terms of sections 4 and 5, provided that you also convey the machine-readable Corresponding Source under the terms of this License, in one of these ways:

- a) Convey the object code in, or embodied in, a physical product (including a physical distribution medium), accompanied by the Corresponding Source fixed on a durable physical medium customarily used for software interchange.
- b) Convey the object code in, or embodied in, a physical product (including a physical distribution medium), accompanied by a written offer, valid for at least three years and valid for as long as you offer spare parts or customer support for that product model, to give anyone who possesses the object code either (1) a copy of the Corresponding Source for all the software in the product that is covered by this License, on a durable physical medium customarily used for software interchange, for a price no more than your reasonable cost of physically performing this conveying of source, or (2) access to copy the Corresponding Source from a network server at no charge.
- c) Convey individual copies of the object code with a copy of the written offer to provide the Corresponding Source. This alternative is allowed only occasionally and noncommercially, and only if you received the object code with such an offer, in accord with subsection 6b.
- d) Convey the object code by offering access from a designated place (gratis or for a charge), and offer equivalent access to the Corresponding Source in the same way through the same place at no further charge. You need not require recipients to copy the Corresponding Source along with the object code. If the place to copy the object code is a network server, the Corresponding Source may be on a different server (operated by you or a third party) that supports equivalent copying facilities, provided you maintain clear directions next to the object code saying where to find the Corresponding Source. Regardless of

what server hosts the Corresponding Source, you remain obligated to ensure that it is available for as long as needed to satisfy these requirements.

e) Convey the object code using peer-to-peer transmission, provided you inform other peers where the object code and Corresponding Source of the work are being offered to the general public at no charge under subsection 6d.

A separable portion of the object code, whose source code is excluded from the Corresponding Source as a System Library, need not be included in conveying the object code work.

A "User Product" is either (1) a "consumer product", which means any tangible personal property which is normally used for personal, family, or household purposes, or (2) anything designed or sold for incorporation into a dwelling. In determining whether a product is a consumer product, doubtful cases shall be resolved in favor of coverage. For a particular product received by a particular user, "normally used" refers to a typical or common use of that class of product, regardless of the status of the particular user or of the way in which the particular user actually uses, or expects or is expected to use, the product. A product is a consumer product regardless of whether the product has substantial commercial, industrial or non-consumer uses, unless such uses represent the only significant mode of use of the product.

"Installation Information" for a User Product means any methods, procedures, authorization keys, or other information required to install and execute modified versions of a covered work in that User Product from a modified version of its Corresponding Source. The information must suffice to ensure that the continued functioning of the modified object code is in no case prevented or interfered with solely because modification has been made.

If you convey an object code work under this section in, or with, or specifically for use in, a User Product, and the conveying occurs as part of a transaction in which the right of possession and use of the User Product is transferred to the recipient in perpetuity or for a fixed term (regardless of how the transaction is characterized), the Corresponding Source conveyed under this section must be accompanied by the Installation Information. But this requirement does not apply if neither you nor any third party retains the ability to install modified object code on the User Product (for example, the work has been installed in ROM).

The requirement to provide Installation Information does not include a requirement to continue to provide support service, warranty, or updates for a work that has been modified or installed by the recipient, or for the User Product in which it has been modified or installed. Access to a network may be denied when the modification itself materially and adversely affects the operation of the network or violates the rules and protocols for communication across the network.

Corresponding Source conveyed, and Installation Information provided, in accord with this section must be in a format that is publicly documented (and with an implementation available to the public in source code form), and must require no special password or key for unpacking, reading or copying.

## 7. Additional Terms.

"Additional permissions" are terms that supplement the terms of this License by making exceptions from one or more of its conditions. Additional permissions that are applicable to the entire Program shall be treated as though they were included in this License, to the extent that they are valid under applicable law. If additional permissions apply only to part of the Program, that part may be used separately under those permissions, but the entire Program remains governed by this License without regard to the additional permissions.

When you convey a copy of a covered work, you may at your option remove any additional permissions from that copy, or from any part of it. (Additional permissions may be written to require their own removal in certain cases when you modify the work.) You may place additional permissions on material, added by you to a covered work, for which you have or can give appropriate copyright permission.



Notwithstanding any other provision of this License, for material you add to a covered work, you may (if authorized by the copyright holders of that material) supplement the terms of this License with terms:

- a) Disclaiming warranty or limiting liability differently from the terms of sections 15 and 16 of this License; or
- b) Requiring preservation of specified reasonable legal notices or author attributions in that material or in the Appropriate Legal Notices displayed by works containing it; or
- c) Prohibiting misrepresentation of the origin of that material, or requiring that modified versions of such material be marked in reasonable ways as different from the original version; or
- d) Limiting the use for publicity purposes of names of licensors or authors of the material; or
- e) Declining to grant rights under trademark law for use of some trade names, trademarks, or service marks; or
- f) Requiring indemnification of licensors and authors of that material by anyone who conveys the material (or modified versions of it) with contractual assumptions of liability to the recipient, for any liability that these contractual assumptions directly impose on those licensors and authors.

All other non-permissive additional terms are considered "further restrictions" within the meaning of section 10. If the Program as you received it, or any part of it, contains a notice stating that it is governed by this License along with a term that is a further restriction, you may remove that term. If a license document contains a further restriction but permits relicensing or conveying under this License, you may add to a covered work material governed by the terms of that license document, provided that the further restriction does not survive such relicensing or conveying.

If you add terms to a covered work in accord with this section, you must place, in the relevant source files, a statement of the additional terms that apply to those files, or a notice indicating where to find the applicable terms.

Additional terms, permissive or non-permissive, may be stated in the form of a separately written license, or stated as exceptions; the above requirements apply either way.

#### 8. Termination.

You may not propagate or modify a covered work except as expressly provided under this License. Any attempt otherwise to propagate or modify it is void, and will automatically terminate your rights under this License (including any patent licenses granted under the third paragraph of section 11).

However, if you cease all violation of this License, then your license from a particular copyright holder is reinstated (a) provisionally, unless and until the copyright holder explicitly and finally terminates your license, and (b) permanently, if the copyright holder fails to notify you of the violation by some reasonable means prior to 60 days after the cessation.

Moreover, your license from a particular copyright holder is reinstated permanently if the copyright holder notifies you of the violation by some reasonable means, this is the first time you have received notice of violation of this License (for any work) from that copyright holder, and you cure the violation prior to 30 days after your receipt of the notice.

Termination of your rights under this section does not terminate the licenses of parties who have received copies or rights from you under this License. If your rights have been terminated and not permanently reinstated, you do not qualify to receive new licenses for the same material under section 10.

#### 9. Acceptance Not Required for Having Copies.



You are not required to accept this License in order to receive or run a copy of the Program. Ancillary propagation of a covered work occurring solely as a consequence of using peer-to-peer transmission to receive a copy likewise does not require acceptance. However, nothing other than this License grants you permission to propagate or modify any covered work. These actions infringe copyright if you do not accept this License. Therefore, by modifying or propagating a covered work, you indicate your acceptance of this License to do so.

## 10. Automatic Licensing of Downstream Recipients.

Each time you convey a covered work, the recipient automatically receives a license from the original licensors, to run, modify and propagate that work, subject to this License. You are not responsible for enforcing compliance by third parties with this License.

An "entity transaction" is a transaction transferring control of an organization, or substantially all assets of one, or subdividing an organization, or merging organizations. If propagation of a covered work results from an entity transaction, each party to that transaction who receives a copy of the work also receives whatever licenses to the work the party's predecessor in interest had or could give under the previous paragraph, plus a right to possession of the Corresponding Source of the work from the predecessor in interest, if the predecessor has it or can get it with reasonable efforts.

You may not impose any further restrictions on the exercise of the rights granted or affirmed under this License. For example, you may not impose a license fee, royalty, or other charge for exercise of rights granted under this License, and you may not initiate litigation (including a cross-claim or counterclaim in a lawsuit) alleging that any patent claim is infringed by making, using, selling, offering for sale, or importing the Program or any portion of it.

## 11. Patents.

A "contributor" is a copyright holder who authorizes use under this License of the Program or a work on which the Program is based. The work thus licensed is called the contributor's "contributor version".

A contributor's "essential patent claims" are all patent claims owned or controlled by the contributor, whether already acquired or hereafter acquired, that would be infringed by some manner, permitted by this License, of making, using, or selling its contributor version, but do not include claims that would be infringed only as a consequence of further modification of the contributor version. For purposes of this definition, "control" includes the right to grant patent sublicenses in a manner consistent with the requirements of this License.

Each contributor grants you a non-exclusive, worldwide, royalty-free patent license under the contributor's essential patent claims, to make, use, sell, offer for sale, import and otherwise run, modify and propagate the contents of its contributor version.

In the following three paragraphs, a "patent license" is any express agreement or commitment, however denominated, not to enforce a patent (such as an express permission to practice a patent or covenant not to sue for patent infringement). To "grant" such a patent license to a party means to make such an agreement or commitment not to enforce a patent against the party.

If you convey a covered work, knowingly relying on a patent license, and the Corresponding Source of the work is not available for anyone to copy, free of charge and under the terms of this License, through a publicly available network server or other readily accessible means, then you must either (1) cause the Corresponding Source to be so available, or (2) arrange to deprive yourself of the benefit of the patent license for this particular work, or (3) arrange, in a manner consistent with the requirements of this License, to extend the patent

license to downstream recipients. "Knowingly relying" means you have actual knowledge that, but for the patent license, your conveying the covered work in a country, or your recipient's use of the covered work in



country, would infringe one or more identifiable patents in that country that you have reason to believe are valid.

If, pursuant to or in connection with a single transaction or arrangement, you convey, or propagate by procuring conveyance of, a covered work, and grant a patent license to some of the parties receiving the covered work authorizing them to use, propagate, modify or convey a specific copy of the covered work, then the patent license you grant is automatically extended to all recipients of the covered work and works based on it.

A patent license is "discriminatory" if it does not include within the scope of its coverage, prohibits the exercise of, or is conditioned on the non-exercise of one or more of the rights that are specifically granted under this License. You may not convey a covered work if you are a party to an arrangement with a third party that is in the business of distributing software, under which you make payment to the third party based on the extent of your activity of conveying the work, and under which the third party grants, to any of the parties who would receive the covered work from you, a discriminatory patent license (a) in connection with copies of the covered work conveyed by you (or copies made from those copies), or (b) primarily for and in connection with specific products or compilations that contain the covered work, unless you entered into that arrangement, or that patent license was granted, prior to 28 March 2007.

Nothing in this License shall be construed as excluding or limiting any implied license or other defenses to infringement that may otherwise be available to you under applicable patent law.

#### **12. No Surrender of Others' Freedom.**

If conditions are imposed on you (whether by court order, agreement or otherwise) that contradict the conditions of this License, they do not excuse you from the conditions of this License. If you cannot convey a covered work so as to satisfy simultaneously your obligations under this License and any other pertinent obligations, then as a consequence you may not convey it at all. For example, if you agree to terms that obligate you to collect a royalty for further conveying from those to whom you convey the Program, the only way you could satisfy both those terms and this License would be to refrain entirely from conveying the Program.

#### **13. Remote Network Interaction; Use with the GNU General Public License.**

Notwithstanding any other provision of this License, if you modify the Program, your modified version must prominently offer all users interacting with it remotely through a computer network (if your version supports such interaction) an opportunity to receive the Corresponding Source of your version by providing access to the Corresponding Source from a network server at no charge, through some standard or customary means of facilitating copying of software. This Corresponding Source shall include the Corresponding Source for any work covered by version 3 of the GNU General Public License that is incorporated pursuant to the following paragraph.

Notwithstanding any other provision of this License, you have permission to link or combine any covered work with a work licensed under version 3 of the GNU General Public License into a single combined work, and to convey the resulting work. The terms of this License will continue to apply to the part which is the covered work, but the work with which it is combined will remain governed by version 3 of the GNU General Public License.

#### **14. Revised Versions of this License.**

The Free Software Foundation may publish revised and/or new versions of the GNU Affero General Public License from time to time. Such new versions will be similar in spirit to the present version, but may differ in detail to address new problems or concerns.

Each version is given a distinguishing version number. If the Program specifies that a certain numbered version of the GNU Affero General Public License "or any later version" applies to it, you have the option of following

the terms and conditions either of that numbered version or of any later version published by the Free Software Foundation. If the Program does not specify a version number of the GNU Affero General Public License, you may choose any version ever published by the Free Software Foundation.

If the Program specifies that a proxy can decide which future versions of the GNU Affero General Public License can be used, that proxy's public statement of acceptance of a version permanently authorizes you to choose that version for the Program.

Later license versions may give you additional or different permissions. However, no additional obligations are imposed on any author or copyright holder as a result of your choosing to follow a later version.

#### **15. Disclaimer of Warranty.**

THERE IS NO WARRANTY FOR THE PROGRAM, TO THE EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW. EXCEPT WHEN OTHERWISE STATED IN WRITING THE COPYRIGHT HOLDERS AND/OR OTHER PARTIES PROVIDE THE PROGRAM "AS IS" WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EITHER EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, BUT NOT LIMITED TO, THE IMPLIED WARRANTIES OF MERCHANTABILITY AND FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. THE ENTIRE RISK AS TO THE QUALITY AND PERFORMANCE OF THE PROGRAM IS WITH YOU. SHOULD THE PROGRAM PROVE DEFECTIVE, YOU ASSUME THE COST OF ALL NECESSARY SERVICING, REPAIR OR CORRECTION.

#### **16. Limitation of Liability.**

IN NO EVENT UNLESS REQUIRED BY APPLICABLE LAW OR AGREED TO IN WRITING WILL ANY COPYRIGHT HOLDER, OR ANY OTHER PARTY WHO MODIFIES AND/OR CONVEYS THE PROGRAM AS PERMITTED ABOVE, BE LIABLE TO YOU FOR DAMAGES, INCLUDING ANY GENERAL, SPECIAL, INCIDENTAL OR CONSEQUENTIAL DAMAGES ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THE PROGRAM (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO LOSS OF DATA OR DATA BEING RENDERED INACCURATE OR LOSSES SUSTAINED BY YOU OR THIRD PARTIES OR A FAILURE OF THE PROGRAM TO OPERATE WITH ANY OTHER PROGRAMS), EVEN IF SUCH HOLDER OR OTHER PARTY HAS BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

#### **17. Interpretation of Sections 15 and 16.**

If the disclaimer of warranty and limitation of liability provided above cannot be given local legal effect according to their terms, reviewing courts shall apply local law that most closely approximates an absolute waiver of all civil liability in connection with the Program, unless a warranty or assumption of liability accompanies a copy of the Program in return for a fee.

## **END OF TERMS AND CONDITIONS**

### **How to Apply These Terms to Your New Programs**

If you develop a new program, and you want it to be of the greatest possible use to the public, the best way to achieve this is to make it free software which everyone can redistribute and change under these terms.

To do so, attach the following notices to the program. It is safest to attach them to the start of each source file to most effectively state the exclusion of warranty; and each file should have at least the "copyright" line and a pointer to where the full notice is found.

<one line to give the program's name and a brief idea of what it does.>

Copyright (C) <year> <name of author>

This program is free software: you can redistribute it and/or modify it under the terms of the GNU Affero General Public License as published by the Free Software Foundation, either version 3 of the License, or (at your option) any later version.



This program is distributed in the hope that it will be useful, but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the GNU Affero General Public License for more details.

You should have received a copy of the GNU Affero General Public License along with this program. If not, see <<https://www.gnu.org/licenses/>>.

Also add information on how to contact you by electronic and paper mail.

If your software can interact with users remotely through a computer network, you should also make sure that it provides a way for users to get its source. For example, if your program is a web application, its interface could display a "Source" link that leads users to an archive of the code. There are many ways you could offer source, and different solutions will be better for different programs; see section 13 for the specific requirements.

You should also get your employer (if you work as a programmer) or school, if any, to sign a "copyright disclaimer" for the program, if necessary. For more information on this, and how to apply and follow the GNU AGPL, see <<https://www.gnu.org/licenses/>>.

## Standard License Header

Copyright (C) [year] [name of author]

This program is free software: you can redistribute it and/or modify it under the terms of the GNU Affero General Public License as published by the Free Software Foundation, version 3.

This program is distributed in the hope that it will be useful, but WITHOUT ANY WARRANTY; without even the implied warranty of MERCHANTABILITY or FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE. See the GNU Affero General Public License for more details.

You should have received a copy of the GNU Affero General Public License along with this program. If not, see <<https://www.gnu.org/licenses/>>

© 2018 SPDX Workgroup a Linux Foundation Project. All Rights Reserved.

Linux Foundation is a registered trademark of The Linux Foundation. Linux is a registered trademark of Linus Torvalds.

Please see our privacy policy and terms of use.





UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per la  
Cohesione Territoriale



GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

# FacileTributi

Sportello OnLine del Contribuente

## MANUALE DI INSTALLAZIONE

Rel. 1.0



## 1. Prerequisiti

### 1.1 IIS

Installare IIS: da **Server Manager** devono risultare almeno i seguenti servizi

The screenshot shows the Windows Server Manager interface. On the left, a navigation pane lists "Dashboard", "Server locale", "Tutti i server", "IIS" (which is selected and highlighted in blue), and "Servizi file e archiviazione". The main area is titled "SERVIZI" and shows a list of services with the following details:

Nome server	Nome visualizzato	Nome di servizio	Stato	Tipo di avvio
VM5RSSRV2019	Servizio Application Host Helper	AppHostSvc	In esecuzione	Automatico
VM5RSSRV2019	Servizio Gestione Web	WMSvc	Arrestato	Manuale
VM5RSSRV2019	Servizio di amministrazione di IIS	IISADMIN	In esecuzione	Automatico
VM5RSSRV2019	ASP.NET State Service	aspnet_state	Arrestato	Manuale
VM5RSSRV2019	Servizio Pubblicazione sul Web	W3SVC	In esecuzione	Automatico
VM5RSSRV2019	Servizio Attivazione processo Windows	WAS	In esecuzione	Manuale

Con i seguenti ruoli/funzionalità

The screenshot shows the "Select server roles" window. The left sidebar has links: "Before You Begin", "Installation Type", "Server Selection", "Server Roles" (which is selected and highlighted in blue), "Features", "Confirmation", and "Results". The main area is titled "Select one or more roles to install on the selected server." It shows a list of roles with checkboxes:

- Device Health Attestation
- DHCP Server
- DNS Server
- Fax Server
- File and Storage Services (1 of 12 installed)
- Host Guardian Service
- Hyper-V
- MultiPoint Services
- Network Policy and Access Services
- Print and Document Services
- Remote Access
- Remote Desktop Services
- Volume Shadow Copy Services
- Web Server (IIS) (23 of 43 installed)

  - Web Server (20 of 34 installed)
  - FTP Server
  - Management Tools (3 of 7 installed)
  - Windows Deployment Services
  - Windows Server Essentials Experience
  - Windows Server Update Services

The "Web Server (IIS) (23 of 43 installed)" checkbox is highlighted with a red rectangle.



Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

**Roles**

- Hyper-V
- MultiPoint Services
- Network Policy and Access Services
- Print and Document Services
- Remote Access
- Remote Desktop Services
- Volume Activation Services
- Web Server (IIS) (23 of 43 installed)
  - Web Server (20 of 34 installed)
    - Common HTTP Features (5 of 6 installed)
      - Default Document (Installed)
      - Directory Browsing (Installed)
      - HTTP Errors (Installed)
      - Static Content (Installed)
      - HTTP Redirection (Installed)
      - WebDAV Publishing
    - Health and Diagnostics (3 of 6 installed)
    - Performance (1 of 2 installed)
    - Security (4 of 9 installed)

## Select server roles

Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

**Roles**

- Hyper-V
- MultiPoint Services
- Network Policy and Access Services
- Print and Document Services
- Remote Access
- Remote Desktop Services
- Volume Activation Services
- Web Server (IIS) (23 of 43 installed)
  - Web Server (20 of 34 installed)
    - Common HTTP Features (5 of 6 installed)
    - Health and Diagnostics (3 of 6 installed)
      - HTTP Logging (Installed)
      - Custom Logging
      - Logging Tools (Installed)
      - ODBC Logging
      - Request Monitor (Installed)
      - Tracing
    - Performance (1 of 2 installed)
    - Security (4 of 9 installed)



## Select server roles

Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

### Roles

- Hyper-V
- MultiPoint Services
- Network Policy and Access Services
- Print and Document Services
- Remote Access
- Remote Desktop Services
- Volume Activation Services
- Web Server (IIS) (23 of 43 installed)
  - Web Server (20 of 34 installed)
    - Common HTTP Features (5 of 6 installed)
    - Health and Diagnostics (3 of 6 installed)
    - Performance (1 of 2 installed)
      - Static Content Compression (Installed)
      - Dynamic Content Compression
    - Security (4 of 9 installed)
    - Application Development (7 of 11 installed)
  - FTP Server
  - Management Tools (3 of 7 installed)
  - Windows Deployment Services

## Select server roles

Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

### Roles

- > Web Server (20 of 34 installed)
  - Common HTTP Features (5 of 6 installed)
  - Health and Diagnostics (3 of 6 installed)
  - Performance (1 of 2 installed)
  - Security (4 of 9 installed)
    - Request Filtering (Installed)
    - Basic Authentication (Installed)
    - Centralized SSL Certificate Support (Instal
    - Client Certificate Mapping Authentica
    - Digest Authentication
    - IIS Client Certificate Mapping Authenti
    - IP and Domain Restrictions
    - URL Authorization
    - Windows Authentication (Installed)
  - Application Development (7 of 11 installed)
  - FTP Server
  - Management Tools (3 of 7 installed)
  - Windows Deployment Services
  - Windows Server Essentials Experience



## Select server roles

Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

### Roles

- ▷  Performance (1 of 2 installed)
- ▷  Security (4 of 9 installed)
- ▷  Application Development (7 of 11 installed)
  - .NET Extensibility 3.5 (Installed)
  - .NET Extensibility 4.6 (Installed)
  - Application Initialization
  - ASP
  - ASP.NET 3.5 (Installed)
  - ASP.NET 4.6 (Installed)
  - CGI (Installed)
  - ISAPI Extensions (Installed)
  - ISAPI Filters (Installed)
  - Server Side Includes
  - WebSocket Protocol
- ▷  FTP Server
- ▷  Management Tools (3 of 7 installed)
  - Windows Deployment Services
  - Windows Server Essentials Experience
  - Windows Server Update Services

## Select server roles

Before You Begin

Installation Type

Server Selection

**Server Roles**

Features

Confirmation

Results

Select one or more roles to install on the selected server.

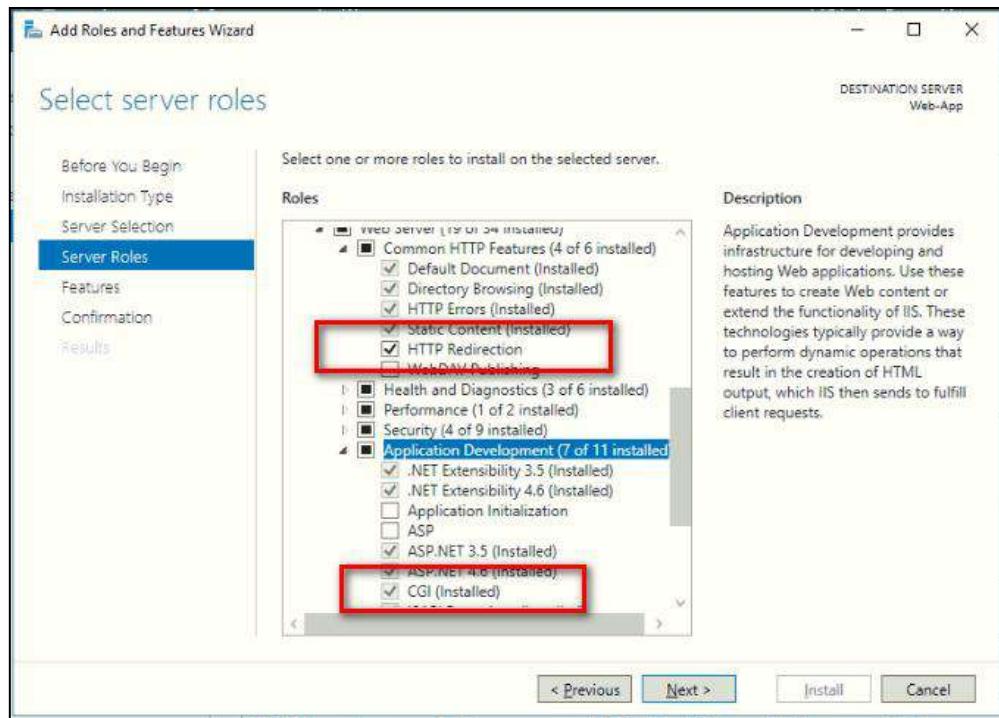
### Roles

- ▷  Web Server (20 of 34 installed)
  - ▷  Common HTTP Features (5 of 6 installed)
  - ▷  Health and Diagnostics (3 of 6 installed)
  - ▷  Performance (1 of 2 installed)
  - ▷  Security (4 of 9 installed)
  - ▷  Application Development (7 of 11 installed)
  - ▷  FTP Server
- ▷  Management Tools (3 of 7 installed)
  - IIS Management Console (Installed)
  - ▷  IIS 6 Management Compatibility (1 of 4 installed)
    - IIS 6 Metabase Compatibility (Installed)
    - IIS 6 Management Console
    - IIS 6 Scripting Tools
    - IIS 6 WMI Compatibility
  - IIS Management Scripts and Tools (Installed)
  - Management Service
- Windows Deployment Services
- Windows Server Essentials Experience
- Windows Server Update Services

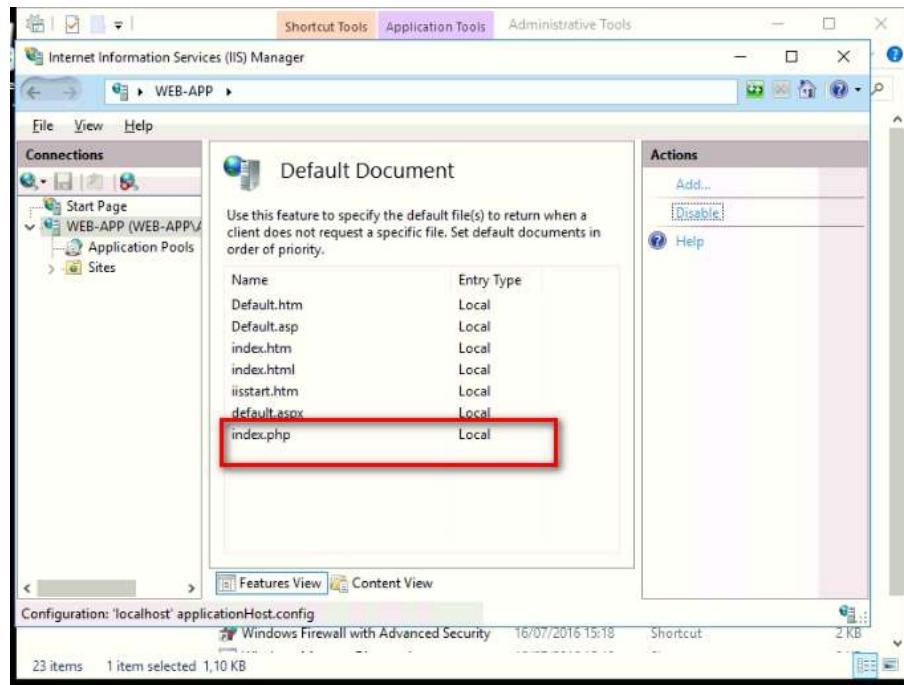


I Management Tools sono facoltativi.

Assicurarsi inoltre di installare i ruoli: **http Redirect** e **CGI** prerequisiti di Mediawiki.



Dopo l'installazione di **php** assicurarsi che sia presente **index.php** tra i Default Document.





Dopo l'installazione di **php** assicurarsi che sia presente tra gli *Handler Mappings* sia presente **PHP\_via\_FastCGI** (con il relativo path di installazione di php).

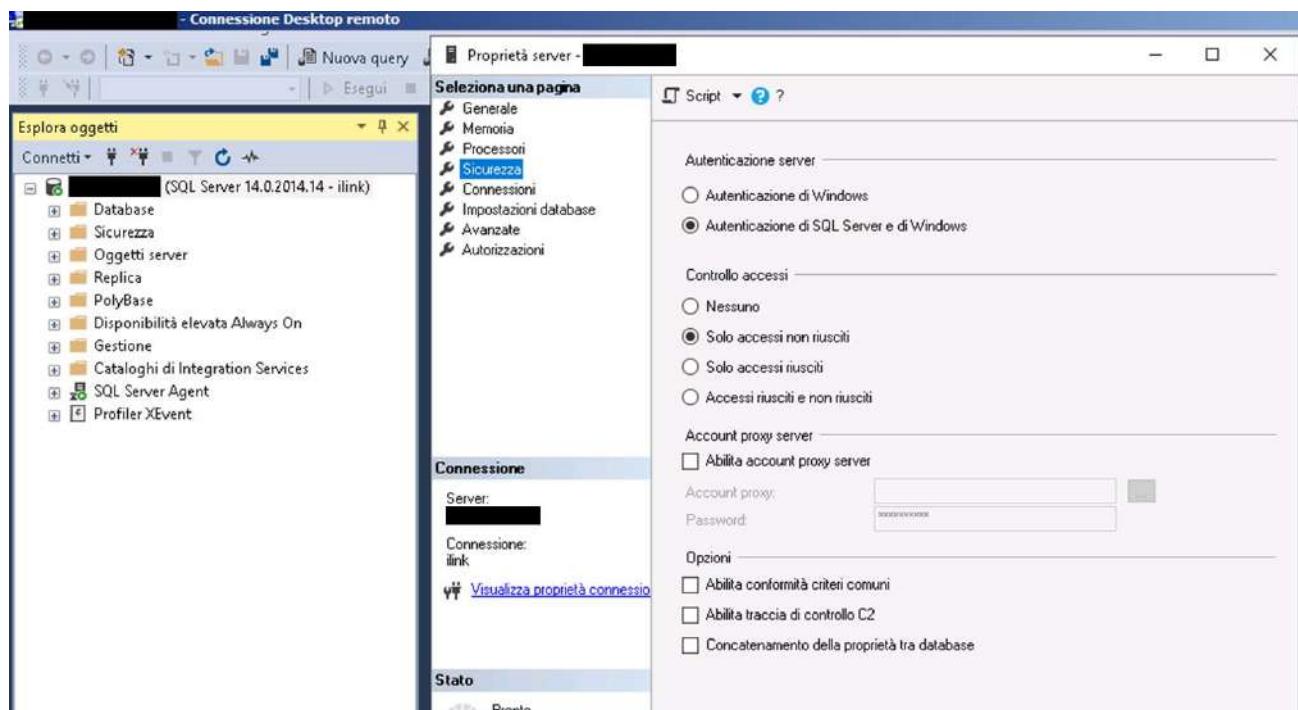
The screenshot shows the 'Handler Mappings' section of the IIS Manager. The left pane displays the 'Connections' tree with 'Start Page', 'WEB-APP (WEB-APP)', 'Application Pools', and 'Sites'. The main area is titled 'Handler Mappings' and contains a table listing various handler mappings. The table has columns for 'Name', 'Path', and 'State'. One entry, 'PHP\_via\_FastCGI', is highlighted with a blue selection bar. The 'Actions' pane on the right provides options like 'Add Managed Handler...', 'Edit...', 'Remove', and 'Help'. At the bottom, there are 'Features View' and 'Content View' buttons.

Name	Path	State
PageHandlerFactory-Integrate...	".aspx"	Enat
PageHandlerFactory-ISAPI-2.0	".aspx"	Enat
PageHandlerFactory-ISAPI-2.0...	".aspx"	Enat
PageHandlerFactory-ISAPI-4.0...	".aspx"	Enat
PageHandlerFactory-ISAPI-4.0...	".aspx"	Enat
PHP_via_FastCGI	".php"	Enat
PHP53_via_FastCGI	".php"	Enat
ScriptHandlerFactoryAppServ...	"._AppService.axd"	Enat
ScriptResourceIntegrated-4.0	".ScriptResource.axd"	Enat
SimulatorHandlerFactory-Intera...	".achv"	Fnat

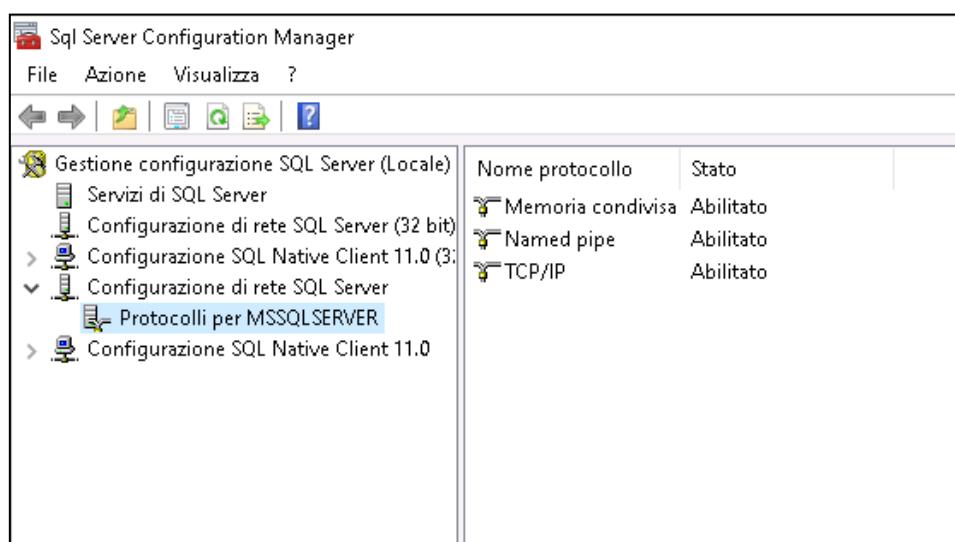


## 1.2 SQL server

Verificare che SQL sia installato con Autenticazione di SQL e di Windows, diversamente modificare e *ristartare* il servizio di SQL prima di generare l'utente di i@Link.



Da **SQL Server Configuration Manager** assicurarsi che sia abilitato il protocollo TCP/IP per MSSQL Server e verificare quale porta viene utilizzata (default 1433).

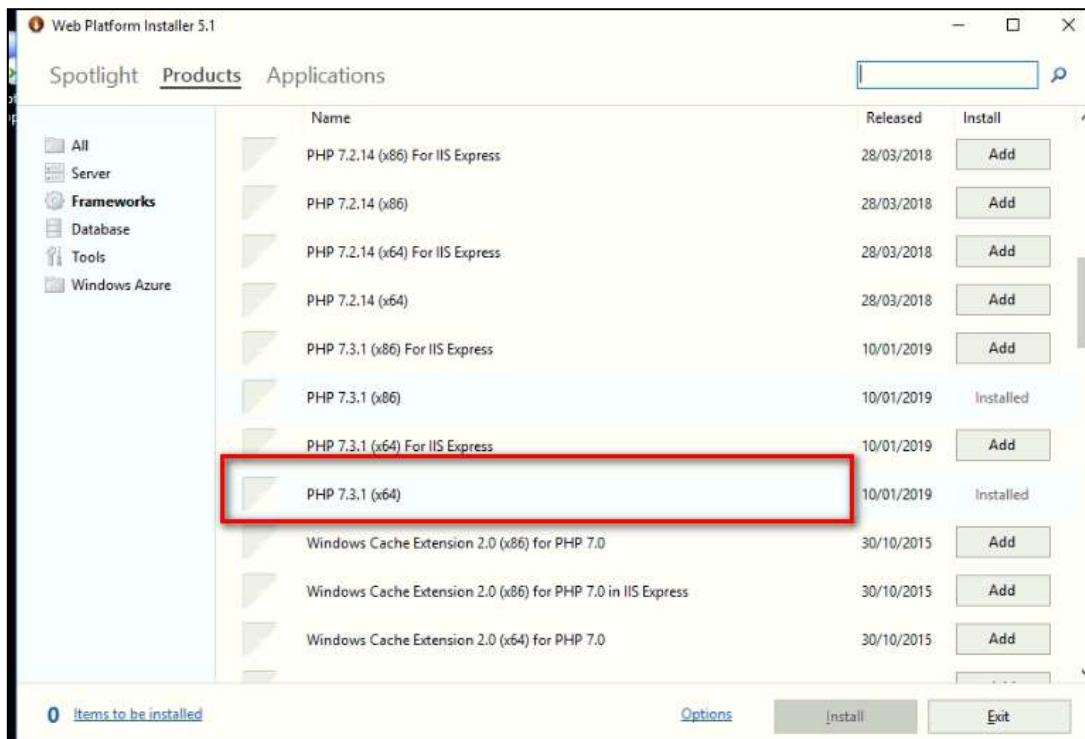


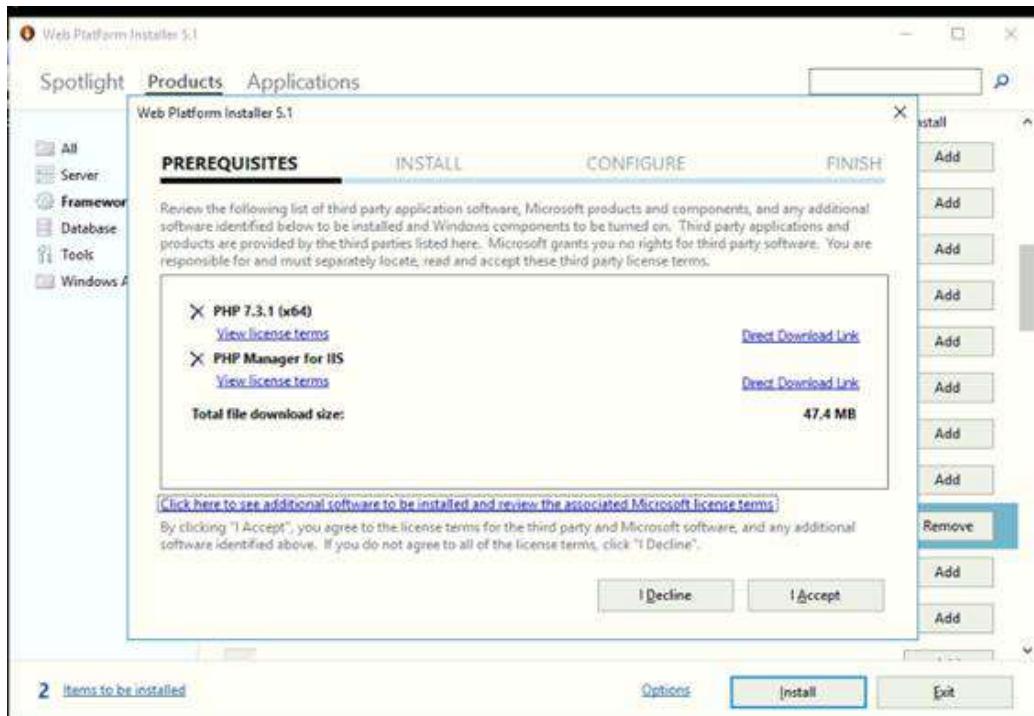
Se è abilitato Windows Firewall assicurarsi che la porta 1433 sia aperta tra i due server.



## 1.3 PHP

1. Installare **Web Platform Installer** scaricandolo da:  
<https://www.microsoft.com/Web/downloads/platform.aspx>  
**Web Platform Installer** è un ambiente di Windows che consente di installare correttamente su Windows le più comuni applicazioni *open source*.
2. Installare Microsoft Visual C++ Redistributable (prerequisito di PHP) scaricandolo da Microsoft
3. Attivare Web Platform Installer, scegliere products/Framework e scegliere PHP, verrà installato tutto ciò che è necessario per il funzionamento di PHP su Windows.





Nella fattispecie, oltre a **php** verranno installati tutti i prerequisiti necessari, nel caso in cui l'installazione automatica non avvenisse correttamente è necessario scaricare manualmente i prerequisiti e provvedere.

Scaricare e installare **Windows Cache Extension**, estensione di php necessaria per **Mediawiki**; modificare **php.ini** come suggerito dal readme di **Windows Cache Extension**.

Assicurarsi che nel **php .ini** siano presenti i seguenti parametri/estensioni (oltre a Wincache).

#### [WebPIChanges]

```
error_log=C:\Windows\temp\PHP73x64_errors.log
upload_tmp_dir=C:\Windows\temp
session.save_path=C:\Windows\temp
cgi.force_redirect=1
cgi.fix_pathinfo=1
fastcgi.impersonate=1
fastcgi.logging=0
max_execution_time=300
date.timezone=Asia/Kuwait
extension_dir="C:\Program Files\PHP\v7.3\ext\"
```

#### [ExtensionList]

```
extension=php_mysqli.dll
```



---

```
extension=php_mbstring.dll
extension=php_gd2.dll
extension=php_gettext.dll
extension=php_curl.dll
extension=php_exif.dll
extension=php_xmlrpc.dll
extension=php_openssl.dll
extension=php_soap.dll
extension=php_pdo_mysql.dll
extension=php_pdo_sqlite.dll
extension=php_imap.dll
extension=php_tidy.dll
extension=php_fileinfo.dll
extension=php_intl.dll
extension=php_pgsql.dll
extension=php_sockets.dll
extension=php_sqlite3.dll
extension=php_wincache.dll
```

Verificare il corretto funzionamento di php aggiungendo su **intpub\wwwroot** un file denominato **phpinfo.php** con contenuto:

```
<?php
phpinfo();
?>
```



Da browser digitare l'URL: <http://localhost/phpinfo.php>

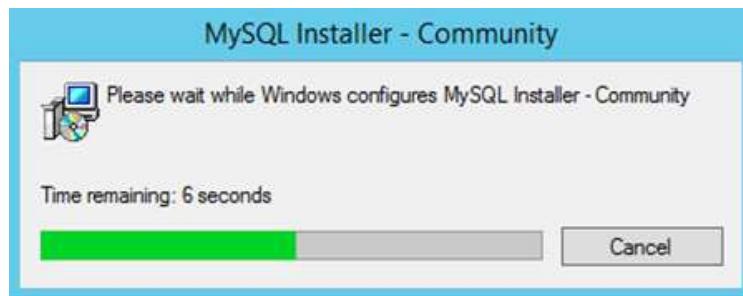
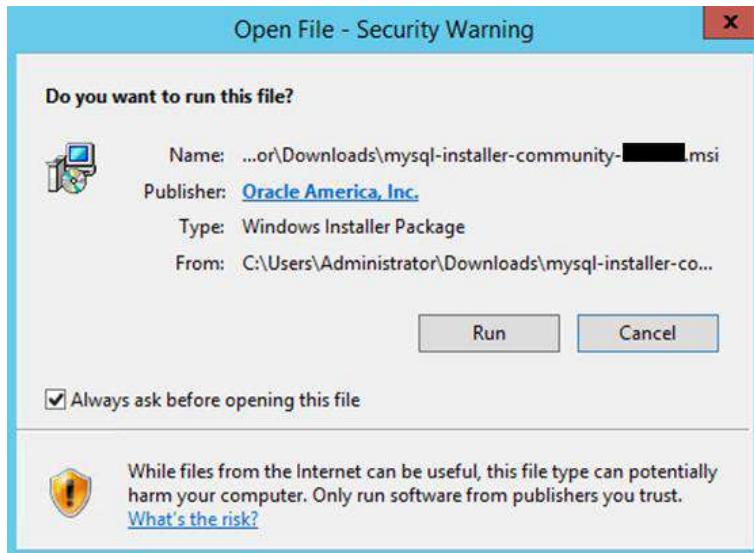
Si dovrà ottenere una videata simile alla seguente che visualizzerà tutte le informazioni relative all'installazione di **php**.

PHP Version 7.3.1	
System	Windows NT WEB-APP 10.0 build 14393 (Windows Server 2016) AMD64
Build Date	Jan 9 2019 22:16:33
Compiler	MSVC15 (Visual C++ 2017)
Architecture	x64
Configure Command	cscript /nologo configure.js "--enable-snapshot-build" "--enable-debug-pack" "--disable-zts" "--with-pdo-oci=c:\php-snap-build\deps_aux\oracle\x64\instantclient_12_1\ sdk\shared" "--with-oci8-12c=c:\php-snap-build\deps_aux\oracle\x64\instantclient_12_1\ sdk\shared" "--enable-object-out-dir= ./obj" "--enable-com-dotnet=shared" "--without-analyzer" "--with-pgo"
Server API	CGI/FastCGI
Virtual Directory Support	disabled
Configuration File (php.ini) Path	C:\Windows
Loaded Configuration File	C:\Program Files\PHP\v7.3\php.ini
Scan this dir for additional .ini files	(none)
Additional .ini files parsed	(none)
PHP API	20180731
PHP Extension	20180731
Zend Extension	320180731
Zend Extension Build	API320180731,NTS,VC15
PHP Extension Build	API20180731,NTS,VC15
Debug Build	no
Thread Safety	disabled
Zend Signal Handling	disabled
Zend Memory Manager	enabled
Zend Multibyte Support	provided by mbstring

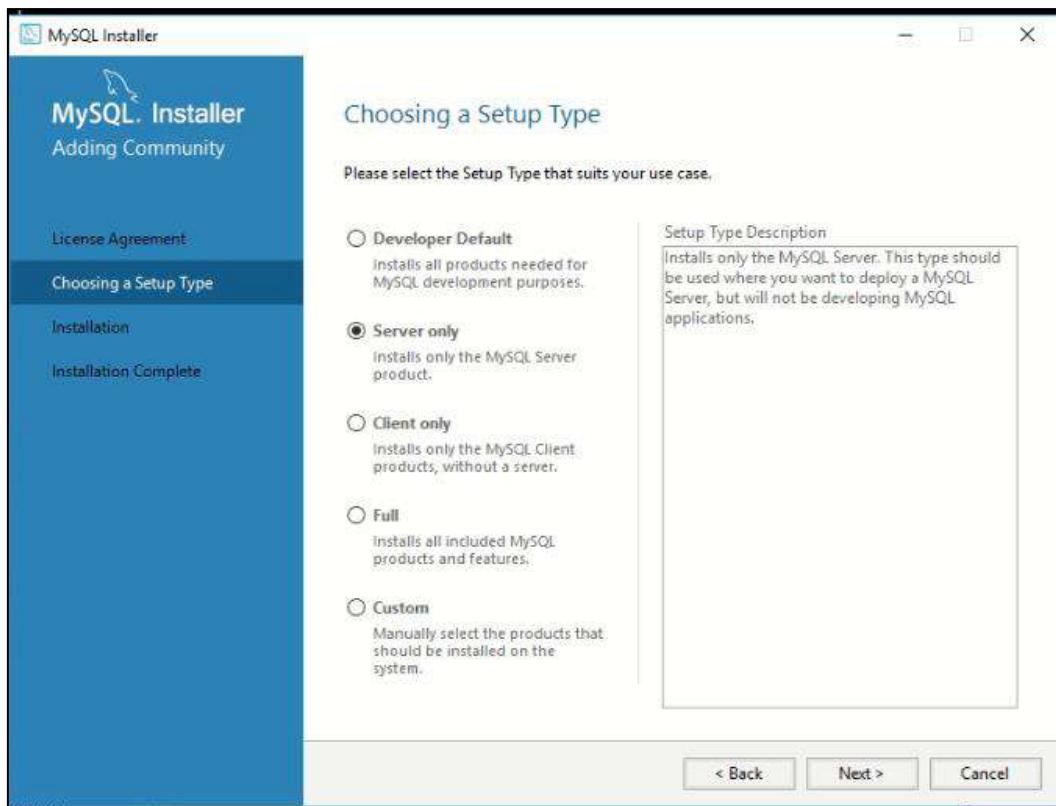
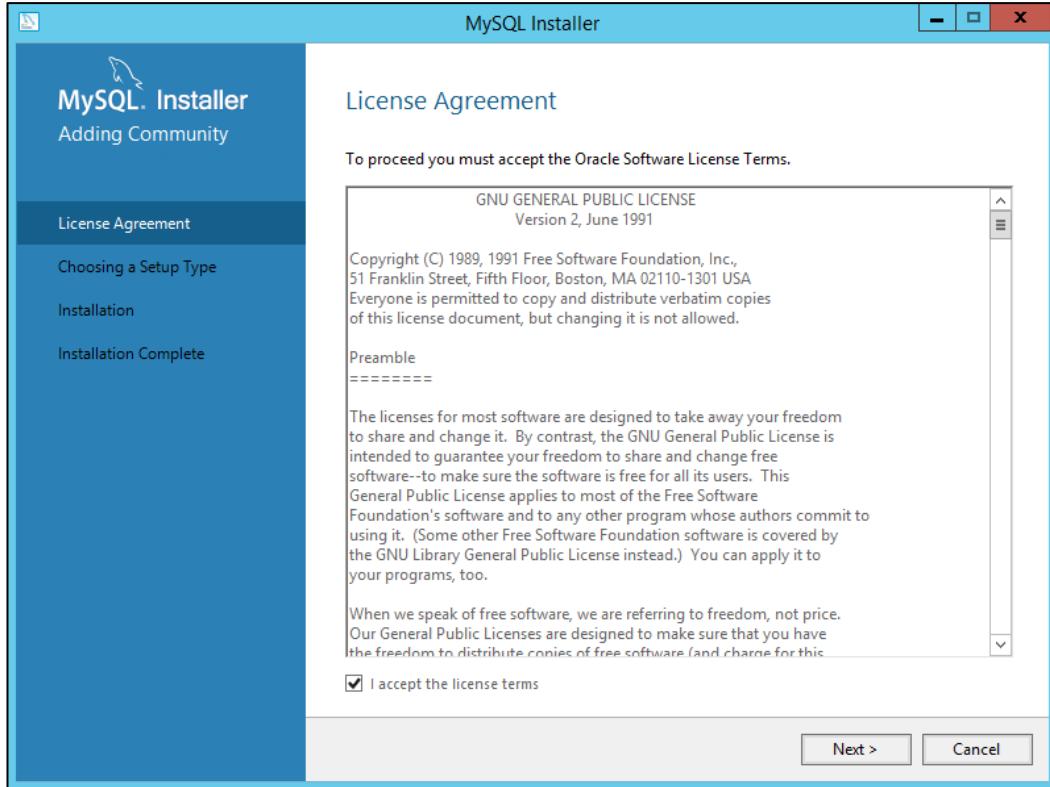


## 1.4 MYSQL

Scaricare **Mysql** dal sito **Oracle mysql-installer-web-community** e lanciarlo



Al termine del caricamento apparirà la finestra dell'installazione che chiederà di accettare la licenza del software, passaggio obbligatorio per proseguire con l'installazione del database.





La schermata successiva ci mostrerà le versioni installabili di MySQL.

Scegliere la versione “**Server only**”.

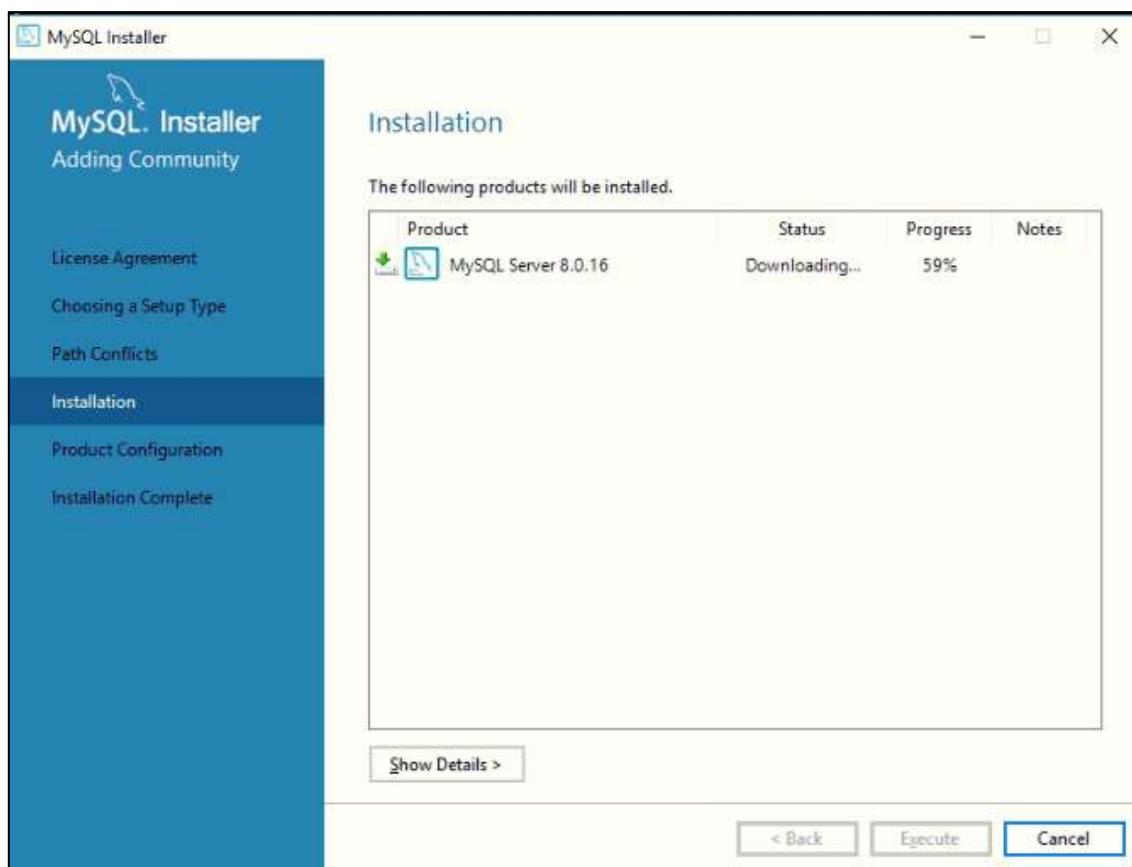
A seguire troveremo eventualmente un elenco di componenti mancanti, o da aggiornare, per una corretta installazione di MySQL. Alcune componenti verranno installate in automatico mentre altre (Status Manual) richiederanno un intervento manuale.

Cliccando su **Next** (o se non ci sono componenti da installare a mano) apparirà una schermata riassuntiva delle componenti pronte per l'installazione.

Per avviare la procedura sarà necessario premere **Execute**.

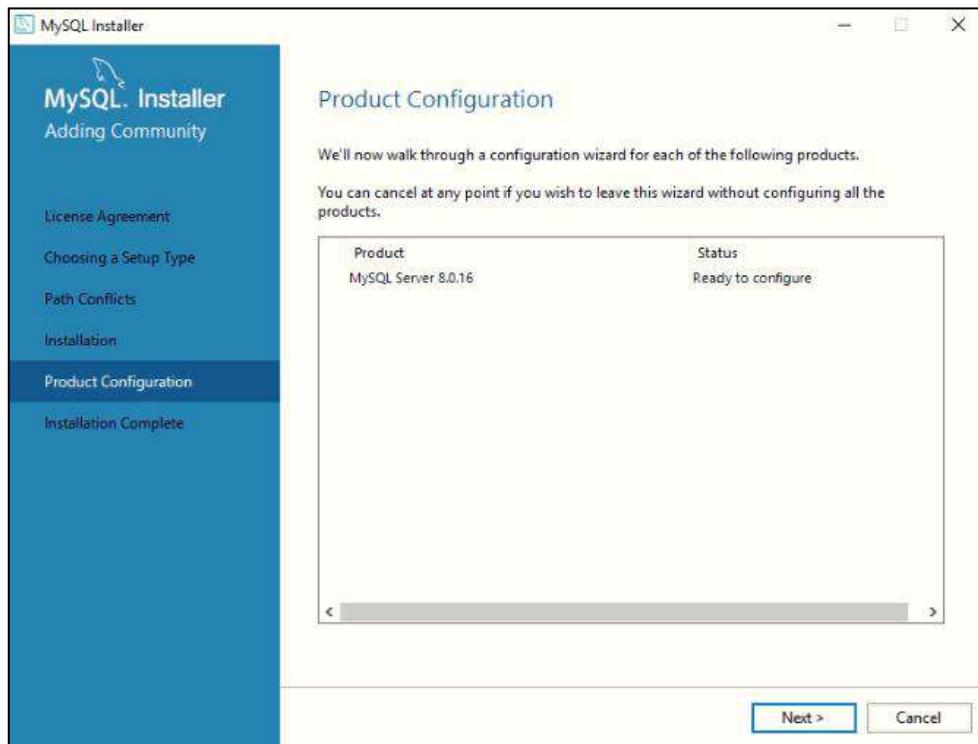
Tutte le applicazioni in elenco verranno installate senza necessità di interventi manuali.

Al termine della procedura bisognerà cliccare su Next.

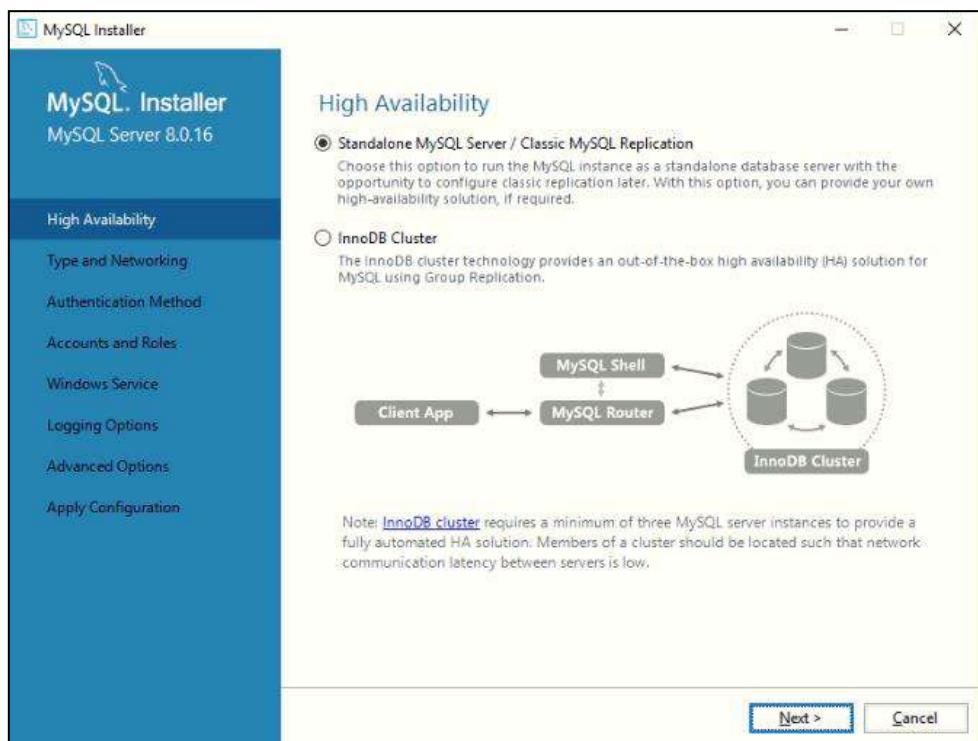




Si procederà ora con la configurazione cliccando su **Next**.

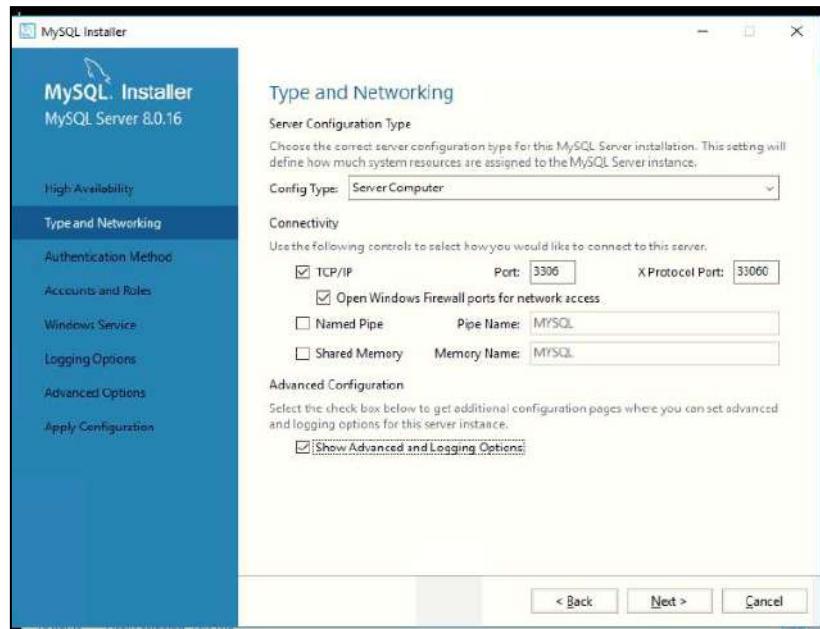


Confermare l'opzione di default e clicchiamo su **Next**

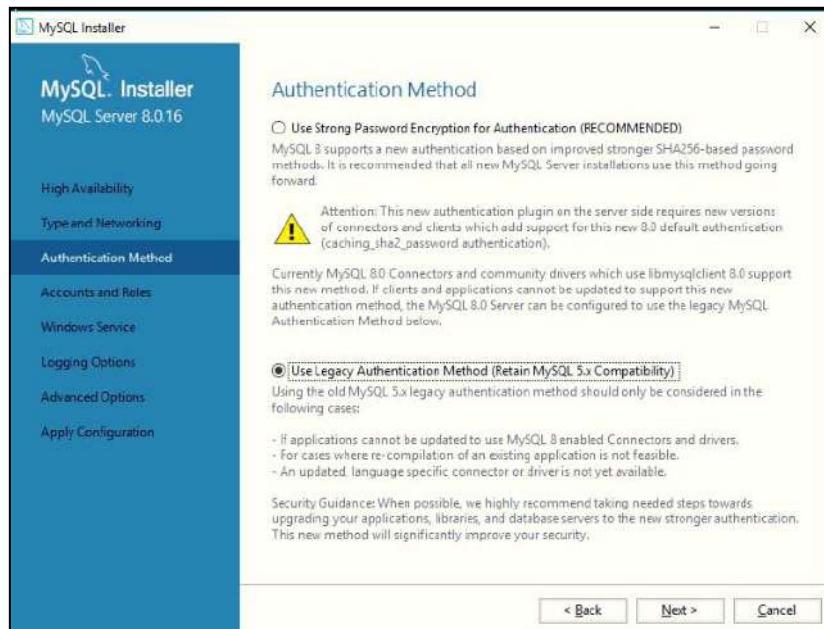




Alla voce **Config Type** scegliere **Server Computer** e prima di procedere attivare il flag alla voce **Show Advanced and logging Options**.

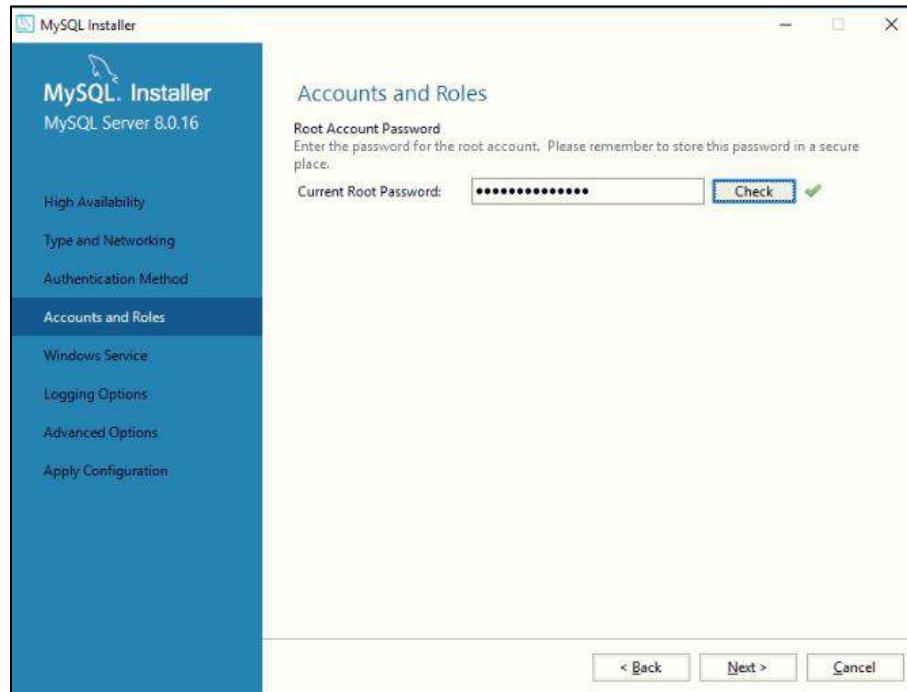


Scegliere di usare la **Legacy Authentication Method**, in caso contrario non funzionerà il client PHP.

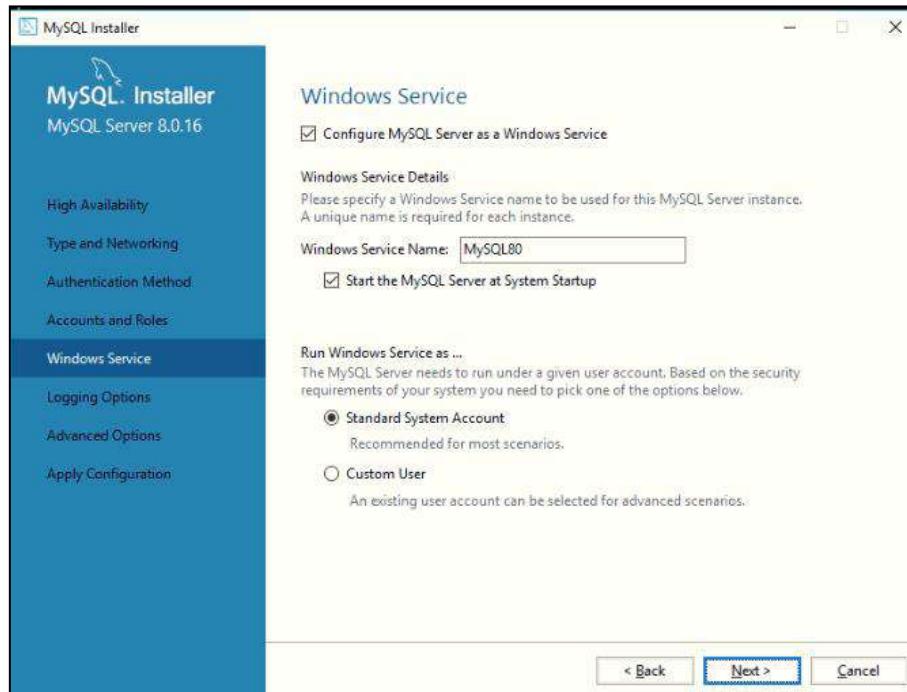




Nelle schermate successive inseriremo la password concordata per l'utente **Root**.

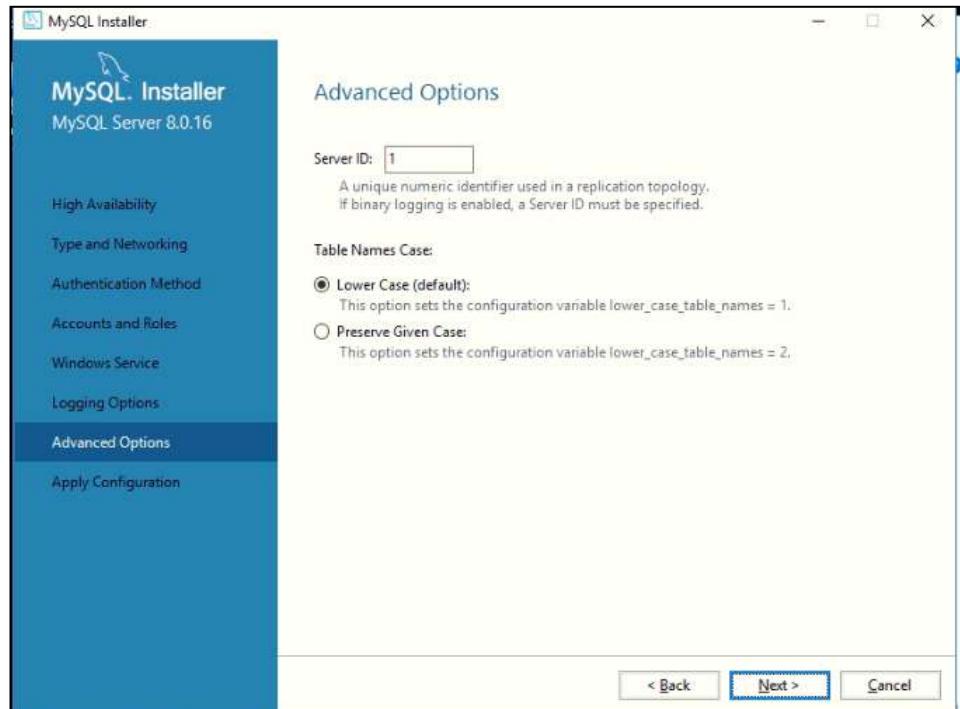
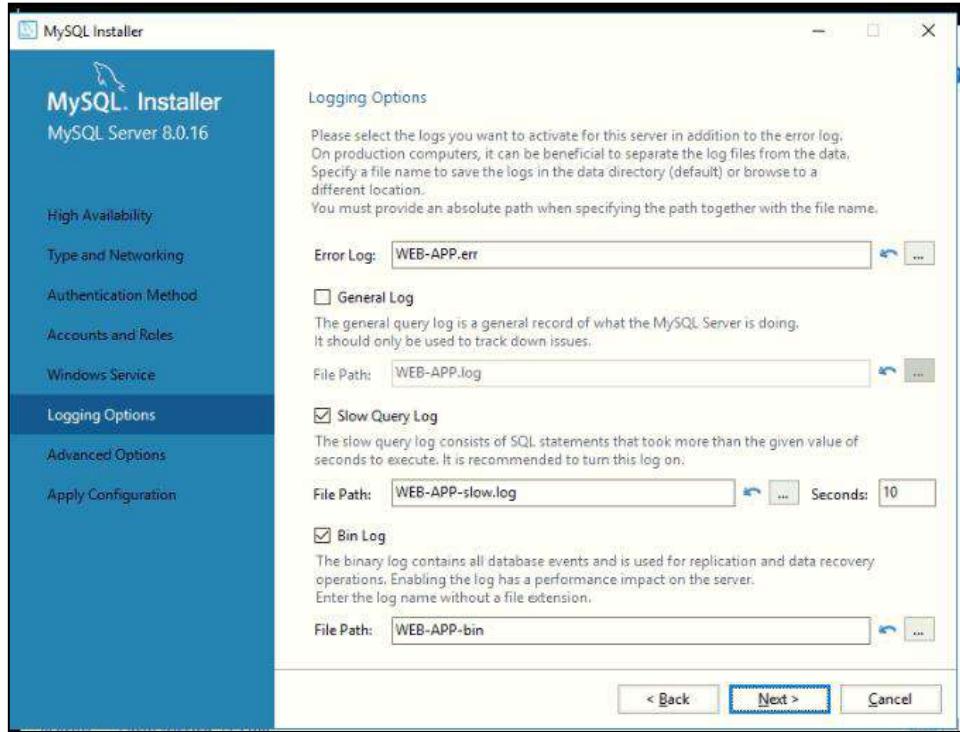


Passando oltre troveremo le configurazioni inerenti a Windows Service. Lasciare il default



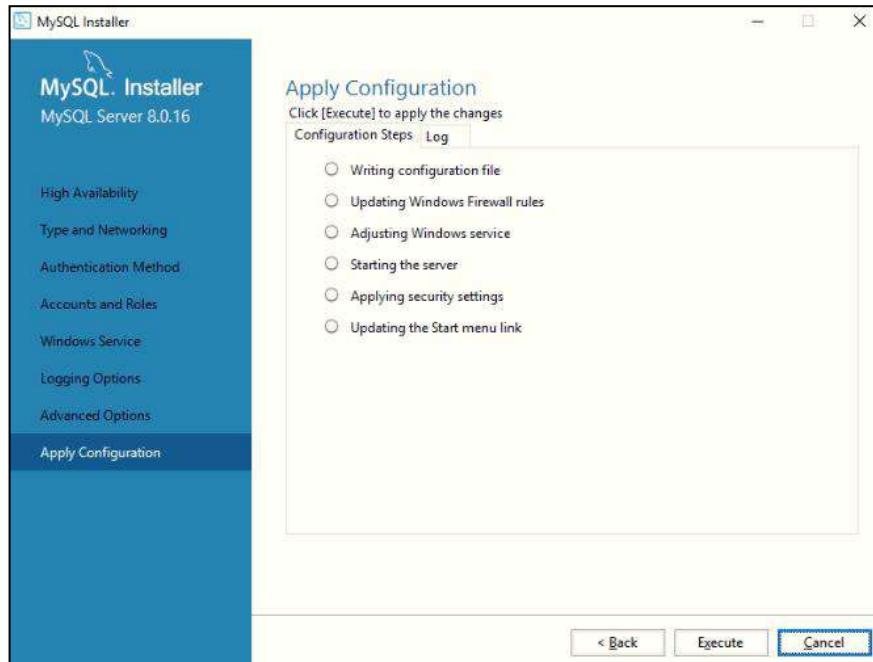


Nella schermata relativa ai log mantenere le impostazioni di default.



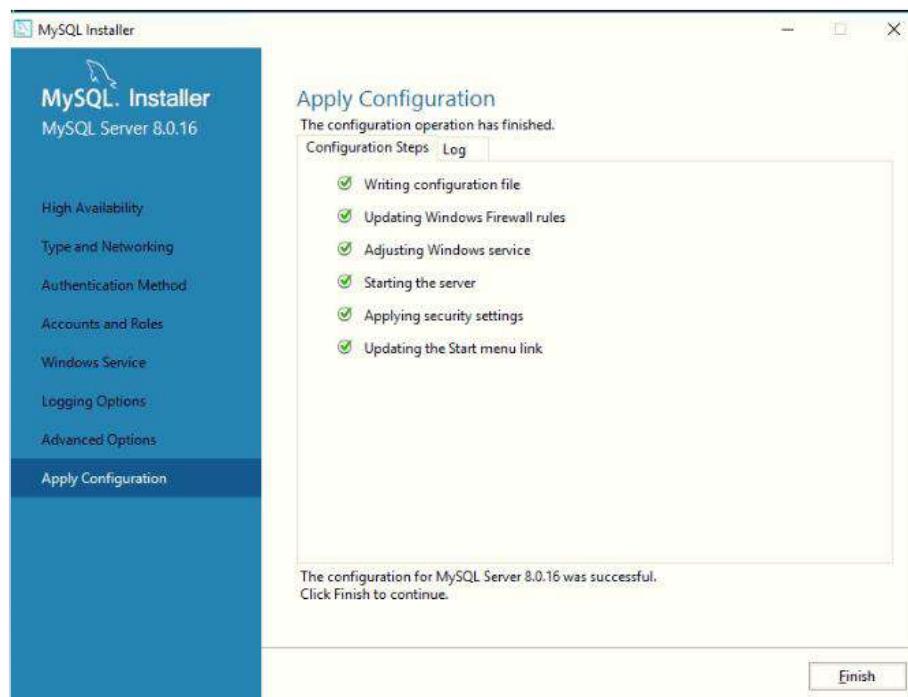


In conclusione premiamo Execute per finalizzare la configurazione di MySQL.



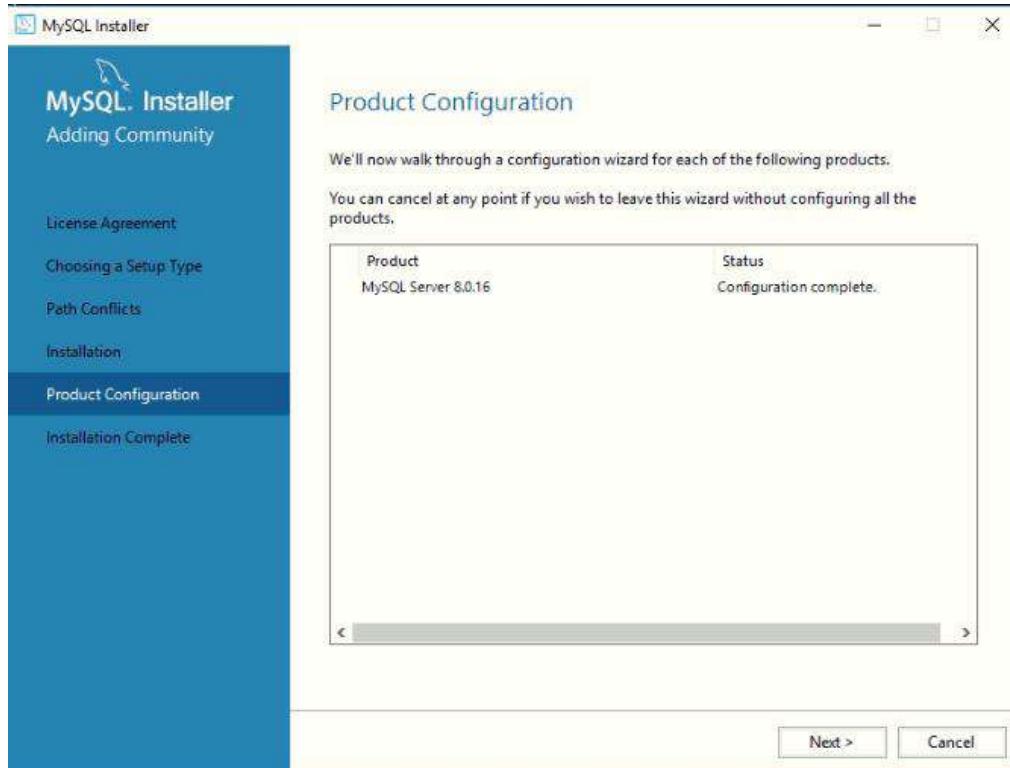
La configurazione di MySQL è stata completata con successo.

Premere **Finish** per chiudere la configurazione e tornare alla schermata di installazione





Alla videata successiva proseguire cliccando su **Next**.



Per installare **Mysql Workbench** è necessario eseguire nuovamente Mysql Installer e scegliere Workbench tra le applicazioni da installare.

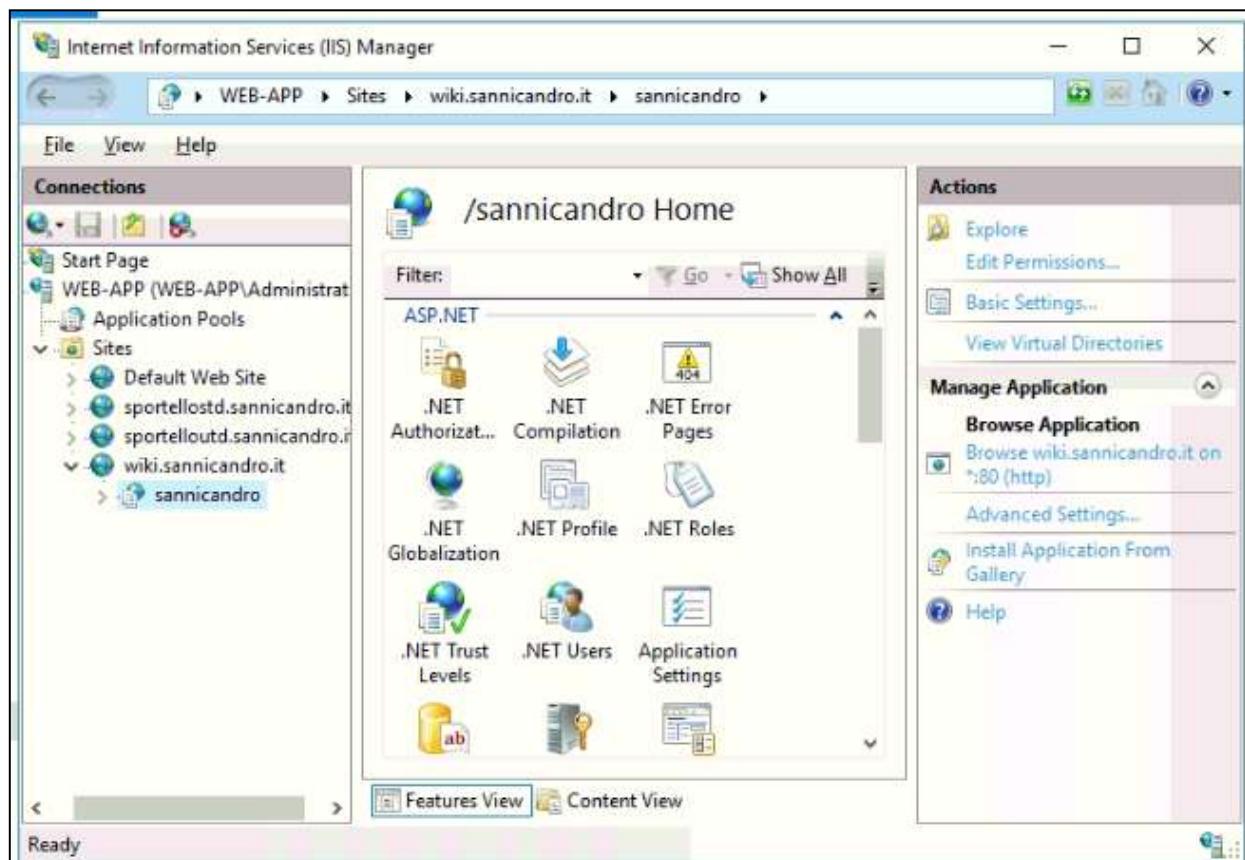


## 1.5 Mediawiki

Scaricare Mediawiki da <https://www.mediawiki.org/wiki/Download>

Creare la directory c:\wiki (o D: se possibile) e decomprimere il file scaricato.

Generare su IIS il sito Mediawiki e la Application che deve puntare al path fisico  
c:\xxx\xxx\mediawiki-xx-xx.



Configurare Mediawiki lanciando l'URL: [http://<nome\\_server>/<Nome applicazione>/index.php](http://<nome_server>/<Nome applicazione>/index.php)

Nell'esempio è stato utilizzato: <http://wiki.sannicandro.it/sannicandro/index.php>.



Chiede di generare il file di configurazione, chiede la lingua, verifica l'ambiente con i suoi prerequisiti e se è tutto congruente comparirà una videata come la seguente:

The screenshot shows the 'Installazione di MediaWiki 1.32.2' page. On the left, there's a sidebar with links like 'Pagina principale MediaWiki', 'Lugimi', 'Note di versione', 'Copie', and 'Aggiornamenti'. The main content area has a title 'Benvenuti in MediaWiki!' and a section 'Controllo dell'ambiente'. It lists several system requirements and notes, such as 'PHP 7.3.1 è installato.', 'Attenzione: APCu, XCache o WinCache non sono stati trovati.', and 'Trovata la GD Graphics Library built-in.'. A note at the bottom says 'Attenzione: la directory predefinita per i caricamenti C:\wiki\sannicandro\mediawiki-1.32.2\images/ è vulnerabile all'esecuzione arbitraria di script.' A red box highlights the message 'L'ambiente è stato controllato. È possibile installare MediaWiki.' On the right, a sidebar lists steps: Lingua, Wiki esistenti, Benvenuti in MediaWiki!, Connessione al database, Aggiornamento dell'installazione esistente, Impostazioni del database, Nome, Opzioni, Installa, Completat, and Rilavvio installazione.

This screenshot shows the same MediaWiki installation page within a web browser window. The URL is 'Non sicuro | wiki.sannicandro.it/sannicandro/mw-config/index.php?page=Welcome'. The browser interface includes back, forward, and refresh buttons, as well as tabs for 'App', 'Sportello UTD', and 'Sportello STD'. The page content is identical to the previous screenshot, including the system check results and the confirmation message 'L'ambiente è stato controllato. È possibile installare MediaWiki.' which is also highlighted with a red box.

Cliccare su **Continua**



Chiederà ora informazioni relative al db da generare (in prima istanza lasciare localhost come host del DB, questa informazione è modificabile in seguito.

utilizza PDO)  
Se fra quelli elencati qui sotto non vedi il sistema di database che vorresti utilizzare, seguire le istruzioni linkate sopra per abilitare il supporto.

**Tipo di database:**

MariaDB, MySQL o compatibile  
 PostgreSQL  
 SQLite

**Impostazioni MySQL**

**Host del database:**  
 aiuto  
**localhost**

**Identifica questo wiki** —

**Nome del database:**  
 aiuto  
**sportello\_wiki**

**Prefisso tabella del database:**  
 aiuto

Se si ha un solo ente non è necessario inserire un prefisso per le tabelle, inserire poi il nome utente e la password del database.

**Identifica questo wiki** —

**Nome del database:**  
 aiuto  
**sportello\_wiki**

**Prefisso tabella del database:**  
 aiuto

**Account utente per l'installazione** —

**Nome utente del database:**  
 aiuto  
**root**

**Password del database:**  
 aiuto

← Indietro   Continua →



Completare la configurazione della Wiki; al termine verrà generato il file **LocalSettings.php** che è da spostare sotto la directory di installazione di Mediawiki.

Installazione di MediaWiki 1.32.2

Impostazioni del database

Account del database per l'accesso web

Utilizza lo stesso account dell'installazione

Storage engine:

InnoDB (consigliato)

MyISAM

[? aiuto](#)

[← Indietro](#) [Continua →](#)

Lingua  
Wiki esistenti  
Benvenuti in  
MediaWiki  
Connessione al  
database  
Aggiornamento  
dell'installazione  
esistente  
**Impostazioni del  
database**  
Nome  
Opzioni  
Installa  
Completa!  
Riavvio installazione

SanNicandro\_Wiki

Namespace del progetto:

[? aiuto](#)

Stesso nome del wiki: SanNicandro\_Wiki

Progetto

Altro (specificare)

Account amministratore

Il tuo nome utente:

[? aiuto](#)

Password:

Ripeti la password:

Indirizzo email:

[? aiuto](#)

Connessione al  
database  
Aggiornamento  
dell'installazione  
esistente  
**Impostazioni del  
database**  
**Nome**  
Opzioni  
Installa  
Completa!  
Riavvio installazione



Account amministratore

Il tuo nome utente:  
[? aiuto](#)  
wikiadmin

Password:  
.....

Ripeti la password:  
.....

Indirizzo email:  
[? aiuto](#)  
sannicandrowiki@isimply.it  
[? aiuto](#)  
  
Sottoscrivi la mailing list degli annunci di rilasci.  
[? aiuto](#)

Condividi i dati su questa installazione con gli sviluppatori di MediaWiki.

■ Completat  
■ Riavvio installazione

## Opzioni

Profilo dei diritti utente:

Wiki aperto  
 Creazione utenza obbligatoria  
 Solo utenti autorizzati  
 Wiki privato

 I wiki funzionano meglio se si permette a molte persone di poterli modificare. In MediaWiki, è semplice controllare le ultime modifiche, e ripristinare i danni causati da utenti inesperti o malintenzionati.  
Tuttavia, molti hanno trovato MediaWiki essere utile in un'ampia varietà di ruoli, e a volte non è facile convincere tutti dei vantaggi della modalità wiki. Perciò, fa' la tua scelta.  
Il modello **Wiki aperto** consente a chiunque di modificare, anche

■ Lingua  
■ Wiki esistenti  
■ Benvenuti in MediaWiki!  
■ Connessione al database  
■ Aggiornamento dell'installazione esistente  
■ Impostazioni del database  
■ Nome  
■ Opzioni  
■ Installa  
■ Completat  
■ Riavvio installazione



Al termine sarà possibile visualizzare la pagina principale di Mediawiki.

The screenshot shows the main page of a Mediawiki installation. The title is "Pagina principale". Below it, a message states "MediaWiki è stato installato." and provides a link to the user guide. A sidebar on the left contains links like "Set \$wgLogo to the URL path to your own logo image.", "Pagina principale", "Ultime modifiche", "Una pagina a caso", "Help about MediaWiki", "Strumenti", "Puntano qui", "Modifiche correlate", "Pagine speciali", "Versione stampabile", "Link permanente", and "Informazioni pagina". At the bottom, there's a note about the last modification and links to privacy information, and a "Powered by MediaWiki" logo.

Di seguito la pagina dell'Unité Grand-Combin.

The screenshot shows the main page of a Mediawiki installation. The title is "Pagina principale". Below it, a message states "MediaWiki è stato installato." and provides a link to the user guide. A sidebar on the left contains links like "Set \$wgLogo to the URL path to your own logo image.", "Pagina principale", "Ultime modifiche", "Una pagina a caso", "Auto su MediaWiki", "Strumenti", "Puntano qui", "Modifiche correlate", "Pagine speciali", "Versione stampabile", "Link permanente", and "Informazioni pagina". At the bottom, there's a note about the last modification and links to privacy information, and a "Powered by MediaWiki" logo.



### 1.5.1 Configurazione degli help su Mediawiki

Per la configurazione degli help dello sportello su Mediawiki occorre:

1. Accedere alla pagina principale di Mediawiki, per esempio:  
[http://sportellotributi.grandcombin.vda.it/sportellowiki/index.php?title=Pagina\\_principale](http://sportellotributi.grandcombin.vda.it/sportellowiki/index.php?title=Pagina_principale)
2. Effettuare l'accesso con le credenziali di amministratore fornite in fase di installazione di Mediawiki
3. Sostituire nell'URL "Pagina principale" con il titolo delle pagine prese dal foglio Excel (nell'esempio Profilo\_contatti).



The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Address Bar:** Could not load file or assembly 'I' | Profilo Recapito - sportello\_wiki | sportellotributi.grandcombin.vda.it/sportellowiki/index.php?title=Profilo\_recapito
- Search Bar:** sportellotributi.grandcombin.vda.it/sportellowiki/index.php?title=Profilo\_recapito
- Content Area:**
  - Page Title:** Profilo Recapito
  - Text:** Qui puoi inserire un indirizzo di recapito della tua corrispondenza diverso da quello di residenza.
  - Information:** Questa pagina è stata modificata per l'ultima volta il 27 dic 2019 alle 15:45.
  - Links:** Informativa sulla privacy | Informazioni su sportello\_wiki | Avvertenze
- Left Sidebar:** UNITE DES COMMUNES VALDOISIANE GRAND-COMBIN, Pagina principale, Ultime modifiche, Una pagina a caso, Aiuto su MediaWiki, Strumenti, Puntano qui, Modifiche correlate, Pagine speciali.

#### 4. Cliccare su “Creare questa pagina”



The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Address Bar:** Could not load file or assembly 'I' | Profilo contatti - sportello\_wiki | Non sicuro | sportellotributi.grandcombin.vda.it/sportellowiki/index.php?title=Profilo\_contatti
- User Bar:** Sportellowiki | discussione | preferenze | osservati speciali
- Content Area:**
  - Page Title:** Profilo contatti
  - Text:** In questo momento la pagina richiesta è vuota. Puoi cercare questo titolo nelle altre pagine del sito, cercare nei registri correlati oppure **creare questa pagina**.
  - Information:** Informativa sulla privacy | Informazioni su sportello\_wiki | Avvertenze
- Left Sidebar:** UNITE DES COMMUNES VALDOISIANE GRAND-COMBIN, Pagina principale, Ultime modifiche, Una pagina a caso, Aiuto su MediaWiki, Strumenti, Puntano qui, Pagine speciali, Versione stampabile, Informazioni pagina.



## 5. Cliccare su “Salva Pagina” (o su visualizza anteprima)

Oggetto:

Aggiungi agli osservati speciali

Per favore tieni presente che tutti i contributi a sportello\_wiki possono essere modificati, stravolti o cancellati da altri contributori. Se non vuoi che i tuoi testi possano essere alterati, allora non inserirli.  
Invia il testo dichiari inoltre, sotto tua responsabilità, che è stato scritto da te personalmente oppure è stato copiato da una fonte di pubblico dominio o similmente libera (vedi [Sportello wiki:Copyright](#) per maggiori dettagli). **Non inviare materiale protetto da copyright senza autorizzazione!**

**Salva la pagina** **Visualizza anteprima** **Mostra modifiche** **Annulla** **Guida** (si apre in una nuova finestra)

► Dati di profilazione del parser:

### Testi help sportello



Collegamenti\_help\_s  
portello.xlsx

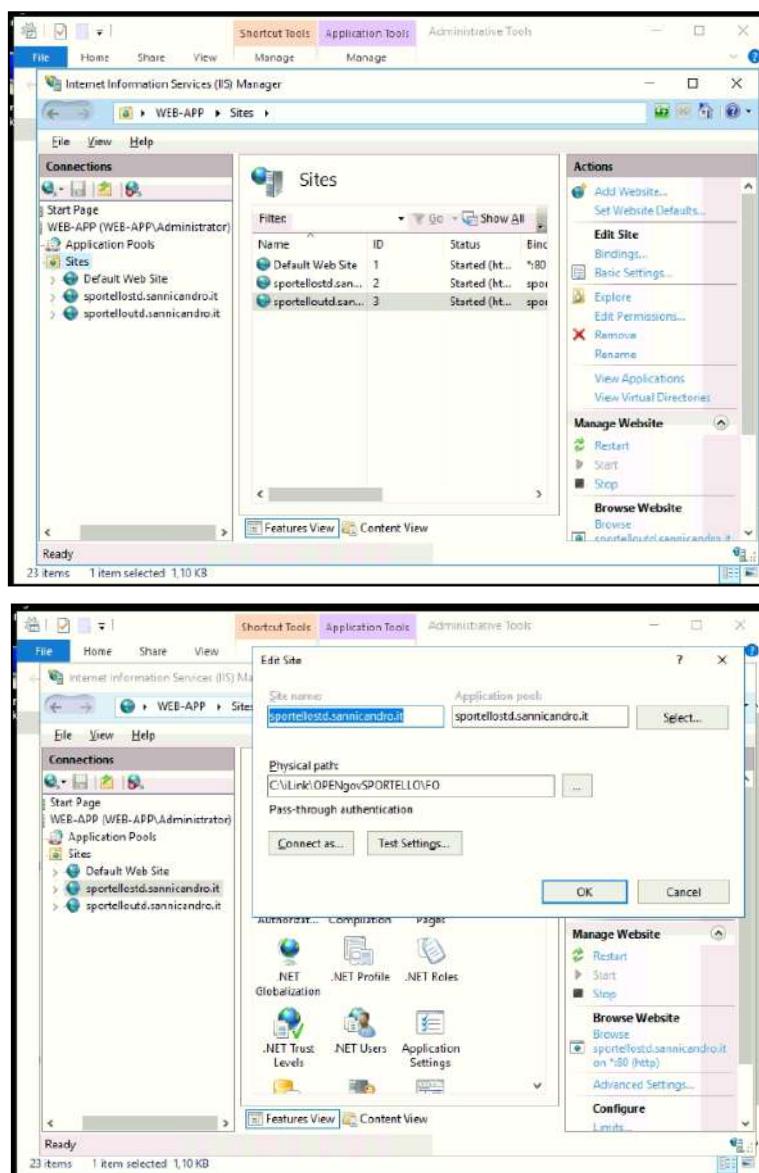


## 2. Installazione Sportello

Creare la directory “iLink” e decomprimere il contenuto, si otterrà la sottodirectory OpengovSportello, creare la directory Dati e aggiungere i permessi di lettura/scrittura all’utente “everyone” alla cartella iLink; modificare con i path opportuni i file log4net.xml e WEB.config

### 2.1 Creazione dei siti su IIS

Su IIS creare i siti per sportello





## 2.2 Creazione dei DB

Creare la directory “**C:\iLink**” sotto la quale saranno generati i dati e i log dei database (se disponibile, è preferibile generarla sotto **D:\**, modificando di conseguenza gli script di generazione dei database).

Occorre creare i db seguendo l’ordine degli script come da figura:

```
create01_user.txt
create02_db.txt
create03_table.txt
create04_function.txt
create05_view.txt
create06_procedure.txt
insert07_table.txt
```

Assicurarsi che l’utente creato abbia accesso a tutti i database creati con **create\_db**.

## 2.3 SPID

Creare su MySQL un database con:

**Nome:** sp\_spid\_log

```
CREATE DATABASE sp_spid_log
```

**User per accesso:** SSO\_SPID

```
CREATE USER 'SSO_SPID' IDENTIFIED BY 'inserire la password'
```

```
GRANT SELECT, INSERT, UPDATE, DELETE, CREATE, INDEX, DROP, ALTER, CREATE  
TEMPORARY TABLES, LOCK TABLES ON sp_spid_log.* TO 'SSO_SPID'
```



---

**Creare una tabella con il seguente script:**

```
CREATE TABLE `sp_spid_log`.`log` (
  `ID` INT NOT NULL AUTO_INCREMENT,
  `AuthnRequest` LONGTEXT NOT NULL,
  `Response` LONGTEXT NOT NULL,
  `AuthnReq_ID` LONGTEXT NULL,
  `AuthnReq_IssueInstant` VARCHAR(500) NULL,
  `spidCode` VARCHAR(500) NULL,
  `fiscalNumber` VARCHAR(500) NULL,
  `ivaCode` VARCHAR(500) NULL,
  `Data` VARCHAR(45) NOT NULL,
  `Ora` VARCHAR(45) NOT NULL,
  PRIMARY KEY (`ID`)
)
ENGINE = ARCHIVE;
```



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per lo  
Sviluppo Territoriale

**PON** GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

# FacileTributi

## Sportello OnLine del Contribuente

### MODULO “BACK OFFICE” MANUALE APPLICATIVO

Rel. 2.0



## 1 Operazioni di configurazione nuovo comune

La preparazione di un nuovo Comune richiede operazioni di configurazione e operazioni di acquisizione dati.

Le configurazioni (**tabelle di SISTEMA**) da effettuare sono nell'ordine:

- ➡ **Comune**: configurazione nuovo Comune
- ➡ **Operatori** : identificazione degli operatori che potranno agire sul nuovo Comune
- ➡ **Stradario**: elenco delle vie presenti sul territorio comunale. Operazione opzionale, in quanto se presenti nei flussi da verticale, lo stradario viene aggiornato automaticamente.

Se sono presenti dati dai verticali, questi saranno acquisiti attraverso la funzione di **download** presente nella sezione **Cruscotto**. La funzione, sarà richiamabile appena conclusa la fase i importazione dei flussi di tutti i fornitori di verticali.

Anche in assenza di dati dal verticale, può essere reso operativo il Comune configurando i vari parametri del tributo che si intende gestire.

Per il tributo **IMU**:

### Tabelle IMU

- ➡ Utilizzo
- ➡ Tipo Possesso
- ➡ Categorie catastali
- ➡ Zone PRG
- ➡ Vincoli PRG
- ➡ Aliquote
- ➡ Motivazioni

Le tabelle devono essere tutte configurate ad eccezione della tabella Motivazioni, che è opzionale .

Per il tributo **TARI**:

Sono necessarie le tabelle *Categorie* e *Riduzioni* . Le restanti tabelle possono essere compilate in un momento successivo oppure omesse in quanto rappresentano caratteristiche aggiuntive dell'immobile( es. *vani*) o relative a parametri non gestiti dall'Ente (es. *esenzioni*).

### Tabelle TARI

- ➡ Categorie
- ➡ Vani
- ➡ Stato Occupazione
- ➡ Riduzioni
- ➡ Esenzioni
- ➡ Motivazioni



### Tabelle TASI

Per il tributo **TASI**:

- Aliquote
- Agevolazioni
- Motivazioni

Deve essere configurata la tabella *Aliquote*, le altre sono opzionali.

## 1.1 Comune

In ambiente back office – configurazioni – tabelle di sistema –Comuni

Click su



Compare la finestra per l'inserimento di tutti i dati di configurazione (vedi sotto)

Enti

Codice	Comune	Patto/Unione	Logo	Tributi	Dati Mail	Cartografia	Agg. Verticale	
069083	Nuovo  SAN SALVO	Associazione dei Comuni del						
069099	VASTO	Associazione dei Comuni del						

Click su nuovo

Quindi procedere con l'inserimento di:

- **Codice e Comune** : codice istat e nome Comune da non digitare, ma ricercare nell'elenco nazionale dei Comuni mediante click sul bottone
- **Patto/Unione**: descrizione del Patto Territoriale (*Associazione dei Comuni del Comprensorio Trigno Sinello* oppure *Patto Territoriale Sangro Aventino*)
- Quindi click su **Logo** , compare la finestra per la selezione del logo del Patto / associazione che il sistema utilizzerà per intestare il video. La finestra che si apre è la seguente:
  - click nella colonna **scarica** a fianco del logo, oppure ricercare file attraverso bottone **scegli file**, poi click su **allega** e rientrare nella videata principale con la freccia.



- Click su **Tributi**  , compare la finestra per la selezione dei tributi da gestire per il Comune. La finestra che si apre è la seguente:

Tributi			
Description		Sel.	
KP		<input type="checkbox"/>	
IMU		<input checked="" type="checkbox"/>	
OSAP		<input type="checkbox"/>	
TARI		<input type="checkbox"/>	
TASI		<input checked="" type="checkbox"/>	

5 record in 1 pagina

Righe/pagina

selezionare i tributi d'interesse mediante click in corrispondenza dei tributi nella colonna ***SEL***, quindi click su *allega*  e rientrare nella videata principale con la freccia.

- click su *dati mail*  , compare la finestra per la configurazione di tutti gli indirizzi mail utilizzati dal sistema. Nel dettaglio le informazioni da compilare sono:

**Mail di invio** : indirizzo mail che il sistema utilizza per l'invio delle comunicazioni mail verso i contribuenti registrati. Questo indirizzo mail può essere uguale per tutti i Comuni del Patto/associazione

**Nome mail:** nome nella mail di invio

**Server mail:** server smtp della mail di invio

**Password:** password di accesso alla mail di invio

**SSL Si No:** SSL (Secure Sockets Layer). Indicare se gestito o meno dal server di posta.

**Porta:** porta server smtp

***Mail del Comune***: prevista, ma non utilizzata.

Per eventuale implementazione futura di

#### Gestione mail back office differenziato

rispetto a quella dell'Ifficio tributi.

**Mail Back office:** indirizzo mail dell'ufficio tributi

**Mail di archiviazione:**indirizzo mail al quale il

Sistema invia in copia le mail inviate

**Mail Protocollo:** mail REC di protocollo del Comune

**Mail Protocco: mail di protocollo del comando**

**Warning:** mai alla quale il sistema invia la mail che non sono andata a buon fine.

*“...to make a good life.”*

**o mail di warning:** Oggetto che il sistema

<b>E-Mail</b>		
<p>Mail di invio</p> <input type="text" value="inviomail.pre@isimply.it"/>		
<p>Nome Mail di invio</p> <input type="text" value="Sportello Contribuente"/>		
<p>Server Mail</p> <input type="text" value="smtp.isimply.it"/>		
<p>Password</p> <input type="text" value="m4!!\$pr3"/>		
SSL	Porta	
<input checked="" type="radio"/> Si	<input type="radio"/> No	<input type="text" value="25"/>
<p>Mail del Comune</p> <input type="text"/>		
<p>Mail BackOffice</p> <input type="text" value="sportellobackofficesangroaventino@isimply.it"/>		<p>Mail di archiviazione</p> <input type="text" value="sportelloarchiviosangroaventino@isimply.it"/>
<p>Mail Protocollo</p> <input type="text" value="sportellobackofficesangroaventino@isimply.it"/>		<p>Mail di Warning</p> <input type="text" value="monica.tarello@isimply.it"/>
<p>oggetto Mail di Warning</p> <input type="text" value="Warning servizio Email Automatica"/>		
<p>Testo Mail di Warning</p> <input type="text" value="Buongiorno, a causa di un errore non è stata recapitata l'email:"/>		
<p>Testo Mail di Errore invio</p> <input type="text" value="Invio email non terminato correttamente consultare il file di log"/>		

- click su **cartografia**  , si apre la finestra per l'inserimento dei parametri che consentono il collegamento con il SIT del Comune .



SIT



SIT

Si  No

Url

Token

La scelta **SIT Si – No** consente di attivare o meno il collegamento con il SIT. Nel caso venga selezionato **No**, in fase di dichiarazioni IMU e TARI sarà disattivato il bottone “cartografia”. Mentre a fronte di scelta = **Si**, occorre compilare *Url* e *Token*.

- **Url e Token** identificano i parametri di collegamento con il sistema cartografico. I parametri sono forniti dal gestore dell'applicazione SIT.
- click su **agg.verticale** consente la configurazione delle informazioni relative alla banca dati del verticale .
  - **Tipo banca dati - interna o esterna**: consente di parametrizzare il sistema in base alla presenza di verticale esterno (es. verticale Halley) dove gli aggiornamenti sono fatti manualmente dall'operatore del back office, oppure interno (verticale iSimply) dove gli aggiornamenti possono essere ribaltati automaticamente dallo sportello.

Verticali



Tipo banca dati

Interna  Esterna

Ultimo Anno Verticale ICI

Anni Uso Gratuito

Agg. da verticali

- **Ultimo anno verticale ICI** : individua l'ultimo anno verificato ai fini ICI/IMU da parte del Ufficio Tributi. L'informazione viene utilizzato dallo sportello per evidenziare il livello di aggiornamento della banca dati in fase di dichiarazione e/o calcolo del dovuto IMU.
- **Anni uso gratuito**: con questa voce è possibile configurare l'elenco degli anni in cui il Comune ha regolamento l'uso gratuito. Gli anni devono essere inseriti separati da virgola (dato non obbligatorio).
- **Aggiornamento da verticale**: parametro gestito in automatico da sistema a fronte di acquisizione dati dal verticale tributi.



## 1.2 Operatori

Gli operatori gestiti con questa funzionalità sono quelli del back office che possono operare su tutti o parte dei dati del sistema.

In ambiente back office – configurazioni – tabelle di sistema – Operatori

Click su

Configurazioni

Tabelle di Sistema

Operatori

Compare la finestra per l'inserimento di tutti i dati di configurazione (vedi sotto)

Operatori

Operatore	Profilo	Enti	Tributi
admin@utd.admin	Amministratore		

Si può agire sui dati degli operatori già presenti, oppure inserire nuovi operatori.

Su operatori già presenti non è possibile modificare la login (indirizzo mail), possono essere modificati gli altri dati. Le modifiche si salvano con un click su

Per inserire un nuovo operatore fare click su **nuovo**

Quindi procedere con l'inserimento di:

- **indirizzo mal** che identifica il nuovo operatore del back office.

Operatore
admin@utd.admin

Ogni operatore può essere identificato esclusivamente attraverso un indirizzo mail. Lo stesso indirizzo non può essere utilizzato per operatori diversi.

- Identificare il tipo di **profilo**, che può essere:

Profilo
Amministratore

- Amministratore (figura univoca) che ha l'accesso a tutte le funzionalità .
- Operatore Centrale che può operare su tutti i Comuni, ma non può intervenire sulla tabella Comuni e Operatori.
- Operatore di Ente che opera sui dati dell'Ente sul quale è abilitato.

- In base al tipo di **profilo**, selezionare gli **Enti** sul quale l'operatore può operare.

La selezione si esegue con click sul bottone , si apre la finestra con l'elenco dei Comuni configurati.



Con un click, selezionare i Comuni sul quale si vuole abilitare l'operatore.

Quindi click sul bottone per assegnare e premere la freccia per chiudere la finestra.

Enti	Sel.
SAN SALVO	<input checked="" type="checkbox"/>
VASTO	<input checked="" type="checkbox"/>
CARUNCHIO	<input checked="" type="checkbox"/>

- Click sul bottone dei tributi, consente di identificare su quali tributi l'operatore può lavorare.

Si apre la finestra con l'elenco di tutti i tributi. L'elenco dei tributi è totale, indipendentemente da quelli gestiti dal Comune. Selezionare quelli d'interesse.

Quindi click sul bottone per assegnare e Premere la freccia per chiudere la finestra.

Tributi	
Descrizione	Sel.
I.P.	<input type="checkbox"/>
IMU	<input checked="" type="checkbox"/>
OSAP	<input type="checkbox"/>
TARI	<input checked="" type="checkbox"/>
TASI	<input checked="" type="checkbox"/>

- IL bottone consente la cancellazione di un operatore appena inserito. **Operazione consentita solo all'amministratore di sistema.**

Al completamento dei dati dell'operatore, salvare i dati con un click sul bottone

### 1.3 Stradario

Con la configurazione dello stradario, si identificano in modo univoco tutte le vie di un Comune.

Occorre tener presente che le funzionalità del front office non consentono l'inserimento di una via non presente nello stradario, pertanto deve essere configurata la totalità delle vie.

<b>Configurazioni</b>
Tabelle di Sistema
Stradario

In ambiente back office – configurazioni – tabelle di sistema – Stradario

Click su

- Selezionare il Comune per il quale inserire/variare le vie.
- Click su **nuovo** consente l'inserimento di una nuova via.

Ente:
VASTO

I dati da inserire per ogni **via** sono:

- Codice** identifica in modo univoco la *via*. Il campo è alfanumerico.
- Descrizione:** nome della via
- Codice Banca dati esterna:** nel caso in cui lo stradario sia precaricato automaticamente, in questa colonna viene inserito il codice che identifica la *via* nella banca dati verticale del Comune. Nel caso di vie inserite manualmente, compilare questa informazione uguale al *Codice*.



IL bottone consente la cancellazione di una via appena inserita. **Operazione consentita solo all'amministratore di sistema**

Al completamento dei dati delle vie, salvare con un click sul bottone

## 1.4 Documenti

Questa tabella è opzionale, può non essere compilata. L'obiettivo di questa Tabella è l'identificazione dei documenti obbligatori che il contribuente deve allegare in funzione del tributo e del tipo di istanza che sta registrando.

*Ad es. se il contribuente effettua una dichiarazione d'inagibilità è necessario che alleghi la documentazione fotografica che attesta lo stato di fatto. In configurazione può essere indicato il tributo, il tipo di istanza ed il tipo di documento che deve essere allegato.*

In ambiente back office – configurazioni – tabelle di sistema – Documenti

Click su

Configurazioni

Tabelle di Sistema

Documenti

La finestra per l'inserimento dei

Dati presenta le informazioni

Come da esempio a fianco.

Ente:			
SAN SALVO			
Tributo	Tipo Istanza	Documento	Obligatorio
			<input type="checkbox"/>

La prima operazione è la scelta dell'Ente dalla tabellina proposta, quindi l'inserimento mediante click

Per ogni documento le informazioni richieste sono:

- **Tributo**: dalla lista proposta selezionare il tributo per il quale si desidera individuare il documento.
- **Tipo istanza**: in base al tributo, il sistema propone il tipo istanza per il quale configurare il documento.

Tributo	Tipo Istanza
IMU	 ... Cessazione Comodato gratuito Inabilità Modifica Nuova Dichiarazione Variazione

© 2016 - iSimply s.r.l.

Selezione del *tipo di istanza* per il quale si desidera che il sistema evidenzi il documento da allegare.

- **Descrizione**: descrizione del documento
- click su **obbligatorio** nel caso in cui il documento sia indispensabile per l'istanza.  
Nella creazione istanza del Front Office, il sistema controllerà che sia allegato  
Il documento indicato in questa fase. Gli ulteriori bottoni abilitati sulla videata sono:

Obbligatorio



- IL bottone consente la cancellazione di un documento configurato. **Operazione consentita solo all'amministratore di sistema**
- Al completamento dei dati, salvare con un click sul bottone
- Click su questo bottone consente il ribaltamento di tutti i documenti configurati da un Ente ad un altro. Consente di non dover inserire tutte le informazioni per un Ente diverso, ma semplicemente modificarle.

A seguito della pressione del bottone di ribaltamento, il sistema richiede l'Ente di origine e quello di destinazione.

Ente:	SAN SALVO
Ente sul quale ribaltare:	CARUNCHIO

Dopo aver selezionato i 2 Enti, confermare la scelta ed il ribaltamento mediante click sul bottone salva

## 1.5 Le tabelle IMU

L'operativa è la stessa per tutte le tabelle.

I criteri di selezione sono:

- **Ente:** sempre da selezionare dalla lista che propone il sistema . Nel caso in cui un Ente non venga visualizzato, verificare i tributi configurati (potrebbe non essere configurato il tributo per l'Ente che non compare).
- **Anno:** richiesto per tutti i parametri che sono annuali (esempio le Aliquote IMU). Solo dopo aver digitato e confermato l'anno compaiono i parametri eventualmente già presenti.

I bottoni che possono essere attivi sulla videata sono:



Il bottone **nuovo** si trova nell'intestazione della tabella ed il click su di esso consente l'inserimento di un nuovo parametro (es. una nuova aliquota), che dovrà essere confermata e salvata con il bottone di salvataggio.



Il bottone **salva** consente il salvataggio degli inserimenti e variazioni operati sulla tabella.



Il bottone **ribalta**, consente il ribaltamento dei parametri da un Ente ad un altro o da un anno ad un altro. *Ad esempio si devono inserire le aliquote IMU per l'anno 2017, si possono reinserire integralmente oppure possono essere ribaltate dall'anno 2016 ed eventualmente rettificate.*



Consente di abbandonare e rientrare nella home page delle configurazioni.



In generale tutte le tabelle prevedono una **codice** che identifica il parametro ed un **codice da verticale**.

Il **codice** identifica il parametro ed è una codifica libera, ad eccezione dei **codici Zona** e dei **vincoli**, che si devono collegare al SIT e quindi è indispensabile la corrispondenza di codifica.

In assenza di **codice da verticale**, il campo può essere compilato con lo stesso valore del campo **codice**.

Nelle dettaglio le tabelle IMU contengono i seguenti contenuti.

#### Tabelle IMU



La tabella **Utilizzo** identifica le destinazioni d'uso degli immobili e di conseguenza il tipo di tassazione ai fini IMU (es. abitazione principale, altri fabbricati, fabbricati D/5 etc..).



In presenza di una banca dati esterna per l'IMU, sono obbligatori i seguenti **Utilizzi** con i seguenti **codice banca dati esterna**:



- *abitazione principale*      AAP
- *altri fabbricati*            A
- *aree edificabili*          AAF
- *terreni agricoli*          TA



Non ci sono vincoli sul campo **codice e descrizione**



Per la gestione delle abitazioni principali di lusso (A/1, A/8 e A/9) è necessaria la gestione della detrazione che deve essere configurata anche a livello di tipo utilizzo nel seguente modo :

**codice    descrizione**

**AP**      *Abitazione principale e relative pertinenze (solo categorie non esenti: A/1, A/8, A/9)*

**DAP**      *Detrazione per abitazione principale (categorie non esenti)*

Il campo **codice** dell'abitazione principale è libero, il vincolo è sul campo codice della detrazione che deve essere = a quella della descrizione, ma preceduto dalla lettera **D**. la descrizione è libera.

La tabella **Tipo possesso** identifica il tipo di possesso (es. proprietà, diritto reale, diritto d'uso e abitazione, etc). E' sufficiente che venga precaricata con un tipo di possesso (proprietà).

Tabella **Categorie catastali** contiene l'elenco delle categorie catastali ed è utilizzata ai soli fini di controllo dell'input manuale.

Nel caso di presenza banca dati esterna con IMU, il campo codice banca dati esterna di ogni categoria deve essere compilato nel seguente modo:



- A03
- A04
- ....
- A010
- ...

Mentre il campo **codice** (che viene utilizzato per la visualizzazione della dichiarazione), può essere compilato con

- A/3
- A/4
- ....
- A/10
- ...

La tabella **Zone PRG** deve essere precompilata con tutte le zone del PRG per consentire la gestione delle informazioni provenienti dal SIT. **E' fondamentale che i codici siano corrispondenti a quelli presenti nel SIT anche a livello di caratteri maiuscolo e minuscolo.** A fronte di ogni zona deve essere configurato anche il **valore al mq** affinchè il sistema sia in grado di calcolare il dovuto ai fini IMU per le aree edificabili.

La tabella **Vincoli PRG**, come la tabella Zone PRG, deve essere precompilata con tutti i vincoli del PRG. Valgono le stesse regole descritte per le Zone. Anche in questo caso è necessario che a fronte dei vincoli vengano inserite le eventuali **percentuali di abbattimento** del valore dell'area.

La tabella **Aliquote** contiene le aliquote IMU deliberate per l'anno da Comune in gestione. Attenzione, nel caso debbano essere gestite aliquote per abitazione principali di lusso (A/1, A/8 e A/9), deve essere inserita anche la detrazione. Tale detrazione può essere inserita solo a seguito dell'inserimento dell'utilizzo "**Detrazione**" (come descritto nel paragrafo Tipi Utilizzo).

Nel caso di fabbricati **categoria D**, è necessaria la doppia configurazione a livello di aliquote per poter configurare la quota parte dello stato e la quota parte dell'Ente, nonché il relativo codice tributo.

La tabella **Motivazioni**, non indispensabile, può essere precompilata con un elenco motivazioni che giustificano la presentazione di dichiarazioni IMU (es. una motivazione che giustifica il tipo di nuovo possesso come acquisto, successione, etc..)

## 1.6 Le tabelle TARI

L'operativa è la stessa per tutte le tabelle.

I criteri di selezione sono:

- **Ente:** sempre da selezionare dalla lista che propone il sistema . Nel caso in cui un Ente non venga visualizzato, verificare i tributi configurati (potrebbe non essere configurato il tributo per l'Ente che non compare).



- **Anno:** richiesto per tutti i parametri che sono annuali (esempio le categorie TARI). Solo dopo aver digitato e confermato l'anno compaiono i parametri eventualmente già presenti.

I bottoni che possono essere attivi sulla videata sono:



Il bottone **nuovo** si trova nell'intestazione della tabella ed il click su di esso consente l'inserimento di un nuovo parametro (es. una nuova categoria), che dovrà essere confermata e salvata con il bottone di salvataggio.



Il bottone **salva** consente il salvataggio degli inserimenti e variazioni operati sulla tabella.



Il bottone **ribalta**, consente il ribaltamento dei parametri da un Ente ad un altro o da un anno ad un altro. *Ad esempio si devono inserire le Categorie per l'anno 2017, si possono reinserire integralmente oppure possono essere ribaltate dall'anno 2016 ed eventualmente rettificate.*



Consente di abbandonare e rientrare nella home page delle configurazioni.

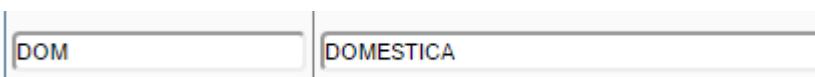
In generale tutte le tabelle prevedono una **codice** che identifica il parametro ed un **codice da verticale**.

Il **codice** identifica il parametro ed è una codifica libera.

In assenza di **codice da verticale**, il campo può essere compilato con lo stesso valore del campo **codice**.

Nelle dettaglio le tabelle TARI contengono i seguenti contenuti.

La tabella **Categorie** identifica tutte le categorie tariffarie ai fini TARI per l'anno in gestione. Occorre prestare attenzione alle categorie Domestiche in quanto è necessario che sia inserita una sola volta con codice **DOM**.



**La categoria DOM non deve essere ripetuta per i vari numeri di componenti in quanto questi sono gestiti dal sistema separatamente.**

#### Tabelle TARI



Categorie

La tabella **Vani** è opzionale, se preconfigurata, consente di identificare la tipologia di locali dichiarati ai fini TARI. I vani possono essere caricati in modo dettagliato (es. camera, cucina, etc) oppure in modo raggruppato (es. locali abitativi, autorimessa, etc..)



Vani



Stato Occupazione

La tabella **Stato occupazione** è opzionale, se preconfigurata, consente di identificare la modalità di occupazione (es. immobile a disposizione, in ristrutturazione, etc..)



Riduzioni



Esenzioni



Motivazioni



La tabella **Riduzione** identifica le riduzioni previste ai fini TARI per l'anno in gestione. Le riduzioni configurate saranno disponibili in fase di dichiarazione TARI da parte del contribuente. Nella descrizione della riduzione inserire anche la percentuale di abbattimento in modo da rendere completa l'informazione al contribuente.

La tabella **Esenzioni** identifica le possibili casistiche di esenzione ai fini TARI. In questo caso si intendono le esenzioni che interessano un intero immobile, in quanto l'esenzione di una parte dell'immobile (es. cantina) viene gestita direttamente a fronte dell'inserimento delle superfici .

La tabella **Motivazioni**, non indispensabile, può essere precompilata con un elenco di *motivazioni* che giustificano la presentazione di dichiarazioni TARI (es. *subentro a seguito decesso, etc..*)

## 1.7 Le tabelle TASI

L'operativa è la stessa per tutte le tabelle.

I criteri di selezione sono:

- **Ente**: sempre da selezionare dalla lista che propone il sistema . Nel caso in cui un Ente non venga visualizzato, verificare i tributi configurati (potrebbe non essere configurato il tributo per l'Ente che non compare).
- **Anno**: richiesto per tutti i parametri che sono annuali (esempio le aliquote TASI). Solo dopo aver digitato e confermato l'anno compaiono i parametri eventualmente già presenti.

I bottoni che possono essere attivi sulla videata sono:



Il bottone **nuovo** si trova nell'intestazione della tabella ed il click su di esso consente l'inserimento di un nuovo parametro (es. una nuova categoria), che dovrà essere confermata e salvata con il bottone di salvataggio.



Il bottone **salva** consente il salvataggio degli inserimenti e variazioni operati sulla tabella.



Il bottone **ribalta**, consente il ribaltamento dei parametri da un Ente ad un altro o da un anno ad un altro. *Ad esempio si devono inserire le Aliquote per l'anno 2017, si possono reinserire integralmente oppure possono essere ribaltate dall'anno 2016 ed eventualmente rettificate.*



Consente di abbandonare e rientrare nella home page delle configurazioni.

In generale tutte le tabelle prevedono una **codice** che identifica il parametro ed un **codice da verticale**.

Il **codice** identifica il parametro ed è una codifica libera.

In assenza di **codice da verticale**, il campo può essere compilato con lo stesso valore del campo **codice**.



---

Nelle dettaglio le tabelle TASI contengono i seguenti contenuti.

#### Tabelle TASI



Aliquote



Agevolazioni



Motivazioni

La tabella **Aliquote** contiene le aliquote TASI deliberate per l'anno da Comune in gestione. Attenzione, nel caso debbano essere gestite aliquote per abitazione principali, deve essere inserita anche la detrazione con gli accorgimenti ricordati anche a video (il codice detrazione deve essere = al codice aliquota abitazione principale, ma preceduto dalla lettera D).

La tabella **Agevolazioni** consente la gestione di abbattimenti del tributo TASI previste dal regolamento comunale. In questo caso, per ogni agevolazione va anche indicata la percentuale di abbattimento.

La tabella **Motivazioni**, non indispensabile, può essere precompilata con un elenco motivazioni che giustificano la presentazione di dichiarazioni.



## 2 L'OPERATIVITA' del FRONT OFFICE

L'accesso allo sportello è vincolato alla registrazione che comporta comunicare il proprio codice fiscale ed un indirizzo mail che verrà utilizzato dal sistema per le comunicazioni e che sarà la login per gli accessi successivi.

A fronte della registrazione, il sistema invia all'indirizzo mail il link da utilizzare per il primo accesso e la password che potrà essere variata accedendo alla **sezione profilo** e cliccando sul bottone

Nel caso in cui il contribuente registrato sia presente nella banca dati del Comune, il sistema associa automaticamente il soggetto attraverso il codice fiscale.

Nel caso in cui il contribuente registrato non sia presente nella banca dati del Comune, al 1° accesso successivo alla registrazione, il sistema obbligherà l'inserimento dei dati anagrafici (obbligatori Cognome e Nome).

Che cosa può fare il contribuente che si registra sullo sportello del contribuente:

- Visualizzare la propria situazione tributaria (CARTELLA UNICA) . ([Punto 2.1](#))
- Visualizzare il dettaglio della propria posizione ai fini di un singolo tributo, in particolare i dati presenti sul SIT. ([Punto 2.2](#))
- Calcolo del dovuto ai fini IMU ([Punto 2.3](#) )
- Ravvedimento operoso ai fini IMU ([Punto 2.4](#) )
- Dichiarazioni IMU per comunicare all'ufficio tributi cessioni, acquisti, inagibilità, comodati gratuiti, variazioni e correzioni. ([Punto 2.5](#) )
- Comunicare una variazione/correzione TARI che comporta uno sgravio ([Punto 2.7](#))
- Ristampare un modello F24 TARI smarrito ([Punto 2.8](#) )
- Dichiarazioni TARI per comunicare all'ufficio tributi chiusure di occupazione, inagibilità, variazioni e correzioni. ([Punto 2.9](#) )
- Verificare gli esiti delle istanze inviate all'ufficio tributi. ([Punto 2.10](#) )
- Ricevere le comunicazioni a vario titolo che invia l'ufficio tributi. ([Punto 2.11](#))
- La validazione di una dichiarazione TARI ([Punto 2.12](#))

### 2.1 Cartella Unica

La cartella unica, riepiloga la situazione completa del contribuente registrato:

- la situazione Immobiliare IMU utilizzata per il calcolo del dovuto (inclusi eventuali immobili non presenti in banca dati del Comune)
- Il dovuto ed i pagato ai fini IMU
- La situazione dichiarata ai fini TARI (posizioni presenti in banca dati del Comune e dichiarazioni non ancora recepite dal Comune)
- Gli avvisi di pagamento TARI ricevuti ed il relativo pagato
- Le eventuali dichiarazioni ed il pagato per i restanti tributi (TASI, OSAP, etc)



## 2.2 Posizione IMU

Accedendo alla **sezione Tributi**, quindi alla sezione IMU, il sistema visualizza tutte le informazioni disponibili che interessano/influiscono il dovuto IMU:

- La situazione immobiliare che risulta nella banca dati dell'Ente, con l'indicazione del livello di aggiornamento del dato (anno di ultimo aggiornamento)
- La situazione immobiliare che risulta a catasto, con evidenza dei terreni edificabili con zona PRG, valore e vincoli
- La situazione di calcolo, che al primo accesso corrisponde alla banca dati e poi viene movimentata dal contribuente con gli aggiornamenti /correzioni necessarie per determinare il corretto dovuto IMU.

Attraverso l'accesso ad ogni singolo immobile è possibile la localizzazione della particella catastale sul SIT mediante click sul bottone e la visualizzazione dei comproprietari mediante click sul bottone .

## 2.3 Calcolo dovuto IMU

Accedendo alla sezione *Tributi*, quindi alla sezione *IMU*, il sistema visualizza nella *Situazione Calcolo* il dovuto IMU per l'anno corrente. Onere del contribuente è la verifica della correttezza degli immobili risultanti nella sezione ed eventualmente integrare e correggere.

Il sistema aggiorna automaticamente il dovuto IMU e abilità la stampa del modello F24 compilato per il pagamento del tributo. Il modello può essere stampato per le varie soluzioni di pagamento (acconto, saldo e unica soluzione) semplicemente selezionando la forma in alto a sinistra sul modello.

## 2.4 Ravvedimento operoso IMU

Accedendo alla sezione Tributi, quindi alla sezione IMU, con un click sul bottone è possibile effettuare il ravvedimento operoso per gli anni pregressi, nonché per l'aconto dell'anno corrente, se scaduto il termine.

Il ravvedimento è possibile per gli anni a partire dal 2013, a condizione che siano configurate le aliquote.

Nella situazione calcolo per l'anno selezionato, è anche visibile *l'importo IMU eventualmente pagato*, la *differenza d'imposta* non pagata e *l'importo di ravvedimento* calcolato con sanzioni ed interessi.

Anche nel caso di ravvedimento il sistema abilita la stampa del modello F24 per il pagamento.

## 2.5 Dichiarazione IMU

Ogni variazione effettuata nella Sezione Calcolo dell'anno corrente o nel ravvedimento operoso, genera una dichiarazione IMU. A seconda del tipo di operazione, la dichiarazione sarà di variazione o nuova.



## 2.5.1 Le casistiche che generano una dichiarazione:

- Nella *situazione di calcolo* non sono presenti tutti gli immobili e quello mancante è presente nella *sezione catasto* (gli immobili presenti a *catasto* e non presenti i in *situazione calcolo* attraverso il simbolo rosso nella colonna differenze ):



- click nella colonna **SEL** della *Situazione Catastale*
- quindi click su *inserisci*
- Il sistema propone l'inserimento del nuovo immobile precompilato con tutti i dati rilevati da *catasto*. Variare e o confermare i dati e concludere l'inserimento con il salvataggio.

- Nella *situazione di calcolo* non è presente un immobili che non risulta presente neanche a *Catato* (es. immobile in fase di accatastamento):

- Click su nuovo immobile in alto a destra del video,
- Il sistema propone videata vuota per l'inserimento libero dell'immobile mancante.
- Inserire tutte le informazioni obbligatorie, quindi concludere con il salvataggio.

- Nella *situazione di calcolo* risultano presenti degli errori a fronte di un immobile:

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile con errore,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Procedere con la correzione del dato sbagliato e confermare il periodo di possesso preesistente (stessa data di inizio ed eventualmente stessa data fine). L'inserimento di un periodo diverso identifica la correzione come variazione.

- Per un immobile già presente nella *situazione di calcolo*, è necessaria una variazione (es. cambia il tipo di utilizzo):

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di variazione,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Procedere con la variazione del dato desiderato, quindi inserire la data di inizio nuova situazione. Automaticamente il sistema chiude il periodo con la vecchia situazione e apre la nova situazione dell'immobile.



5. Non si possiede più un immobile presente nella *situazione calcolo* (es. vendita dell'immobile):

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di cessione,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone situato in alto a destra sul video,
- Inserire la data di chiusura possesso dell'immobile e procedere con il salvataggio.

6. Un immobile presente nella *situazione calcolo* è diventato inagibile (es. per una ristrutturazione in corso):

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di inagibilità,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone situato in alto a destra sul video,
- Inserire la data di *inizio inagibilità* e la percentuale di *riduzione* = 50, e procedere con il salvataggio.

7. Un immobile presente nella *situazione calcolo* è oggetto di comodato gratuito a parente di primo grado:

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di comodato,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone situato in alto a destra sul video,
- Inserire la *data di inizio concessione* in comodato e procedere con il salvataggio.

## 2.5.2 Il modello di dichiarazione

Ogni operazione effettuata sui dati degli immobili generano una dichiarazione, che il sistema provvede ad inviare al protocollo del Comune.

Il modello utilizzato per la dichiarazione è quello ministeriale e le informazioni sono quelle previste dal modello. Eventuali informazioni aggiuntive non previste dal modello, rimangono comunque disponibili sullo sportello e quindi disponibili per il back office.

Dopo aver effettuato tutte le operazioni necessarie ai fini IMU nella situazione Calcolo, è necessario provvedere alla stampa della dichiarazione mediante il bottone e alla sua trasmissione dalla *home page* della sezione tributi.



### 2.5.3 Controlli sui dati inseriti/variati

I controlli effettuati dal sistema, ed il significato dei dati principali sono:

- **Riferimenti catastali** – I riferimenti catastali inseriti sono verificati con la banca dati catastale. IN caso di insesistenza, viene segnalato e data la possibilità di inserire.
- **Categoria** – la categoria è selezionata da lista. Nel caso di Area edificabile deve essere selezionato AF, nel caso terreno agricoli deve essere selezionato TA, negli altri casi selezionata la categoria catastale.
- **Consistenza/MQ** – il campo deve essere precompilato con la consistenza nel caso di fabbricato e con la superficie nei casi di terreni/aree.
- **Rendita/Valore/Reddito D.** – il campo va compilato a cura del contribuente e deve essere inserita la rendita se trattasi di fabbricato, il valore se trattasi di area edificabile, il reddito dominicale se trattasi di terreno agricolo.
- **Possesso** – identifica il titolo di possesso ed è ininfluente nel calcolo del dovuto.
- **Utilizzo** – il dato identifica il tipo di utilizzo e di conseguenza l'aliquota che deve essere applicata all'immobile.

### 2.6 Posizione TARI

Accedendo alla sezione Tributi, quindi alla sezione TARI, il sistema visualizza tutte le informazioni disponibili che interessano il tributo:

- La *situazione banca dati comunale*, con l'elenco degli immobili presenti nel verticale del Comune immobiliare, e che ha generato l'ultima emissione degli avvisi TARI.
- La *situazione dichiarazioni*, che rimarrà vuota fino al momento in cui verrà fatta una dichiarazione di variazione rispetto alla situazione della banca dati del Comune. IN questa sezione saranno visualizzate tutte le dichiarazioni presentate ai fini TARI e non ancora recepite dal verticale del Comune.
- La situazione dovuto, in cui sono riepilogati gli avvisi di pagamento emessi dal Comune negli ultimi anni (dal 2014 se forniti). In questa sezione è posto in evidenza l'importo dovuto per ogni anno ed il relativo pagato.

Attraverso l'accesso ad ogni singolo immobile è possibile la localizzazione della particella catastale sul SIT mediante click sul bottone

### 2.7 Variazione TARI con sgravio

Nel caso in cui il contribuente, verificando la propria posizione attraverso lo sportello, rilevi delle anomalie (ad es. una variazione di numero componenti non recepita dall'ultima emissione di bollette), lo stesso ha la possibilità di fare una dichiarazione di variazione (o altra tipologia di dichiarazione) per segnalare la nuova situazione.



Dopo aver completato la dichiarazione ed aver provveduto alla trasmissione della stessa all'ufficio tributi, il contribuente può attendere la rettifica con sgravio.

Lo sgravio sarà ricevuto dallo sportello con il successivo aggiornamento da verticale e di conseguenza, il contribuente potrà visualizzare la situazione aggiornata nella situazione dovuto con la possibilità di ristampare il modello F24 per il pagamento.

**Questa possibilità per il contribuente sarà possibile solo se lo sportello riceve gli sgravi dal verticale.**

## 2.8 Ristampa F24 TARI

Il contribuente che ha smarrito il modello F24 per il pagamento della TARI (anno corrente o anni precedenti), ha la possibilità di ristampare il modello F24 direttamente dallo sportello.

Accedendo alla sezione *Tributi*, quindi alla sezione *TARI*, nella *situazione dovuto*, è possibile controllare il dovuto e gli importi eventualmente non pagati per l'anno corrente o per gli anni precedenti, quindi stampare il F24 mediante click nella colonna **F24** in corrispondenza dell'anno in cui mancano dei pagamenti.

## 2.9 Dichiarazione TARI

Ogni variazione effettuata nella *Situazione Banca Dati Comunale*, genera una dichiarazione TARI. A seconda del tipo di operazione, la dichiarazione sarà di variazione o nuova.

### 2.9.1 Le casistiche che generano una dichiarazione:

1. Nella *situazione Banca Dati Comunale* non è presente un immobile utilizzato dal contribuente (ad es. utilizzo di nuovo immobile, oppure nuovo contribuente che deve presentare la dichiarazione per la prima volta):

- Click su nuovo immobile in alto a destra del video,
- Il sistema propone videata vuota per l'inserimento libero dell'immobile.
- Inserire tutte le informazioni obbligatorie, quindi concludere con il salvataggio.

2. Nella *situazione Banca Dati Comunale* risultano presenti degli errori a fronte di un immobile:

- Cick nella colonna **SEL** , quindi click su *apri* per visualizzare il dettaglio dell'immobile con errore,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Procedere con la correzione del dato sbagliato e confermare il periodo di possesso preesistente (stessa data di inizio ed eventualmente stessa data fine). L'inserimento di un periodo diverso identifica la correzione come variazione.



3. Per un immobile già presente nella *situazione Banca Dati Comunale*, è necessaria una variazione (es. variazione di superficie):

- Cick nella colonna **SEL**  , quindi click su *apri*  per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di variazione,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Procedere con la variazione del dato desiderato, quindi inserire la data di inizio nuova situazione.

4. Si desidera comunicare la cessazione di un immobile (es. emigrazione in altro Comune):

- Cick nella colonna **SEL**  , quindi click su *apri*  per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di cessione,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone  situato in alto a destra sul video,
- Inserire la data di chiusura utilizzo dell'immobile e procedere con il salvataggio.

5. Un immobile presente nella *situazione Banca Dati Comunale* è diventato inagibile (es. per una ristrutturazione in corso):

- Cick nella colonna **SEL**  , quindi click su *apri*  per visualizzare il dettaglio dell'immobile oggetto di inagibilità,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone  situato in alto a destra sul video,
- Inserire la data di *inizio* inagibilità e procedere con il salvataggio.

6. Un immobile presente nella *situazione Banca Dati Comunale* è inutilizzato (es. per assenza allaccio alle utenze):

- Cick nella colonna **SEL**  , quindi click su *apri*  per visualizzare il dettaglio dell'immobile inutilizzato,
- Il sistema visualizza tutte le informazioni presenti,
- Click sul bottone  situato in alto a destra sul video,
- Inserire la data di *inizio* condizione di inutilizzo e procedere con il salvataggio.



## 2.9.2 Il modello di dichiarazione

Ogni operazione effettuata sui dati degli immobili generano una dichiarazione, che il sistema provvede ad inviare al protocollo del Comune.

Il modello utilizzato è stato realizzato sulla base di analisi di modelli diversi utilizzati da Comuni diversi. Eventuali informazioni aggiuntive non previste dal modello, rimangono comunque disponibili sullo sportello e quindi disponibili per il back office.

Dopo aver effettuato tutte le operazioni dichiarative ai fini TARI, è necessario provvedere alla stampa della dichiarazione mediante il bottone e alla sua trasmissione dalla *home page* della sezione tributi.

## 2.9.3 Controlli sui dati inseriti/variati

I controlli sui dati TARI inseribili e/o modificabili sono:

- **Riferimento catastali** – I riferimenti catastali devono essere presenti nel catasto, altrimenti non sono accettati dal sistema. Il controllo è realizzato attraverso verifica WB con il SIT.
- **Data inizio e fine occupazione** – Nel caso di nuovo immobile, il controllo è semplicemente di coerenza tra inizio e fine. Nel caso di variazione, l'inizio non può essere inferiore alla data di inizio del immobile originale.
- **N° componenti** – Considerato che le tariffe TARI si basano su di un numero di componenti inferiore o uguale a 6, non si accettano componenti maggiori fi 6.

Tutte le altre informazioni sono selezionabili dal lista, oppure non sono oggetto di controlli specifici.

Una precisazione sul **Tipo utilizzo**, i valori selezionabili sono:

- **Domestica**, da selezionare per gli immobili abitativi per i quali è prevista l'applicazione della quota variabile
- **Pertinenziale**, da selezionare per gli immobili pertinenziali (es. autorimessa) per i quali **non** è dovuta la quota variabile
- **non domestica** – da selezionare per le attività, in questo caso il sistema obbliga la scelta della categoria tariffaria.



## 2.10 Verifica esiti istanze

Il contribuente può verificare lo stato di una istanza presentata accedendo alla sezione **Istanze** dalla **Home page**.

**Attenzione!** Le istanze registrate e non ancora inviate all'ufficio tributi (trasmissione da *Home Page tributi*), non sono visualizzate in questo elenco.

La videata di riepilogo delle istanze è quella di seguito riportata, dove per ogni istanza è riepilogato:

- **tributo**
- **tipo istanza**
- **date** dei vari stati possibili
- **Stato** rappresentato da una bandiera colorata

Sel.	Tributo	Tipo Istanza	Registrazione	Inviata	Richiesta Integrazioni	Presi in carico	Validata	Respinta	Stato
<input type="checkbox"/>	IMU	Inagibilità	23/11/2016	23/11/2016					
<input type="checkbox"/>	TARI	Nuova Dichiarazione	23/11/2016	23/11/2016		23/11/2016			

- Istanza presentata- caso di trasmissione dell'istanza, ma non ancora presa in carico
- Istanza accettata/validata- caso di istanza validata con aggiornamento nel verticale o accettata senza aggiornamento del verticale (IMU)
- Istanza respinta istanza respinta dall'ufficio tributi. Caso in cui il contribuente, verificata la motivazione indicata dall'ufficio tributi può ripresentare.
- Istanza in lavorazione dal comune- istanza presa in carico dall'Ufficio Tributi, in attesa di aggiornamento del verticale o con richiesta di integrazioni a carico del contribuente. Si identifica il tipo di lavorazione verificando le date compilate. Nel caso di *richiesta integrazioni*, è indispensabile accedere al dettaglio dell'istanza mediante click nella colonna SEL per verificare la richiesta ed integrare.

Si ricorda che gli esiti delle istanze sono sempre accompagnati da una mail all'indirizzo del contribuente.

## 2.11 Comunicazioni dall'Ente

Il back office può inviare comunicazione personalizzate ad un singolo contribuente, oppure comunicazioni massive a gruppi di contribuenti.

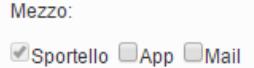
Le comunicazioni personalizzate vengono inviate dal back office in risposta alle varie istanze presentate.



Le comunicazioni massive possono essere inviate da back office accedendo alla sezione **cruscotto**, quindi click su Comunicazioni

Si apre la videata per l'inserimento dei parametri che identificano il gruppo di contribuenti al quale inviare la comunicazioni:

Ente:	Destinatari:	Mezzo:	Data Invio:
VASTO	Per Tributo	<input checked="" type="checkbox"/> Sportello <input type="checkbox"/> App <input type="checkbox"/> Mail	

- A. **Ente:** deve essere selezionato l'Ente per il quale identificare il gruppo di destinatari della comunicazione. Nel caso in cui si debba procedere con l'invio di una stessa comunicazione a Comuni diversa, dovranno essere fatti più invii diversi.
- B. **Destinatari:** I gruppi di destinatari possono essere identificati tra i contribuenti di un tributo, piuttosto che tutti i contribuenti che possiedono o utilizzano un immobile con ubicazione immobile sel., per categoria TARI o contribuenti IMU.
  - Per Tributo
  - ...
  - Tutti**
  - Per Tributo
  - Per Ubicazione immobile
  - Per Categoria TARI
  - Per Utilizzo IMU
- C. **Mezzo:** individuare il mezzo con il quale fare la comunicazione (attraverso Lo sportello e/o APP e/o Mail).
  - Sportello  App  Mail
- D. **Data:** indicare la data in cui deve essere inviata la comunicazione.

Dopo aver selezionato i criteri che identificano i destinatari, con clik su si procede con il completamento delle informazioni mancanti e del testo della comunicazione.

Nel caso in cui sia stato selezionato "**Destinatari per tributo**" , il sistema presenta l'elenco dei tributi.  
Selezionare i tributi (uno o più tributi).

Sel.	Descrizione
<input type="checkbox"/>	TARI
<input type="checkbox"/>	OSAP
<input type="checkbox"/>	IMU
<input type="checkbox"/>	ICP
<input type="checkbox"/>	TASI

Nel caso in cui sia stato selezionato "**Destinatari per ubicazione**" , il sistema presenta l'elenco delle Vie.  
Selezionare la/le vie.

Sel.	Descrizione
<input type="checkbox"/>	VIA ORAZIO
<input type="checkbox"/>	VIA ANTONIO FOR
<input type="checkbox"/>	VIA ORTONA

Nel caso in cui sia stato selezionato "**Destinatari per CATEGORIA catastale**" , il sistema presenta l'elenco delle categorie.

Sel.	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Campeggi, distributori carburanti, im...
<input type="checkbox"/>	Autorimesse e magazzini senza alc...
<input type="checkbox"/>	Cinematografi e teatri



Selezionare la/le categorie tariffarie.

Nel caso in cui sia stato selezionato “**Destinatari per utilizzo IMU**”, il sistema propone l’elenco dei tipi utilizzo previsti Per l’Ente. Selezionare il/i tipi di utilizzo.

Sel.	Descrizione
<input type="checkbox"/>	Abitazione principale e relative pertiner
<input type="checkbox"/>	abitazioni e pertinenze tenute a dispos
<input type="checkbox"/>	Abitazione principale e relative pertiner
<input type="checkbox"/>	Altri fabbricati

Completata la fase di identificazione dei destinatari, si deve procedere con l’inserimento del messaggio, quindi con il salvataggio mediante click sul bottone che corrisponde anche alla conferma invio.

Dopo la conferma invio messaggio è possibile verificare quanti messaggi sono stati inviati e quanti già letti attraverso il bottone di ricerca

Il risultato della ricerca viene visualizzato con il seguente dettaglio:

Sel.	Ente	Destinatari	Mezzo	Testo	Data Invio	N.Inviati	N.Letti
<input checked="" type="checkbox"/>	SAN SALVO	Per Utilizzo IMU	Sportello	prova su altri fabbricati	13/12/2016	0	0

Il messaggio può essere copiato e inviato ad un altro gruppo di destinatari. Operazione possibile con un click sulla colonna **SEL** e poi su copia

## 2.12 La validazione di una dichiarazione TARI

Validare una dichiarazione TARI significa aver recepito la dichiarazione nel verticale, pertanto, quando il contribuente farà un successivo ingresso, non vedrà più la dichiarazione presentata, ma vedrà il dato direttamente inserito nella “situazione banca dati comunale”.

La dichiarazione che in fase di Inserimento è visibile nella “sit.

Dichiarazione, dopo la validazione

Comparirà tra le righe della Banca dati.

Ovviamente solo nel caso in Cui l’operatore del back office

Operato correttamente e quindi

Abbia validato dopo aver aggiornato il verticale.

Nel caso in cui una dichiarazione venga respinta, viene cancellata da questa videata, in quanto non ritenuta valida.

Il contribuente potrà continuare a vedere la dichiarazione presentata nella sezione “**ISTANZE**”.



## 3 L'INTERAZIONE DEL FRONT OFFICE CON IL BACK OFFICE

### 3.1 *Front office*

Attraverso il front office possono essere fatte operazioni di diverso tipo che possono essere raggruppate in:

1. Interrogazione posizione tributaria attraverso la consultazione dei dati presenti in banca dati dell'Ente, la localizzazione dei propri immobili sul SIT e la verifica dello stato delle istanze presentate dal contribuente in momenti precedenti.
2. La stampa del Modello F24 per IMU e TASI e la ristampa del modello F24 per la TARI.
3. Dichiarazioni ai fini tributari, che possono essere di variazione, di modifica (correzione dato sbagliato), nuova, etc.
4. Deleghe per la gestione delle pratiche gestite per altri soggetti (CAF o professionisti che gestiscono le pratiche per i loro assistiti).

Nel primi 2 casi, non sono previsti ritorni di informazioni verso il back office, mentre per le casistiche 3 e 4, il sistema genera un'istanza per ogni operazione fatta.

Le istanze sono a loro volta di 2 tipi:

1. dichiarazioni tributarie
2. deleghe e variazioni anagrafiche

Le **dichiarazioni tributarie**, vengono generate automaticamente a seguito dell'inserimento/variazione del dato, quindi devono essere stampate per la firma da parte del contribuente. Successivamente dovranno essere inviate attraverso la funzione di invio presente nella Home page Tributi. Le dichiarazioni (modello) vengono inviate al protocollo dell'Ente, mentre la pratica è immediatamente disponibile per l'Ufficio Tributi.

Le **deleghe** vengono trasmesse direttamente dopo che è stata allegata la delega firmata.

La **variazione anagrafica** viene trasmessa automaticamente dopo il salvataggio delle variazioni.

Per tutte le casistiche sarà visibile l'istanza nella sezione Istanze del front office con il relativo stato e verrà gestita dal Back office.

### 3.2 *Back office*

Riceve tutte le istanze (dichiarazioni tributarie, deleghe e anagrafiche) e le gestisce nella sezione **ISTANZE**.

Per ogni istanza ha la possibilità di richiedere delle integrazioni, di prendere in carico, di validare o respingere.

Per ogni nuova pratica, l'ufficio tributi deve verificare di aver ricevuto la dichiarazione protocollata dal Protocollo (formalità), quindi il base al tipo di dichiarazione potrà essere presa in carico o meno .



---

In sintesi, un esempio di scambio comunicazioni tra sportello e Ufficio tributi:

**Esempio**

- ✓ *Su Sportello, il contribuente registra una nuova dichiarazione TARI, la firma e la invia attraverso lo sportello all'ufficio tributi.*
- ✓ *L'ufficio tributi, verifica il contenuto della dichiarazione e decide di richiedere l'integrazione di un documento.*
- ✓ *Il contribuente riceve la richiesta dell'integrazione attraverso lo sportello e contemporaneamente riceve la mail in cui si evidenzia una richiesta d'integrazione.*
- ✓ *Il contribuente, attraverso lo sportello (sezione istanze), integra la dichiarazione allegando la documentazione richiesta. Il salvataggio dell'integrazione genera l'invio automatico all'ufficio tributi.*
- ✓ *L'ufficio tributi riceve l'integrazione (sezione istanze del back office), verifica e prende in carico.*



## 4 IL CAF/PROFESSIONISTA REGISTRA LA DELEGA

Il CAF/Professionista deve:

- registrarsi come contribuente normale
- Accedere con la propria login
- Accedere alla sezione profilo [Profilo](#) [Vai >](#) e con un click sul bottone , accedere alla **sezione Deleghe**, che si presenta con la seguente videata

Dove, mediante il bottone è possibile inserire una nuova delega attraverso i dati anagrafici del contribuente “assistito” (Nominativo, Codice fiscale e tributo per il quale si propone delega).

Dopo aver compilato i dati del delegante, premere il bottone di e poi procedere con la stampa della delega mediante:

click in corrispondenza dell’assistito e click sul bottone stampa.

Il sistema genera la delega (pdf) che dovrà essere stampata , firmata dall’assistito, scansionata e riallegata in questa sezione, in un momento successivo.

Per riallegare la delega firmata, il CAF/professionista dovrà accedere nuovamente allo sportello, rientrare nella sezione deleghe, quindi riselezionare il nominativo e fare click sul bottone allega che consente di allegare il documento firmato.



La delega firmata si allega mediante ricerca della Delega, quindi click sul bottone di salvataggio.

Dopo aver allegato il documento, è necessario fare

Il salvataggio generale con il bottone posto In alto a destra del video.

Allegati



Nessun record trovato.

[Scegli file](#) Nessun file selezionato

Con il salvataggio generale, il CAF/Professionista termina la procedura di delega, ma per poter operare per conto del delegante, deve attendere che la delega venga validata dal back-office.

Il back office, riceve la delega sotto forma di istanza, e come per le altre tipologie di istanze, può validare o respingere.

Dopo la validazione da parte del back office, il CAF/Professionista potrà operare per conto di....



In fase di login del front office, il CAF/Professionista avrà la possibilità di scegliere se operare sui propri dati oppure operare per conto di un suo delegante.

Selezione Delegante

Deleganti

Delegante	Nome
REBANDEX ROFLUS	MELATI ROBY
	(BARERINA PIETRO)
	ROBINS TOBY

Dopo aver fatto la scelta, il CAF/Professionista potrà operare solo sulla posizione selezionata fino al prossimo login.



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



Agenzia per lo  
Sviluppo Territoriale

**PON** GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020

# FacileTributi

## Sportello OnLine del Contribuente

### MODULO “FRONT END” MANUALE APPLICATIVO

Rel. 2.0



## Sommario

Presentazione Generale .....	3
La Registrazione.....	5
Accesso all'area riservata .....	6
La gestione delle deleghe .....	9
Come richiedere la delega.....	9
Come revocare una delega.....	10
La gestione del profilo utente e la modifica della password.....	10
Come effettuare il cambio password .....	11
La gestione delle dichiarazioni .....	12
Dichiarazioni da inviare .....	13
Comunicazioni che ti ha inviato l'Ufficio Tributi.....	13
Tributi (scelta del tributo).....	13
La consultazione e la gestione delle dichiarazioni IMU.....	18
Come inserire una nuova dichiarazione IMU .....	18
Come consultare il SIT .....	22
La consultazione e la gestione delle dichiarazioni TARI .....	23
Come inserire una nuova dichiarazione TARI.....	23
La consultazione e la gestione delle dichiarazioni TASI.....	26
Come inserire una nuova dichiarazione TASI .....	26
Come inoltrare la dichiarazione firmata all'Ufficio Tributi.....	28
Come monitorare lo stato di una dichiarazione inviata .....	28
Il cassetto fiscale del contribuente (Cartella unica) .....	29



## Presentazione Generale

Lo Sportello on-line del contribuente è un portale web per i Tributi, messo a disposizione dall’Ente a cittadini, professionisti, CAF ed Aziende, perché possano effettuare, dal proprio ufficio o dalla propria abitazione, le stesse operazioni che farebbero allo sportello fisico dei Tributi, recandosi presso l’Ente.

The screenshot shows the main interface of the Sportello OnLine. At the top, there's a blue header bar with the text "Sportello on-line" and "Eseguire registrazione". Below this, on the left, are three buttons: "Accedi" (with a user icon), "Eseguire Registrato" (with a person icon), and "FAQ" (with a question mark icon). The central area has a search bar labeled "Sportello Contribuente per il comune di" followed by a dropdown menu. To the right of the search bar is a message: "Lo sportello è attivo 24 ore su 24.". Below the search bar, there's a section titled "Sportello on-line è lo strumento che consente di realizzare un rapporto comunicativo dinamico con l'amministrazione comunale e di interagire nella gestione delle pratiche tributarie." It lists several services available online, such as interrogating tax status, verifying payment details, filing declarations, calculating IMU, printing F24 forms, and making payments. To the right of this text is a note about the "Regolamento dell'Unione Europea n. 650/2014" and its implications for data protection. At the bottom, there are four circular icons representing different services: "Tributi" (with a binoculars icon), "Profilo" (with a person icon), "Istanze" (with a flag icon), and "Paga" (with a dollar sign icon). Each icon has a brief description below it.

Figura 1: Home page modulo front end cittadini, professionisti, CAF e Aziende

Attraverso lo Sportello OnLine è possibile:

- interrogare la propria posizione tributaria anche attraverso viste aggregate che contemplano l’insieme dei tributi (Cartella Unica);
- verificare quali informazioni conosce l’amministrazione;
- verificare i pagamenti effettuati ai fini dei tributi;
- effettuare le dichiarazioni ai fini TARI, IMU TASI;
- calcolare l’IMU dovuta e stampare gli F24 precompilati per il pagamento;
- effettuare il Ravvedimento Operoso e produrre il relativo F24 precompilato;
- ristampare i modelli per il pagamento del tributo TARI;
- effettuare i pagamenti (disponibile solo per entrate diverse da IMU, TASI e TARI);
- verificare lo stato di avanzamento delle istanze presentate attraverso sportello on-line;
- gestire il proprio profilo utente e password

il tutto in modo semplice guidato e con la completa sicurezza delle informazioni, che viaggiano criptate sulla rete.



Anche i professionisti ed i CAF possono operare su tutte le posizioni dei loro assistiti, purché ne abbiano ricevuto apposita **delega**, pratica gestita sempre attraverso lo sportello.

L'ufficio tributi seguirà tutte le pratiche (che chiameremo anche **istanze on-line**) dalla sua area di lavoro e, se necessario, interagirà con i cittadini tramite e-mail o altro canale telematico.

In ultimo, ma non meno importante è sapere che lo Sportello gestisce i dati nel rispetto del GDPR 679/2016. L'informativa inerenti il trattamento dei dati è disponibile cliccando su “**qui**” nella sezione in alto a destra.

## La navigazione dello Sportello OnLine

Utilizzare lo Sportello OnLine è semplice.

Entrando nella propria **area riservata**, oltre alle **indicazioni generali** presenti su ogni singola schermata, è possibile osservare sopra ai campi da inserire, il pulsante con il punto interrogativo (Help online). Posizionandosi sopra con il cursore, compare una finestra video con la descrizione dettagliata sul contenuto che dovrà avere il campo. Questo aiuterà a comprendere meglio ciò che è necessario inserire.

Vi sono inoltre una serie di pulsanti ricorrenti nelle diverse schermate:

- il pulsante con il segno più permette sempre di aggiungere un nuovo “elemento” – ad esempio un immobile, una tipologia di utilizzo ecc.
- il pulsante con il dischetto effettua il salvataggio dei dati inseriti,
- il pulsante con la freccia verso sinistra , consente di tornare indietro, alla schermata precedente ...
- In ogni caso, soffermandosi con il mouse su qualsiasi pulsante, comparirà la descrizione della funzionalità che il pulsante attiva, quando premuto.

Per il resto si utilizzano le stesse modalità di navigazione internet di un qualsiasi sito.



## La Registrazione

The screenshot shows a web-based registration form for an online service. At the top, there's a blue header bar with the text "Sportello on-line" and a "Esegui registrazione" button. Below the header, there's a section titled "Crea un nuovo account" with two buttons: "Home" and "FAQ". The main form area has two input fields: "Posta elettronica" and "Codice Fiscale/PIVA". Below these fields is a small checkbox with the text "Ho letto e accetto l'informativa sul trattamento dei dati personali." followed by a link "Informativa sul trattamento dei dati personali". At the bottom right of the form is another "Esegui registrazione" button.

Figura 2: schermata di registrazione

La prima operazione da fare per poter accedere allo sportello online è la registrazione, che deve essere fatta indipendentemente dalla modalità di accesso che si sceglierà di adottare successivamente (SPID o credenziali).

**L'indirizzo di posta elettronica** è obbligatorio e sarà il canale di comunicazione che l'Ente utilizzerà per segnalare la presenza di risposte alle istanze e comunicazioni fatte a vario titolo.

**Il Codice fiscale o Partita IVA** (caso di azienda) è l'elemento che consente di identificare il contribuente nella banca dati dell'Ente. Nel caso di contribuente non presente nella banca dati dell'Ente, questo dato costituirà comunque la chiave di accesso ai dati che successivamente verranno comunicati.

Attenzione, un errato codice fiscale può non consentire il corretto collegamento alla banca dati.

Con un clic su **Esegui la registrazione**, viene creato l'account e inviata una mail con la password da utilizzare.

Per poter fare il primo accesso è necessario accedere al link indicato nella mail che il sistema invia dopo la registrazione.

**Il link inviato tramite mail ha un tempo limitato, pertanto si consiglia di eseguire subito il primo accesso.**



## Accesso all'area riservata

Per accedere alla propria area riservata è necessario **AUTENTICARSI** a Sportello, scegliendo tra accesso con **SPID** oppure attraverso le credenziali: **utente e password**.

La password si ottiene a seguito della **REGISTRAZIONE** al servizio. La modalità di rilascio della password è a discrezione dell'Ente: può essere contestuale alla registrazione oppure inviata dall'ente stesso in un secondo momento.

Figura 3: schermata di accesso.

Supponendo che la metodologia di autenticazione avvenga con credenziali, lo username è l'indirizzo di posta elettronica dichiarato in fase di registrazione e la password è quella ricevuta tramite mail.

L'indirizzo di posta elettronica è comunque un dato obbligatorio in quanto è il canale di comunicazione principale tra ufficio tributi ed il contribuente.

Il cittadino che si autentica a sportello, entra subito nella home page della propria area riservata, mentre professionisti e CAF accederanno ad una schermata preliminare di selezione del soggetto assistito per il quale potranno entrare nella rispettiva posizione tributaria, in base alla **delega** concessa.

Più specificatamente: nella parte alta del video compare il nominativo del professionista e nella parte bassa l'elenco dei soggetti delegati (soggetti per i quali egli ha richiesto ed ottenuto **delega**). Il professionista può selezionare il proprio nominativo per accedere alla propria posizione oppure il nominativo dell'assistito sul quale vuole operare.



**Figura 4:** schermata di selezione soggetto.  
I professionisti e CAF devono selezionare il soggetto per il quale desiderano operare.

Dalla **home page** dell'area riservata di Sportello OnLine è possibile accedere alle varie sezioni del portale: Tributi, Profilo, Istanze, Paga.



**Figura 5:** area riservata del contribuente con accesso alle diverse sezioni di Sportello

La sezione **Tributi** consente di accedere al dettaglio della posizione tributaria.

A livello di ciascun tributo l'utente può:

- visualizzare le informazioni provenienti dalla banca dati dell'ufficio tributi, relative agli immobili occupati o in suo possesso;
- inserire e inviare dichiarazioni per ciascun tributo producendo il relativo Modulo di Dichiarazione in formato PDF precompilato che, dopo aver firmato, potrà inviare attraverso lo sportello direttamente all'ufficio tributi (istanza on-line);
- effettuare il calcolo dell'IMU per l'anno in esame rispetto alla situazione immobiliare da lui aggiornata;



- 
- gestire il ravvedimento operoso;
  - elaborare l'F24 precompilato con tutti i dati degli immobili aggiornati;
  - visualizzare le comunicazioni provenienti dall'ufficio tributi nella propria bacheca, anche disponibili attraverso la APP sul proprio smartphone.

La sezione **Profilo** consente l'inserimento e la modifica dei dati anagrafici del contribuente; la gestione del cambio password. Nel caso di Professionisti e CAF, la gestione delle deleghe, ovvero l'autorizzazione da parte dei propri assistiti ad operare per loro conto sul portale.

La sezione **Istanze** consente di verificare lo stato delle pratiche inviate e gestite dall'ufficio tributi con il dettaglio delle informazioni e della comunicazione ricevuta, in caso di richiesta integrazioni. Da qui l'utente può completare ed inviare i documenti mancanti .

La sezione **Paga** consente di accedere ai canali di pagamento che l'Ente ha messo a disposizione dei propri cittadini, che, come detto in premessa potrà essere attivato per le sole entrate diverse da IMU, TASI e TARI.



## La gestione delle deleghe

### Come richiedere la delega

Il professionista o il CAF si autentica a Sportello. Entra nel proprio Profilo e seleziona il pulsante Deleghe. Il sistema si posiziona nella videata con l'elenco di eventuali soggetti per i quali è già stata presentata l'istanza di delega.

Sel.	Nominativo	Cod.Fiscale/PIN	Tributo	Stato
<input checked="" type="checkbox"/>	BA... - ALDO... D'ORCIALD	00000000000000000000000000000000	IMU	Delega dal 28/12/2016
<input checked="" type="checkbox"/>	GL... CO F... MA	00000000000000000000000000000000	IMU	Delega dal 28/12/2016

Figura 6: schermata di gestione delle deleghe

Premendo il pulsante “**Nuovo**” lo sportello si predisponde per l’inserimento di un nominativo per il quale, oltre a **cognome e nome**, è obbligatorio inserire il relativo **codice fiscale** e selezionare il tributo per il quale si riceve delega ad operare su sportello.

Prestare particolare attenzione al corretto inserimento del Cognome che deve essere seguito da uno spazio e dal Nome, in quanto viene effettuato un controllo formale del codice fiscale in base a questi parametri.

Inoltre è bene sapere che se il **codice fiscale** inserito non corrisponde allo stesso presente nella banca dati comunale, il sistema non potrà effettuare l’associazione con il soggetto passivo e di conseguenza non verrà abilitata la visualizzazione della relativa posizione tributaria.

Inseriti i dati essenziali e prima di proseguire, premere il pulsante “**salva**”. Questa operazione è necessaria perché i dati dell’anagrafica del soggetto, se presente nella base dati di sportello on-line, vengano automaticamente associati attraverso il codice fiscale, per comparire sull’istanza di delega – passaggio successivo.

Se viceversa il soggetto non è presente a Sportello, viene semplicemente inserito. Sarà cura del professionista andare a completarne il profilo appena potrà vederlo tra l’elenco dei suoi assistiti.

Procedere nell’istanza ri-selezionando il nominativo appena inserito e produrre la stampa della DELEGA che dovrà essere firmata dal soggetto delegante (firma autografa o firma digitale se ne è in possesso, e se l’Ente consente tale modalità).

La delega firmata dall’assistito dovrà quindi essere ri-allegata al soggetto e salvata a sistema.



Dopo queste semplici operazioni l'istanza di delega passa nello stato ... "in attesa di validazione" da parte dell'ufficio tributi che la prenderà in carico e potrà validarla completando il giro.

E' proprio la validazione da parte dell'ufficio tributi a "sbloccare" la posizione dell'assistito, che comparirà a fronte dei soggetti che professionista o CAF potranno selezionare, entrando nella posizione tributaria oggetto di delega.

L'istanza di delega va ripetuta per tutti i tributi per i quali il soggetto necessita di assistenza: facendo l'esempio di IMU e TARI, ricordiamo la creazione di due righe con lo stesso soggetto; consigliamo di produrre e far firmare entrambe le deleghe all'assistito e di completare l'operazione allegando e salvando ciascuna delega al rispettivo rigo.

## Come revocare una delega

Lo Sportello OnLine permette al professionista o al CAF di revocare una o più deleghe relative ai propri assistiti, selezionando il rispettivo rigo di delega e premendo il pulsante Cestino.

In questo caso lo Sportello on-line non ha particolari interazioni con l'ufficio tributi.

Una volta revocata la delega per tributo, non sarà più possibile accedere alla relativa sezione del tributo. Quando la revoca viene effettuata per tutti i tributi, il soggetto non comparirà più tra gli assistiti.

L'operazione riabilitante sul soggetto o su più tributi per quel soggetto, è nuovamente la presentazione di delega.

## La gestione del profilo utente e la modifica della password

Gli utenti possono intervenire sui dati anagrafici andando ad inserire o modificare i singoli campi.

Nel caso di professionista o CAF delegati, sono loro che hanno le abilitazioni per agire sulle informazioni anagrafiche dei loro assistiti.

Va specificato che l'inserimento o la modifica anagrafica produce a tutti gli effetti **un'istanza on-line** che viene trasmessa all'Ufficio Tributi, che opererà in validazione o nell'eventuale richiesta di integrazioni se necessario.

L'indirizzo di residenza del soggetto contribuente per il sistema Sportello on-line è di "responsabilità" dell'Ufficio Tributi. Ciò significa che una qualsiasi modifica venga effettuata in Sportello on-line deve essere validata dall'Ufficio Tributi e recepita nella banca dati dell'Ente per essere "restituita" in visualizzazione nell'anagrafica di Sportello on-line. Pertanto l'utente che ha effettuato una modifica sulla propria anagrafica, per vederla in effettivo deve attendere la validazione dell'istanza e il conseguente "aggiornamento" che l'Ufficio Tributi confermerà.

Per quanto riguarda invece le altre informazioni anagrafiche (di recapito, di contatto ecc.) la "responsabilità" è del soggetto contribuente o del professionista o CAF che opera per suo conto. Per quanto appena espresso,



---

le modifiche effettuate su queste informazioni saranno permanenti a prescindere da eventuali aggiornamenti tratti dalla banca dati dell’Ente.

Effettuate le necessarie integrazioni o modifiche premere il pulsante **salva** per memorizzare i dati. Verrà generata automaticamente un’istanza di variazione anagrafica che l’Ufficio Tributi prenderà in carico e gestirà aggiornando la banca dati dei tributi.

## Come effettuare il cambio password

Nella modalità di autenticazione allo Sportello on-line con credenziali (user e password), gli utenti possono modificare la propria password di accesso entrando in profilo e premendo sul pulsante con la chiave . Viene proposto l’indirizzo di posta elettronica che è anche lo user, non modificabile e il campo per impostare la nuova password, che dovrà essere inserita e riconfermata. Per rendere attiva la nuova password è necessario premere il pulsante **Reimposta**.

Le regole per la composizione della password rispondono ai criteri di sicurezza, nonché ai principi richiamati dal GDPR 679/2016. La password deve essere composta da almeno 8 caratteri, contenere:

- almeno 1 carattere speciale (!£\$&@#.....),
- almeno 1 lettera minuscola e 1 maiuscola
- almeno 1 numero.

Nel caso l’utente abbia dimenticato la password di accesso allo Sportello on-line, nella schermata di autenticazione c’è il pulsante “**Password dimenticata?**”, se premuto, l’applicazione provvede a generare una nuova password e ad inviarla ll’indirizzo di e-mail dell’utente stesso (mail dichiarata in fase di registrazione).



## La gestione delle dichiarazioni

Lo sportello on-line consente di effettuare le stesse operazioni dello sportello fisico dell'Ufficio Tributi, compreso nuove dichiarazioni di immobili acquistati, cessazioni di immobili venduti, oppure variazioni avvenute sugli immobili stessi.

La sezione **Tributi** consente di accedere al dettaglio di quelli attivi per il contribuente in esame e di conseguenza selezionare il tributo per il quale si desidera consultare la posizione o presentare istanza on-line.

The screenshot shows the homepage of the online tax service for the Comune di ATESSA. The top bar displays the logo of the "Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino" and the text "Benvenuto/a". Below this, the title "MAGAZIO STANCISSA" is shown, along with the address "Codice Fiscale: STINONI74T201487R - VIA FELLI ROSELLI, 12 - 66041 ATESSA (CH)". On the left, there is a sidebar with links for "Home", "Profilo", "Istanze", "Cartella Unica", "Paga", and "FAQ". The main content area features a section titled "Dichiarazioni da inviare" with a table showing one item: "Sel. Tipo: IMU Nuova Ciph.", "Data di Registrazione: 03/05/2017", and "buon 2017". To the right, there is a box titled "Qui trovi le comunicazioni che ti ha inviato l'ufficio tributi". At the bottom, there are two sections: "Dalle frecce di accesso allo specifico Tributo puoi, ad esempio:" with icons for IMU and TARI, and "Se devi fare il calcolo IMU, stampare il modello F24, o presentare la relativa dichiarazione usa questo sportello." with an icon for the F24 model.

Figura 7: schermata generale sezione Tributi

Nella griglia delle **Dichiarazioni da inviare** vengono evidenziate le istanze online che sono state preparate e ora sono da trasmettere all'ufficio tributi, mentre sulla destra l'utente ha a disposizione la bacheca delle comunicazioni inoltrate dall'ufficio tributi alla sua attenzione (griglia “**Qui trovi le comunicazioni che ti ha inviato l'Ufficio Tributi**”).



## Dichiarazioni da inviare

La creazione ed invio di una dichiarazione (qualsiasi tributo), passa attraverso una prima fase di preparazione e generazione del documento PDF (sezione tributo) e poi in una seconda fase di trasmissione all'Ente della dichiarazione firmata.

### Fase 1

Nella sezione tributo l'utente inserisce la dichiarazione (nuova o di variazione) e la conferma. Il sistema salva la dichiarazione sulla piattaforma e genera il documento che dovrà essere firmato, quindi inserisce la dichiarazione nell'elenco delle dichiarazioni da inviare (home page tributi).

### Fase 2

L'utente seleziona la dichiarazione da inviare all'ufficio tributi, allega il documento firmato, inserisce eventuale comunicazione aggiuntiva per l'Ufficio Tributi e invia. Solo dopo l'invio, la dichiarazione sarà visibile all'Ufficio tributi.

## Comunicazioni che ti ha inviato l'Ufficio Tributi

Il back office (Ufficio Tributi) comunica con il contribuente attraverso questa finestra, ma anche attraverso la mail.

In questa finestra possono essere visibili comunicazioni inerenti alle istanze online dell'utente, quali ad esempio richiesta integrazione documenti, piuttosto che comunicazioni di natura informativa che l'ufficio ha predisposto per gruppi di utenti, quali ad esempio la pubblicazione dei parametri deliberati per l'annualità da utilizzare per il calcolo dell'imposta.

## Tributi (scelta del tributo)

Selezionando quindi un tributo, si accede alla schermata di dettaglio che è suddivisa in più sezioni con evidenza del riepilogo degli immobili eventualmente **dichiarati** dall'utente e di quanto risulta invece in banca dati dell'Ente.

Entriamo ora nel merito della visualizzazione per tributo.

### In IMU...

- la sezione "**Situazione Calcolo**" contiene l'elenco degli immobili che rientrano a vario titolo, nel calcolo dell'IMU per l'anno in corso. Su ciascuno di essi è possibile apportare delle modifiche di qualsiasi natura, inclusa la cessazione, ed è possibile inserirne di nuovi, a seguito di eventuali acquisti.

Comune di ATESSA Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino

Tributi - Consultazione IMU

NASCIMENTO DI FRANCIA Codice Fiscale: STTAVS1741PRA125R VIA FLLI ROSELLI, 2 - 66041 ATESSA (CH)

Qui puoi prendere visione dei dati conosciuti dall'Ufficio Tributi del tuo Comune, fare dichiarazioni, fare il calcolo del dovuto IMU anno in corso e stampare il modello F24 per il pagamento.

Per il calcolo del dovuto IMU verifica la situazione dei tuoi dati. Se essa risulta da variare puoi procedere utilizzando gli appositi bottoni, in modo da aggiornarla, calcolando correttamente il tributo.

  Ravvedimento Operato | Stampa F24

 Nuovo Imm.

Situazione calcolo

Elenco immobili banca dati comunale aggiornata al 2012 su cui potrai apportare le modifiche per l'anno in corso.  
Per una nuova dichiarazione clicca sul tasto verde a destra. Per fare una variazione clicca sulla casella posta alla sinistra del fabbricato da variare (colonna Sel.).

Sel.	Dich.	Via	Fg.	Num.	Sub.	Cat.	Rendita/Valore	%Pos.	Dal	Al	Utilizzo	Dovuto
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	FRATELLI ROSELLI SNC	7	4	3	F/1	452,00	100,00	11/08/2007		Abitazione principale categoria A1-A6 + A9	265,28
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	FRAT. FLLI ROSELLI N.1	7	4	4	A/2	542,28	100,00	01/01/2012		Abitazione Principale	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	SI	FRAT. FLLI ROSELLI N.1	7	4	9	C/6	80,77	100,00	01/01/2012		Categoria C/6	112,63

Tot. Dovuto 377,91 €

Situazione catastale

Elenco immobili risultanti attualmente da catasto

 Consulta Storico

Sel.	Differenze Via	Fg.	Num.	Sub.	Cat.	Rendita / Valore	Consistenza/MQ	%Pos.	Dal	Al	Tipo Immobile	Zona
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	4	A/2	942,20	7,00	100,00	27/10/2008		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	9	C/6	80,77	23,00	100,00	27/10/2008		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	3	F/1	0,00	0,00	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	3	A/2	100,67	2,50	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI	7	4	5	F/1	0,00	0,00	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	MONTEALVO C/.../0	2	4	2	A/3	433,82	8,00	100,00	02/12/2012		Fabbricato	

Figura 8: la situazione calcolo nella videata di dettaglio IMU

La colonna Dichiarato (**DICH**) evidenzia se l'immobile è già presente nella banca dati dell'Ente: **DICH = Sì**. **DICH = No** se non è ancora stato recepito.

- La sezione “**Situazione catastale**” riporta gli immobili la cui **provenienza** è dal **SIT comunale** (Sistema Informativo Territoriale del comune, composto dalla Cartografia + Catastro e PRGC). **Questa sezione può essere attiva o meno in funzione della disponibilità dell'Ente.**

Comune di ATESSA Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino

Tributi - Consultazione IMU

NASCIMENTO DI FRANCIA Codice Fiscale: STTAVS1741PRA125R VIA FLLI ROSELLI, 2 - 66041 ATESSA (CH)

Situazione catastale

 Consulta Storico

Elenco immobili risultanti attualmente da catasto

Sel.	Differenze Via	Fg.	Num.	Sub.	Cat.	Rendita / Valore	Consistenza/MQ	%Pos.	Dal	Al	Tipo Immobile	Zona
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	4	A/2	942,20	7,00	100,00	27/10/2008		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	9	C/6	80,77	23,00	100,00	27/10/2008		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	3	F/1	0,00	0,00	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI C/.../0	7	4	3	A/2	100,67	2,50	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	FRATELLI ROSELLI	7	4	5	F/1	0,00	0,00	100,00	11/08/2007		Fabbricato	
<input checked="" type="checkbox"/>	MONTEALVO C/.../0	2	4	2	A/3	433,82	8,00	100,00	02/12/2012		Fabbricato	

Figura 9:  
situazione  
immobiliare  
presente a catasto  
per il proprietario  
in esame



La colonna Differenze attraverso un sistema di icone colorate, restituisce un'immediata indicazione dello stato dell'immobile rispetto alla **Situazione Calcolo** dell'utente:



Figura 10: legenda significato icone presente in calce alla tabella Situazione Catastale

Infine la **Situazione dichiarata** evidenzia gli immobili presenti in banca dati dell'Ente

Situazione dichiarata										Consulta Storico	
Elenco immobili presenti nella banca dati del Comune aggiornata al 2012											
Sez.	Via	Fg.	Num.	Sub.	Cat.	Rendita/Valore	%Pos.	Dal	AI	Utilizzo	
	VIA F.LLI ROSELLI N. 10/1	7	4	4	A/2	542,28	100,00	01/01/2012		Abitazioni di tipo civile	
	VIA F.LLI ROSELLI N. 10/2	7	4	9	C/6	80,77	100,00	01/01/2012		Stalle, scuderie, rimesse, autorimesse (senza fine di lucro)	

Figura 11: situazione immobiliare conosciuta dall'Ente

La **data di aggiornamento**, riportata in testa alla sezione, è di riferimento all'utente ed indica l'anno di aggiornamento della banca dati dell'Ente, pertanto è possibile che non siano visibili in questa sezione aggiornamenti relativi agli anni successivi a quello indicato.

#### Per la TARI:

- La sezione “**Situazione Banca dati Comunale**” contiene l’elenco degli immobili conosciuti dall’Ente e che vengono utilizzati per il Calcolo della TARI. Su ciascuno di essi è possibile effettuare delle modifiche di qualsiasi natura, inclusa la cessazione.
- La sezione “**Situazione dichiarazioni**” contiene l’elenco degli immobili dichiarati dall’utente e che a seguito della validazione dell’ufficio tributi, andranno a costituire la base dati imponibile per il calcolo del dovuto. Le dichiarazioni di qualsiasi tipo presentate dal contribuente saranno visibili in questa sezione fino al momento in cui l’Ufficio Tributi provvederà ad aggiornare la propria banca dati.
- La sezione “**situazione dovuto**” contiene l’elenco degli avvisi di pagamento della TARI, e i rispettivi pagamenti recepiti dall’ente. Nel caso di importi residui da corrispondere, è possibile stampare l’F24, per la quota ancora da versare. Il modello di pagamento di può stampare mediante clic nella colonna **F24** in corrispondenza della riga dove risulta l’importo da corrispondere. Questa opzione di ristampa può essere utilizzata anche a seguito di uno sgravio per riprodurre il modello F24 corretto.



Comune di ATESSA Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino ? Disconnect

Tributi - Consultazione TARI ?

**MAGGIORE STUDIO S.p.A.** Codice Fiscale: SINMSIN41Z6A4P72 - VIA F.LLI ROSELLI, 12 - 66041 ATESSA (CH)

Situazione dichiarazioni

Elenco dichiarazioni da te presentate in corso di validazione da parte del Comune.  
Per inserire una nuova dichiarazione clicca sul tasto verde a destra. Per fare una variazione: clicca sulla casella posta alla sinistra del fabbricato da varicare (colonna 'Sel'). + Nuovo Imm.

Situazione banca dati Comunale

Elenco immobili attualmente presenti nella banca dati del Comune.

Sel.	Via	Foglio	Numero	Sub.	Dal	Al	MQ	Riduzione/Esenzione **
<input checked="" type="checkbox"/>	VIA F.LLI ROSELLI	7	4	2	31/12/2012			127,00

Situazione Dovuto

Elenco avvisi di pagamento ricevuti negli ultimi anni. Se necessario puoi ristampare i modelli di versamento F24 cliccando sulla casella posta alla sinistra dell'avviso (colonna F24).

F24	Anno	Fissa €	Variable €	Totali Imposta €	Provinciale €	Arrotondamento €	Dovuto €	Versato €
<input checked="" type="checkbox"/>	2016	0,00	0,00	131,00	6,26	0,00	11,00	131,00

Figura 3: schermata di dettaglio del tributo TARI

### Per la TASI:

la sezione “**Situazione Calcolo**” contiene l’elenco degli immobili conosciuti o meno dall’Ente che rientrano nel calcolo della TASI per l’anno in corso. Su ciascuno di essi è possibile effettuare delle modifiche di qualsiasi natura, inclusa la cessazione, ed è possibile inserirne di nuovi.

Comune di ATESSA Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino ? Disconnect

Tributi - Consultazione TASI ?

**MAGGIORE STUDIO S.p.A.** Codice Fiscale: SINMSIN41Z6A4P72 - VIA F.LLI ROSELLI, 12 - 66041 ATESSA (CH)

Qui puoi prendere visione dei dati conosciuti dall’Ufficio Tributi del tuo Comune, fare dichiarazioni, fare il calcolo del dovuto TASI anno in corso e stampare il modello F24 per il pagamento. F24 Stamp F24

Situazione calcolo

Elenco immobili banca dati comunale su cui potrai apportare le modifiche per l’anno in corso.  
Per inserire una nuova dichiarazione clicca sul tasto verde a destra. Per fare una variazione: clicca sulla casella posta alla sinistra del fabbricato da varicare (colonna 'Sel'). + Nuovo Imm.

Sel.	Via	Fg.	Num.	Sub.	Rendita/Valore	Dal	Al	Utilizzo	Dovuto
<input checked="" type="checkbox"/>	VIA F.LLI ROSELLI N.° 7	7	4	4	542,28	01/01/2012		Abitazione Principale	0,00
<input checked="" type="checkbox"/>	VIA F.LLI ROSELLI N.° 7	7	4	9	80,77	01/01/2012		Categoria CIB	14,25

Tot. Dovuto 14,25 €

© 2016 - iSimply s.r.l.

Figura 43: schermata di dettaglio della TASI



---

Per quanto riguarda la TASI è importante sottolineare che:

il sistema ribalta in automatico gli immobili presenti nella sezione IMU, e vengono considerati in “qualità di proprietario”, mentre tutti quelli inseriti manualmente dal contribuente saranno considerati in “qualità di inquilino”. Pertanto, se si presenta la necessità di inserire un nuovo immobile in qualità di proprietario, questo deve essere inserito nella sezione IMU, il sistema ribalterà automaticamente l’immobile anche nella sezione TASI.

**Attenzione! In questa sezione vengono ribaltati dall’IMU solo gli immobili che possono essere identificati come soggetti a TASI (attraverso il tipo di utilizzo).**



## La consultazione e la gestione delle dichiarazioni IMU

### Come inserire una nuova dichiarazione IMU

Per inserire una nuova dichiarazione, si seleziona la voce **Imposta municipale propria (IMU)**, presente nella pagina **Tributi** del contribuente, accedendo così alla schermata che espone:

- la **"Situazione Calcolo"** ovvero l'elenco degli immobili dichiarati, inseriti e/o modificati dall'utente, che rientrano nel calcolo IMU per l'anno in corso;
- la **"Situazione Catastale"** che riepiloga la situazione immobiliare presente a catasto, ma acquisiti dal SIT comunale (funzionalità attiva solo a fronte di collegamento con il SIT).
- la situazione **"Situazione Dichiarata"** ovvero i dati in possesso dell'Ente con la relativa data di aggiornamento.

Da questa videata è possibile:

- Inserire o modificare la situazione immobiliare esposta nella "situazione Calcolo";
- Gestire il ravvedimento operoso;
- Produrre il modello F24 precompilato per il pagamento dell'imposta.

Ma quando è necessario inserire una dichiarazione IMU?

- Quando l'utente riscontra che la "situazione Calcolo" non è completa o non è aggiornata;
- Nei casi in cui deve segnalare l'inagibilità di un fabbricato oppure la concessione in comodato d'uso ....
- ... Oppure la cessione di un immobile

Se la "Situazione dichiarata" (situazione conosciuta dall'Ente) è incompleta rispetto alla "Situazione Calcolo", significa semplicemente che l'Ente non ha ancora aggiornato la sua banca dati con le precedenti dichiarazioni inviate dal contribuente, pertanto non sono necessarie comunicazioni.

Le dichiarazioni riguardano sia i **fabbricati** che i **terreni agricoli** e le **aree edificabili**.

Questa tipologia di istanza consente:

- di inserire uno o più immobili o aggiornare i dati di quelli già presenti, producendo la dichiarazione in formato elettronico da inoltrare, sempre attraverso lo Sportello on-line, all'Ufficio Tributi;
- di ottenere il calcolo dell'IMU aggiornato rispetto alla nuova situazione immobiliare registrata...
- di calcolare il ravvedimento operoso nel caso di errore riconosciuto dall'utente nella propria dichiarazione e di conseguenza nel versamento dell'IMU per l'anno precedente...
- ed infine di produrre l'F24 precompilato per il versamento del ravvedimento operoso e dell'IMU ordinaria con calcolo importo in **Acconto**, a **Saldo** o in **Unica Soluzione**.



Per compilare correttamente una dichiarazione IMU, è possibile selezionare gli immobili presenti a fronte della **Situazione Catastale** contrassegnati con l'icona , che identifica appunto un immobile presente a catasto e non presente nella Situazione Calcolo del contribuente per l'anno in esame, e selezionare il pulsante **"Inserisci"**.

<input type="checkbox"/>		FRATELLI ROSELLI 00001..	7	4	9	C/6	
<input type="checkbox"/>		FRATELLI ROSELLI 00002..	7	4	3	F/1	
<input checked="" type="checkbox"/>		FRATELLI ROSELLI 00003..	7	4	3	A/2	
		FRATELLI ROSELLI	7	4	5	F/1	
		MONTECALVO 00001..	2	4	2	A/3	
		MONTECALVO 00002..	2	4	3	C/6	

Figura 5: porzione della tabella presente a fronte della Situazione Catastale a fronte della quale sono presenti i pulsante Apri ed Inserisci per l'immobile selezionato

In questo modo lo Sportello a fronte della schermata di inserimento dati immobile, propone in automatico all'utente tutti i dati già presenti a catasto con la possibilità di integrarli e/o eventualmente modificarli.

In alternativa l'utente può inserire direttamente il nuovo immobile selezionando la relativa icona, Nuovo Imm. . In tal caso le informazioni per compilare correttamente una dichiarazione IMU, sono presenti sulla visura catastale dell'immobile, di cui l'Utente dovrebbe essere in possesso.

Nel caso l'Utente inserisca un immobile non presente nella Situazione Catastale, verrà avvertito con un "warning" ma potrà ugualmente procedere. L'immobile così registrato comparirà nella Situazione Calcolo e rientrerà nella determinazione del Dovuto per l'anno in corso.

The screenshot shows the 'Tributi - Consultazione IMU - Immobile' section of the system. On the left, there's a sidebar with links: Home, Profilo, Tributi, Istanze, Cartella Unica, Paga, and FAQ. The main area displays the details for a property located in 'MASCALLO CIRCONDARIA' (Codice Fiscale: 07N101741284072, VIA FILLI ROSSELLI, 1 - 66041 ATESA (CH)). It's identified as 'Dati Immobile - Istanza di Nuova Dichiarazione'. A note says: 'La dichiarazione è stata precompilata con l'immobile presente a catasto da te selezionato. Puoi completare i dati e confermare, oppure sostituire i dati precompilati con quelli di altro immobile.' Below this, there are fields for 'Ubicazione - Via' (with a location pin icon), 'Civico', 'Data Inizio possesso', and 'Data Fine possesso'. There are dropdowns for 'Foglio' (172), 'Numero' (4072), 'Subnumero' (23), 'Cartografia', 'Categoria' (A2), 'Classe' (2), 'Consistenza/MQ' (2.5), 'Rendita/Valore/Raddito D...', and 'Rendita/Valore/Raddito D...'. A note next to the 'Rendita...' field says: 'Si ricorda che la rendita non è calcolata dal sistema ma deve sempre essere inserita'. There are also fields for '% Possesso' (100), '% Possesso Comproprietan...', 'Utilizzo' (with a dropdown), '% Riduzione', and '% Esenzione'. At the bottom, there's a 'Motivazioni' section with a 'Sel. Motivazione' dropdown and a note: 'Note aggiuntive di motivazione.'

Figura 6: schermata per l'inserimento immobile dalla Situazione Catastale



Ogni immobile contraddistinto da **foglio**, **numero** e **subalterno**, deve essere registrato singolarmente, compilando i campi presenti a video. In caso di difficoltà nell'inserimento, si ricorda di utilizzare anche l'aiuto contestuale presente sui singoli campi (pulsante con il punto interrogativo), che descrive quale contenuto è richiesto.

I campi che riportano la freccina a destra sono associati a tabelle precompilate con i possibili valori che possono assumere. Si tratta di valori pre-impostati dall'ufficio tributi e non sono modificabili dall'utente. Per questi è necessario effettuare la selezione di un possibile valore.

L'ubicazione dell'immobile è sempre richiesta: nel caso di terreni o aree edificabili se l'ubicazione non è definita, selezionare da stradario la voce "**Via non identificata**".

In caso di inserimento di un immobile selezionato dalla **Situazione Catastale** è possibile visualizzare la composizione proprietaria, premendo semplicemente il pulsante

Visualizza Comproprietari

**Figura 7:** presentazione dei Comproprietari dell'immobile, presi da Catasto (focus della schermata per l'inserimento immobile dalla Situazione Catastale)

Per le **Aree Fabbricabili** (grazie al collegamento al SIT): si notino i due valori rappresentati nella colonna **Consistenza/Mq**, a fronte della tabella **Situazione Catastale**. Il primo è relativo alla superficie dell'area edificabile, mentre il valore in percentuale che viene riportato tra le parentesi () rappresenta la percentuale rispetto alla superficie complessiva del mappale a cui appartiene, dell'area edificabile.

			2	0			62,14	15.040,00	100,00	24/01/2006		Terreno	
			2	4			25,04	67,55 (1,11%)	100,00	24/01/2006		Area Edificabile	Strade_Comunali
			2	4			25,04	5.875,76	100,00	24/01/2006		Terreno	
			2	4			25,04	116,69 (1,93%)	100,00	24/01/2006		Area Edificabile	Strade-Fasce rispetto
			2	6			17,64	4.270,00	100,00	24/01/2006		Terreno	
			2	7			65,55	15.865,00	100,00	24/01/2006		Terreno	
			2	9			1,94	46,10 (40,58%)	100,00	24/01/2006		Area Edificabile	Strade-Fasce rispetto

**Figura 8:** dettaglio colonna Consistenza/Mq per le aree edificabili



Entrando nella schermata di dettaglio dell’immobile “*Area Edificabile*” è inoltre disponibile l’informazione se l’area da **PRGC** è soggetta o meno a **Vincoli**, semplicemente selezionando il relativo pulsante:

**Figura 18: dettaglio schermata immobile, relativo a Area Edificabile - pulsante Vincoli**

A fronte del salvataggio della dichiarazione, il sistema eseguirà automaticamente i controlli di obbligatorietà, segnalando eventuali campi mancanti. Per completare l’inserimento è necessario integrarli e ripetere l’operazione di salvataggio.

Il sistema richiede se si desidera inserire un altro immobile; rispondendo affermativamente si rientra nella schermata di inserimento dati immobile; l’operativa da adottare è la stessa. In caso contrario si ritorna alla schermata di partenza con la “**Situazione calcolo**” aggiornata; comparirà una nuova riga contenente i dati riepilogativi dell’immobile inserito e il valore “**Totale Dovuto IMU**” aggiornato rispetto alla nuova situazione immobiliare.

Il ciclo della dichiarazione si completa dopo aver inserito tutti gli immobili e confermando la dichiarazione dall’apposito pulsante “**Conferma Dichiarazione**”, bottone che si attiva solo dopo l’inserimenti di una dichiarazione nuova o di variazione.

Il sistema produce la dichiarazione IMU secondo il formato ministeriale, precompilando i campi con l’anagrafica del soggetto e gli immobili inseriti e variati.

Il PDF così generato deve essere firmato dal dichiarante con firma autografa o con firma digitale.

Si rimanda quindi al capitolo “**Come inoltrare la dichiarazione firmata all’Ufficio Tributi**” per terminare a tutti gli effetti l’iter dell’istanza online.



## Come consultare il SIT

Cartografia

Per identificare in cartografia l'immobile **selezionato**, “aprirlo” attraverso l'apposito pulsante , disponibile a fronte della videata di dettaglio dati immobile.

Il sistema automaticamente passa alla visualizzazione dell'immobile in cartografia, localizzando attraverso i dati catastali (Foglio e Mappale).

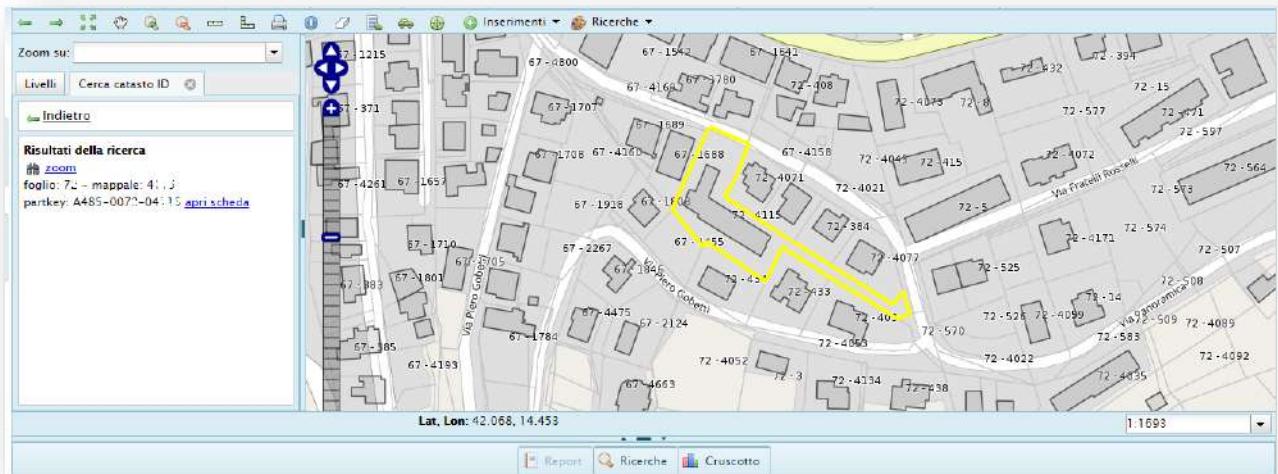


Figura 9: l'accesso alla cartografia, consente di localizzare in mappa l'immobile selezionato



## La consultazione e la gestione delle dichiarazioni TARI

### Come inserire una nuova dichiarazione TARI

Per inserire una nuova dichiarazione, si seleziona la voce **Tassa sui rifiuti (TARI)**, presente nella pagina **Tributi** del contribuente, accedendo così alla schermata che espone:

- la **"Situazione banca dati comunale"** con il riepilogo dei dati in possesso dell'Ente e per i quali è stata determinata la bolletta della tassa rifiuti (detta anche **avviso di pagamento**);
- la **"Situazione delle Dichiarazioni"** ovvero l'elenco degli immobili dichiarati dal contribuente mediante l'uso dello sportello e non ancora recepiti nella banca dati comunale;
- la **"Situazione del Dovuto"** che riepiloga l'elenco degli avvisi di pagamento (bollette) emessi dal Comune e gli eventuali pagamenti già corrisposti ai fini della rifiuti.

Ma quando è necessario inserire una dichiarazione TARI?

- Quando l'utente riscontra che la situazione dichiarata ("situazione banca dati comunale" + "situazione delle dichiarazioni") non è completa o non è aggiornata;
- nei casi in cui deve segnalare l'occupazione di un nuovo immobile ad esempio a seguito del trasferimento da un'abitazione ad un'altra presente sul territorio comunale ....
- Quando desidera segnalare uno stato diverso dell'immobile occupato – per **inagibilità** o **inutilizzo** - oppure in caso di trasferimento in altro immobile: **cessazione**.

Le dichiarazioni riguardano sia le abitazioni ad **uso residenziale e relative pertinenze** (che rientrano nelle **categorie domestiche**) che gli immobili **adibiti ad attività** – artigianale industriale, commerciale ecc. (che rientrano nelle **categorie non domestiche**).

Questa tipologia di istanza consente:

- di inserire uno o più immobili o aggiornare i dati di quelli già presenti, producendo la dichiarazione in formato elettronico da inoltrare, sempre attraverso lo Sportello on-line, all'Ufficio Tributi;
- di ristampare l'F24 precompilato per il pagamento della TARI per gli importi non ancora corrisposti. Tale funzionalità è utile nel caso in cui si sia smarrito il modello cartaceo inviato dall'Ente; oppure nel caso di pagamenti incompleti (parziali) o di modifiche richieste ed eseguite dall'Ente (**sgravi**) a seguito di bollettazione. In tal caso il sistema è predisposto alla stampa dell'F24 con l'**importo residuo da pagare**.

Le informazioni relative ai dati catastali dell'immobile (quali **foglio**, **numero**, **subalterno**) per compilare correttamente la dichiarazione TARI, sono solitamente forniti dal proprietario dell'immobile; in ogni caso sono presenti sulla **visura catastale** che l'Utente può chiedere al proprietario.

Ogni immobile distinto da **foglio**, **numero** e **subalterno**, deve essere registrato singolarmente, compilando i campi presenti a video. In caso di difficoltà nell'inserimento, si ricorda di utilizzare anche l'aiuto contestuale presente sui singoli campi (pulsante con il punto interrogativo), che descrive quale contenuto è richiesto.



I campi che riportano la freccina a destra, sono associati a tabelle precompilate con i possibili valori che possono assumere. Si tratta di valori pre-impostati dall'ufficio tributi e non sono modificabili dall'utente. Per questi è necessario effettuare la selezione di un possibile valore.

L'ubicazione dell'immobile è sempre richiesta.

The screenshot shows the 'Tributi - Consultazione IMU - Immobile' section of the TARI system. It displays the following fields:

- Dati Immobile - Istanza di Nuova Dichiarazione:** Shows the address: Via F.lli ROSELLI, 1 - 66041 ATESA (CH).
- Ubicazione - Mz:** MAROMA.
- Civico:** 4.
- Data Inizio Occupazione:** [empty field].
- Data Fine Occupazione:** [empty field].
- Foglio:** 1, **Numero:** 2, **Subnumero:** 1.
- Cartografia:** [checkbox checked].
- Stato Occupazione:** Occupato.
- Dati Per Calcolo:** Shows 'Domestica' selected for 'Tipo Utilizzo'. A table for 'Componenti/Attività' lists 'Vani' (2), 'MQ' (150), and 'Esente' (checkbox checked). Total MQ:150, Tot. MQ Tassabili:150.
- Dati Occupanti:** Fields for Cognome e Nome, CodFiscale, Data nascita, Luogo nascita, and Pertinenza. Below these are dropdown menus for Riduzioni and Esenzioni.

Figura 20: schermata di dettaglio inserimento nuovo immobile in TARI

Prestare attenzione al corretto inserimento dei dati richiesti nella sezione **"Dati per Calcolo"**, utilizzati dall'Ente per la determinazione dell'**importo dovuto** TARI: il tipo di utilizzo dell'immobile; lo stato di occupazione; la superficie dichiarata ... Controllare i valori inseriti per non incorrere in eventuali errori.

A livello di superficie dichiarata si consiglia di impostare il dettaglio dei vani con la relativa superficie; in alternativa se non si conosce il dettaglio delle superfici, è possibile inserire un unico **"vano"** identificativo della superficie **calpestabile complessiva**.

A livello di esenzioni:

- è possibile esentare un singolo locale contrassegnando il relativo rigo, quando l'abitazione è abitabile ma la relativa pertinenza non lo è - ad esempio cantina con fondo in terra. In tal caso va contrassegnato **esente** il rigo della pertinenza che comunque deve essere dichiarata;
- oppure è possibile esentare tutti i locali presenti in dichiarazione selezionando dal menù a tendina a fianco delle Riduzioni il relativo **stato di esente**. Questo quando sia l'unità abitativa che le rispettive pertinenze non sono utilizzabili.

Nell'elenco delle **Motivazioni**, vengono esposte quelle previste dal comune e sono inerenti al motivo, selezionabile dall'utente, per il quale sta effettuando la dichiarazione.

In assenza di elenco motivazioni o non presente la motivazione idonea, è sufficiente compilare il campo sottostante **"Note aggiuntive di motivazione"**, ad inserimento libero.



---

Se necessario allegare documentazione integrativa e comprovante quanto dichiarato, ad esempio se si sta dichiarando l'inagibilità di un immobile, è necessario allegare la documentazioni che attestino l'effettivo stato (documentazione fotografica, dichiarazione dei vigili del fuoco, certificazioni dell'ufficio tecnico e così di seguito).

A fronte del salvataggio della dichiarazione, il sistema eseguirà automaticamente i controlli di obbligatorietà, segnalando eventuali campi mancanti. Per completare l'inserimento è necessario integrarli e ripetere l'operazione di salvataggio.

Il sistema richiede se si desidera inserire un altro immobile; rispondendo affermativamente si rientra nella schermata di inserimento dati immobile; l'operativa da adottare è la stessa. In caso contrario si ritorna alla schermata di partenza con la **"Situazione banca dati Comunale"** che resterà invariata fino a che l'istanza online (cioè la dichiarazione) non avrà completato il suo iter con la validazione da parte dell'Ufficio Tributi e il relativo aggiornamento nella banca dati tributaria dell'ente. Nella sezione **"Situazione dichiarazioni"** invece compariranno i dati riepilogativi degli immobili inseriti o modificati.

Il ciclo della dichiarazione si completa dopo aver inserito tutti gli immobili e confermando la dichiarazione dall'apposito pulsante **"Conferma Dichiarazione"**. Il sistema produce la dichiarazione TARI, precompilando i campi con l'anagrafica del soggetto e gli immobili inseriti e variati.

Il PDF così generato deve essere firmato dal dichiarante con firma autografa o con firma digitale.

Si rimanda quindi al capitolo [\*\*Come inoltrare la dichiarazione firmata all'ufficio tributi\*\*](#) per terminare a tutti gli effetti l'iter dell'istanza online.



## La consultazione e la gestione delle dichiarazioni TASI

### Come inserire una nuova dichiarazione TASI

Per inserire una nuova dichiarazione, si seleziona la voce **Tassa sui servizi indivisibili (TASI)**, presente nella pagina **Tributi** del contribuente, accedendo così alla schermata che espone:

- la **"Situazione Calcolo"** ovvero l'elenco degli immobili dichiarati e soggetti a TASI, per l'anno in corso (siano essi posseduti quindi come IMU, o "condotti" come TARI).

Questa tipologia di istanza consente:

- di inserire uno o più immobili soggetti a contratto di locazione o aggiornare i dati di quelli già presenti, producendo un modello di dichiarazione TASI in formato elettronico da inoltrare, sempre attraverso lo Sportello on-line all'Ufficio Tributi;
- di ottenere il calcolo della TASI aggiornato rispetto alla nuova situazione immobiliare registrata;
- e infine di produrre l'F24 precompilato per il versamento in **Acconto**, a **Saldo** o in **Unica Soluzione**.

Le informazioni per compilare correttamente una dichiarazione TASI, sono presenti sulla **visura catastale dell'immobile** e sul **contratto di affitto**, di cui l'Utente dovrebbe essere in possesso.

E' necessario precisare che nella logica di Sportello online, la TASI viene determinata sulla base degli immobili posseduti - quindi presenti a fronte della sezione IMU - e che risultino oggetto passivo TASI (si veda il tipo di utilizzo), e/o degli immobili TARI per i quali il contribuente ha regolare contratto di locazione.

Se l'utente entrando in TASI non rileva alcun immobile a fronte della situazione calcolo, significa che:

- in qualità di **proprietario**, non ha dichiarato immobili con tipo di utilizzo soggetto a TASI (si consiglia perciò di verificare i dati relativi al dichiarato IMU);
- in qualità di **inquilino** non ha dichiarato ai fini TASI, nessun immobile per il quale ha regolare contratto di locazione (o altro tipo di contratto).

Ma quando è necessario inserire una dichiarazione TASI?

- Quando l'utente è l'inquilino di un immobile che non risulta di sua proprietà e per il quale ha regolare contratto di locazione (o altro tipo) e non ha ancora presentato dichiarazioni.
- Quando il **proprietario** rileva che la situazione presentata dal sistema (e ricavata da IMU) non è corretta, **NON deve essere presentata dichiarazione TASI**, ma occorre correggere la situazione degli immobili nella sezione IMU.

Per il corretto calcolo della TASI il proprietario dovrà indicare attraverso apposita opzione se la TASI è completamente a suo carico (scegliendo **Quota Proprietario + Inquilino**) oppure se l'immobile è stato affittato ad un soggetto terzo che pagherà anch'esso una quota. In tal caso il proprietario dovrà scegliere l'opzione **Quota Proprietario**. Di conseguenza il calcolo ed il dovuto TASI così determinato, sarà attribuito



per intero al proprietario, oppure in parte al proprietario e in parte all'inquilino (in base alle rispettive aliquote).

Nel caso l'utente entri in inserimento nuovo immobile, quindi utilizzando il pulsante con il segno più  , viene riconosciuto automaticamente come **inquilino** per quanto descritto precedentemente... Infatti gli immobili presenti in IMU per i quali il soggetto risulta proprietario, se soggetti a TASI, vengono già presentati a video in automatico dal sistema.

Figura 10: schermata di dettaglio TASI

Ogni immobile contraddistinto da **foglio**, **numero** e **subalterno**, deve essere registrato singolarmente, compilando i campi presenti a video. In caso di difficoltà nell'inserimento, si ricorda di utilizzare anche l'aiuto contestuale presente sui singoli campi (pulsante con il punto interrogativo), che descrive quale contenuto è richiesto.

I campi che riportano la freccina a destra, sono associati a tabelle precompilate con i possibili valori che possono assumere. Si tratta di valori pre-impostati dall'ufficio tributi e non sono modificabili dall'utente. Per questi è necessario effettuare la selezione di un possibile valore.

A fronte del salvataggio della dichiarazione, il sistema eseguirà automaticamente i controlli di obbligatorietà, segnalando eventuali campi mancanti. Per completare l'inserimento è necessario integrarli e ripetere l'operazione di salvataggio.

Il sistema richiede se si desidera inserire un altro immobile; rispondendo affermativamente si rientra nella schermata di inserimento dati immobile; l'operativa da adottare è la stessa. In caso contrario si ritorna alla schermata di partenza con la **"Situazione calcolo"** originale.

Il ciclo della dichiarazione si completa dopo aver inserito tutti gli immobili e confermando la dichiarazione dall'apposito pulsante **"Conferma Dichiaraione"**. Il sistema produce la dichiarazione TASI, precompilando i campi con l'anagrafica del soggetto e gli immobili inseriti e variati.



Il PDF così generato deve essere firmato dal dichiarante con firma autografa o con firma digitale.

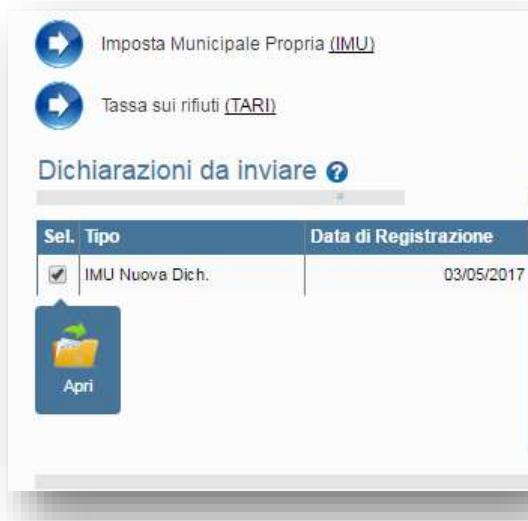
Si rimanda quindi al capitolo “[Come inoltrare la dichiarazione firmata all’ufficio tributi](#)” per terminare a tutti gli effetti l’iter dell’istanza online.

## Come inoltrare la dichiarazione firmata all’Ufficio Tributi

Il completamento dell’istanza da parte dell’utente consiste nell’invio del PDF della dichiarazione **firmata** all’Ufficio Tributi sempre attraverso lo Sportello on-line.

La dichiarazione inserita e ancora da trasmettere all’ufficio tributi, comparirà nell’elenco delle “**Dichiarazioni da inviare**” nella schermata generale del contribuente.

Figura 22: per inoltrare l’istanza online all’ufficio tributi è necessario selezionarla ed aprirla. Verificare di aver allegato dichiarazione firmata e premere sul pulsante



L’operazione di invio consiste nella selezione ed **apertura** della dichiarazione; nella schermata che comparirà vengono visualizzati i dati di sintesi della dichiarazione. L’utente dovrà semplicemente allegare il PDF della dichiarazione **firmata**, scegliendo il file dalla cartella nel quale lo ha precedentemente salvato – pulsante **sfoglia** – ed inserendo eventuale comunicazione per l’ufficio tributi. Confermare il tutto attraverso il pulsante “**Invia dichiarazione**”.

Ritornando alla schermata generale del contribuente, nell’elenco delle “**Dichiarazioni da inviare**”, l’utente non vedrà più quella appena trasmessa.

## Come monitorare lo stato di una dichiarazione inviata

Per verificare lo stato di avanzamento di una dichiarazione, accedere alla sezione **Istanze** dalla schermata di home page dello Sportello on-line. Verrà visualizzato l’elenco di tutte le istanze presentate per il contribuente. A fronte di ciascun rigo che rappresenta un’istanza, una bandierina colorata ne identifierà lo stato. La legenda a fondo pagina consentirà all’utente di verificare il significato di ciascun colore.



The screenshot shows a web-based application for managing instances. At the top, there's a header bar with the text "Comune di ATESSA Associazione tra Enti Locali per l'attuazione del Patto Territoriale Sangro Aventino" and a "Disconnect" button. Below the header is a blue navigation bar with the word "Istanze". On the left, there's a sidebar with icons for Home, Profilo, Tributi, Cartella Unica, Paga, and FAQ. The main content area displays a table of instances. The table has columns for Sel., Tributo, Tipo Istanza, Registrazione, Inviata, Accettata, Rich.Integrazioni, In carico, Validata, Respinta, and Stato. There are two rows in the table:

Sel.	Tributo	Tipo Istanza	Registrazione	Inviata	Accettata	Rich.Integrazioni	In carico	Validata	Respinta	Stato
1	Delega	Delega	28/12/2016	28/12/2016	28/12/2016			28/12/2016		Verificata
2	Delega	Delega	28/12/2016	28/12/2016	28/12/2016			28/12/2016		Verificata

Below the table is a legend with three items: "Istanza presentata/accettata" (blue flag), "Istanza validata" (green flag), and "Istanza respinta" (red flag). A note below the legend says: "E' presente una data nella colonna 'Richiesta integrazioni', clicca sulla casella posta alla sinistra dell'istanza (colonna 'Sel.') per visualizzare cosa ti segnala l'Ente."

At the bottom of the page, there's a copyright notice: "© 2016 - iSimply s.r.l."

Figura 113: schermata per il monitoraggio delle istanze gestite dallo Sportello online

Selezionando e aprendo l'istanza, è possibile consultare il dettaglio dell'iter percorso dall'istanza stessa, ad esempio quando è stata presa in carico dall'ufficio tributi; quando è stata protocollata.... nonché il dettaglio dei dati e degli allegati in essa trasmessi - in sola consultazione.

In particolare aprendo le istanze con la bandierina di colore giallo e la data di richiesta integrazioni valorizzata nella rispettiva colonna, è possibile visualizzare la comunicazione proveniente dall'ufficio tributi con l'oggetto e la motivazione della richiesta. L'utente può provvedere direttamente dall'istanza aperta, ad allegare il documento mancante, inserendo una propria risposta per l'ufficio tributi e trasmettere il tutto premendo il pulsante **"Comunicazione"**.

N.B. Per le istanze **IMU** lo stato **"Accettato"** significa che l'ufficio tributi ha ricevuto la dichiarazione. Si informa che ciò non significa che è stata effettuata la verifica sulla bontà dei dati trasmessi ma a fronte dell'istanza ricevuta, l'Ente effettuerà tali verifiche *entro i termini previsti dalla legge*.

Si raccomanda dopo aver inviato delle istanze di qualsiasi natura (deleghe, dichiarazioni IMU, TARI, TASI, modifiche anagrafiche eccetera), il monitoraggio del loro stato di avanzamento e l'integrazione di quanto eventualmente richiesto, sempre attraverso lo Sportello on-line.

## Il cassetto fiscale del contribuente (Cartella unica)

Per ottenere una vista di insieme di tutte le entrate e relativi pagamenti a livello di contribuente è disponibile la funzione **Cartella Unica**.

Viene resa disponibile in un'unica schermata la situazione tributaria complessiva riconosciuta dall'Ente per il contribuente, con il dettaglio per anno del **dovuto** e del **versato** (ovvero i pagamenti già corrisposti) .

Per quanto riguarda l'**IMU**, viene esposta la situazione complessiva dichiarata dall'utente e sulla base della quale ha pagato (o pagherà) l'imposta unica municipalizzata.

**Situazione IMU**

CODICE FISCALE: STN19174T28A00R

VIA F.LLI ROSSELLI N. 1 - 66041 ATESA (CH)

Ubicazione	Fg - Num - Sub	Dal	Al	Cat.	Rendita / Valore	% Pos	Tipo Utilizzo
VIA F.LLI ROSSELLI N. 1	72-411-24	01/01/2012	A/2		542,00	100,00	Abitazione Principale
VIA F.LLI ROSSELLI N. 1	72-411-29	01/01/2012	C/6		0,77	100,00	Categoria C/6
FRATELLI ROSSELLI S.p.A.	72-4072-3	11/06/2007	F/1		572,00	100,00	Abitazione principale categoria A1-A8 e A9

Anno	Codice Tributo	Importo	Numero Fabbricati	Importo Pagato
2017	3918	112,00	1	0
2017	3912	285,00	1	0
2016	3918	512,03	1	0
2016	3912	285,03	1	0

Figura 24: la cartella unica o cassetto fiscale del contribuente – parte IMU

In questo modo il contribuente ha piena consapevolezza della situazione immobiliare conosciuta dall’Ente e totale trasparenza sui tributi per i quali gli viene richiesto il pagamento.

**Situazione Dichiarata TARI**

Ubicazione	Fg - Num - Sub	Dal	Al	Categoria	Nc	Md
VIA F.LLI ROSSELLI	72-411-24	31/12/2012		DOMESTICA	1	127,00

**Situazione Dovuto TARI**

Anno	N.Avviso	Imposta Fissa	Imposta Variabile	Provinciale	Total
2016	000000000000004500	0,00	0,00	6,25	6,25

**Situazione Pagato TARI**

Anno	N.Avviso	Data	Tipo	Importo
2016	000000000000004500	13/04/2016	F24	131,00

Figura 25: la cartella unica o cassetto fiscale del contribuente – parte TARI

Attraverso questo dettaglio può identificare in modo semplice ed immediato le eventuali necessità di aggiornamento, da trasmettere all’Ente, senza la necessità di recarsi fisicamente presso lo sportello fisico, ma semplicemente utilizzando il “canale telematico” a sua disposizione.

**SCHEMA DI ACCORDO TRA AMMINISTRAZIONI PER ADOZIONE CONGIUNTA  
MODELLO ALLA BASE DELLA BUONA PRATICA “FACILETRIBUTI”**

L’anno ..., il giorno ... del mese di ... nella sede dell’Amministrazione..., sita in ... via ..., si sono costituiti:

DA UNA PARTE: - l’Amministrazione di ... rappresentata da ... nato a ... il ..., in quale dichiara di agire in nome e per conto dell’Amministrazione di ... (C.F. – P. IVA ...), domiciliato per la carica presso ..., in forza di ... (indicare titolo legittimazione);

DA UNA PARTE: - l’Amministrazione di ... rappresentata da ... nato a ... il ..., in quale dichiara di agire in nome e per conto dell’Amministrazione di ... (C.F. – P. IVA ...), domiciliato per la carica presso ..., in forza di ... (indicare titolo legittimazione);

**VISTO**

I Commi 1 e 2 dell’art. 15 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme sul procedimento amministrativo”;

Il Codice per l’Amministrazione Digitale, Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, entrato in vigore il 1 gennaio 2006, e in particolare l’art. 69 “Riuso dei Programmi informatici”, in quanto prevede che le Pubbliche Amministrazioni che siano titolari di programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico abbiano l’obbligo di darli in formato sorgente, completi della documentazione disponibile, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni che li richiedono e che intendano adattarli alle proprie esigenze indicando in tal senso anche le modalità per definire gli accordi con i fornitori, nonché le convenzioni di riuso.

L’art. 68, rispetto all’acquisizione dei programmi informatici, prevede l’adozione di soluzioni informatiche quanto possibile modulari, basate sui sistemi funzionali che assicurino l’interoperabilità e la cooperazione applicativa e consentano la rappresentazione dei dati e documenti in più formati, di cui almeno uno di tipo aperto;

Il Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica amministrazione 2019–2021, ovvero il documento “di indirizzo strategico ed economico con cui si definisce il modello di riferimento per lo sviluppo dell’informatica pubblica italiana e la strategia operativa di trasformazione digitale del Paese” in linea anche con la maggior parte degli obiettivi del nuovo Piano d’azione dell’Unione Europea per l’eGovernment 2016–2020”;

La Programmazione Comunitaria 2014-2020 e nello specifico il Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 adottato definitivamente con Decisione C(2016)7282 del 10 novembre 2016 della Commissione europea. Il Programma Operativo accompagna la strategia nazionale di riforma della PA e sostiene il coordinamento tra i diversi livelli di governo nell'attuazione degli investimenti pubblici attraverso un'azione di rafforzamento della capacità istituzionale e di miglioramento della governance multilivello. Inoltre, anche nell'ambito del PON (Programma Operativo Nazionale Città).

**PREMESSO CHE:**

- la disciplina di riferimento rientra tra gli obiettivi delle norme citate;
- Le pubbliche amministrazioni sono soggetti promotori che partecipano in modo aggiuntivo alle politiche nazionali precipitate;
- Sottoscrivendo il presente Accordo che intende garantire opportuni momenti di condivisione e confronto per gli enti le amministrazioni aderiscono alla collaborazione sul progetto FACILETRIBUTI per valorizzare le informazioni e conoscenze di cui dispongono, per erogare servizi efficaci ed innovativi;
- L'Accordo regola i rapporti tra gli Enti impegnati a realizzare opportune azioni volte a garantire un adeguato scambio di informazioni e soluzioni;
- Con deliberazione di ... n. ... del ..., efficace, l'Amministrazione di ... ha approvato il presente schema di accordo, individuando le motivazioni e i contenuti dello stesso, nonché le risorse messe a disposizione;
- Con deliberazione di ... n. ... del ..., efficace, l'Amministrazione di ... ha approvato il presente schema di accordo, individuando le motivazioni e i contenuti dello stesso, nonché le risorse messe a disposizione;
- L'accordo è stato pubblicato ... (indicare le forme di pubblicità);

**TUTTO CIÒ PREMESSO GLI ENTI SOPRA COSTITUITI CONCORDANO QUANTO SEGUE:**

**ART. 1 – OGGETTO**

Il presente Accordo costituisce strumento di concertazione finalizzato ad assicurare livelli di integrazione e coordinamento tra le funzioni amministrative e tecniche, che i diversi soggetti firmatari

svolgono per garantire un effettivo perseguitamento delle politiche di digitalizzazione della P.A., attraverso di fonti di finanziamento dirette, provinciale, regionale, nazionale e europeo.

Gli Enti sottoscrittori intendono con il presente Accordo raggiungere i seguenti scopi ed obiettivi

- condividere la soluzione informatica ed uniformare i servizi digitali alla popolazione;
- consolidare un modello di collaborazione in grado di valorizzare e mettere a fattore comune le specifiche competenze delle diverse Amministrazioni;
- ottimizzare i costi di mantenimento e di evoluzione della soluzione attuando una strategia comune di procurement per quanto riguarda l'acquisizione sul mercato di beni e servizi;

La soluzione software è rivolta ai Comuni o unioni di Comuni e si riferisce alla gestione del “fascicolo digitale del contribuente”. Attraverso lo Sportello on-line il contribuente del Comune può accedere al proprio fascicolo per consultare e aggiornare la propria situazione tributaria.

Il servizio semplifica e velocizza gli adempimenti fiscali di titolarità dei Comuni.

Gli Enti sottoscrittori si impongono come criterio di azione il principio della reciprocità per rendere disponibili le risorse di ognuno, sia in termini finanziari che umani per una completa e un integrata visione unitaria del territorio di appartenenza nel rispetto nelle singole specificità e di quanto esistente sul territorio, nonché si ispirano al principio di leale collaborazione.

## ART. 2 – CONTENUTO DELL’ACCORDO

Le Parti concordano che gli obiettivi sono così indicati:

- condividere la soluzione informatica ed uniformare i servizi digitali alla popolazione;
- consolidare un modello di collaborazione in grado di valorizzare e mettere a fattore comune le specifiche competenze delle diverse Amministrazioni;
- ottimizzare i costi di mantenimento e di evoluzione della soluzione attuando una strategia comune di procurement per quanto riguarda l'acquisizione sul mercato di beni e servizi;

È fatta comunque salva la possibilità di promuovere, anche su richiesta degli altri soggetti sottoscrittori, le modifiche all’Accordo che si dovessero rendere necessarie a fronte del manifestarsi di nuove rilevanti problematiche afferenti ... o del mutamento del contesto istituzionale e gestionale nel quale operano le Amministrazioni.

L'amministrazione di ... è individuata come autorità referente dell'Accordo verso terzi. Ciascun soggetto sottoscrittore del presente Accordo nello svolgimento dell'attività di propria competenza, si impegna:

- a) a utilizzare forme di immediata collaborazione e di stretto coordinamento, sia nella fase di informazione che nell'adozione dei provvedimenti necessari;
- c) ad assumere i provvedimenti di competenza delle singole Amministrazioni;
- e) a procedere periodicamente, alla verifica dell'Accordo ed a proporre gli adeguamenti che si rendessero necessari.

#### ART. 3 – DURATA

Il presente Accordo ha validità di ... anni decorrenti dalla data della sua sottoscrizione .....

È escluso il recesso per i primi ... (indicare periodo) e il rinnovo tacito dell'Accordo.

#### ART. 4 – CONFERENZA DEI RAPPRESENTATI DELLE AMMINISTRAZIONI

La vigilanza e il controllo sull'esecuzione del presente Accordo è esercitato dalla “Conferenza dei Rappresentati delle Amministrazioni”. La Conferenza è presieduta da ... ed ha sede presso ... (indicare le modalità della rappresentanza).

In particolare, la Conferenza ha il compito di pervenire ad intese attuative del presente Accordo, così da facilitare ed armonizzare la gestione degli interventi e formulare direttive verso i propri uffici al fine di coordinare l'azione amministrativa.

In particolare:

- 1) vigila sulla tempestiva e corretta attuazione dell'Accordo;
- 2) individua gli ostacoli di fatto e di diritto che si frappongono all'attuazione dell'Accordo, proponendo le soluzioni idonee alla loro rimozione;
- 3) provvede, ove necessario alla convocazione dei soggetti sottoscrittori e di altri soggetti eventualmente interessati, per l'acquisizione dei pareri in merito alla attuazione dell'Accordo;
- 4) risolve, in via bonaria, le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in ordine all'interpretazione e all'attuazione del presente dell'Accordo;
- 5) esercita i poteri sostitutivi in caso di ritardo e di inadempimento, previa messa in mora dell'Amministrazione;

Per lo svolgimento dei compiti sopraelencati, la Conferenza può acquisire documenti ed informazioni presso i soggetti stipulanti l'Accordo, può convocarne i rappresentanti

## ART. 5 – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Tutti gli Enti sottoscrittori il presente Accordo si impegnano ad attivare, anche con forme organizzative comuni, per consentire alla cittadinanza di organizzarsi al meglio, un’efficace campagna di informazione sulle iniziative adottate, utilizzando i sistemi di comunicazione a più larga diffusione.

Tutti i dati raccolti e le informazioni sono resi pubblici mediante inserimento nel sito istituzionale delle amministrazioni sottoscrittive.

Le parti comunicano ai seguenti indirizzi pec ...

Ogni modifica va effettuata per iscritto e previo provvedimento autorizzatorio dell’organo abilitato.

## ART. 6 – DISPOSIZIONI FINALI E DI CHIUSURA

Per quanto non espressamente richiamato si rinvia agli artt. 15 e 11 della legge n. 241/1990, alla disciplina di riferimento ..., nonché alle norme del codice civile in quanto compatibili.

Le Amministrazioni, ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003, tratteranno i dati contenuti nel presente accordo, esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l’assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi e dai regolamenti in materia. È garantito il diritto di accesso nei limiti previsti dalla legge n. 241/1990, D.Lgs. n. 33/2013, confermando che ogni singola Amministrazione si attiene al rispetto della normativa anticorruzione, dei piani di prevenzione della corruzione e della trasparenza, dei codici di comportamento, atti conosciuti dalle Parti in quanto pubblicati on line nei siti istituzionali, sez. “Amministrazione Trasparente”. I referenti del presente Accordo sono ... (indicare soggetti).

Il presente atto è soggetto a registrazione in caso d’uso. Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale.

Amministrazione di ... nella persona di ... Codice Fiscale: ... - Certificatore firma digitale: ... - Validità firma digitale dal ... al ... - Firma digitale n.: ...

Amministrazione di ... nella persona di ... Codice Fiscale: ... - Certificatore firma digitale: ... - Validità firma digitale dal ... al ... - Firma digitale n.: .

# FacileTributi

## Lo Sportello on-line del Contribuente



Il nuovo canale di comunicazione  
privilegiato per cittadini e imprese

# LA TRASFORMAZIONE DIGITALE

Nei corso dei prossimi anni le Amministrazioni e le istituzioni pubbliche dell'Unione Europea dovranno essere **efficienti e inclusive** e fornire **servizi pubblici digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi** per i cittadini e le imprese.

La Pubblica Amministrazione Locale dovrà quindi far propri i processi di innovazione e riorganizzazione necessari per la gestione del **cambiamento organizzativo e procedurale** derivante dalla **digitalizzazione** dei processi, prendendo a riferimento le migliori pratiche e le eccellenze del mondo privato e pubblico.

Dovrà essere in grado di utilizzare le tecnologie più **innovative** per erogare i servizi pubblici e per favorire la **relazione** tra i cittadini e le istituzioni.

Soluzioni innovative che consentano al cittadino di accedere ai servizi **con gli strumenti che preferisce, quando ha il tempo di farlo e ovunque si trovi**.



# COS'E' FACILETRIBUTI?

FacileTributi mette in pratica questa filosofia realizzando uno **sportello on line** a disposizione dei contribuenti e attivando un potente **strumento di comunicazione** tra l'Ente e i cittadini.



FacileTributi è un **fascicolo virtuale** a cui il cittadino-contribuente o il professionista delegato al disbrigo delle pratiche fiscali possono accedere tramite internet per **consultare** o **aggiornare** la situazione tributaria nei confronti del Comune e per usufruire di **servizi** che **semplificano** gli adempimenti amministrativi.

Lo sportello on line è accessibile da chiunque con le credenziali di accesso ricevute dopo la registrazione al servizio.

E' utilizzabile da **qualsiasi luogo** e attraverso **qualsiasi dispositivo** fisso e mobile, quindi è raggiungibile in **ogni momento** della giornata, secondo le proprie esigenze e senza il vincolo degli orari di apertura al pubblico degli Uffici comunali.

# LE FUNZIONI DELLO SPORTELLO

L'interfaccia intuitiva consente al cittadino di accedere agevolmente al proprio fascicolo e disporre delle informazioni in esso contenute.

In particolare ciascun cittadino o professionista per suo conto potranno agire in completa **autonomia** per:

- Chiedere e ricevere informazioni dall'Ufficio Tributi
- Comunicare variazioni anagrafiche (es. cambio indirizzo di residenza)
- Verificare la propria situazione della **Tassa Rifiuti**, i versamenti effettuati e ristampare i modelli F24 da utilizzare per i pagamenti nel caso si siano smarriti quelli inviati dal Comune, inviare dichiarazioni che modificano la base imponibile (es. occupazione di nuovi locali, variazione della superficie tassabile o del nucleo familiare, cessazione di utilizzo di locali o immobili, conseguimento di agevolazioni)
- Verificare la propria situazione **IMU/TASI**, eseguire il calcolo degli importi dovuti, stampare i modelli F24 precompilati per effettuare i pagamenti, usufruire della procedura di ravvedimento operoso per sanare eventuali irregolarità relative ad annualità pregresse e inviare dichiarazioni (es. stato di inagibilità di unità immobiliari, acquisti o cessioni di immobili, concessioni di comodati d'uso a titolo gratuito)
- Stampare la scheda tributaria (una situazione complessiva dei tributi a proprio carico)

## FacileTributi è già attivo!

L'Ufficio Tributi è a disposizione dei cittadini per fornire l'assistenza e il supporto necessario per registrarsi al servizio e iniziare fin da subito a comunicare in modo nuovo!



## COMUNICATO STAMPA

**OGGETTO:** incontro pubblico per la promozione di “FacileTributi – Lo Sportello OnLine del Contribuente”

Luogo, data

Il giorno ..... alle ore ..... si terrà a ....., presso....., un incontro pubblico per illustrare il progetto “FacileTributi – Lo Sportello OnLine del Contribuente”, a cui il Comune ha aderito per contribuire alla modernizzazione del sistema amministrativo e dei servizi verso cittadini, professionisti e imprese (e-government) e al rafforzamento della trasparenza e della partecipazione civica (open government).

Il progetto prevede la realizzazione di uno sportello on-line che rende disponibile un “fascicolo virtuale” a cui il cittadino-contribuente può accedere per consultare o aggiornare la propria situazione tributaria e usufruire di servizi che semplificano e velocizzano gli adempimenti fiscali.

Lo Sportello OnLine attiva di fatto un nuovo canale digitale di relazione con i cittadini/contribuenti, quale strumento di comunicazione privilegiato per instaurare un rapporto collaborativo e propositivo di semplificazione degli adempimenti richiesti al contribuente.

L’Amministrazione comunale vi aspetta numerosi.

Firma



VUOI AVERE UN UFFICIO TRIBUTI  
APERTO 24 ORE SU 24,  
7 GIORNI SU 7, 365 GIORNI L'ANNO?

**FacileTributi**  
**Lo Sportello on-line del contribuente**

# Cos'è lo Sportello on line del Contribuente

La Sportello on line del Contribuente è un **fascicolo virtuale** a cui il cittadino-contribuente può accedere per consultare o aggiornare la propria situazione tributaria nei confronti del Comune e per usufruire di servizi che semplificano gli adempimenti fiscali.



**Stato patrimoniale**

**Stato tributario**

**Servizi per il contribuente**

Lo Sportello rappresenta quindi un canale di comunicazione privilegiato tra i contribuenti e il Comune, progettato nell'ottica di dotarli di strumenti che consentano di instaurare un rapporto collaborativo e propositivo.

# Perché lo Sportello on line del Contribuente



Il rapporto «tradizionale» con le istituzioni pubbliche vincola il cittadino. Lo impegna a procurarsi e compilare la modulistica specifica, a recarsi presso gli uffici preposti in determinati orari, ad attendere il proprio turno.

**Come vuoi**



**Quando vuoi**



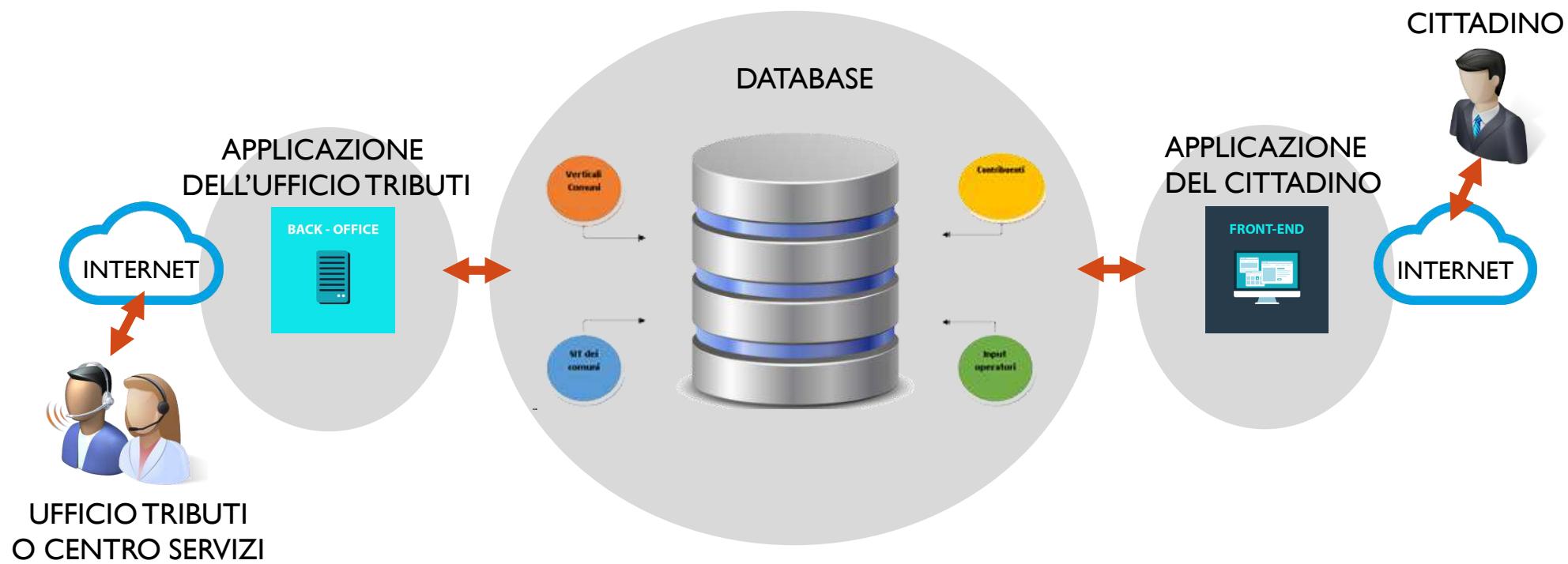
**Dove vuoi**



Lo Sportello «virtuale» invece consente al contribuente di assolvere agli obblighi tributari **con gli strumenti che preferisce, quando ha il tempo di farlo e ovunque si trovi.**

# Come è realizzato lo Sportello on line

La Sportello del Contribuente è una Applicazione Web che utilizza un database alimentato in tempo reale da informazioni che provengono dalle diverse fonti coinvolte nel processo di gestione dei tributi comunali.



L'Applicazione web consente ai cittadini di accedere al Fascicolo operando con semplicità e all'Ente di gestire e mantenere i dati aggiornati.

# L'applicazione per i cittadini/contribuenti

**FRONT-END**



E' l'applicazione web che consente al **cittadino** di accedere al proprio fascicolo e disporre delle informazioni in esso contenute.

Il sistema di autenticazione garantisce l'accesso sicuro ai dati ed è integrabile con SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale.



**LE FUNZIONALITA' DEL MODULO CONSENTONO DI**

**CONSULTARE ONLINE I DATI TRIBUTARI**

SITUAZIONE DEL DEBITO/CREDITO RISPETTO AI TRIBUTI COMUNALI – GESTIRE IL PROFILO– PAGARE I TRIBUTI

**RICHIEDERE VARIAZIONI DELLE PROPRIE POSIZIONI**

INSERIRE/VARIARE TUTTI I DATI CHE INFLUENZANO L'IMPORTO DEI TRIBUTI COMUNALI

# Semplice, usabile ed ergonomico

Grande attenzione è stata posta agli aspetti di **usabilità** ed **ergonomia** del software che si caratterizza quindi per:

- **semplicità** di utilizzo
- sistema di **help in linea**
- strumenti che **evitano errori** di inserimento

La *Home Page* mostra una panoramica della situazione tributaria e lo stato di gestione delle istanze aperte verso il Comune.

Specifici buttoni consentono di accedere al dettaglio dei tributi e attivare funzionalità di gestione del proprio profilo, di reportistica e di **pagamento on-line**.



E' possibile adottare il sistema di pagamenti elettronici **pagoPA**, messo a disposizione dall'AgID, consente a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento verso le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi di pubblica utilità in **modalità elettronica**.

The screenshot shows the 'Cartella Unica del Contribuente' (Single Taxpayer File) interface. It features a sidebar with links for 'Gestione Profilo', 'Reports', 'Paga', and 'F.A.Q.'. The main content area displays a welcome message for 'Mario Rossi' and information about taxes: IMU, TARI, OSAP, and ICP. It also shows the current debt/credit balance, total paid, and total outstanding. Below this is a table titled 'Stato Istanze aperte verso il Comune' (Status of open cases) with columns for Tributo, Tipo, Data di presentazione, and State. The interface is clean and user-friendly, designed for tax management.



E' pienamente supportata la gestione dei pagamenti effettuati tramite carte di credito.



# L'applicazione per l'Ufficio Tributi

**BACK - OFFICE**



L'applicazione permette la creazione, la configurazione e il mantenimento dello Sportello del Contribuente.

E' progettato ed ottimizzato per essere utilizzato da **operatori dell'Ente** o di un **Centro Servizi**.

**LE FUNZIONALITA' DEL MODULO CONSENTONO DI**

**CONFIGURARE I PARAMETRI DI SISTEMA**

CONFIGURAZIONE DEI PARAMETRI DI SISTEMA E DI QUELLI SPECIFICI RELATIVI ALL'ENTE E AI TRIBUTI

**GESTIRE LE ISTANZE DEI CONTRIBUENTI**

VALIDAZIONE DELLE ISTANZE DEI CONTRIBUENTI PROVENIENTI DAL FRONT-END E AGGIORNAMENTO DEI FASCICOLI

**ELABORARE ESTRAZIONI E REPORT**

SITUAZIONE DEL DEBITO/CREDITO RISPETTO AI TRIBUTI COMUNALI – GESTIRE IL PROFILO – PAGARE I TRIBUTI

# Aggiornare e vedere i dati con semplicità

L'applicazione consente agli operatori dell'Ufficio Tributi di analizzare ed evadere le istanze segnalate dai contribuenti.

L'operatore potrà selezionare l'istanza su cui operare, segnalare al contribuente eventuali incongruenze oppure registrare le variazioni.

In caso di buon esito dell'operazione le variazioni vengono trasmesse ai software gestionali dell'Ente e al contribuente verrà inviata **conferma dell'avvenuta validazione** dell'istanza.

L'operatore può visionare/stampare la situazione aggiornata di tutte le istanze registrate dagli utenti. La funzionalità rappresenta uno strumento che consente di **organizzare/pianificare**.

The screenshot shows a software interface titled 'Gestione Istanze'. At the top, there are navigation icons for 'Home' and '?', and buttons for 'Ricerca' (Search) and 'Stampa' (Print). Below the title, there are two dropdown menus: 'Data Presentazione: Tributo:' and 'Stato Istanza:', both currently set to 'Tutti' (All). The main area is a table listing tax declarations (Istanze) with the following columns: Tributo (Tax Type), Tipo (Type), Data Presentazione (Presentation Date), Utente (User), Stato (Status), and a small folder icon. The data in the table is as follows:

Tributo	Tipo	Data Presentazione	Utente	Stato	
TARI	Richiesta di inagibilità	16/10/2015	Rossi Mario	Registrata	
IMU	Richiesta uso gratuito	16/10/2015	Tiberi Sempronio	Registrata	
IMU	Richiesta di Cessazione	16/10/2015	Tiberi Sempronio	Registrata	
TARI	Richiesta di cessazione	15/10/2015	Enobarbo Lucio	Presa in carico	
OSAP	Nuova dichiarazione	14/10/2015	Pertinace Giordano	Presa in carico	
ICP	Nuova autorizzazione	06/10/2015	ACME s.r.l.	Respinta all'utente	
TARI	Nuova dichiarazione	06/10/2015	Archiepi Malachia	Registrata su verticale	
IMU	Modifica	06/09/2015	Daia Valerio	Validata	
IMU	Dichiarazione di Variazione	09/07/2015	Rossi Mario	Presa in carico	

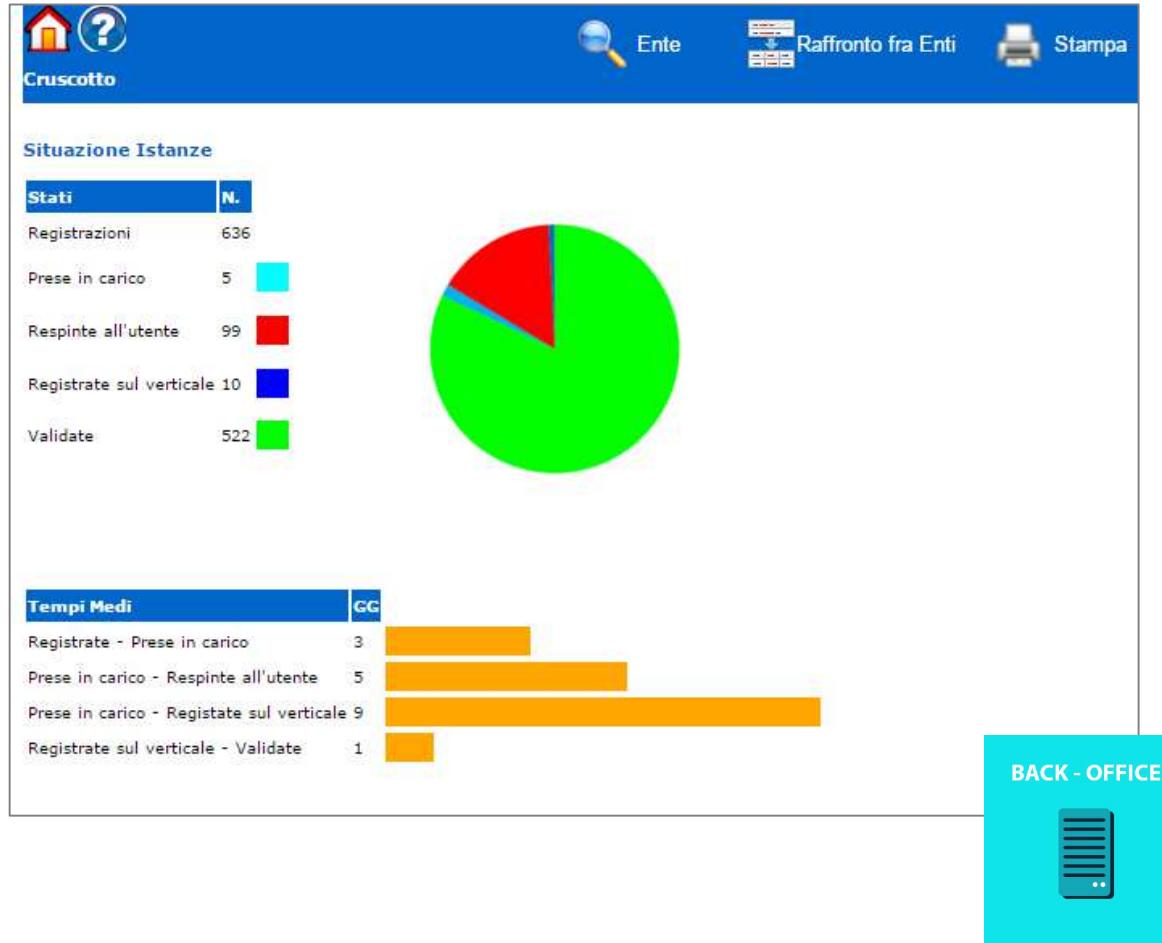
A large blue button labeled 'BACK - OFFICE' is located at the bottom right of the interface.

# Un «cruscotto» semplice e intuitivo

Il responsabile delle attività di aggiornamento ha a disposizione un cruscotto con il quale può verificare lo stato di tutte le pratiche attive e di quelle archiviate, effettuare statistiche e analisi ad hoc.

La pagina di apertura della funzione di **Cruscotto** mostra un riepilogo sullo stato delle pratiche aperte e chiuse, esposto in forma numerica e in forma grafica.

Sono poi attivi una serie di bottoni che consentono la verifica delle informazioni in forma dettagliata e un'analisi delle tempistiche di lavorazione e dei sospesi.



# La sicurezza dell'applicazione e dei dati



Considerata la natura delle informazioni trattate la piattaforma è progettata per garantire un adeguato livello di sicurezza ed è gestita all'interno di un processo di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008.

E' utilizzata la tecnologia SSL, che attua la crittografia dei dati trasmessi tra browser e server per proteggere i dati dei contribuenti

Per le modalità di accesso all'applicazione vengono adottati gli standard definiti dall'AGID, con la possibilità di adottare il sistema SPID



## ISO 9001:2008

Erogazione di servizi alla Pubblica Amministrazione in ambito tributi (creazione banche dati e verifiche in ambito tributario), bollettazione e gestione delle sanzioni derivanti da violazione del codice della strada. Progettazione e sviluppo Software e applicazioni web a supporto processi e work flow in ambito Pubblica Amministrazione e loro erogazione in modalità "cloud".

# Perché adottare lo Sportello del Contribuente

- Lo sportello NON sostituisce il software di gestione dei tributi
- Lo sportello si affianca e può integrarsi al gestionale
- Diventa uno strumento di servizio ai cittadini (contribuenti, professionisti e CAF)
- Consente l'accesso all'Ufficio Tributi in modalità “come voglio, quando voglio, da dove voglio”