Front Office A&C

Front Office Sue/Suap Sistema di Presentazione delle Pratiche on-line

Manuale d'uso

INDICE DEI CONTENUTI

1	SCC	OPO ED ORGANIZZAZIONE DEL DOCUMENTO	.3
		UADRAMENTO E CAMPODI APPLICAZIONE	
		NZIONALITÀ	
3	3.1	COMPILAZIONE GUIDATA	.3
3	3.2	LE MIE PRATICHE	11

Simbolo utilizzato nel documento per richiamare l'attenzione del lettore su alcuni aspetti peculiari dell'applicativo.

1 Scopo ed organizzazione del documento

Lo scopo di questo documento è di offrire agli utenti un manuale pratico per l'utilizzo delle funzionalità dello sportello telematico.

2 Inquadramento e campo di applicazione

L'applicativo di Front office consente all'utente impresa, cittadino, o ai soggetti muniti di procura speciale, (incarico speciale) previa autenticazione al Portale Unificato Regionale IDP, di accedere al sistema, individuare l'intervento di proprio interesse, compilare le dichiarazioni e caricare gli allegati richiesti, firmare digitalmente la pratica e, infine, inviarla.

3 Funzionalità

3.1 Compilazione Guidata

Attraverso l'inserimento delle credenziali di accesso IDP si accede al sistema di Front Office, che guida l'utente (imprenditore/cittadino o procuratore speciale (soggetto munito di incarico speciale) nella composizione della pratica attraverso una serie di scelte successive, conducendolo all'invio delle pratiche in modalità digitale.

La prima schermata **Informazioni sul servizio** fornisce informazioni di carattere generale e l'informativa sul trattamento dei dati personali, come definito dal D.Lgs 196/2003. Dopo aver selezionato 'presa visione privacy', è possibile procedere nella composizione della pratica.



A sinistra delle varie schermate vengono riepilogate alcune informazioni : barra delle "briciole di

- 1. navigazione", memorizza il percorso effettuato dall'utente; informazioni relative all'utente (qualifica,
- 2. Codice fiscale e Partita Iva);
- 3. "albero di navigazione" (generazione iter, modello unico, pagamenti, riepilogo e invio), evidenzia lo step della procedura di compilazione attualmente in corso.

Attenzione: La scelta del comune è di fondamentale importanza, in quanto definisce il destinatario della pratica e consente di gestire la cosiddetta "variabilità territoriale"; vale a dire che il sistema è in grado di profilare il servizio in base alle normative ed ai regolamenti vigenti nel Comune in cui verrà attivato il servizio stesso.

Proseguendo il percorso, si accede alla **pagina di compilazione**, in cui sono

Indicati: Sportello Ente destinatario, gli Interventi Selezionati, un pulsante che consente di salvare i dati richiesti in un pdf

Inoltre nella pagina di compilazione vengono visualizzate le seguenti sezioni:

Anagrafica

consente di inserire i dati anagrafici dei soggetti, siano essi persone fisiche o giuridiche, che figurano come richiedenti o titolari della pratica.

Inizialmente viene visualizzata una sola sezione anagrafica, precompilata con i dati dell'utente autenticato. A seconda delle scelte effettuate dall'utente, si potranno aprire ulteriori livelli di compilazione. Il pulsante "Salva e avanza nella compilazione dell'anagrafica" permette il passaggio al livello successivo. Qualora il richiedente agisca in qualità di "professionista o di altro soggetto munito di procura speciale" il sistema nella pagina di caricamento

degli allegati richiede automaticamente il Modulo di Procura speciale, che il sistema rende disponibile per il download, in parte precompilato.



■ **Tabella di riepilogo** elenca: l'Intervento ed il Procedimento, l'Ente competente, ed eventualmente l'elenco delle Norme che regolano il Procedimento.

Analogamente, sia per lo sportello SUAP

		PRESENTA						
avvio del procedimento per il rilascio del provvedimento autorizzativo:								
Istanza/Comunicazione	oggetto	ente competente	normative di riferimento dell'attività amministrativa					
Alfa per subingresso di attività di somministrazione alimenti e bevande (bar / ristorante / pizzeria / teria etc.)	Subingresso in attività di somministrazione di alimenti e bevande (bar / ristorante / pitzeria / osteria etc.)	Comune di Ruvo di Puglia	Legge 25 agosto 1991, n. 287 Aggiornamento della normativa sull'insediamento e sull'attività dei pubblici sercici Reg. Regione Puglia 11/03/2011 n. 3 Procedimenti amministrativi in materia di commercio: Attuazione della direttiva 2006/123/JCC del Parlamento suropeo e del Consigli relativa ai servici di mercito ni tierno D. Lags. 26/03/2010 n. 59 Attuazione della drettiva 2006/123/CE relativa ai servici mel 1. Lo 7/08/1990 n. 241 e. sum. Hiuove nome in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso ai documenti amministrativo di diritto di accesso ai documenti amministrativo al materia di documentazione amministrativa D.P.R. 28/12/2000 n. 445 Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamenti in materia di documentazione amministrativa D.Lags. 6/09/2011, n. 159 Cocide delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonche nouve disposizioni in materia di documentazione antimafia R.D. 18/06/1913 n. 773 Aprovizazione di Parto Unico delle leggi di pubblica sicurezza					

che per lo Sportello SUE richiedente. Selezionando il tasto COMPILA, posizionato alla destra della descrizione della

Istanza/Comunicazione	oggetto	ente competente	normative di riferimento dell'attività amministrativa
CIA	Interventi di realizzazione parcheggi di pertinenza (articolo 9, l. n. 122/1989)	Comune di Ruvo di Puglia	DR 445/2000 Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa L 241/1990 Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diretto di accesso al documenti amministrativi D 1.gs 26/2011. Attuazione della direttiva 2009/28/CE sulla promozione dell'uso dell'engigi commozione della viole dell'uso dell'engigi commozione della viole dell'uso dell'engigi commozione della viole commozione dell'uso dell'engigi commozione della direttiva 2001/17/16. D 1.gs 29/12/2006, n. 31.1 Disposizioni correttive al integrative al decreto legislativo 1 egostro 2005, n. 19/2, recante attuazione della direttiva 2002/91/CE, relativa al rendimenta della commozione della direttiva 2002/91/CE, relativa al rendimenta D. G.R.1.6/02/2015 n. 17.6, pubblicata sul BURP n. 40 del 23.03.2015 Piano Passaggistico Tertroticia Regionale Puglia D 1.gs 42/22/01/2004 Codice del Beni Cultural e del Passaggio DPR 380/2001 Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia ediliza

Dichiarazioni, riporta l'elenco delle dichiarazioni che devono essere compilate dal dichiarazione, si accede alla sezione di effettiva compilazione. I campi contraddistinti da asterisco (*) sono

obbligatori; il sistema non permette di procedere se non compilati. La corretta compilazione viene segnalata dal

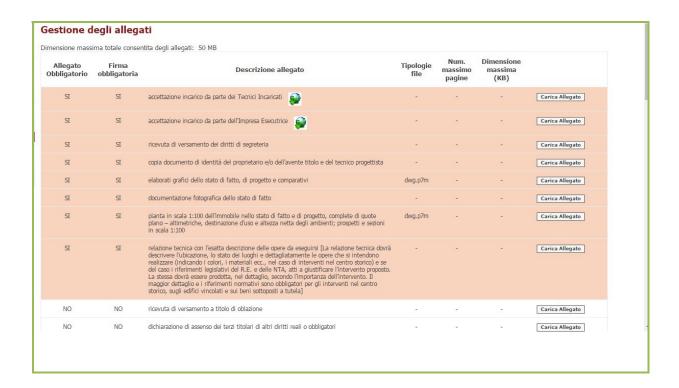
semaforo verde.





Possono essere presenti delle dichiarazioni statiche, ovvero prive della parte compilabile da parte dell'utente.

■ **Documenti Allegati**, nella pagina successiva è possibile caricare gli allegati richiesti (obbligatori o facoltativi) o ulteriori allegati che si intendono presentare. Se disponibile, selezionando l'icona, è possibile scaricare il fac simile del documento allegato.



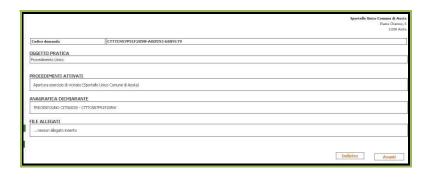
Per ciascun allegato viene data inoltre indicazione circa la:

- Tipologia del file: fornisce indicazioni sul formato del file che deve essere caricato per quell'allegato (doc, pdf, pdf.p7m..) in particolare, se si carica un file con formato non conforme a quanto previsto la procedura segnala un errore e non permette la prosecuzione della compilazione;
- Numero massimo pagine: fornisce indicazioni sul numero massimo di pagine che compongono il file. Si applica solo a file di tipo rtf, doc o pdf;
- Dimensione massima (KB): fornisce indicazioni sulla dimensione massima in KB del file. In tutti i casi, l'assenza di indicazioni significa che non sussistono vincoli particolari.

Attenzione: Per gli utenti che agiscono in qualità di "professionista o di altro soggetto è sempre obbligatorio allegare Il Modulo di Procura speciale.

Tale documento viene proposto dal sistema precompilato con i dati di identificativo pratica e le anagrafiche del cliente e del procuratore. Il Modello dovrà essere scaricato, stampato, fatto firmare al cliente in modalità tradizionale, scannerizzato e firmato digitalmente dal procuratore per accettazione dell'incarico.

Una volta ultimata la compilazione e il caricamento degli allegati, si accede alla schermata di riepilogo delle caratteristiche principali della pratica che riporta:



il Comune di destinazione; il codice identificativo

- della pratica; l'oggetto;
- l'elenco dei procedimenti attivati; il
- dichiarante; i file allegati.

Selezionando il pulsante "Firma" con il riquadro Firma on-line compare una finestra che indica lo stato di avanzamento della funzionalità di firma al termine del quale si apre il documento da firmare.

Oppure è possibile nella modalità Firma off-line prelevare il documento pdf, selezionando il pulsante "Scarica pratica per la firma", quindi, dopo averlo firmato digitalmente tramite il software esterno, caricare il file firmato selezionando il pulsante "Carica pratica per la firma"; se si tenta di caricare un file firmato non corrispondente al file pdf generato dal modulo, la procedura segnala un errore e non consente di proseguire.



Al termine della fase di firma, la selezione del pulsante Invia, consente la spedizione della pratica alla PEC del Comune selezionato inizialmente.

La pagina successiva conferma l'invio della pratica e comunica all'utente l'identificativo univoco della pratica, e visualizza il link per accedere nuovamente all'iter di compilazione di una nuova pratica.

Pagina di Conferma

Entro pochi minuti riceverà nella sua casella di posta una o più mail, a seconda del numero di riepiloghi firmati, a conferma dell'avvenuto ricevimento della sua richiesta da parte del sistema.

La pratica è stata presa in carico, Il codice per indentificare la pratica è il seguente: SNA INCORRESCATE DO 002569-5828912

Crea una nuova pratica

Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente

Seguendo il link Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente è possibile esprimere il giudizio sul servizio erogato.

Semplicemente selezionando una delle faccine



e selezionando il pulsante Invia



Test Sondaggi di Opinione

Grazie per aver espresso la sua opinione.
Torna al portale egov.ba

l'utente esprime il suo giudizio.

Attenzione: E' consigliabile salvare le scelte effettuate man mano che si procede negli step previsti per la composizione della Pratica, soprattutto quando si è costretti a sospendere la procedura anche per pochi minuti. Si potrà accedere alla pratica "in fase di compilazione" dalla sezione "Le mie pratiche", in un qualsiasi momento successivo senza perdere le modifiche apportate. La pagina degli allegati è l'ultima nella quale si può salvare la pratica sul sistema.

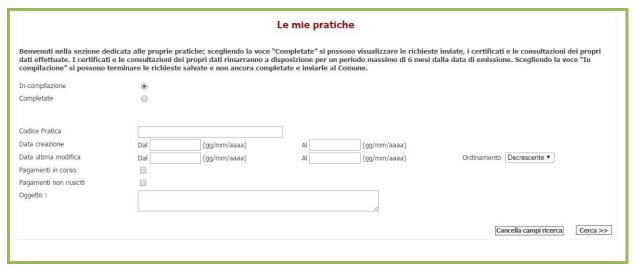
3.2 Le mie Pratiche

La sezione "Le mie pratiche", accessibile ai soli utenti autenticati selezionando la voce corrispondente posizionata a destra nella barra dei Servizi, consente all'utente di accedere alle pratiche che risultano aperte a sistema.

Attraverso una serie di filtri di ricerca è possibile selezionare:

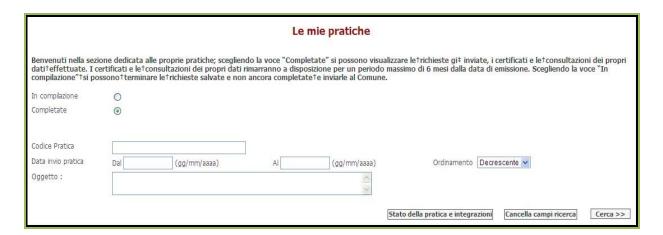
 ${\bf 1.}\, elenco\,\, delle\,\, pratiche\,\, in\,\, compilazione,\,\, ovvero\,\, pratiche\,\, che\,\, sono\,\, state\,\, salvate,\,\, ma\,\, non\,\, inviate:$

al fine di riprenderne la lavorazione, completandone la compilazione e procedendo con la firma e l'invio.



Le icone poste a lato di ciascuna pratica evidenziano le attività consentite:

- Completamento firma ed invio
- Visualizzazione dettaglio pratica
- Ritorna in compilazione
- Elimina pratica
 - 2. elenco delle pratiche già inviate:

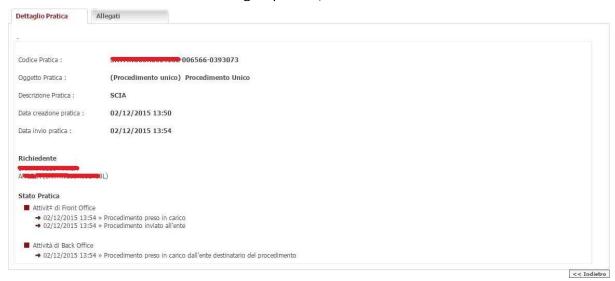


Al fine di monitorare lo stato di avanzamento della pratica lato Back Office.

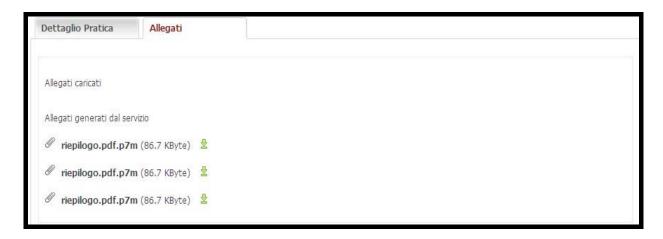


Selezionando 🎤 sarà possibile visualizzare :

a. la schermata di dettaglio pratica,



b. La schermata relativa agli allegati caricati e generati dal servizio;



👱 di cui è possibile effettuare il download.

3.3 Avanzamento istruttoria e integrazione

Nel dettaglio di una pratica inviata e protocollata è presente una Tab denominata "Avanzamento pratica" (vedi figura seguente).



Il tab "Avanzamento pratica" contiene gli eventi collegati alla pratica che sono abilitati alla visualizzazione del professionista. Per ogni evento ci sono descritti i seguenti campi:

- Comunicazione
- Data comunicazione
- Fascicolo
- Data Protocollo
- Protocollo
- Oggetto comunicazione
- Allegati

Nella figura successiva è rappresentato un esempio di lista di comunicazioni legate ad una pratica.



INVIA COMUNICAZIONE / INTEGRAZIONE Da guesta tab, cliccando sul pulsante si viene redirezionati verso una schermata per la compilazione della comunicazione / integrazione (figura seguente).

Invia comunicazione / integrazione



La schermata precedente dà la possibilità di descrivere l'oggetto della comunicazione e di allegare uno o più file da inviare.

I file allegati devono avere una dimensione massima totale di 50 MB ed essere correttamente firmati altrimenti sarà visualizzare l'errore corrispondente e non sarà possibile allegare il file.

Gli allegati possono essere eliminati in caso di errore con il pulsante



Cliccando su pulsante "Invio comunicazione/integrazione" la comunicazione sarà inviata.

Quando la comunicazione è andata a buon fine si viene riportati nel dettaglio della pratica e navigando verso il tab "Avanzamento pratica", nella lista delle comunicazioni, sarà visibile l'ultima comunicazione appena inviata. Nel caso in cui la comunicazione non vada a buon fine verrà visualizzato un messaggio d'errore