



Modulo Istanze On Line (FrontOffice)

- Manuale Operativo-

(ver 1.0)



Documento redatto da:	Francesco Dell'Atti
Verificato e approvato da:	
Data emissione:	20 Settembre2016



SOMMARIO

1	IN	NTRODUZIONE4	
2	Α	CCESSO AL PORTALE	
2.1	E	lenco settori	
2.2	D	Pettaglio Settore	
2.3	D	ettaglio procedimento9	
2.4	V	/erifica istanza10	
2.5	P	resentazione di un'istanza di procedimento11	
2.6	L	ogin utente	
2.7	С	Consulta istanze presentate	
2.8	С	Compilazione istanza	
:	2.8.1		
:	2.8.2	Pati committente	17
	2.8.3	Documenti allegati	17



INTRODUZIONE

Il presente manuale operativo descrive le funzionalità dell'applicativo web Istanze On Line, raggiungibile all'indirizzo <nomeamministrazione>.istanze.parsec326.it, questa consente la compilazione e presentazione online, da parte di cittadini ed imprese, delle istanze, dichiarazioni e segnalazioni alla Pubblica Amministrazione, nonché il loro tracciamento, l'**individuazione del responsabile del procedimento** e, ove applicabile, l'indicazione dei **termini** entro i quali il richiedente ha diritto ad ottenere una risposta, ciò per ottemperare **all'art. 24 del DL n. 90/2014**, convertito in **legge n. 114/2014**, circa l'informatizzazione delle procedure per la presentazione di istanze, dichiarazioni e segnalazioni.



2 ACCESSO AL PORTALE

L'homepage del portale è estremamente semplice per consentire un'immediata comprensione delle funzionalità messe a disposizione:

- la possibilità di visualizzare online, relativamente ad una pubblica amministrazione, tutti i procedimenti amministrativi istanziabili e per ognuno di essi le informazioni di dettaglio da rendere obbligatoriamente fruibili (Unità organizzativa/Responsabile, Settore, Oggetto del procedimento, normativa di riferimento, decorrenza del termine, note), nonché scaricarne la modulistica in formato elettronico;
- tracciare lo stato delle istanze, precedentemente presentate tramite la piattaforma, permettendo di verificarne lo stato e l'insieme dei dati e documenti forniti, anche tramite terzi soggetti (tecnici abilitati o imprese), fornendo PEC del richiedente, numero di pratica e codice PIN;
- effettuare il **login** se si dispone di un account precedentemente registrato (facoltativo);

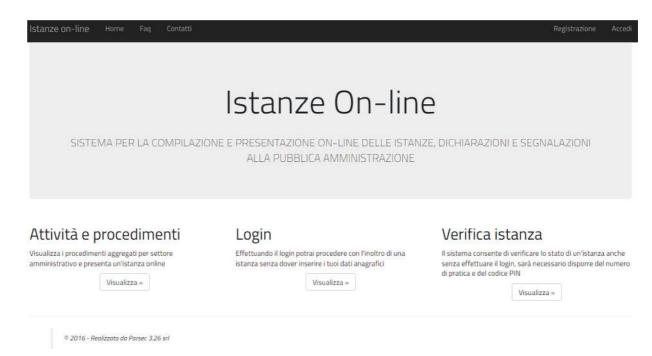


Figura 1 – Gestione Procedimenti Amministrativi

E' altresì possibile :

- anche se non obbligatorio, **creare un account** per evitare di dover reinserire i dati anagrafici nel caso in cui si preveda di avviare più di un'istanza, così facendo sarà inoltre possibile accedere all'elenco delle istanze online presentate in precedenza dalla propria area personale, senza dover inserire numero istanza e pin.
- visualizzare la pagina "contatti" dell'amministrazione in questione.



2.1 ELENCO SETTORI

Istanze on-line	Salve francesco.dellatti@parsec326.it!	Disconnetti
-----------------	--	-------------

Settori

		Indirizzo	Telefono	PEC	Fax
6 Q	Affari Generali	via Lombardia, 8	0832.682512	affarigenerali@comune.it	0832.682652
6 Q	Ambiente, Igiene, Sanità, Protezione Civile, Ufficio	via Lombardia, 9	0832.682513	ambiente@comune.it	0832.6826511
0 Q	AOO CO.RE.COM.	¥ .		mario.degiosa@parsec326.it	
6 Q	AOO CO.RE.COM.	*		mario.degiosa@parsec326.it	
6 Q	AOO CO.RE.COM.	¥		mario.degiosa@parsec326.it	
0 Q	AOO CO.RE.COM.			mario.degiosa@parsec326.it	
6 Q	AOO CO.RE.COM.	x		mario.degiosa@parsec326.it	
9 Q	AOO CO.RE.COM.	r.		mario.degiosa@parsec326.it	
6 Q	AOO CO.RE.COM.			mario.degiosa@parsec326.it	
0 Q	AOO CO.RE.COM.	*		mario.degiosa@parsec326.it	
0 Q	AOO CO.RE.COM.	v.		mario.degiosa@parsec326.it	
6 Q	AOO CO.RE.COM.	*		mario.degiosa@parsec326.it	
0 Q	Area 2 prova	,			

Figura 2 – Elenco settori

La maschera elenca i settori presenti nell'amministrazione di interesse, indicandone:

- Nome: indica la denominazione del settore;
- Indirizzo;
- Numero di telefono;
- Indirizzo PEC;
- Numero di Fax.

Per ogni settore sono presenti due icone ¹ Che rispettivamente consentono di accedere alla **pagina di dettaglio** e all'**elenco dei procedimenti** disponibili per il settore selezionato.



2.2 Dettaglio Settore

Istanze on-line

Salve francesco.dellatti@parsec326.it!

Disconnett

Affari Generali

Il settore assicura il supporto agli organi di governo dell'ente e alle attività del Segretario Generale nell'azione amministrativa, garantendo il rispetto della legittimità dei provvedimenti. Cura inoltre i servizi di archiviazione, di protocollo, di pubblicità degli atti, di centralino, di prima informazione e portierato per l'utenza, di relazioni con il pubblico. Di seguito si riportano, nel dettaglio, le principali funzioni e attività svolte. Attività organi istituzionali Adempimenti previsti dalle leggi in materia di trattamento giuridico ed economico degli amministratori comunali di cui agli artt. 77 e seguenti del D.Lgs. n. 267/2000. Supporto giuridico-amministrativo alle attività del Presidente del Consiglio, del Consiglio Comunale, delle Commissioni Consiliari, della Conferenza dei Capigruppo e dell'Ufficio di Presidenza con assistenza, segreteria, convocazione e verbalizzazione delle sedute e rilascio certificazione. Adempimenti relativi alla pubblicità della situazione patrimoniale dei Consiglieri comunali, del Sindaco e degli Assessori e delle spese elettorali Gestione delle deliberazioni del Consiglio Comunale, della Giunta Comunale e delle determinazioni dirigenziali, ivi compresa la pubblicazione Realizzazione copie per gli uffici del Comune Anagrafe amministratori comunali di cui all'art. 76 D.Lgs. n. 267/2000 e per la trasmissione al Ministero dell'Interno. Gestione della Sala consiliare e della Sala per le Commissioni. Gestione del calendario giornalieno e condinamento della attività della Commissioni consiliari, Conferenze capigruppo, conferenze Presidenti e vice presidenti. Attività supporto segreteria generale Assistenza al Segretario Generale nell'esercizio delle funzioni di: Responsabile servizio controllo interno di regolarità amministrativa previsto dall'art 147 bis del D.Lgs. 267/2000 e monitoraggio PEG Responsabile della prevenzione e corruzione Presidente del Nucleo di valutazione Verbalizzazione sedute del Consiglio e della Giunta altri servizio di interfaccia utenza Gestione Albo d

Indirizzo via Lombardia, 8

PEC affarigenerali@comune.it

Email anagrafe@comune.it

Telefono U832.682512

Fax 0832.682652

dott. De Tommaso

Dirigente	Email	PEC	Telefono
Luigi Rossi	luigi.rossi@email.it	francesco.dellatti@email.it	32848512459
Matteo giallo	luigi.rossi@email.it	francesco.dellatti@email.it	32848512459
Druno Napoli	luigi.rossi@email.it	francesco.dellatti@email.it	32848512459

ELENCO PROCEDIMENTI

Figura 3 – Dettaglio settore

Nella pagine di dettaglio sono presenti tutte le informazioni previste dal legislatore:

- Nome del settore,
- Descrizione.
- Indirizzo,
- PEC,
- Email,
- Telefono,
- Fax,
- Assessore al ramo,
- Elenco dei dirigenti.

Per ogni dirigente vengono visualizzati

• Nominativo,



- Email,
- PEC.
- Telefono.

Dalla pagine di dettaglio di un settore è possibile accedere alla pagina contenente l'elenco dei procedimenti disponibili cliccando sul link "Elenco Procedimenti".

Istanze on-line Salve francesco.dellatti@parsec326.it! Disconne

Elenco Procedimenti - Affari Generali

	Nome	Indicazioni	Termine (gg)	Settore	PEC	Responsabile procedimento	Responsabile in caso di inerzia
Avvia	modifca procedimento 3	descrizione pro 3	123	Affari Generali	affarigenerali@comune.it	ING. GIANLUCA MONTE	ING. GIANLUCA MONTE

Nel rispetto delle prescrizioni fornite dal Garante della Privacy con proprio parere n. 282 del 7 luglio 2011, si precisa che tutti gli indirizzi email sopra elencati devono essere utilizzati al solo fine di inviare, alle caselle di posta elettronica istituzionali del personale o degli uffici, messaggi per finalità esclusive alle funzioni istituzionali dell'ente. Il suddetto elenco, noltre, deve essere sottratto all'indicizzazione da parte di motori di ricerca generalisti e la sua divulgazione e pubblicazione deve essere accompagnata da un avviso su tali limitazioni d'uso.

© 2016 - Realizzato da Parsec 3.26 srl

Figura 4: elenco procedimenti

Nella maschera presente in fig. 4, vengono elencati i procedimenti disponibili, istanziabili e non, online, per il settore precedentemente selezionato.

Per ogni procedimento viene contestualmente visualizzato:

- un link che consente di attivare la procedura di invio dello stesso con l'etichetta "Avvia";
- il nome del procedimento, che consente a sua volta di visualizzare la pagina di dettaglio del procedimento;
- eventuali indicazioni fornite dall'amministrazione competente;
- termine entro cui il responsabile deve fornire una risposta;
- settore di riferimento;
- PEC settore;
- Il nominativo del responsabile del procedimento;
- Il nominativo del responsabile in caso di inerzia.

pag. 8



2.3 Dettaglio procedimento

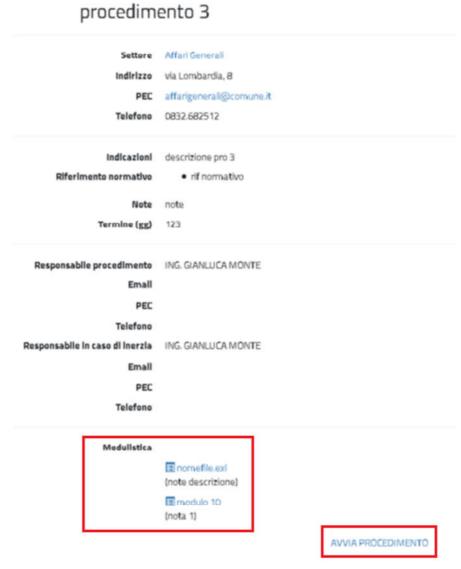


Figura 5: Dettaglio procedimento

Nella pagina di dettaglio del procedimento è possibile visualizzare tutte le informazioni di riepilogo inserite dall'amministrazione, è inoltre possibile scaricare, se prevista, la modulistica necessaria per istanziare il procedimento. Nel caso in cui abbiamo fatto il login al sistema e sia presente della modulistica in formato pdf, opportunamente predisposta dall'ente, questa verrà parzialmente compilata in maniera automatizzata con i nostri dati anagrafici.



2.4 Verifica istanza



Figura 6: Verifica istanza

La pagina "Verifica istanza", consente ai cittadini non autenticati di visualizzare lo stato di avanzamento dell'istanza precedentemente presentata, previo inserimento degli estremi ottenuti in fase di invio, numero dell'istanza e PIN alfanumerico; consentendo di tracciarne lo stato ed eventualmente allegare la documentazione richiesta nel caso in cui l'istanza sia stata sospesa per richiedere ulteriore documentazione. Il tasto "Stampa pagina" consente di avviare la stampa della pagina di dettaglio.

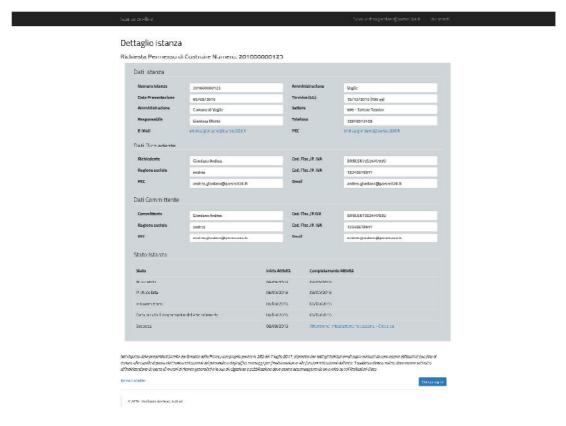


Figura 6 : Dettaglio istanza



2.5 Presentazione di un'istanza di procedimento

Per inviare un'istanza di procedimento è necessario navigare sino alla pagina dell'elenco dei procedimenti e cliccare sulla voce "Avvia" o dalla pagina di dettaglio del procedimento di interesse cliccando sulla voce "AVVIA PROCEDIMENTO".

Elenco Procedimenti - Affari Generali



Figura 7: Elenco procedimenti - Avvio istanza di procedimento



tiel rispetto delle prescrizioni fornite dal Garante della Privacy con proprio parere n. 282 del 7 luglio 2011, si precisa che tutti gli indirizzi email sopra elencati devono essere inviare, alle caselle di posta elettronica istituzionali del personale o degli uffici, messaggi per finalità esclusive alle funzioni istituzionali dell'ente. Il suddetto elenco, noltre, de all'indicizzazione da parte di motori di ricerca generalisti e la sua divulgazione e pubblicazione deve essere accompagnata da un avviso su tali limitazioni d'uso.

Torna indietro

Figura 8: Dettaglio procedimento - Avvio istanza di procedimento



2.6 Login utente

Tutte le pagine dell'applicativo contengono un'intestazione che consente di effettuare il login utente cliccando sulla voce "**Accedi**", il sistema presenterà all'utente una maschera dove lo stesso, inserendo l'indirizzo di posta elettronica con cui ha effettuato la registrazione e la relativa password, potrà accedere all'area riservata.



Figura 9: Intestazione pagine, link login utente

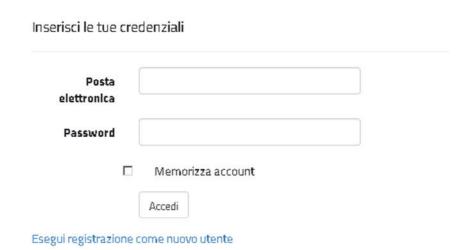


Figura 10: Maschera login utente



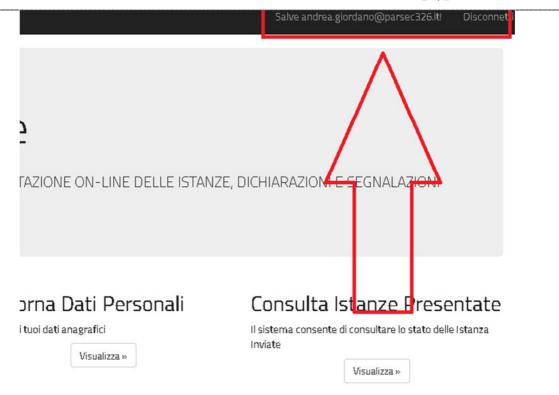


Figura 11: Homepage sistema – Login effettuato

Dopo aver effettuato il login il sistema ripresenta all'utente la pagina principale, indicando nell'intestazione della pagina l'indirizzo di posta elettronica con cui è stato effettuato il login. Il link "Disconnetti", consente di effettuare il log out dal sistema.



2.7 Consulta istanze presentate

Elenco Istanze - andrea.giordano@parsec326.it

					Data	Responsabile	
Integrazione	Istanza	Settore	Richledente	Committente	Presentazione	Procedimento	Stato Istanza
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000106	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	29/08/2016	Gianluca Monte	in Lavorazione
	Permessi manomissione suolo pubblico - 201600000108	Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo libero - 1	Andrea Giordano	Andrea Giordano	31/08/2016	Gianluca Monte	in Lavorazione
	Permessi manomissione suolo pubblico - 201600000110	Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo libero - 1	Andrea Glordano	Andrea Glordano	31/08/2016	Gianluca Monte	Chlusa
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000115	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	01/09/2016	Gianluca Monte	Presentata
	Permessi manomissione suolo pubblico - 201500000117	Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo Ilbero - 1	Andrea Giordano	Andrea Giordano	01/09/2016	Gianluca Monte	in Lavorazione
	Permessi manomissione audio pubblico - 20150000118	Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo libero - 1	Andrea Giordano	Andrea Giordano	01/09/2016	Gianluca Monte	in Lavorazione
	Permessi manomissione suolo pubblico - 201600000119	Cultura - Beni Culturali - Spettacolo - Turismo - Sport e tempo libero - 1	Andrea Giordano	Andrea Giordano	01/09/2016	Gianluca Monte	In Lavorazione
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000120	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	05/09/2016	Gianluca Monte	In Lavorazione
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000123	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	06/09/2016	Gianluca Monte	Sospesa
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000125	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	08/09/2016	Gianluca Monte	In Laveraziene
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000126	Settore Tecnico - 689	Andrea Glordano	Andrea Glordano	08/09/2016	Gianluca Monte	integrazione documenti pre-rilascio
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000127	Settore Tecnice - 589	Andrea Giordano	Andrea Giordano	09/09/2016	Gianluca Monte	integrazione documenti pre-rilascio
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000128	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	12/09/2016	Gianluca Monte	Chlusa
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000129	Settore Tecnica - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	13/09/2016	Gianluca Monte	Sospesa
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000130	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	13/09/2016	Gianluca Monte	Sospesa
	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000131	Settore Tecnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Giordano	13/09/2016	Gianluca Monte	Chlusa
INTEĞRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000133	Settore Tecnico - 589	Andrea Giordano	Andrea Glordano	03/10/2016	Gianluca Monte	Sospesa
	Richicata Pormosco di Costruire - 201600000134	Sattera Tacnico - 689	Andrea Giordano	Andrea Glordano	03/10/2016	Glaniuca Monto	Richiosta pareri
INTEGRA	Richiesta Permesso di Costruire - 201600000135	Settore Tecnico - 589	Andrea Giordano	Andrea Giordano	03/10/2016	Gianluca Monte	Integrazione documenti pre-rilascio

Figura 12: Elenco istanze presentate

Cliccando sul pulsante "Visualizza" all'interno del box "Consulta istanze presentate", l'utente ha la possibilità di visualizzare un riepilogo di tutte le istanze precedentemente inviate e per ognuna di esse sarà possibile accedere al dettaglio cliccando sul link con etichetta "Nome procedimento – Numero istanza", settore, richiedente, committente, data presentazione, responsabile del procedimento e stato dell'istanza. Qualora l'istanza sia sospesa, l'utente può integrare le informazioni precedentemente inviate, attraverso un link di colore rosso con l'etichetta "INTEGRA", che consente all'utente di caricare la documentazione richiesta dal responsabile del procedimento. La funzionalità di integrazione è accessibile anche dalla pagina di dettaglio dell'istanza, dagli utenti non registrati, tramite la voce "verifica istanze presentate".



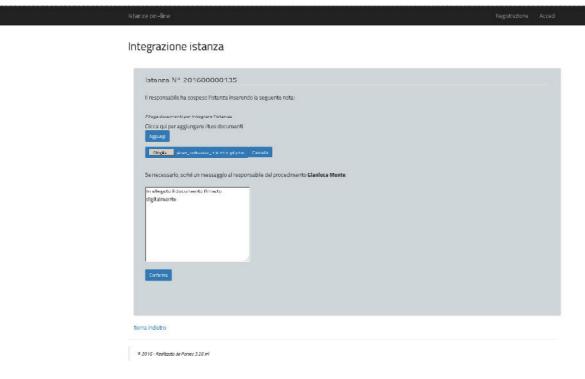


Figura 13: Integrazione istanza

La maschera "integrazione istanza" consente di caricare la documentazione richiesta dal responsabile del procedimento, a supporto dell'istanza inviata; in particolare è possibile visualizzare la comunicazione ricevuta e allegare la documentazione richiesta. A completamento di tale operazione, l'utente può inserire un'eventuale nota e cliccare sul tasto "Conferma" per inviare l'integrazione all'ente.



2.8 Compilazione istanza

La compilazione dell'istanza online consta di 3 fasi, identificate da un segnaposto presente in altro nella pagina:

- Dati richiedente;
- Dati committente (qualora non coincida con il richiedente);
- Documentazione richiesta.

2.8.1 Dati richiedente

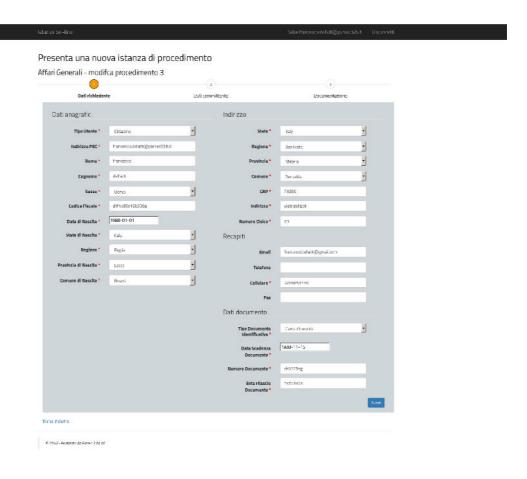


Figura 14: Dati richiedente

In questa sezione sarà necessario andare a compilare tutti i campi obbligatori, contrassegnati da un asterisco rosso, fondamentalmente dati anagrafici, indirizzo, recapiti ed estremi del documento di identità necessario per l'invio dell'istanza. E' inoltre importante specificare la tipologia di utente, in particolare se il richiedente è persona fisica o un'azienda/professionista, qualora il richiedente sia un professionista non verranno richiesti i dati del committente poiché il sistema riterrà implicito che richiedente e committente coincidano. Inseriti i dati richiesti sarà possibile procedere cliccando sul tasto Avanto. Nel caso in cui l'utente si sia precedentemente registrato e abbia effettuato il login, questa maschera sarà precompilata dal sistema.



2.8.2 Dati committente

Nella scheda del committente, analogamente a quella del richiedente vengono richiesti i **dati anagrafici, indirizzo, recapiti ed estremi del documento di identità** necessario per l'invio dell'istanza. Inseriti i dati richiesti sarà possibile procedere cliccando sul tasto Avanti o tornare alla maschera precedente cliccando su

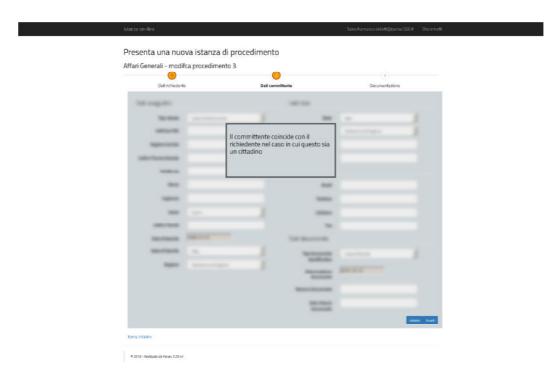


Figura 15: Dati committente

2.8.3 Documenti allegati

Prima di procedere all'invio dell'istanza è necessario completare la sezione "documentazione" dove l'utente deve allegare la documentazione prevista dal procedimento, nello specifico, per ogni documento viene evidenziato se è obbligatorio, se è necessaria la firma digitale, una sintetica descrizione, delle note e il tasto "sfoglia" che consente di selezionare il file di cui fare l'upload. In fase di caricamento il sistema verifica che i documenti non superino la dimensione massima prevista (5mb) e che la firma digitale, se presente, sia coerente con i dati anagrafici del richiedente inseriti; completato il caricamento dei documenti è possibile procedere all'invio dell'istanza cliccando sul tasto correnza.



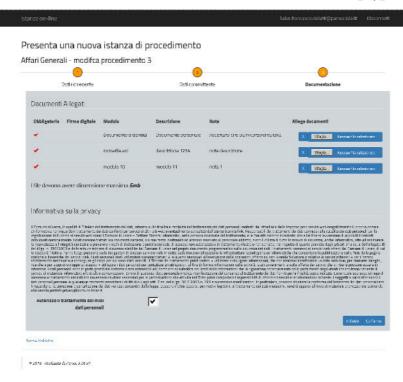


Figura 16: Documenti allegati

Il sistema chiederà conferma (fig. 12) all'utente prima di procedere con l'invio dell'istanza, cliccando sul tasto procedere. I'istanza verrà sottomessa e inviata all'amministrazione competente, visualizzando un messaggio di conferma (fig. 13), dando evidenza del **numero di istanza** e **PIN** per consentire all'utente di tracciare lo stato dell'istanza presentata; contestualmente il sistema invierà una pec al richiedente, contenente delle informazioni di sintesi.



Figura 17: Conferma invio istanza

Gentile francesco dell'atti, l'istanza modifca pro redimento a estata muiata all'approinistrazione del Comune del Comune

Figura 18: Riepilogo invio istanza