e-SUAP

Piattaforma telematica

di gestione del SUAP

Manuale dell'applicazione

per l'operatore di back office

Code Architects s.r.l. **Murgia Sviluppo scarl**

INDICE

Indice delle figure 3
1. Introduzione 5
2. Manuale di utilizzo per l'operatore di back office 6
2.1 Avvio dell'applicazione e registrazione 6
2.2 Home page 8
2.3 Ricerca dei procedimenti 10
2.4 Riepilogo della pratica 13
2.5 Gestione della pratica 15
2.5.1 Assegnazione della pratica ad altro operatore 15
2.5.2 Invio comunicazione generica al richiedente e/o agli Enti 16
2.5.3 Stampa di una ricevuta della pratica 18
2.5.4 Richiesta di integrazioni 20
2.5.5 Convocazione di una conferenza di servizi 24
2.5.6 Invio pratica agli Enti 28
2.5.7 Pareri 29
2.5.8 Divieti 31
2.5.9 Approvazione pratica 32
2.5.10 Storico pratica 33
2.6 Gestione delle anagrafiche 34
2.6.1 Gestione anagrafiche Comuni 35
2.6.2 Gestione persone fisiche 36
2.6.3 Gestione Enti 38
2.6.4 Gestione operatori SUAP 41
2.6.5 Gestione referenti 42
2.6.6 Gestione impostazioni applicazione 44

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 - Schermata iniziale al primo accesso alla piattaforma 6
Figura 2 - Prima maschera di registrazione 7
Figura 3 - Home page della piattaforma e-SUAP 8
Figura 4 - Zoom sui pulsanti dell'home page 8
Figura 5 - Zoom sui pulsanti della seconda pagina della home 9
Figura 6 - Versione ridotta del menu 9
Figura 7 - Tiles per la ricerca delle pratiche 10
Figura 8 - Maschera di ricerca 11
Figura 9 - Risultato di una ricerca effettuata da un operatore di back office 12
Figura 10 - Maschera di riepilogo pratica 13
Figura 11 - Pop up per la selezione dei documenti da scaricare in formato compresso 14
Figura 12 - Pop up per la scelta dell'operatore al quale assegnare la pratica 15
Figura 13 - Maschera per l'invio di una comunicazione 16
Figura 14 - Pop up per l'inserimento di allegati nelle comunicazioni 17
Figura 15 - Allegato correttamente caricato e visibile nella pagina per creare una nuova comunicazione 17
Figura 16 - Pulsante per stampare una ricevuta della pratica 18
Figura 17 - Ricevuta della pratica pronta per essere stampata 19
Figura 18 - Pop up per richiedere una integrazione per quanto riguarda l'invito a perfezionare 20
Figura 19 - Visualizzazione della pagina per l'invito a perfezionare dopo che è stata inserita una richiesta di integrazione e un allegato 21
Figura 20 - Pagina per l'inserimento di un invito a conformare con il menu a tendina per la selezione dell'Ente 22
Figura 21 - Pagina per l'inserimento di un preavviso di diniego con il menu a tendina per la selezione dell'Ente 23
Figura 22 - Pulsante per la convocazione di una conferenza di servizi 24
Figura 23 - Pagina per la convocazione di una conferenza di servizi 25
Figura 24 - Pagina di riepilogo e per l'eventuale modifica delle conferenze di servizi 26
Figura 25 - Pop up per stabilire l'esito della conferenza di servizi e caricarne il verbale 27
Figura 26 - Dettaglio sull'esito della conferenza di servizi 27
Figura 27 - Elenco degli Enti fra i quali selezionare quelli che devono ricevere la pratica 28
Figura 28 - Pulsante per la richiesta di pareri nella pagina di riepilogo della pratica 29
Figura 29 - Pagina per l'inserimento di un nuovo parere 30

Figura 30 - Maschera per l'improcedibilità 31
Figura 31 - Pulsante per l'approvazione della pratica 32
Figura 32 - Storico delle comunicazioni di una pratica 33
Figura 33 – Zoom sui pulsanti della prima pagina della home per la gestione delle anagrafiche (Comuni SUAP, persone fisiche, Enti e operatori SUAP) 34
Figura 34 - Zoom sui pulsanti della seconda pagina per la gestione delle anagrafiche (referenti) e per il settaggio delle impostazioni 34
Figura 35 - Tabella dei Comuni del SUAP 35
Figura 36 - Pagina di ricerca per le persone fisiche 36
Figura 37 - Sezione per la modifica dei dati di una persona fisica 37
Figura 38 - Visualizzazione anagrafica Enti 38
Figura 39 - Pagina per la modifica dei dati degli Enti 39
Figura 40 - Maschera per l'inserimento di nuovi settori 40
Figura 41 - Maschera per l'inserimento di un nuovo operatore SUAP 41
Figura 42 - Maschera per la modifica dei dati di un referente già inserito 42
Figura 43 - Maschera per l'invito di un nuovo referente 43
Figura 44 - Maschera per il settaggio delle impostazioni generali dell'applicazione 44

1. INTRODUZIONE

La piattaforma online e-SUAP nasce con lo scopo di essere uno strumento efficiente, sicuro e facilmente utilizzabile al servizio dei cittadini e degli operatori dello Sportello Unico per le Attività Produttive.

Il portale consente infatti di compilare, inviare, gestire ed archiviare online tutte le pratiche che fanno capo al SUAP senza rischi e in modo certificato grazie all'utilizzo della firma digitale e alle comunicazioni integrate tramite Pec (posta elettronica certificata).

Lo stato dell'iter procedurale di ogni singola pratica è facilmente monitorabile dall'utente, dagli operatori del SUAP e dai vari Enti interessati grazie ad un sistema di comunicazione che consente anche di convocare delle conferenze di servizi e di inviare pareri, richieste di integrazioni e preavvisi di diniego.

Questo è il manuale dell'applicazione per quanto riguarda l'utente, che può essere un singolo cittadino, un tecnico o il rappresentante di una ditta o di una società.

L'utente, oltre a compilare la pratica aiutato da un sistema di validazione intelligente, può firmarla digitalmente, allegare documenti di qualsiasi dimensione grazie al cloud storage di Microsoft Azure e comunicare facilmente con gli operatori di back office dello sportello. Una volta completata la procedura di inserimento della pratica e dei suoi allegati, l'utente potrà inviarla e monitorarla sempre tramite la piattaforma.

2. MANUALE DI UTILIZZO PER L'OPERATORE DI BACK OFFICE

2.1 AVVIO DELL'APPLICAZIONE E REGISTRAZIONE

Per collegarsi alla piattaforma e-SUAP è sufficiente recarsi all'indirizzo https://suapmurgiasviluppo.suwebpa.it.

Per quanto riguarda gli operatori di back office, questi devono ricevere un invito a registrarsi alla piattaforma tramite email da un altro operatore o dal capo operatore.

Nel corpo della mail sarà contenuto un link e una password che sarà possibile modificare in un secondo momento. L'operatore, per iniziare ad utilizzare la piattaforma, dovrà cliccare sul link e sarà quindi reindirizzato in una pagina di conferma. Dopo di che potrà iniziare a usare il portale.

L'operatore, per il primo accesso alla piattaforma, dovrà cliccare sul link **registrati** (di colore azzurro), come illustrato nella figura qui in basso.

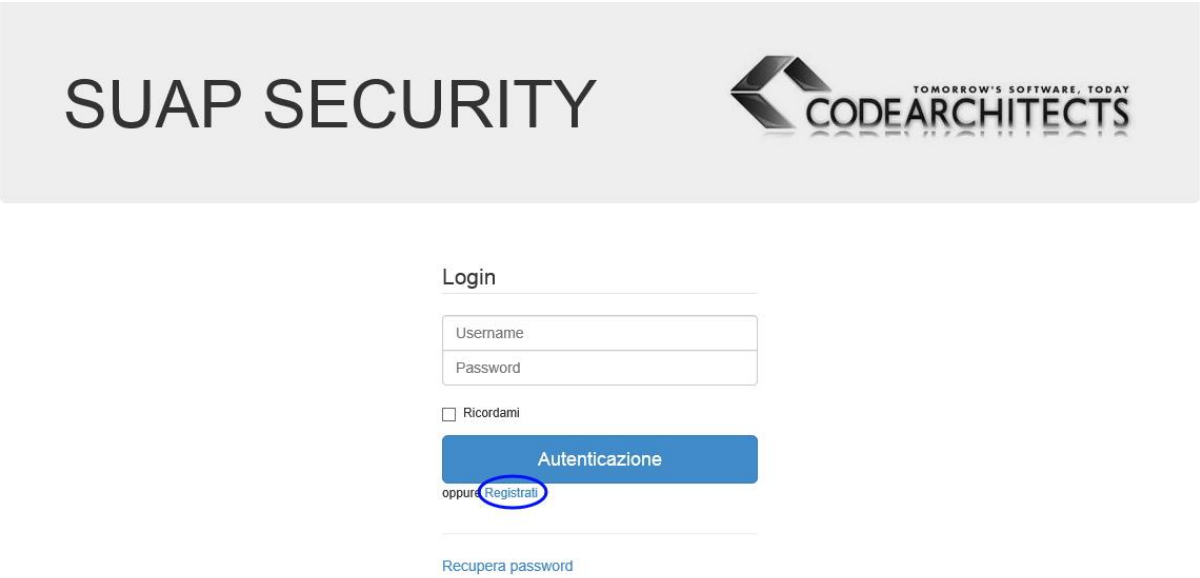


Figura 1 - Schermata iniziale al primo accesso alla piattaforma

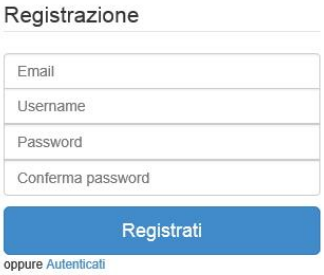


Figura 2 - Prima maschera di registrazione

Dopo aver inserito email, nome utente e password, basterà cliccare su **registrati** e si verrà reindirizzati a una pagina nella quale l'operatore dovrà riempire alcuni campi per completare la registrazione.

Alcuni campi della maschera di registrazione (come l'indirizzo email del SUAP) saranno già compilati automaticamente dal sistema.

L'operatore di back office dovrà compilare i campi del form di registrazione (quelli contrassegnati da un asterisco sono obbligatori), cliccare sulla casella per l'accettazione dei termini sulla privacy e infine su **invia**.

Se la registrazione è andata a buon fine, sarà visualizzato il seguente messaggio.

Figura 3 - Messaggio visualizzato al termine della registrazione effettuata correttamente

Una volta completata con successo la registrazione, dall'accesso successivo all'operatore basterà effettuare il login con username e password (vedi figura 1).

Tramite il login con username e password, l'operatore potrà accedere all'home page della piattaforma.

2.2 HOME PAGE

L'home page della piattaforma è accessibile dopo aver effettuato il login tramite username e password. L'operatore di back office, tramite delle tile, può scegliere se eseguire una ricerca fra le pratiche, divise per tipologia, inoltrate dagli utenti o se gestire le anagrafiche di Enti e referenti. Tramite e-SUAP, inoltre, l'operatore può gestire tutte le comunicazioni afferenti ad una pratica in sospeso, richiedere integrazioni, inviare comunicazioni generiche agli Enti o agli utenti e convocare conferenze di servizi.

Figura 3 - Home page della piattaforma e-SUAP

Figura 4 - Zoom sui pulsanti dell'home page

Figura 5 - Zoom sui pulsanti della seconda pagina della home

È anche possibile visualizzare una versione compatta del menu, nella quale sono visibili tutte le tiles contemporaneamente. Per visualizzare questa versione del menu è sufficiente cliccare sulla freccia nella toolbar in alto, accanto al logo dell'applicazione.

Figura 6 - Versione ridotta del menu

2.3 RICERCA DEI PROCEDIMENTI

L'operatore di back office deve prima di tutto poter svolgere una ricerca approfondita fra le pratiche inoltrate dagli utenti. Come primo metro di scrematura è possibile scegliere la tipologia di procedimento (automatizzato, ordinario o di collaudo) fra cui svolgere la ricerca. Per scegliere uno dei tre procedimenti è sufficiente cliccare su una delle tre tile della home page **lista procedimenti automatizzati, lista procedimenti ordinari, lista procedimenti collaudo**.

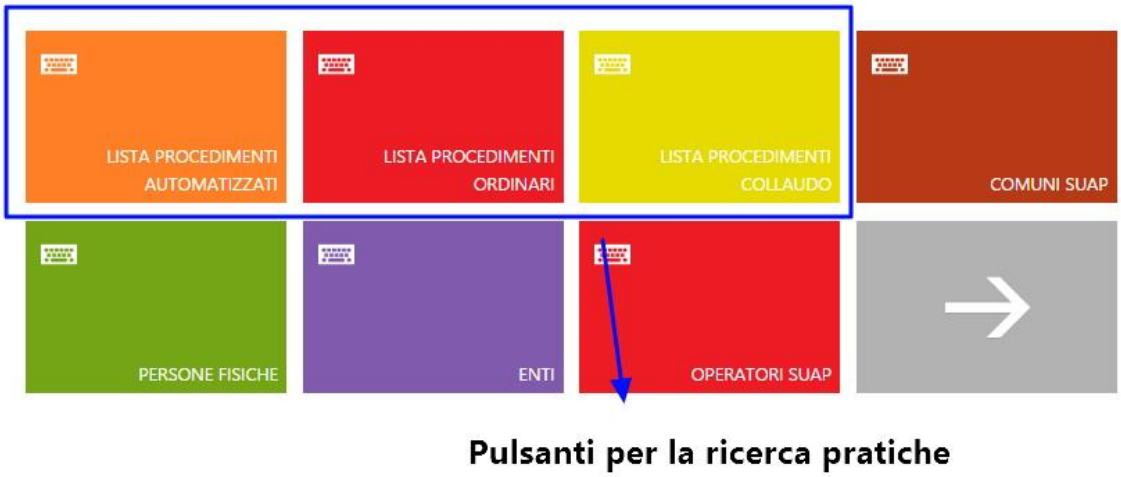


Figura 7 - Tiles per la ricerca delle pratiche

Una volta cliccato sulla tile che interessa, l'operatore avrà a disposizione diversi filtri di ricerca per poter restringere il campo della ricerca stessa.

Uno degli obiettivi principali di e-SUAP, infatti, è ridurre drasticamente i tempi della burocrazia e rendere veloce la ricerca di una pratica è uno degli aspetti fondamentali per raggiungere questo obiettivo.

Qui di seguito è mostrata una visualizzazione della pagina di ricerca.

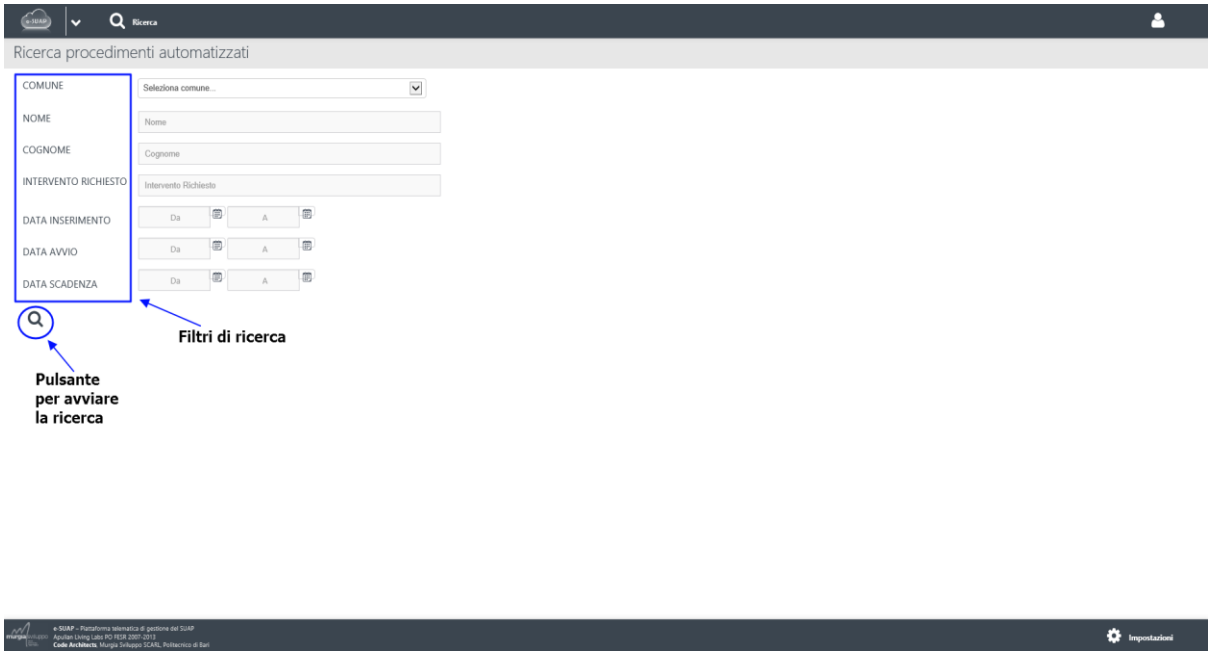


Figura 8 - Maschera di ricerca

L'operatore può impostare diversi filtri di ricerca: può censire le pratiche per nome e cognome del richiedente, per tipo di intervento richiesto e per data di inserimento, avvio e scadenza. Dopo aver impostato uno o più filtri, all'operatore basterà cliccare sul pulsante a forma di lente di ingrandimento, posto subito sotto i filtri di ricerca.

Naturalmente, minori saranno i filtri di ricerca impostati, maggiori saranno le pratiche visualizzate: se l'operatore non imposterà nessun filtro, quindi, saranno visualizzate tutte le pratiche della tipologia di procedimento in questione presenti nel database.

Il risultato di una ricerca appare come nella figura visualizzata qui di seguito (dato che questo manuale è stato scritto utilizzando l'applicazione, alcuni dati sono oscurati per motivi di privacy).

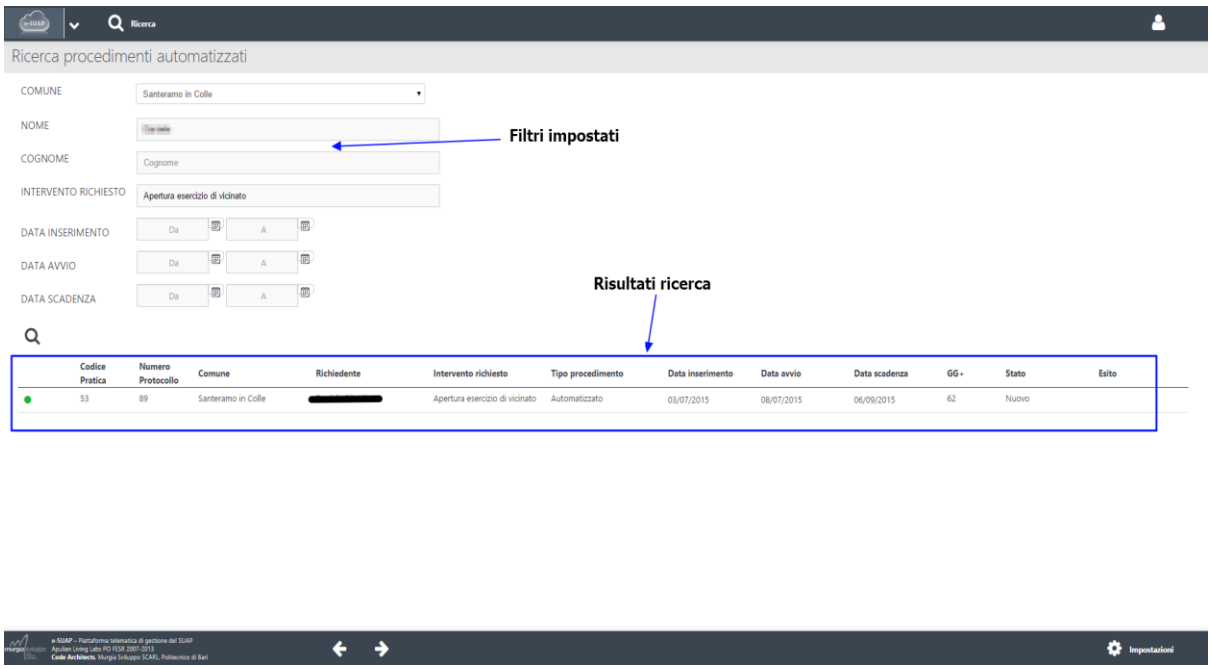


Figura 9 - Risultato di una ricerca effettuata da un operatore di back office

Possiamo notare come impostando tre filtri, i risultati della ricerca siano molto pochi (in questo caso soltanto uno) e quindi sarà molto più facile per l'operatore trovare la pratica che gli interessa.

2.4 RIEPILOGO DELLA PRATICA

Per aprire la pratica, modificarla e svolgere tutte le operazioni inerenti alla sua gestione all'operatore basterà cliccarci sopra. All'operatore sarà quindi mostrata una schermata di riepilogo simile a quella mostrata qui di seguito.

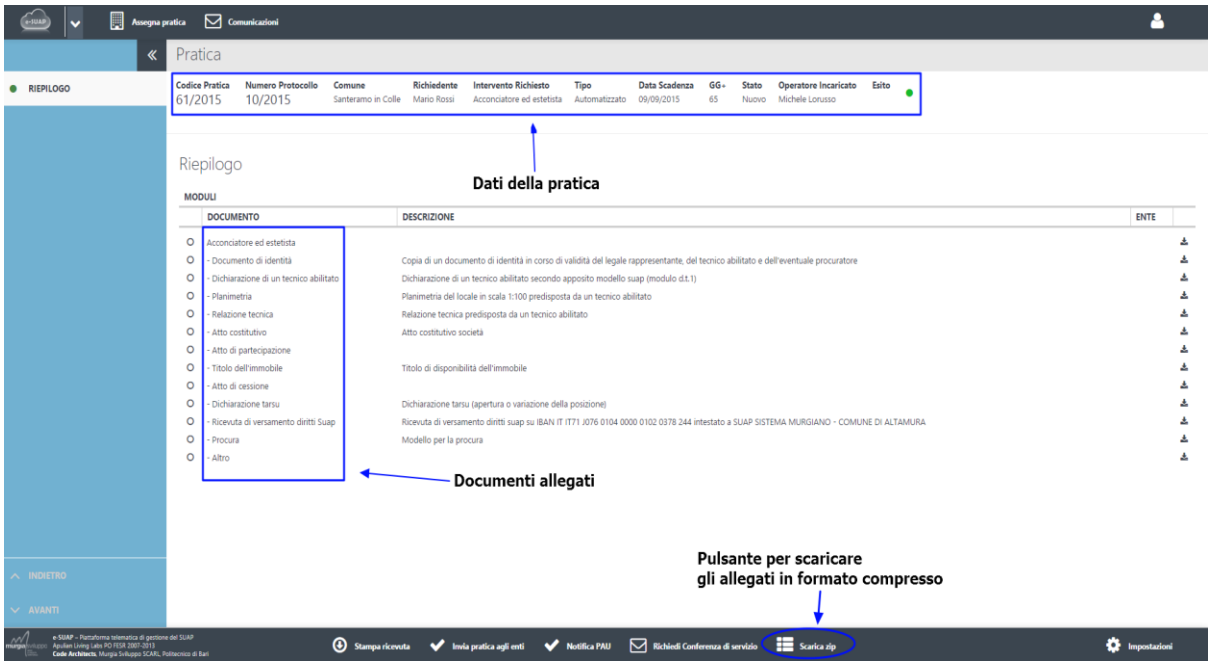


Figura 10 - Maschera di riepilogo pratica

L'operatore potrà visualizzare i dati generali della pratica (numero, protocollo, richiedente, Comune e così via) nella fascia superiore dello schermo, mentre nella parte centrale sarà riportato l'elenco di tutti i documenti allegati, compresa la pratica compilata digitalmente dall'utente.

Può capitare che i documenti allegati siano molti o siano di grandi dimensioni e quindi richiedano molto tempo per essere scaricati dall'operatore che intenda visualizzarli ed analizzarli. La piattaforma e-SUAP mette a disposizione la possibilità di scaricare tutti i documenti (o anche solo alcuni) in formato compresso.

Per selezionare quali documenti scaricare in formato compresso è sufficiente cliccare sul pulsante **scarica zip,** presente nella toolbar in basso.

Cliccando sul pulsante **scarica zip**, si aprirà un pop up che consentirà all'operatore di selezionare i documenti da scaricare in formato compresso. L'impostazione di default della piattaforma è che siano tutti selezionati, ma è possibile selezionarli uno per uno.

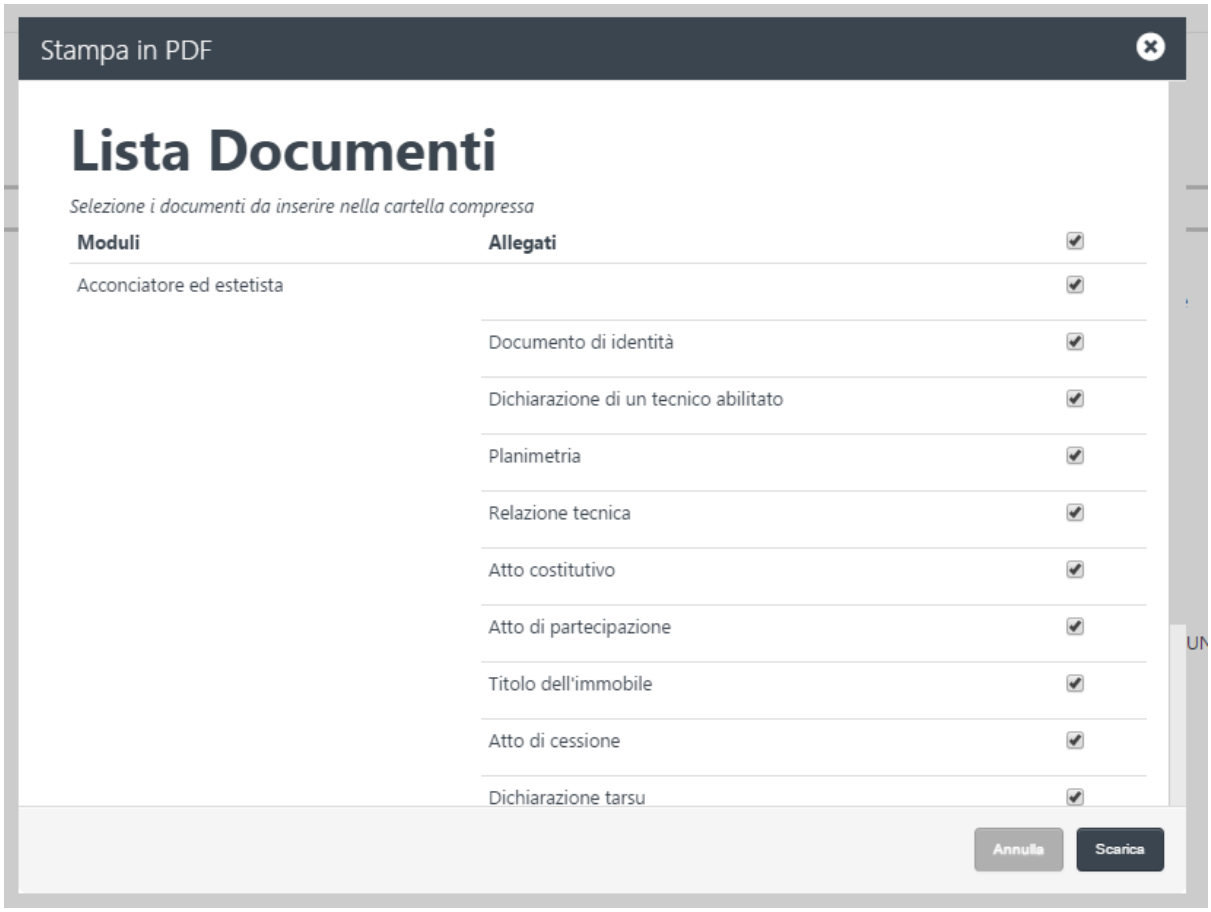


Figura 11 - Pop up per la selezione dei documenti da scaricare in formato compresso

2.5 GESTIONE DELLA PRATICA

L'operatore di back office ha bisogno di effettuare numerose operazioni per gestire al meglio la pratica tramite la piattaforma e-SUAP. Nei paragrafi che seguono, queste operazioni saranno descritte in dettaglio.

2.5.1 ASSEGNAZIONE DELLA PRATICA AD ALTRO OPERATORE

L'operatore del SUAP può avere la necessità di inoltrare la pratica a un suo collega. L'applicazione e-SUAP consente di effettuare questa operazione rapidamente e in maniera sicura. Dalla schermata di riepilogo della pratica (quella illustrata in figura 10) è necessario cliccare su **assegna pratica**, in alto a sinistra.

Dopo aver cliccato su questo pulsante l'operatore potrà scegliere il collega al quale assegnare la pratica in questione, selezionandolo da un menu presente in un pop up.

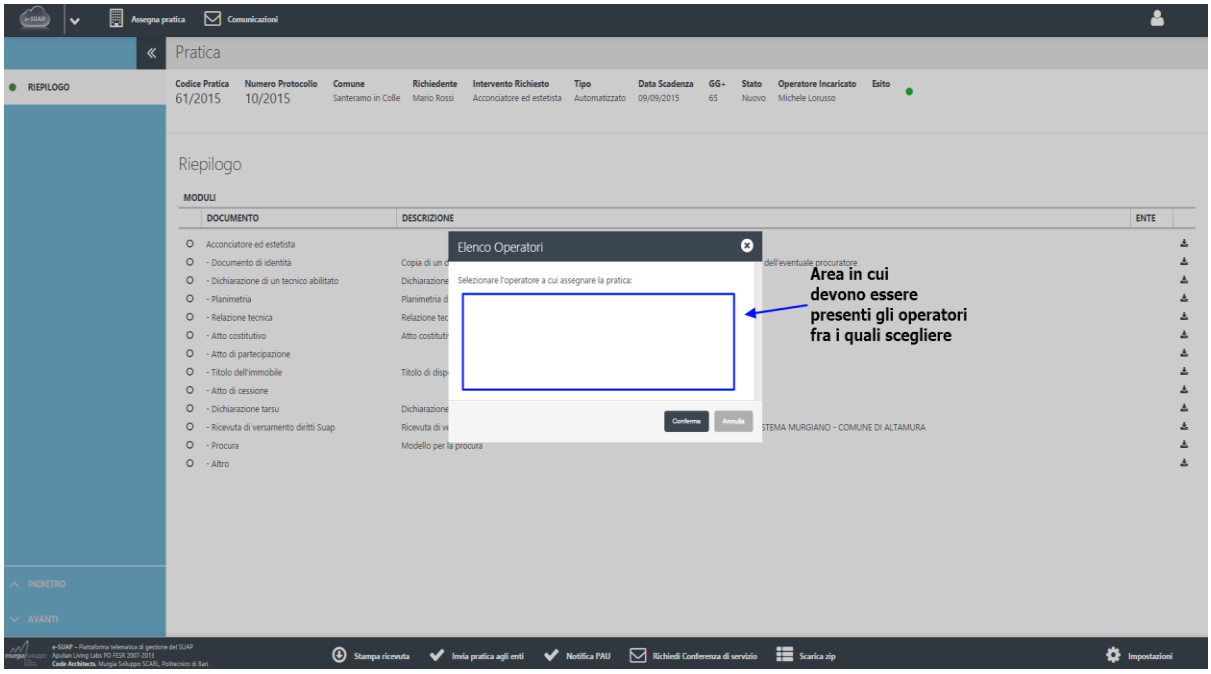


Figura 12 - Pop up per la scelta dell'operatore al quale assegnare la pratica

Nota bene: in questo caso non è presente nessun altro operatore perché per questo manuale si è utilizzata una versione di test senza altri operatori registrati. Nella versione ufficiale del prodotto in questo pop up sarà visualizzato l'elenco di tutti gli operatori.

La funzione di assegnazione pratica ad altro operatore è utile anche per il capoufficio, che può gestire meglio il lavoro degli altri operatori.

2.5.2 INVIO COMUNICAZIONE GENERICA AL RICHIEDENTE E/O AGLI ENTI

L'operatore di back office può inviare una comunicazione generica all'utente che ha inoltrato la pratica o agli Enti coinvolti nell'iter della pratica stessa. Questa comunicazione arriverà poi ai relativi destinatari tramite una comunicazione tramite posta elettronica certificata.

Per creare il testo della comunicazione, l'operatore deve cliccare prima di tutto su **comunicazioni**, pulsante posto nella toolbar in alto a sinistra accanto al pulsante **assegna pratica.** Dopo di che, è necessario cliccare sull'ultima voce del menu a tendina, ossia **nuova comunicazione**. Una volta cliccato su **nuova comunicazione**, l'operatore visualizzerà una maschera per l'inserimento della comunicazione stessa.

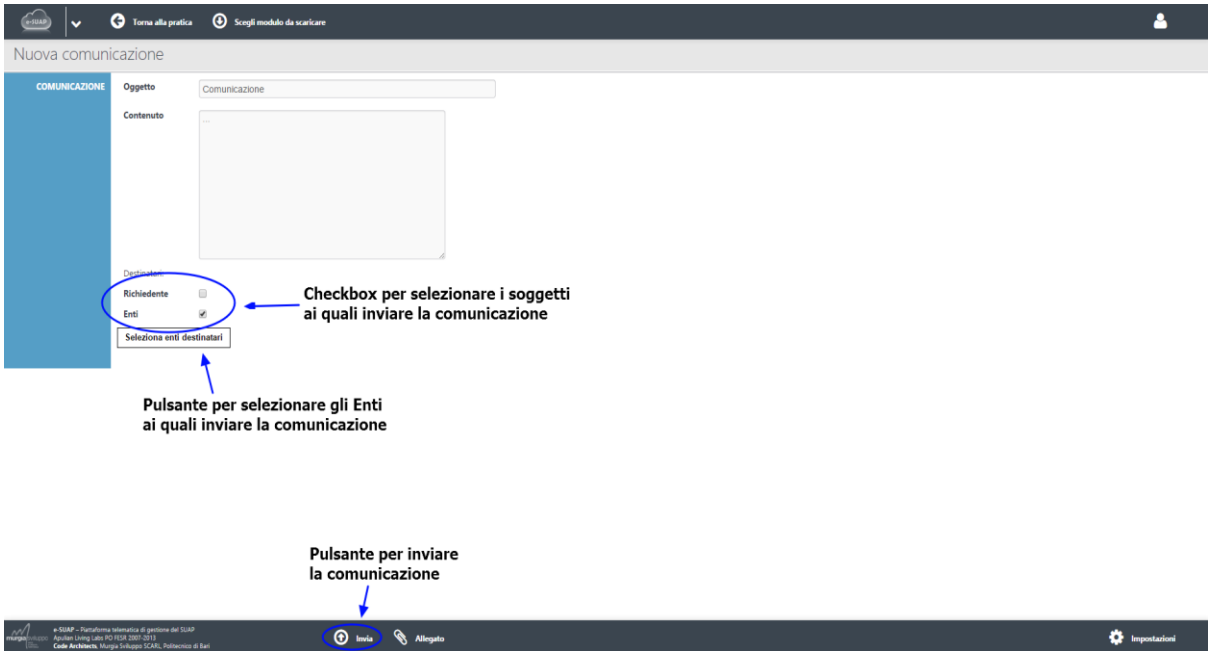


Figura 13 - Maschera per l'invio di una comunicazione

L'operatore deve inserire un oggetto ed un contenuto per la comunicazione. Dopo di che, deve selezionare i soggetti ai quali deve arrivare la comunicazione stessa: se solo al richiedente, solo ad alcuni Enti o a entrambi. Se la checkbox **Enti** è selezionata, sarà visualizzato il pulsante **seleziona enti destinatari**: cliccando su questo pulsante un pop up consentirà di scegliere gli Enti ai quali inviare la comunicazione.

È anche possibile per l'operatore allegare uno o più file alla comunicazione. Per effettuare questa operazione è sufficiente cliccare sul pulsante **Allegati**, posto in basso nella toolbar.

Cliccando su **Allegati**, l'operatore dovrà inserire un nome e una descrizione dell'allegato e poi selezionarlo cliccando su **scegli file**. Una volta che l'allegato sarà stato selezionato basterà cliccare su **Upload.** L'operazione sarà andata a buon fine se nella maschera della nuova comunicazione sarà visualizzata anche una sezione relativa all'allegato (o agli allegati) caricato.

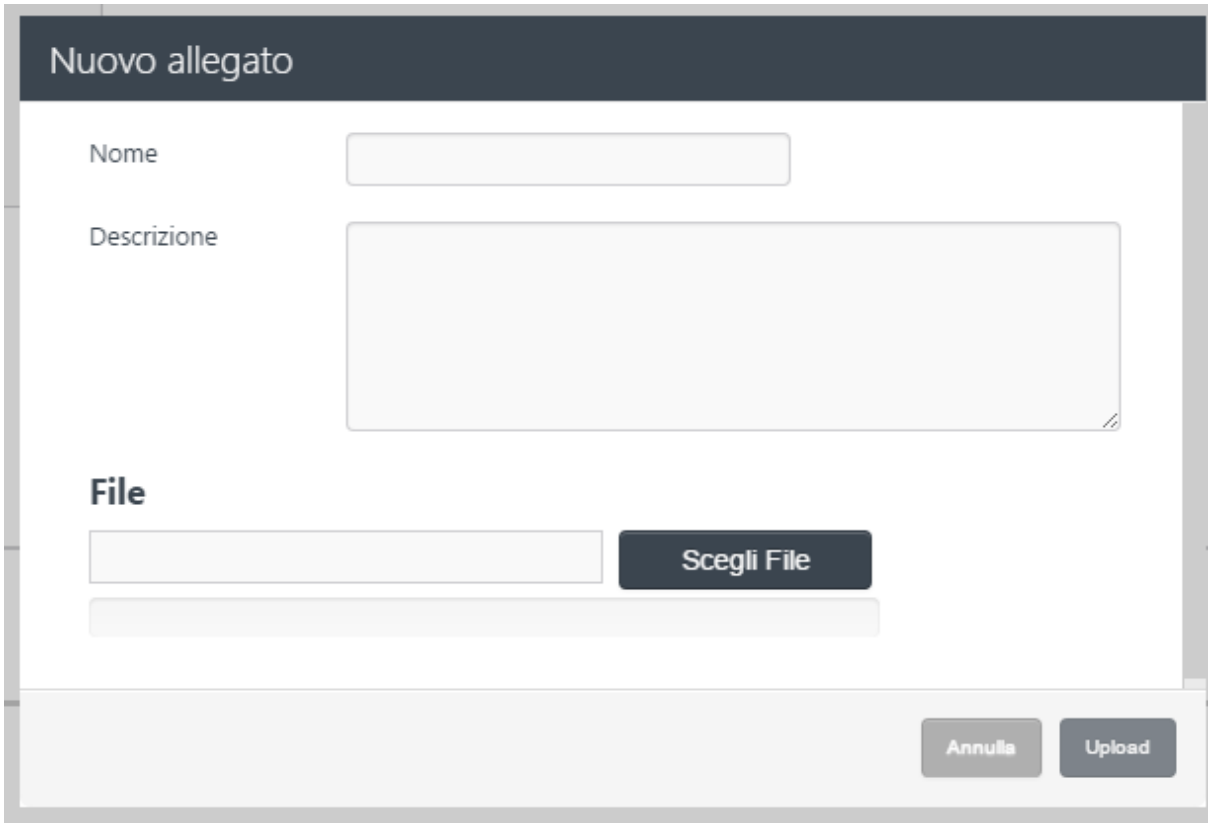


Figura 14 - Pop up per l'inserimento di allegati nelle comunicazioni

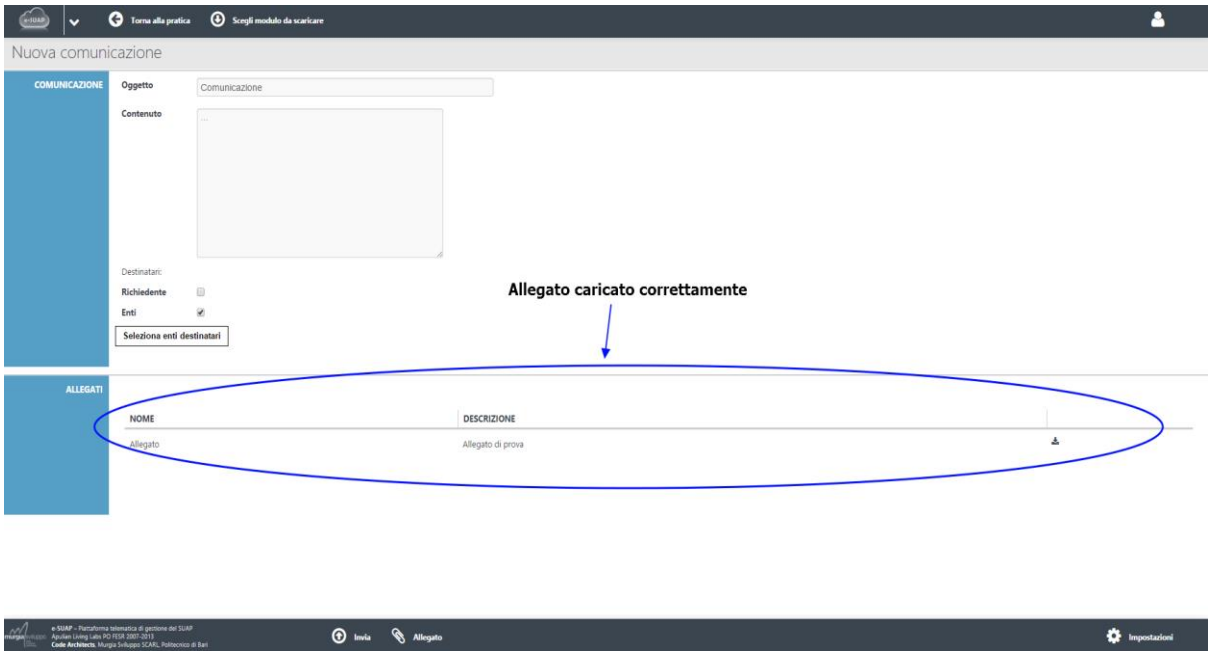


Figura 15 - Allegato correttamente caricato e visibile nella pagina per creare una nuova comunicazione

Una volta che tutti gli allegati (che non sono obbligatori) sono stati caricati, l'operatore può inviare la comunicazione ai destinatari selezionati. Per fare ciò deve cliccare sul pulsante **Invia**, posto in basso nella toolbar.

2.5.3 STAMPA DI UNA RICEVUTA DELLA PRATICA

L'operatore di back office può decidere di stampare una ricevuta cartacea della pratica, sempre attraverso la schermata di riepilogo della pratica stessa, cliccando sul pulsante **stampa ricevuta,** posto nella toolbar in basso.

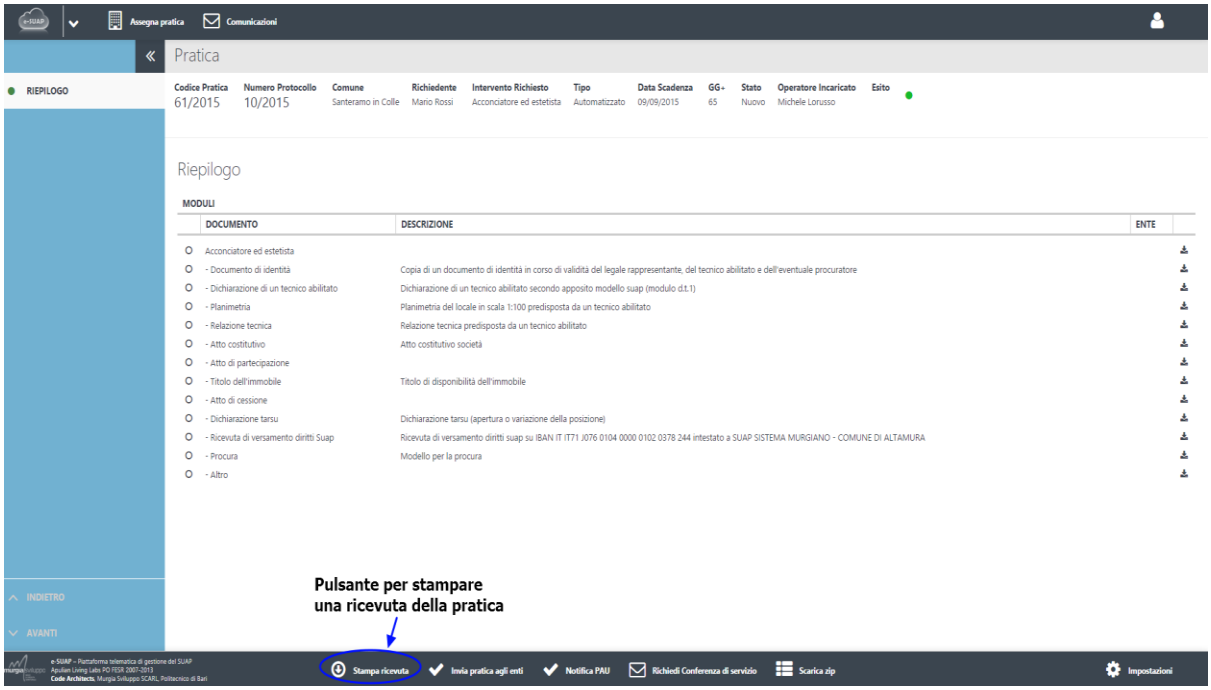
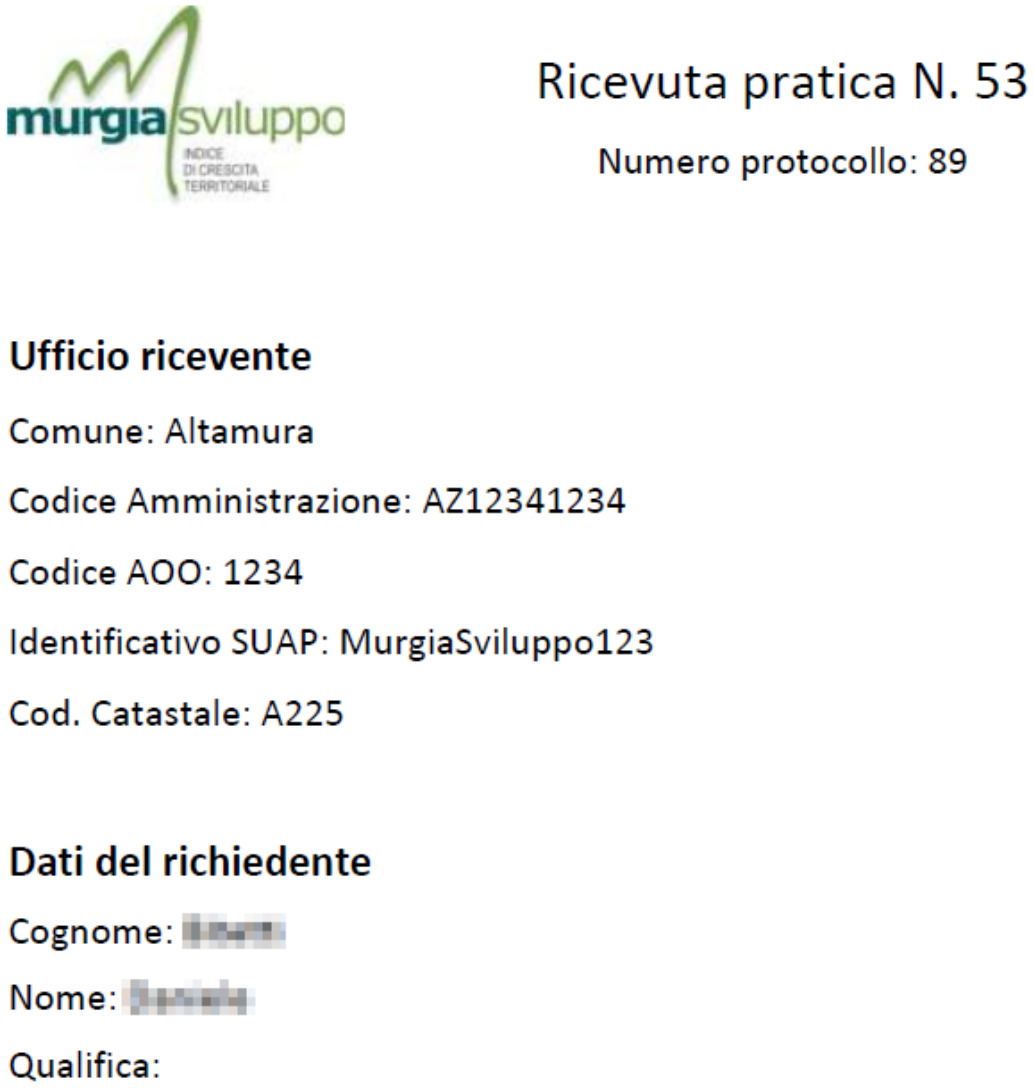


Figura 16 - Pulsante per stampare una ricevuta della pratica

Dopo aver cliccato sul pulsante, l'operatore potrà scaricare una ricevuta della pratica in formato stampabile simile a quella visualizzata qui di seguito.



Ricevuta pratica N. 53

Numero protocollo: 89

Ufficio ricevente

Comune: Altamura

Codice Amministrazione: AZ12341234

Codice AOO: 1234

Identificativo SUAP: MurgiaSviluppo123

Cod. Catastale: A225

Dati del richiedente

Cognome:

Nome:

Qualifica:

Figura 17 - Ricevuta della pratica pronta per essere stampata

2.5.4 RICHIESTA DI INTEGRAZIONI

L'operatore di back office dopo aver esaminato tutti i documenti allegati alla pratica può richiedere una o più integrazioni alla documentazione stessa. Può capitare, ad esempio, che il richiedente abbia caricato correttamente tutti i documenti richiesti, ma uno o più di uno siano scaduti o siano in un formato non valido (come una mappa in una scala errata).

In questi frangenti, per l'operatore è sufficiente cliccare su **integrazioni** nella maschera di riepilogo della pratica. Il pulsante **integrazioni** è il primo del menu a tendina che si apre cliccando su **comunicazioni** (in alto a destra nella toolbar). Dopo aver cliccato su **integrazioni**, l'operatore deve poi scegliere il tipo di integrazione da richiedere fra i tre disponibili nella toolbar in basso: invito a perfezionare, invito a conformare o preavviso di diniego.

In realtà il SUAP si occupa direttamente solo dell'invito a perfezionare, mentre sono gli Enti preposti a richiedere un invito a conformare o ad inviare un preavviso di diniego.

2.5.4.1 INVITO A PERFEZIONARE

L'invito a perfezionare, come suggerisce il nome stesso, è una richiesta di documenti che vadano a integrare, migliorandoli, quelli già allegati. Per effettuare questa richiesta l'operatore, dopo aver cliccato su **integrazioni** nel menu a tendina **comunicazioni** deve cliccare su **invito a perfezionare** nella toolbar in basso. Dopo aver cliccato su **invito a perfezionare** sarà visualizzata una maschera per l'inserimento di una comunicazione all'utente, completa di oggetto e contenuto. Per richiedere l'invito a perfezionare, l'operatore deve cliccare su **integrazione** (nella toolbar in basso), e avrà a disposizione un pop up dove inserire nome e descrizione dell'integrazione richiesta.

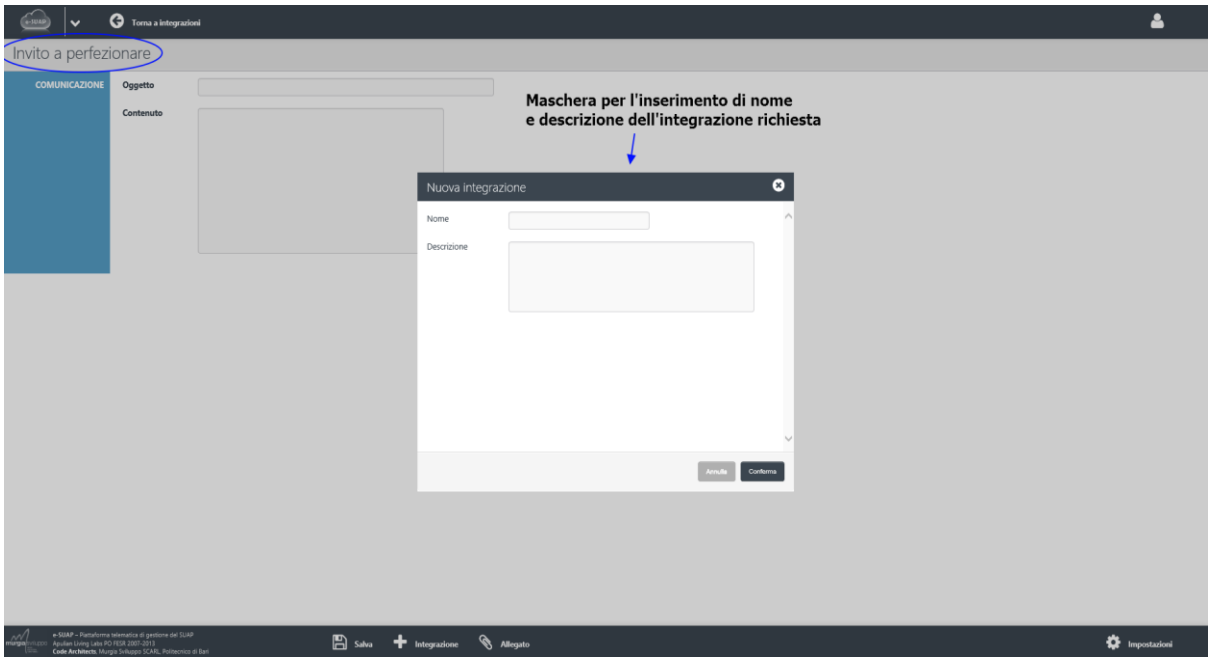


Figura 18 - Pop up per richiedere una integrazione per quanto riguarda l'invito a perfezionare

Dopo aver inserito nome e descrizione dell'integrazione, all'operatore basterà cliccare su **conferma.** La buona riuscita dell'operazione sarà confermata dal fatto che nella pagina dell'invito a perfezionare sarà visualizzata anche l'integrazione appena inserita. L'operatore può inserire diverse integrazioni e anche degli allegati all'invito a perfezionare: ad esempio, potrebbe decidere di caricare un documento esemplificativo. La procedura per caricare un allegato è molto semplice: basta cliccare su **allegato** (sempre nella toolbar in basso), e nel pop up che si aprirà bisogna inserire nome e descrizione dell'allegato stesso. Dopo di che, l'operatore deve cliccare su **scegli file**, selezionare il file da allegare e poi cliccare su **carica.** La buona riuscita dell'operazione, come nel caso precedente, sarà indicata dal fatto che nella visualizzazione degli inviti a perfezionare sarà visibile anche l'allegato appena inserito.

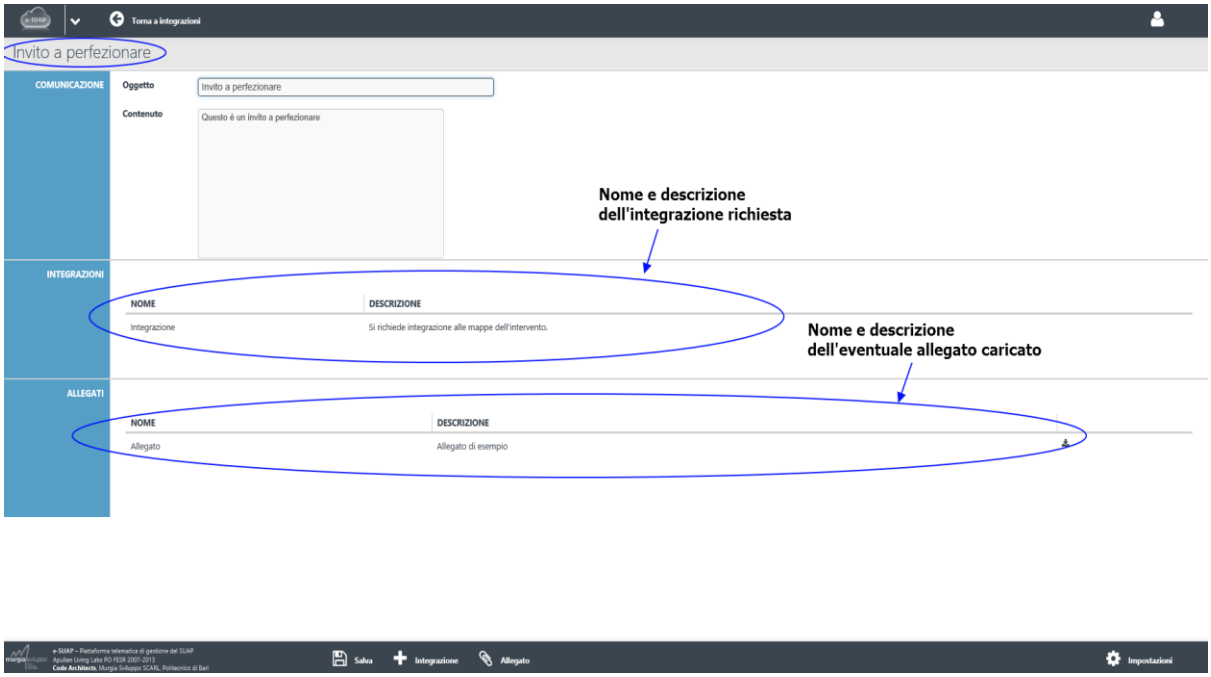


Figura 19 - Visualizzazione della pagina per l'invito a perfezionare dopo che è stata inserita una richiesta di integrazione e un allegato

Quando l'operatore avrà finito di inserire le sue richieste di integrazioni con gli eventuali allegati, basterà cliccare su **salva**, in basso, e l'invito a perfezionare sarà inviato in due modalità al richiedente: con una comunicazione tramite Pec e con un alert (di colore giallo) nella maschera di riepilogo della pratica.

2.5.4.2 INVITO A CONFORMARE

Come accennato nel paragrafo 2.5.4 l'invito a conformare non è compito diretto del SUAP. Tuttavia può esserci la necessità per l'operatore di inviare all'utente un invito a conformare per conto di un Ente. Entrando in dettaglio, l'Ente richiede l'invito a conformare, lo invia allo Sportello Unico per le Attività Produttive, che a sua volta lo approva e lo inoltra al richiedente.

Nel caso alcuni Enti non si siano ancora adeguati a questo iter, con la piattaforma e-SUAP l'operatore può inviare per conto dell'Ente l'invito a conformare. Per effettuare questa operazione, l'operatore

deve cliccare su **comunicazioni**, in alto a sinistra nella pagina di riepilogo della pratica, e poi su **integrazioni**. Poi deve cliccare su **invito a conformare**, nella toolbar in basso. Qui può inserire l'invito (o gli inviti) a conformare e gli Enti che hanno inviato questi inviti, accompagnati da un messaggio con oggetto e contenuto. Per selezionare l'Ente che sta inviando l'invito a conformare, l'operatore deve utilizzare il menu a tendina.

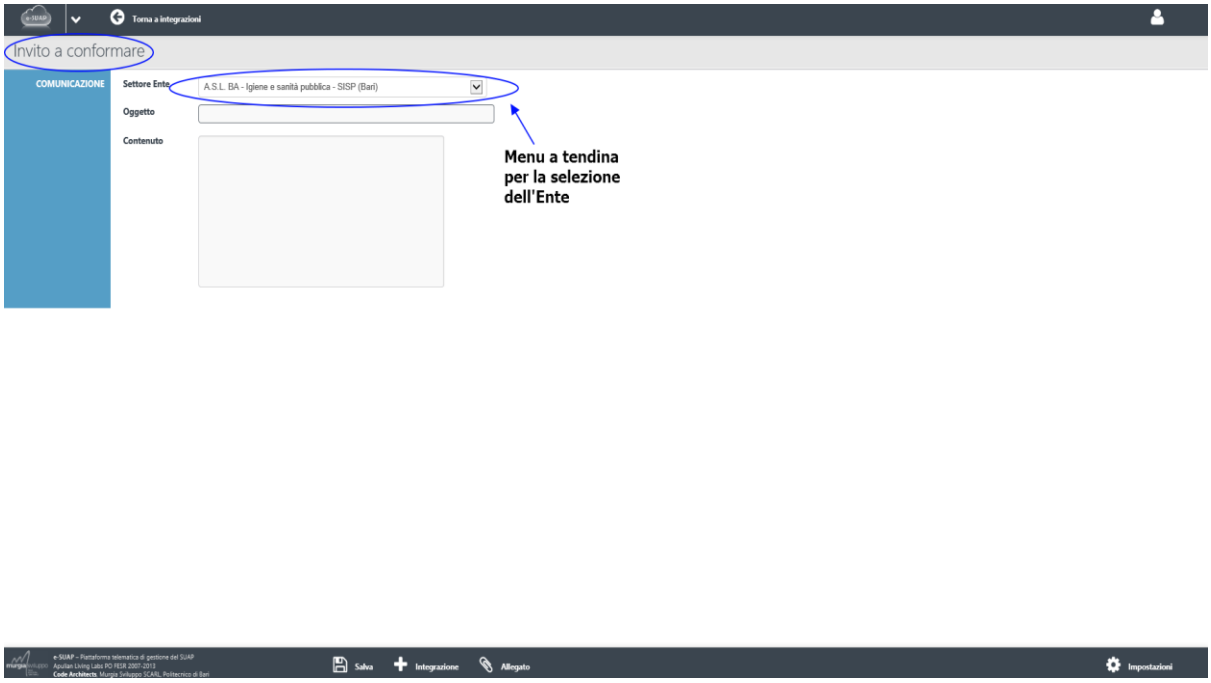


Figura 20 - Pagina per l'inserimento di un invito a conformare con il menu a tendina per la selezione dell'Ente

Come per l'invito a perfezionare, anche per l'invito a conformare è possibile inserire una o più richieste di integrazioni e uno o più allegati. Per richiedere un'integrazione, basta cliccare su **integrazione** nella toolbar in basso e nel pop up inserire nome e contenuto dell'integrazione che si richiede. Per quanto riguarda gli allegati, basta cliccare su **allegato**, inserire un nome e una descrizione dell'allegato, cliccare su **scegli file** per selezionarlo, e infine completare l'operazione cliccando su **carica.** Anche in questo caso l'utente sarà informato con una comunicazione via Pec e con un alert di colore giallo nella pagina di riepilogo della pratica.

Per inviare al richiedente l'invito a conformare, l'operatore dovrà poi cliccare su **salva**. Il richiedente avrà poi 30 giorni di tempo per adempiere questa richiesta.

2.5.4.3 PREAVVISO DI DINIEGO

Il preavviso di diniego, come l'invito a conformare, deve essere richiesto all'utente dagli Enti. Questi inviano il preavviso al SUAP che, dopo averlo approvato, provvedono ad inviarlo al richiedente. Anche in questo caso, comunque, può essere direttamente l'operatore di back office ad impostare il preavviso di diniego a nome degli Enti e ad inviarlo all'utente.

Per un nuovo preavviso di diniego, dopo aver cliccato su **comunicazioni** e **integrazioni** nel menu a tendina, l'operatore dovrà cliccare su **preavviso di diniego** in basso nella toolbar.

Esattamente con lo stesso meccanismo dell'invito a conformare, l'operatore dovrà poi scegliere l'Ente che invia il preavviso e completare la relativa comunicazione con oggetto e contenuto.

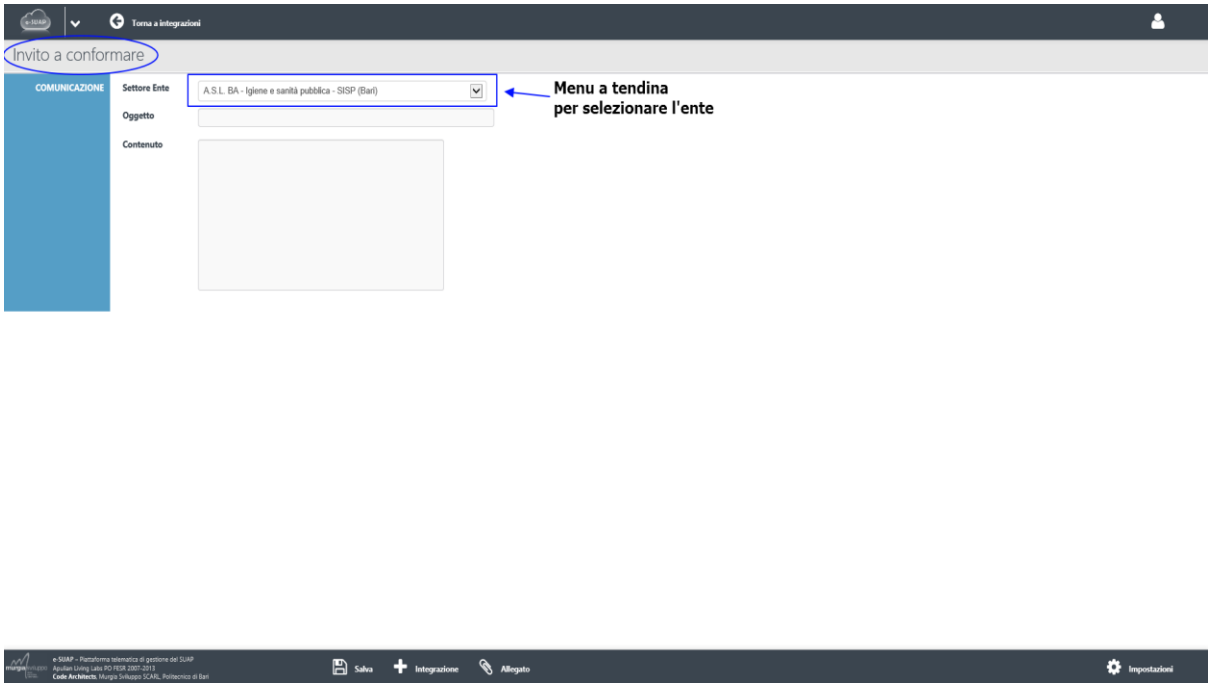


Figura 21 - Pagina per l'inserimento di un preavviso di diniego con il menu a tendina per la selezione dell'Ente

È possibile inserire una o più integrazioni e uno o più allegati allo stesso modo dell'invito a conformare (si rimanda al paragrafo precedente per i dettagli).

A differenza dell'invito a conformare, però, le richieste del preavviso di diniego vanno espletate entro 10 giorni dalla comunicazione al richiedente. Anche in questo caso, comunque, l'utente sarà informato con una comunicazione tramite posta elettronica certificata e con un alert giallo che sarà visualizzato nella pagina di riepilogo della pratica.

2.5.5 CONVOCAZIONE DI UNA CONFERENZA DI SERVIZI

L'operatore di back office deve essere in grado di convocare una conferenza di servizi nella quale devono essere coinvolti tutti gli Enti che non hanno ancora espresso un loro parere. La conferenza di servizi può essere convocata soltanto per i procedimenti di tipo ordinario.

Per convocare una conferenza di servizi l'operatore deve cliccare prima di tutto su **conferenza di servizi** (nella toolbar in alto) nella pagina di riepilogo della pratica.

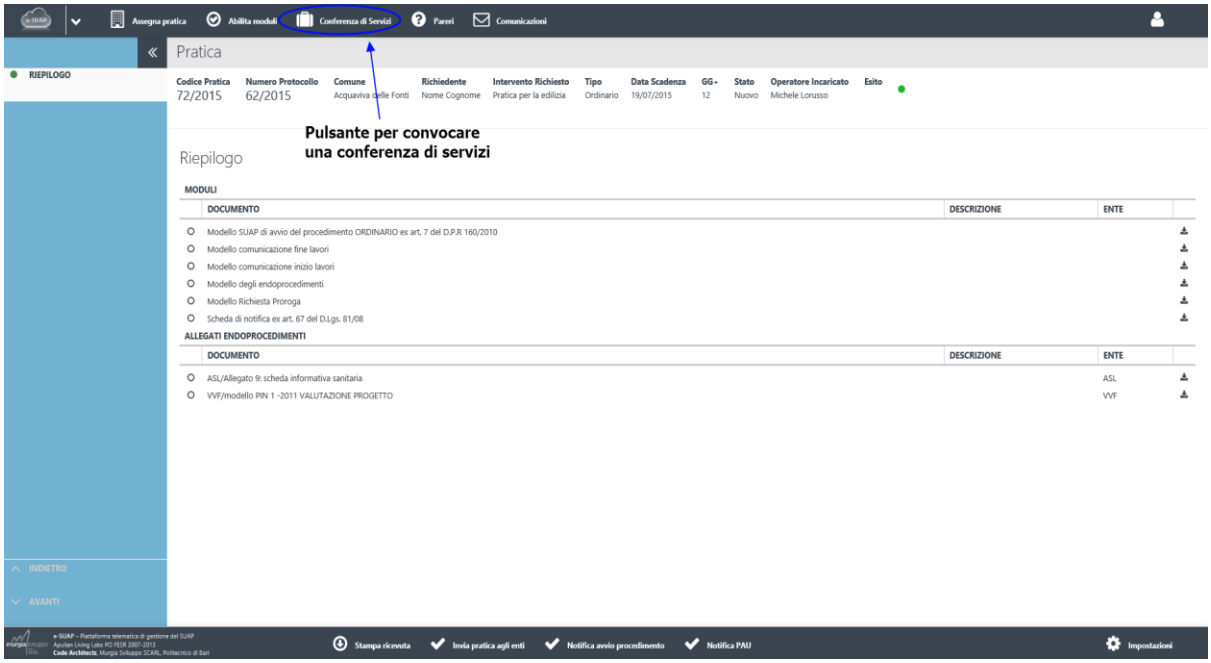


Figura 22 - Pulsante per la convocazione di una conferenza di servizi

Dopo aver cliccato su **conferenza di servizi,** l'operatore visualizzerà una pagina per convocare la conferenza di servizi stessa. Cliccando su **aggiungi convocazione** (nella toolbar in basso) l'operatore potrà effettuare la convocazione, indicando data e ora della conferenza e accompagnando eventualmente la convocazione con un messaggio completo di oggetto e contenuto. È anche possibile protocollare automaticamente la convocazione della conferenza.

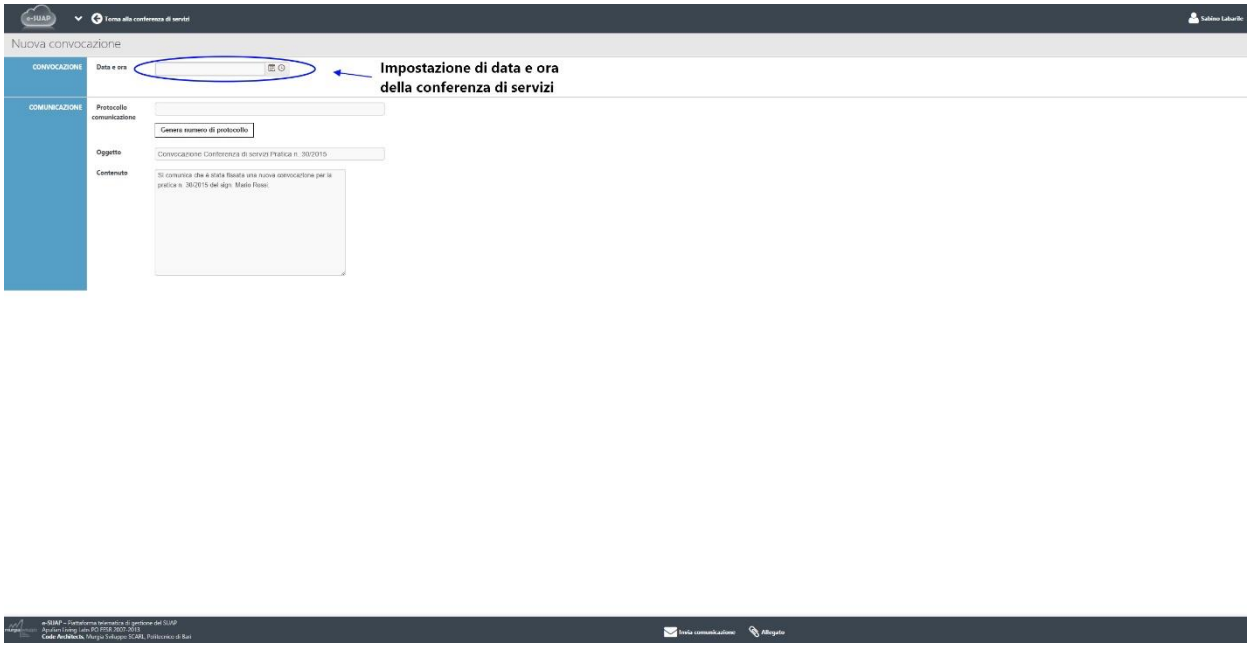


Figura 23 - Pagina per la convocazione di una conferenza di servizi

Anche per la conferenza di servizi è possibile allegare dei documenti: basta cliccare su **allegato** nella toolbar in basso e nel pop up inserire nome e descrizione, selezionare il documento cliccando su **scegli file** e, dopo aver scelto il file, su **carica.**

Una volta che data, ora, eventuali comunicazioni ed allegati sono stati inseriti, l'operatore di back office dovrà cliccare su **salva** nella toolbar in basso: la conferenza di servizi è convocata e gli Enti interessati saranno informati tempestivamente grazie a una comunicazione tramite posta elettronica certificata.

Dalla pagina di riepilogo della pratica, cliccando nuovamente in alto su **conferenza di servizi** è possibile vedere un elenco delle conferenze di servizi convocate. Da questa pagina è possibile anche rinviare la conferenza di servizi o modificarne l'esito.

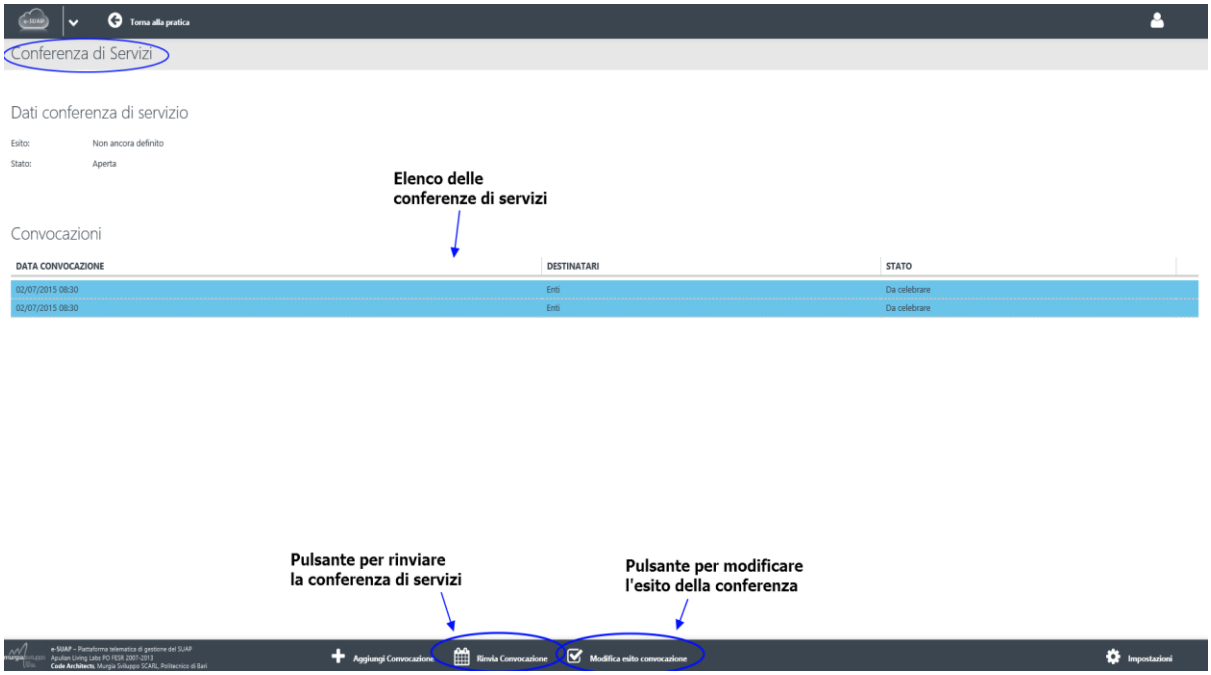


Figura 24 - Pagina di riepilogo e per l'eventuale modifica delle conferenze di servizi

Nella pagina di riepilogo delle conferenze di servizi l'operatore può visualizzare l'elenco delle conferenze convocate (con data e ora) i destinatari delle convocazioni e lo stato delle conferenze stesse. È possibile modificare data e ora di una conferenza già convocata: è sufficiente cliccare su **rinvia convocazione** nella toolbar in basso dopo aver selezionato la conferenza che si intende rimandare. Si aprirà una maschera identica a quella per la convocazione di una nuova conferenza dove indicare la nuova data e la nuova ora della conferenza di servizi. Basterà poi cliccare su **salva** per confermare la modifica e inoltrarne la comunicazione a tutti gli Enti coinvolti.

L'operatore può anche modificare l'esito di una conferenza di servizi una volta che è stata celebrata cliccando prima di tutto sulla conferenza e poi su **modifica esito convocazione** nella toolbar in basso.

Si aprirà quindi un pop up con un menu a tendina col quale scegliere l'esito della conferenza: assenso o diniego. È poi necessario allegare il verbale dell'esito: per quest'ultima operazione bisogna cliccare su **scegli file**, selezionare il file del verbale e cliccare su **carica.**

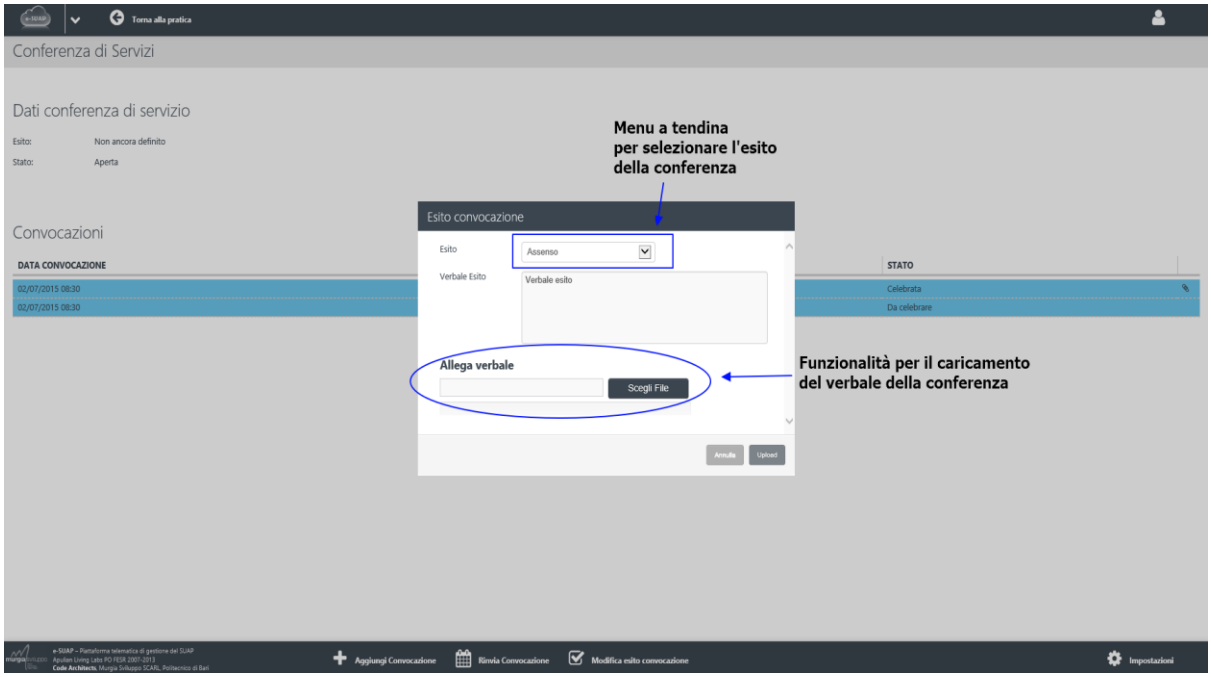


Figura 25 - Pop up per stabilire l'esito della conferenza di servizi e caricarne il verbale

Dopo aver cliccato su **carica**, lo stato della conferenza di servizi cambierà, passando da **da celebrare** a **celebrata.** Inoltre è possibile scaricare il verbale della conferenza cliccando sull'icona a forma di graffetta, posta sul lato destro della riga della conferenza.

Figura 26 - Dettaglio sull'esito della conferenza di servizi

2.5.6 INVIO PRATICA AGLI ENTI

L'operatore di back office può inviare la pratica agli Enti coinvolti cliccando sul pulsante **invia pratica agli enti** presente nella toolbar in basso. Cliccando su questo pulsante un pop up consentirà all'operatore di selezionare tutti gli Enti ai quali inoltrare la pratica.

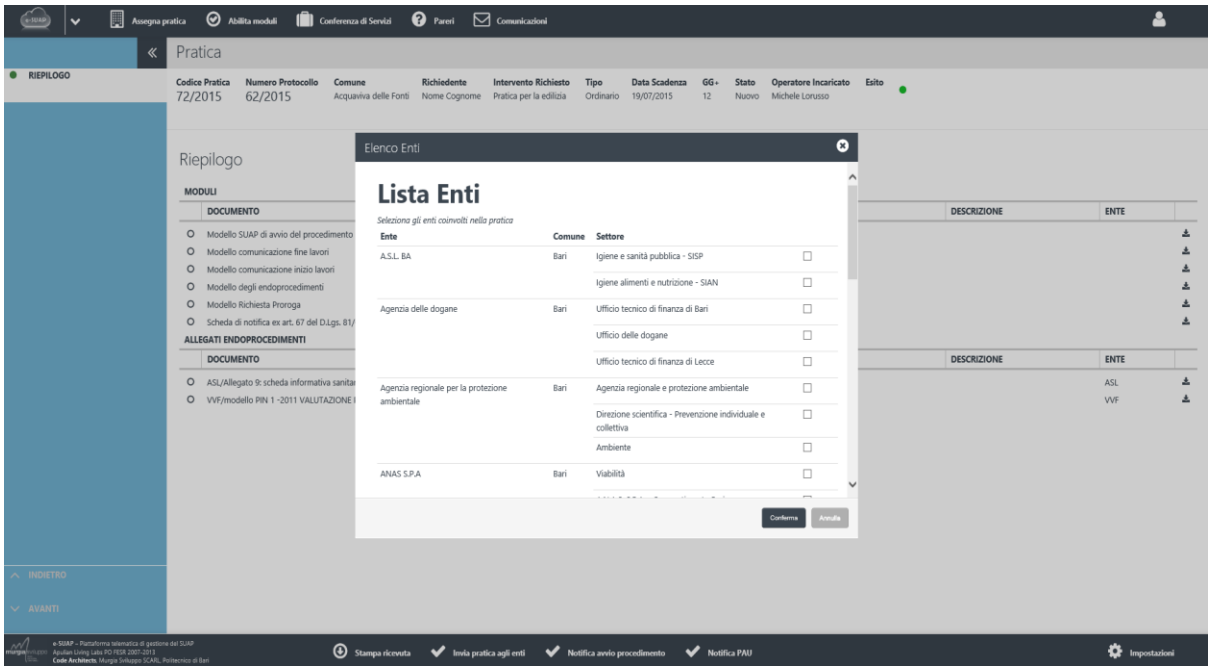


Figura 27 - Elenco degli Enti fra i quali selezionare quelli che devono ricevere la pratica

Gli Enti sono facilmente selezionabili cliccando sulle relative checkbox alla loro destra. Una volta selezionati tutti gli Enti ai quali inviare la pratica, l'operatore dovrà cliccare su **conferma**. Dopo aver cliccato su **conferma** si aprirà una nuova finestra tramite la quale sarà possibile scrivere una comunicazione completa di oggetto e contenuto ed eventualmente allegare uno o più documenti (con la procedura illustrata in precedenza nel paragrafo 2.5.4.2).

Una volta che è stata completata la stesura di oggetto e testo della comunicazione e il caricamento degli eventuali allegati, la pratica può essere inoltrata agli Enti selezionati in precedenza cliccando su **invia**.

2.5.7 PARERI

Gli Enti possono esprimere dei pareri solo per le pratiche afferenti al procedimento ordinario. Come per il preavviso di diniego e l'invito a conformare, può essere anche un operatore di back office del SUAP a inviare per conto degli Enti questi pareri ai richiedenti.

Per questa operazione è necessario cliccare sul pulsante **pareri,** nella toolbar in alto nella pagina di riepilogo della pratica.

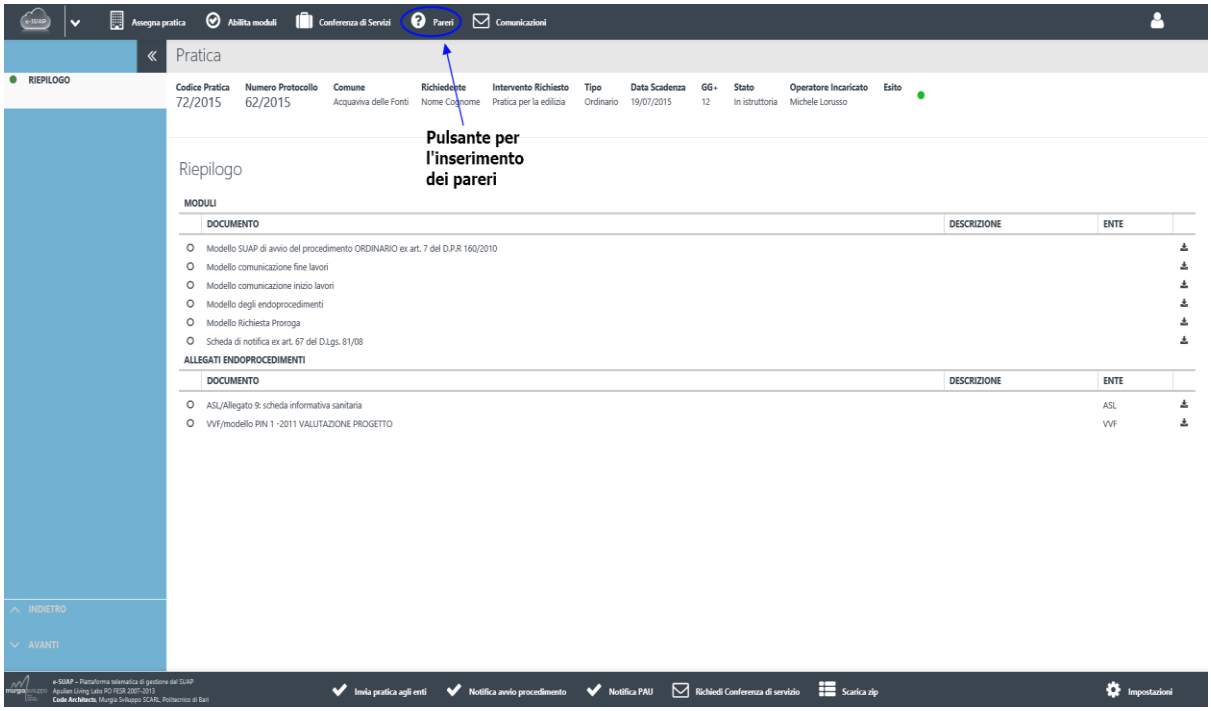


Figura 28 - Pulsante per la richiesta di pareri nella pagina di riepilogo della pratica

Dopo aver cliccato su **pareri**, l'operatore dovrà cliccare su **aggiungi** e visualizzerà la pagina per l'inserimento di un nuovo parere. Nella prima metà della pagina l'operatore deve selezionare l'Ente che invia il parere e scrivere una comunicazione completa di oggetto e contenuto, mentre nella seconda metà dovrà inserire l'esito del parere (scegliendolo fra positivo o negativo nel relativo menu a tendina) e una eventuale motivazione. Dopo di che, basterà cliccare su **salva** e il parere sarà inviato all'utente con una comunicazione tramite posta elettronica certificata.

Dopo aver salvato il parere, l'operatore visualizzerà nella pagina dei pareri una serie di informazioni: Ente, esito del parere e data di inserimento del parere stesso.

È anche possibile inviare una nota di sollecito agli Enti per richiedere un parere cliccando su **invia nota di sollecito** nella toolbar in basso nella pagina di riepilogo dei pareri.

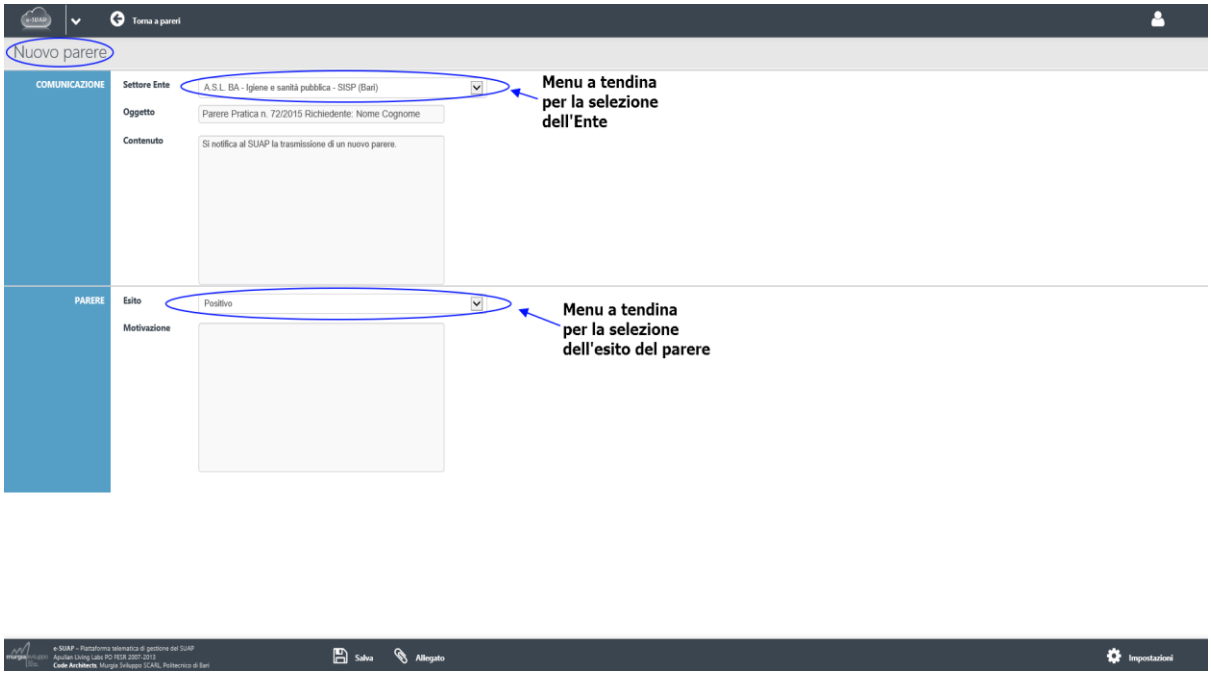


Figura 29 - Pagina per l'inserimento di un nuovo parere

Si ricorda che è anche possibile caricare uno o più allegati col procedimento illustrato in precedenza nel paragrafo 2.5.4.2.

2.5.8 DIVIETI

2.5.8.1 IMPROCEDIBILITÀ

Il SUAP può disporre l'improcedibilità della pratica edilizia per numerosi motivi, ad esempio per documentazione incompleta. L'operatore deve informare l'utente cliccando su **comunicazioni** (in alto nella toolbar) e poi su **divieti.** Dopo di che dovrà cliccare su **improcedibilità** nella toolbar in basso.

A questo punto si aprirà una maschera per l'inserimento di una comunicazione completa di oggetto e messaggio. Come per tutte le altre comunicazioni, anche per quanto riguarda l'improcedibilità è possibile allegare uno o più documenti con la procedura illustrata in precedenza nel paragrafo 2.5.4.2.

Dopo aver completato il contenuto della comunicazione ed, eventualmente, il caricamento degli allegati, l'operatore potrà inviare la comunicazione di improcedibilità all'utente cliccando su **salva**. L'utente sarà avvisato tramite posta elettronica certificata e con un alert di colore rosso nella pagina di riepilogo della pratica.

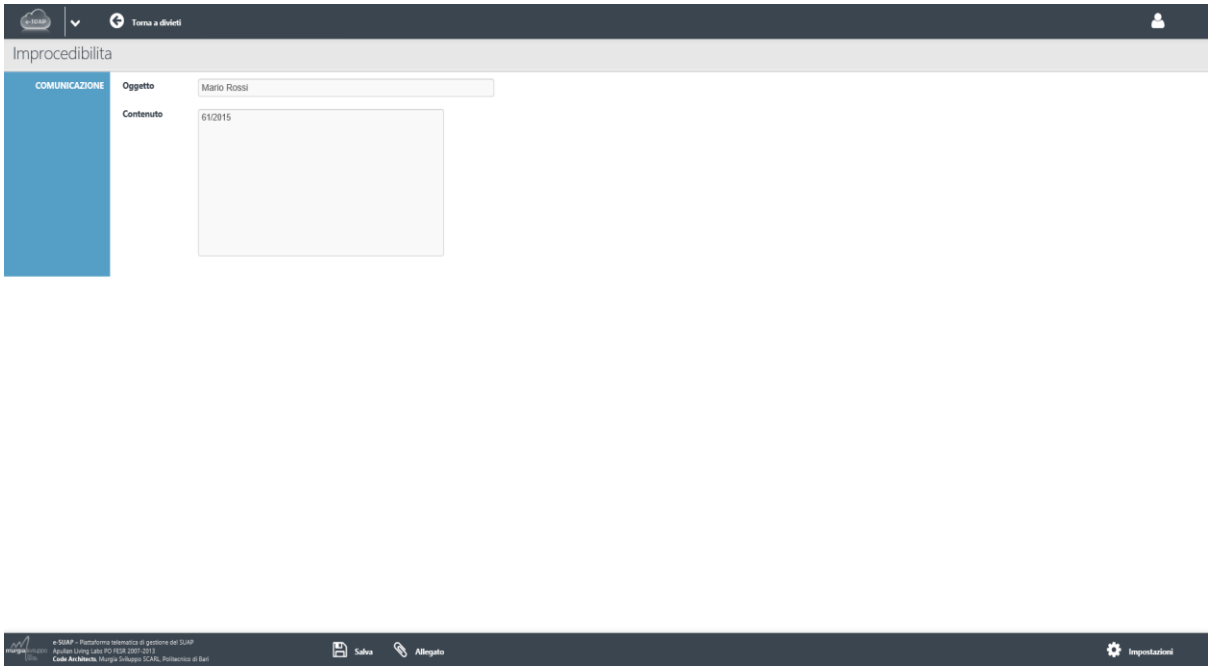


Figura 30 - Maschera per l'improcedibilità

2.5.8.2 DIVIETO A PROCEDERE

Il divieto a procedure deve invece essere stabilito dagli Enti, ma l'operatore del SUAP può comunque inoltrarlo all'utente. Per effettuare questa operazione, l'operatore deve cliccare su **comunicazioni** e poi su **divieti.** Dopo di che, basterà che clicchi su **divieto a procedere** (nella toolbar in basso) per accedere alla maschera per selezionare l'Ente, compilare una comunicazione ed, eventualmente, allegare uno o più file. Una volta cliccato su **salva**, la comunicazione del divieto a procedere sarà inviata all'utente.

2.5.9 APPROVAZIONE PRATICA

Se la pratica e la sua documentazione sono complete, se gli Enti hanno espresso pareri positivi, se tutte le autorizzazioni e vincoli sono stati rispettati e se, infine, tutto l'iter si è svolto nei tempi previsti dalla normativa vigente, l'operatore può approvare la pratica.

Per approvare la pratica è sufficiente cliccare sul pulsante **approva** posto nella toolbar in basso nella pagina del riepilogo della pratica. Il richiedente sarà informato del positivo termine di gestione della pratica tramite posta elettronica certificata.

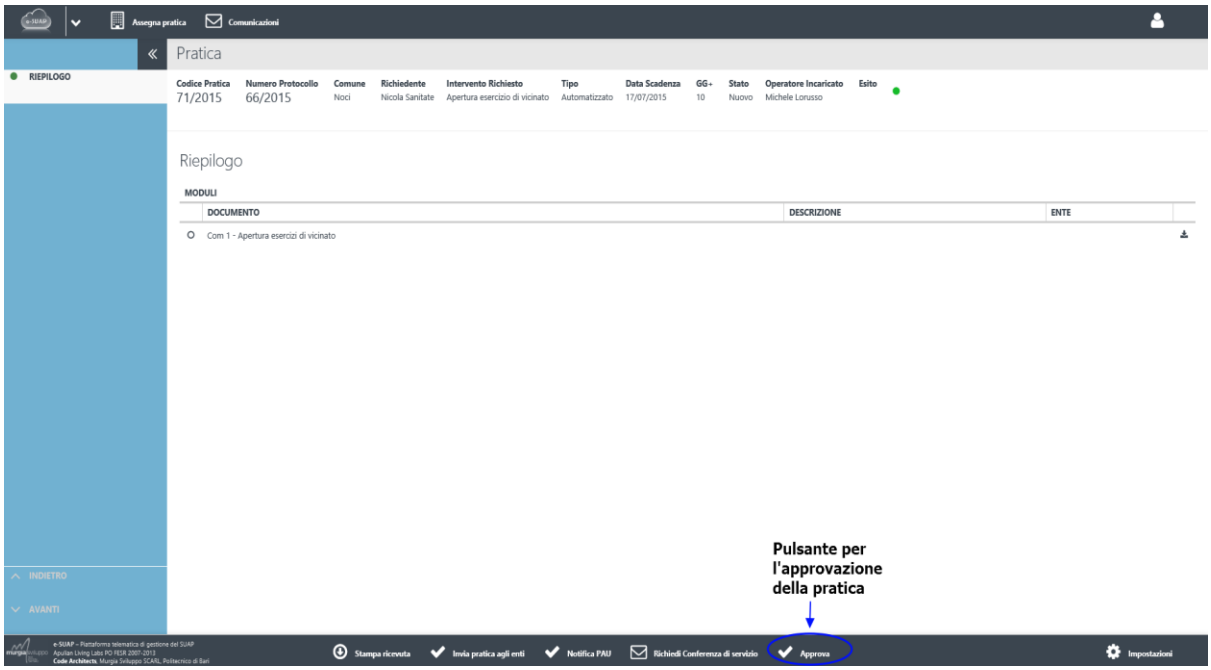


Figura 31 - Pulsante per l'approvazione della pratica

2.5.10 STORICO PRATICA

L'operatore potrebbe aver bisogno di consultare uno storico della pratica con tutto l'elenco delle comunicazioni in entrata e in uscita, sia per quanto riguarda gli Enti coinvolti che i richiedenti. L'applicazione e-SUAP immagazzina uno storico di tutte queste comunicazioni e lo presenta sotto forma di tabella all'operatore di back office.

Per visualizzare lo storico è sufficiente cliccare su **comunicazioni** (nella toolbar in alto) e poi su **storico** nel menu a tendina. L'operatore potrà così vedere una tabella simile a quella illustrata qui di seguito.

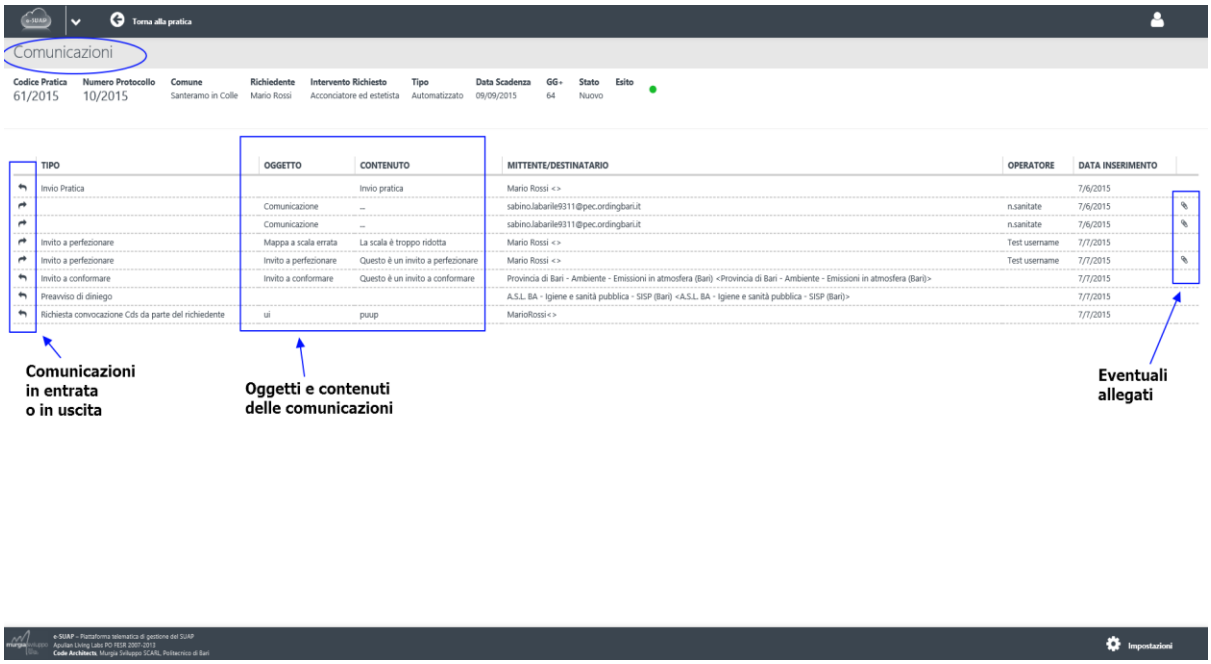


Figura 32 - Storico delle comunicazioni di una pratica

Si può notare come la tabella segnali con una freccia se le comunicazioni sono in entrata o in uscita e riporta oggetti e contenuti di tutti i messaggi e la presenza di eventuali allegati, che sono scaricabili cliccando sulla relativa icona.

2.6 GESTIONE DELLE ANAGRAFICHE

L'operatore di back office abilitato alla gestione delle anagrafiche può accedervi tramite le tile presenti sia nella prima che nella seconda pagina della home page. Le anagrafiche riguardano i Comuni afferenti al SUAP, le persone fisiche, gli Enti, gli operatori e i referenti. È inoltre presente una sezione per settare le impostazioni dell'applicazione.

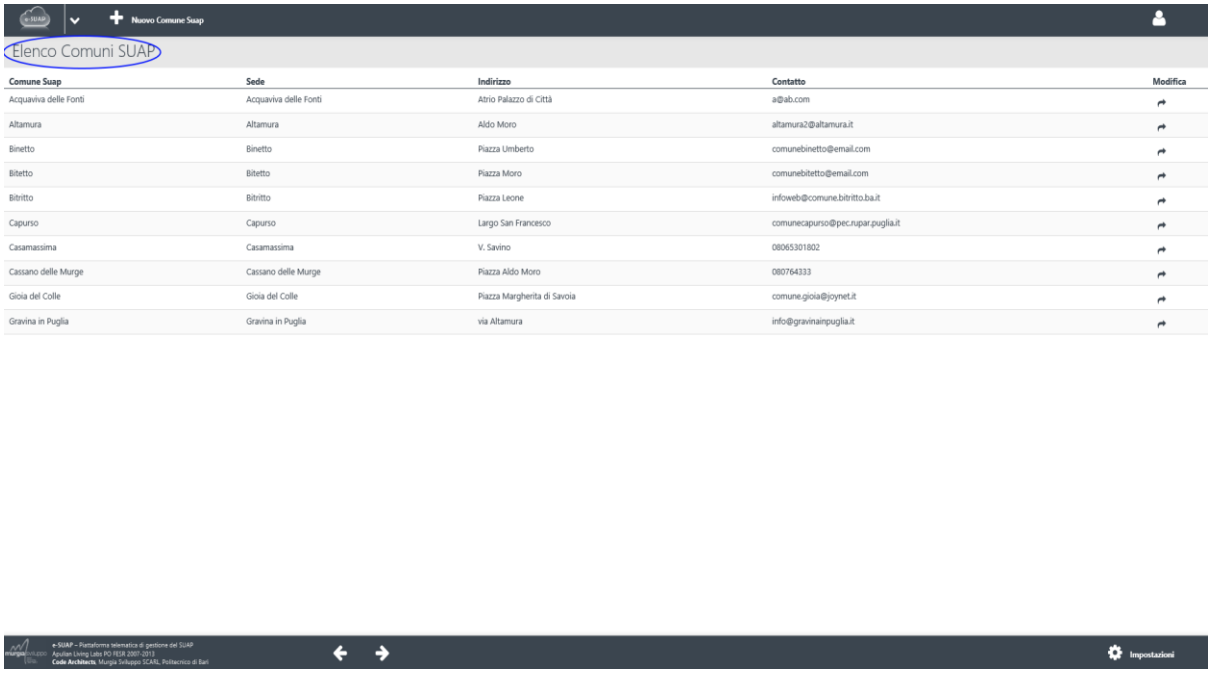
Nei paragrafi seguenti sarà illustrato in dettaglio il funzionamento di tutte queste tile, che appaiono come nelle figure seguenti.

Figura 33 – Zoom sui pulsanti della prima pagina della home per la gestione delle anagrafiche (Comuni SUAP, persone fisiche, Enti e operatori SUAP)

Figura 34 - Zoom sui pulsanti della seconda pagina per la gestione delle anagrafiche (referenti) e per il settaggio delle impostazioni

2.6.1 GESTIONE ANAGRAFICHE COMUNI

L'applicazione e-SUAP consente una gestione consorziata del SUAP. Alla gestione delle anagrafiche dei comuni afferenti al SUAP si accede cliccando sulla relativa tile (**Comuni SUAP**). Dopo aver cliccato su questa tile, l'operatore accederà ad una tabella con tutti i dati fondamentali di ogni Comune, come indirizzo fisico e di posta elettronica. La tabella è simile a quella illustrata qui di seguito.



Comune Suap	Sede	Indirizzo	Contatto	Modifica
Acquaviva delle Fonti	Acquaviva delle Fonti	Atrio Palazzo di Città	a@ab.com	
Altamura	Altamura	Aldo Moro	altamura2@altamura.it	
Binetto	Binetto	Piazza Umberto	comunebinetto@email.com	
Bitetto	Bitetto	Piazza Moro	comunebitetto@email.com	
Bitritto	Bitritto	Piazza Leone	infoweb@comune.bitritto.ba.it	
Capurso	Capurso	Largo San Francesco	comunecapurso@pec.rupar.puglia.it	
Casamassima	Casamassima	V. Savino	08065301802	
Cassano delle Murge	Cassano delle Murge	Piazza Aldo Moro	080764333	
Gioia del Colle	Gioia del Colle	Piazza Margherita di Savoia	comune.gioia@joynet.it	
Gravina in Puglia	Gravina in Puglia	via Altamura	info@gravinainpuglia.it	

Figura 35 - Tabella dei Comuni del SUAP

È possibile aggiungere nuovi comuni alla lista: basta cliccare in alto a sinistra su **nuovo Comune SUAP**, inserire i dati richiesti e cliccare su **salva.** Inoltre, è anche possibile per l'operatore modificare i dati di un Comune già inserito. Basta cliccare sulla freccia posta a destra in corrispondenza di ogni Comune, modificare il campo o i campi in questione e cliccare su **salva** per rendere effettive le modifiche.

2.6.2 GESTIONE PERSONE FISICHE

Per assegnare alcune autorizzazioni a persone fisiche (o semplicemente per modificarne i dati) è sufficiente cliccare sulla relativa tile nella prima pagina della home page. Una volta cliccato su questa tile si aprirà una pagina di ricerca tramite la quale impostare i filtri per trovare la persona per la quale si intendono modificare i dati.

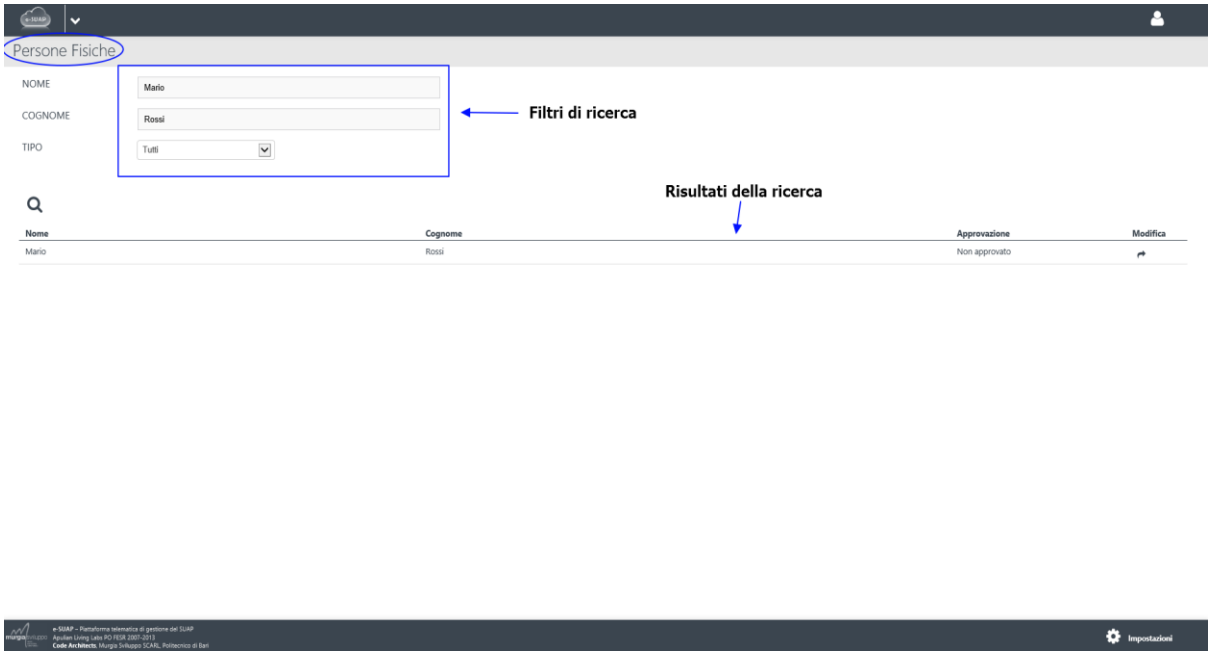


Figura 36 - Pagina di ricerca per le persone fisiche

Dopo aver trovato la persona ricercata è possibile modificare i suoi dati cliccando sull'icona nella colonna **modifica.**

Si aprirà una nuova pagina nella quale inserire o modificare i dati relativi all'anagrafica, contatti ed indirizzi della persona fisica in questione. Per l'inserimento di questi dati è attiva la funzione di validazione intelligente (la stessa che guida gli utenti durante la compilazione delle pratiche), che segnala eventuali campi vuoti o non compilati correttamente (ad esempio nel caso in cui si inserisca un Cap di quattro cifre).

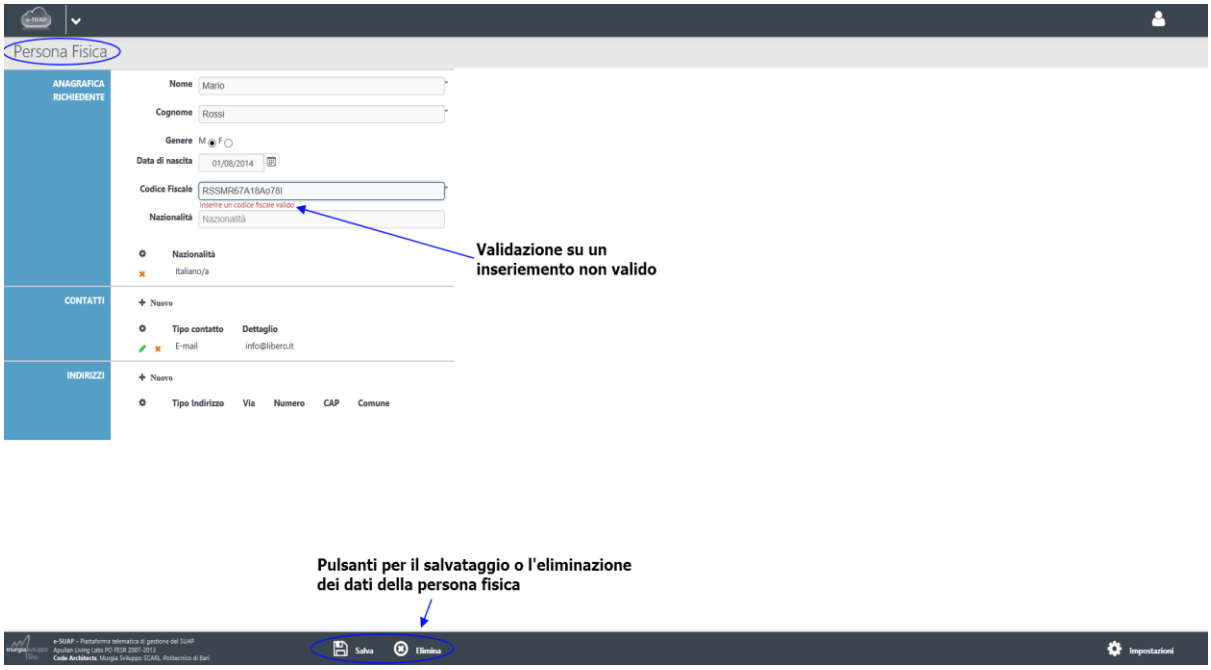


Figura 37 - Sezione per la modifica dei dati di una persona fisica

Dopo aver inserito o modificato i dati della persona fisica, all'operatore basta cliccare su **salva**, nella toolbar in basso, per fare in modo che siano immagazzinati. I campi contrassegnati da un asterisco sono obbligatori.

È anche possibile eliminare il record di una persona fisica cliccando su **elimina**, accanto al pulsante **salva** nella toolbar in basso.

2.6.3 GESTIONE ENTI

Così come per i Comuni, anche l'anagrafica degli Enti coinvolti nelle pratiche edilizie e quindi afferenti al SUAP si può consultare e modificare (naturalmente se l'operatore di back office ha i diritti per svolgere queste operazioni).

Per accedere alla tabella con l'elenco degli Enti è sufficiente cliccare sulla tile **Enti** nella prima pagina dell'home page. L'operatore potrà quindi consultare l'elenco degli Enti con Comune, indirizzo ed email.

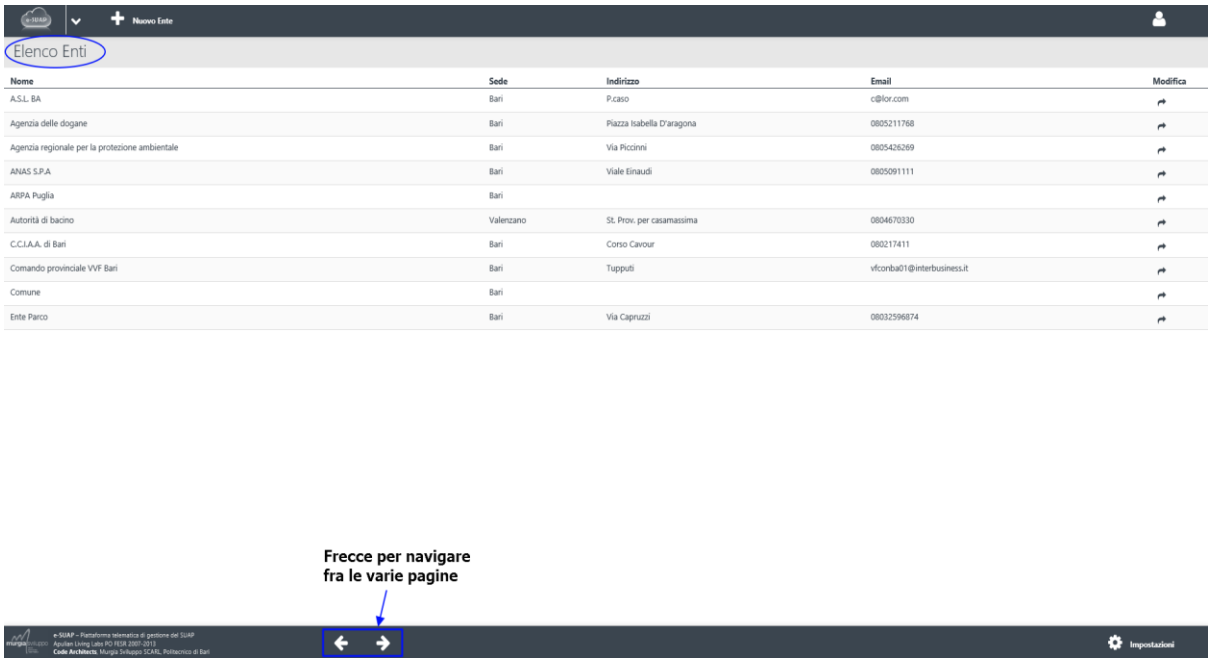


Figura 38 - Visualizzazione anagrafica Enti

Nella toolbar inferiore sono presenti anche due frecce nel caso il numero degli Enti sia elevato e quindi ci sia bisogno di navigare nella tabella. L'operatore può inserire un nuovo ente cliccando sul pulsante posto in alto a sinistra **nuovo Ente** oppure modificare le informazioni degli Enti già presenti cliccando sull'icona a forma di freccia sotto la colonna **modifica**.

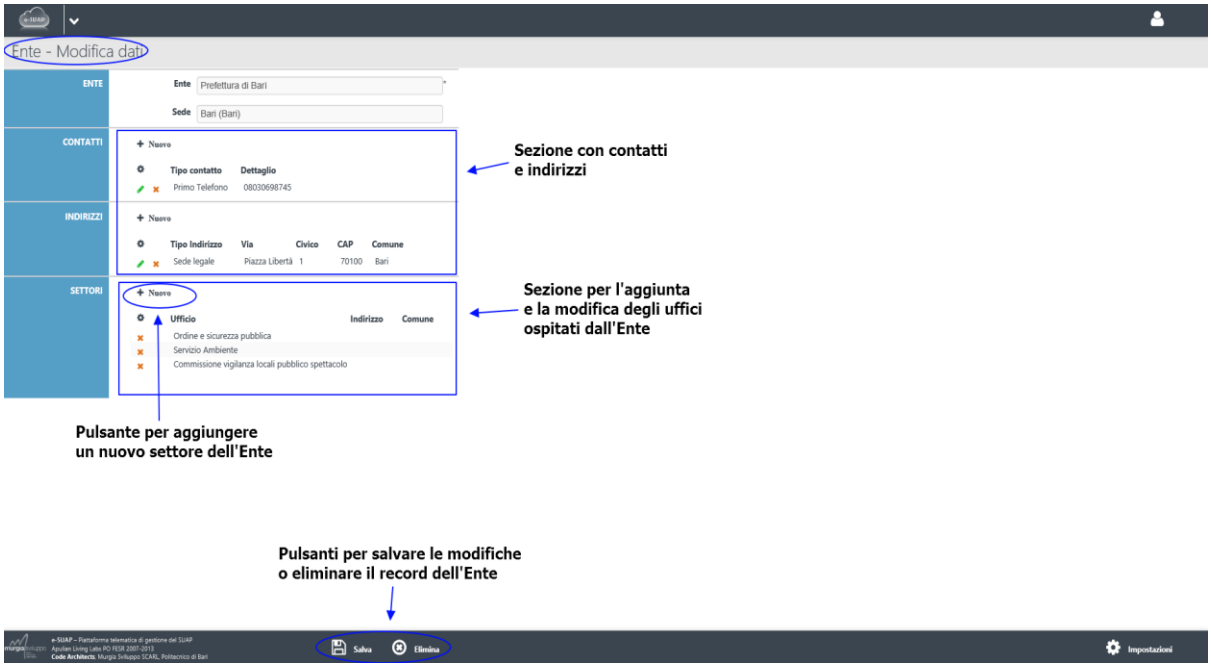


Figura 39 - Pagina per la modifica dei dati degli Enti

La pagina per la modifica dei dati degli Enti, oltre a delle sezioni per nome e sede dell'ente e contatti ed indirizzi, presenta una sezione molto utile denominata **settori.** In questa sezione è possibile aggiungere tutti gli uffici che servono (o nei quali è diviso) l'Ente, accompagnati eventualmente dall'indirizzo.

Per aggiungere un nuovo ufficio o settore è necessario cliccare su **nuovo**. Si aprirà una nuova finestra, tramite la quale l'operatore potrà inserire il nome del settore, i contatti, l'indirizzo e il referente.

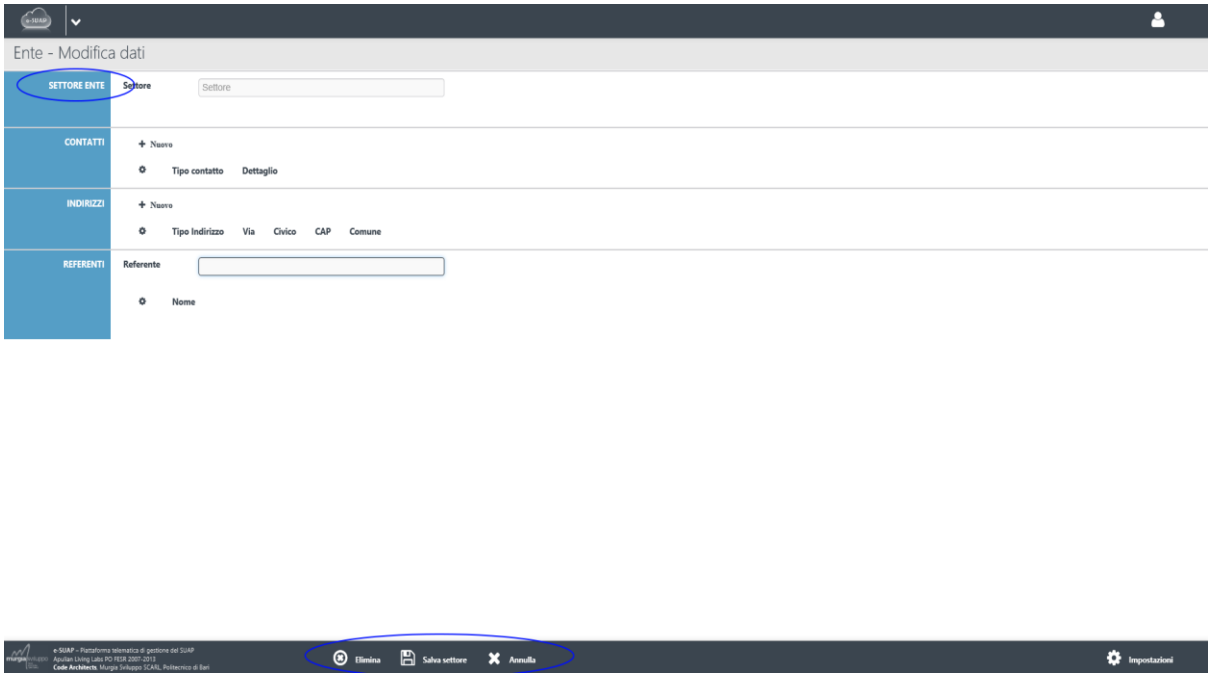


Figura 40 - Maschera per l'inserimento di nuovi settori

Dopo aver completato le modifiche, l'operatore dovrà cliccare su **salva settore** per renderle effettive. Un settore di un Ente può anche essere eliminato: basta tornare all'anagrafica dell'Ente, cliccare su un settore già esistente e poi su **elimina** nella toolbar in basso.

2.6.4 GESTIONE OPERATORI SUAP

Per accedere all'anagrafica degli operatori SUAP e aggiungerne di nuovi all'applicazione bisogna cliccare sulla tile **operatori SUAP.** Dopo aver cliccato su questa tile, l'operatore potrà visualizzare l'elenco degli operatori del suo sportello.

Se autorizzato, l'operatore può anche invitare un nuovo operatore cliccando su **invita nuovo operatore SUAP** (pulsante posto in alto a sinistra nella toolbar).

Dopo aver cliccato su questo pulsante, l'operatore avrà a disposizione una maschera per l'inserimento dei dati.

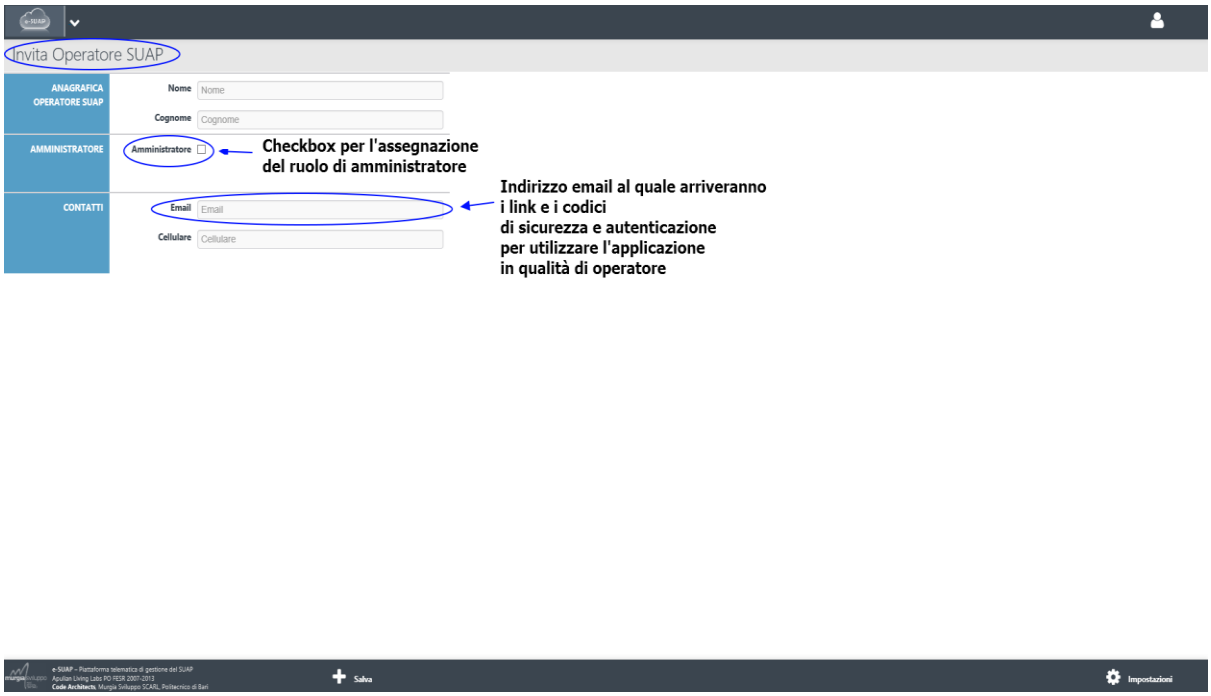


Figura 41 - Maschera per l'inserimento di un nuovo operatore SUAP

In questa maschera vanno evidenziate due peculiarità importanti.

La prima è che l'operatore (se ne ha i diritti) può decidere se rendere amministratore o meno l'operatore che sta invitando spuntando la checkbox accanto alla voce **amministratore**.

La seconda è che bisogna inserire con molta attenzione l'indirizzo email nella sezione contatti, in quanto è a questo indirizzo che arriverà la mail con il link e la password per accedere alla piattaforma in qualità di operatore. L'invito verrà inviato una volta che l'operatore avrà cliccato sul pulsante **salva**, posto nella toolbar in basso.

Per maggiori dettagli sulla prima registrazione degli operatori si rimanda al paragrafo 2.1.

2.6.5 GESTIONE REFERENTI

Per la gestione dell'anagrafica dei referenti l'operatore deve cliccare sula tile **referenti**, tramite la quale potrà visualizzare l'elenco dei referenti. È possibile modificare i dati dei referenti già inseriti o invitarne di nuovi tramite il pulsante **invita referente**, posto nella toolbar in alto a sinistra.

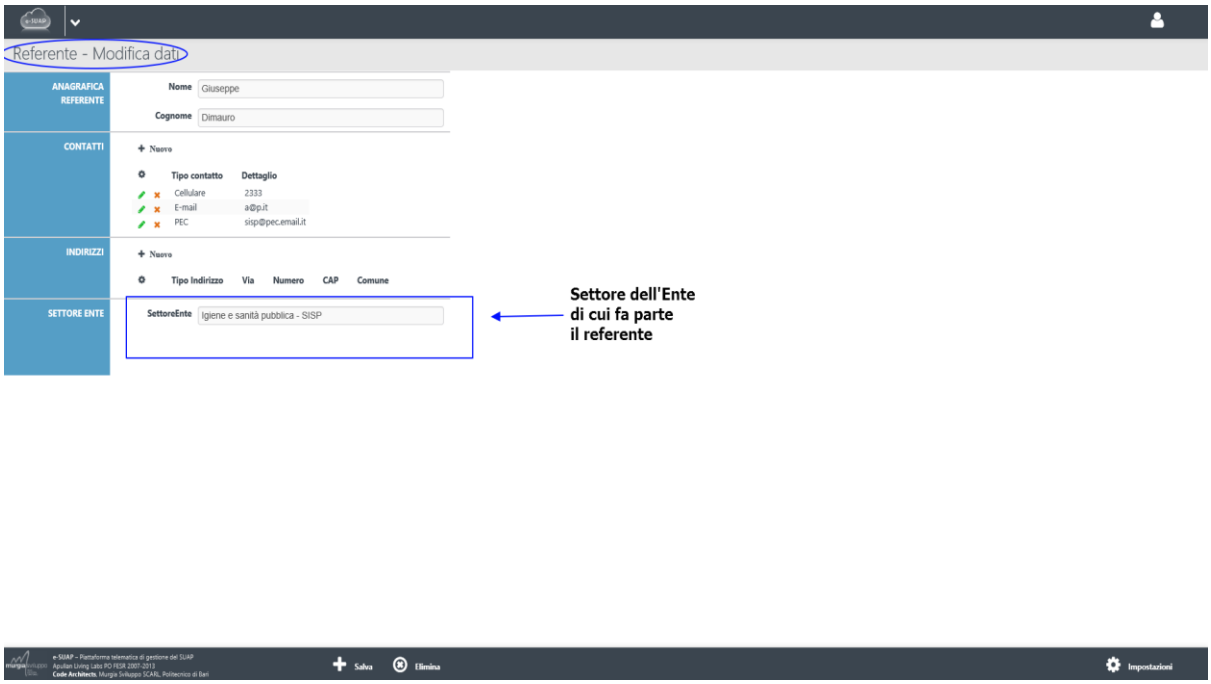


Figura 42 - Maschera per la modifica dei dati di un referente già inserito

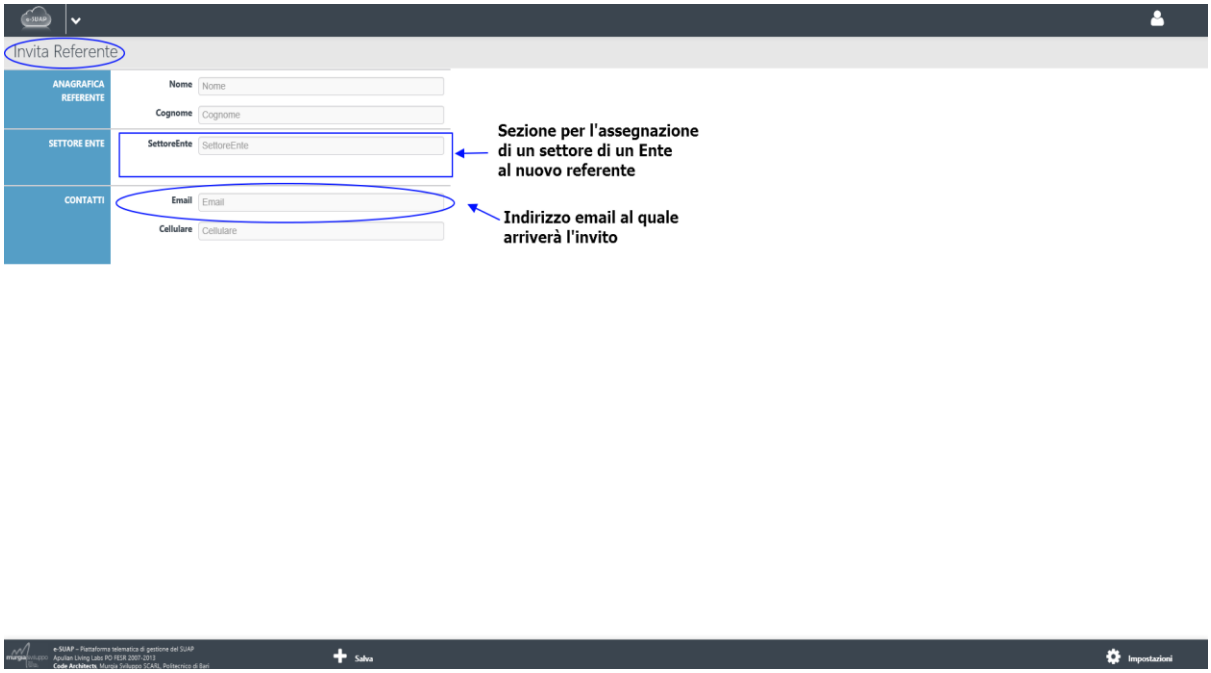


Figura 43 - Maschera per l'invito di un nuovo referente

Nella maschera per l'invito di un nuovo referente c'è da notare che per l'operatore è possibile già assegnare un settore dell'Ente al referente e che l'indirizzo email inserito nei contatti sarà quello al quale arriverà la comunicazione al referente.

2.6.6 GESTIONE IMPOSTAZIONI APPLICAZIONE

Infine, l'operatore può anche gestire le impostazioni dell'applicazione. Per accedere alla sezione per la gestione e modifica delle impostazioni basta cliccare sulla tile **impostazioni SUAP.**

Nella maschera che si aprirà, l'operatore può impostare dati come il Comune nel quale è posto il SUAP, il codice di amministrazione, il codice catastale e così via. Inoltre è possibile settare le impostazioni del server SMTP di posta elettronica, compresa la porta.

Infine, se l'operatore ne ha diritti, in questa pagina può selezionare il responsabile unico dei procedimenti.

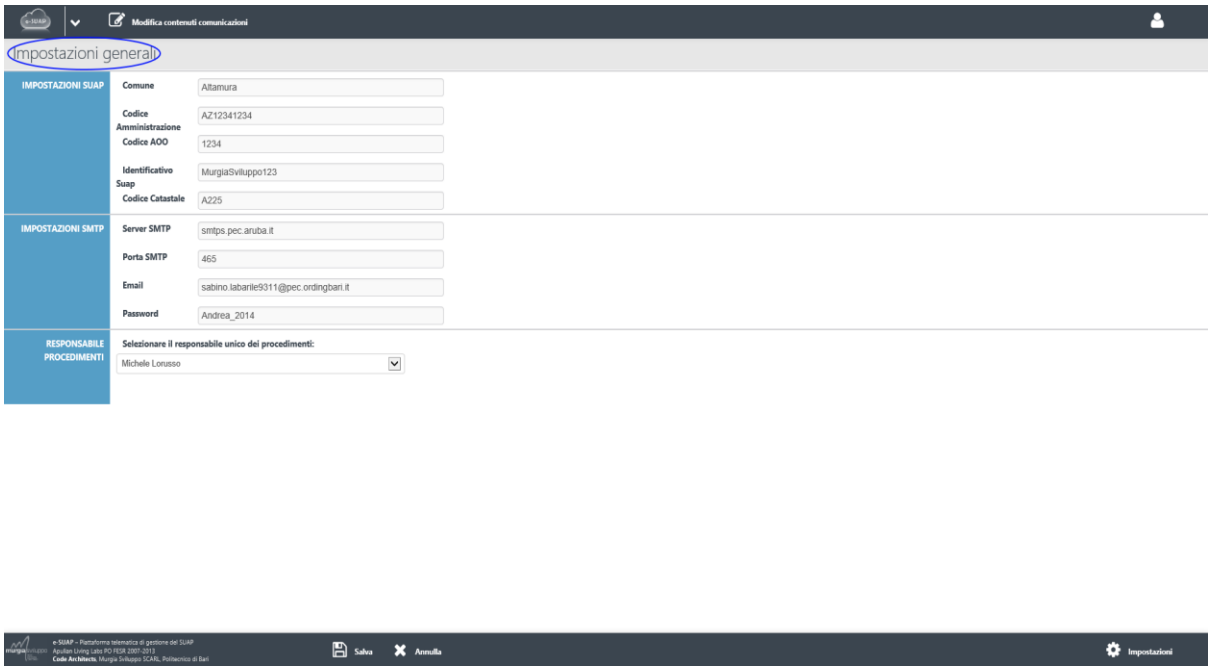


Figura 44 - Maschera per il settaggio delle impostazioni generali dell'applicazione