



Vademecum

La Provincia di Verona ha realizzato questo **vademecum**
per fornire alcune indicazioni pratiche sull'uso del nuovo portale di servizio per gli utenti:

lo "Sportello del Cittadino",
con l'auspicio di favorire il dialogo con l'Amministrazione
attraverso i mezzi messi a disposizione dalla tecnologia.

(aggiornato al 11 maggio 2009)

COSÌ

Lo Sportello del Cittadino è il portale di servizio rivolto ai cittadini, alle Associazioni ed Imprese, realizzato con tecnologie *open source*, con l'obiettivo di attuare la semplificazione, la trasparenza e la partecipazione attiva del cittadino all'attività amministrativa.

Attraverso lo "Sportello del Cittadino" è possibile:

- attivare i servizi;
- seguire lo stato delle pratiche;
- ricevere via e-mail le comunicazioni;
- firmare digitalmente i documenti;
- pagare on line la marca da bollo, se il servizio richiesto lo prevede.

Attualmente i servizi disponibili sono 31 raggruppati in 9 ambiti di interesse:

- accesso agli atti;
- associazioni;
- contributi e patrocinio;
- edilizia;
- istruzione;
- pro loco;
- reclami;
- trasporti;
- turismo.

Per ogni servizio attivo è disponibile una scheda informativa con le indicazioni utili sul servizio di interesse.

Lo Sportello interagisce con altri applicativi quali il protocollo informatico, la firma digitale e il pagamento on line delle marche da bollo richieste da alcuni procedimenti.

DOVE SI TROVA

Lo Sportello del Cittadino è disponibile sul home page del sito della Provincia di Verona:
www.provincia.vr.it

A CHI È RIVOLTO

Possono accedere al portale :

- Cittadini
- Associazioni
- Enti
- Imprese

REQUISITI

Per accedere allo Sportello è necessario essere in possesso di:

- documento d'identità
- indirizzo di posta elettronica (e-mail)

Nel caso si attivino servizi che richiedano dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, è necessario essere in possesso della firma digitale.

Nel caso si attivino servizi che richiedano il pagamento di marche da bollo, è necessario essere in possesso di carta di credito.

Per le **Associazioni** o le **Imprese**, inoltre, è necessario:

- codice fiscale o partita Iva dell'Associazione o Impresa.

L'attivazione dei servizi da parte di queste ultime può essere fatta esclusivamente dal Presidente o legale rappresentante.

ISCRIZIONE

Per accedere allo Sportello del Cittadino è necessario registrarsi nell'apposita sezione cliccando su **"Registrati"**.

Il modello va compilato in tutte le sue parti, indicando anche l'indirizzo di posta elettronica (e-mail) a cui verranno recapitate le comunicazioni.

E' possibile allegare il file, in formato PDF, del documento d'identità scegliendo l'opzione "Allego documento d'identità" oppure, nel caso non si disponga del file del documento scansionato, è possibile scegliere l'opzione "Trasmetto il mio documento di identità tramite fax" ed inviarlo in un secondo momento al numero di fax 045 9288763.

Terminata la compilazione della scheda anagrafica, cliccando sul tasto "Invia", il sistema inoltrerà la richiesta di registrazione all'operatore incaricato alla verifica dei dati.

Una volta ottenuta la validazione della richiesta, verrà recapitato dal sistema, all'indirizzo di posta elettronica indicato, il messaggio di avvenuta registrazione e sarà trasmessa la password per accedere ai servizi.

E' importante ricordare che la variazione dell'indirizzo di posta elettronica richiede una nuova registrazione.

ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Per attivare i servizi dello Sportello del Cittadino è necessario inserire il proprio nome utente e la propria password nella apposita sezione di login e scegliere il servizio che interessa tra i vari ambiti disponibili.

Il modulo va compilato in tutte le sue parti.

Se sono richiesti allegati, è possibile allegare qualsiasi tipo di documentazione selezionando la specifica opzione.

Prima di inviare la richiesta, è opportuno verificare l'esatta compilazione del modulo: il sistema, infatti, non consente l'inoltro in caso di errori o di mancata compilazione di campi

Terminata la verifica, è possibile inoltrare la richiesta cliccando sul tasto "Invia".

E' importante ricordare che:

- se il servizio richiesto prevede dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà, è necessario firmare il modulo con la firma digitale. I kit di firma sono messi a disposizione gratuitamente dalla Provincia. Per informazioni e prenotazioni per la consegna, è possibile telefonare al numero 045 9288762;
- se il servizio richiesto prevede il pagamento della marca da bollo, è possibile assolvere il pagamento on line, purché in possesso di carta di credito, attraverso il sistema Pass Bank Web a cui si accede direttamente dal modello.

CONSULTAZIONE DEI SERVIZI

Il sistema restituisce:

- il numero di protocollo della richiesta;
- una copia in formato PDF della richiesta inoltrata.

E' possibile consultare lo stato dei servizi attivati direttamente attraverso la home page dello Sportello del Cittadino e ricevere la comunicazione di avvio del procedimento all'indirizzo di posta elettronica indicato.

CONTATTI E NUMERI UTILI

Sportello del Cittadino: www.provincia.vr.it

Per informazioni:

URP

tel. 045 9288762 – 8605 fax. 045 9288763

e-mail: urp@provincia.vr.it

Servizio gestione informatizzata dei flussi documentali

tel. 045 9288619 – 8623 fax. 045 9288572

e-mail: mary.degani@provincia.vr.it

Per richiedere la firma digitale:

URP

tel. 045 9288762

e-mail: urp@provincia.vr.it

ELENCO SERVIZI DISPONIBILI SULLO SPORTELLO DEL CITTADINO

- 1 Suggerimenti segnalazioni reclami
- 2 Accesso agli atti (registrazione obbligatoria)
- 3 Richiesta di contributo (registrazione obbligatoria)
- 4 Richiesta del patrocinio (registrazione obbligatoria)
- 5 Consultazione archivio (registrazione obbligatoria)
- 6 Richiesta di fornitura di arredi scolastici (registrazione obbligatoria)
- 7 Comunicazione tariffe guide turistiche (registrazione obbligatoria)
- 8 Comunicazione tariffe guida naturalistico-ambientale (registrazione obbligatoria)
- 9 Comunicazione tariffe animatore turistico (registrazione obbligatoria)
- 10 Comunicazione tariffe accompagnatore turistico (registrazione obbligatoria)
- 11 Aggiornamento dati associazione iscritta all'albo (registrazione obbligatoria)
- 12 Richiesta di mantenimento dell'iscrizione all'albo delle associazioni Pro Loco (registrazione obbligatoria)
- 13 Comunicazione sospensione/impedimento responsabile tecnico centro revisione (registrazione obbligatoria)
- 14 Comunicazione di chiusura o variazione apertura del centro di revisione (registrazione obbligatoria)
- 15 Richiesta di contributo a favore di Pro Loco, Consorzi e UNPLI (registrazione obbligatoria)
- 16 Comunicazione dei programmi di viaggio delle agenzie di viaggio (registrazione obbligatoria)
- 17 Comunicazione di sospensione attività dell'agenzia viaggio (registrazione obbligatoria)
- 18 Comunicazione di trasferimento della sede dell'agenzia di viaggio (registrazione obbligatoria)
- 19 Comunicazione pagamento iscrizione all'albo provinciale degli autotrasportatori (registrazione obbligatoria)
- 20 Richiesta di nuova iscrizione all'albo delle Associazioni (registrazione obbligatoria)
- 21 Richiesta autorizzazione sostituzione direttore tecnico agenzia viaggio (registrazione obbligatoria)
- 22 Richiesta di liquidazione dei contributi assegnati (registrazione obbligatoria)
- 23 Richiesta di liquidazione dei contributi alle Pro Loco e loro consorzi (registrazione obbligatoria)
- 24 Richiesta autorizzazione modifica denominazione agenzia viaggio (registrazione obbligatoria)
- 25 Reclamo relativo ad agenzie di viaggio (registrazione obbligatoria)
- 26 Richiesta di nuova iscrizione all'albo provinciale delle associazioni Pro Loco (registrazione obbligatoria)
- 27 Richiesta di prenotazione sale (registrazione obbligatoria)
- 28 Segnalazione di abuso edilizio (registrazione obbligatoria)
- 29 Trasmissione elenchi mensili di rapporti ordinanza relativi ad abusi edilizi (registrazione obbligatoria)
- 30 Trasmissione dei provvedimenti relativi alla segnalazione di abusi edilizi (registrazione obbligatoria)
- 31 Richiesta mantenimento iscrizione albo associazioni per revisione straordinaria (registrazione obbligatoria)