

## SUAC: lo sportello unico

Questo numero di Next Informa, il periodico di informazione del Progetto Next, vuole concludere la descrizione dei servizi, attraverso una sintetica presentazione del lo Sportello Unico al Cittadino, e definire lo stato di attuazione del Progetto stesso.

Lo Sportello Unico del cittadino è lo strumento di ascolto finalizzato a consigliare e a venire incontro alle esigenze dell'utente. E' un progetto innovativo con il quale ogni Amministrazione comunale che aderisce al Progetto Next, intende avvicinarsi ulteriormente ai propri cittadini. Consiste nell'attivazione di un unico grande sportello dove il cittadino potrà ottenere diversi servizi comunali: Concessione contributi/patrocinio per realizzazione attività culturali/sociali/ricreative; Richiesta per l'assegnazione di contributi legati ad attività sportive locali; Richiesta contributi di acquisto attrezzature sportive; Richiesta contributi gestione attrezzature sportive; Autorizzazione passi carrabili provinciali; Rilascio e rinnovo tesserino di caccia; Autorizzazione alle gare cinofile; Richiesta licenza di pesca - iscrizione albo dei pescatori; ecc.... La logica del modello è quella di mettere in scena più funzioni su più servizi. Uno sforzo di sinergie teso a individuare un unico punto di riferimento, dove il cittadino possa trovare risposte esaustive, con la garanzia di una tempistica trasparente e definita.

## COME SI ACCEDE ALLO SPORTELLLO UNICO AL CITTADINO

Allo sportello unico al cittadino di NEXT si accede tramite l'inserimento delle proprie credenziali personali (username, password). Occorre quindi registrarsi al Multiportale prima di poter effettuare l'accesso al servizio.

L'accesso allo sportello unico al cittadino di NEXT si ha digitando l'url:

<http://www.progettonext.it>

Una volta autenticati è possibile accedere attraverso il link **Accedi al SUAC** all'applicativo di front end SUAC.

L'accesso all'applicativo può avvenire anche direttamente digitando su un

browser il seguente indirizzo

<http://sportellounico.progettonext.it/suac>

In questo caso l'utente viene reindirizzato verso il sistema di autenticazione dove può inserire le sue credenziali ed accedere all'applicativo.

The screenshot shows the homepage of the Multiportal website. At the top, there is a navigation bar with the 'Multiportal' logo and a search bar. Below the navigation bar, there are several sections: 'Servizi Online' (Public Administration, Services to the Citizen, Services to the Business), 'Primo Piano' (Permanent Learning Program), 'Contact Centre', and a 'CHIAMATA GRATUITA' (Toll-free) number 800-404330. On the right side, there is a section for 'Il Tuo Ente' (Your Entity) with a dropdown menu and a 'Login' button. The 'Login' button is circled in red, indicating the next step in the process.

## SPORTELLO UNICO AL CITTADINO: FUNZIONALITA' PRINCIPALI

Una volta autenticato l'utente può accedere alla richiesta dei servizi attraverso una pagina che contiene la lista dei servizi censiti da SUAC.

Il servizio rappresenta un punto di contatto virtuale unificato per il cittadino per l'invio delle richieste relative a **pratiche autorizzative e concessioni contributive**.

Di seguito viene fornito l'elenco dei servizi supportati

### Richiesta di concessioni contributive:

- Richiesta assistenza convittuale a ragazze madri e minori in difficoltà: Invio di richiesta per assistenza convittuale;

- Richiesta per l'assegnazione di contributi o per il patrocinio nell'ambito di realizzazione di attività di pubblica utilità

- Richiesta per l'assegnazione di contributi legati ad attività sportive locali

- Richiesta per l'assegnazione di contributi per l'acquisto di attrezzature sportive

- Richiesta per l'assegnazione di contributi per la gestione di attrezzature sportive

- Richiesta assistenza economica audiolesi e non vedenti

### Richiesta di autorizzazioni:

- Richiesta per la apertura o la regolarizzazione di un passo carraio esistente provinciale e comunale.

- Accesso alla posizione contributiva per il richiedente; possibilità di pagamento oneri tramite carta di credito

- Invio denuncia di pozzi

- Richiesta di autorizzazione scarico acque reflue domestiche ed industriali

- Richiesta di rilascio e rinnovo tesserino di caccia

- Autorizzazione alle gare cinofile per ottenere l'autorizzazione alla istituzione e alla gestione delle zone destinate all'allenamento ed addestramento dei cani ed alle gare cinofile

- Richiesta licenze di pesca - iscrizione albo pescatori

The screenshot displays the 'NeXT Multiportal' website. At the top, there are logos for the European Union, the Italian Republic, and the project itself, along with the text 'I servizi di e government'. Below this is a search bar and a dropdown menu for 'Tutto il Portale'. The main header area includes a welcome message 'Benvenuto Stefano Pisano' and links for 'MyHome', 'Profilo', and 'Logout'. A green bar at the top of the main content area contains 'Home' and 'MyHome' links. The 'My HOME' section is titled 'Pagina personale di Stefano Pisano' and contains a message about finding information on the portal. Below this is a section for 'Accesso ai Servizi'. The 'SUAC - Autorizzazioni e Concessioni Contributive' section explains how to open a request and includes a dropdown menu for selecting an entity. A red circle highlights the 'Accedi al SUAC' link. The 'URP Federato - Eventi della Vita' section describes the URP service and includes a link to 'Accedi all'URP'. On the right side, the 'Informazioni Personali' section is visible, with a red circle highlighting the 'SUAC - Le tue Pratiche' link. Below this are links for 'URP Federato - Le tue Richieste' and 'URP Federato - Servizio Avvisi SMS'.



In alto è presente il collegamento alle pratiche attivate dall'utente – **le mie pratiche**.

A sinistra i collegamenti ai servizi attivabili da utente (**SERVIZI PRINCIPALI**).

Attivando uno dei link ad esempio **Rilascio e rinnovo tesserino di caccia** si accede alla introduzione

informativa del servizio, notizie generali, aiuti per la compilazione, documentazione da produrre, ente per il quale è possibile attivare il servizio etc....

Agendo sul pulsante **PROCEDI** l'utente attiva la richiesta di un servizio.

A seconda della tipologia di servizio scelto l'utente dovrà compilare un form di inserimento dati.

C'è la possibilità di inserire allegati accessori a corredo della richiesta.

Attraverso il pulsante **Salva** l'utente ha la possibilità di salvare temporaneamente i dati della richiesta in modo da poter compilare la stessa in un secondo momento.

Il pulsante **Stampa dati** porta alla schermata di visualizzazione dei dati in formato stampabile.

Il pulsante **Avvio procedimento** permette l'invio formale della richiesta al

backoffice di riferimento.

Per poter inviare la richiesta è necessario compilare tutti i campi contrassegnati come obbligatori.

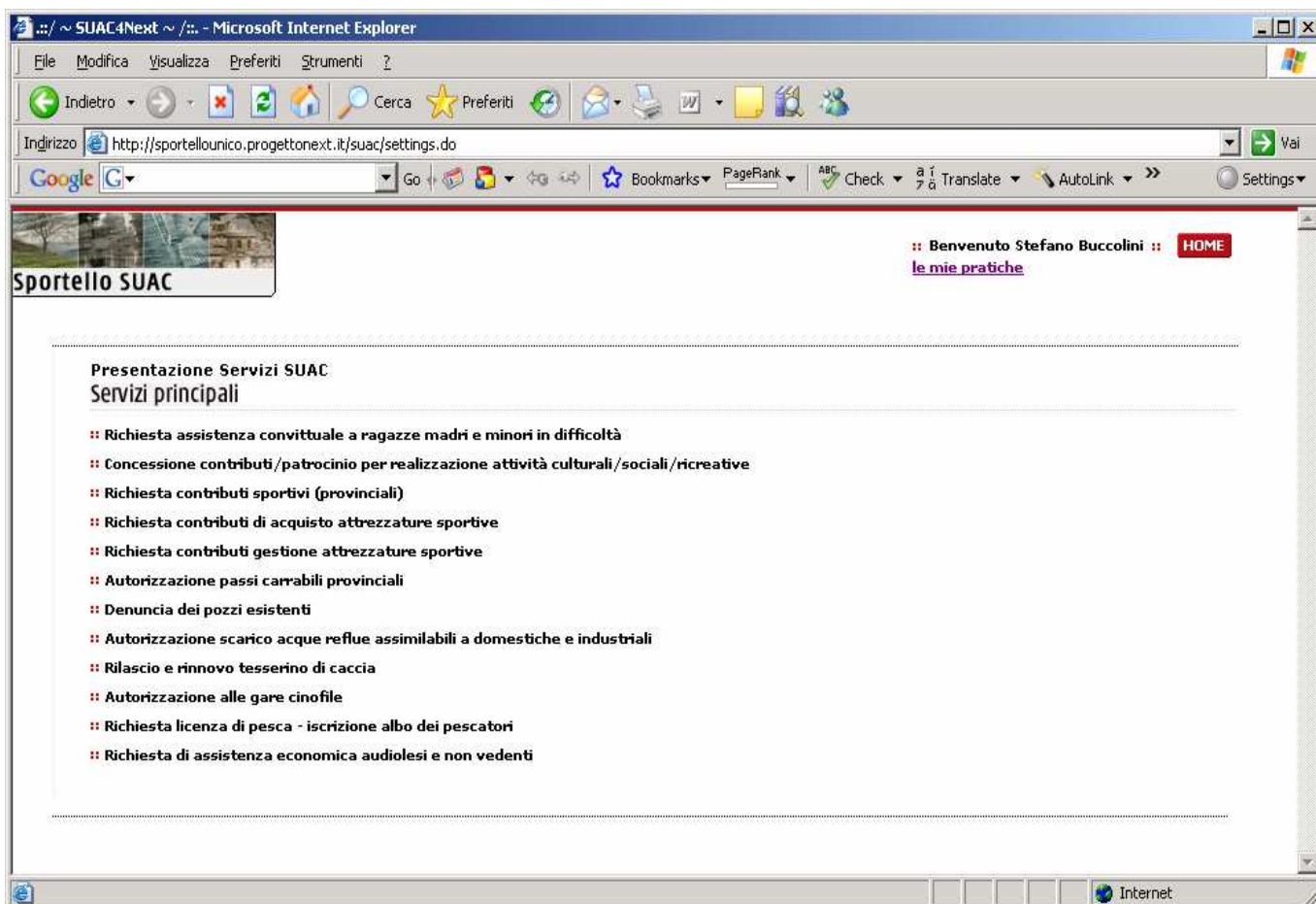
Una volta inviati i dati della pratica questi non sono più modificabili e la pratica è in attesa di essere processata dal backoffice.

L'utente collegato con l'applicativo ha la possibilità di controllare le proprie pratiche attivate attraverso il link **le mie pratiche**.

Compare la lista delle pratiche inviate dall'utente.

Solo le pratiche con lo stato in compilazione possono venir cancellate (attraverso ).

Tutte le altre pratiche espongono lo stato di avanzamento della pratica nel backoffice, ad esempio se è necessario pagare o eseguire una integrazione documentale oppure se la pratica è stata chiusa.





## SPORTELLLO UNICO AL CITTADINO: PAGAMENTI E INTERROGAZIONE DOCUMENTALE

Il backoffice, una volta ricevuta la richiesta, può decidere se richiedere documentazione a corredo della richiesta ( integrazione documentale ) oppure se richiedere il pagamento di spese relative alla gestione della pratica.

L'utente, oltre alla mail inviata dal backoffice , troverà nel pannello delle pratiche attive, tutte quelle che si trovano al momento del collegamento nello stato di Pagamenti o integrazione documentale.

A questo punto l'utente dovrà nel caso di integrazione documentale allegare la documentazione richiesta e nel caso dei pagamenti effettuare il pagamento di quanto dovuto.

L'utente ha a disposizione due metodi di pagamento: On Line e Off Line.

Se sceglie di pagare Off line il backoffice viene avvertito attraverso un messaggio della scelta dell'utente e lo stato pratica viene segnata come in verifica pagamenti.

Spetterà al backoffice accertarsi dell'

avvenuto pagamento della pratica richiedendo ad esempio di allegare la ricevuta di pagamento.

Qualora l'utente decide di effettuare il pagamento On Line viene redirezionato verso il sistema di pagamenti con il quale esegue il pagamento immettendo i suoi dati contabili e concludendo la transazione nel sistema bancario scelto.



### Concessione contributi/patrocinio per realizzazione attività culturali/sociali/ricreative

Il servizio è rivolto ad enti ed associazioni aventi sede nel territorio del Comune e/o ivi operanti con iniziative idonee a favorire lo sviluppo sociale, culturale, ricreativo della comunità locale, nonché agli organismi o enti aventi quale scopo lo sviluppo delle attività produttive ed occupazioni locali. Tali soggetti possono richiedere l'erogazione di contributi, sussidi, vantaggi economici, facendone richiesta all'Amministrazione. I contributi possono essere di carattere ordinario a sostegno dell'attività ordinaria dell'Ente o dell'Associazione richiedente, ovvero di carattere straordinario a sostegno di iniziative a carattere straordinario organizzate dagli enti stessi.

#### ALLEGATI RICHIESTI

#### ENTE PER IL QUALE RICHIEDERE IL SERVIZIO

Comune di Austis

#### INFORMATIVA

Informativa legge 675/96 (trattamento dati personali) [leggi](#)

**INDIETRO** **PROCEDI**

## INTERVISTA A TONINO ARCADU

### La cantina Gostolai cresce, ma i servizi non tengono il passo

Per l'imprenditore Tonino Arcadu il problema è fare conti con i disservizi infrastrutturali e con l'inefficienza della Pubblica amministrazione.

Oliena. Tutto nasce dalla passione per i vitigni autoctoni e la loro storia: il Cannonau in Barbagia e in Ogliastra ha radici che si perdono nella notte dei tempi, persino Elena nell'Odissea versava agli afflitti un goccio di Nèpente, il più blasonato dei vini canno-

nau, se non altro per gli elogi che ricevette da Gabriele D'Annunzio a metà del 1800 in occasione di una visita al paese ai piedi del Corraisi.

"Un vino è la sua storia", per l'enologo Tonino Arcadu proprietario della cantina Gostolai non c'è dubbio. Non è un caso che Arcadu investa nella ricerca, fino a tornare indietro ai tempi dei nuragici epoca alla quale risale l'origine del Cannonau.

Grazie alla collaborazione del Cras, gli studi hanno prodotto risultati im-

portanti illustrati in occasione del Vinitaly 2006 in un convegno organizzato dallo stesso enologo olianese: "Fino a non troppo tempo fa si sosteneva che il Cannonau fosse stato di importazione fenicia, finalmente la ricerca ha fatto luce sulle origini".

Unica azienda in Sardegna ad investire in ricerca storiografica: "Non farà il vino più buono, ma la storia affascina, se ne parla, si diffonde il messaggio e cresce l'immagine", rimarca Arcadu.

Un'operazione di marketing in grande stile per il quale l'enologo olianese investe ogni anno una buona percentuale dei suoi guadagni.

### **Gostolai è cresciuta in questi 18 anni, il Nepente si è bevuto tanto?**

Con molto sacrificio e con molto lavoro, i risultati e le soddisfazioni sono arrivati. Allora non era facile credere in un progetto del genere da queste parti, dove ognuno produceva per il consumo familiare e il vino che restava veniva venduto sfuso.

### **Lei produce 11 etichette diverse. Che momento vive attualmente?**

Da lavoro a quattro persone, a me, più altri tre lavoratori. La crescita è più lenta e per piazzare la stessa quantità che piazzavo anni fa, investo molto di più nella ricerca dei clienti. Prima ogni cliente comprava grandi quantità, oggi arrancano tutti. Avrei bisogno di fare altri investimenti, il grande limite sono i capitali: l'accesso al credito è difficile".

### **Le banche il grande problema delle imprese sarde. Ma il livello istituzionale sta puntando sui progetti a tasso agevolato.**

Molti progetti sono legati alla carta e poco alla realtà. Molte aziende della penisola hanno presentato il progetto con tanto di carte in regola, sono state finanziate e si sono portate dietro pianti e disperazione. Gli istituti di credito non sono mai riusciti a vedere le carte delle piccole imprese alle quali magari mancava qualcosa dal punto di vista burocratico, ma arrivano a radicarsi nel territorio. Le banche finanziano nel periodo di espansione dell'impresa, poi non hanno più interesse. Io vorrei rinegoziare alcuni mutui e razionalizzare la mia posizione, ma mi si dice che la banca non prevede quel tipo di operazione. So-

no un cliente che ha sempre pagato le rate, possibile che mi si tolga il respiro? La Sardegna ha questo grande handicap: manca l'elasticità da parte degli istituti di credito e purtroppo non è il solo handicap. Vi sono troppe cose che scoraggiano ad investire.

### **Quali sono gli altri limiti che ha incontrato?**

Non è una novità: le infrastrutture mi hanno portato all'esasperazione. Io mi sono insediato nella zona industriale d'Oliena dal 2004. Solo un mese fa mi hanno allacciato il telefono. Fuori abbiamo la luce di cantiere, ho dovuto portare con i bidoni l'acqua per l'impasto.

Da queste parti manca l'assistenza tecnologica che è un handicap non da poco. E poi la burocrazia: una piccola impresa che non ha un ufficio apposito per sbrigare le pratiche soccombe con le multe dei pagamenti scaduti.

### **Secondo lei la Barbagia sta cambiando? Sta maturando la coscienza d'impresa?**

Prima di partire dobbiamo avere coscienza di chi siamo e spesso non ce l'abbiamo, dobbiamo imparare a chiedere e a non aver paura di lavorare. Passiamo subito da uno stato di depressione a uno stato di esaltazione e poi torniamo di nuovo giù. Il problema è non gettare la spugna. Il trucco è crederci e non demoralizzarsi.

### **E tornata però la voglia di coltivare la terra proprio in virtù della crescita della cultura del vino**

Negli ultimi 4 o 5 anni il settore prometteva guadagni che nessun altro prometteva.

In questi ultimi due anni è più difficile investire, il vino non tira più come



negli anni del boom. Dobbiamo essere noi ad inventarci gli sbocchi.

### **Qual è il mercato di Gostolai ?**

Per l'80% è quello sardo, un 10% nella penisola e il resto in Svizzera, Germania e Svezia. Recentemente sto tentando di entrare in Giappone ma non è facile entrare nel mercato internazionale, ci vogliono capitali e potere contrattuale. Al momento io in Giappone lavoro per mezzo di altre aziende che hanno più potere contrattuale della mia.

### **Quanto costano i suoi vini?**

C'è la "Riserva", invecchiato di due anni, che in enoteca costa dai 15 ai 17 euro a bottiglia. I vini dolci, il "Cantico" e "Su gucciu", si aggirano intorno ai 12 euro, ma abbiamo anche prodotti di 6 euro.

### **Qual è la ricetta per tornare a vendere un vino come questo, prodotto da un vitigno autoctono?**

C'è solo una strada, continuare con il discorso del territorio e della qualità, unirsi come sta succedendo con la nascita del Consorzio di tutela del Cannonau, cercare altri mercati, investire in marketing e ricerca, aiutare a migliorare un sistema politico che così com'è non aiuta gli imprenditori.

## INTERVISTA A PIETRO ITALI: NEXT UNA GRANDE OPPORTUNITÀ'

Pietro Itali: "Next è una grande opportunità". Ai comuni che non hanno ancora aderito consiglia: "Non lasciatevi scappare un'occasione che offre servizi efficienti a costi zero"

Sensibile alle problematiche dell'informatizzazione della pubblica amministrazione, il referente del progetto Next del Comune di Olbia Pietro Itali, sottolinea l'importanza del progetto e-government in Sardegna. Lo fa da un'ottica privilegiata: il comune di Olbia aveva informatizzato alcuni settori prima dell'adesione al Progetto Next. Un comune che ha realizzato alcuni processi autonomamente senza avere a fianco una struttura a cui appoggiarsi. Per questo Itali non ha dubbi nel consigliare a tutti i comuni che ancora non hanno aderito a Next, di cogliere al volo l'opportunità di avere un supporto tecnico, quale quello offerto dal progetto Next:

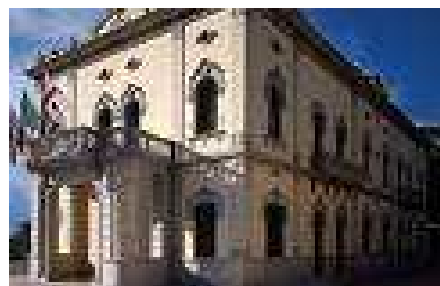
*"Il fatto di poter avere un software da utilizzare per i comuni aderenti, a costo zero, è un'opportunità importantissima, sicuramente da sfruttare. Noi abbiamo aderito al progetto Next sin dall'inizio e ci siamo posti un obietti-*

*vo : entro quest'anno dobbiamo assolutamente decollare soprattutto per quanto riguarda la messa a regime dei servizi relativi alle informazioni ai cittadini".*

Itali fa il punto della situazione dopo aver da anni assistito e partecipato all'evoluzione del progetto Next :

*" Nonostante il grande lavoro di sinergie tra Province, all'inizio si è diffidato delle cose semplici che Next proponeva: cose che non costano niente e si possono utilizzare nell'immediato. In quella fase come comune di Olbia abbiamo lavorato per dare un contributo di proposte per la realizzazione del Multiportale".*

Pietro Itali ribadisce da anni l'enorme servizio di comunicazione che offre il Multiportale Next : *"L'offerta è seria -spiega Itali- perché mette a disposizione ciò che il cittadino cerca, ovvero il facile utilizzo e l'accesso che offra sicurezza. I progettisti, tenuto conto di quest'ultima esigenza, hanno creato un minimo di barriera. Il cittadino che vi entra, inoltre, trova nei dettagli le informazioni che cerca per ogni comune, ma anche informazioni generali o relative alle normative in materia.*



*In più è da sottolineare l'aspetto del dialogo istituzionale tra amministrazioni, anch'essa una grande opportunità".*

L'offerta dei servizi on-line è molto richiesta, per Itali, tutti i comuni dovrebbero raggiungere con celebrità un livello organizzativo di servizi che dia efficienza e che porti alla trasparenza della Pubblica amministrazione:

*"Oggi è possibile da qualsiasi postazione entrare in rete e avere le informazioni di tutti i comuni: il cittadino, o professionista o impresa, che lo voglia utilizzare ha davanti a sé una sorta di carta di servizi ad ampio raggio. Le pratiche richieste possono essere visionate in qualsiasi momento: si ha la possibilità di vedere a che punto è l'iter burocratico e chi lo segue. Questo è ne più e ne meno la realizzazione della trasparenza della Pubblica amministrazione, tanto e a lungo rivendicata dai cittadini".*

Per questo l'esperto di informatica del comune di Olbia consiglia a comuni che non hanno aderito a Next: *"Sarebbe utile che chi non l'ha fatto non si lasci scappare un'occasione come questa, lo ripeto, è una grande opportunità: Next offre dei servizi pronti a costo zero".*



## Next: Lo stato del Progetto

**Settembre 2007, la pausa estiva per riposare e fare il punto sul progetto. Il Progetto Next a pieno regime.**

Aumentano le adesioni e i Comuni si adeguano ai servizi messi a disposizione dal Progetto Next recependo le qualità dell'offerta della Provincia di Nuoro e dell'equipe progettuale. Dai dati emerge un'impennata del pro-

getto negli ultimi mesi, dopo il pressing esercitato della Provincia, ente capofila del progetto, sulle Amministrazioni e gli Enti Partner affinché ne comprendessero la validità e ne utilizzassero i servizi messi a loro disposizione gratuitamente. Le adesioni e le attivazioni sono decisamente aumentate come anche l'utilizzo dei servizi da parte degli Enti.

La popolarità del Progetto, ancora scarsa nei primi mesi del 2007, si è estesa in tutti i territori, anche grazie alla campagna pubblicitaria, che ne ha consentito una più capillare diffusione. Nuove adesioni sono arrivate dal sassarese (Ossi), dall'hinterland cagliaritano (Elmas e Assemini), e soprattutto dall'Ogliastra (Arzana, Elini e Villagrande Strisaili), tutti questi segnali inequivocabili dell'ingresso del Progetto Next nella vita dei Sardi.

Il 2007 è stato significativo, oltre che per le adesioni, per l'attivazione dei servizi e l'effettivo utilizzo del multi portale e dei servizi Next da parte di cittadini e Amministrazioni Comunali.

Oltre all'URP (ufficio relazioni col pubblico), servizio inizialmente più

utilizzato, nel 2007 è cresciuto l'apprezzamento per l'innovativo Sportello Unico alle Attività Produttive.

Diversi comuni hanno attivato con successo il SUAP, seguendo l'esempio del Comune di Nuoro. Il capoluogo Barbaricino, dopo aver sperimentato con successo e potuto apprezzare la strutturazione dello SUAP di progetto, ha avviato un'intensa attività sul portale, utilizzandone appieno i servizi.

I dati positivi appena evidenziati non devono comunque far cullare sugli allori Gli Amministratori Provinciali, gli Enti partner e i cittadini sardi interessati al Progetto. Il Progetto cresce se viene utilizzato, e un più diffuso utilizzo permetterà di adeguare i servizi alle esigenze di ciascuna comunità e di ciascun target di cittadini, rendendolo in tal modo più efficiente e garantendo il proseguo dell'esperienza digitale.



## Next: Lo stato del Progetto

### Il Suap: un successo annunciato.

Tra i diversi servizi messi a disposizione dal progetto Next, per gli utenti e gli amministratori, il più apprezzato, è senz'altro il SUAP. Ciò si rileva dai dati rilevati relativi alla tipologia e al numero di pratiche inoltrate per mezzo dello Sportello Unico. Il SUAP offre una serie di informazioni complesse, dettagliate ed aggiornate sulle imprese isolate. Grazie alla correlazione con i servizi informativi e di

supporto messi a disposizione dal progetto, in modo particolare l'SOS imprese, attivo e raggiungibile online e telefonicamente, lo Sportello Unico è diventato uno strumento indispensabile per le aziende localizzate nelle Amministrazioni che l'hanno attivato.

L'esperienza principale è quella del Comune di Nuoro, che può essere definito il coraggioso precursore nell'utilizzo dello Sportello Unico, il quale gestisce le sue pratiche in modo in-

dissolubile da Next. La diffusione del servizio è partita e, a giudicare dai dati, riuscirà a sorpassare altri Sportelli Unici digitali attivati in Sardegna. È forse ancora presto per dirlo, ma di certo lo sviluppo del SUAP è indicativo del successo che il Progetto sta riscuotendo nell'Isola, e fa ben sperare per il futuro di Next e per una sua capillare diffusione.



## L'Offerta Formativa di NeXT

Grazie alla collaborazione con il Progetto TRIO ([www.progettotrio.it](http://www.progettotrio.it)), la comunità del progetto NEXT ha a disposizione una propria area dedicata a partire dalla quale è possibile fruire gratuitamente di un tutti gli oltre 1.100 corsi di tele-formazione erogati dalla piattaforma TRIO.

TRIO (tecnologie, ricerca, innovazione, orientamento per la formazione professionale) è un progetto di tele formazione messo a punto dalla Regione Toscana, il cui obiettivo ultimo, identificabile con il concetto del "life long learning" ("formazione permanente"), è quello di rendere possibile a chiunque, dovunque ed in qualsiasi momento di avere l'istruzione desiderata: e questo sia che si parli d'istruzione professionale e specialistica che di cultura generale.

Ogni cittadino, una volta registrato nel sistema, diventa un utente TRIO ed ha diritto ad accedere gratuitamente ai prodotti didattici per l'auto formazione e fruirne dal proprio computer. L'utente può consultare il Catalogo Corsi e rendersi conto del vasto numero di Aree Tematiche disponibili su TRIO, cliccando su una delle Aree è possibile navigare all'interno dell'elenco Corsi. Una volta che l'Utente ha individuato il corso di interesse, può accedere alla scheda del corso e iscriversi.

La frequenza ai corsi è completamente gratuita!

Una volta registrato, l'utente entrerà nella My Home, cioè nella propria pagina personale in cui è in evidenza il box I Miei Corsi, dove viene visualizzata la situazione dei corsi prescelti. La My Home è una vera e propria consolle di navigazione da cui l'utente

può accedere, oltre che ai propri corsi, a tutti gli altri servizi che TRIO mette a disposizione: Tutoraggio onli-

ne, aule virtuali, Community, i links prescelti, agenda, help desk etc...