



**Regione Toscana**



# STAR MANUALE UTENTE

Versione 1.10 aggiornata al 13/06/2019

*Manuale d'uso del Sistema Telematico di  
Accettazione Regionale delle pratiche SUAP*



**STAR**  
SISTEMA TELEMATICO ACCETTAZIONE REGIONALE

Regione Toscana





# Indice

<b><u>1</u></b>	<b><u>REQUISITI</u></b>	<b><u>4</u></b>
1.1	ACCESSO CON CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI	4
1.2	ACCESSO ATTRAVERSO L'IDENTITÀ SPID	7
1.3	LIVELLI DI AUTORIZZAZIONE NELL'ACCESSO ALLE PRATICHE	8
1.3.1	FUNZIONALITÀ DEL PRESENTATORE	9
1.3.2	FUNZIONALITÀ DELL'INTESTATARIO	11
<b><u>2</u></b>	<b><u>CREAZIONE DI UNA PRATICA SUAP</u></b>	<b><u>13</u></b>
2.1	ACCESSO AL SERVIZIO	13
2.2	SCELTA DELL'ATTIVITÀ E DELL'INTERVENTO	15
2.3	COMPILAZIONE DELLA PRATICA	18
2.3.1	INDICAZIONI PER COMPILARE CORRETTAMENTE ALCUNI QUADRI DELLA PRATICA	20
2.3.2	CASI PARTICOLARI DURANTE LA COMPILAZIONE	23
2.4	FIRMA DELLA PRATICA	26
2.5	TRASMISSIONE DELLA PRATICA	29
<b><u>3</u></b>	<b><u>ACCESSO ALLE PRATICHE IN SOSPESO (NON ANCORA TRASMESSE)</u></b>	<b><u>30</u></b>
3.1	ACCESSO AL SERVIZIO	30
3.2	RIPRENDERE LA COMPILAZIONE DI UNA PRATICA	30
<b><u>4</u></b>	<b><u>ACCESSO ALLE PRATICHE TRASMESSE</u></b>	<b><u>31</u></b>
4.1	ACCESSO AL SERVIZIO	31
4.2	DOWNLOAD DELLA PRATICA	31
<b><u>5</u></b>	<b><u>INVIO DI INTEGRAZIONI E CONFORMAZIONI (PER PRATICHE GIÀ TRASMESSE)</u></b>	<b><u>34</u></b>
<b><u>6</u></b>	<b><u>RICEZIONE DI COMUNICAZIONI DAL SUAP (PER PRATICHE GIÀ TRASMESSE AL SUAP)</u></b>	<b><u>44</u></b>
<b><u>7</u></b>	<b><u>DINIEGO (PER PRATICHE GIÀ TRASMESSE AL SUAP)</u></b>	<b><u>46</u></b>
<b><u>8</u></b>	<b><u>CASI PARTICOLARI</u></b>	<b><u>48</u></b>
8.1	INVIO DI PRATICHE CHE SUPERANO LA DIMENSIONE STANDARD (ALLEGATI PESANTI)	48
<b><u>9</u></b>	<b><u>DOMANDE FREQUENTI E RELATIVE RISPOSTE</u></b>	<b><u>49</u></b>
<b><u>10</u></b>	<b><u>SERVIZIO DI HELP DESK</u></b>	<b><u>51</u></b>



## Premessa

Il presente Manuale fornisce una guida per l'utilizzo del portale STAR ai fini della compilazione, firma e invio effettivo di una pratica al Suap; è utile anche per alcune fasi successive all'invio della pratica.

Il Capitolo 1 spiega **che cosa bisogna avere per poter inviare una pratica al Suap**:

- il certificato di autenticazione o l'identità SPID (che permette di accedere al sistema STAR)
- il certificato di firma (che permette di firmare i file prima dell'invio al SUAP).

Inoltre spiega **come risolvere eventuali problemi di accesso a STAR**.

Il Capitolo 2 spiega come compilare, firmare e inviare la pratica al Suap. In particolare:

il paragrafo 2.3 spiega come **compilare la pratica** .

il paragrafo 2.4 spiega come **firmare la pratica**.

Il paragrafo 2.5 spiega come **trasmettere effettivamente la pratica al Suap**.

Il Capitolo 3 spiega come **riprendere la bozza di una pratica lasciata in sospeso**.

Il Capitolo 4 spiega come rivedere **una pratica già trasmessa**.

Il Capitolo 5 spiega come inviare le **Integrazioni** (per pratiche già trasmesse al SUAP).

Il Capitolo 6 spiega come leggere le **Comunicazioni** (per pratiche già trasmesse al SUAP)

Il Capitolo 7 spiega come esaminare l'eventuale **Diniego** ricevuto (per pratiche già trasmesse)

Il Capitolo 8 spiega la gestione di casi particolari (es: pratiche che superano dimensione standard).

Il Capitolo 9 riporta **le domande frequenti degli utenti, e le relative risposte**.

Il Capitolo 10 riporta i riferimenti del servizio di Help Desk.



# 1 Requisiti

Per poter accedere al sistema STAR è necessario essere in possesso di un certificato di autenticazione che risponda ai requisiti della Carta Nazionale dei Servizi (presente in tutte le carte CNS, come ad esempio la Tessera Sanitaria), oppure utilizzare credenziali SPID intestate a persona fisica.

Per poter firmare i documenti relativi alla pratica, è necessario essere in possesso di un certificato di firma valido.

Quindi, per poter inviare una pratica al Suap, è necessario avere sia un **certificato di autenticazione** (che permette appunto di accedere al sistema STAR) sia un **certificato di firma** (che permette appunto di firmare i file poco prima di inviarli al SUAP).

**Esistono Smart Card e chiavette USB che possiedono entrambi i certificati.**

(La Tessera Sanitaria, oppure le credenziali SPID intestate a persona fisica, consentono di accedere al sistema e di iniziare a compilare la pratica, ma non permettono poi di firmarla e quindi non permettono di trasmetterla effettivamente al SUAP).

## 1.1 Accesso con Carta Nazionale dei Servizi

L'utente, per verificare che la Smart Card o il supporto USB siano effettivamente una CNS correttamente abilitata ad accedere a STAR, può provare ad accedere al seguente link:

<https://accessosicuro.rete.toscana.it/>

Dopo aver cliccato sul pulsante "Entra con CNS", occorre cliccare sulla icona a forma di Smart Card. **Si dovrebbe così aprire la pagina contenente, fra l'altro, i dati della Smart Card.**

**Se l'utente riesce ad aprire tale pagina**, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB è correttamente importato nel browser (e quindi se poi con il medesimo browser non riesce ad accedere al sistema STAR, allora il problema non è dell'utente).

**Se invece l'utente NON riesce ad aprire tale pagina**, allora vuol dire che il certificato della sua Smart Card/ supporto USB **NON è correttamente importato nel browser** (e quindi quando poi con il medesimo browser l'utente tenta di accedere al sistema STAR, non ci riesce). In tale caso l'utente deve appunto configurare correttamente il browser. Più avanti in questo paragrafo sono riportati alcuni numeri di telefono dove può trovare assistenza, oppure anche dei link a guide on-line dove può trovare utili informazioni per configurare correttamente il suo browser.

Un'altra verifica della corretta configurazione del certificato della carta all'interno del browser viene dal seguente controllo:



- **Se usate come browser Internet Explorer oppure Chrome:**

- aprire il **Pannello di Controllo** di Windows
- selezionare **Reti e Internet**
- aprire la finestra **Opzioni Internet**
- selezionare la linguetta **Contenuto**
- cliccare sul bottone **Certificati**



- in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato.  
Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Personale**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta.

- **Se usate come browser Mozilla Firefox:**

- accedere al menu **Opzioni**
- selezionare **Avanzate**
- premete il tasto **Certificati**
- cliccare il bottone **Mostra Certificati**



- in questa fase, dovrebbe essere richiesto il PIN del vostro certificato.  
Se non è così, vuol dire che il vostro browser non è stato configurato. Per avere indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato (qui sotto sono riportati alcuni numeri di telefono dei fornitori e dei link alle guide di aiuto).
- nella sezione **Certificati Personali**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta



Perciò, se dai controlli sopra effettuati, risulta che il vostro certificato NON è stato importato e configurato all'interno del browser, allora vi consigliamo di contattare l'assistenza telefonica offerta dal fornitore della Carta CNS, oppure usare la guida che il fornitore stesso mette a disposizione sul proprio sito internet.

Si riporta di seguito i numeri di telefono di assistenza di alcuni fornitori di Carte CNS, assieme ai link di alcune guide di configurazione:

**NOTA PER CHI POSSIEDE una "Aruba Key" oppure una "Business Key Infocert":**

I possessori di tali chiavette USB, possono provare ad accedere a e al sistema STAR, utilizzando il browser presente dentro la chiavetta USB (e così provare ad evitare di importare i certificati nel browser del loro computer):

- su Aruba Key il browser "Firefox Portable" si trova sotto la voce "Applicativi".
- su Business Key di Infocert, il browser "Firefox Portable" si trova da "Utilizza la BUSINESS KEY con le applicazioni del tuo PC"

Ovviamente, se con tali browser della chiavetta non riescono ad accedere, allora devono eseguire l'importazione dei certificati, avvalendosi dei numeri di assistenza telefonica qui sotto riportati e/o delle guide di configurazione.

- Carta Sanitaria Elettronica tel. 800 004477  
<http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/quida-all-uso/>  
<http://www.regione.toscana.it/-/carta-nazionale-dei-servizi>  
<http://www.regione.toscana.it/servizi-online/servizi-sicuri/carta-sanitaria-elettronica/>
- Aruba tel. 0575 0504  
<http://ticket.aruba.it/kb/a3354/utilities-di-aruba-key-ed-utilizzo-con-altri-applicativi.aspx>  
[https://www.pec.it/documenti/20140417\\_ArubaKey\\_GUIDA\\_RAPIDA.pdf](https://www.pec.it/documenti/20140417_ArubaKey_GUIDA_RAPIDA.pdf)  
<http://www.pec.it/DocumentazioneFirmaDigitale.aspx>
- Infocert tel. 199 500 130  
<https://www.firma.infocert.it/installazione/certificato3.php>
- Infocamere tel. 199 500 000  
[https://www.card.infocamere.it/infocard/pub/assistenza\\_5442](https://www.card.infocamere.it/infocard/pub/assistenza_5442)



## 1.2 Accesso attraverso l'identità SPID

In alternativa alla Carta Nazionale dei Servizi, è possibile accedere al sistema STAR attraverso una identità SPID intestata a persona fisica, che permette quindi di iniziare a compilare la pratica. Si ribadisce, come già detto all'inizio di questo capitolo, che per poter poi firmare la pratica e inviarla effettivamente al Suap, occorre possedere anche un dispositivo (ad esempio una Smart Card o una chiavetta Usb) che sia dotato del certificato di firma digitale.

SPID è il sistema di autenticazione che permette a cittadini e imprese di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione e dei privati aderenti con un'identità digitale unica. L'identità SPID è costituita da credenziali (nome utente e password) che vengono rilasciate all'utente e che permettono l'accesso a tutti i servizi online.

Per ottenere un'identità SPID è necessario rivolgersi ad uno dei gestori di identità (Identity provider) accreditati dall'Agenzia per l'Italia Digitale. I gestori verificano le identità degli utenti attraverso diverse modalità e con differenti procedure e emettono l'identità digitale unica rilasciando le credenziali necessarie per l'accesso ai servizi.

Per maggiori informazioni sull'accesso attraverso SPID, su come ottenere le credenziali, e su come risolvere eventuali problemi dopo averle ottenute, **si può telefonare ai seguenti numeri di assistenza, in base anche al tipo di gestore:**

Supporto SPID: 06 82 88 87 36

Infocert 199 500 130

Poste 803 160 da rete fissa, e 199 100 160 da rete mobile

Sielte 800 11 33 22

Tim 800 405 800

Comunque, per maggiori dettagli su questi numeri di assistenza (orari, eventuale costo, ecc.) si veda:

<http://www.spid.gov.it/serve-aiuto>

Altri link:

<http://www.spid.gov.it/#registrati>

<http://www.spid.gov.it/domande-frequenti>

<http://www.spid.gov.it/>

**spid** Sistema Pubblico  
di Identità Digitale



## 1.3 Livelli di autorizzazione nell'accesso alle pratiche

Nei due paragrafi precedenti, abbiamo mostrato che si può accedere al sistema STAR con due modalità: o con la Carta Nazionale dei Servizi, oppure con l'identità digitale SPID.

Ma, indipendentemente da quale modalità si usi, la possibilità di vedere e/o modificare una certa pratica è regolato da precise autorizzazioni.

Prima di elencarle, facciamo un breve richiamo sui termini usati per chiamare i diversi profili (Presentatore e Intestatario) con cui un utente può accedere al sistema STAR.

### 1) Presentatore

Nella Smart Card (o chiavetta USB, o credenziali SPID), che si usa per accedere a STAR, è contenuto un certificato di autenticazione relativo ad un determinato codice fiscale.

**Quel codice fiscale stabilisce chi è il Presentatore della domanda.**

### 2) Intestatario

**L'Intestatario della pratica è il titolare della pratica (titolare dell'impresa, o legale rappresentante, o institore, ...).**

L'Intestatario **può coincidere** con il Presentatore della domanda: in tal caso, come vedremo più in dettaglio nel paragrafo 2.3, il Presentatore e l'Intestatario, durante la compilazione della pratica, nel quadro IDENTIFICAZIONE, deve selezionare la voce "Dichiarante e sottoscrittore" nella tendina "in qualità di".

Oppure l'Intestatario **può essere un soggetto diverso** dal Presentatore: in tal caso il Presentatore funge da intermediario e, come vedremo più in dettaglio nel paragrafo 2.3, il Presentatore, nel quadro IDENTIFICAZIONE, nella tendina "in qualità di" deve selezionare una tra le seguenti due voci: "Incaricato alla presentazione" oppure "Procuratore Speciale".



### 1.3.1 Funzionalità del Presentatore

Illustriamo di seguito le funzionalità del Presentatore, suddivise in base al fatto che il Presentatore acceda alle pratiche in sospeso, oppure a quelle già inviate.

#### **CASO A) Funzionalità del Presentatore nel caso di Accesso alle pratiche in sospeso.**

Il Presentatore, quando accede a STAR ed entra nella Sezione contenente le pratiche non ancora inviate (pratiche in sospeso), **vede e può modificare:**

- 1) Le pratiche che lui sta compilando per se stesso (cioè le pratiche in cui lui stesso è anche l'Intestatario della pratica).**
- 2) Le pratiche che lui sta compilando per un altro soggetto Intestatario** (cioè, le pratiche in cui, durante la compilazione del quadro A1, ha indicato come Intestatario una persona diversa da sé).

Questa situazione è riassunta nella figura sottostante, dove si nota che l'utente che ha acceduto a STAR (Mario Rossi) vede, nella Sezione delle pratiche in Sospeso:

- la pratica che lui (Mario Rossi) sta compilando per se stesso (1° riga) sulla quale ha la possibilità di riprenderla e proseguirla, oppure di eliminarla.
- la pratica che lui (Mario Rossi) sta compilando per un altro soggetto Intestatario (Giovanni Bianchi, alla 2° riga): anche su essa ha la possibilità di riprenderla o di eliminarla.





## CASO B) Funzionalità del Presentatore nel caso di Accesso alle pratiche già inviate.

Il Presentatore, quando accede a STAR ed entra nella Sezione contenente le pratiche già inviate, vede:

- 1) **Le pratiche che lui ha compilato per se stesso (cioè le pratiche in cui lui stesso è anche l'Intestatario della pratica).**
- 2) **Le pratiche che lui ha compilato per un altro soggetto Intestatario (cioè, le pratiche in cui, durante la compilazione del quadro A1, ha indicato come Intestatario una persona diversa da sé).**

Questa situazione è riassunta nella figura sottostante, dove si nota che l'utente che ha acceduto a STAR (Mario Rossi) vede, nella Sezione delle pratiche in Sospeso:

- la pratica che lui (Mario Rossi) ha compilato per se stesso (1° riga) sulla quale ha la possibilità di vederne i dettagli.
- la pratica che lui (Mario Rossi) ha compilato per un altro soggetto Intestatario (pratica fatta per Giovanni Bianchi alla 2° riga) sulla quale ha la possibilità sia di vederne i dettagli (premendo il tasto "Dettaglio"), sia di affidarla ad altro intermediario premendo il pulsante "Modifica".

Pratica	Data	Stato	Azioni
Pratica compilata da Mario Rossi	12/12/2012	Sospeso	Dettaglio
Pratica compilata da Giovanni Bianchi	12/12/2012	Sospeso	Dettaglio Modifica



### 1.3.2 Funzionalità dell'Intestatario

Illustriamo di seguito le funzionalità dell'Intestatario, suddivise in base al fatto che l'Intestatario acceda alle pratiche in sospeso, oppure a quelle già inviate.

#### CASO A) Funzionalità dell'Intestatario nel caso di Accesso alle pratiche in sospeso.

L'Intestatario (cioè il titolare della pratica), quando accede a STAR ed entra nella Sezione contenente le pratiche in sospeso, **vede**:

- 1) Le pratiche che lui stesso sta compilando (le vede in quanto in tale caso è lui stesso il Presentatore della domanda).**
- 2) Le pratiche che un altro soggetto Presentatore sta compilando per suo conto** (cioè, vede anche le pratiche in cui, un altro Presentatore, durante la compilazione del quadro A1 lo ha indicato come Intestatario, indicandolo appunto nei campi Nome, Cognome e Codice Fiscale di tale quadro A1).  
Per tali pratiche NON ha la possibilità di accedere ai dati (perché altrimenti modificherebbe le informazioni che un altro soggetto sta elaborando). Ha però la possibilità di eliminare la pratica in compilazione (cioè rimuovere l'intermediario).

Questa situazione è riassunta nella figura sottostante, dove si nota che l'utente che ha acceduto a STAR (Giovanni Bianchi) vede, nella Sezione delle pratiche in Sospeso:

- la pratica che lui (Giovanni Bianchi) sta compilando (1° riga) per sé, sulla quale ha sia la possibilità di riprenderla e proseguirla, che di eliminarla.
- la pratica che un altro soggetto Presentatore (Mario Rossi) sta compilando per suo conto (2° riga) sulla quale ha soltanto la possibilità di eliminarla.



## CASO B) Funzionalità dell'Intestatario nel caso di Accesso alle pratiche già inviate.

L'Intestatario (cioè il titolare della pratica), quando accede a STAR ed entra nella Sezione contenente le pratiche già presentate (inviato), **vede**:

- 1) Le pratiche che **lui stesso** ha compilato e inviato (le vede in quanto in tale caso è stato lui stesso il Presentatore della domanda).
- 2) Le pratiche che un altro soggetto Presentatore gli ha compilato e inviato per suo conto (cioè, vede anche le pratiche in cui, un altro Presentatore, durante la compilazione del quadro A1 lo ha indicato come Intestatario, indicandolo appunto nei campi Nome, Cognome e Codice Fiscale di tale quadro A1).  
Per tali pratiche, l'Intestatario può cambiare il Presentatore (cioè colui che gli ha fatto da intermediario).

Questa situazione è riassunta nella figura sottostante, dove si nota che l'utente che ha acceduto a STAR (Giovanni Bianchi) vede, nella Sezione delle pratiche già inviate (già presentate):

- la pratica che lui stesso ha compilato per sé (1° riga) sulla quale ha la possibilità di vederne i dettagli.
- la pratica che un altro soggetto Presentatore (Mario Rossi) ha compilato e inviato per suo conto (2° riga) sulla quale ha la possibilità di vederne i dettagli. Inoltre, in tale pratica, cliccando sul pulsante "Modifica", appare la finestra mostrata in fondo a questa pagina. Questa finestra che dà all'utente la possibilità di cambiare intermediario.

Numero	Descrizione	Presentatore	Intestatario	Stato	Operazioni
12345678901234567890	Pratica di esempio	Giovanni Bianchi	Giovanni Bianchi	Invia	Dettagli
12345678901234567890	Pratica di esempio	Mario Rossi	Giovanni Bianchi	Invia	Dettagli

Modifica

Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Codice Fiscale: \_\_\_\_\_

Modifica

## 2 Creazione di una pratica Suap

### 2.1 Accesso al servizio

Per accedere al servizio STAR, bisogna anzitutto andare sul sito istituzionale del Comune di competenza territoriale, cioè del Comune al quale si vuole inviare la pratica.

Dalla pagina iniziale di tale sito istituzionale, seguendo il collegamento per il SUAP e per il nuovo sistema STAR, si accede ad una pagina in cui sono presenti, tra gli altri, i seguenti due link:

- “Invia la pratica online” (o “Inviare la pratica online”): serve per creare una nuova pratica.
- “Segui la pratica”: serve per riprendere una pratica compilata parzialmente e mai inviata o per accedere a pratiche già inviate in riferimento alle quali possono essere necessarie ulteriori azioni (es conformazioni) , come verrà spiegato più in dettaglio nel paragrafo 3.2

Per creare una nuova pratica, cliccare dunque sul link “Invia la pratica online”.

Viene chiesto se si desidera accedere utilizzando la propria carta CNS oppure le credenziali SPID:

**AUTENTICAZIONE**

Per accedere al servizio Portale Appalti occorre autenticarsi.  
Puoi utilizzare gli strumenti di autenticazione Carta Nazionale dei Servizi (CNS) oppure Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID)

[entra con CNS](#) [entra con SPID](#)

- Se si seleziona “Entra con CNS”, comparirà il seguente menu:



Cliccando sull'icona della Smart card, verrà richiesto di inserire il proprio PIN.

Se il certificato inserito non viene riconosciuto o il browser non è configurato correttamente, allora verrà visualizzato un messaggio di errore. In tal caso, occorre configurare correttamente avvalendosi eventualmente dell'assistenza tecnica telefonica o delle guide in rete, come già indicato al paragrafo 1.1.

- Se invece si seleziona “Entra con SPID”, comparirà l'elenco dei gestori:



Selezionando il proprio gestore comparirà una schermata dove verrà richiesto di inserire le proprie credenziali (si ricorda che le credenziali SPID devono essere intestate a persona fisica e non giuridica). In seguito verrà inviato all'utente un codice OTP (one-time password), valido per un solo accesso al servizio.

## 2.2 Scelta dell'attività e dell'intervento

Dopo che si è entrati sul portale STAR, compare (come mostra la schermata sottostante) un albero nel quale bisogna scegliere l'attività, e l'intervento desiderato:

### SCelta DELL'ATTIVITÀ E DELL'INTERVENTO

In questa sezione è necessario individuare l'attività specifica

Ricerca istantanea

LISTA INTERVENTI

- ☐ **01 - AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA**
- ☐ A - AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
- ☐ B - ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVITÀ MINIERE
- ☐ C - ATTIVITÀ MANIFATTURIERE
- ☐ D - FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA
- ☐ E - FORNITURA DI ACQUA, RETI FOGNARIE, ATTIVITÀ DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RINAGAMENTO
- ☐ F - COSTRUZIONI
- ☐ G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO
- ☐ H - TRASPORTO E MAGAZZINAGGIO
- ☐ I - ATTIVITÀ DEI SERVIZI DI ALLOGGIO E DI RISTORAZIONE
- ☐ J - SERVIZI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE
- ☐ K - ATTIVITÀ FINANZIARIE E ASSICURATIVE
- ☐ L - ATTIVITÀ IMMOBILIARI
- ☐ M - ATTIVITÀ PROFESSIONALI, SCIENTIFICHE E TECNICHE
- ☐ N - NOLEGGIO, AGENZIE DI VIAGGIO, SERVIZI DI SUPPORTO ALLE IMPRESE
- ☐ P - ISTRUZIONE
- ☐ Q - SANITÀ E ASSISTENZA SOCIALE
- ☐ R - ATTIVITÀ ARTISTICHE, SPORTIVE, DI INTRATTENIMENTO E DIVERTIMENTO
- ☐ S - ALTRE ATTIVITÀ DI SERVIZI
- ☐ Z - REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITÀ PRODUTTIVA NON NOTA
- ☐ Moduli/attività preliminare

Cliccando su una cartella, la si espande e si vede il suo contenuto (che spesso è costituito da altre sotto-cartelle), e si può così arrivare a scegliere l'attività e l'intervento desiderato.

**Ad esempio**, nella schermata sottostante, si sta selezionando:

**Attività:** 01.12 - Coltivazione di riso

**Intervento:** Avvio

Scegli l'attività ed il tuo intervento

- ☐ A - AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
  - ☐ 01 - COLTIVAZIONI AGRICOLE E PRODUZIONE DI PRODOTTI ANIMALI, CACCIA E S
  - ☐ 01.1 - COLTIVAZIONE DI COLTURE AGRICOLE NON PERMANENTI
    - ☐ 01.11 - Coltivazione di cereali (escluso il riso), legumi da granella e semi oleosi
    - ☐ 01.12 - Coltivazione di riso
      - ☐ **Avvio**
      - ☐ Variazione
      - ☐ Subingresso
      - ☐ Altri adempimenti amministrativi
      - ☐ Cessazione
      - ☐ Adempimenti tecnici
    - ☐ 01.13 - Coltivazione di ortaggi e meloni, radici e tuberi



Un altro modo per cercare un'attività nell'albero, è quello di cliccare in alto sul pulsante "Ricerca testuale", e inserire nella casella di testo sottostante, una piccola parte di una parola chiave; dopo una piccola attesa, compare un elenco di attività che contengono quella parola chiave.

**Comunque, qualora si abbiano dubbi sulla scelta dell'attività e dell'intervento**, occorre contattare l'Ufficio Suap del Comune sul quale si deve ripresentare la pratica, come spiegato al capitolo 10.

Come mostra la schermata precedente, dopo aver selezionato l'attività, bisogna selezionare l'intervento desiderato.

**Di solito, per ogni attività, sono presenti 6 tipi di intervento: Avvio, Variazione, Subingresso, Cessazione, Altri adempimenti amministrativi, Adempimenti tecnici.**

Questi ultimi due interventi, hanno il seguente significato:

- **Altri adempimenti amministrativi:** contiene gli adempimenti locali e gli endoprocedimenti più ricorrenti che potranno essere avviati;
- **Adempimenti tecnici:** contiene gli endoprocedimenti degli Enti terzi (es. AUA) che potranno essere avviati.

Quasi in fondo all'albero, è presente la cartella "Z - REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVA NON NOTA" che è utilizzabile nei casi residuali in cui l'attività non è ancora nota e occorre effettuare interventi di tipo edilizio/urbanistico



In fondo all'albero è presente la cartella "Modulistica Preliminare" che contiene alcuni modelli di frequente utilizzo validi in tutto il territorio regionale:





Dopo aver selezionato l'attività e l'intervento, e premuto "OK" ad una finestra di conferma, si arriva ad una pagina analoga a quella mostrata sotto, in cui si può selezionare alcuni endoprocedimenti da aggiungere alla pratica che ci si accinge a compilare (talvolta, prima di arrivare a tale pagina, bisogna rispondere ad alcune domande preliminari).

**Nel caso in cui uno o più endoprocedimenti siano obbligatori per una certo tipo di attività e di intervento, gli stessi compaiono già selezionati, e non è possibile deselezionarli.**

Ad esempio, nella schermata sottostante, oltre all'attività 01.12 (intervento Avvio, vedi freccia verde), è stato cliccato e selezionato anche l'endoprocedimento "ASL 90" (vedi freccia blu).

**Endoprocedimenti Necessari**

ATTIVITÀ ED INTERVENTI

- **PROCEDIMENTI AMBITRISTRUTTI**
- **Avvio - ILLI - Costituzione di Ob**

**Endoprocedimenti Ricorrenti**

ENDOPROCEDIMENTI EDILIZIA/URBANISTICA

- **DICHIARAZIONE DI CONCLUSIONE LAVORI**
- **011 - ED - Conoscenza preliminare lavori, dimostrazione dell'opera e degli impianti a progetto - 008 000\_2011**
- **PERMISIVO DI COSTRUIRE**
- **011 - ED - Permesso di costruire 008 000\_2011**
- **SCIA**
- **012 - ED - SCIA - 008 000\_2011**

ENDOPROCEDIMENTI ASSISTENZA SANITARIA

- **ACCREDITO**
- **ASL 90 - Notifica all'azienda registrata (Del. 01/03/2014) - 41416**
- **ESULISA**
- **011 - ES - SAN Povero presentato ai progetti di interventi 008 000\_2011**

Avanti    Chiudi

## 2.3 Compilazione della pratica

Dopo aver dunque selezionato l'attività, poi l'intervento e poi gli eventuali endoprocedimenti, si procede alla compilazione della pratica.

**La pratica è composta da vari MODULI, ciascuno dei quali è composto da alcuni QUADRI.**

Ad esempio, nella schermata sottostante, l'utente si accinge a compilare una pratica composta da 3 MODULI (per comodità abbiamo cerchiato in marrone il loro titolo):

- STANDARD 0
- 01.12
- ASL 90

Cliccando sul titolo di un MODULO (cioè nel cerchio marrone), si manda in primo piano tale MODULO, e quindi si può vedere i QUADRI che lo compongono.

Ad esempio, cliccando sul titolo del Modulo "STANDARD 2", si manda in primo piano tale MODULO e si vede che è composto dai seguenti Quadri: "IDENTIFICAZIONE", "01", "02", "A1", "A2", "B", "C", "ONERI", "CONCLUSIONE", "G" (il titolo di questi Quadri è cerchiato in verde nella schermata sottostante).

Cliccando sul titolo di un QUADRO (cioè nel cerchio verde), si manda in primo piano tale QUADRO, e si può quindi compilarne i vari campi. Ad esempio, nella schermata sottostante, cliccando sul Quadro "IDENTIFICAZIONE" lo stesso è stato aperto e compare pertanto compilabile in tutti i campi previsti.

**I Campi a sfondo giallo devono essere compilati obbligatoriamente.**

The screenshot shows a software interface for data entry. At the top, three buttons labeled "STANDARD 0", "01.12", and "ASL 90" are circled in brown. Below them, a section titled "STANDARD 0" contains a row of buttons: "IDENTIFICAZIONE", "01", "A1", "A2", "B", "C", "ONERI", "CONCLUSIONE", and "G". The buttons "IDENTIFICAZIONE" and "CONCLUSIONE" are circled in green. Below this row, there are three input fields with yellow backgrounds, labeled "Nome" (containing "MARIO"), "Cognome" (containing "BIBBI"), and "Indirizzo" (containing "VIA..."). Below these is another input field labeled "In qualità di". At the bottom left, a button labeled "Avanti" is circled in blue.

**Premendo il pulsante “Avanti”** (cerchiato in blu nella schermata precedente), il sistema prova a portarsi al Quadro successivo. Però, se non si è compilato tutti i campi obbligatori del Quadro che si sta lasciando, il sistema mostra una finestra con un messaggio di avvertimento.

Rispondendo a tale messaggio con:

“Correggi” si rimane nel Quadro, e si può quindi compilare i restanti campi obbligatori.

“Procedi” ci si sposta nell’altro Quadro (ovviamente si dovrà poi tornare nel Quadro incompleto, e inserire i dati mancanti obbligatori, altrimenti la pratica non può essere inviata al Suap).

**Quando ci si sposta da un Quadro ad un altro, i dati scritti nel Quadro che si sta lasciando, vengono usati per salvare e aggiornare la bozza che si sta compilando.** Se si chiude il browser prima dell’invio effettivo al Suap, si può successivamente recuperare tale bozza (e così proseguire la compilazione), come è spiegato al capitolo 3 di questo Manuale.

Le icone presenti nei vari QUADRI di ciascun MODULO, hanno il seguente significato:



il file deve essere firmato digitalmente in modalità CADES (p7m). Nel caso in cui il file caricato non sia stato firmato, sarà comunque possibile procedere nella compilazione della pratica; se richiesto dal modulo, il sistema chiederà nuovamente che il file venga firmato prima della conclusione della pratica. (Nei sistemi Windows, per controllare che il file sia firmato in modalità p7m si veda la nota a pagina 28)



ricerca il dato in un elenco



nota informativa per la compilazione



il campo evidenziato non è stato compilato o contiene errori



copia i dati già inseriti, oppure calcola automaticamente il valore

**Nella parte alta della schermata**, durante la compilazione della pratica, è presente il link **SCHEDA DI SPIEGAZIONE** cliccando il quale si apre una scheda informativa dell’attività e dell’intervento che sono stati scelti.

**Nella parte bassa del modulo**, sono sempre visibili i seguenti pulsanti:

- “Presenta la domanda”, che permette di procedere alla successiva fase di firma.
- “Torna a selezione endoprocedimenti” che riporta alla pagina di scelta degli stessi;
- “Anteprima”, che fornisce la possibilità di generare un file .pdf contenente i dati inseriti nella bozza che si sta compilando;
- “Chiudi”, che permette di salvare e chiudere il modulo. Ricordiamo infatti che è possibile sospendere la compilazione di una pratica creata ed accedervi in un secondo momento, come descritto nel capitolo 3.



### 2.3.1 Indicazioni per compilare correttamente alcuni quadri della pratica

#### QUADRO IDENTIFICAZIONE:

Occorre anzitutto ribadire quanto detto al paragrafo 1.3, riguardo a chi è il Presentatore della pratica, e chi è l'Intestatario della pratica, ovvero:

**Presentatore della pratica:** Nella Smart Card (o chiavetta USB, o credenziali SPID), che si usa per accedere a STAR, è contenuto un certificato di autenticazione con un determinato codice fiscale. **Quel codice fiscale stabilisce chi è il Presentatore della domanda.**

**Intestatario della pratica:** è il Titolare della pratica (Titolare dell'Azienda, o il legale rappresentante dell'azienda, o l'instatore, ...) e i cui dati vanno riportati nel quadro A1 (vedi più avanti).

Ciò premesso, può accadere che:

- a) **L'Intestatario della pratica coincide con il Presentatore della pratica:** in tal caso, nel quadro IDENTIFICAZIONE, bisogna selezionare la voce "**Dichiarante e sottoscrittore**" nella tendina "in qualità di".
- b) **L'Intestatario è un soggetto diverso dal Presentatore:** in tal caso il Presentatore funge da intermediario e, nel quadro IDENTIFICAZIONE, nella tendina "in qualità di" deve selezionare:
  - "**Procuratore speciale**" se il Presentatore ha ricevuto dall'Intestatario anche la procura speciale, ai sensi degli art. 1392 e 1393 del codice civile, e quindi il Presentatore firma digitalmente la domanda e gli allegati con la propria Smart Card, ma in nome e per conto di chi gli ha conferito procura.  
Il modulo di procura speciale si trova nella cartella "Modulistica preliminare" che si trova in fondo all'albero delle attività (è l'albero che appare subito dopo aver acceduto a STAR, quando si deve scegliere l'attività, rivedi pagina 16).
  - "**Incaricato alla presentazione**" se il Presentatore NON ha ricevuto dall'Intestatario la procura speciale, poiché la domanda e gli allegati vengono firmati digitalmente con la Smart Card intestata all'Intestatario della pratica.



**QUADRO A1:** in tale quadro inserire i dati anagrafici relativi al titolare della pratica (titolare dell'impresa, o legale rappresentante, o institore, ...).

Perciò, anche se nel precedente quadro "IDENTIFICAZIONE" si è scelto "Incaricato alla presentazione" o "Procuratore speciale", bisogna poi inserire nel quadro A1 i dati anagrafici relativi al titolare dell'impresa (o legale rappresentante o institore, ecc.).

Se nel quadro "IDENTIFICAZIONE" si è messo "Dichiarante e sottoscrittore", il sistema non richiederà di nuovo l'inserimento dei dati relativi (già inseriti nel primo quadro)

**QUADRO A2:** in questo quadro inserire i dati che si riferiscono all'impresa. In particolare:

- **nella tendina in alto "in qualità di"** va scelta la qualità del soggetto indicato nel precedente quadro A1. Pertanto, se nel quadro A1 sono stati inseriti, ad esempio, i dati del titolare di un'impresa individuale, allora occorrerà selezionare la voce "Titolare dell'impresa individuale" nel campo "in qualità di" del quadro A2, e così via.
- **nella casella "dell'impresa con codice fiscale"**, occorre inserire il codice fiscale dell'impresa

dell'impresa con codice fiscale

A questo punto si aprono due diverse possibilità:

- 1) Se l'impresa è iscritta al Registro Imprese, il sistema è in grado di recuperare molti dei dati già presenti in esso, lasciando invece editabili i campi corrispondenti ad eventuali dati non trovati.
- 2) Se l'impresa non è (oppure non è ancora) iscritta al Registro Imprese, tutti i campi vengono mantenuti editabili.

In entrambi i casi, sarà cura del presentatore della pratica completare la compilazione (con particolare riferimento ai dati obbligatori).

Se ci troviamo nel caso particolare di attività svolta in forma non professionale, seguire le indicazioni riportate nella Nota/Riquadro a pagina seguente (per avere conferma che l'attività rientri fra quelle che possono essere svolte in forma non professionale, occorre rivolgersi allo sportello Suap del Comune).

**QUADRO B (se presente):** in questo riquadro:

- Se si seleziona "soggetto dichiarante" e si clicca sulla piccola icona sottostante (a forma di due fogli sovrapposti), si copiano alcuni dati presenti nel Quadro A1;
- Se si seleziona "Altro soggetto", è necessario compilare i campi sottostanti.



**QUADRO ALLEGATI (se presente):** in questo quadro vanno inseriti eventuali allegati. Da notare che alcuni allegati vanno firmati prima di essere caricati; in tal caso usare la modalità di firma CADES (quella che crea un file firmato con estensione .p7m)

Dove previsto da disposizioni normative o regolamentari, sugli allegati di tipo tecnico (dichiarazioni di conformità, asseverazioni, dichiarazioni di rispondenza, ...) è comunque richiesta la firma digitale del tecnico/progettista.

Qualora un allegato sia stato firmato da due o più soggetti, si raccomanda, prima del caricamento sul portale, di controllare che la sua estensione finale sia .pdf.p7m

Ad esempio, se un allegato viene firmato da due soggetti e se, dopo la seconda firma, ha estensione .pdf.p7m.p7m, allora occorre modificare la sua estensione in .pdf.p7m

Procedere analogamente nel caso di firma multipla con tre o più soggetti.

**NOTA PER CHI SI TROVA NEL CASO DI ATTIVITA' NON PROFESSIONALE:**

Nel caso di attività che può essere svolta in forma non professionale, la compilazione del quadro A2 viene così semplificata:

**Nel Quadro A2:**

- nella tendina in alto "in qualità di" selezionare "Altro (erede, ecc.)"
- nella casella di testo "(specificare)" digitare "Persona fisica"
- nella tendina "Dichiaro di essere persona fisica" selezionare "SI"

Il sistema non chiederà la compilazione di ulteriori dati per questo quadro

**Nel Quadro Allegati:**

caricare l'Autocertificazione in cui dichiara che il proprio caso rientra nelle Attività non professionali e quindi non si è in possesso di dati relativi all'Impresa. Per avere conferma che la propria attività rientra nel caso di Attività non professionale, occorre rivolgersi allo sportello Suap del Comune.

### 2.3.2 Casi particolari durante la compilazione

Durante la compilazione di alcune pratiche specifiche (nella fattispecie relative all'accREDITamento delle Strutture Sanitarie), è necessario compilare parte della modulistica sul Sistema Informativo Sanitario ACREDITamento (SISAC).

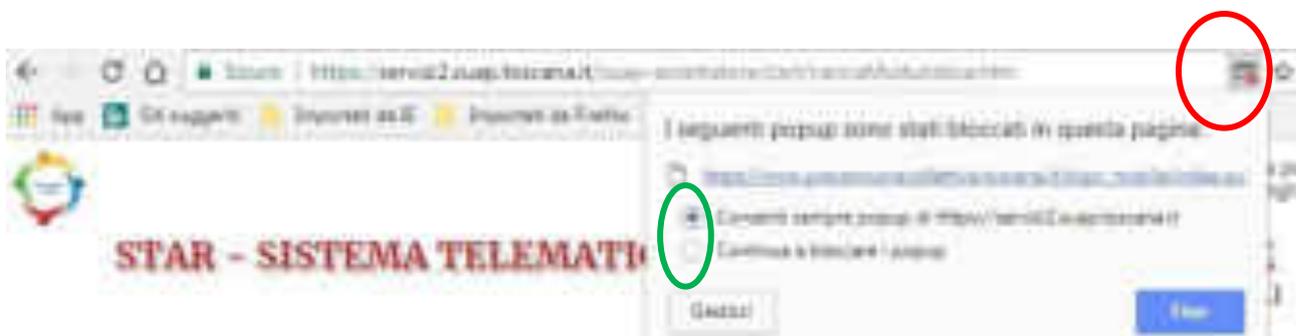
La schermata sottostante mostra il Quadro "ATTESTAZIONE POSSESSO REQUISITI" dell'endoprocedimento "RT 62.11"

In tale schermata vengono riportati (vedi zona delimitata in rosso) i controlli da fare per entrare nel programma SISAC (altrimenti si incontra un messaggio di errore).



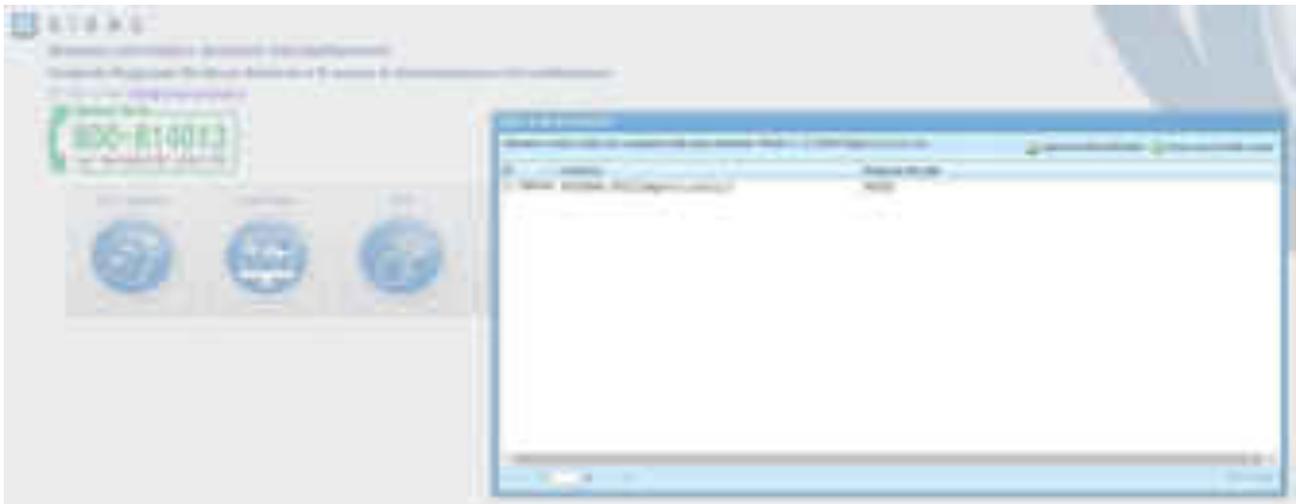
Tra i controlli da fare, c'è quello di abilitare il browser ad aprire i popup per il sito servizi2.suap.toscana.it

L'abilitazione dipende dal browser usato. Per alcuni browser (come Google Chrome), come mostra la schermata sottostante, basta cliccare sull'icona particolare cerchiata in rosso in fondo alla barra degli indirizzi, e poi cliccare sulla opzione che consente i popup per il sito servizi2.suap.toscana.it





Si raccomanda di effettuare tutti i controlli, e soltanto dopo si può premere il pulsante "Compila i dettagli del modulo" cerchiato in blu che permette di passare al programma SISAC.  
Premendo dunque il pulsante "Compila i dati del Modulo", si apre la schermata sottostante, nella quale l'utente può operare con il programma SISAC.



Una volta completata la compilazione sul sistema SISAC, ed aver premuto il tasto "Invia", cliccare sul tasto "Sincronizza i dettagli acquisiti" nella finestra di STAR e verificare il pdf acquisito.



The screenshot shows a web interface for submitting a request. At the top, there is a header with the text "ISTITUZIONE REGIONALE TOSCANA" and a "ACCANTO" button. Below this, there is a section titled "ISTRUZIONE REGIONALE TOSCANA" and a sub-section "Istruzione Regionale Toscana". The main form area contains several fields: "Data proposta", "Data scadenza", "Data inizio", "Data fine", and "Descrizione attività". A button labeled "Elimina i dettagli acquisiti" is circled in blue. Below the form, there is a section for "Documenti" and a "Carica" button.

Proseguire poi con la presentazione della domanda.

Nel caso si voglia eliminare il file .pdf acquisito, è possibile premere il tasto "Elimina i dettagli acquisiti" e ricompilare i dati premendo nuovamente il tasto "Compila i dettagli del modulo".

## 2.4 Firma della pratica

Dopo aver compilato tutti i dati obbligatori richiesti nei vari quadri, si arriva ad una pagina contenente alcuni (due o più) file riepilogativi da scaricare, leggere, firmare digitalmente in modalità p7m, e poi ricaricare sul portale.

Nella figura sottostante, ad esempio, occorre scaricare 3 file riepilogativi (cerchiati in rosso). Bisogna anche cliccare sull'opzione "Firma con programma esterno" (cerchiata in blu):

### Verifica e firma dei files generati dalla procedura

1) passaggi che seguono sono necessari per procedere:

1. Prelevare il nome del file da firmare scaricandolo mediante il computer locale.
2. Firmare i file per generare file di estensione .p7m,ppm mediante uno di questi metodi:

- Firma con programma esterno (es. - Digi, File Protector, ecc...)  
Questa operazione **NECESSITA** di scattare il file sul proprio PC, firmarlo digitalmente mediante il pulsante "Carica il file firmato"
- Firma da Libe integrata  
E' sufficiente cliccare sul tasto "Firma" per avviare la procedura che applica la firma digitale a tutti i documenti che ne permettono. Questa operazione **NON NECESSITA** di scaricare il file firmato.

3. Una volta terminata la procedura di firma utilizzare il pulsante Presenta la pratica per proseguire

- Firma con programma esterno (es. - Digi, File Protector, ecc...)  
Carica il file firmato
- Firma da Libe integrata  
Carica il file firmato

Firma con programma esterno (es. - Digi, File Protector, ecc...) e scarica il file

**ATTENZIONE!** E' necessario cliccare con il tasto destro del mouse e selezionare:

- con Chrome: "Salva file con nome..."
- con Firefox: "Salva documento con nome..."
- con Internet Explorer: "Salva oggetto con nome..."
- con Safari: "Salva documento collegato"

• **NON SALVARE il file con nomi diversi rispetto all'esempio con cui si scarica e secondo la convenzione "salva con nome"**

Verifica per la presentazione della pratica **STANDARD** di **PROCESSIONE** (es. - **STANDARD - PROCESIONE - LIBE - Digi - Digi - Digi**)

Carica il file firmato

Verifica per la presentazione della pratica **NON STANDARD** di **PROCESSIONE** (es. - **NON STANDARD - PROCESIONE - LIBE - Digi - Digi - Digi**)

Carica il file firmato

Verifica per la presentazione della pratica **STANDARD** o **NON STANDARD** di **PROCESSIONE** (es. - **STANDARD - PROCESIONE - LIBE - Digi - Digi - Digi**)

Carica il file firmato

Presenta la pratica | Torna alla modulistica | Edicola

### Ecco in dettaglio i 6 passi da seguire:

- 1) **Cliccare con il pulsante destro** sul nome del file e, nel Menu che si apre, cliccare sulla voce "Salva con nome" o simile, in modo da salvare il file sul proprio computer. Quindi, i file NON vanno aperti subito all'interno del browser, ma bisogna anzitutto cliccare con il pulsante destro per scaricarli sul proprio computer.
- 2) Controllare che nel salvataggio sul proprio computer, il nome del file non cambi.
- 3) **Dopo aver scaricato i file sul computer, si raccomanda di aprirli per vederne il contenuto, poiché ciascun file contiene un riepilogo dei dati compilati nei vari quadri del Modulo corrispondente; tra questi dati c'è anche l'elenco dei nomi dei file allegati.**



**(L'unico file di difficile comprensione è quello con estensione. SUAP.PDF perché è scritto in formato xml).**

- 4) Firmare digitalmente i file (con programmi come, ad esempio, Dike, File Protector, ecc..). I file vanno firmati in modalità CAdES (cioè p7m), e controllare che il nome del file firmato sia uguale a quello del file originale: **l'unica differenza è nella parte finale del nome del file che deve diventare .pdf.p7m, mentre il file originale aveva estensione .pdf**
- 5) Caricare i file firmati premendo il pulsante "Carica il file firmato"; dopo la pressione di tale pulsante, si deve attendere che, accanto al nome del file firmato, compaia un messaggio che indicato che il file è correttamente firmato.

Dopo aver caricato tutti i file firmati, si può procedere con la trasmissione della pratica premendo il pulsante "Presenta la domanda", come spiegato in dettaglio nel prossimo paragrafo.

**NOTA NEL CASO COMPAIANO ERRORI DURANTE LA FASE FINALE DI FIRMA:**

Se, dopo il caricamento di uno dei file firmati, compare un messaggio di errore, bisogna controllare di aver compiuto bene i 5 passi sopra indicati.

In particolare si raccomanda di controllare che:

- Il file sia stato salvato cliccando con il pulsante destro del mouse.
- il file sia stato firmato in modalità .p7m, vedi apposita NOTA a pagina 28.
- il file sia stato caricato accanto al nome del corrispondente file NON firmato.
- il file firmato abbia lo stesso nome del file NON firmato (ad eccezione dell'estensione che è .pdf.p7m anziché .pdf)

Se persiste l'errore, provare a chiudere il programma (e tutte le eventuali altre finestre di browser aperte). Poi riaprire il browser, e riprendere la bozza di pratica lasciata in sospenso, seguendo le indicazioni riportate al capitolo 3.

**Arrivati alla fase di firma, occorre scaricare nuovi file da firmare, poiché i file che sono stati scaricati ad un precedente tentativo di firma (che poi è fallito), non possono più essere usati.**

In alternativa alla firma con programma esterno, si può firmare i file online (cliccando sulla opzione "Firma On line integrata").

Questa modalità di firma impiega tuttavia un'applet java che, per motivi di sicurezza, è bloccata in molti browser (specialmente nelle versioni più recenti dei browser stessi); perciò di fatto questa modalità di firma è inutilizzabile in molti casi.

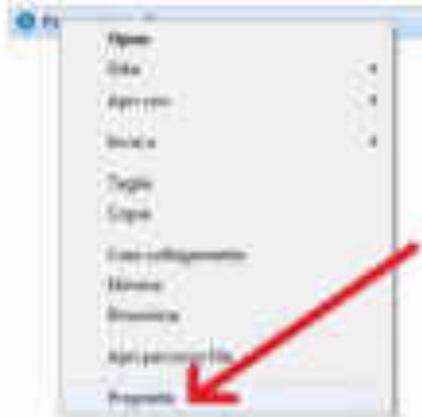
Qualora si riuscisse comunque ad utilizzarla, si raccomanda di scaricare i file sul proprio computer, in modo da vederne il loro contenuto., come detto sopra al punto 3).

Si consiglia in ogni modo di non usare questo metodo alternativo di firma anche perché a breve verrà dismesso, facendo permanere come unico metodo di firma quello con il programma esterno.

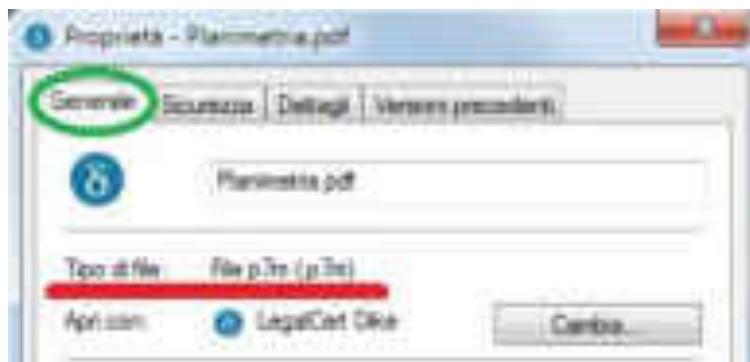
## COME VERIFICARE SE IL FILE E' STATO FIRMATO in MODALITA' P7m

Se il sistema operativo non mostra esplicitamente le estensioni dei file, si può vedere l'estensione nel seguente modo (qui si suppone di avere un sistema operativo Windows).

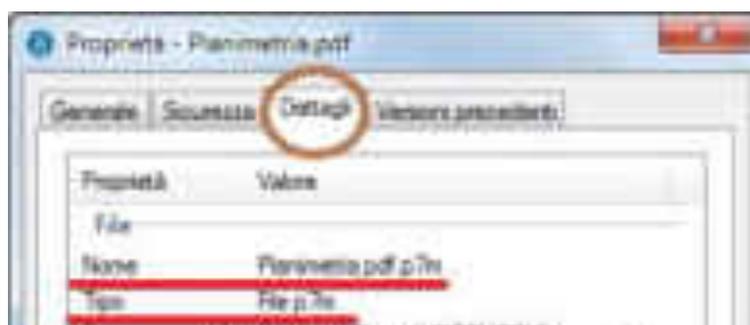
Cliccare con il pulsante destro del mouse sul file e, nel menu che si apre, cliccare con il sinistro sulla voce "Proprietà" (vedi freccia rossa della schermata sottostante)



Si apre così una finestra composta da varie schede, come mostra la figura sottostante. Visualizzare la scheda "Generale" (cliccando nel cerchio di colore verde) e controllare che il Tipo di file sia "File p7m" (riga sottolineata in rosso)



**In alternativa**, si può cliccare sulla scheda "Dettagli" (cliccando sul cerchio di colore marrone come nella figura sottostante), e verificare (come mostrano le due righe sottolineate in rosso) che il Tipo sia "File p7m" e (supponendo che il file originale fosse un pdf) che il file abbia Nome che termina con ".pdf.p7m"





## 2.5 Trasmissione della pratica

Dopo aver firmato e caricato i file richiesti, per trasmettere effettivamente la pratica occorre premere sul pulsante “Presenta la domanda” ed aspettare che il sistema mostri il messaggio sottostante indicante che la pratica è stata trasmessa al Suap di competenza.

Il sistema genera anche una ricevuta, che ne attesta l’invio, che può essere scaricata cliccando sul link “ricevuta della pratica” cerchiato in rosso nella schermata sottostante. Si ricorda che nel caso di SCIA, la ricevuta abilita all’avvio dell’attività produttiva, ai sensi dell’art 5 del DPR 160/2010

**Si raccomanda di attendere che compaia il messaggio di conferma invio, e di scaricare la ricevuta dell’invio.**

**In mancanza di tale messaggio o della ricevuta, l’invio NON è avvenuto correttamente.**

Si consiglia inoltre di aprire la ricevuta per prenderne visione.

### ESITO PRESENTAZIONE PRATICA

*La pratica è stata presentata correttamente e trasmessa al suap competente.*

Richiedi la pratica telematica

Codice pratica:	XXXXXXXXXXXX-XXXX-XXXX-XXXX
Data invio:	11/11/2018

Per comunicazioni con il suap in questa pratica consente la ricevuta Scarica [ricevuta della pratica](#)

Nella stessa pagina in cui compare il messaggio di conferma dell’invio, compare anche il link per scaricare la ricevuta (cerchiato in rosso nella schermata sopra).

Se il browser è abilitato, compare l’Anteprima di stampa della ricevuta; qualora invece il browser non sia abilitato alla visualizzazione del file .pdf della ricevuta, comparirà il messaggio “Caricamento del PDF non riuscito”: questo messaggio **non condiziona tuttavia l’esito dell’invio**, la cui correttezza è garantita, come già detto sopra, dal messaggio di conferma dell’invio la cui ricevuta è scaricabile dall’apposito link

Tale ricevuta può essere scaricata anche in un secondo momento accedendo all’archivio delle pratiche trasmesse, come indicato nel paragrafo 4.2.



### 3 Accesso alle pratiche in sospeso (non ancora trasmesse)

#### 3.1 Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 "Accesso al servizio", avendo però cura (poco prima di entrare sul sistema STAR) di cliccare sul link "Seguire la pratica" (o "Segui la pratica"), anziché sul link "Invia la pratica online".

#### 3.2 Riprendere la compilazione di una pratica

Dopo aver premuto il pulsante "Istanze in sospeso", verrà visualizzato l'elenco delle proprie pratiche create nel sistema per il comune dal quale è stato eseguito l'accesso. Per recuperare una pratica, è sufficiente premere il tasto "riprendi":





## 4 Accesso alle pratiche trasmesse

### 4.1 Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 "Accesso al servizio", avendo cura (poco prima di entrare sul sistema STAR) di cliccare sul link "Seguire la pratica" (o "Segui la pratica"), anziché sul link "Invia la pratica online".

### 4.2 Download della pratica

Compare una pagina in cui si può impostare un filtro temporale per cercare le istanze già presentate comprese tra una certa data e un'altra data, come da schermata sottostante:

ISTANZE PRESENTATE

FILTRI SELEZIONE

Intestatario:  Dalla data: 13/12/2010 Alla data:  **Cerca**

istanze in sospeso Chiudi

Cliccando sul pulsante Cerca (cerchiato in verde nella figura sopra), si trova l'elenco di tale istanze; l'elenco ha un aspetto simile a quello mostrato nella figura sottostante:

Numero	Descrizione	Stato	Importo	Azioni
12345678	Pratica di tipo A	Chiusa	1000000	Dettagli
87654321	Pratica di tipo B	Chiusa	2000000	Dettagli

Nella colonna "Azioni", è presente il pulsante "Dettaglio" (cerchiato in giallo nella figura sopra), cliccando il quale si apre una nuova pagina contenente i dettagli di tale pratica già presentata (vedi figura sottostante).

Codice domanda	B55MRA80A01G843K-31072018-1205
Comune	Comune di Iesi
Data invio	31/07/2018 - 12:09:32
Presentatore	Mario Rossi (B55MRA80A01G843K)
Intestatario	Mario Rossi (B55MRA80A01G843K)
Stato	<input checked="" type="checkbox"/> In carico al SUAP in data 31/07/2018 <span>Mostra/nascondi</span>
Allegati della pratica	11 <span>Mostra/nascondi</span>
Comunicazioni	0 <span>Mostra/nascondi</span> <span>Nuova Comunicazione</span>

Accanto alla scritta “Allegati della pratica”, è presente il pulsante “Mostra/Nascondi” (cerchiato in blu nella figura sopra), cliccando il quale si può espandere o comprimere una sezione contenente varie icone (indicate in rosso nella figura sottostante). Cliccando su queste icone si possono scaricare:

- gli allegati della pratica
- la ricevuta della pratica (in formato .pdf)
- i file firmati ( estensione .p7m) che sono stati caricati nella fase finale di compilazione poco prima di inviare la pratica.

Codice domanda	B55MRA80A01G843K-31072018-1205
Comune	Comune di Iesi
Data invio	31/07/2018 - 12:09:32
Presentatore	Mario Rossi (B55MRA80A01G843K)
Intestatario	Mario Rossi (B55MRA80A01G843K)
Stato	<input checked="" type="checkbox"/> In carico al SUAP in data 31/07/2018 <span>Mostra/nascondi</span>
Allegati della pratica	11 <span>Mostra/nascondi</span>

Tornando alla prima delle due figure in alto a pagina precedente, si nota che sotto la scritta “Allegati della pratica”, è presente la scritta “Comunicazioni”, accanto alla quale è presente il pulsante “Nuova Comunicazione” (cerchiato in verde nella figura) e cliccando il quale si apre una pagina per inviare una comunicazione spontanea al Suap.

**Si sottolinea che con tale pagina è possibile inviare una Comunicazione al Suap, ma NON una integrazione della pratica, per la quale si deve utilizzare la modalità di invio di cui al capitolo 5.**

Cliccando sul pulsante “Nuova comunicazione” si apre la pagina seguente:

In tale schermata, sono presenti i seguenti campi:

- 1) Destinatario: tendina per scegliere a chi inviare la comunicazione
- 2) Oggetto: casella per scrivere l’oggetto della comunicazione
- 3) Indicazioni da trasmettere: casella per inserire un testo nella comunicazione.
- 4) Carica files: pulsante per inserire eventualmente, uno o più file nella comunicazione.
- 5) Salva: pulsante per salvare ciò che è stato inserito, senza inviare.
- 6) Invia: pulsante per inviare la comunicazione al Suap. Dopo la pressione di tale pulsante, compare una finestra di conferma. Rispondere OK **e attendere che sullo schermo compaia il messaggio “Comunicazione inviata correttamente”.**

## 5 Invio di Integrazioni e Conformazioni (per pratiche già trasmesse)

Dopo che l'utente ha inviato una pratica al SUAP, può accadere che il SUAP gli chieda di inviare alcune Integrazioni/Conformazioni per completare la documentazione relativa alla pratica. In tal caso, l'utente, dopo che è entrato nella Sezione contenente le Pratiche già inviate (entrata spiegata al paragrafo 4.2), trova, nella riga relativa alla pratica da integrare, la scritta "In attesa di integrazione documentale in data ..." (cerchiata in arancione), come mostra la figura sottostante:



Cliccando sul pulsante Dettaglio (cerchiato in rosso), si entra nella schermata sottostante:

### DATI ISTANZA

Codice istanza	RS022AB0000004 (R - 1002008 - 000)
Comune	BAGNI DI LUCCA
Data Inizio	14/06/2018 - 15/06/2018
Presentatore	Fabio Neri (RS022AB0000004 (R))
Investigato	Fabio Neri (RS022AB0000004 (R))
Stato	In attesa di integrazione documentale in data 22/06/2018 <span>Mostra/nascondi</span>
Allegati della pratica	12 <span>Mostra/nascondi</span>
Richieste SUAP	1 <span>Mostra/nascondi</span>
Comunicazioni	1 <span>Mostra/nascondi</span> <span>Nuova Comunicazione</span>

Cliccando sul pulsante "Mostra/Nascondi" posizionato in corrispondenza della riga "Richieste Suap" (e evidenziato in verde nella figura sopra), la schermata si espande, e mostra alcune richieste arrivate dal Suap (vedi schermata sottostante):

## DATI ISTANZA

Data	Tipologia	Messaggio	Azioni	Stato
20/08/2018 - 10:34:11	Richiesta integrazione		Vai al dettaglio	

A questo punto, cliccando sul pulsante “Vai al dettaglio” (cerchiato in verde), il sistema mostra i dettagli del messaggio di richiesta arrivato dal Suap (che può essere sia un messaggio di richiesta integrazione che di richiesta conformazione).

## RICHIESTA INTEGRAZIONE

E' possibile rispondere fino a: 21/09/2018

Data: 22/08/2018 - 10:30:45

Lista delle comunicazioni:

- Comunicazione Primaria\_1.pdf (1 Mb)
- Comunicazione Secondaria\_1.pdf (1 Mb)

Lista degli allegati richiesti per i diversi moduli:

Modulo RT 62.11 - integrazione

- Allegato\_1\_Per\_Integrazione.pdf (1 Mb)

Chiudi Rispondi

Nell'esempio sopra riportato si vede la struttura di una richiesta integrazione composta, in questo caso, da due file di comunicazioni (che l'utente può scaricare cliccando sulle icone evidenziate in giallo), e da un allegato da compilare (scaricabile cliccando sull'icona evidenziata in arancione). Dopo che l'utente ha scaricato ed esaminato i file, può cliccare sul pulsante “Rispondi” (circondato in rosso), in modo da procedere con la fase di invio delle integrazioni richieste. La figura sottostante mostra la maschera che il sistema propone per la composizione ed invio della risposta da parte dell'utente al SUAP.





**CASO 1) L'utente, nell'integrazione, vuole soltanto inviare alcuni file**

In questo caso, l'utente può premere il pulsante "Carica File" per caricare il primo file, e poi, premendo il tasto "+" (evidenziato in blu nella schermata sotto) può allegare altri eventuali file. Ad esempio, se l'utente ha caricato due file, dovrebbe comparire una schermata analoga alla sottostante:



A questo punto, se l'utente non desidera modificare la modulistica, preme il pulsante "Invia" (evidenziato in rosso nella schermata sopra): apparirà una piccola finestra di conferma, e rispondendo OK, si arriva ad una schermata analoga alla sottostante, nella quale ci sono alcuni file .pdf (evidenziati in verde) da scaricare, firmare digitalmente in .p7m, e ricaricare firmati.

**Verifica e firma dei files generati dalla procedura**





La schermata sopra mostrata, è analoga a quella vista per l'invio della pratica, e quindi valgono considerazioni analoghe a quelle fatte ai paragrafi 2.4 e 2.5 (Firma e trasmissione della pratica).

In particolare, si raccomanda di:

- 1) **Cliccare con il pulsante destro** sul nome del file e, nel Menu che si apre, cliccare sulla voce "Salva con nome" o simile, in modo da salvare il file sul proprio computer.
- 2) Controllare che nel salvataggio sul proprio computer, il nome del file non cambi.
- 3) Dopo aver scaricato i file sul computer, si raccomanda di aprirli per vederne il contenuto, poiché ciascun file contiene un riepilogo dei dati compilati nel corrispondente quadro (tra questi dati c'è anche l'elenco dei nomi dei file allegati).
- 4) Firmare i file in modalità CAdES (cioè p7m), e controllare che il nome del file firmato sia uguale a quello del file originale: **l'unica differenza è nella parte finale del nome del file che deve diventare .pdf.p7m, mentre il file originale aveva estensione .pdf**
- 5) Caricare i file firmati premendo il pulsante "Carica il file firmato".
- 6) Inviare l'integrazione premendo il pulsante (evidenziato in rosso nella schermata sopra) "Invia Integrazione" **e, dopo aver premuto tale pulsante, attendere che compaia il messaggio di corretto invio della integrazione alla domanda, come mostra la finestra di popup della schermata sottostante.**



**CASO 2) L'utente, nella risposta di integrazione, vuole inviare la modifica di qualche dato della pratica (ed eventualmente vuole inserire qualche file integrativo come nel caso 1)**

In questo caso l'utente, nella schermata iniziale di preparazione dell'integrazione (schermata che, per comodità, riportiamo qui sotto) deve premere il pulsante "Ricompila modulistica" (evidenziato in giallo).

Ricordiamo, però, che l'utente può cambiare soltanto alcuni dati, e precisamente quelli che si trovano nei MODULI di cui il Suap ha abilitato la modifica mediante la richiesta di integrazione.

The screenshot shows the 'INIZIA INTEGRAZIONE' screen. At the top, there are fields for 'Sezione pratica per la pratica' (set to 'Agricoltura'), 'Data' (set to '2014-01-01'), and 'Integrazione per il tipo' (with two green status indicators). Below this, there are fields for 'Modulo' (set to 'Agricoltura') and 'Allegato' (set to 'Agricoltura - Modulo 0'). At the bottom, there are three buttons: 'Inizia', 'Ricompila modulistica' (circled in yellow), and 'Cerca'.

Cliccando quindi sul pulsante "Ricompila modulistica", si apre una schermata analoga a quella sottostante.

In tale schermata, ci sono due Moduli, cerchiati in marroncino, al cui interno l'etichetta ha un colore grigio chiaro, ad indicare che questi Moduli non sono modificabili (pur essendo accessibili). Sono il Modulo "STANDARD 0" e il Modulo "86.11".

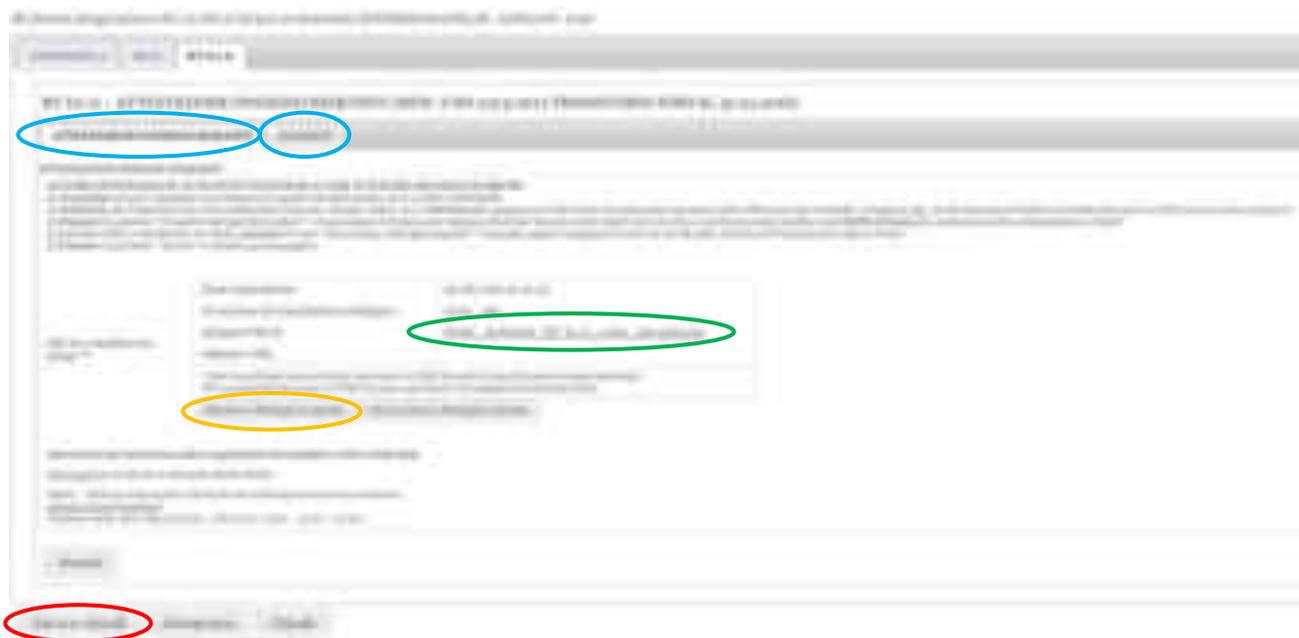
Al contrario, si nota il Modulo "RT 62.11", cerchiato in verde, che ha una etichetta con il consueto colore NERO, ad indicare che è un Modulo con i dati modificabili (il Suap ha abilitato l'utente a modificare i dati in esso contenuti).

The screenshot shows the 'STANDARD 0' screen. At the top, there are three buttons: 'STANDARD 0' (circled in brown), '86.11' (circled in brown), and 'RT 62.11' (circled in green). Below this, there are fields for 'Integrazione' (set to 'Agricoltura'), 'Sezione pratica' (set to 'Agricoltura'), 'Data' (set to '2014-01-01'), and 'Integrazione per il tipo' (set to 'Agricoltura'). At the bottom, there are three buttons: 'Inizia', 'Cerca', and 'Cerca'.

Perciò, se con il mouse si clicca dentro i cerchi marroni (cioè si clicca sull'etichetta del Modulo "STANDARD 0" o del Modulo "86.11"), si può accedere a tali Moduli, e quindi si può controllare i dati contenuti nei vari Quadri di questi Moduli, ma NON è possibile modificare tali dati.

Viceversa, se con il mouse si clicca dentro il cerchio verde (cioè dentro l'etichetta del Modulo "RT 62.11"), si può accedere a tale MODULO, si può controllare i dati contenuti nei vari Quadri di questi Moduli, ed è possibile anche modificare tali dati.

Cliccando dunque sul Modulo "RT 62.11", si ottiene la schermata sottostante:



In tale schermata, si nota che il Modulo "RT 62.11" è costituito da due Quadri il cui titolo è stato cerchiato in blu: Quadro "Attestazione possesso dei Requisiti" e Quadro "Allegati".

L'utente può quindi andare in questi due quadri, e modificarne i dati.

Mentre si sposta da un quadro ad un altro, avviene un salvataggio automatico dei dati della bozza da inviare nell'integrazione.

In analogia a quanto accade durante la compilazione della pratica:

- Premendo il tasto "Avanti", l'utente si sposta al Quadro successivo.
- Cliccando sul titolo di un Quadro, l'utente si sposta su quel Quadro (che può quindi essere precedente o successivo rispetto al Quadro corrente in cui si trova).



**NOTA RIVOLTA SOLTANTO A CHI STA MODIFICANDO IL Modulo “RT 62.11”**

Il Modulo “RT 62.11” è un Modulo particolare rispetto agli altri Moduli del portale STAR, perché è un Modulo che prevede l’interazione con il programma SISAC, interazione al termine della quale viene prodotto un file pdf.

Ad esempio, nella figura sopra, abbiamo cerchiato in verde il file SISAC\_STAGING\_RT-62.11\_A560\_380.pdf che era il file, prodotto dalla compilazione SISAC, prima di inviare la pratica.

Se si preme il pulsante “Elimina i dettagli acquisiti” (cerchiato in arancione), si elimina tale file, e quindi si può tornare ad aprire e ad interagire con il programma SISAC, al fine di produrre un nuovo file pdf.

Tale nuovo file pdf, dovrà poi essere firmato digitalmente; e per tale scopo, l’utente, proseguendo la preparazione dell’integrazione, troverà una apposita pagina, in cui scaricarlo, firmarlo digitalmente e ricaricarlo firmato.

**In ogni caso, qualunque sia il Modulo visionato e modificato dall’utente, al termine della modifica dei Quadri del Modulo, l’utente deve premere il pulsante “Salva e Chiudi” (cerchiato in rosso nella schermata precedente).**

L’utente arriva così ad una schermata che ha un aspetto analogo alle due schermate di esempio mostrate qui sotto.

Nella prima schermata di esempio (mostrata sotto), si suppone che l’utente abbia visionato e modificato una pratica contenente il Modulo “RT 62.11” (interagendo anche con SISAC e producendo un nuovo file .pdf)



Nella seconda schermata di esempio (mostrata sotto), si suppone invece che l'utente abbia visionato e modificato una pratica contenente il Modulo "ASL 90", e che poi, agendo come nel Caso 1) esposto a pagina 37 (cioè utilizzando i pulsanti "+" e "Carica files"), abbia caricato 2 files:

DIVISO IDENTIFICAZIONE

Procedura generata dal sistema: [...]

Data: [...]

Documenti da firmare:

- [...] (in verde)
- [...] (in verde)

Allegati ricevuti (in formato PDF):

Nome	Dimensione	Stato
[...]	[...]	[...]
[...]	[...]	[...]

[Invia] [Annulla] [Cancella] [Elimina]

In entrambe le schermate sopra mostrate, l'utente deve premere il tasto "Invia" (cerchiato in rosso): apparirà una piccola finestra di conferma, e rispondendo OK, si arriva ad una schermata analoga alla sottostante, nella quale ci sono alcuni file .pdf (evidenziati in verde) da scaricare, firmare digitalmente in .p7m, e ricaricare firmati.

**NOTA RIVOLTA SOLTANTO A CHI STA MODIFICANDO IL Modulo "RT 62.11"**  
Prima di giungere alla schermata sottostante, l'utente passa attraverso una schermata ove può scaricare, firmare e ricaricare l'eventuale nuovo file pdf prodotto dalla compilazione su SISAC.

### Verifica e firma dei files generati dalla procedura

Verifica e firma dei files generati dalla procedura

Seleziona il file da firmare (clicca sul file per vedere il contenuto):

- [...] (in verde)
- [...] (in verde)

[Invia] [Annulla] [Cancella] [Elimina]



La schermata sopra mostrata, è analoga a quella vista per l'invio della pratica, e quindi valgono considerazioni analoghe a quelle fatte ai paragrafi 2.4 e 2.5 (Firma e trasmissione della pratica).  
In particolare, si raccomanda di:

- 1) **Clickare con il pulsante destro** sul nome del file e, nel Menu che si apre, cliccare sulla voce "Salva con nome" o simile, in modo da salvare il file sul proprio computer.
- 2) Controllare che nel salvataggio sul proprio computer, il nome del file non cambi.
- 3) Dopo aver scaricato i file sul computer, si raccomanda di aprirli per vederne il contenuto, poiché ciascun file contiene un riepilogo dei dati compilati nel corrispondente quadro (tra questi dati c'è anche l'elenco dei nomi dei file allegati).
- 4) Firmare i file in modalità CAdES (cioè p7m), e controllare che il nome del file firmato sia uguale a quello del file originale: **l'unica differenza è nella parte finale del nome del file che deve diventare .pdf.p7m, mentre il file originale aveva estensione .pdf**
- 5) Caricare i file firmati premendo il pulsante "Carica il file firmato".
- 6) Inviare l'integrazione premendo il pulsante (evidenziato in rosso nella schermata sopra) "Invia Integrazione" **e, dopo aver premuto tale pulsante, attendere che compaia il messaggio di corretto invio della integrazione alla domanda, come mostra la finestra di popup della schermata sottostante.**



## 6 Ricezione di Comunicazioni dal SUAP (per pratiche già trasmesse al Suap)

Dopo che l'utente ha inviato una pratica al SUAP, può accadere che il SUAP gli invii alcune Comunicazioni.

In tal caso, l'utente, dopo che è entrato nella Sezione contenente le Pratiche già inviate (rivedi il paragrafo 4.2), trova, nella riga relativa alla pratica da integrare, la scritta " Nuova Comunicazione in data .....", come mostra la schermata sottostante:



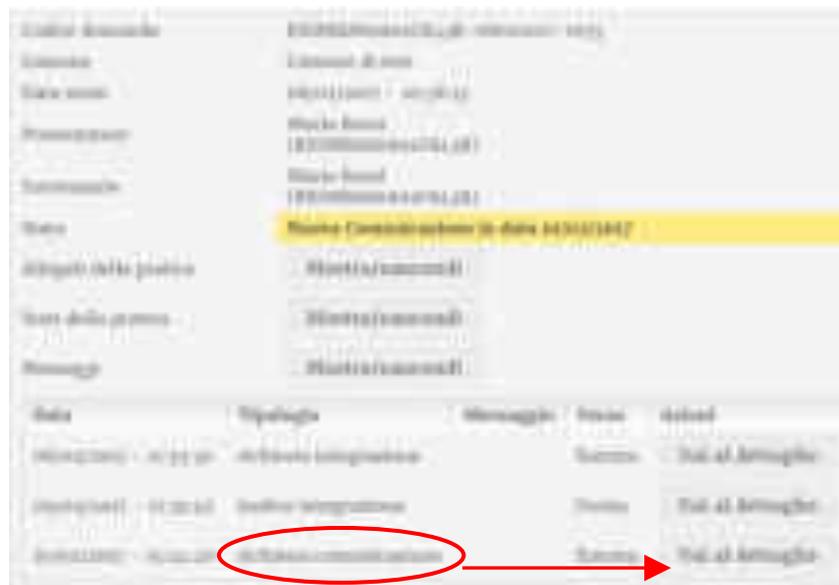
Cliccando sul pulsante Dettaglio (cerchiato in marrone), si entra nella schermata sottostante:

Utente connesso: BOSSI MARIO

Colore domanda	ESONERAZIONE DA IMPOSTE - IMPOSTE - 0955
Categoria	Comune di Pisa
Data invio	04/04/2012 / 09:28:14
Presentatore	Mario Bossi (ESONERAZIONE DA IMPOSTE) (0)
Interlocutore	Mario Bossi (ESONERAZIONE DA IMPOSTE) (0)
Stato	Nuova Comunicazione in data 04/04/2012
Allegati della pratica	Mostra/Nascondi
Stati della pratica	Mostra/Nascondi
Messaggi	Mostra/Nascondi

Cliccando sul pulsante "Mostra/Nascondi" (cerchiato in verde, è accanto alla scritta "Messaggi"), compare la lista dei Messaggi in Entrata o in Uscita relativi a questa pratica.

Tra i vari Messaggi della lista, c'è appunto il messaggio di Comunicazione che è arrivato dal SUAP, e che è individuabile poiché, nella colonna Tipologia, riporta la scritta "richiesta comunicazione" (nella figura sottostante lo abbiamo cerchiato in rosso):



Cliccando sul corrispondente pulsante “Vai al dettaglio” (indicato dalla freccia rossa), l’utente arriva alla pagina sottostante nella quale ha la possibilità di vedere in cosa consiste tale Messaggio di Comunicazione che è arrivato dal SUAP:



Si nota che il messaggio di Comunicazione consiste, in questo caso, di un file che l’utente può scaricare premendo sull’icona blu evidenziata)

Premendo il tasto Chiudi, si torna alla schermata mostrata in precedenza, con i dettagli della pratica.

## 7 Diniego (per pratiche già trasmesse al Suap)

Può accadere che il SUAP respinga una pratica che gli è stata presentata.

In tal caso, l'utente, andando nella Sezione contenente le pratiche già inviate, ed entrando nel Dettaglio della pratica su cui è arrivata la Comunicazione dal SUAP, trova la scritta "Chiusa con esito negativo dovuta a diniego in data ....." come mostrato nella figura sottostante. (Si riguardi il paragrafo 4.2 per rivedere i passaggi per entrare nel Dettaglio di una certa pratica trasmessa).

Clienti ammessi: BOSSI MARIO

DATI ISTANZA	
Categoria istanza	ESERCIZIO ATTIVITA' PROFESSIONALE
Categoria	ESERCIZIO ATTIVITA'
Data inizio	2012/01/01 - 2012/12/31
Presentatore	NOME BOSSI BOSSA MARIO (BO)
Interessato	NOME BOSSI BOSSA MARIO (BO)
Stato	Chiusa con esito negativo dovuto a diniego in data .....
Azioni della pratica	Mostra/Nascondi
Stati della pratica	Mostra/Nascondi
Messaggi	Mostra/Nascondi

Chiudi

Cliccando sul pulsante "Mostra/Nascondi" (cerchiato in verde, è accanto alla scritta "Messaggi"), compare la lista dei Messaggi in Entrata o in Uscita relativi a questa pratica.

Tra i vari Messaggi della lista, c'è appunto il messaggio di Comunicazione che è arrivato dal SUAP, e che è individuabile poiché, nella colonna Tipologia, riporta la scritta "diniego" (nella figura sottostante lo abbiamo cerchiato in rosso):

ID	Tipologia	Contenuto	Data	Stato
1	Comunicazione	Chiusa con esito negativo dovuto a diniego in data .....	2012/01/01	Chiusa
2	Comunicazione	Chiusa con esito negativo dovuto a diniego in data .....	2012/01/01	Chiusa
3	Comunicazione	Chiusa con esito negativo dovuto a diniego in data .....	2012/01/01	Chiusa
4	Comunicazione	Chiusa con esito negativo dovuto a diniego in data .....	2012/01/01	Chiusa



Cliccando sul corrispondente pulsante “Vai al dettaglio” (indicato dalla freccia rossa), l’utente arriva alla pagina sottostante nella quale ha la possibilità di vedere in cosa consiste tale Messaggio di Diniego che è arrivato dal SUAP:



Si nota che il messaggio di Diniego consiste, in questo caso, in due file che l’utente può scaricare cliccando le icone evidenziate in rosso) Premendo il tasto Chiudi, si torna alla schermata, mostrata in precedenza, con i dettagli della pratica.



## 8 Casi Particolari

### 8.1 Invio di pratiche che superano la dimensione standard (allegati pesanti)

Dopo aver allegato uno o più file di grandi dimensioni, può comparire un messaggio indicante che la pratica sta superando la dimensione standard consentita. In tal caso, bisogna eseguire la seguente procedura particolare:

1. Eliminare uno o più file in modo da riportare la pratica alla dimensione accettata (e così togliere il messaggio di errore).
2. Per ognuno dei file che sono stati eliminati al precedente punto 1, ripetere i seguenti passi:
  3.
    - a. Firmare digitalmente il file eliminato dalla pratica, e metterlo in una cartella.
    - b. Comprimere tale cartella ottenendo così un file .zip
    - c. Firmare digitalmente tale file .zip.
    - d. Creare lo md5 dello zip firmato (per generare un digest md5 si segnalano i programmi "Md5Checker" per Windows o "MD5" per Mac, vedi nota in fondo a questa pagina).
    - e. Compilare la dichiarazione "allegati\_pesanti.rtf". Tale file si può scaricare cliccando sull'icona "Modelli allegati pesanti" che si trova nella cartella "Modulistica preliminare" che si trova in fondo all'albero delle attività (è l'albero che appare subito dopo aver acceduto a STAR, quando si deve scegliere l'attività, rivedi pagina 16). In tale dichiarazione si deve inserire il nome dello zip firmato e il corrispondente md5.
    - f. Al termine della compilazione, salvare tale file "allegati\_pesanti.rtf" in .pdf
    - g. Firmare digitalmente tale dichiarazione e allegarla nel quadro "ALLEGATI" (in sostituzione del file pesante che si sarebbe voluto allegare).
4. Inviare telematicamente la pratica al SUAP
5. Consegnare allo Sportello SUAP del Comune, su supporto (ad esempio su chiavetta, DVD, ecc..), la cartella zippata e firmata di cui si è creato lo md5. Rivolgersi allo sportello Suap del Comune per conoscere le possibili modalità di consegna del supporto.

**Nota:** Il programma Md5Checker si può scaricare da:

<http://getmd5checker.com>

In alternativa è disponibile, tra gli altri, WinMD5Free:

<http://www.winmd5.com/>



## 9 Domande frequenti e Relative Risposte

Le domande sono in ordine cronologico, dalle prime fasi relative all'accesso al sistema STAR, fino alle ultime fasi sulla firma digitale e invio effettivo della pratica al sistema.

- 1) **Cosa devo fare se non riesco ad accedere (con Smart Card o con SPID) al sistema STAR ?**  
Occorre controllare che il browser sia configurato correttamente, come spiegato al Capitolo 1 del Manuale.
- 2) **Posso salvare la bozza di una pratica compilata solo in parte, in modo da riprenderla più tardi e inviarla ?**  
Sì, la bozza della pratica si salva automaticamente quando, durante la compilazione, si passa da un quadro ad un altro. La bozza può essere ripresa successivamente, come è spiegato al Capitolo 3 di questo Manuale.
- 3) **Nell'albero iniziale che compare dopo che sono entrato dentro il sistema STAR, quale attività e quale intervento devo scegliere ?**  
Si può cliccare sul pulsante "Ricerca testuale" e impostare anche parte di una parola chiave in modo da filtrare le attività. Se si hanno dubbi sulla scelta dell'attività e/o dell'intervento, bisogna contattare lo sportello Suap del Comune presso il quale si vuole presentare la pratica (il numero di telefono o la mail di tale ufficio si trovano sul sito internet del Comune).
- 4) **Cosa devo mettere nei Quadri IDENTIFICAZIONE, A1, A2, B, C ?**  
Alcune utili indicazioni si trovano nel paragrafo 2.3 di questo Manuale. Per altre specifiche domande di tipo burocratico/legale, contattare l'Ufficio Suap del Comune su cui si deve presentare la pratica
- 5) **Cosa devo fare se, nel compilare una pratica, mi compare l'errore di aver superato la dimensione massima consentita ?**  
Occorre seguire la procedura indicata nel Capitolo 8 del Manuale.
- 6) **Cosa devo fare se compare un errore nella fase di firma digitale ?**  
Occorre ripetere questa fase seguendo attentamente i passi indicati al paragrafo 2.4 di questo Manuale.
- 7) **Cosa devo fare per trasmettere effettivamente la pratica al SUAP ?**  
Dopo aver compilato tutti i quadri, dopo aver scaricato, firmato e ricaricato i file prodotti dal sistema, si deve premere il pulsante "Presenta la pratica" e attendere che si apra la pagina in cui compare il messaggio di corretta ricezione, come indicato al paragrafo 2.5 del Manuale. Nella medesima pagina c'è poi un link da cui si può scaricare la ricevuta dell'invio della pratica.



**8) Come posso ricaricarmi la ricevuta dell'invio di una pratica, e il contenuto della pratica ?**  
Bisogna accedere alla sezione contenente le pratica già presentata, seguendo i passi indicati al Cap. 4 del Manuale.  
Si arriva così ad una pagina dalla quale si può scaricare la ricevuta della pratica, gli allegati della pratica, e il contenuto della pratica stessa.

**9) Come posso stampare una pratica già trasmessa ?**  
Bisogna accedere alla pratica già presentata, seguendo i passi indicati al Cap. 4 del Manuale.  
Si arriva così ad una pagina nella quale ci sono le icone per scaricare sia la ricevuta della pratica, sia gli allegati della pratica, sia i file con i contenuti della pratica stessa.  
In particolare, ci sono le icone per scaricare i files .p7m che l'utente aveva firmato nella fase finale della compilazione (e che poi l'utente aveva caricato e trasmesso a STAR).  
Aprendo tali files .p7m (ad esempio con programmi come Dike) si ritrovano i file .pdf (che l'utente eventualmente può stampare) con un riepilogo di quanto l'utente aveva impostato nella compilazione della pratica.

**10) Cosa devo fare se nessuna delle precedenti domande e risposte mi permette di risolvere il mio problema ?**

**Se è una domanda o problematica di tipo amministrativo/legale**, si deve contattare l'ufficio Suap del Comune competente (ad esempio per chiarimenti sui dati da inserire nei moduli della domanda oppure sui file da allegare). I riferimenti di tale ufficio Suap (telefono, mail, orari, ecc..) si trovano nel sito istituzionale del Comune stesso.

**Se è una problematica di tipo informatico, mandare una email a:**

[reteregionale-suap@regione.toscana.it](mailto:reteregionale-suap@regione.toscana.it)

**indicando i seguenti dati in modo da permettere al servizio di assistenza di capire e/o riprodurre l'errore riscontrato:**

1. Comune al quale si intende inviare la pratica;
2. Codice fiscale del soggetto che accede al sistema;
3. Descrizione/testo del messaggio di errore;  
Se è possibile, allegare la schermata dell'errore. Per creare tale immagine, quando compare l'errore, premere sulla tastiera il tasto STAMP (o PRINT). Successivamente creare un nuovo file (con programmi come Word oppure Paint), utilizzare lo strumento "Incolla" nel Menu di tale programma; poi salvare tale file e allegarlo alla mail.
4. Il codice dell'attività ed il tipo di intervento selezionato all'inizio nell'albero delle attività (es. 47.100R Variazione, rivedi pagina 15). Il codice attività e l'intervento selezionato si possono ricavare, durante la compilazione della pratica, cliccando sul link "Schede di spiegazione", come indicato a pagina 19.



## 10 Servizio di Help Desk

E' attivo un servizio di "help desk" della Rete Regionale dei Suap dedicato al **supporto tecnico** per l'utilizzo di Star.

Il servizio **NON risponde a domande e problematiche di tipo amministrativo/legale** per le quali si deve contattare l'ufficio Suap del Comune competente (ad esempio per chiarimenti sui dati da inserire nei moduli della domanda oppure sui file da allegare). I riferimenti di tale ufficio Suap (telefono, mail, orari, ecc..) si trovano nel sito istituzionale del Comune stesso.

Il servizio "help desk" di supporto tecnico è disponibile per utenti quali:

- A. Cittadini imprenditori
- B. Cittadini professionisti
- C. Operatori SUAP

Il servizio è accessibile tramite:

- numero verde: **800-980102**
  - con orario 8.00-19.00 dal lunedì al venerdì (escluso festivi)
- email: [reteregionale-suap@regione.toscana.it](mailto:reteregionale-suap@regione.toscana.it)

**Nella mail si prega di riportare i dati elencati nella risposta N. 10 di pagina precedente**