

# **PROVINCIA DELLA SPEZIA**

## ***REGOLAMENTO per la PRESENTAZIONE di ISTANZE ON LINE (I.O.L.)***

APPROVATO CON ATTO DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO N. 43 DEL 7..3.2014

## **INDICE**

### **TITOLO I - PRINCIPI GENERALI E OGGETTO**

**Art. 1 Principi e finalità**

**Art. 2 Definizioni**

**Art. 3 Oggetto**

### **TITOLO II - PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE ON LINE (I.O.L.)**

#### **CAPO I - MODALITA' DI ACCESSO AL PORTALE**

**Art. 4 Accesso al Portale**

**Art. 5 Registrazione ed accreditamento**

**Art. 6 Accesso ai servizi**

**Art. 7 Custodia ed utilizzo delle credenziali**

#### **Capo II - SERVIZI IN RETE**

##### **SEZIONE I - DISPOSIZIONI TECNICHE**

**Art. 8 Istanze e dichiarazioni**

**Art. 9 Informativa relativa alla riservatezza (*privacy*)**

**Art. 10 Indirizzi dell'utente**

**Art. 11 Trasmissione di documenti informatici**

**Art. 12 Pagamenti**

##### **SEZIONE II - PROCEDIMENTI DI COMPETENZA DELL'ENTE AVVIATI CON ISTANZA ON LINE**

**Art. 13 Indicazioni generali**

**Art. 14 Svolgimento del procedimento**

**Art. 15 Avvio del procedimento. Termini e sospensioni**

**Art. 16 Preavviso di diniego**

**Art. 17 Provvedimento finale**

### **TITOLO III ) DISPOSIZIONI FINALI**

**Art. 18 Clausola di rinvio**

**Art. 19 Entrata in vigore e pubblicità.**

## TITOLO I - PRINCIPI GENERALI ED OGGETTO

### Art. 1 - Principi e finalità

Il presente regolamento disciplina l'esercizio del diritto all'uso delle tecnologie digitali di cittadini ed imprese, ai sensi dell'art. 3 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (C.A.D.) e s.m. e i. mediante definizione delle modalità di accesso al Portale delle Istanze On Line della Provincia della Spezia (<http://iol.provincia.sp.it>), per l'avvio, svolgimento e conclusione di procedimenti amministrativi, conseguenti ad una istanza di parte, inoltrate per via telematica.

L'utilizzo di processi d'informatizzazione dell'attività amministrativa di competenza di questo ente si ispira ai principi di semplificazione, trasparenza ed economicità e in nessun caso deve determinare un aggravamento del procedimento amministrativo.

### Art. 2 - Definizioni

Ai fini del presente regolamento si applicano le definizioni che seguono.

**Ente:** Provincia della Spezia;

**Portale istituzionale:** Portale istituzionale dell'Ente, raggiungibile all'indirizzo: <http://www.provincia.sp.it>;

**Portale istanze:** Portale di servizio dell'Ente per la presentazione delle istanze in modalità telematica, raggiungibile all'indirizzo: <http://iol.provincia.sp.it>;

**Istruzioni operative:** Istruzioni per l'utilizzo del *Portale istanze* disponibili all'indirizzo <http://iol.provincia.sp.it/istruzioni-indice>;

**Istante:** utente, persona fisica che presenta, per conto proprio o, avendone titolo, per conto di un'altra persona fisica o di una persona giuridica, istanza di richiesta di emissione di provvedimento in modalità telematica mediante il *Portale istanze*;

**Procedimento:** insieme di atti finalizzati al rilascio di un provvedimento finale incidente nella sfera giuridica soggettiva del privato;

**Informativa:** dichiarazione dei soggetti che accedono al portale resa ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m. e i..

**FAQ:** (dalle iniziali della locuzione inglese: Frequently Asked Questions, letteralmente: "domande poste frequentemente") serie di risposte a domande ricorrenti che vengono poste, o che si ritiene verrebbero poste più frequentemente dagli utilizzatori del servizio Istanze On-Line alle quali si preferisce rispondere pubblicamente, finalizzate a sciogliere i dubbi dei nuovi utenti;

**Servizi in rete:** insieme dei procedimenti conseguenti l'istanza presentata sul portale dall'utente disponibili sul *Portale istanze* al momento della presentazione dell'istanza;

**Moduli o formulari:** interfacce predisposte all'interno del sistema *I.O.L.* ad uso dell'utente per inserire e inviare dati ed informazioni in modalità telematica in luogo delle tradizionali modalità cartacee.

### **Art. 3 - Oggetto**

Il presente regolamento disciplina le modalità di presentazione delle istanze *on line*, relative ai procedimenti attivati in modalità telematica sul Portale istanze.

## **TITOLO II - PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE ON LINE (I.O.L.)**

### **CAPO I - MODALITA' DI ACCESSO AL PORTALE**

#### **Art. 4 - Accesso al Portale**

I servizi in rete erogati attraverso il *Portale istanze* necessitano della preventiva operazione di «registrazione» sul *Portale istanze* da parte dell'utente necessaria per effettuare la procedura di «accreditamento» finalizzata all'identificazione del soggetto, come indicato nel successivo art. 5.

Il completamento di queste operazioni è obbligatorio e rende possibile all'utente l'accesso e l'utilizzo dei servizi disponibili in rete.

#### **Art. 5 - Registrazione ed accreditamento**

La procedura interamente automatizzata di «registrazione» consta nell'iscrizione al *Portale istanze* mediante compilazione del «modulo registrazione», come illustrato nelle *Istruzioni operative*, al termine della quale l'utente risulta in possesso di proprie credenziali di accesso costituite dalla coppia <nome utente> (*user name*) e <parola d'ordine> (*password*), entrambe a scelta dell'utente. La *password* può essere rinnovata tutte le volte l'utente lo ritenga necessario.

La procedura di «accreditamento» consta nella compilazione dell'apposito formulario, come illustrato nelle *Istruzioni operative*, ed è necessaria per determinare, attraverso una delle modalità ammesse dalla legge, l'identità del soggetto che utilizza l'applicazione e di conseguenza la provenienza certa delle istanze.

Il modulo di accreditamento e gli eventuali allegati possono essere trasmessi, a scelta dell'utente, secondo una delle diverse modalità ammesse dalla legge, come indicato nelle *Istruzioni operative*. La procedura di «accreditamento» è effettuabile anche mediante Carta Nazionale dei Servizi, qualora la stessa procedura risulti attivata.

#### **Art. 6 - Accesso ai servizi**

Tramite le credenziali in proprio possesso (*username* e *password*), valide a tempo indeterminato, l'utente accreditato ha accesso a tutti i servizi in rete del *Portale istanze* e può procedere alla presentazione di tutti i tipi di istanze disponibili. Per la custodia e l'utilizzo delle credenziali si applicano le prescrizioni contenute nel successivo art. 7.

L'utente può richiedere in qualunque tempo la cancellazione delle proprie credenziali di accesso. Successivamente alla richiesta di cancellazione, qualora l'utente ritenga utile avere nuovamente la possibilità di accesso ai servizi *in rete*, potrà effettuare una nuova iscrizione al *Portale istanze* e, conseguentemente, procedere ad una nuova richiesta di accreditamento.

#### **Art. 7 - Custodia ed utilizzo delle credenziali**

Le credenziali in possesso dell'utente registrato devono essere utilizzate dal solo titolare che è responsabile della loro custodia e dell'illegittimo utilizzo delle stesse da parte di terzi. Egli sarà

pertanto responsabile per ogni conseguenza dovesse derivare all'*Ente* e/o a terzi per omessa custodia ovvero illegittimo uso delle credenziali concesse.

L'*Ente*, qualora accerti l'uso non corretto delle credenziali, potrà revocare le stesse, disattivando l'utenza, e prendere qualsiasi ulteriore provvedimento ritenuto opportuno.

## **CAPO II - SERVIZI IN RETE**

### **SEZIONE I - DISPOSIZIONI TECNICHE**

#### **Art. 8 - Istanze e dichiarazioni**

Le istanze e le dichiarazioni relative ai servizi in rete, compilate sul *Portale istanze* dell'*Ente* dall'utente accreditato con le procedure di cui agli artt. 5-6, hanno la medesima efficacia di quelle sottoscritte con firma autografa apposta in presenza del dipendente addetto al procedimento, così come previsto dalla normativa vigente (art. 65 comma 2 del Codice dell'Amministrazione Digitale - D.Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e s.m. e i. e D.lgs 30 dicembre 2010, n.235 e s.m. e i.).

Nel *Portale istanze* o nei regolamenti dell'*Ente* sono indicate le istanze, le dichiarazioni e i documenti che necessitano di essere sottoscritti mediante apposizione di firma digitale.

#### **Art. 9 - Informativa relativa alla riservatezza (privacy)**

L'utente, presa visione dell'informativa relativa al trattamento dei dati personali e di quelli sensibili ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" – e s.m. e i. pubblicata sul *Portale istituzionale* in fase di richiesta di accreditamento consente al trattamento degli stessi dati, nelle forme di cui all'art. 7 del D.lgs citato.

La mancata dichiarazione di cui sopra o l'eventuale rifiuto di conferire i dati personali da parte dell'interessato comporta l'impossibilità di usufruire dei servizi disponibili in rete.

I dati personali forniti attraverso le procedure telematiche – nonché quelli già in possesso dell'*Ente* - saranno trattati secondo quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e s.m. e i. allo scopo di consentire all'utente che lo richieda la fruizione dei servizi in rete erogati dall'*Ente*.

#### **Art. 10 - Comunicazioni all'utente**

L'utente, tramite le proprie credenziali, può accedere ad una sezione personale denominata "Le mie istanze" e monitorare lo stato delle istanze presentate o quelle in corso di preparazione o predisposte per l'invio.

Fermo restando l'obbligo di legge per l'*Ente* di comunicare via Posta Elettronica Certificata con tutti i soggetti tenuti ad attivarla, le comunicazioni attinenti al procedimento amministrativo ed il provvedimento finale sono trasmesse all'utente per via telematica al domicilio dichiarato dall'utente al momento della richiesta di accreditamento (indirizzo di posta elettronica o di PEC - Posta Elettronica Certificata, ovvero presso l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata

indicato quale domicilio digitale ai sensi dell'art. 3 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 - C.A.D. "Codice dell'Amministrazione Digitale").

Per i soggetti non obbligati all'attivazione della PEC, in assenza della comunicazione di un indirizzo di PEC indicato o meno come domicilio digitale ai sensi dell'art. 3 bis del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m. e i., l'Ente ha facoltà di predisporre le suddette comunicazioni come documenti informatici sottoscritti con firma digitale, da conservare nei propri archivi, ed inviare, per posta ordinaria o raccomandata con avviso di ricevimento, copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del D. Lgs. 12 dicembre 1993, n. 39 e s.m. e i..

#### **Art. 11 - Trasmissione di documenti informatici**

I documenti trasmessi in modalità telematica attraverso il *Portale istanze* secondo quanto previsto del presente regolamento soddisfano il requisito della forma scritta e la loro trasmissione non deve essere seguita da quella del documento in formato cartaceo.

Per tutti i tipi di documenti, in particolare per quelli di tipo complesso (testi; testi formattati; testi corredati da immagini; raccolte di fotografie costituenti una documentazione fotografica coordinata; disegni tecnici; grafica in genere anche vettoriale 2D e 3D; immagini scansionate e loro raccolte coordinate, etc.) i formati di documenti informatici accettati dal sistema sono:

- .pdf/A – Formato sviluppato per rappresentare documenti complessi in modo indipendente dalle caratteristiche dell'ambiente di elaborazione del documento- .p7m (.pdf.p7m) - Formato PDF/A firmato digitalmente.

Relativamente alle sole immagini fotografiche singole, in subordine, è accettato il formato:

- .jpeg (.jpg) - Formato standard per immagini fotografiche più diffuso

Detti formati, per le loro caratteristiche, sono da ritenersi coerenti con le regole tecniche del documento informatico, del sistema di conservazione e del protocollo informatico e quindi accettati dal Sistema IOL dell'Ente.

#### **Art. 12 - Pagamenti**

L'Ente, al fine di promuovere la diffusione della modalità telematica di accesso ai servizi, attiva le procedure per l'effettuazione dei pagamenti attraverso strumenti telematici disponibili e sicuri, come indicato nelle *Istruzioni operative*.

### **SEZIONE II - PROCEDIMENTI AVVIATI CON ISTANZA ON LINE**

#### **Art. 13 - Indicazioni generali**

Le disposizioni contenute nella presente sezione attengono alle fasi comuni allo svolgimento di ciascun procedimento avviato tramite il *Portale istanze* con istanza di parte, come risulta accessibile al momento della presentazione dell'istanza medesima secondo le modalità indicate nella Sezione I.

Solo l'utente accreditato può presentare istanza on line.

#### **Art. 14 - Svolgimento del procedimento**

Il *Portale istanze* accoglie istanze che presentino caratteristiche di completezza e certezza della provenienza ai sensi dell'art. 5 (registrazione ed accreditamento).

L'utente è informato automaticamente del buon fine dell'inoltro telematico dell'istanza mediante ricezione di "ricevuta di risposta" telematica nella quale sono indicati il numero di protocollo in entrata e l'identificativo del documento. Nella ricevuta di risposta è altresì indicata la data rilevante ai sensi dell'art. 6 comma 6 della Legge 7 Agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso di documenti amministrativi" e s.m. e i..

#### **Art. 15 - Avvio del procedimento. Termini e sospensioni**

Ad avvenuto recapito telematico dell'istanza alla competente "scrivania virtuale" del sistema informatico preposto all'istruzione delle istanze, il titolare della suddetta "scrivania" provvede a trasmettere la comunicazione di avvio del procedimento ai sensi della Legge 7 Agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso di documenti amministrativi".

Dall'avvio della comunicazione del procedimento e salvo per i procedimenti per i quali sia applicabile l'art. 17 della Legge 7 agosto 1990, n. 241- i termini possono essere sospesi, per una sola volta e per un periodo non superiore a trenta giorni, o termine inferiore come previsto dai singoli procedimenti, per l'acquisizione di informazioni o di certificazioni relative a fatti, stati o qualità non attestati in documenti già in possesso dell'ente o non direttamente acquisibili presso altre pubbliche amministrazioni.

#### **Art. 16 - Preavviso di diniego**

All'istante è data comunicazione del preavviso di diniego secondo quanto previsto dall'art. 10 bis della Legge 7 Agosto 1990, n. 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo di diritto di accesso di documenti amministrativi" e s.m. e i..

La comunicazione riporta:

- α) i motivi che ostano all'accoglimento della domanda;
- β) il termine, non inferiore a 10 giorni o ad altro termine superiore come indicato per ciascun procedimento, dal ricevimento della comunicazione, entro il quale l'istante può presentare per iscritto osservazioni, eventualmente corredate da documenti.

La comunicazione di cui comma 2 interrompe i termini per concludere il procedimento che iniziano nuovamente a decorrere dalla data di presentazione delle osservazioni o, in mancanza, dalla scadenza del termine di cui alla precedente lett. b).

Dell'eventuale mancato accoglimento di tali osservazioni è data ragione nella motivazione del provvedimento finale.

#### **Art. 17 - Provvedimento finale**

L'accoglimento dell'istanza con emissione del provvedimento finale è comunicato all'istante con le modalità di cui all'art. 10.

Nell'ipotesi di diniego dell'istanza è data comunicazione del provvedimento espresso nel quale sono indicati:

- motivi ostativi ed eventualmente i motivi per i quali non si sono raccolte le osservazioni svolte a seguito di preavviso di diniego;
- estremi degli atti esaminati a fini istruttori;
- rimedi esperibili avverso il provvedimento stesso, termini e condizioni per la loro proposizione.

### **TITOLO III - DISPOSIZIONI FINALI**

#### **Art. 18 - Clausola di rinvio**

Lo svolgimento del procedimento per quanto ivi non disposto è disciplinato dalla normativa generale ed eventualmente dalla disciplina speciale applicabile al procedimento avviato dalla singola istanza.

#### **Art. 19 - Entrata in vigore e pubblicità**

Il presente Regolamento è tenuto in perenne pubblicazione sul sito dell'ente nell'apposita sezione «Norme e Regolamenti».

La data di entrata in vigore del presente Regolamento è comunicata ai Settori Servizi e Uffici dal Dirigente del Settore Amministrazione Generale.