



**Piattaforma SaaS per la gestione di servizi sociali e delle prestazioni sociali agevolate
qualificata dall'Agenzia per l'Italia Digitale**

Istruzioni per la gestione dell'istruttoria

PREMESSA

Il sistema WelfareGov può gestire quattro canali distinti di raccolta delle domande:

- 1) domande presentate **a sportello presso il Comune** utilizzando il modulo back-office;
- 2) domande **inviate per posta** e caricate al loro arrivo dagli operatori del Comune nel modulo back-office;
- 3) domande presentate **a sportello presso i CAF convenzionati** e caricate nel modulo back-office. Queste domande possono essere consultate e modificate dagli operatori del Comune;
- 4) domande **presentate online dai cittadini** in ambiente front-office.

Le domande raccolte con i canali 1, 2 e 3 confluiscono direttamente nell'ambiente di backoffice, mentre le domande raccolte con il canale 4 si trovano inizialmente solo nel front-office.

ACQUISIZIONE DELLE DOMANDE ONLINE

Le domande online devono essere portate dal front-office al back-office mediante la funzione di **acquisizione**, definendo in tal modo un unico insieme di pratiche che costituiscono la totalità delle domande presentate.

La funzione di acquisizione si attiva selezionando una o più pratiche nella prima colonna della griglia (o tutte premendo la spunta nell'intestazione della prima colonna) e premendo il pulsante **"Acquisisci selez."**.

La funzione di acquisizione può essere effettuata man mano che i cittadini presentano le domande, oppure può essere eseguita in un unico passaggio alla chiusura del bando. La scelta del momento in cui effettuare l'acquisizione delle domande online è prettamente organizzativa, per cui si lascia all'Ente decidere la modalità più opportuna.

A tal fine è importante tener presente che una volta acquisita una domanda online nel back-office il cittadino che la ha presentata non sarà più in grado di annullare e modificare la propria pratica, per evitare che si crei una situazione di conflitto tra la domanda del cittadino e quella su cui opera il funzionario comunale addetto all'istruttoria. In questa situazione il cittadino dovrà chiedere al Comune di variare la domanda acquisita in back-office presentandosi allo sportello comunale o facendo una dichiarazione integrativa che l'operatore comunale riporterà nella domanda acquisita in back-office.

Il sistema chiede conferma dell'operazione di acquisizione. In caso di conferma, se le domande da acquisire sono numerose, potrebbe essere necessario qualche minuto per completare l'operazione.

ISTRUTTORIA AUTOMATICA E MANUALE – VERIFICHE FORMALI E SOSTANZIALI

La concessione o il diniego del contributo dipendono da una serie di calcoli effettuati dal sistema informatico (istruttoria automatica) e da un insieme di attività effettuate dagli operatori del Comune (istruttoria manuale). Se la domanda supera le verifiche dei requisiti effettuate sia dall'istruttoria automatica che da quella manuale sarà accolta, se non supera almeno una delle verifiche sarà respinta.

L'**istruttoria automatica** effettua tutti calcoli che dipendono dai dati riportati nel modulo (es. limiti ISEE).

L'**istruttoria manuale** si divide in due tipologie di attività a carico del Comune:

- verifiche formali relative alle domande online;
- verifiche sostanziali dei requisiti dichiarati dal cittadino che non sono effettuati dall'istruttoria automatica.

In particolare, le **verifiche formali** di cui al punto a) consistono in quell'insieme di attività che l'Ente effettua quando la domanda non è presentata allo sportello (come, ad esempio, quando arriva per posta):

- verifica della presenza e validità della firma;
- verifica della presenza, della leggibilità e della validità del documento di identità;
- verifica della presenza, della leggibilità e della validità del permesso di soggiorno (se necessario);
- verifica che il richiedente sia presente nell'anagrafe comunale al momento di presentazione della domanda.

Queste verifiche vanno effettuate su tutte le domande online, mentre per le domande presentate a sportello tali verifiche si presume siano già state effettuate dall'operatore.

Le **verifiche sostanziali** di cui al punto b) consistono invece nell'accertamento di quei requisiti che il cittadino ha dichiarato di possedere (es. non essere stato condannato per delitti non colposi puniti con oltre due anni di reclusione)

A queste voci si aggiunge la casistica della domanda "Ritirata" e la scelta generica "Altra esclusione d'ufficio".

Dal momento che il cittadino ha effettuato un'**autocertificazione**, queste verifiche vanno effettuate almeno su un campione estratto da tutte le domande presentate, assieme agli altri dati dichiarati dal cittadino.

La funzione istruttoria, oggetto del presente documento, ha due scopi principali:

- effettuare le verifiche formali delle domande online;
- effettuare l'istruttoria sostanziale sulle domande presentate, che assieme all'istruttoria automatica effettuata dal sistema informatico e alla verifica formale di cui al punto a) ne determineranno l'idoneità o l'esclusione.

ELENCO PRATICHE

I moduli presentano una voce nel menu di sinistra denominata "**Gestisci pratiche**".

The screenshot displays the WelfareGov web application interface. The top navigation bar includes the 'WelfareGov' logo and a search bar. The left sidebar contains a menu with 'Gestisci pratiche' and 'Nuova pratica' options. The main content area is titled 'Ricerca domande' and features several search filters: 'Provincia residenza', 'Cittadinanza', 'Stato domanda', 'Stato trasmissione', 'Idoneità', 'Verifiche', and 'Origine'. Below the filters is a table listing search results with columns for ID, Cognome, Nome, Codice fiscale, Origine, and Stato. The table shows several entries, all with 'Cittadino' as the origin and 'Acquisita' as the status. The bottom of the page indicates '1 to 100 of 3,927' and 'Page 1 of 60'.

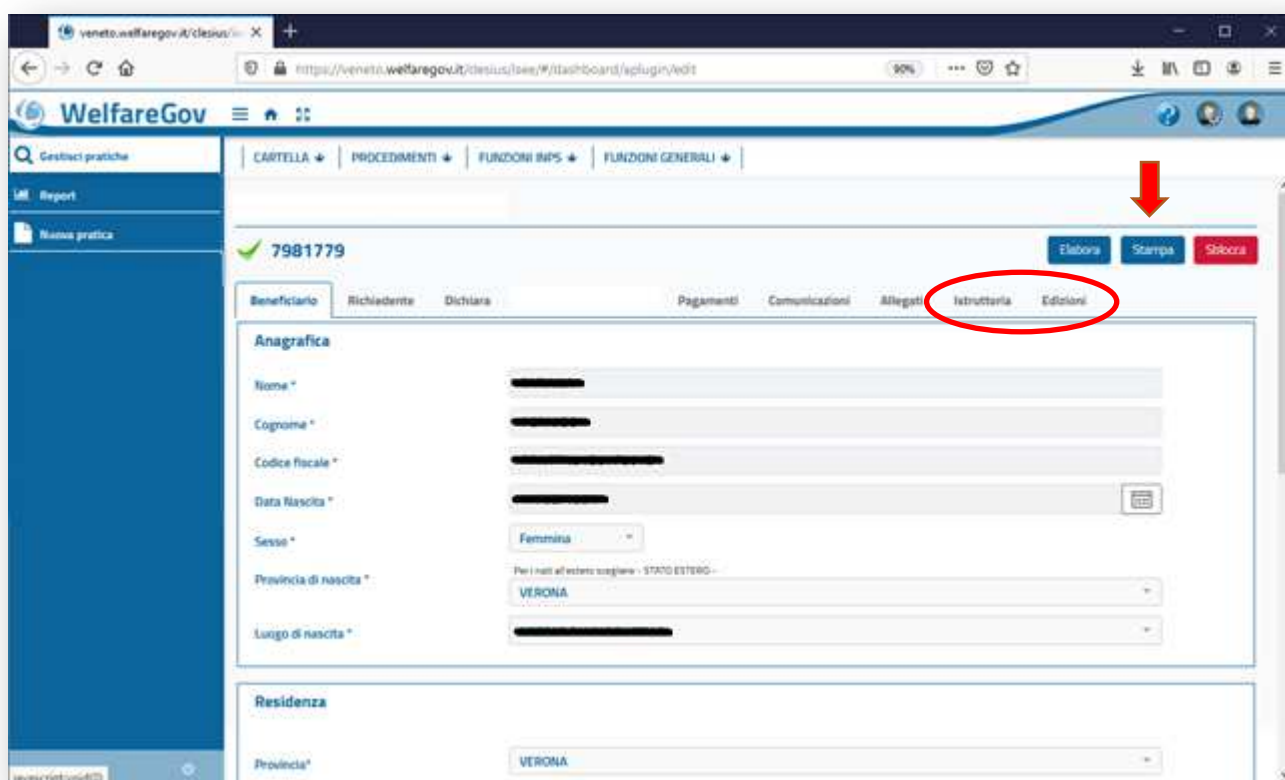
La pagina è composta dai seguenti elementi:

- Nella parte superiore c'è la sezione filtro. Selezionando uno o più elementi di filtro e premendo il pulsante **Filtra** si otterrà nella griglia sottostante un insieme di domande che rispettano i criteri scelti.
- Nella parte inferiore c'è una griglia contenente l'insieme delle domande trasmesse composta dalle seguenti colonne (filtrabili compilando i campi sottostanti l'etichetta):
 - id_domanda, cognome, nome e codice fiscale per identificare il caso;
 - **origine**: cittadino (front-office) o operatore (back-office);
 - **stato**: inserita (in back-office) o acquisita (da front-office);
 - **.I.**: identificativo grafico dello stato di idoneità per l'istruttoria automatica (Grigio: NON DEFINITO, Verde: OK, Rosso: KO);
 - **.V.**: identificativo grafico dello stato di idoneità per l'istruttoria manuale (Grigio: NON DEFINITO, Verde: OK, Rosso: KO, Arancio: DA VERIFICARE);
 - **.T.**: identificativo grafico di domanda trasmessa (con lucchetto) o sbloccata (senza lucchetto);
 - Elemento grafico per accedere alla domanda.

Mediante le frecce in basso a destra è possibile scorrere le pagine caricate nella griglia.

SCHEDE DELLA DOMANDA

Premendo il pulsante  si accede alla domanda:



The screenshot displays the WelfareGov web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'WelfareGov' and a search bar. Below it, a sidebar on the left contains 'Gestisci pratiche' and 'Nuova pratica'. The main content area shows a request with ID '7981779'. A red arrow points to the 'Elabora', 'Stampa', and 'Sblocca' buttons at the top right. Below these, a red circle highlights the 'Istruttoria' and 'Edizioni' tabs. The 'Istruttoria' tab is active, showing a form with fields for 'Anagrafica' (Nome, Cognome, Codice fiscale, Data nascita, Sesso, Provincia di nascita, Luogo di nascita) and 'Residenza' (Provincia). The 'Sesso' field is set to 'Femmina' and the 'Provincia di nascita' is set to 'VERONA'.

I dati della domanda sono organizzati in **schede** come nella domanda online (Beneficiario, Richiedente, Dichiarata, ..., Pagamenti, Comunicazioni, Allegati) e riportano i dati inseriti dal cittadino o dall'operatore. In fondo sono presenti due ulteriori schede:

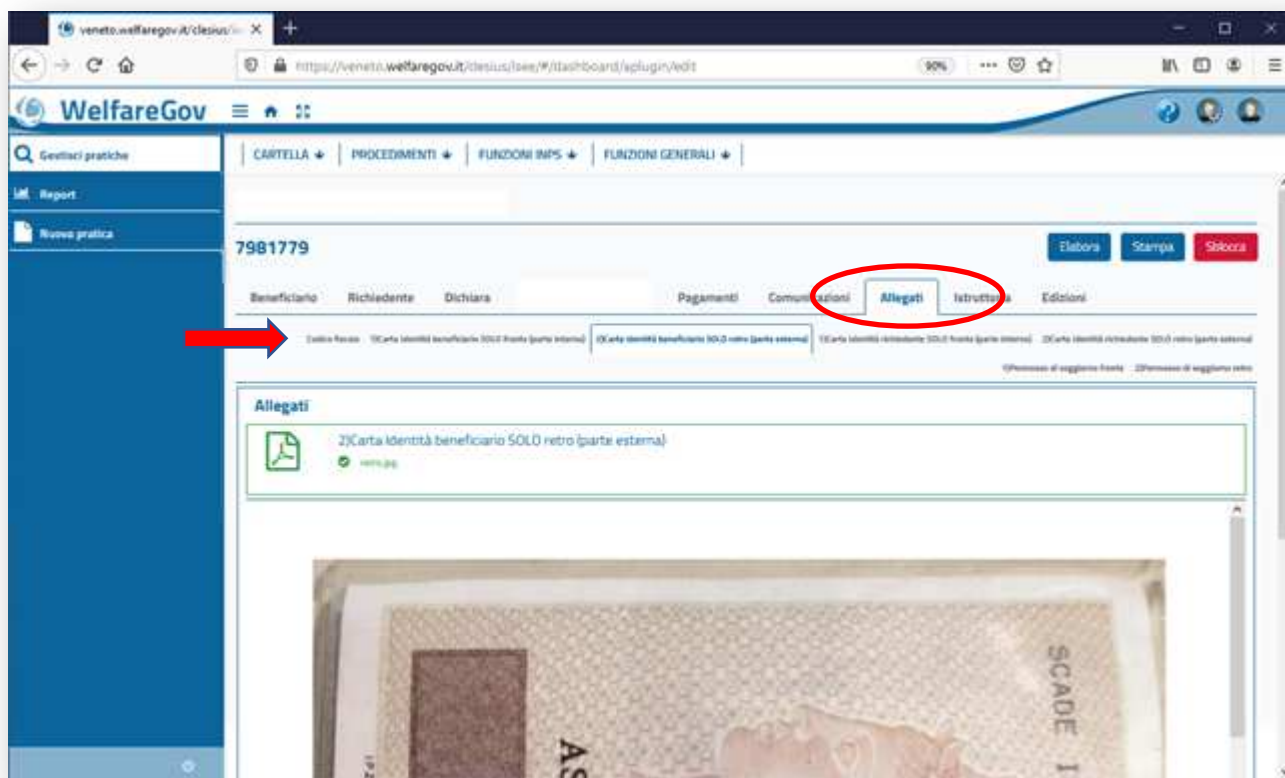
- **Istruttoria**: da cui si effettuano le attività di istruttoria manuale;
- **Edizioni**: da cui si possono consultare le diverse edizioni della domanda.

Esistono infine in alto a destra i pulsanti:

- **Elabora**: per visualizzare l'elaborazione automatica della domanda;
- **Stampa**: per vedere il modulo domanda in formato PDF;
- **Sblocca**: per sbloccare la domanda e permettere le modifiche ai dati inseriti dal cittadino o dall'operatore.

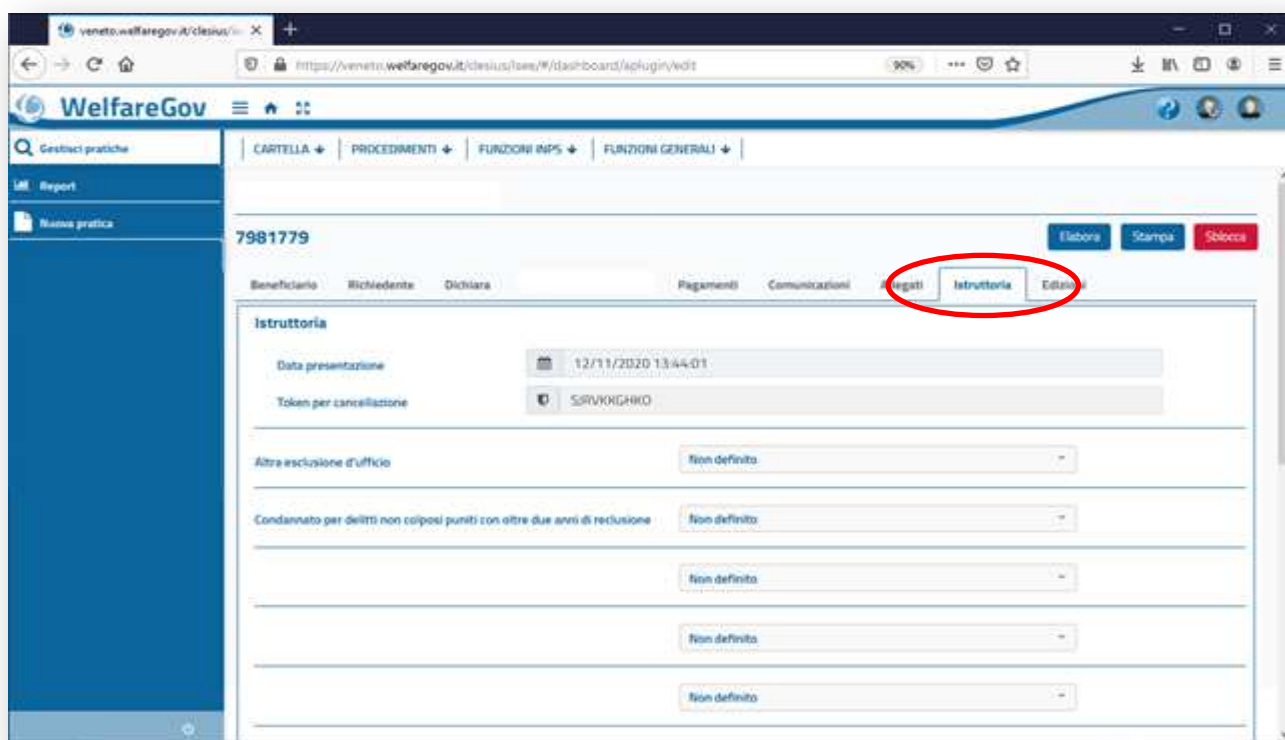
SCHEDA ALLEGATI

La verifica degli allegati può essere effettuata nella scheda **allegati** scegliendo l'allegato nella riga sottostante la barra delle schede e consultando l'anteprima che compare nella parte inferiore della schermata. In alternativa può essere effettuata premendo il pulsante Stampa e scaricando il file PDF.



SCHEDA ISTRUTTORIA

La scheda **istruttoria** riporta l'insieme dei requisiti verificabili manualmente dall'operatore comunale, sia quelli formali che quelli sostanziali (come descritto all'inizio del documento).



Per agevolare il lavoro dell'operatore, WelfareGov effettua un riconoscimento automatico dei documenti allegati (codice fiscale valido, presenza della firma, documento di identità valido e riferito al beneficiario, ecc.).

The screenshot shows the WelfareGov web application interface. On the left is a sidebar with 'Gestisci pratiche' and 'Nuova pratica'. The main area has tabs for 'CARTELLA', 'PROCEDIMENTI', 'FUNZIONI IMPS', and 'FUNZIONI GENERALI'. Below these are several rows of document verification results. The row for 'Verifica dati residenza comune beneficiario' is circled in red. It shows 'Esito automatico ok' and a green checkmark. Other rows show 'Non definito' or 'Esito automatico ok' with green checkmarks.

Verifica	Esito	Stato
Verifica dati anagrafici beneficiario	Esito automatico ok	✓
Verifica dati firma	Esito automatico ok	✓
Verifica dati residenza comune beneficiario	Esito automatico ok	✓
Verifica presenza permesso soggiorno	Esito automatico ok	✓
Verifica validità documento identità beneficiario	Esito automatico ok	✓

Se il riconoscimento da esito positivo riporta “Esito automatico ok” e mette la spunta verde.

The screenshot shows the same WelfareGov interface as the previous one, but with different verification results. The row for 'Verifica dati residenza comune beneficiario' is circled in red. It now shows 'Esito automatico ko' and an orange warning triangle. Other rows show 'Non definito' or 'Esito automatico ko' with orange warning triangles, except for 'Verifica dati firma' which still shows 'Esito automatico ok' with a green checkmark.

Verifica	Esito	Stato
Verifica dati anagrafici beneficiario	Esito automatico ko	⚠
Verifica dati firma	Esito automatico ok	✓
Verifica dati residenza comune beneficiario	Esito automatico ko	⚠
Verifica presenza permesso soggiorno	Esito automatico ok	✓
Verifica validità documento identità beneficiario	Esito automatico ko	⚠

Se il riconoscimento da esito negativo riporta “Esito automatico ko” e mette il triangolo arancio.

Gli elementi non riconosciuti da WelfareGov devono essere verificati dall'operatore consultando il documento allegato nella scheda Allegati e poi vanno definiti con la voce “Esito ok operatore” oppure con “Esito ko operatore”.

SCHEDA EDIZIONI

Ogni riga della griglia presente nella scheda edizioni riporta una diversa **edizione** del documento, che si genera a seguito dell'esecuzione del comando **Trasmetti**. Trasmettere una pratica in WelfareGov significa stabilire che le informazioni inserite sono definitive e che la pratica entra a far parte delle domande da sottoporre ad istruttoria. La prima edizione è quella sottoscritta dal cittadino in caso di domande online o quella stampata e poi fatta sottoscrivere al richiedente in caso di domanda presso sportello.

The screenshot shows the 'Edizioni' tab for practice 7981779. The interface includes a sidebar with 'Gestisci pratica', 'Report', and 'Nuova pratica'. The main area has tabs for 'Beneficiario', 'Richiedente', 'Dichiarazioni', 'Pagamenti', 'Comunicazioni', 'Allegati', 'Istruttoria', and 'Edizioni'. The 'Edizioni' tab is active, displaying a table titled 'Storico edizioni 7981779'. The table has columns for 'Ediz.', 'Data', 'Entrata', 'Uscita', 'Tipologia', and 'Firma'. A single row is visible with the following data:

Ediz.	Data	Entrata	Uscita	Tipologia	Firma
1	01/12/2020 11:11:59			Import domanda on line	Firmato con firma grafometrica

Buttons 'Elabora', 'Stampa', and 'Sblocca' are located at the top right. The footer indicates '1 of 1' and 'Page 1 of 1'.

The screenshot shows the 'Edizioni' tab for practice 7981779, now displaying two editions. A green checkmark is visible next to the practice number. The table 'Storico edizioni 7981779' contains two rows:

Ediz.	Data	Entrata	Uscita	Tipologia	Firma
1	01/12/2020 11:11:59			Import domanda on line	Firmato con firma grafometrica
2	01/12/2020 11:59:47			Domanda trasmessa	Nessuna scelta firma

A red arrow points to the second row (Ediz. 2). Buttons 'Elabora', 'Stampa', and 'Sblocca' are at the top right. The footer indicates '1 of 2' and 'Page 1 of 1'.

Le edizioni successive si generano a seguito dell'esecuzione del comando **"Sblocca"**, che permette di modificare i dati presenti nelle maschere, e la successiva esecuzione del comando **"Trasmetti"** che congela nuovamente la pratica, incrementando il numero di edizione e mantenendo l'edizione precedente.

NB: le pratiche sbloccate devono essere **ritrasmesse in giornata**, altrimenti il sistema ripristina l'edizione precedente.

ESECUZIONE DELL'ISTRUTTORIA

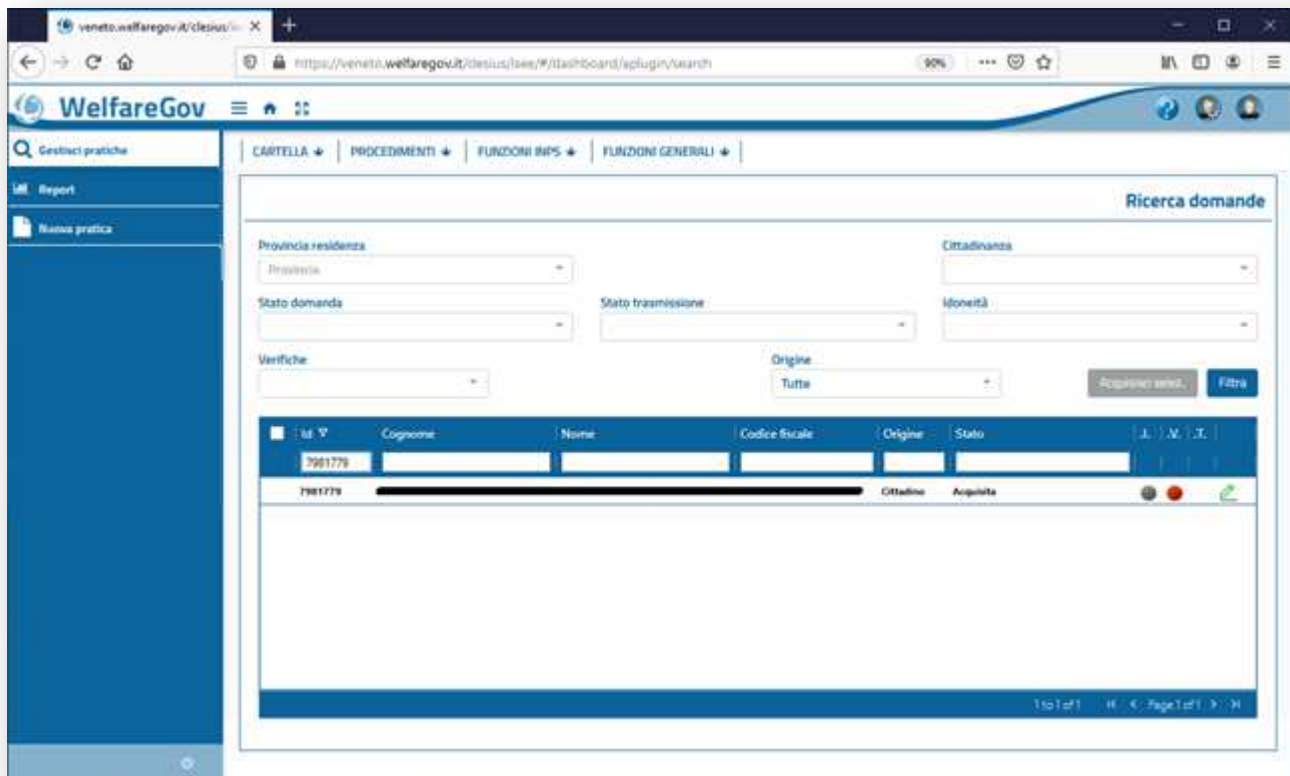
Per poter eseguire l'istruttoria è necessario sbloccare la pratica (nel caso fosse bloccata) mediante il pulsante rosso **"Sblocca"** in alto a destra. A seguito di questa operazione, che deve essere confermata dall'operatore, sparisce il pulsante Sblocca ed appaiono i pulsanti **"Salva"** e **"Trasmetti"**.

Per ciascuna voce di istruttoria è possibile aprire un menu a tendina con i seguenti esiti:

- **Non definito:** le verifiche formali non devono essere messe in questo stato mentre quelle sostanziali possono essere lasciate non definite (ad esempio perché la domanda in questione non è stata inserita nel campione da controllare);
- **Esito ok operatore:** l'operatore ha fatto la verifica ed il requisito risulta soddisfatto;
- **Esito ko operatore:** l'operatore ha fatto la verifica ed il requisito NON risulta soddisfatto. In questo caso la domanda verrà esclusa;
- **Esito automatico ok:** il sistema ha verificato automaticamente il soddisfacimento del requisito formale;
- **Esito automatico ko:** il sistema ha verificato automaticamente il NON soddisfacimento del requisito formale. In questo caso il sistema segnala l'anomalia ma lascia all'operatore la verifica finale;
- **Esito sospesa operatore:** l'operatore ha fatto la verifica ed ha deciso di lasciarla in sospeso in attesa di ulteriori elementi. Le domande sospese non vengono escluse ma devono essere definite prima della chiusura del bando.

È possibile salvare le modifiche effettuate e alla fine del lavoro è necessario premere il pulsante **Trasmetti** che genererà una nuova edizione della pratica.

Il pulsante rosso **"INVIA A PROTOCOLLO"** presente in fondo a destra della pagina Istruttoria serve per inviare via mail al protocollo SOLAMENTE LE DOMANDE ONLINE che per qualche motivo (casella piena, casella PEC che non accetta mail ordinarie, comunicazione dell'indirizzo del protocollo pervenuto in ritardo) non sono arrivate al protocollo al momento di presentazione della domanda da parte del cittadino.



Se gli esiti sono tutti OK il pallino della colonna **.V.** diventerà verde, se c'è almeno un esito "KO operatore" diventerà rosso, se c'è almeno un esito "KO automatico" diventerà arancio.

RIEPILOGO SIGNIFICATO DEI SIMBOLI

- **Lucchetto:** se compare la domanda è trasmessa, se non compare non è trasmessa;
- **Pallino rosso:** se c'è almeno un "esito KO operatore". Queste domande vengono escluse;
- **Pallino arancio:** se c'è almeno un "Esito automatico ko". Il sistema non è riuscito a leggere gli allegati delle domande online e chiede una verifica all'operatore. Questa verifica è opportuna ma non obbligatoria ed in caso di mancata verifica la domanda sarà comunque formalmente idonea;
- **Pallino verde:** sono stati fatti tutti i controlli e sono tutti OK;
- **Pallino grigio:** tutti i controlli sono nello stato "non definito". Queste sono le domande caricate a sportello da Comune o dal CAF in cui si presume che i controlli formali siano stati fatti sui documenti cartacei;
- **Pallino grigio-verde:** sono stati fatti alcuni controlli e sono tutti OK, ma alcuni sono ancora nello stato "non definito". È normale che le verifiche sostanziali rimangano inizialmente nello stato "non definito". Saranno messe a OK o KO quando si faranno i controlli sostanziali (totali o a campione).

RIEPILOGO OPERAZIONI DA EFFETTUARE SU TUTTE LE DOMANDE TRASMESSE

- ✓ Verificare che tutte le domande siano di residenti nel vostro Comune. Se non lo sono mettere "Verifica dati residenza comune beneficiario" con Esito operatore KO (bollino rosso);
- ✓ Verificare eventuali altre domande da escludere e mettere quella che si vuole escludere nello stato "Altra esclusione d'ufficio" con Esito operatore KO (bollino rosso);
- ✓ In generale le domande che non passano le verifiche vanno sbloccate, va messo esito operatore KO (pallino rosso) in corrispondenza della voce che non soddisfa il requisito e vanno ritrasmesse;
- ✓ Le domande che passano le verifiche vanno sbloccate, va messo a esito operatore OK (pallino verde o verde grigio) in corrispondenza della voce che soddisfa il requisito e vanno ritrasmesse;
- ✓ In caso di errori di compilazione sanabili il Comune può intervenire con l'istruttoria sulle pratiche correggendole. Queste operazioni richiedono come al solito Sblocco-modifica-Trasmetti.

RIEPILOGO OPERAZIONI SPECIFICHE DA EFFETTUARE SULLE DOMANDE ONLINE (origine Cittadino)

- ✓ Verificare le domande con pallino arancio in quanto il sistema avvisa che non è riuscito a leggere correttamente il documento e segnala che è necessario l'intervento di un operatore umano. Dovendo leggere una foto e tradurre i pixel presenti in caratteri, in alcuni casi, a causa di una risoluzione dell'immagine insufficiente, il sistema non riesce a cogliere ciò che coglie l'occhio umano.

RIEPILOGO OPERAZIONI SPECIFICHE DA EFFETTUARE SULLE DOMANDE INSERITE DAL COMUNE O DAL CAF (origine Operatore)

- ✓ Per le domande presentate a sportello (Comune o CAF) oppure pervenute per posta non ci sono operazioni specifiche in quanto si presume che i controlli formali siano già stati effettuati dall'operatore che ha inserito la domanda. Infatti, a differenza delle domande online, in questo caso il sistema informatico non può leggere gli originali firmati e gli allegati, che rimangono solo su carta.

COSE IMPORTANTI DA SAPERE

- Il sistema esclude le domande non trasmesse e quelle trasmesse con pallino rosso;
- Tutte le domande trasmesse che **NON** hanno il bollino rosso faranno parte delle domande ammesse. L'elaborazione automatica determinerà se sono idonee o meno;
- Le righe con la dicitura "non definito" vanno lasciate così se non si effettua la corrispondente verifica: rimane il pallino grigio o grigio-verde ma vengono ammesse;
- L'istruttoria formale deve essere fatta su tutte le domande online, mentre su quelle inserite dal Comune o dal CAF si presume sia già stata fatta. Rimane comunque inteso che se non si fa nessuna istruttoria tutte le domande trasmesse sono ammesse;
- Le verifiche sostanziali dovrebbero essere effettuate su tutte le domande o su un campione (come prevede la norma sulle autocertificazioni);
- La firma della domanda online è presente solo nell'edizione 1, quella che ha compilato il cittadino. Se la domanda viene sbloccata e ritrasmessa non c'è la firma in quanto sono modifiche d'ufficio fatte dall'operatore comunale;