



1. OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Consentire al cittadino/utente l'accesso on line ai dati essenziali della propria pratica: Ufficio competente, Responsabile del procedimento e relativi riferimenti (telefono, e-mail), identificativo della pratica e dati del procedimento di riferimento, tempi previsti ed eventuali sospensioni, stato della pratica (in corso, sospesa, riattivata, chiusa).

2. A QUALI PROCEDIMENTI SI APPLICA

A tutti i procedimenti/processi a rilevanza esterna che nel campo della relativa scheda processo "TEMPO DI EROGAZIONE" hanno un indicatore numerico di tempo (es. 20 gg. da ...).

3. COME SI ATTIVA IL SERVIZIO

Il presente servizio è attivato su richiesta da parte del cittadino/utente, per ogni singola pratica, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito istituzionale della Provincia alla sezione "Procedimenti".

4. FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

Ad ogni cambio di stato della pratica (avvio - sospensione - riattivazione - chiusura), al cittadino/utente sarà inviata/o un SMS e/o una E-MAIL contenente la comunicazione dell'avvio/sospensione/riattivazione/chiusura della pratica stessa nonché l'invito a collegarsi ad apposita pagina web dove saranno disponibili informazioni più dettagliate.

5. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO DA PARTE DEL CITTADINO/UTENTE

Collegandosi alla pagina web "LA TUA PRATICA ON LINE" con accesso tramite apposita login (codice pratica e password) fornita dalla Provincia ad ogni invio di SMS e/o e-mail.

6. COSA DEVE FARE IL RESPONSABILE DI PROCESSO O L'INCARICATO DI PROCESSO

Rendere disponibile, a richiesta, il modulo di adesione al servizio scaricabile al seguente link: <http://servizi-uffici.provincia.fc.it/web/qualita/pagina-di-autenticazione-utente>.

Inserire la pratica nel sw misurazione tempi (con le modalità previste dall'apposito Manuale scaricabile dal sito Sistema di Gestione per la Qualità, box Monitoraggio processi – voce Misurazione tempi), registrando il numero di cellulare e/o indirizzo e-mail del richiedente negli appositi campi.

Poichè i messaggi sono inviati in tempo reale, ogni variazione dello stato della domanda dovrà essere registrato contestualmente al verificarsi dell'evento.

Al cittadino possono essere fornite maggiori informazioni, rispetto al semplice cambio di stato della pratica, inserendole nell'apposito campo "Note", nonché nel campo "Motivo" della sospensione/riattivazione/chiusura.

7. ASSISTENZA

In caso di smarrimento della login, il cittadino può contattare l'Ufficio competente (telefonicamente o tramite mail) che provvederà ad inviare nuovamente le credenziali di accesso tramite SMS e/o E-MAIL ai recapiti dichiarati, cliccando su "Invio EMAIL/SMS" all'interno della pratica.

Per problemi nell'utilizzo del servizio inviare una mail all'indirizzo praticaconline@provincia.fc.it.

8. CESSAZIONE DAL SERVIZIO

Qualora il cittadino voglia recedere dal presente servizio dovrà comunicarlo al Responsabile del procedimento.

9. ADEMPIMENTI RELATIVI ALL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO

Questo messaggio può essere sostitutivo della comunicazione di avvio del procedimento, come previsto dall'art. 10 comma 3 lettera a) del vigente Regolamento provinciale sul procedimento amministrativo, approvato con deliberazione C.P. n. n. 59274/129 del 28 giugno 2010, con evidente semplificazione degli adempimenti amministrativi previsti dalla L. 241/90.

10. LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Il cittadino che ha aderito al servizio "LA TUA PRATICA ON LINE" può esprimere il proprio grado di soddisfazione (facoltativo) compilando in forma anonima l'apposito questionario disponibile all'interno della pagina relativa alla propria pratica.