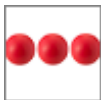


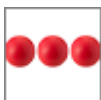
Piattaforma Rete del Sociale

Manuale Operatore

Morosi incolpevoli



Titolo documento	Manuale Operatore
Release	1.0
Data di emissione	22/11/2020
Approvato	Luigi ALGERI
Modifiche rispetto alla versione precedente	



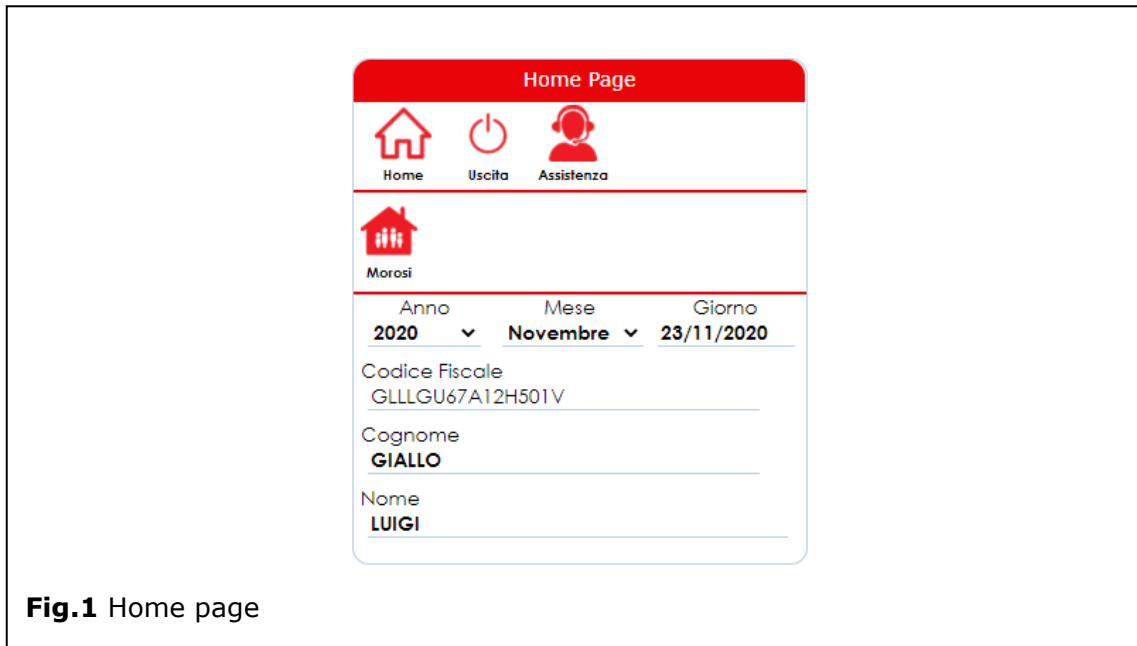
INDICE

1. Introduzione.....	4
1.1 Riferimenti.....	4
1.2 Scopo ed Applicabilità	4
1.3 Definizioni ed acronimi	5
1.4 Facilità d'uso.....	5
1.5 Accesso Prodotto	5
1.6 Accredimento.....	6
1.7 Modifica della password.....	6
1.8 Recupero della password	7
1.9 Struttura del modulo.....	8
2. Bonus Morosi Incolpevoli	10
2.1 Dati immobile	11
2.2 Inizio condizione.....	11
2.3 Sfratto	11
2.4 Morosità Causata da debiti.....	11
2.5 Rete sociale del Comune	12
2.6 Ridotta capacità reddituale	12
2.7 Iban Locatore	13
2.8 Nucleo	13
2.9 Dichiarazioni.....	14
2.10 Allegati	14
2.11 Spedizione della domanda	16
3. Supporto all'uso della piattaforma	16



1. Introduzione

Il documento, organizzato in capitoli e paragrafi, descrive le modalità operative per la gestione del modulo "Morosi incolpevoli"



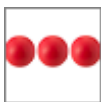
1.1 Riferimenti

Questa versione del manuale è stata personalizzata sulla base del modulo di domanda e del Comune di Assemini ed in particolare dei documenti di seguito indicati:

- Modulo di Domanda
- Avviso pubblico

1.2 Scopo ed Applicabilità

Scopo del documento è quello di illustrare al cittadino le modalità operative per l'inserimento, la valutazione ed il monitoraggio delle domande per la richiesta del bonus "Morosi incolpevoli"



1.3 Definizioni ed acronimi

Definizione	Descrizione
N.A	Non Applicabile
Operatore	Persona abilitata che dispone di credenziali per l'accesso alla piattaforma
Isee	ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente ai sensi del D.P.C.M. n. 159/2013 e ss.mm.ii.)

1.4 Facilità d'uso

Smartphone e tablet hanno introdotto nuove modalità di interazione uomo/macchina. La semplicità e intuitività di questi dispositivi permette l'utilizzo di applicazioni complesse anche a personale che ha scarsa dimestichezza con software e dispositivi informatici in generale e con i sistemi integrati di sicurezza in particolare. Appoggiandosi alle modalità di utilizzo tipiche dei dispositivi mobili, la

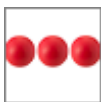


piattaforma migliora l'operatività dell'utente. L'interfaccia utente è stata realizzata per essere immediata, comoda ed in grado di adattarsi al meglio a quelle che sono le differenti condizioni operative che cambiano dinamicamente e rapidamente al variare delle circostanze, delle

applicazioni, delle esigenze e degli utenti. L'interfaccia utente è realizzata seguendo i moderni standard web dettati anche dai sistemi utilizzati quotidianamente dalle persone (Google, Amazon, Facebook, Windows, ecc.); l'utente ritrova anche l'interazione a cui è abituato, i tempi di apprendimento calano drasticamente e il tasso di efficienza raggiunge livelli superiori e in minor tempo.

1.5 Accesso Prodotto

Per poter effettuare qualsiasi operazione sul sistema devono essere preventivamente effettuate le operazioni di seguito descritte:



1. attivare chrome (o browser analogo Esempio Firefox) per accedere ad internet
2. digitare (nella barra dell'indirizzo di Chrome) l'indirizzo
3. autenticarsi digitando la propria **username** e **password** e cliccare su **"accedi"**

Se non si è in possesso di username e password effettuare l'accreditamento nella relativa sezione del portale.

1.6 Accreditamento

Nella richiesta di accreditamento è necessario indicare i dati anagrafici del

Richiesta codici di accesso
Cognome*
Nome
Codice Fiscale*
Data Nascita*
Telefono(*)
Cellulare(*)
Provincia* ...
Cap*
Indirizzo*
E-Mail*
conferma E-Mail*

Autocertificazione
Il sottoscritto, valendosi delle disposizioni di cui agli artt. 46 e 47 del DPR n. 445/2000 e consapevole delle sanzioni penali connesse in caso di dichiarazioni mendaci e per le ipotesi di falsità in atti, dichiara quanto segue:
<ul style="list-style-type: none">• che le informazioni fornite corrispondono alla documentazione in proprio possesso e si impegna a mantenerle aggiornate;• di essere a conoscenza di dover obbligatoriamente cambiare la password al primo accesso e che l'uso delle credenziali è strettamente personale; eventuali responsabilità in ordine a quanto verrà comunicato saranno a proprio carico;• che i dati di cui si verrà in possesso durante l'uso del servizio, saranno oggetto di riservatezza e verranno utilizzati solo e unicamente al fine di effettuare e gestire la richiesta;• di aver preso visione, al fine del rispetto della legge sulla privacy, della seguente informativa:

richiedente il servizio, autocertificare che tutte le informazioni inserite all'interno del portale sono vere, e rilasciare il consenso al trattamento dei dati rispetto all'informativa indicata nella relativa sezione.

Dopo aver spedito la richiesta di accreditamento l'utente riceverà sulla mail indicata nella richiesta, i codici di accesso (username e password) con i quali potrà

accedere alla piattaforma per compilare la domanda

1.7 Modifica della password

Al primo accesso il sistema chiede la modifica della password che dovrà essere effettuata seguendo le modalità di seguito indicate:



- Digitare la vecchia password, che nel caso del primo accesso è la password ricevuta via mail dal sistema
- Digitare la nuova password, ovvero una password definita dall'utente di lunghezza maggiore di 8 caratteri e composta da numeri e lettere.
- Ripetere la nuova password, ovvero la password digitata nella casella precedente che il sistema richiede per conferma del corretto inserimento

Terminate le operazioni sopra indicate è necessario cliccare sul tasto "salva la nuova password" per registrare la variazione effettuata.

Modifica Password

Digita qui la tua vecchia password:

Digita qui la tua nuova password:

Ripeti la tua nuova password:

Salva la Nuova Password

Fig.2 Modifica della password

1.8 Recupero della password

Nel caso in cui l'operatore dimentica la password il sistema consente il recupero della stessa nel momento in cui si accorge che i codici di accesso digitati non sono corretti.

Username

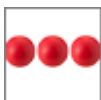
Password

Accedi

Login Errato

Recupera Password

Fig.3 Recupero della password





Per recuperare la password è necessario cliccare sull'opzione "Recupera Password". Dopo aver cliccato sul tasto "Recupera Password" viene visualizzata la seguente videata all'interno della quale è necessario inserire la username e cliccare sul tasto "recupera password"



Le istruzioni per il recupero della password vengono inviate all'indirizzo di mail comunicato in fase di richiesta dei codici di accesso.

1.9 Struttura del modulo

Il modulo è strutturato per essere maggiormente fruibile da Smartphone, Tablet, pc ed è strutturato in modo diverso dagli altri moduli della piattaforma. La pagina principale, sempre attiva, è costituita da una sezione che include i tasti comuni a tutti i moduli:

	Il tasto disconnette l'utente connesso e esce dalla piattaforma
	Il tasto riconduce alla home page del modulo



Il tasto attiva il modulo per richiedere supporto nell'uso del prodotto e/o segnalare anomalie

Ed una sezione che visualizza le icone relative ai bandi attivi al momento,

Home Page

Home Uscita Assistenza

Morosi

Anno Mese Giorno
2020 ▼ Novembre ▼ 23/11/2020

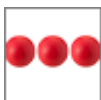
Codice Fiscale
GLLGU67A12H501V

Cognome
GIALLO

Nome
LUIGI

Fig.4 Struttura del modulo

Le icone visualizzate consentono di **inserire** nuove richieste di prestazioni attive.



2. Bonus Morosi Incolpevoli

Per inserire una domanda, dalla pagina principale, premere il tasto **"Morosi"** che visualizzerà il modulo di domanda composto dalle seguenti sezioni:

Home Page

Home Uscita Assistenza

Morosi

Anno: 2020 | Mese: Novembre | Giorno: 23/11/2020

Codice Fiscale: G111GU67A12H501V

Cognome: GIALLO

Nome: LUIGI

- Dati Anagrafici
- Dati della Domanda
- Dichiarazioni
- Documenti allegati

All'interno della sezione dati domanda sono presenti le seguenti "box":- Dati Isee; Dati Immobile; Inizio condizione; Sfratto; Morosità Causata da debiti; Rete Sociale del Comune; Ridotta Capacità Reddittuale; Iban **Locatore**; Composizione del nucleo familiare

Home Page

Home Uscita Assistenza

Morosi

Codice Fiscale: G111GU67A12H501V

Cognome: GIALLO

Nome: LUIGI

Data di nascita: 12/01/1967

Comune di nascita: ROMA

Recapiti

Telefono: 067916780

E-Mail: lalgeri@ziweb.it

Residenza

Indirizzo: VIA DALMAZIA, 23

Comune: ROMA

Dati Domanda

Salva

Stato della domanda

Data richiesta: 23/11/2020

Importo Isee: _____ Importo Ise: _____

Dati Immobile

Indicare importo, data di registrazione e numero di registrazione del contratto di locazione

N. Registrazione: _____ Data Registrazione: _____

Mensile: _____ Annuale: _____

Inizio: _____ Fine: _____

Inizio condizione

Indicare la data in cui si è verificata la causa che ha determinato una situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone di locazione

Sfratto

Indicare la data di intimazione e la data di convalida dell'atto di intimazione di sfratto per morosità

Dichiarazioni

Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiaro quanto di seguito elencato:

di essere in possesso dell'accordo sottoscritto dal locatore e dal locatario (Art. 6 del Bando)	<input type="checkbox"/>
perdita del lavoro per licenziamento	<input type="checkbox"/>
accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro	<input type="checkbox"/>
cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale	<input type="checkbox"/>
mancato rinnovo del contratto a termine o di lavoro atipici	<input type="checkbox"/>
cessazioni o consistente riduzione di attività libera-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente	<input type="checkbox"/>
malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali	<input type="checkbox"/>

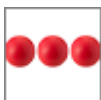
Allegati alla domanda

E' possibile caricare solo file PDF, ZIP, JPG:

...

Prima di allegare il documento, salvare la domanda

Fig.5 Modello Domanda



2.1 Dati immobile

Dati Immobile	
Indicare importo, data di registrazione e numero di registrazione del contratto di locazione	
N. Registrazione 01234567890123456	Data Registrazione 01/01/2020
Mensile 500,00	Annuale 1.500,00
Inizio 01/01/2020	Fine 01/04/2020

Nella sezione dati immobile si deve inserire il numero di registrazione del contratto, la data di registrazione del contratto, l'importo mensile del canone d'affitto risultante dal contratto, il canone annuale e la data di inizio e fine del contratto di locazione previsti contrattualmente

2.2 Inizio condizione

Inizio condizione
Indicare la data in cui si è verificata si e' verificata la causa che ha determinato una situazione di sopravvenuta impossibilita' a provvedere al pagamento del canone di locazione
01012020

In questa sezione è necessario indicare la data in cui si è verificata si e' verificata la causa che ha determinato una situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone di locazione

2.3 Sfratto

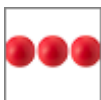
Sfratto	
Indicare la data di intimazione e la data di convalida dell'atto di intimidazione di sfratto per morosità	
Data Intimazione 01/01/2020	Data Convalida 01/01/2020

In questa sezione è necessario indicare la data di intimazione e la data di convalida dell'atto di intimidazione di sfratto per morosità

2.4 Morosità Causata da debiti

Morosità causata da debiti	
Qualora la morosità sia causata a seguito di un cumulo di debiti che ha determinato lo sfratto indicare l'importo del debito complessivo indicato nell'atto di citazione ed il periodo nel quale lo stesso e' stato accumulato (Rif.to Art. 5)	
Importo 1000	
Inizio 01/01/2020	Fine 31/12/2020

Qualora la morosità sia causata a seguito di un cumulo di debiti che ha determinato lo sfratto indicare l'importo del debito complessivo indicato nell'atto di citazione ed il periodo nel quale lo stesso e' stato accumulato



2.5 Rete sociale del Comune

Rete sociale del Comune

Se il richiedente e' inserito nella rete sociale del Comune di Assemini indicare il nome dell'assistente sociale di riferimento

Se il richiedente e' inserito nella rete sociale del Comune di Assemini indicare il nome dell'assistente sociale di riferimento

2.6 Ridotta capacità reddituale

Ridotta capacità reddituale

Se la ridotta capacità reddituale e' determinata da una perdita o consistente riduzione di almeno il 30% della capacità reddituale o del reddito complessivo, determinata dal raffronto tra il reddito riferito all'ultimo periodo reddituale (reddito ISE indicato nell'attestazione ISEE) ed il reddito attestato e riferito al periodo precedente al verificarsi della riduzione stessa (reddito ISE indicato nell'attestazione ISEE precedente).

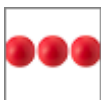
N.B: la valutazione per il lavoratore dipendente o per il lavoratore autonomo e' effettuata secondo i criteri indica all'art. 9 del Bando Regionale e dell'art. 3 del Bando Comunale

Periodo precedente	Ultimo Periodo
<u>20,00</u>	<u>10,00</u>


Qualora la ridotta capacità reddituale sia causata da Malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che hanno comportato la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali, anche autocertificate, indicare l'importo che hanno inciso in misura pari ad almeno il 30% sul reddito ISE o sul valore ISEE attestato

Se la ridotta capacità reddituale e' determinata da una perdita o consistente riduzione di almeno il 30% della capacità reddituale o del reddito complessivo, determinata dal raffronto tra il reddito riferito all'ultimo periodo reddituale (reddito ISE indicato nell'attestazione ISEE) ed il reddito attestato e riferito al periodo precedente al verificarsi della riduzione stessa (reddito ISE indicato nell'attestazione ISEE precedente).

N.B: la valutazione per il lavoratore dipendente o per il lavoratore autonomo e' effettuata secondo i criteri indica all'art. 9 del Bando Regionale e dell'art. 3 del Bando Comunale



2.7 Iban Locatore

Iban locatore
Indicare l'iban del c/c bancario o postale (conto corrente e non libretto di risparmio) del locatore
Numero Iban
Intestato a
Codice Fiscale
Cointestato a
 Salva

Al fine di garantire che i contributi erogati agli inquilini morosi incolpevoli perseguano le finalità stabilite dalla normativa di riferimento, i contributi verranno erogati direttamente al locatore, pertanto in questa sezione deve essere indicato l'IBAN del conto corrente bancario o postale del locatore.

2.8 Nucleo

Nucleo	
Inserimento altro componente	
Codice Fiscale	
Cognome	
Nome	
Data di Nascita	
Numero Componenti	
Numero figli	Numero minori
Ultra70enne	Invalidi
Note	

Questa sezione viene tipicamente compilata in automatico ma nel qualora il numero dei componenti del nucleo non corrisponda a quelli realmente presenti è possibile inserire un nuovo componente digitando i dati di seguito indicati:

- Codice fiscale
- Cognome
- Nome
- Data di nascita

In ultimo, è necessario riepilogare il numero dei componenti presenti per tipologia (Es. minori, invalidi etc.) presenti all'interno del nucleo



2.9 Dichiarazioni

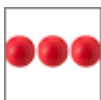
La sezione delle dichiarazioni deve essere compilata cliccando sul quadratino alla destra dell'oggetto della dichiarazione. Spuntare la dichiarazione corrisponde ad autocertificare il relativo contenuto che nel caso specifico si riferisce a:

Dichiarazioni	
Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, per le ipotesi di falsita' in atti e dichiarazioni mendaci, dichiaro quanto di seguito elencato:	
di essere in possesso dell'accordo sottoscritto dal locatore e dal locatario (Art. 6 del Bando)	<input checked="" type="checkbox"/>
perdita del lavoro per licenziamento	<input type="checkbox"/>
accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro	<input type="checkbox"/>
cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacita' reddituale	<input type="checkbox"/>
mancato rinnovo del contratto a termine o di lavoro atipici	<input type="checkbox"/>
cessazioni o consistente riduzione di attivita' libero-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente	<input type="checkbox"/>
malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessita' dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali	<input type="checkbox"/>

Fig.5 Modello Domanda

2.10 Allegati

Nella box "allegati alla domanda" è possibile allegare i documenti richiesti La procedura da seguire per allegare il documento prevede l'esecuzione delle operazioni di seguito indicate:



Cliccare freccetta che della lista documenti e scegliere il tipo documento che si intende allegare

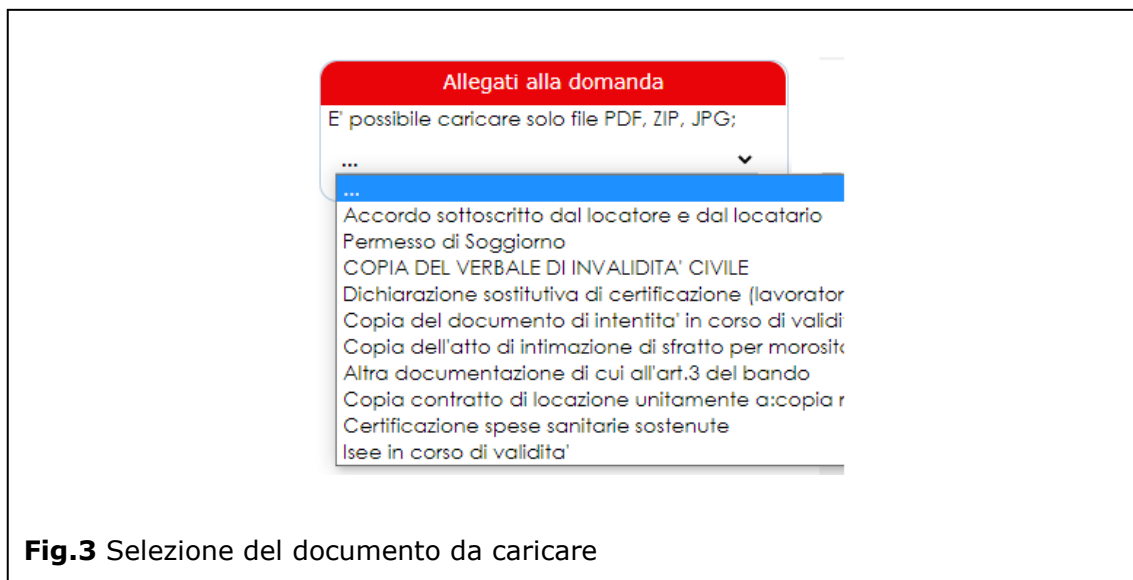


Fig.3 Selezione del documento da caricare

Dopo aver selezionato il documento che si intende allegare cliccare sul tasto "scegli file" / "Sfoglia", selezionare il file dal proprio computer / tablet / smartphone e premere il tasto "Carica file"

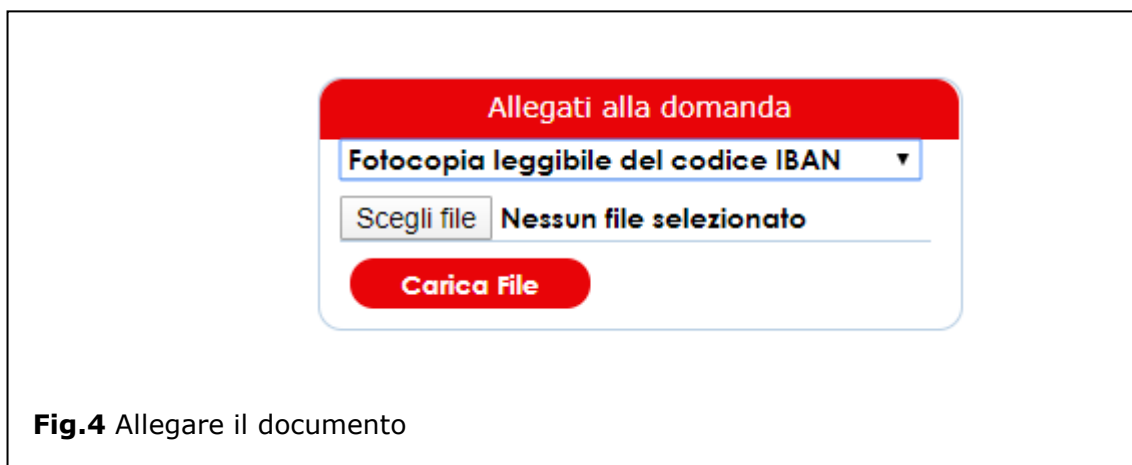


Fig.4 Allegare il documento

Se l'Ente richiede la configurazione con il processo a totale carico del personale dell'ente è possibile attivare la modalità che consente all'operatore della valutazione di indicare che il documento è presente in formato cartaceo. Questa opzione snellisce le attività di caricamento della domanda in quanto evita all'operatore di dover effettuare la scansione dei documenti cartacei.



2.11 Spedizione della domanda

Dopo aver inserito e salvato tutti i dati è necessario cliccare sul tasto "spedisci" per spedire la domanda. Nel caso in cui l'inserimento viene effettuato dall'operatore il tasto "spedisci" viene utilizzato per verificare che tutti i dati inseriti siano corretti e per "protocollare" la domanda.

Home Page	Dati Domanda	Dichiarazioni	Allegati alla domanda
<p>Home Usata Assistenza</p> <p>Morosi</p> <p>Codice Fiscale GILLGU67A12H501V</p> <p>Cognome Giallo</p> <p>Nome Luigi</p> <p>Data di nascita 12/01/1967</p> <p>Comune di nascita ROMA</p> <p>Recapiti</p> <p>Telefono 067916780</p> <p>E-Mail lalgeri@siaweb.it</p> <p>Residenza</p> <p>Indirizzo VIA DALMAZIA, 23 N.</p> <p>Comune ROMA</p> <p>Domicilio</p>	<p>Spedisci Salva</p> <p>Stato della domanda Bozza</p> <p>Data richiesta 23/11/2020</p> <p>Importo Isee Importo Ise</p> <p>Dati Immobile</p> <p>Indicare importo, data di registrazione e numero di registrazione del contratto di locazione</p> <p>N. Registrazione Data Registrazione 12345678901234567 01/01/2020</p> <p>Mensile Annuale 600,00 7.200,00</p> <p>Inizio Fine 01/01/2020 31/12/2020</p> <p>Inizio condizione</p> <p>Indicare la data in cui si è verificata se è verificata la causa che ha determinato una situazione di sopravvenuta impossibilità a provvedere al pagamento del canone di locazione</p> <p>Sfratto</p> <p>Indicare la data di intimazione e la data di convalida dell'atto di intimidazione di sfratto per morosità</p>	<p>Consapevole delle sanzioni penali previste dall'art. 76 del DPR n. 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci, dichiaro quanto di seguito elencato:</p> <p>di essere in possesso dell'accordo sottoscritto dal locatore e dal locatario (Art. 6 del bando) <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>perdita del lavoro per licenziamento <input type="checkbox"/></p> <p>accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro <input type="checkbox"/></p> <p>cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale <input type="checkbox"/></p> <p>mancato rinnovo del contratto a termine o di lavoro atipici <input type="checkbox"/></p> <p>cessazioni o consistente riduzione di attività libero-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente <input type="checkbox"/></p> <p>malattie gravi, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali <input type="checkbox"/></p>	<p>E' possibile caricare solo file PDF, ZIP, JPG:</p> <p>...</p>

Fig.5 Spedizione della domanda

Dopo aver cliccato sul tasto "spedisci" lo stato della domanda passerà da "bozza" a presentata e non sarà più possibile effettuare modifiche alla stessa.

3. Supporto all'uso della piattaforma

In qualsiasi momento e da qualsiasi videata del modulo è possibile cliccare sul tasto assistenza che attiva la box "Assistenza" all'interno della quale l'operatore e/o il cittadino possono richiedere supporto.

Dopo aver inserito il motivo della richiesta ed aver cliccato sul tasto "Spedisci", viene inviata una richiesta di assistenza alla quale verrà assegnato un codice che verrà comunicato all'operatore via mail e, al quale lo stesso potrà fare riferimento per seguire lo stato di lavorazione della richiesta.

Il servizio di assistenza prenderà in carico la segnalazione e provvederà alla lavorazione della stessa nei tempi definiti nei Service Level Agreement concordati con il cliente.









Assistenza	Home Page
  Spedisci Chiudi	   Home Uscita Assistenza
<p>Compilando il modulo, invierai una richiesta di assistenza alla quale verrà assegnato un codice che Ti verterà inviato via mail e al quale potrai fare riferimento per seguire lo stato di lavorazione della richiesta</p>	 Bonus Disabili
Nominativo Algeri Luigi	Codice Fiscale RSSMRA67A12H501D
Telefono	Cognome Rossi
Mail lalgeri@siaweb.it	Nome Mario
Motivo della richiesta	Data di nascita 12/01/1967
	Comune di nascita ROMA
	Telefono 067916780
	E-Mail lalgeri@siaweb.it
	Comune di domicilio CIAMPINO
	Cap domicilio 00043

Fig.9 Richiesta di assistenza