



**Regione Toscana**



# STAR MANUALE UTENTE

*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>3</u></b>
<b><u>2</u></b>	<b><u>CREAZIONE DI UNA PRATICA SUAP</u></b>	<b><u>4</u></b>
2.1	ACCESSO AL SERVIZIO	4
2.2	SCELTA DELL'INTERVENTO	5
2.3	COMPILAZIONE DELLA PRATICA	8
2.4	FIRMA DELLA PRATICA	9
2.5	TRASMISSIONE DELLA PRATICA	10
<b><u>3</u></b>	<b><u>ACCESSO ALLE PRATICHE TRASMESSE</u></b>	<b><u>10</u></b>
3.1	ACCESSO AL SERVIZIO	10
3.2	DOWNLOAD DELLA PRATICA	10
<b><u>4</u></b>	<b><u>ACCESSO ALLE PRATICHE IN SOSPESO (NON ANCORA TRASMESSE)</u></b>	<b><u>11</u></b>
4.1	ACCESSO AL SERVIZIO	11
4.2	RIPRENDERE LA COMPILAZIONE DI UNA PRATICA	11
<b><u>5</u></b>	<b><u>SERVIZIO DI HELP DESK</u></b>	<b><u>12</u></b>

## 1 Requisiti

Per poter accedere al sistema e inviare una pratica al Suap 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 le credenziali SPID.

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

come anche il certificato di autenticazione, può essere presente su smartcard o su chiavetta USB.



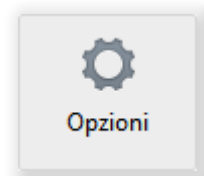
spid Sistema Pubblico  
di Identità Digitale

Per maggiori informazioni sull'accesso attraverso SPID, visitate la pagina

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

Nel caso in cui siate già in possesso di una carta CNS, ma non riuscite ad accedere a Star (es. non viene richiesto il pin della carta), vi consigliamo di verificare che il certificato sia correttamente configurato all'interno del vostro browser:

- Internet Explorer e Google 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 così non è, il vostro browser non è stato configurato. Per indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato.
  - nella sezione **Personale**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta
  
- Mozilla Firefox
  - accedere al menu **Opzioni**
  - selezionare **Avanzate**
  - premere il tasto **Certificati**
  - cliccare il bottone **Mostra Certificati**
    - in questa fase, dovrebbe essere richiesto il pin del vostro certificato se così non è, il vostro browser non è stato configurato. Per indicazioni su come configurare il vostro browser, vi consigliamo di contattare l'assistenza offerta dal fornitore del certificato.
  - nella sezione **Certificati Personali**, deve essere presente un certificato che riporti il codice fiscale del soggetto titolare della carta



Di seguito alcuni dei principali fornitori di certificati di autenticazione e firma:

- [Aruba](#) – 0575 0504
- [Carta sanitaria elettronica](#) – 800 004477
- [Infocamere](#) - 199 500 000
- [Infocert](#) – 199 500 130

Attenzione: nel caso in cui si voglia accedere al servizio utilizzando la CNS ma non venisse richiesto il pin del certificato, è necessario assicurarsi di aver configurato correttamente il proprio browser contattando direttamente l'assistenza offerta dal fornitore della CNS.

## 2 Creazione di una pratica Suap

### 2.1 Accesso al servizio

Per accedere al servizio è sufficiente seguire il collegamento presente sul sito istituzionale del comune di competenza territoriale che riporta l'etichetta "Invia la pratica online" (o "Inviare la pratica online"). In seguito verrà richiesto se si desidera accedere utilizzando la propria carta CNS oppure le credenziali SPID.

**AUTENTICAZIONE**

Per accedere al servizio **Portale Arpa** occorre autenticarsi.  
Puoi utilizzare gli strumenti di autenticazione **Carta Nazionale dei Servizi**  oppure **Sistema Pubblico di Identità Digitale**  
**spid**.

 **Entra con CNS**

 **Entra con SPID**

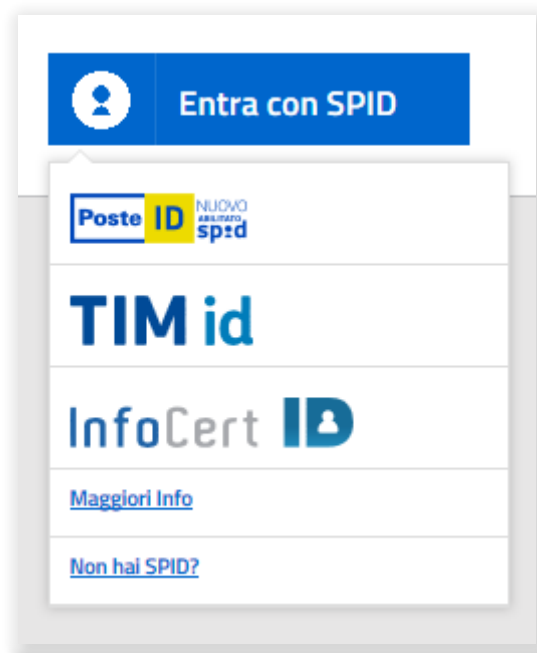
Selezionando "Entra con CNS", comparirà il menu:

 **Entra con CNS**

  
[Maggiori Info](#)

Dopo aver selezionato l'icona della smartcard, verrà richiesto di inserire il proprio PIN. Nel caso in cui il certificato inserito non venisse riconosciuto o il browser non sia configurato correttamente, verrà visualizzato un messaggio di errore. In tal caso, occorre informarsi sulla procedura di configurazione solitamente disponibile nella sezione "Assistenza Tecnica" nel sito del produttore del supporto.

Selezionando "Entra con SPID", comparirà l'elenco dei gestori:



Selezionando il proprio gestore comparirà una schermata dove verrà richiesto di inserire le proprie credenziali. In seguito verrà inviato all'utente un codice OTP (one-time password), valido per un solo accesso al servizio.

## 2.2 Scelta dell'intervento

La scelta dell'intervento può avvenire mediante l'apposita funzionalità di ricerca testuale, oppure navigando le categorie degli interventi definiti dal Tavolo Tecnico Regionale, selezionando le categorie, l'attività produttiva di riferimento ed infine la tipologia d'intervento che si intende effettuare:

Ricerca testuale

LISTA INTERVENTI

- Scegli l'attività ed il tuo intervento
- A - AGRICOLTURA, SILVICOLTURA E PESCA
- B - ESTRAZIONE DI MINERALI DA CAVE E MINIERE
- C - ATTIVITA' MANIFATTURIERE
- D - FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA, GAS, VAPORE E ARIA CONDIZIONATA
- E - FORNITURA DI ACQUA; RETI FOGNARIE, ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RIFIUTI E RISANAMENTO
- F - COSTRUZIONI
- G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO
  - 45 - COMMERCIO ALL'INGROSSO E RIPARAZIONE DI AUTOVEICOLI E MOTOCICLI
  - 46 - COMMERCIO ALL'INGROSSO, ESCLUSO QUELLO DI AUTOVEICOLI E DI MOTOCICLI
  - 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO
    - 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI
      - 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato. Prodotti non alimentari
        - Avvio
        - Variazione
        - Subingresso
        - Altri adempimenti amministrativi
        - Cessazione
        - Adempimenti tecnici

Dopo aver selezionato la tipologia d'intervento desiderata (Avvio, Variazione, Subingresso, Cessazione), il sistema potrebbe proporre di selezionare alcuni endoprocedimenti aggiuntivi:

Sono necessari lavori sui fabbricati?

No  
 Sì

Endoprocedimenti Attivabili

**ENDOPROCEDIMENTI IGIENICO SANITARI**

▶ **ANIMALI DA CORTILE**

ASL 46 - IG-SAN Animali da cortile. Deposito e vendita

▶ **FITOSANITARI E COADIUVANTI**

ASL 15 - IG-SAN Commercio fitosanitari e coadiuvanti

▶ **PICCOLI ANIMALI**

ASL 47 - IG-SAN Piccoli animali. Deposito, vendita, toilette e det

Avanti Chiudi

Nel caso in cui l'intervento richieda obbligatoriamente l'attivazione di determinati endoprocedimenti, compariranno preselezionati e non sarà possibile deselezionarli. Le ulteriori due voci "Altri adempimenti amministrativi" e "Adempimenti tecnici" che compaiono sotto ogni voce attività hanno rispettivamente 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.

La categoria Z - *REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVA NON NOTA* del dizionario è utilizzabile nei casi residuali in cui l'attività non è ancora nota e occorre effettuare interventi di tipo edilizio/urbanistico

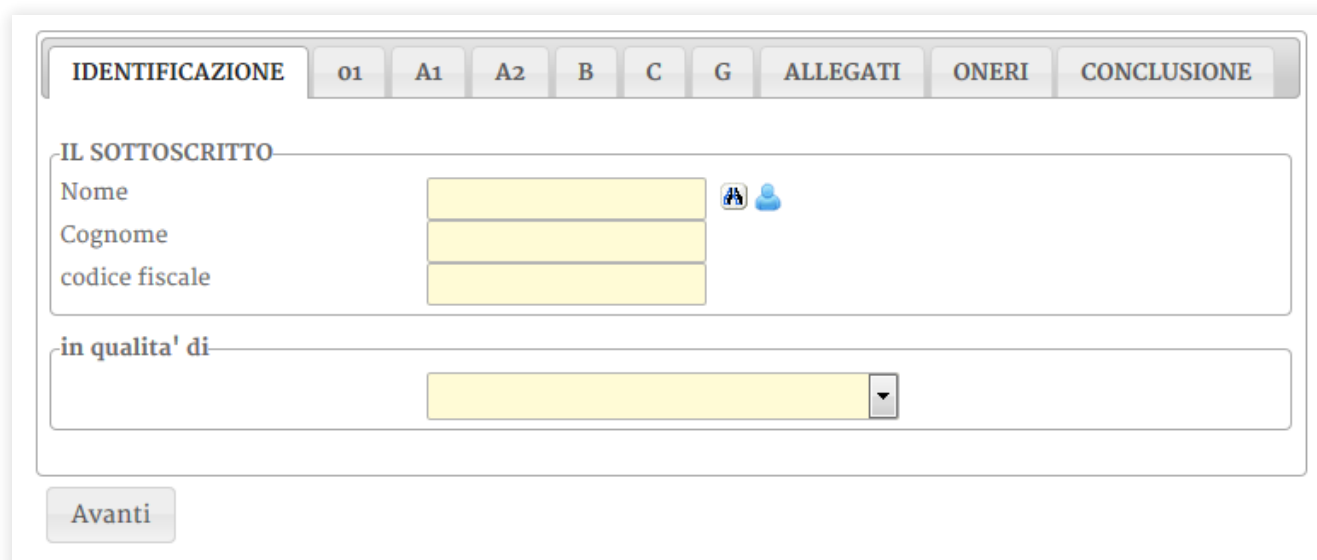
- 📁 Z - REALIZZAZIONE DI INTERVENTI PER L'ESERCIZIO DI ATTIVITA' PRODUTTIVA NON NOTA
  - 📁 99.1R - Attivita' attualmente non nota - si e' a conoscenza della sola destinazione d'uso
    - 📄 Adempimenti tecnici

La voce "Modulistica Preliminare" raccoglie i modelli di Procura Speciale, dichiarazione dei Requisiti Morali e dichiarazione dei Requisiti Professionali validi in tutto il territorio regionale.

- 📁 Modulistica preliminare
  - 📄 Modello procura speciale
  - 📄 Modello requisiti morali
  - 📄 Modello requisiti professionali








## 2.3 Compilazione della pratica

Una volta selezionato l'intervento e gli eventuali endoprocedimenti, si procederà con la compilazione della pratica attraverso un form interattivo, suddiviso in tab. Durante lo spostamento tra un tab e l'altro, il sistema salverà la pratica e segnalerà di volta in volta eventuali errori o mancanze nei dati forniti.



*Nota: i campi a sfondo giallo devono essere compilati obbligatoriamente.*

Le icone presenti nel modulo indicano, rispettivamente:

-  ricerca del soggetto per codice fiscale
-  copia dei dati utente già inseriti
-  il file deve essere firmato digitalmente. 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.
-  ricerca il dato in un elenco
-  nota informativa per la compilazione
-  il campo evidenziato non è stato compilato o contiene degli errori
-  copia i dati già inseriti oppure calcola automaticamente il valore

In qualsiasi momento nel corso della compilazione della pratica, è possibile fare riferimento alla scheda informativa dell'attività produttiva scelta in precedenza selezionando il link:



[SCHEDA DI SPIEGAZIONE](#)

Nella parte bassa del modulo, sono sempre visibili il tasto “Presenta la domanda”, che permette di procedere alla successiva fase di firma, ed il tasto “Chiudi”, per la chiusura del modulo. Ricordiamo che tutte le pratiche create possono essere accedute in un secondo momento, come descritto nei paragrafi 3 e 4.

[Presenta la pratica](#)[Torna a selezione endoprocedimenti](#)[Chiudi](#)

## 2.4 Firma della pratica

Una volta forniti tutti i dati richiesti e gli eventuali allegati, si procederà con la firma della pratica.

Firma con programma esterno (es.: Dike, File Protector, ecc...)

Firma con programma esterno (es.: Dike, File Protector, ecc...) e ricarica i files

Messaggio di presentazione della domanda aaabbb11c22d333e-04012016-1621  
aaabbb11c22d333e-04012016-1621.SUAP.PDF

[Carica il file firmato](#)

Distinta del modello per STANDARD PER SCHEDA DI INIZIO ATTIVITA'  
aaabbb11c22d333e-04012016-1621.MDA.STANDARD 0.PDF

[Carica il file firmato](#)[Presenta la domanda](#)[Torna alla modulistica](#)[Chiudi](#)

L'utente dovrà scaricare tutti i file prodotti dal sistema (nell'esempio, *aaabbb11c22d333e-04012016-1621.SUAP.PDF* e *aaabbb11c22d333e-04012016-1621.MDA.STANDARD 0.PDF*) selezionando i link evidenziati, firmarli sul proprio computer (con software quali Dike, ad esempio) e ricaricarli premendo il tasto “Carica il file firmato”. Una volta caricati i file firmati, si potrà procedere con la trasmissione della pratica premendo il tasto “Presenta la domanda”.

In alternativa al download dei file, è possibile firmare i file online utilizzando un'applet java: in questo caso è però necessario accertarsi che il proprio browser possa eseguire applet java e che

queste non siano bloccate preventivamente per motivi di sicurezza, come avviene nelle versioni più recenti di tutti i browser principali.

## 2.5 Trasmissione della pratica

Dopo aver firmato la pratica ed aver premuto il tasto “Presenta la domanda”, la pratica viene trasmessa al Suap di competenza e il sistema genera una ricevuta che ne attesta l’invio (nel caso di SCIA, la ricevuta abilita all’avvio dell’attività produttiva) che può essere scaricata selezionando il link “ricevuta della pratica”.

### ESITO PRESENTAZIONE PRATICA

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

#### Riferimenti pratica telematica

Codice pratica:	aaabbb11c22d333e-04012016-1621
Data invio:	04/01/2016

Per comunicazioni con il suap su questa pratica conserva la ricevuta. Scarica il [ricevuta della pratica](#)

La ricevuta della pratica può essere ricaricata in un secondo momento accedendo all’archivio delle pratiche trasmesse.

## 3 Accesso alle pratiche trasmesse

### 3.1 Accesso al servizio

L’accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 “Accesso al servizio”, avendo cura di selezionare il link che riporta come etichetta “Seguire la pratica” (o “Segui la pratica” e non “Invia la pratica online”).

### 3.2 Download della pratica

La pratica e la relativa ricevuta possono essere scaricate selezionando l’apposito link.

**ISTANZE PRESENTATE**

**FILTRI SELEZIONE**

Dalla data: 04/11/2015 Alla data:

Cerca Istanze in sospeso Chiudi

10

Codice domanda	Data modifica	Azioni
aaabbb11122333-04/03/2015-1011	04/03/2015	<a href="#">ricevuta_domanda.pdf (54 Kb)</a> <a href="#">allegati_domanda.zip (110 Kb)</a>
aaabbb11122333-04/03/2015-1011	04/03/2015	<a href="#">ricevuta_domanda.pdf (54 Kb)</a> <a href="#">allegati_domanda.zip (110 Kb)</a>

Risultati da 1 a 2 di 2.

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

### 4.1 Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene secondo le stesse modalità descritte nel paragrafo 2.1 "Accesso al servizio", selezionando il link "Seguire la pratica" (o "Segui la pratica") e successivamente premendo il tasto "Istanze in sospeso".

### 4.2 Riprendere la compilazione di una pratica

Dopo aver premuto il tasto "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":

**ISTANZE IN SOSPELO**

10

Data modifica	Comune	Descrizione	Azioni
04/03/2015	MINUCCIANO	Scegli l'attività ed il tuo intervento - G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO - 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI - 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato - Prodotti non alimentari - Variazione (47.100R)	<a href="#">riprendi</a> <a href="#">elimina</a>
04/03/2015	MINUCCIANO	Scegli l'attività ed il tuo intervento - G - COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO - 47 - COMMERCIO AL DETTAGLIO - 47.1R - COMMERCIO AL DETTAGLIO IN ESERCIZI SPECIALIZZATI E NON SPECIALIZZATI - 47.100R - Commercio in esercizi di vicinato - Prodotti non alimentari - Avviso (47.100R)	<a href="#">riprendi</a> <a href="#">elimina</a>

La funzionalità consente di riprendere la compilazione della pratica da dove è stata interrotta, come descritto nel paragrafo 2.3.

## 5 Servizio di Help Desk

E' attivo un servizio di help desk della Rete Regionale dei Suap dedicato al solo supporto tecnico per l'utilizzo di Star, non preparato su problematiche di tipo amministrativo per le quali si consiglia di contattare l'ufficio Suap competente (es. indicazioni sui dati richiesti nei moduli).

Gli Utenti del servizio previsti sono:

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

Il servizio è accessibile tramite:

- numero verde **800-980102**:
  - con orario 8.00-20.00 dal lunedì al sabato (escluso festivi) per accettatore delle pratiche (utente A e B)
  - con orario 8.00-18.00 dal lunedì al sabato (escluso festivi) per utente C
- fax **055-0481460**
- email: **reteregionale-suap@regione.toscana.it**