

## Manuale Enti Pubblici *Centro*

### Ad uso del Responsabile del Centro

Guida completa, passo dopo passo, alla pagina **Enti Pubblici**: lo Sportello di consulenza sul debito (Debt Advice), supporto psicologico ed educazione finanziaria che gli Enti Pubblici convenzionati mettono a disposizione dei propri residenti.

Qui dentro trovi **ogni schermata, ogni pulsante e ogni icona**, spiegati uno per uno: che cosa sono, dove si trovano, che cosa succede quando li premi e che cosa fare quando qualcosa non funziona.

Edizione del 31 luglio 2026 · riferita alla pagina `Enti_Pubblici.html` (build 2026-07-25w)  
Documento interno. Non contiene dati di famiglie né credenziali di accesso.

### PRIMA DI COMINCIARE

## Come si usa questo manuale

Il manuale è scritto per essere letto **dalla prima all'ultima pagina la prima volta**, e poi consultato a salti quando serve. Non dà nulla per scontato: se una cosa è ovvia per te, salta il paragrafo; se non lo è, trovi la spiegazione completa.

### I riquadri colorati

#### ✓ Riquadro verde — buona pratica

Ciò che conviene fare, il modo corretto di procedere, il risultato che devi vedere sullo schermo.

#### ★ Riquadro oro — da sapere

Una regola, un motivo, un dettaglio che spiega *perché* la pagina si comporta così.

#### ⚠ Riquadro rosso — attenzione

Errori che bloccano il lavoro, passaggi da non saltare, cose che non si possono annullare.

#### Riquadro tratteggiato — regola fissa

Una regola dell'Associazione che non dipende dal programma e non va cambiata.

### Le altre convenzioni

- I **passi numerati** con il pallino bordeaux vanno eseguiti **nell'ordine indicato**: se ne salti uno, il passo successivo non funziona.
- Il testo in `carattere macchina` è qualcosa che si digita o si incolla: un indirizzo web, il nome di un file, un comando.
- I riquadri neri riproducono **quello che vedi scritto sullo schermo**, parola per parola.
- Le **icone** sono sempre riportate così come appaiono nella pagina: 🏠 🌐 📄 📁 🌐 📄 📄 📄 📄 📄 📄 📄 . La Parte II le spiega tutte, una per una.

### Che cosa *non* trovi qui

Non trovi le credenziali di accesso, i token, le password del server, né i dati delle famiglie: sono informazioni riservate che viaggiano su altri canali. Questo manuale spiega **come si usa lo strumento**, non contiene chiavi.

# Indice

## PARTE I — CAPIRE LO STRUMENTO

1. Che cos'è la pagina Enti Pubblici
2. I due indirizzi: vetrina e retro operatore
3. Le quattro schermate e come ci si muove
4. La mappa della schermata iniziale
5. Chi fa che cosa: i ruoli

## PARTE II — LE ICONE, UNA PER UNA

6. Come leggere le icone
7. Le icone dei servizi e dei contenuti
8. Le icone dell'area operatori
9. Le icone della presa in carico
10. Le icone di sistema, i simboli e le frecce
11. I colori dei pulsanti e le etichette di stato

## PARTE III — ENTRARE

12. Le tre porte d'ingresso all'area operatori
13. Credenziali, sessione, uscita
14. Il token operatori: che cos'è e dove serve

## PARTE IV — GLI ENTI

15. Registrare un nuovo Ente convenzionato
16. La lettura automatica del bando 
17. La pagina web dell'Ente: che cos'è
18. Creare o aggiornare la pagina 
19. Gli stati dell'Ente e che cosa comportano
20. Modificare lo stato 
21. Eliminare un Ente 
22. Consultare l'elenco e la scheda di un Ente

## PARTE V — LE FAMIGLIE

23. La presa in carico, passo dopo passo
24. Che cosa succede quando premi «Attiva il servizio»
25. L'elenco dei documenti necessari
26. Dopo l'invio: il percorso della pratica e la long list
27. Elenco famiglie prese in carico — il tuo pannello
28. Database famiglie e contributi all'Ente

## PARTE VI — IL MOTORE

29. I file sul server e a che cosa servono
30. Che cosa funziona sulla vetrina e che cosa no
31. Catalogo dei messaggi e degli errori

## PARTE VII — IL MESTIERE DEL RESPONSABILE

32. Privacy, consenso e custodia dei dati
33. I controlli periodici: le tue checklist
34. Formare un operatore dell'Ente
35. Gli errori più frequenti e come si correggono

- 36.** Domande frequenti
- 37.** Glossario
- 38.** Contatti e riferimenti
- 39.** Scheda rapida da stampare

## CAPITOLO 1

## Che cos'è la pagina Enti Pubblici

**Enti Pubblici** è una sola pagina web che fa tre lavori diversi, in tre momenti diversi della giornata e per tre persone diverse:

- 1 **Racconta il servizio all'Ente Pubblico.** Quando presenti la proposta a un Comune, a un'ASP o a un Distretto socio-sanitario, questa è la pagina che mostri: spiega che cos'è il Debt Advice, su quali norme si fonda, quanto costa (nulla per chi è incapiente), che cosa mette a disposizione l'Associazione e a chi si rivolge.
- 2 **Fa lavorare l'operatore dell'Ente.** Il dipendente comunale formato dall'Associazione apre la stessa pagina, compila la scheda della famiglia, allega i documenti e trasmette l'istanza al Centro Servizi.
- 3 **Fa lavorare te.** Con le credenziali del Centro la pagina si apre in **area operatori** e diventa uno strumento di gestione: registri gli Enti convenzionati, generi le loro pagine web dedicate, cambi lo stato delle convenzioni, estrai l'elenco delle famiglie assistite.

## ★ Perché una pagina sola e non tre

Perché il file è **uno** e si porta dietro tutto: testi, moduli, elenchi e motori. Lo si copia da un sito all'altro senza rimontare nulla, e la pagina **capisce da sola dove si trova** e mostra solo gli strumenti che in quel luogo possono funzionare. È il motivo per cui non esistono «versione pubblica» e «versione interna» da tenere allineate a mano: c'è un originale solo.

## Il perimetro del servizio

Il servizio che la pagina attiva è la **consulenza sul debito** riconosciuta dalla Direttiva (UE) 2023/2225 come diritto del consumatore in difficoltà, erogata in forma **indipendente e senza scopo di lucro**. Si articola in tre pilastri, che nella pagina sono le tre card colorate della schermata iniziale:

- **consulenza sul debito** — analisi tecnico-legale della posizione e scelta della procedura del Codice della Crisi più adatta;
- **supporto psicologico** — non un accessorio ma una componente esplicita della definizione europea di Debt Advice;
- **educazione finanziaria** — bilancio familiare, credito, prevenzione (nella pagina è indicata come *prossimamente*).

## Il confine da tenere sempre a mente

## Regola fissa

La pagina **non** istruisce la pratica e **non** deposita nulla in Tribunale. La pagina raccoglie e trasmette. L'istruttoria specialistica resta al Centro; il deposito avviene presso l'**OCC competente per territorio**. Quando un operatore dell'Ente ti chiede «e adesso la pratica va avanti da qui?», la risposta è no: da qui parte l'istanza, il resto lo fa il Centro.

## CAPITOLO 2

# I due indirizzi: vetrina e retro operatore

Lo stesso file vive su **due indirizzi**, e in ciascuno dei due si comporta in modo diverso. Capire questa differenza è la cosa più utile di tutto il manuale: metà delle telefonate del tipo «non mi funziona» si spiegano così.

|                           | LA VETRINA                                                                                         | IL RETRO OPERATORE                                                         |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Indirizzo</b>          | <code>ssnitalia.com</code> (piattaforma Flazio)                                                    | <code>occsolution.com</code> (nostro server)                               |
| <b>A chi parla</b>        | Cittadini, amministratori, operatori dell'Ente                                                     | Operatori del Centro e Responsabile                                        |
| <b>Che cosa si fa</b>     | Si legge il servizio; si compila e si trasmette la <b>presa in carico</b> di una famiglia          | Tutto il resto: censimento Enti, pagine dedicate, stati, database famiglie |
| <b>Motore sul server</b>  | Assente: Flazio ospita pagine, non programmi                                                       | Presente: i file <code>.php</code> girano qui                              |
| <b>Invio dell'istanza</b> | Prova il server; se non risponde apre <b>la tua posta già compilata</b> e gli allegati li metti tu | Prepara l'email sul server, mostra gli allegati e la invia con un pulsante |
| <b>Registro famiglie</b>  | Non si aggiorna da solo                                                                            | Si aggiorna a ogni invio                                                   |

### ★ Come fa la pagina a capire dove si trova

Legge il proprio indirizzo. Se finisce per `occsolution.com` accende tutti gli strumenti; altrimenti si comporta da vetrina e, dove serve un motore, mette al suo posto un collegamento all'area operatori. È una scelta di sicurezza: il censimento degli Enti non deve poter essere toccato da una pagina pubblica.

### ⚠ La conseguenza pratica più importante

Le prese in carico avviate **dalla vetrina** arrivano al Centro **per email** ma **non entrano da sole** nel database delle famiglie. Se ti servono per rendicontare i contributi a un Comune, vanno registrate dall'area operatori. Controlla sempre che il numero di email ricevute e il numero di righe nel registro coincidano (vedi [capitolo 33](#)).

## Un terzo caso: il file aperto sul computer

Se apri il file con un doppio clic dal tuo Mac, l'indirizzo comincia con `file://`. In questa modalità **nessun server è raggiungibile**: vedi tutti i testi e tutti i moduli, ma la lettura automatica del bando, la generazione delle pagine e gli elenchi non funzionano, e la pagina te lo dice con un messaggio giallo. È normale: usala così solo per rileggere i testi o per una prova a video, mai per lavorare.

## CAPITOLO 3

# Le quattro schermate e come ci si muove

La pagina non ha menù: ha **quattro schermate** che si sostituiscono l'una all'altra nello stesso spazio. Una sola è visibile per volta, e ogni cambio riporta automaticamente in cima alla pagina.

| SCHERMATA | NOME                     | CHE COSA CONTIENE                                                                                                                                                                                                                                                                        | COME CI SI ARRIVA                                                                                                                                                                        |
|-----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I°        | L'offerta (iniziale)     | Le tre card dei servizi, la zona operatori, tutti i testi istituzionali: fondamento giuridico, i tre pilastri, il Dipartimento psicologico, la tabella delle procedure CCII, il flusso di erogazione, i costi, che cosa mette a disposizione l'Associazione, gli interlocutori pubblici. | È quella che si apre all'avvio. Ci si torna con il pulsante <b>Δ Torna all'inizio</b> o chiudendo la finestra del link di una pagina appena creata.                                      |
| II°       | Attiva un caso           | La scheda della famiglia, l'elenco dei documenti necessari, il caricamento dei documenti, la dichiarazione di consenso, il pulsante d'invio e — in fondo — il pannello riservato <b>Elenco famiglie prese in carico</b> .                                                                | Card <b>€ Consulenza sul debito → Avvia il servizio</b> . Oppure automaticamente, se la pagina è stata aperta dal collegamento di una pagina dedicata di un Ente.                        |
| III°      | Presa in carico          | Il riepilogo di che cosa succede dopo l'invio: conferma del Centro, incarico al Gestore della Crisi, call con la famiglia, assegnazione dell'Avvocato, esito negativo comunicato subito.                                                                                                 | Ci arriva <b>da sola</b> circa un secondo e mezzo dopo l'invio riuscito dell'istanza. Serve a dare all'operatore la sensazione che il lavoro sia concluso e a dirgli che cosa succederà. |
| IV°       | Bandi attivi e strumenti | Elenco pubblico «dove il servizio è già attivo» con accesso alla pagina dedicata; il pannello <b>Riservato agli operatori</b> per il censimento completo di Enti e bandi; il <b>Database famiglie assistite</b> ; il vecchio <b>Manuale operativo</b> breve.                             | È una schermata di servizio, non collegata a un pulsante della home. Vedi il riquadro qui sotto.                                                                                         |

#### ⚠ Da sapere sulla schermata IV°

Nella versione attuale della pagina **nessun pulsante conduce alla schermata IV°**: i suoi contenuti esistono e funzionano, ma restano nascosti finché non la si richiama. Le funzioni che ti servono ogni giorno — censire un Ente, creare la sua pagina, cambiare lo stato, estrarre l'elenco famiglie — sono tutte **raggiungibili senza passare di lì**: le trovi nell'area operatori della schermata I° e nel pannello in fondo alla schermata II°. Questo manuale ti insegna quelle vie. Se vuoi che la schermata IV° torni raggiungibile con un pulsante, è una modifica di due righe da chiedere allo sviluppo.

## Il filo da seguire

Schermata I° → Schermata II° → Schermata III° (l'offerta) (compili la scheda) (che cosa succede ora) ↑ | ——— Δ Torna all'inizio ——— ↓

### CAPITOLO 4

## La mappa della schermata iniziale

Scendendo dall'alto verso il basso, ecco tutto quello che incontri nella schermata I°, nell'ordine esatto in cui compare. Le zone riservate agli operatori sono segnalate.

| #  | ELEMENTO                                                          | CHE COS'È E A CHE COSA SERVE                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----|-------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | ← Portale                                                         | Barra bianca in cima, a sinistra. Riporta al <b>Portale</b> dell'Associazione (la «ruota» con tutte le icone dei servizi). È l'unico elemento che sta fuori da tutte le schermate: c'è sempre.                                                                                                    |
| 2  | Testata (hero)                                                    | Logo SSN, la scritta <b>ENTI</b> , l'elenco dei destinatari (Distretti Socio Sanitari · ASP · Comuni · Enti del Terzo Settore), il titolo del servizio e il riferimento alla co-programmazione ex art. 55 CTS. È il biglietto da visita: quello che l'amministratore legge nei primi tre secondi. |
| 3  | Tre servizi gratuiti, attivati dal tuo Ente                       | Il riquadro bianco con le tre card colorate. È il vero ingresso operativo della pagina.                                                                                                                                                                                                           |
| 4  | 💰 Consulenza sul debito<br>card rossa                             | Porta alla schermata II°, cioè alla scheda di presa in carico. È il pulsante che userà l'operatore dell'Ente decine di volte.                                                                                                                                                                     |
| 5  | 🧠 Supporto psicologico<br>card verde                              | Apri in una nuova scheda il sito <a href="https://psicologo-sociale.it">psicologo-sociale.it</a> , dove si prenotano i colloqui con psicologi iscritti all'Albo. Non resta dentro la pagina: è un servizio autonomo.                                                                              |
| 6  | 📄 Educazione finanziaria<br>card viola                            | Card <b>informativa</b> : non è cliccabile e riporta la dicitura <i>Prossimamente</i> . Serve a dichiarare il terzo pilastro previsto dalla direttiva anche prima che sia attivo.                                                                                                                 |
| 7  | Tasto centrale 🗨<br>Manuale ad uso del<br>Responsabile del Centro | Il pulsante colorato in evidenza che apre <b>questo manuale</b> in una nuova scheda.                                                                                                                                                                                                              |
| 8  | Zona operatori<br>riservata                                       | Invisibile finché non entri con le credenziali del Centro. Contiene: l'elenco degli Enti convenzionati, 🗨 Area operatori, 🔄 Modifica stato, 🌐 Crea pagina web, + <b>Nuovo Ente da convenzionare</b> .                                                                                             |
| 9  | 📖 Manuale operativo ·<br>scarica                                  | Due collegamenti piccoli in fondo alla zona operatori: aprono e scaricano il <b>manuale breve</b> già presente nella pagina (una sintesi di poche schermate, diversa da questo manuale completo).                                                                                                 |
| 10 | Uno strumento per gli Enti Pubblici. Un diritto per le famiglie.  | Il riquadro bordeaux di benvenuto: la sintesi politica dell'offerta, quella da leggere a voce alta in una riunione.                                                                                                                                                                               |
| 11 | Un diritto, non un favore                                         | Il fondamento giuridico completo: Direttiva (UE) 2023/2225 (artt. 3 p.22, 34, 36), L. 91/2025 art. 4 c.1 lett. g), art. 79 c.2 CTS, art. 55 CTS, CCII. È la parte che convince gli uffici legali.                                                                                                 |
| 12 | Che cosa è il Debt Advice                                         | I tre pilastri in tre riquadri con le rispettive icone.                                                                                                                                                                                                                                           |
| 13 | Il Dipartimento psicologico                                       | Il capitolo dedicato al trauma da debito, alla vergogna, alla ludopatia, al raccordo con i servizi sanitari.                                                                                                                                                                                      |
| 14 | Le procedure del Codice della Crisi                               | La tabella che accoppia la situazione della famiglia allo strumento CCII e all'esito atteso: incapienza → art. 283; reddito insufficiente → art. 67; impresa in crisi reversibile → art. 74; patrimonio da liquidare → art. 268.                                                                  |
| 15 | Dal web all'OCC del territorio                                    | Il flusso in tre passi 🌐 on-line → 📄 istruttoria → 🏠 OCC, più il riquadro oro 🏆 sulla formazione gratuita ai dipendenti dell'Ente.                                                                                                                                                                |
| 16 | Un servizio senza scopo di lucro                                  | I quattro riquadri sui costi: per il cittadino 🧑, per l'Ente 🏠, i presidi 🏢, l'autosostenibilità 💰.                                                                                                                                                                                               |
| 17 | Che cosa mette a disposizione                                     | I sei impegni dell'Associazione verso l'Ente: indipendenza, formazione, erogazione phygital, dipartimento psicologico, rete OCC nazionale, <b>sezione dedicata</b> (cioè la pagina web dell'Ente).                                                                                                |
| 18 | Gli interlocutori pubblici                                        | Servizi Sociali dei Comuni, ASP, Distretti socio-sanitari; più la precisazione che i servizi sono resi in nome dell'Associazione, in convenzione esclusiva.                                                                                                                                       |
| 19 | Colophon                                                          | Il piede di pagina con sede, telefono ed email. C'è in tutte le schermate.                                                                                                                                                                                                                        |

## Chi fa che cosa: i ruoli

Quattro persone toccano lo stesso strumento. Il tuo compito di Responsabile è anche tenere ciascuna al proprio posto: gran parte degli errori nasce da un ruolo che invade il campo di un altro.

| RUOLO                                                                                        | CHE COSA FA NELLA PAGINA                                                                                                                                                                                                                                   | CHE COSA NON DEVE FARE                                                                                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Operatore dell'Ente</b><br>dipendente comunale, ASP, distretto                            | Accoglie la famiglia allo sportello, raccoglie i documenti, compila la scheda della schermata II°, spunta il consenso, trasmette l'istanza al Centro.                                                                                                      | Non entra mai nell'area operatori, non censisce Enti, non vede l'elenco delle famiglie di altri Enti, non promette esiti.          |
| <b>Operatore del Centro</b><br>personale dell'Associazione                                   | Registra gli Enti convenzionati, genera e aggiorna le pagine dedicate, aggiorna gli stati, assiste gli operatori dell'Ente, prepara e invia le istanze quando arrivano incomplete.                                                                         | Non cambia lo stato in «operativo» senza avere l'indirizzo della pagina dedicata; non elimina Enti senza il tuo via libera.        |
| <b>Responsabile del Centro</b><br>tu                                                         | Custodisce le credenziali e il token; decide gli stati delle convenzioni; estrae e firma l'elenco delle famiglie assistite per la rendicontazione; controlla che email ricevute e registro coincidano; forma gli operatori; tiene i rapporti con gli Enti. | Non diffonde il token; non manda elenchi con codici fiscali a destinatari non autorizzati; non delega la cancellazione di un Ente. |
| <b>Gestore della Crisi</b><br>professionista iscritto all'Albo del Ministero della Giustizia | Riceve l'incarico dal Centro dopo l'istanza, fissa la call con la famiglia, svolge la consulenza, valuta la fattibilità, indica la procedura.                                                                                                              | Non è l'Avvocato della famiglia e non compare nella pagina: opera a valle.                                                         |
| <b>Avvocato del territorio</b>                                                               | Riceve l'assegnazione (dalla rete del Centro o dalla <b>long list</b> dell'Ente), predispone la ristrutturazione e trasmette all'OCC.                                                                                                                      | Non entra nella pagina Enti Pubblici: usa la procedura dedicata «Avvocati Advisor».                                                |

### Regola fissa

Le credenziali del Centro e il token operatori sono **personali del Centro**, non dell'Ente. Non vanno mai consegnati a un dipendente comunale, nemmeno per comodità, nemmeno «solo per oggi». Se un operatore dell'Ente ha bisogno di una funzione riservata, quella funzione la esegue il Centro.

## Le icone, una per una

### CAPITOLO 6

## Come leggere le icone

Nella pagina non ci sono icone decorative: **ogni simbolo dice che tipo di azione stai per compiere**. Imparare la grammatica delle icone significa sapere in anticipo che cosa succede prima ancora di premere. La grammatica è semplice e ha quattro regole.

- 1 **Il lucchetto significa riservato.** Ogni volta che vedi un lucchetto (🔒 o 🛡️) stai per entrare in una zona che richiede credenziali o token. Nessuna azione riservata parte senza aver superato un lucchetto.
- 2 **La freccia in giù scarica sul tuo computer.** ⬇ produce sempre un file che finisce nella cartella Download del Mac. Non invia nulla a nessuno.
- 3 **La busta apre la posta.** ✉ non spedisce da sola: prepara un messaggio e lo mette davanti a te. Sei tu a premere Invia, e sei tu responsabile di quello che parte.
- 4 **Le icone di contenuto non si premono.** 📄, 🏠, 📧 e simili stanno dentro riquadri di testo: sono segnavia di lettura, non pulsanti. Se un'icona non cambia aspetto quando ci passi sopra con il cursore, non è cliccabile.

#### ✓ Prova pratica per l'operatore alle prime armi

Fagli passare il cursore su ogni elemento della schermata iniziale senza premere. Dove il cursore diventa una manina e il riquadro si solleva leggermente, quello è un pulsante. Dove non succede nulla, è testo. Due minuti di esercizio evitano settimane di clic a caso.

### CAPITOLO 7

## Le icone dei servizi e dei contenuti

Sono le icone che l'Ente e il cittadino vedono. Tre sono pulsanti; tutte le altre accompagnano la lettura.

| ICONA | NOME CHE LE DIAMO           | DOVE SI TROVA                                                                                | CHE COSA FA / CHE COSA SIGNIFICA                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 💰     | <b>Sacchetto del denaro</b> | Prima card in alto (rossa); ripetuta nel riquadro dei tre pilastri e nel riquadro dei costi. | <b>È un pulsante.</b> Apre la schermata II°, la scheda di presa in carico. Come segnavia di lettura indica il pilastro «consulenza sul debito» e, nella sezione costi, il paragrafo sull'autosostenibilità.                                                                |
| 🧠     | <b>Cervello</b>             | Seconda card (verde); riquadro dei pilastri; riquadro «che cosa mette a disposizione».       | <b>È un pulsante.</b> Apre in una <b>nuova scheda del browser</b> il sito del Dipartimento psicologico ( <a href="https://psicologo-sociale.it">psicologo-sociale.it</a> ). La pagina Enti Pubblici resta aperta dietro: nessun dato inserito va perso.                    |
| 📈     | <b>Grafico in salita</b>    | Terza card (viola).                                                                          | <b>Non è un pulsante.</b> Indica l'educazione finanziaria, terzo pilastro previsto dall'art. 34 della direttiva, con la dicitura <i>Prossimamente</i> . Se un Ente chiede quando parte, la risposta è «alla firma della convenzione concordiamo il calendario dei moduli». |
| 📖     | <b>Libri</b>                | Riquadro «Che cosa è                                                                         | Segnavia dell'educazione finanziaria come pilastro giuridico                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                     |                           |                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                     |                           | il Debt Advice».                                                                                    | (bilancio familiare, credito, prevenzione).                                                                                                                                                          |
|    | <b>Bilancia</b>           | Terzo passo del flusso di erogazione; riquadro «indipendenza garantita».                            | Segnala tutto ciò che è giurisdizionale o deontologico: il deposito presso l' <b>OCC</b> e l'indipendenza del Debt Advisor, che non è né creditore né intermediario.                                 |
|    | <b>Globo</b>              | Primo passo del flusso; riquadro «erogazione phigital»; e come <b>pulsante</b> nell'area operatori. | Nei testi significa «on-line, a bassa soglia, anche anonimo». Nell'area operatori diventa il pulsante <b>Crea pagina web</b> (capitolo 18): stessa icona, due significati, distinti dal contesto.    |
|    | <b>Palazzo per uffici</b> | Secondo passo del flusso; riquadro «rete OCC nazionale».                                            | È il <b>Centro</b> : la fase di istruttoria specialistica, dove si preparano domanda e conti del piano.                                                                                              |
|    | <b>Tocco di laurea</b>    | Riquadro oro sotto il flusso; riquadro «formazione degli operatori».                                | Marca l'impegno più apprezzato dagli Enti: la <b>formazione gratuita</b> dei dipendenti pubblici alla raccolta documentale.                                                                          |
|    | <b>Sagoma di persona</b>  | Riquadro dei costi; menu delle procedure nell'elenco documenti.                                     | Indica il <b>singolo</b> : il cittadino nel discorso sui costi, il consumatore o la persona fisica nella scelta della procedura.                                                                     |
|    | <b>Famiglia</b>           | Menu delle procedure nell'elenco documenti.                                                         | Indica il <b>nucleo familiare</b> : cambia l'elenco dei documenti, perché servono redditi e documenti di <b>tutti</b> i componenti.                                                                  |
|    | <b>Edificio classico</b>  | Riquadro dei costi, secondo quadrante.                                                              | È l' <b>Ente Pubblico</b> : co-programmazione senza gara (art. 55 CTS), contributo dei soli costi, formazione gratuita.                                                                              |
|  | <b>Gru di cantiere</b>    | Riquadro dei costi, terzo quadrante.                                                                | I <b>presidi fisici sul territorio</b> : facoltativi, impianto a carico del Comune, poi autofinanziati.                                                                                              |
|  | <b>Appunti</b>            | Riquadro «sezione dedicata per l'Ente»; e come <b>pulsante</b> Copia il link.                       | Nei testi indica la <b>pagina web dedicata all'Ente</b> . Come pulsante copia un indirizzo negli appunti del Mac (capitolo 18).                                                                      |
|  | <b>Stella piena</b>       | In testa ai riquadri evidenziati del manuale breve e di questo manuale.                             | Non è un pulsante: segnala il paragrafo che, in quella pagina, conta più degli altri.                                                                                                                |
|  | <b>Spunta</b>             | Messaggi di conferma, elenco Enti, finestra del link.                                               | Conferma che l'operazione è andata a buon fine: «✓ Presa in carico per conto di...», «✓ Pagina creata», «✓ Campi compilati», «✓ Copiato». <b>Se non vedi la spunta, l'operazione non è conclusa.</b> |

## CAPITOLO 8

# Le icone dell'area operatori

Sono le tue. Nessuna di queste è visibile al pubblico: compaiono solo dopo l'ingresso con le credenziali del Centro (Parte III).

| ICONA                                                                               | PULSANTE                                  | DOVE SI TROVA                                                                          | CHE COSA SUCCEDDE QUANDO LO PREMI                                                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Area operatori</b><br>lucchetto chiuso | In alto nella porta d'ingresso dedicata; come pulsante oro nella riga degli strumenti. | Apri (o richiudi) il piccolo modulo giallo con <b>Email e Password del Centro</b> . Non fa altro: è il cancello. Superato il cancello, il pulsante sparisce e al suo posto compaiono i tre strumenti. |
|  | <b>Accesso operatori</b>                  | Dentro il modulo                                                                       | Apri il riquadro con Email, Password, <b>Accedi</b> ed <b>Esci</b> . Serve a chi                                                                                                                      |

|  |                                                      |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>del Centro</b><br>lucchetto con chiave            | «Nuovo Ente da convenzionare», come sezione richiudibile.                              | È arrivato direttamente al modulo senza essere passato dal cancello: senza questo accesso il pulsante <b>Registra l'Ente</b> rifiuta di lavorare.                                                                                                                                                   |
|  | <b>Elenco Enti convenzionati</b><br>triangolo in giù | Tre punti diversi: riga degli strumenti, modulo del nuovo Ente, scheda della famiglia. | Apri e chiudi a fisarmonica l' <b>elenco degli Enti</b> . Il comportamento cambia secondo il punto: nella scheda della famiglia il clic <b>sceglie</b> l'Ente; negli altri due punti il clic <b>apre la scheda di dettaglio</b> dell'Ente, con lo stato modificabile e il pulsante di eliminazione. |
|  | <b>Modifica stato</b><br>chiave inglese              | Riga degli strumenti (pulsante bordeaux).                                              | Apri il pannello per cambiare lo stato di un Ente: scegli l'Ente, vedi lo stato attuale, scegli il nuovo stato, premi <b>Aggiorna stato</b> . Se scegli <i>operativo</i> compare una finestra che chiede l'indirizzo della pagina dedicata (capitolo 20).                                           |
|  | <b>Crea pagina web</b><br>globo                      | Riga degli strumenti (pulsante verde).                                                 | Apri il pannello verde che genera o aggiorna la <b>pagina pubblica dell'Ente</b> . È lo strumento più ricco della pagina: ha dentro il caricamento file, il caricamento cartella e la richiesta scritta all'intelligenza artificiale (capitolo 18).                                                 |
|  | <b>Nuovo Ente da convenzionare</b>                   | Riga degli strumenti (pulsante verde scuro).                                           | Apri il modulo di registrazione di un nuovo Ente. <b>Sulla vetrina</b> lo stesso pulsante cambia etichetta in <i>Area operatori (censimento Enti)</i> e, invece del modulo, apre l'area operatori su <a href="https://occsolution.com">occsolution.com</a> .                                        |
|  | <b>Compila dal bando (automatico)</b><br>robot       | In cima al modulo del nuovo Ente, riquadro verde.                                      | Non è un pulsante ma il titolo di una funzione: carichi il <b>PDF del bando</b> e l'intelligenza artificiale legge il documento e compila i campi sottostanti. Poi <b>controlli, correggi e registri</b> (capitolo 16).                                                                             |
|  | <b>Clessidra</b>                                     | Sotto il caricamento del bando, mentre lavora.                                         | Segnala l'attesa: <b>«Claude sta leggendo il bando...»</b> . Può durare fino a un minuto per documenti lunghi. Non premere altro e non cambiare schermata durante l'attesa.                                                                                                                         |
|  | <b>Aggiungi file</b><br>graffetta                    | Pannello Crea pagina web (verde); elenco dei file scelti; conferma dei PDF del bando.  | Apri la finestra del Mac per scegliere <b>uno o più file</b> . I file scelti <b>si sommano</b> a quelli già presenti: puoi premere più volte senza perdere i precedenti. I doppioni con stesso nome e stessa dimensione vengono scartati da soli.                                                   |
|  | <b>Aggiungi cartella</b><br>cartella                 | Pannello Crea pagina web (bordeaux).                                                   | Carica <b>un'intera cartella</b> con tutto ciò che contiene, sottocartelle comprese. È il modo rapido per dare all'AI tutto il materiale di un Ente in un colpo solo (delibera, logo, volantino, orari).                                                                                            |
|  | <b>Togli</b><br>crocetta rossa                       | Accanto a ciascun file nell'elenco dei file scelti.                                    | Toglie <b>quel</b> file dall'elenco, senza toccare gli altri. Il pulsante <b>Svuota</b> accanto ai due caricamenti toglie invece tutti i file insieme.                                                                                                                                              |
|  | <b>Visualizza pagina web</b><br>occhio               | Pannello Crea pagina web, dopo la generazione; finestra del link.                      | Apri in una nuova scheda la pagina appena creata, <b>esattamente come la vedrà il cittadino</b> . Guardala sempre prima di mandare il link all'Ente.                                                                                                                                                |
|  | <b>Copia il link</b><br>appunti                      | Finestra «Pagina creata» e riquadro del link.                                          | Copia l'indirizzo negli appunti: poi lo incolli nell'email all'Ente. Il pulsante diventa per un attimo ✓ <b>Copiato</b> : se non lo vedi, la copia non è avvenuta e devi selezionare il testo a mano.                                                                                               |
|  | <b>Elimina</b><br>cestino                            | Solo dentro la scheda di dettaglio di un Ente, e solo se hai fatto l'accesso.          | Chiede conferma con una finestra del browser e poi <b>cancella l'Ente dal censimento</b> . Se all'Ente sono collegate delle famiglie, il server <b>rifiuta</b> e ti dice quante sono (capitolo 21).                                                                                                 |

### ⚠ Le due icone che chiedono attenzione

🗑 **Elimina** è l'unica azione della pagina che **non si può annullare**. 🌐 **Crea pagina web** su un Ente che ha già una pagina la **sostituisce**: l'indirizzo resta quello, ma il contenuto precedente non c'è più. Prima di rigenerare una pagina, apri quella esistente con 👁 e salvala in PDF se contiene qualcosa che vuoi conservare.

## CAPITOLO 9

# Le icone della presa in carico

Sono quelle che l'operatore dell'Ente usa ogni giorno, nella schermata II°.

| ICONA | PULSANTE                                                          | DOVE SI TROVA                                                                      | CHE COSA SUCCEDER QUANDO LO PREMI                                                                                                                                                                                            |
|-------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ▼     | <b>Ente convenzionato che prende in carico</b>                    | In cima alla scheda della famiglia.                                                | Apri l'elenco degli Enti. Qui il clic su una riga <b>sceglie</b> quell'Ente: l'elenco si richiude e compare la fascia verde <b>Ente: ....</b> È il passaggio che nessuno deve saltare: senza Ente scelto, l'invio si blocca. |
| ↓     | <b>Scarica l'elenco dei documenti necessari</b>                   | Sezione «Elenco dei documenti necessari», pulsante verde.                          | Scarica sul computer un foglio già impaginato con l'intestazione dell'Associazione, pronto da stampare e consegnare alla famiglia. Il nome del file comincia con <code>Elenco_documenti_</code> .                            |
| ✉     | <b>Invia l'elenco per email</b>                                   | Subito sotto, pulsante bordeaux.                                                   | Apri il programma di posta con il messaggio già scritto e l'elenco nel corpo. Il destinatario lo scrivi tu: di solito la famiglia, o l'ufficio che raccoglierà i documenti.                                                  |
| ✉     | <b>Attiva il servizio — prepara l'email per il Centro Servizi</b> | Il grande pulsante bordeaux in fondo alla scheda.                                  | È il pulsante più importante di tutta la pagina. Controlla i campi obbligatori, controlla la spunta del consenso e <b>trasmette l'istanza</b> . Il seguito è descritto passo per passo al <a href="#">capitolo 24</a> .      |
| ✉     | <b>Invia ora</b>                                                  | Compare <b>dopo</b> il pulsante precedente, dentro il riquadro verde di riepilogo. | È la conferma finale: il server ha già pronti scheda e allegati, e con questo clic parte davvero l'email al Centro Servizi. Finché non lo premi, <b>non è stato inviato nulla</b> .                                          |
| 🔒     | <b>Elenco famiglie prese in carico</b>                            | In fondo alla schermata II°, sezione richiudibile.                                 | Apri il <b>tuo</b> pannello di Responsabile: token, filtro per Ente, intervallo di date, scarico in Excel e invio per email (capitolo 27).                                                                                   |
| ↓     | <b>Scarica Excel</b>                                              | Nel pannello del Responsabile e nel Database famiglie.                             | Scarica il foglio di calcolo con le famiglie del periodo: data di presa in carico, nome, codice fiscale, indirizzo, Ente, territorio, telefono.                                                                              |
| 🏠     | <b>Torna all'inizio</b>                                           | In fondo alla schermata III°.                                                      | Riporta alla schermata iniziale, pronta per la famiglia successiva. La scheda appena compilata resta com'era: se devi inserirne un'altra, ricordati di svuotare i campi o di ricaricare la pagina.                           |

### ✓ La busta compare tre volte: non confonderle

✉ **Invia l'elenco per email** manda **alla famiglia** la lista dei documenti. ✉ **Attiva il servizio** prepara l'istanza **per il Centro**. ✉ **Invia ora** la spedisce davvero. Tre buste, tre momenti diversi.

## CAPITOLO 10

# Le icone di sistema, i simboli e le frecce

| SIMBOLO | NOME                      | DOVE                                                                                    | SIGNIFICATO                                                                                 |
|---------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ←       | <b>Freccia a sinistra</b> | «← Portale» in cima; «← Vai invece alla pagina pubblica» nella porta operatori.         | Si torna indietro, si esce da dove si è.                                                    |
| →       | <b>Freccia a destra</b>   | «Avvia il servizio →», «Vai al sito →», «Accedi al servizio →», «→ scegli».             | Si va avanti di un passo. Se la freccia c'è, quell'elemento è cliccabile.                   |
| 🏠       | <b>Casetta</b>            | Pulsante verde della schermata III°.                                                    | Ritorno alla schermata iniziale.                                                            |
| ▼       | <b>Triangolo in giù</b>   | Titoli richiudibili.                                                                    | «Qui sotto c'è dell'altro: premi per aprire». Premendo di nuovo si richiude.                |
| ★       | <b>Stella</b>             | Riquadri evidenziati.                                                                   | Paragrafo chiave.                                                                           |
| ✓       | <b>Spunta</b>             | Conferme.                                                                               | Fatto. Senza spunta, non fatto.                                                             |
| 📖       | <b>Libro aperto</b>       | Collegamenti al manuale, e il <b>tasto centrale colorato</b> che apre questo documento. | Documentazione. È l'unica icona che porta a un testo da leggere e non a un'operazione.      |
| 🖨       | <b>Stampante</b>          | Barra in cima a questo manuale.                                                         | Apri la stampa del Mac: da lì puoi scegliere <b>Salva come PDF</b> e archiviare il manuale. |
| II°     | <b>Numeri romani</b>      | Piccole diciture sopra i titoli («Passo II° · C», «Passo III°»).                        | Indicano a che punto del percorso ti trovi. Sono etichette, non pulsanti.                   |

## CAPITOLO 11

# I colori dei pulsanti e le etichette di stato

## I colori dicono che tipo di azione è

| COLORE                               | ESEMPI                                                                       | CHE COSA SIGNIFICA                                                                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Verde</b><br>#1C5D3A              | Accedi · Crea pagina web · Genera · Scarica · Aggiorna stato                 | Azione che <b>costruisce o conferma</b> . È il colore delle operazioni sicure.                     |
| <b>Bordeaux</b><br>#7A1631 / #5C1024 | Attiva il servizio · Modifica stato · Visualizza pagina · Scarica il manuale | Azione <b>del Centro</b> , di responsabilità: qualcosa esce dalla pagina e va a qualcuno.          |
| <b>Oro</b><br>#B8860B / #8a6400      | 🏠 Area operatori · Accedi al servizio · riquadri «box oro»                   | <b>Zona riservata</b> o informazione da non perdere.                                               |
| <b>Rosso</b><br>#B00020 / #C4472A    | Messaggi d'errore, bordi dei campi mancanti, crocetta ✕                      | <b>Qualcosa manca o non è andato</b> . La pagina ti porta automaticamente sul punto da correggere. |
| <b>Giallo</b><br>#FFF3C4             | Il riquadro della <b>dichiarazione di consenso</b> della famiglia            | Adempimento obbligatorio: senza la spunta l'invio non parte.                                       |
| <b>Grigio</b>                        | «Prossimamente», pulsanti spenti, <b>Chiudi</b>                              | Non disponibile ora, oppure azione neutra.                                                         |

## Le etichette di stato degli Enti

Accanto al nome di ogni Ente, nell'elenco e nella scheda, c'è una piccola etichetta rettangolare. Il colore ti dice a colpo d'occhio a che punto è la convenzione.

| ETICHETTA                     | STATI CHE LA ACCENDONO                                   | CHE COSA VEDE IL CITTADINO                                                                                                                                 |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OPERATIVO</b>              | <i>operativo, attivo, in erogazione</i>                  | L'Ente compare in elenco e il pulsante <b>Accedi al servizio</b> → è acceso, <b>a condizione</b> che sia stato inserito l'indirizzo della pagina dedicata. |
| <b>IN AMMISSIONE</b>          | <i>in ammissione</i> e ogni altro stato non riconosciuto | L'Ente compare in elenco ed è scegliibile nella presa in carico, ma il pulsante d'accesso resta spento.                                                    |
| <b>CONCLUSO</b>               | <i>concluso, chiuso</i>                                  | Resta in archivio, senza pulsante. Serve alla memoria storica e alla rendicontazione.                                                                      |
| nessuna etichetta al pubblico | <i>in istruttoria</i>                                    | <b>Non compare affatto:</b> né negli elenchi pubblici, né fra gli Enti scegliibili nella presa in carico. Lo vedi solo tu, nel censimento.                 |

## CAPITOLO 12

## Le tre porte d'ingresso all'area operatori

Quando apri la pagina normalmente, l'area operatori **non esiste**: non è nascosta dietro un pulsante grigio, proprio non compare. È voluto: chi non deve vederla non sa nemmeno che c'è. Le porte per entrare sono tre.

## Porta 1 — L'indirizzo con la parola d'ordine (la più usata)

- 1 Apri il browser e vai a:

```
https://occsolution.com/Enti_Pubblici.html?area=operatori
```

La parte in evidenza dopo il punto interrogativo è ciò che fa la differenza.

- 2 La pagina si presenta **completamente diversa**: sparisce tutta la vetrina e resta solo un riquadro bianco centrato con il lucchetto  e il titolo **Area operatori del Centro**.
- 3 Scrivi **email e password del Centro** e premi **Entra**.
- 4 Sotto il pulsante compare la scritta *Verifico....* Se le credenziali sono giuste, il riquadro sparisce, torna la pagina intera e la vista scorre da sola fino alla **riga degli strumenti**, dove ora vedi tre pulsanti che prima non c'erano:  Modifica stato,  Crea pagina web, + **Nuovo Ente da convenzionare**.
- 5 Se le credenziali sono sbagliate resti sul riquadro con la scritta rossa *Credenziali non valide*. Se non c'è rete leggi *Errore di rete. Riprova*.

✓ **Consiglio pratico**

Salva questo indirizzo nei preferiti del Mac con il nome **SSN — Area operatori Enti**. È l'unico indirizzo che devi ricordare: da lì si arriva a tutto il resto.

## Porta 2 — Dal Portale (la ruota dei servizi)

Se entri dal centro della ruota del Portale dell'Associazione, il Portale ti riconosce e passa da solo le credenziali alla pagina Enti Pubblici. In quel caso vedi per un istante il riquadro del lucchetto con la scritta *Accesso in corso...* e subito dopo sei dentro, con gli strumenti già accesi.

★ **Una cortesia di sicurezza che vale la pena conoscere**

Le credenziali passate dal Portale viaggiano in una parte dell'indirizzo che **non viene mai inviata al server**, e la pagina la **cancella dalla barra degli indirizzi** nell'istante stesso in cui la legge. Risultato: nella cronologia del browser non resta traccia della password. Se il passaggio fallisce, vedi *Sessione non valida: accedi* e ti trovi davanti la porta normale.

Porta 3 — Il pulsante  dentro la pagina

Chi è già entrato almeno una volta nella sessione trova, nella riga degli strumenti, il pulsante oro  **Area operatori**. Premendolo si apre il modulo giallo con email e password; premendo **Accedi** gli strumenti

compaiono senza ricaricare la pagina. È la via di rientro rapido, non la via d'ingresso da freddo.

### ⚠ Se hai fatto tutto giusto ma non vedi gli strumenti

Controlla nell'ordine: (1) sei su `occsolution.com` e non sulla vetrina? (2) l'indirizzo finisce davvero con `?area=operatori`? (3) hai premuto **Entra** e non semplicemente premuto Invio in un campo? (4) il messaggio sotto il pulsante che cosa dice? Quel messaggio è sempre la risposta al tuo problema.

## CAPITOLO 13

# Credenziali, sessione, uscita

## Che cosa sono le credenziali del Centro

Sono la stessa **email** e la stessa **password** con cui si entra nel Centro di Lavorazione. Non sono credenziali diverse e non vanno chieste a nessuno: le hai già. Servono a tre cose: entrare nell'area operatori, registrare o eliminare un Ente, generare le pagine web degli Enti.

## Dove restano, e per quanto

- 1 Appena l'accesso riesce, la pagina **tiene in memoria** email e password **per la sola scheda del browser che stai usando**.
- 2 Finché quella scheda resta aperta, non ti verranno più richieste: i pannelli «Crea pagina web» e «Modifica stato» si trovano già compilati e ti fanno passare.
- 3 Quando **chiudi la scheda** o chiudi il browser, la memoria si svuota. Al rientro si ricomincia dal lucchetto. Non c'è un «ricordami» e non deve esserci.

## Uscire

Nel riquadro  **Accesso operatori del Centro** (dentro il modulo del nuovo Ente) c'è il pulsante grigio **Esci**: cancella subito le credenziali dalla memoria e mostra la scritta *Uscito*.

### Regola fissa

Premi **Esci** ogni volta che ti alzi da un computer non tuo, e comunque a fine giornata su qualsiasi postazione condivisa del Centro. Un minuto di disciplina vale più di qualsiasi accorgimento tecnico.

## CAPITOLO 14

# Il token operatori: che cos'è e dove serve

Oltre alle credenziali esiste un **token**: una parola d'ordine unica, di servizio, pensata per le operazioni che leggono o scrivono **elenchi**. Non è un doppiopone della password: è una chiave diversa per una porta diversa.

| DOVE SERVE                                                               | CHE COSA APRE                                                                                      | CHE COSA SUCCEDDE SE MANCA                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Elenco famiglie prese in carico</b><br>schermata II°, il tuo pannello | Estrazione delle famiglie assistite con codice fiscale, per Ente e per periodo.                    | Messaggio rosso: <i>Inserisci il token operatori</i> . Nessun dato viene mostrato.                     |
| <b>Database famiglie assistite</b><br>schermata IV°                      | Il registro completo delle prese in carico con export Excel.                                       | Messaggio grigio: <i>Apri «Riservato agli operatori» e inserisci il token per vedere il registro</i> . |
| <b>Censimento Enti e bandi</b><br>schermata IV°, pannello completo       | Il salvataggio del censimento con tutti i campi (protocollo, anno, ruolo, capofila, servizi, URL). | Messaggio rosso: <i>Serve il token operatore</i> .                                                     |

#### ★ Perché due chiavi e non una

Le credenziali dicono **chi sei** e servono a modificare l'anagrafica degli Enti. Il token dice **che hai il permesso di vedere dati personali** di famiglie in difficoltà. Tenere separate le due chiavi significa che chi genera una pagina web non può, per il solo fatto di averlo fatto, scaricarsi l'elenco dei codici fiscali. È una scelta di tutela, non una complicazione.

#### ⚠ Regole sul token

Il token **non viene salvato nella pagina** e resta nel browser per la sola sessione. Non scriverlo in email, non metterlo in un documento condiviso, non darlo agli operatori dell'Ente. Se sospetti che sia circolato, fallo cambiare e avvisa chi lo usa legittimamente.

## CAPITOLO 15

## Registrare un nuovo Ente convenzionato

È l'operazione che apre tutto il resto: finché un Ente non è registrato, i suoi operatori non possono prendere in carico nessuno, perché nella scheda della famiglia il suo nome non compare.

### ✓ Prima di cominciare, tieni a portata di mano

Il **PDF del bando o dell'avviso** aggiudicato (obbligatorio); la **denominazione esatta** dell'Ente come appare negli atti; il nome del **rappresentante legale**; nome, email e telefono dell'**operatore incaricato**; l'elenco dei Comuni o delle zone che formano il **territorio di competenza**.

### I passi

- 1 **Entra nell'area operatori** (capitolo 12). Devi vedere la riga con i tre pulsanti.
- 2 **Premi + Nuovo Ente da convenzionare** (pulsante verde scuro). Si apre il modulo. Se lo stavi già usando e lo riapri, il modulo si presenta **vuoto**: è voluto, per non trascinare i dati dell'Ente precedente.
- 3 **Carica il PDF del bando** nel riquadro verde  **Compila dal bando (automatico)**. Sotto compare l'elenco dei file scelti con la graffetta , e parte la lettura automatica: vedi la clessidra  e la scritta *Claude sta leggendo il bando....* Aspetta senza toccare nulla: può volerci fino a un minuto. Il capitolo 16 spiega tutto quello che c'è da sapere su questa funzione.
- 4 **Controlla i campi compilati dall'AI**. Quando la lettura finisce, compare in verde ✓ *Campi compilati da Claude*, spesso seguita dal ruolo rilevato e da eventuali avvisi. I campi coinvolti sono: Ente Pubblico, Tipo di ente, Territorio di competenza, Riferimento al bando. **L'AI non sovrascrive mai quello che hai già scritto tu**: se un campo era pieno, lo lascia stare.
- 5 **Completa a mano i campi restanti**, nell'ordine in cui li trovi:
  - **Ente Pubblico \*** — denominazione esatta: *Comune di..., ASP..., Distretto socio-sanitario....* È il nome che comparirà in ogni elenco e in cima alla pagina dedicata: scrivilo come negli atti, non abbreviato.
  - **Tipo di ente \*** — scegli fra Servizi Sociali del Comune, ASP, Distretto socio-sanitario, Ente del Terzo Settore, Altro ente pubblico.
  - **Rappresentante legale dell'Ente** — il Sindaco, il Direttore, il Presidente.
  - **Riferimento al bando** — titolo e numero dell'atto, per esempio *NEXT NAPOLI — D.D. n. 55/2026*.
  - **Nome e cognome dell'operatore incaricato \*** — la persona fisica che allo sportello userà la pagina. È il tuo referente quotidiano.
  - **Email dell'operatore \*** e **Telefono dell'operatore**.
  - **Territorio di competenza \*** — l'area i cui **residenti** potranno usare il servizio. Scrivi i Comuni separati da virgola. Questo campo finisce testualmente nella pagina dedicata e nell'email di ogni istanza: è il confine del diritto che l'Ente offre.

Gli asterischi segnano i campi senza i quali il modulo non parte.

- 6 **Verifica di essere autenticato.** Se sei entrato dalla porta operatori sei già a posto. In caso contrario apri  **Accesso operatori del Centro** in fondo al modulo, metti email e password e premi **Accedi**.
- 7 **Premi Registra l'Ente convenzionato.** Da qui in poi non devi fare nulla: la pagina esegue tre operazioni in fila e te le racconta nel messaggio sotto il pulsante.
- salva l'Ente nel censimento — *Ente registrato. Genero la pagina...*
  - aggiorna tutti gli elenchi, così l'Ente diventa subito scegliibile nella presa in carico;
  - genera la **pagina web dedicata** e apre la finestra scura con il link.
- 8 **Nella finestra «✓ Pagina creata»** hai tre pulsanti:  **Copia il link** (l'indirizzo va negli appunti),  **Apri la pagina** (la vedi come la vedrà il cittadino), **Chiudi** (chiude tutto e torna alla schermata iniziale). **Prima di chiudere, copia il link:** è il momento più comodo per farlo.
- 9 **Manda il link all'Ente** con l'email di rito, chiedendo che venga pubblicato sul sito istituzionale nella sezione dei servizi sociali.

## Con quali valori nasce un Ente appena registrato

| CAMPO                          | VALORE IMPOSTATO IN AUTOMATICO                                                                                  |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stato</b>                   | <b>IN AMMISSIONE</b> — visibile e scegliibile, ma senza pulsante d'accesso per il cittadino.                    |
| <b>Ruolo dell'Associazione</b> | <i>Proponente singolo.</i> Se l'Associazione è partner o capofila, la correzione si fa dal censimento completo. |
| <b>Servizi attivati</b>        | Tutti e tre: consulenza sul debito, supporto psicologico, educazione finanziaria.                               |
| <b>Nota</b>                    | Testo automatico con rappresentante legale, email e telefono dell'operatore e nome dei PDF del bando caricati.  |
| <b>Bando</b>                   | Quello che hai scritto; se lo lasci vuoto, viene scritto ( <i>da definire</i> ).                                |

### I due messaggi che bloccano la registrazione

«**Servono almeno denominazione e natura dell'Ente**»: hai lasciato vuoto uno dei due primi campi.

«**Carica il PDF del bando/avviso in cima: è obbligatorio per generare la pagina dell'Ente**»: senza il documento non si registra. Non è un capriccio del programma: la pagina dedicata cita l'atto con cui l'Ente ha attivato il servizio, e quell'atto deve stare agli atti del Centro.

## CAPITOLO 16

### La lettura automatica del bando

È la funzione che fa risparmiare più tempo e quella che genera più equivoci. Vale la pena capirla bene una volta sola.

#### Che cosa fa

Prendi il PDF del bando o della determina, lo carichi, e un'intelligenza artificiale lo legge e ne ricava quattro informazioni: **quale Ente** ha bandito, **di che natura** è, **quale territorio** copre, **quale atto** lo identifica (titolo, data, protocollo). Se riesce a capirlo, aggiunge anche il **ruolo** dell'Associazione e, in caso di partenariato, il nome del **capofila**.

## Che cosa non fa

- Non compila il rappresentante legale, l'operatore incaricato, l'email o il telefono: quelli li sai solo tu.
- Non sovrascrive nulla di ciò che hai già scritto.
- Non registra l'Ente: dopo la lettura il modulo è solo **precompilato**. Registrare resta un tuo atto.

### Regola fissa

Ciò che l'AI ha scritto va **sempre riletto** prima di premere Registra, campo per campo. La pagina stessa te lo ricorda: «*Controlla e correggi prima di premere Registra*». La responsabilità di ciò che entra nel censimento è del Centro, non del programma.

## I messaggi che puoi vedere, e che cosa fare

| MESSAGGIO                                                                                      | CHE COSA SIGNIFICA E CHE COSA FAI                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ⌘ Claude sta leggendo il bando...                                                              | Lavoro in corso. Aspetta: fino a un minuto per documenti lunghi.                                                                                            |
| ✓ Campi compilati da Claude. Ruolo rilevato:... Da controllare:...                             | Riuscito. Rileggi i campi; se c'è un elenco dopo <i>Da controllare</i> , quelli sono i punti su cui l'AI stessa è incerta: verificali per primi.            |
| Per la lettura automatica serve un PDF.                                                        | Hai caricato un'immagine o un file Word. Converti in PDF, oppure compila a mano.                                                                            |
| La lettura automatica non funziona aprendo il file in locale.                                  | Stai lavorando su un file aperto dal computer. Usa il sito pubblicato.                                                                                      |
| La lettura sta impiegando troppo. Verifica che estrai_bando.php e chiave.php siano caricati... | Il server non ha risposto entro 90 secondi. È un problema tecnico da segnalare allo sviluppo (capitolo 29). Intanto compila a mano: il lavoro non si ferma. |
| Il servizio non ha risposto in formato valido...                                               | Il motore di lettura non è installato dove dovrebbe. Stessa cosa: segnala e compila a mano.                                                                 |
| Lettura non riuscita: ... Controlla la chiave in chiave.php...                                 | Il motore c'è ma la chiave dell'intelligenza artificiale non è valida o è scaduta. Segnala allo sviluppo.                                                   |

### ★ Puoi caricare più PDF

Se il bando è fatto di più documenti (avviso, allegato A, determina), caricali tutti: il nome di ciascuno finisce nella nota del censimento e resta agli atti. Per la lettura automatica viene però usato **il primo**: scegli come primo il documento principale.

## CAPITOLO 17

## La pagina web dell'Ente: che cos'è

È il cuore politico del servizio, e conviene saperlo spiegare in trenta secondi a un assessore.

### ★ Il senso della pagina dedicata

Con la convenzione l'Ente **mette a disposizione dei propri residenti** tre servizi gratuiti. Il segno concreto di quell'offerta è la **pagina web intestata all'Ente**: uno spazio con il suo nome e i suoi riferimenti, dove la famiglia si riconosce («questo lo offre il *mio* Comune») e da cui accede al servizio. È l'Ente che porta il diritto ai suoi cittadini; la pagina lo rende visibile.

## Che cosa contiene

- l'intestazione con il nome dell'Ente e il riferimento all'atto con cui il servizio è stato attivato;
- la descrizione dei tre servizi e a chi sono rivolti (i residenti nel territorio di competenza);
- i riferimenti dell'Associazione e i recapiti dello sportello;
- l'accesso alla scheda di raccolta, cioè il collegamento che riporta alla presa in carico già impostata su quell'Ente.

#### ✓ Il collegamento intelligente

Quando un cittadino arriva alla presa in carico **partendo dalla pagina dedicata**, la pagina Enti Pubblici riconosce da sola di quale Ente si tratta, salta alla schermata giusta e **preseleziona l'Ente**. Nessuno deve scegliere niente: un errore in meno, ogni volta.

## Dove vive e chi la pubblica

La pagina viene creata sul nostro server e ha un indirizzo stabile. L'Ente non deve costruire nulla: gli consegna il link e lui lo pubblica sul proprio sito istituzionale, di solito nella sezione dei servizi sociali o nell'«Amministrazione trasparente» se il servizio nasce da un bando. Il link è anche quello che va scritto nel campo **pagina dedicata** quando porti l'Ente allo stato *operativo* (capitolo 20).

### CAPITOLO 18

## Creare o aggiornare la pagina

La pagina dedicata nasce da sola quando registri l'Ente. Ma spesso serve **rifarla meglio**: aggiungere il logo del Comune, la frase di saluto del Sindaco, l'indirizzo e gli orari di uno sportello fisico, togliere un riferimento a un bando superato. Per questo c'è il pannello  **Crea pagina web**.

- 1 **Premi  Crea pagina web** nella riga degli strumenti. Si apre il pannello verde. Se sei entrato dalla porta operatori, l'accesso avviene da solo e vedi subito i comandi; altrimenti metti email e password e premi **Accedi**.
- 2 **Scegli l'Ente** dal menù a tendina. Sotto compare una riga che ti dice *Territorio, Stato* e, se ce n'è già una, l'avviso **pagina già esistente: verrà aggiornata**. Leggi sempre quella riga: è il tuo controllo prima di sovrascrivere.
- 3 **Aggiungi i documenti da cui attingere** (facoltativo):
  -  **Aggiungi file** — scegli uno o più file (PDF, immagini, testo). Puoi premere più volte: i file **si sommano**. I doppioni vengono scartati.
  -  **Aggiungi cartella** — carica una cartella intera con tutto il suo contenuto.
  - Sotto compare l'elenco: **N file da usare**, ciascuno con la graffetta e una crocetta rossa **X** per toglierlo. Il pulsante **Svuota** li toglie tutti.
- 4 **Scrivi che cosa vuoi** nel riquadro di testo, in italiano normale, come lo diresti a una persona. Esempi che funzionano bene:

Aggiungi in alto il logo del Comune e una frase di benvenuto del Sindaco. Metti in evidenza lo sportello di Via Roma 12, aperto il martedì mattina dalle 9 alle 12. Togli il riferimento al bando.

Più sei concreto, meglio viene. Indica **dove** va la cosa (in alto, in fondo, sotto i servizi) e **con quali parole esatte** se il testo è istituzionale.

- 5 **Premi 🌐 Genera la pagina web.** Compare *Preparo i file e genero la pagina (può richiedere fino a un minuto).... Aspetta.*
- 6 **Leggi l'esito.** Se va bene: ✓ *Pagina costruita dall'AI e salvata (oppure generata, se è stato usato il modello standard senza AI).* Compaiono il riquadro con il **link** e il pulsante 👁 **Visualizza pagina web.**
- 7 **Apri sempre la pagina con 👁** e controllala come se fossi il cittadino: il nome dell'Ente è giusto? il territorio è giusto? i recapiti sono quelli veri? il collegamento alla scheda funziona?
- 8 **Premi 📄 Copia il link** e mandalo all'Ente. Il pulsante diventa ✓ **Copiato** per un attimo: è la conferma.

#### ⚠ **Aggiornare significa sostituire**

Rigenerare la pagina di un Ente che ne ha già una **riscrive quella pagina**: l'indirizzo resta identico (quindi i link già pubblicati dall'Ente continuano a funzionare, ed è un bene) ma il contenuto precedente sparisce. Se la pagina conteneva un testo concordato con l'Ente, salvalo prima in PDF con 👁 → Stampa → Salva come PDF.

#### ✓ **Ordine di lavoro consigliato**

Chiedi all'Ente, in un'unica email, tutto il materiale: logo in buona qualità, frase del Sindaco, indirizzo e orari dello sportello, nome e recapito del referente. Metti tutto in una cartella con il nome dell'Ente, carica con 📎 e scrivi una sola richiesta ben fatta. Una passata sola, fatta bene, vale cinque ritocchi.

## CAPITOLO 19

# Gli stati dell'Ente e che cosa comportano

Lo **stato** non è un'etichetta descrittiva: è un interruttore. Decide che cosa vede il pubblico e che cosa possono fare gli operatori. Gli stati sono quattro e si usano in quest'ordine.

| STATO                 | QUANDO SI USA                                                                                                                                    | EFFETTI PRATICI                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>in istruttoria</b> | Dalla prima presa di contatto fino alla firma o all'aggiudicazione. L'Ente esiste per noi, non per il mondo.                                     | <b>Invisibile al pubblico.</b> Non compare negli elenchi, non è scegliibile nella presa in carico, non appare nel menù dei bandi attivi. Lo vedi solo tu nel censimento.                                                                              |
| <b>in ammissione</b>  | Convenzione o aggiudicazione avvenuta, servizio non ancora aperto ai cittadini. <b>È lo stato con cui nasce ogni Ente registrato dalla home.</b> | Compare negli elenchi con l'etichetta ambra, è <b>scegliibile nella presa in carico</b> (quindi gli operatori possono già lavorare), ma il pulsante <b>Accedi al servizio</b> → per il cittadino resta spento.                                        |
| <b>operativo</b>      | Servizio aperto ai cittadini, pagina dedicata pubblicata.                                                                                        | Etichetta verde e <b>pulsante d'accesso acceso</b> — ma <b>solo se</b> è presente l'indirizzo della pagina dedicata. Senza indirizzo, il pulsante resta spento anche in questo stato: è la protezione che impedisce di mandare i cittadini nel vuoto. |
| <b>concluso</b>       | Convenzione scaduta o progetto chiuso.                                                                                                           | Resta in archivio con etichetta grigia, senza pulsante. Continua a comparire negli elenchi interni per la memoria storica e per la rendicontazione delle famiglie già assistite.                                                                      |

### Regola fissa

Un Ente passa a **operativo** soltanto quando: (1) la pagina dedicata esiste ed è stata controllata, (2) l'Ente l'ha pubblicata o ne ha confermato l'indirizzo, (3) l'operatore incaricato ha completato la formazione. Se manca anche uno solo dei tre, resta **in ammissione**. Uno stato ottimistico è un danno: manda cittadini a una porta che nessuno apre.

## CAPITOLO 20

# Modificare lo stato 🐾

Ci sono due strade per cambiare lo stato di un Ente. Fanno la stessa cosa: usa quella che ti è più comoda.

## Strada A — Il pannello 🐾 Modifica stato

- 1 Premi 🐾 **Modifica stato** nella riga degli strumenti: si apre il pannello beige.
- 2 Se non hai ancora fatto l'accesso, metti email e password e premi **Accedi**. Se l'accesso c'è già, il pannello si apre direttamente sui comandi.
- 3 Scegli l'**Ente** dal menù. Sotto compare la riga **Stato attuale:...** e il menù dei nuovi stati si posiziona da solo sul valore corrente.
- 4 Scegli il **nuovo stato**.
- 5 Se hai scelto **operativo**, alla pressione del pulsante compare una finestrella del browser che chiede l'indirizzo della pagina dedicata, già predisposta con `https://`. Incolla l'indirizzo completo.
  - Se premi **Annulla**: *Annullato*. — lo stato non cambia.
  - Se l'indirizzo non comincia con `http://` o `https://`: *URL non valido: stato invariato*.
- 6 Premi **Aggiorna stato**. Leggi *Stato aggiornato a «...». Chiudo...*: dopo circa un secondo il pannello si chiude da solo, gli elenchi si aggiornano e torni alla schermata iniziale. È la conferma che il salvataggio è andato a buon fine.

## Strada B — Dalla scheda dell'Ente nell'elenco

- 1 Apri l'elenco con ▼ **Elenco Enti convenzionati**.
- 2 Fai clic sulla riga dell'Ente: si apre la scheda di dettaglio con natura, bando, ruolo, territorio e stato.
- 3 In fondo alla scheda, se hai fatto l'accesso, trovi il riquadro **Stato dell'Ente** con un menù a tendina. Cambiando valore, l'aggiornamento parte subito (con la stessa richiesta dell'indirizzo se scegli *operativo*).
- 4 Sotto compare l'esito in verde o in rosso, dentro la scheda stessa.

### ⚠ **Un Ente in istruttoria non compare nei menù**

Sia il pannello 🐾 sia l'elenco mostrano soltanto gli Enti **già visibili**. Un Ente lasciato *in istruttoria* non è raggiungibile da qui: per riportarlo in vita si passa dal censimento completo (schermata IV°) o lo si registra nuovamente. Per questo la registrazione dalla home nasce direttamente *in ammissione*.

## Eliminare un Ente

### ⚠ Operazione irreversibile

L'eliminazione cancella l'Ente dal censimento e non si annulla. Nella pratica quotidiana **quasi non serve mai**: un Ente che smette di lavorare con noi si porta a **concluso**, non si cancella, perché la sua storia serve alla rendicontazione. Si elimina soltanto un **doppione** o una riga creata per errore.

- 1 Entra nell'area operatori e apri ▼ **Elenco Enti convenzionati**.
- 2 Fai clic sull'Ente per aprire la sua scheda di dettaglio.
- 3 In fondo, accanto al menù dello stato, trovi il pulsante bordeaux  **Elimina**. Compare solo se hai fatto l'accesso.
- 4 Premi. Il browser chiede conferma:

Eliminare definitivamente "**Comune di \_\_\_\_\_**"? L'operazione è possibile solo se non ci sono famiglie collegate.

Premi **Annulla** se hai il minimo dubbio.

- 5 Il pulsante diventa *Elimino....* Poi si presenta uno di questi tre esiti:
  - **Riuscito** — finestra *Ente «...» eliminato*. L'elenco si ricarica senza quella riga.
  - **Bloccato** — *Non eliminato: ci sono N famiglie collegate a «...». Rimuovi prima i dati collegati*. È una protezione voluta: cancellare l'Ente renderebbe orfane le prese in carico già registrate. In questo caso **non insistere**: porta l'Ente a *concluso*.
  - **Errore** — *Ente senza identificativo oppure Server non raggiungibile*. Nel primo caso l'Ente va salvato di nuovo dal censimento prima di poter essere eliminato.

### Regola fissa

L'eliminazione di un Ente è un atto del **Responsabile**. Nessun operatore la esegue di propria iniziativa, e prima di procedere si annota su quale registro interno: data, Ente, motivo, chi ha autorizzato.

## Consultare l'elenco e la scheda di un Ente

Il pulsante ▼ **Elenco Enti convenzionati** mostra tutti gli Enti visibili, cioè tutti tranne quelli *in istruttoria*. Ogni riga porta il nome e lo stato; il clic apre la scheda.

### Che cosa c'è nella scheda

| VOCE                           | CHE COSA CI LEGGI                                                                                                                                                    |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Ente</b>                    | La denominazione come l'hai scritta al momento della registrazione.                                                                                                  |
| <b>Natura</b>                  | Comune, Distretto socio-sanitario, ASP, Ambito territoriale sociale, Ente del Terzo Settore, Altro ente pubblico.                                                    |
| <b>Bando</b>                   | Il riferimento all'atto, con l'anno se presente.                                                                                                                     |
| <b>Ruolo dell'Associazione</b> | Proponente singolo, Ente capofila, Partner di progetto. Se partner, compare anche il nome del capofila.                                                              |
| <b>Territorio</b>              | L'area i cui residenti hanno diritto al servizio.                                                                                                                    |
| <b>Stato</b>                   | Lo stato attuale, e — se sei autenticato — il menù per cambiarlo e il pulsante  . |

#### ✓ Lo stesso elenco, tre comportamenti

Nella **riga degli strumenti** e nel **modulo del nuovo Ente** il clic apre la scheda di dettaglio. Nella **scheda della famiglia** il clic **sceglie** l'Ente per la presa in carico e chiude l'elenco. È lo stesso elenco: cambia il verbo, secondo il posto in cui lo apri.

## Se l'elenco è vuoto o dice qualcosa di strano

- *Nessun Ente convenzionato al momento* — il server ha risposto ma non ci sono Enti visibili: o sono tutti *in istruttoria*, o il censimento è davvero vuoto.
- *Elenco dalla copia locale della pagina: enti.php non risponde* — il motore del censimento non ha risposto e la pagina sta mostrando la copia di emergenza incorporata nel file. In questo stato **non si registra e non si modifica nulla**: segnala il guasto (capitolo 29) e aspetta.

## CAPITOLO 23

## La presa in carico, passo dopo passo

Questa è la procedura che insegnerai a ogni operatore dell'Ente. Falla tu almeno cinque volte prima di insegnarla: si impara meglio dalle mani che dalle parole.

- 1 **Apri la scheda.** Dalla schermata iniziale, card  **Consulenza sul debito** → *Avvia il servizio*. Si apre la schermata II°.

Se la famiglia è arrivata tramite la pagina dedicata del proprio Comune, questa schermata si apre da sola con l'Ente già scelto: salta al passo 3.

- 2 **Scegli l'Ente convenzionato.** Premi ▼ **Ente convenzionato che prende in carico** e fai clic sul nome dell'Ente. L'elenco si chiude e compare la fascia verde **Ente:...** con la spunta ✓.

⚠ **Il passo che nessuno deve saltare**

Senza Ente scelto l'invio si blocca con il messaggio *Manca: Ente convenzionato...* La scelta dell'Ente non è una formalità: è ciò che **marca la famiglia a quell'Ente** e che la farà comparire nella rendicontazione dei contributi.

- 3 **Compila i dati.** I campi con l'asterisco sono obbligatori:
  - **Operatore che compila la scheda \*** — nome e cognome di chi è davanti alla famiglia. Serve per sapere a chi chiedere chiarimenti.
  - **Nome e cognome dell'istante \*** — la persona che chiede il servizio, di norma il capofamiglia.
  - **Codice fiscale dell'istante \*** — copialo dalla tessera sanitaria, non a memoria.
  - **Indirizzo di abitazione \*** — è anche la prova della residenza nel territorio dell'Ente.
  - **Telefono dell'istante** — formalmente facoltativo, **in pratica indispensabile**: il Gestore della Crisi fissa la call telefonando.
  - **Email dell'istante** — se c'è.
  - **Situazione in sintesi \*** — nucleo familiare, debiti principali, eventi che hanno causato la crisi, eventuali pignoramenti in corso. Vedi il riquadro qui sotto.

- 4 **Scegli la procedura e stampa l'elenco documenti** (sezione successiva, capitolo 25). Non è obbligatorio per inviare, ma è ciò che la famiglia si porta a casa.

- 5 **Allega i documenti già raccolti.** Due caselle: **Documenti** per scegliere più file, oppure il campo sotto per caricare **un'intera cartella**. Utili soprattutto documento e codice fiscale, buste paga o pensione, ISEE, contratti di finanziamento ed estratti conto, cartelle esattoriali, atti giudiziari ricevuti, stato di famiglia. Al resto si provvede in presa in carico.

- 6 **Spunta la dichiarazione di consenso** nel riquadro giallo. Il testo è: «L'operatore dichiara di aver raccolto il consenso scritto della famiglia al trattamento dei dati e alla trasmissione all'Associazione «I Diritti del Debitore» ETS, conservato agli atti dell'ufficio». Non è una casella da spuntare per abitudine: il consenso **scritto** deve esistere davvero e restare negli atti dell'ufficio (capitolo 32).

- 7 **Se vuoi, apri «Cosa succede dopo l'invio»** e leggilo **insieme alla famiglia**: è il modo migliore per non creare aspettative sbagliate.

8 **Premi  Attiva il servizio.** Da qui in poi vale il capitolo 24.

✓ **Come si scrive bene la «situazione in sintesi»**

Sono le righe che il Gestore della Crisi leggerà per primo. Cinque informazioni, in questo ordine: **(1)** chi è il nucleo (quante persone, quante a carico, chi lavora); **(2)** quanto entra al mese e da che cosa; **(3)** quali debiti, verso chi, per quale importo indicativo; **(4)** che cosa ha rotto l'equilibrio (perdita del lavoro, malattia, separazione, chiusura dell'attività, gioco); **(5)** se ci sono **pignoramenti, decreti ingiuntivi o scadenze imminenti**. L'ultimo punto è il più importante: determina l'urgenza.

⚠ **Il messaggio rosso e i bordi rossi**

Se manca qualcosa, sotto il pulsante compare *Manca: ... I campi da completare sono evidenziati in rosso* e la pagina scorre da sola fino al messaggio. I campi mancanti hanno il bordo rosso; correggendoli il bordo torna normale. Se manca solo la spunta del consenso, il messaggio è: *Spunta la dichiarazione sul consenso della famiglia (in fondo, sopra il pulsante)*.

**CAPITOLO 24**

## Che cosa succede quando premi «Attiva il servizio»

È il momento in cui la pagina fa più cose insieme. Conoscerle serve a capire subito, quando qualcosa non torna, **a che punto** si è fermata.

- 1 **Controllo dei campi.** Se manca qualcosa si ferma qui, con il messaggio rosso.
- 2 **Nasce il codice caso.** Un codice che comincia con **C** seguito da otto cifre, per esempio **C48210377**. È il numero con cui quella famiglia sarà nominata in ogni comunicazione successiva. **Annotalo sul fascicolo cartaceo.**
- 3 **Si compone la scheda.** Il testo dell'email viene scritto automaticamente e contiene: codice caso, Ente convenzionato, riferimento al bando, territorio, operatore che compila, dati della famiglia, sintesi e **l'elenco puntuale dei documenti allegati**.
- 4 **Compare *Preparo l'email con gli allegati...*** e la pagina prova la via principale: manda scheda e file al nostro server, che li tiene pronti.
- 5 **Se il server risponde** (via normale, **anche dalla vetrina**): compare il riquadro verde **Email pronta — controlla e invia** con destinatario, oggetto e l'elenco degli allegati contati uno per uno.
  - Controlla che il numero degli allegati sia quello giusto.
  - Premi  **Invia ora**: appare *Invio in corso...* e poi *Inviata al Centro Servizi con gli allegati. Caso C...*
  - Dopo poco più di un secondo la pagina passa da sola alla schermata III°.

⚠ **Finché non premi «Invia ora» non è partito nulla**

È l'errore più comune in assoluto: l'operatore vede il riquadro verde, pensa di aver finito e chiude la pagina. La famiglia resta senza istanza. Insegna questa regola come una filastrocca: **verde non basta, serve «Invia ora»**.

- 6 **Se il server non risponde** (via di riserva): compare in arancione *Invio automatico non disponibile* (...). Apro l'email da compilare: **allega tu i N file** e premi **Invia**, e si apre il programma di posta del computer con il messaggio già scritto e indirizzato a **servizi.sociali.nazionali@gmail.com**. In fondo al testo c'è scritto:

NOTA PER L'OPERATORE: prima di inviare, allega a questa email i file sopra elencati.

Allega i file **a mano**, uno per uno, controllando l'elenco, e premi **Invia** dal programma di posta.

- 7 **Registrazione nel database**. In parallelo la pagina prova a scrivere la presa in carico nel registro delle famiglie. **Riesce dal server; dalla vetrina no** (capitolo 2). Non blocca nulla e non dà messaggi: è un'operazione silenziosa.

## Riepilogo dei tre esiti possibili

| CHE COSA VEDI                               | CHE COSA È SUCCESSO                                      | CHE COSA DEVI FARE                                                                                                       |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riquadro <b>verde</b> con l'elenco allegati | Tutto pronto sul server, nulla è ancora partito.         | Controlla e premi  <b>Invia ora</b> . |
| Scritta <b>arancione</b> e si apre la posta | Via di riserva: il messaggio è pronto ma senza allegati. | Allega i file a mano e premi <b>Invia</b> nel programma di posta.                                                        |
| Scritta <b>rossa</b> sotto il pulsante      | Manca un dato o la spunta del consenso.                  | Correggi ciò che è segnalato in rosso e ripremi.                                                                         |

### ✓ Il tuo controllo di Responsabile

A fine giornata, per ogni presa in carico avviata devi poter mettere in fila tre cose: **l'email ricevuta** al Centro con il codice caso, **i documenti allegati**, e **la riga nel registro famiglie**. Se manca la riga, registrala tu dall'area operatori. Se manca l'email, l'operatore non ha premuto «**Invia ora**»: richiamalo subito, la famiglia sta aspettando.

## CAPITOLO 25

# L'elenco dei documenti necessari

Nella schermata II°, sotto la scheda della famiglia, c'è la sezione **Elenco dei documenti necessari**: serve a consegnare alla famiglia un foglio chiaro con quello che deve procurarsi.

- 1 **Scegli la procedura** dal menù a tendina. Le quattro voci corrispondono alle procedure del Codice della Crisi:
- **Piano di Ristrutturazione dei Debiti del Consumatore** (art. 67 CCII)
  - **Concordato Minore** (art. 74 CCII)
  - **Liquidazione Controllata** (art. 268 CCII)
  - **Esdebitazione del Debitore Incapiente** (art. 283 CCII)

2 **Leggi l'elenco** che compare nel riquadro oro, sotto il titolo della procedura scelta e la dicitura *elenco indicativo*. Nella versione attuale l'elenco mostrato in questa fase è volutamente **minimo**, quello che serve per **avviare**:

- documento d'identità del capofamiglia, in corso di validità;
- codice fiscale o tessera sanitaria del capofamiglia;
- stato di famiglia.

Tutto il resto — redditi, visure, contratti, estratti conto, cartelle, atti giudiziari — viene chiesto dal Centro **in presa in carico**, quando si sa quale procedura si percorre davvero.

3 **↓ Scarica l'elenco** (pulsante verde): ottieni un foglio impaginato con l'intestazione dell'Associazione, pronto da stampare e consegnare.

4 **✉ Invia l'elenco per email** (pulsante bordeaux): si apre la posta con l'elenco nel corpo del messaggio. Il destinatario lo scrivi tu.

#### ★ Perché l'elenco è corto

Perché consegnare alla prima visita una lista di quindici documenti fa scappare le famiglie. Tre documenti si trovano, si portano e permettono di partire. La regola d'oro dello sportello è: **chiedi poco, chiedi presto, chiedi il resto quando serve davvero**. L'elenco completo per ciascuna procedura resta patrimonio del Centro e viene richiesto in istruttoria.

#### ✓ La distinzione che devi far imparare

Per una **persona singola** servono i documenti di quella persona. Per un **nucleo familiare** servono redditi e documenti di **tutti** i componenti, e nella liquidazione vanno tenuti **separati** i debiti e i conti comuni da quelli personali. È la distinzione che nella pagina compare con le icone  e .

## CAPITOLO 26

# Dopo l'invio: il percorso della pratica e la long list

Questo capitolo non descrive pulsanti: descrive che cosa devi saper rispondere quando un Sindaco, un assistente sociale o una famiglia ti chiede «e adesso?».

- 1 **Il Centro riceve l'istanza** e conferma con il **codice del caso**.
- 2 **Il Centro incarica un Gestore della Crisi** iscritto all'Albo previsto dal Ministero della Giustizia.
- 3 **Il Gestore fissa una call via web** con la famiglia e svolge la consulenza.
- 4 **Se l'intervento è fattibile, viene assegnato un Avvocato del territorio** — dalla rete del Centro oppure dalla **long list** dell'Ente, se l'Ente l'ha costituita.
- 5 **Se il caso non ha soluzione per legge**, l'esito viene comunicato **con chiarezza e subito**: consapevolezza, mai illusioni. È una regola dell'Associazione, non una scelta del singolo professionista.
- 6 **L'Avvocato predispone la ristrutturazione** con la procedura dedicata dell'Associazione («Avvocati Advisor») e trasmette all'**Organismo di Composizione della Crisi** competente.

### ★ La long list degli Avvocati: lo strumento che rende il servizio davvero dell'Ente

Il punto 4 è il cuore territoriale del servizio. L'Ente può pubblicare un **avviso di disponibilità** rivolto agli avvocati del proprio territorio; chi aderisce entra nella long list; le istanze delle famiglie di quel territorio vengono assegnate **attingendo a quella lista**. In concreto: le pratiche restano **sul territorio**, affidate a professionisti locali scelti dall'Ente; l'Ente ha un ruolo attivo e non di solo rinvio; si crea un circuito virtuoso fra amministrazione, professionisti del posto e cittadini. Se l'Ente non predispone la long list, l'assegnazione avviene comunque tramite la rete del Centro: ma è la long list a rendere il servizio **dell'Ente**. Proponila a ogni nuova convenzione.

#### Regola fissa

Né l'operatore dell'Ente né il Centro promettono mai un esito. Si promette una cosa sola: **una risposta chiara e rapida**, anche quando è negativa.

## CAPITOLO 27

### Elenco famiglie prese in carico — il tuo pannello

È l'unica funzione della pagina intestata direttamente a te: si chiama proprio «**Elenco famiglie prese in carico — Responsabile del Centro**» e sta in fondo alla schermata II°, dopo la scheda della famiglia. Funziona **anche dalla vetrina**, perché interroga direttamente il database del Centro.

- 1 **Apri la sezione** premendo sul titolo con il lucchetto 🔒. Il menù degli Enti si riempie da solo.
- 2 **Inserisci il token operatori** nel campo *Token operatori*. È l'unica chiave che apre i dati personali delle famiglie.
- 3 **Scegli l'Ente**, oppure lascia **Tutti gli enti** per l'estrazione completa. Il filtro per Ente è quello che userai per la rendicontazione a un singolo Comune.
- 4 **Imposta il periodo** con i due campi data: **Prese in carico dal** (vuoto = dall'avvio del servizio) e **al** (vuoto = fino a oggi).
- 5 **Premi ↓ Scarica Excel** oppure  **Invia per email**:
  - **Scarica Excel** produce un foglio con intestazione, periodo e numero delle famiglie, e una riga per ciascuna con: presa in carico, famiglia, codice fiscale, indirizzo, Ente, territorio, telefono. Il nome del file contiene Ente e periodo, così l'archivio si ordina da solo.
  - **Invia per email** apre la posta con l'elenco già scritto nel corpo (data, nome, codice fiscale, Ente) e la dicitura finale (*dati riservati — Centro Servizi I Diritti del Debitore*).
- 6 **Leggi il messaggio finale**: *Scaricate N famiglie* oppure *Email preparata con N famiglie*. Quel numero è il dato che riporterai nella rendicontazione.

### I messaggi di questo pannello

| MESSAGGIO                                                            | CHE COSA FARE                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inserisci il token operatori.                                        | Campo token vuoto.                                                                                                                              |
| Token non valido o accesso negato.                                   | Token sbagliato o non più in corso di validità. Verifica prima di segnalare un guasto.                                                          |
| Nessuna famiglia registrata nel periodo indicato (l'elenco è vuoto). | Il periodo è giusto? L'Ente selezionato è quello giusto? Ricorda che le prese in carico avviate dalla vetrina non entrano da sole nel registro. |
| Il database non risponde: verifica che famiglie.php sia caricato...  | Guasto tecnico: segnala allo sviluppo (capitolo 29). Nessun dato è perduto, semplicemente non è raggiungibile ora.                              |
| Database non raggiungibile. Controlla la connessione...              | Prima controlla la tua connessione, poi segnala.                                                                                                |

### ⚠ Questo file contiene codici fiscali

Il foglio Excel che scarichi è un **elenco di dati personali di persone in difficoltà economica**. Trattalo di conseguenza: destinatari nominativi e necessari, mai liste di distribuzione; niente invii a caselle personali; conservazione nella cartella protetta del Centro; cancellazione delle copie di lavoro appena la rendicontazione è chiusa. Vedi il capitolo 32.

## CAPITOLO 28

# Database famiglie e contributi all'Ente

Nella schermata IV° esiste un secondo strumento, il **Database famiglie assistite — per i contributi al Comune**. Fa una cosa simile al tuo pannello, ma nasce per un altro scopo: mostrare a video il registro e produrre l'export da allegare alla richiesta di contributi.

|                       | PANNELLO DEL RESPONSABILE<br>SCHERMATA II° | DATABASE FAMIGLIE<br>SCHERMATA IV°                               |
|-----------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| <b>Dove funziona</b>  | Ovunque, anche dalla vetrina               | Solo su <a href="https://occsolution.com">occsolution.com</a>    |
| <b>Chiave</b>         | Token operatori                            | Token operatori                                                  |
| <b>Filtri</b>         | Ente + intervallo di date                  | Solo intervallo di date                                          |
| <b>Mostra a video</b> | No: scarica o invia                        | Sì: tabella con data, famiglia, codice fiscale, Ente, territorio |
| <b>Uso tipico</b>     | Rendicontazione a un singolo Ente          | Controllo interno e verifica del registro                        |

## Come si usa

- 1 Apri **Database famiglie assistite**.
- 2 Imposta **dal / al** e premi **Aggiorna**: la tabella compare a video. Se leggi *Apri «Riservato agli operatori»* e inserisci il token per vedere il registro, manca il token; se leggi *Nessuna famiglia registrata nel periodo*, il periodo è vuoto davvero.
- 3 Premi **↓ Scarica Excel** per ottenere il foglio con lo stesso contenuto più l'indirizzo e il telefono.

## Come si costruisce una richiesta di contributi che regge

- 1 Estrai l'elenco **filtrato su quell'Ente** e sul periodo esatto previsto dalla convenzione o dal bando.

- 2 Conta le famiglie: il numero è nell'intestazione del foglio e nel messaggio finale.
- 3 Allega l'estrazione alla lettera di richiesta, richiamando gli estremi della convenzione o dell'atto.
- 4 Nella lettera ricorda il criterio economico dell'Associazione: **corrispettivi non superiori ai costi effettivi** (art. 79 c. 2 CTS), **gratuità per gli incapienti**, nessun margine di profitto. È ciò che rende il contributo pubblico ammissibile e la co-programmazione legittima.
- 5 Conserva copia dell'estrazione firmata nel fascicolo dell'Ente.

**⚠ Il controllo che non puoi saltare**

Prima di mandare qualunque rendicontazione, verifica che il numero delle famiglie nel registro **coincida** con le istanze effettivamente ricevute al Centro nello stesso periodo. Se non coincidono, mancano le prese in carico avviate dalla vetrina: registrale prima di rendicontare. Un numero sbagliato in una richiesta di contributi è un problema che torna indietro mesi dopo, e torna sempre.

## CAPITOLO 29

## I file sul server e a che cosa servono

Non devi saper programmare. Devi però saper dire **quale pezzo non funziona**, perché una segnalazione precisa si risolve in mezz'ora e una segnalazione vaga in tre giorni. Sono sei pezzi, tutti su

`occsolution.com`.

| PEZZO                                                      | A CHE COSA SERVE                                                                                                  | SE MANCA O NON RISPONDE...                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <code>Enti_Pubblici.html</code>                            | La pagina stessa, con dentro tutti i testi e i moduli.                                                            | Non si apre nulla.                                                                                                                                 |
| <code>enti.php</code>                                      | Il <b>censimento degli Enti</b> : elenco, salvataggio, cambio di stato, eliminazione, verifica delle credenziali. | Compare <i>Elenco dalla copia locale della pagina: enti.php non risponde</i> . Si legge una copia di emergenza; non si registra e non si modifica. |
| <code>famiglie.php</code>                                  | Il <b>registro delle famiglie</b> : registrazione delle prese in carico ed estrazione degli elenchi.              | Il tuo pannello e il database rispondono // <i>database non risponde....</i> Le nuove prese in carico non vengono registrate.                      |
| <code>invio.php</code>                                     | La <b>preparazione e la spedizione</b> dell'email al Centro con gli allegati.                                     | La presa in carico passa alla via di riserva: si apre la posta e gli allegati li mette l'operatore.                                                |
| <code>genera_pagina.php</code>                             | La <b>creazione delle pagine dedicate</b> degli Enti.                                                             | <i>Ente registrato. Il generatore non risponde...</i> L'Ente resta in censimento; la pagina si rigenera più tardi con ☹.                           |
| <code>estrai_bando.php</code><br>+ <code>chiave.php</code> | La <b>lettura automatica del PDF del bando</b> e la chiave dell'intelligenza artificiale.                         | La lettura fallisce o va in timeout. Si compila a mano: nulla si blocca.                                                                           |
| <code>Manuale_Responsabile_Centro.html</code>              | <b>Questo manuale</b> , aperto dal tasto centrale della pagina.                                                   | Il tasto dà pagina non trovata: il file va ricaricato accanto a <code>Enti_Pubblici.html</code> .                                                  |

## ✓ Come si scrive una segnalazione utile

Quattro righe bastano: **(1)** che cosa stavo facendo («registravo il Comune di X»); **(2)** da dove (indirizzo della pagina); **(3)** il messaggio **copiato parola per parola**; **(4)** ora e data. Se puoi, allega una schermata. Il messaggio esatto è la diagnosi: senza, si tira a indovinare.

## CAPITOLO 30

## Che cosa funziona sulla vetrina e che cosa no

| FUNZIONE                                   | VETRINA<br>SSNITALIA.COM       | SERVER<br>OCCSOLUTION.COM | FILE APERTO<br>DAL COMPUTER            |
|--------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------|----------------------------------------|
| Leggere i testi istituzionali              | Sì                             | Sì                        | Sì                                     |
| Compilare la scheda della famiglia         | Sì                             | Sì                        | Sì, ma senza invio                     |
| Elenco documenti: scaricare e inviare      | Sì                             | Sì                        | Sì                                     |
| Inviare l'istanza con allegati automatici  | Sì                             | Sì                        | No: solo via di riserva                |
| Registrare la presa in carico nel database | No                             | Sì                        | No                                     |
| Elenco famiglie del Responsabile           | Sì                             | Sì                        | No                                     |
| Censire un nuovo Ente                      | No: rimanda all'area operatori | Sì                        | No                                     |
| Lettura automatica del bando               | Sì                             | Sì                        | No                                     |
| Creare o aggiornare la pagina di un Ente   | No                             | Sì                        | No                                     |
| Cambiare stato ed eliminare Enti           | No                             | Sì                        | No                                     |
| Database famiglie con export               | No                             | Sì                        | No                                     |
| Aprire questo manuale                      | Sì                             | Sì                        | Sì, se il file è nella stessa cartella |

#### ★ Perché sulla vetrina la posta si apre invece di partire

Flazio ospita pagine, non programmi: non c'è nessuno, dall'altra parte, che possa prendere i file e spedirli. Per questo la pagina fa l'unica cosa possibile e onesta: scrive il messaggio, lo mette davanti all'operatore e gli ricorda di allegare i file. Non è un difetto della pagina, è la natura del luogo in cui vive. Quando la presa in carico avviene su `occsolution.com`, gli allegati viaggiano da soli.

#### ✓ La pagina dentro il sito Flazio

Sulla vetrina la pagina vive dentro una cornice (un *iframe*) e comunica da sola la propria altezza al sito ospite, così non compaiono barre di scorrimento doppie quando si aprono i moduli. Se dovessi vedere la pagina tagliata o una doppia barra, ricarica: nella quasi totalità dei casi si risistema da sé.

## CAPITOLO 31

# Catalogo dei messaggi e degli errori

Tutti i messaggi che la pagina può mostrarti, in ordine di zona. Cerca qui prima di chiamare qualcuno.

## Ingresso e credenziali

| MESSAGGIO                                                         | SIGNIFICATO E RIMEDIO                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Inserisci email e password.</i>                                | Campo vuoto.                                                                                               |
| <i>Verifico...</i>                                                | Controllo in corso: aspetta un istante.                                                                    |
| <i>Credenziali non valide. / Email o password non valide.</i>     | Riprova con attenzione a maiuscole e spazi. Se persiste, le credenziali vanno verificate presso il Centro. |
| <i>Sessione non valida: accedi.</i>                               | L'accesso automatico dal Portale non è andato: entra a mano dalla porta operatori.                         |
| <i>Errore di rete. Riprova.</i>                                   | Connessione assente o server irraggiungibile.                                                              |
| <i>Accesso effettuato. Ora puoi registrare ed eliminare Enti.</i> | Tutto a posto.                                                                                             |
| <i>Uscito.</i>                                                    | Le credenziali sono state cancellate dalla memoria della sessione.                                         |

## Censimento e pagine degli Enti

| MESSAGGIO                                                                                                  | SIGNIFICATO E RIMEDIO                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Apri «Accesso operatori del Centro» qui sotto e accedi...</i>                                           | Stai registrando senza essere autenticato: apri  e accedi. |
| <i>Servono almeno denominazione e natura dell'Ente.</i>                                                    | Compila i due campi obbligatori in cima.                                                                                                      |
| <i>Carica il PDF del bando/avviso in cima: è obbligatorio...</i>                                           | Senza documento non si registra.                                                                                                              |
| <i>Ente registrato. Genero la pagina...</i>                                                                | Prima metà riuscita: aspetta la finestra del link.                                                                                            |
| <i>Ente registrato, ma non ho l'id per generare la pagina. Riprova.</i>                                    | L'Ente c'è; la pagina si genera dopo con  .              |
| <i>Ente registrato. Pagina non generata:...</i>                                                            | Come sopra: rigenera con  .                                |
| <i>Ente registrato. Il generatore non risponde: verifica che genera_pagina.php sia su occsolution.com.</i> | Guasto tecnico da segnalare. L'Ente è salvo.                                                                                                  |
| <i>Salvato: nuovo censimento / aggiornamento, versione N.</i>                                              | Riuscito. Il numero di versione è la storia delle modifiche.                                                                                  |
| <i>Nessuna modifica rispetto alla versione N.</i>                                                          | Hai ris salvato senza cambiare nulla: non è un errore.                                                                                        |
| <i>Serve il token operatore.</i>                                                                           | Censimento completo: manca il token.                                                                                                          |
| <i>Scegli prima l'Ente.</i>                                                                                | Menù dell'Ente non selezionato.                                                                                                               |
| <i>URL non valido: stato invariato.</i>                                                                    | L'indirizzo della pagina dedicata deve cominciare con <code>http://</code> o <code>https://</code> .                                          |
| <i>Stato aggiornato a «...».</i>                                                                           | Riuscito.                                                                                                                                     |
| <i>Ente senza identificativo: salvato di nuovo.</i>                                                        | Riga incompleta nel censimento: risalvala prima di modificarla o eliminarla.                                                                  |
| <i>Non eliminato: ci sono N famiglie collegate...</i>                                                      | Protezione voluta: porta l'Ente a <i>concluso</i> invece di cancellarlo.                                                                      |
| <i>✓ Pagina costruita dall'AI e salvata / generata</i>                                                     | Riuscito: controlla con  e copia il link.                  |
| <i>Errore nella generazione. / Errore di rete durante la generazione.</i>                                  | Riprova; se persiste, segnala.                                                                                                                |

## Presa in carico

| MESSAGGIO                                                                                       | SIGNIFICATO E RIMEDIO                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Manca: ... I campi da completare sono evidenziati in rosso.</i>                              | Compila ciò che è elencato: i campi hanno il bordo rosso.                                                                                      |
| <i>Spunta la dichiarazione sul consenso della famiglia...</i>                                   | Manca la casella gialla in fondo.                                                                                                              |
| <i>Preparo l'email con gli allegati...</i>                                                      | Lavoro in corso.                                                                                                                               |
| <i>Email pronta — controlla e invia</i>                                                         | <b>Non è ancora partito nulla:</b> premi  <b>Invia ora.</b> |
| <i>Inviata al Centro Servizi con gli allegati. Caso C...</i>                                    | Fatto. Annota il codice caso.                                                                                                                  |
| <i>Invio non riuscito.</i>                                                                      | Riprova; se persiste, invia a mano a <code>servizi.sociali.nazionali@gmail.com</code> con il testo della scheda.                               |
| <i>Invio automatico non disponibile (...). Apro l'email da compilare: allega tu i N file...</i> | Via di riserva: allega i file a mano nel programma di posta e premi Invia.                                                                     |

## Il mestiere del Responsabile

### CAPITOLO 32

## Privacy, consenso e custodia dei dati

Ogni presa in carico è un fascicolo di dati personali di una famiglia in difficoltà economica: nome, codice fiscale, indirizzo, debiti, a volte malattia o separazione. Sono fra i dati più delicati che un ufficio possa trattare, e la responsabilità di come vengono maneggiati è anche tua.

### Il consenso

- 1 Il consenso al trattamento e alla trasmissione all'Associazione è **scritto**, raccolto **prima** di compilare la scheda.
- 2 L'originale **resta agli atti dell'ufficio dell'Ente**, non viene inviato al Centro.
- 3 La casella gialla nella scheda è una **dichiarazione dell'operatore** che quel consenso esiste: non lo sostituisce.
- 4 Nella formazione degli operatori questo è il punto su cui insistere di più: spuntare la casella senza avere il foglio firmato è una dichiarazione non vera, con conseguenze sull'Ente e su di noi.

### Dove stanno i dati

- I dati della scheda e i documenti viaggiano **per email** al Centro Servizi e, quando la presa in carico avviene dal server, restano **nel registro delle famiglie** su [occsolution.com](https://occsolution.com).
- La pagina **non conserva nulla nel browser** dell'operatore: chiusa la scheda, sul suo computer non resta traccia. Restano solo i documenti che aveva sul disco.
- Le credenziali e il token restano in memoria **per la sola sessione** e spariscono alla chiusura.

### Le sei regole di custodia

1. Gli elenchi con codici fiscali si mandano solo a destinatari nominativi e necessari, mai in copia conoscenza allargata.
2. Nessun elenco su caselle personali, chat o servizi di archiviazione non del Centro.
3. Le copie di lavoro si cancellano appena la rendicontazione è chiusa; resta l'originale nell'archivio del Centro.
4. Il token non si scrive in nessun documento, in nessuna email, su nessun foglietto attaccato al monitor.
5. Sulle postazioni condivise si preme **Esci** e si chiude il browser.
6. Le richieste di un Ente riguardano **solo le famiglie di quell'Ente**: il filtro per Ente esiste proprio per questo, usalo sempre.

### Che cosa rispondere a un Ente che chiede «dateci i nominativi»

Un Comune ha diritto di sapere **quante** famiglie del proprio territorio sono state prese in carico e in quale periodo, perché su questo si fonda il contributo. Se chiede i nominativi, la risposta è che l'elenco nominativo viene fornito **nei limiti della convenzione e del consenso raccolto**, alla persona indicata come referente, e limitatamente alle famiglie di quel territorio. Se la convenzione non lo prevede, si fornisce il dato aggregato.

## I controlli periodici: le tue checklist

### Ogni giorno — dieci minuti

- 1 Apri la posta del Centro e conta le **istanze arrivate**: ogni email ha in oggetto *Centro Servizi I Diritti del Debitore - istanza caso C...*
- 2 Per ciascuna verifica che gli **allegati ci siano davvero** e che il numero corrisponda a quello elencato in fondo al testo.
- 3 Se mancano allegati, scrivi subito all'operatore che ha firmato la scheda: il nome è nella riga *Operatore che compila*.
- 4 Segna i **codici caso** nel registro di protocollo interno.

### Ogni settimana — mezz'ora

- 1 Apri il tuo pannello (capitolo 27), estrai **tutti gli enti** sull'ultima settimana e confronta il numero con le email ricevute. **Devono coincidere**.
- 2 Se non coincidono, registra le prese in carico mancanti (sono quelle avviate dalla vetrina).
- 3 Apri ▼ l'elenco Enti e controlla gli stati: qualche Ente è passato *operativo* senza che tu l'abbia aggiornato? qualcuno è rimasto *in ammissione* pur avendo aperto lo sportello?
- 4 Verifica che le **pagine dedicate** degli Enti operativi si aprano ancora: basta un clic su **Accedi al servizio** →.

### Ogni mese — un'ora

- 1 Estrazione per **ciascun Ente** e archiviazione nel fascicolo relativo.
- 2 Controllo delle convenzioni in scadenza: quelle scadute passano a **concluso**.
- 3 Controllo dei referenti: chi ha cambiato ufficio? chi non prende in carico da tre mesi? Una telefonata riapre più sportelli di dieci email.
- 4 Verifica dei doppioni nel censimento: due righe per lo stesso Ente vanno unificate (si tiene quella con le famiglie collegate).
- 5 Prova completa di funzionamento: una presa in carico di prova, una generazione di pagina, un'estrazione. Cinque minuti che ti evitano di scoprire un guasto nel giorno sbagliato.

### A ogni nuova convenzione

- 1 Registrazione dell'Ente con il PDF del bando (capitolo 15).
- 2 Generazione e controllo della pagina dedicata (capitolo 18).

- 3 Consegna del link con la richiesta di pubblicazione sul sito istituzionale.
- 4 Formazione dell'operatore incaricato (capitolo 34).
- 5 Proposta della **long list degli Avvocati** (capitolo 26).
- 6 Solo dopo: passaggio a **operativo** con l'indirizzo della pagina.

## CAPITOLO 34

# Formare un operatore dell'Ente

La formazione dei dipendenti pubblici è gratuita ed è uno degli argomenti che convincono di più gli Enti. Bastano **due incontri** di circa un'ora e mezza. Ecco il programma che funziona.

## Primo incontro — capire

- 1 Che cos'è il sovraindebitamento e perché non è una colpa: dieci minuti, con due storie vere.
- 2 Che cos'è il Debt Advice e perché è un **diritto**: Direttiva (UE) 2023/2225, L. 91/2025, art. 55 e 79 CTS. Usa la sezione «Un diritto, non un favore» della pagina.
- 3 Le quattro procedure del Codice della Crisi in tabella: quale situazione porta a quale strumento.
- 4 Che cosa **non** si promette mai.
- 5 Il ruolo dell'operatore: accogliere, raccogliere, trasmettere. Non valutare, non consigliare la procedura, non anticipare esiti.

## Secondo incontro — fare

- 1 Giro della pagina con le mani sulla tastiera: hero, tre card, schermata II°.
- 2 Una presa in carico **finta**, dall'inizio alla fine, con dati inventati e due file qualsiasi come allegati.
- 3 Esercizio sugli errori: prova a inviare senza Ente, senza consenso, senza codice fiscale, e guarda che cosa dice la pagina.
- 4 La regola d'oro: **verde non basta, serve «Invia ora»**.
- 5 L'elenco documenti: scaricarlo, stamparlo, consegnarlo.
- 6 Che cosa succede dopo: leggere insieme la schermata III°.
- 7 Consegna del promemoria di una pagina (capitolo 39) e del recapito diretto del Centro.

### ✓ Il criterio per dire che la formazione è conclusa

L'operatore è formato quando riesce a fare **da solo**, senza guardare gli appunti, una presa in carico completa e sa dire con parole sue che cosa succederà alla famiglia nelle settimane successive. Finché non ci arriva, l'Ente resta **in ammissione**.

## Gli errori più frequenti e come si correggono

| ERRORE                                         | COME TE NE ACCORGI                                                                                         | COME SI CORREGGE                                                                                                                       |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Non ha premuto «Invia ora»</b>              | La famiglia dice di aver fatto la pratica, ma al Centro non risulta nessuna email con quel nome.           | Rifare la scheda e inviarla. Poi ripetere all'operatore la regola d'oro.                                                               |
| <b>Ha inviato senza allegati</b>               | L'email arriva con l'elenco dei documenti in fondo, ma senza file attaccati (tipico della via di riserva). | Chiedere l'invio dei documenti per email allo stesso indirizzo, citando il <b>codice caso</b> .                                        |
| <b>Non ha scelto l'Ente</b>                    | Non riesce a inviare e non capisce perché.                                                                 | ▼ Ente convenzionato → clic sul nome → deve comparire la fascia verde.                                                                 |
| <b>Codice fiscale sbagliato</b>                | Compare in seguito, quando il Gestore prepara gli atti.                                                    | Comunicare la correzione al Centro citando il codice caso; correggere anche nel registro.                                              |
| <b>Sintesi troppo povera</b>                   | «Ha molti debiti» e nient'altro.                                                                           | Richiamare i cinque punti del capitolo 23. Se serve, telefonare all'operatore mentre la famiglia è ancora lì.                          |
| <b>Ente lasciato in ammissione</b>             | Il cittadino non trova il pulsante d'accesso sulla pagina dell'Ente.                                       | Controllare che la pagina esista, poi portare l'Ente a <b>operativo</b> con l'indirizzo.                                               |
| <b>Ente operativo senza indirizzo</b>          | Etichetta verde ma pulsante spento.                                                                        | Rifare il passaggio di stato inserendo l'indirizzo quando viene chiesto.                                                               |
| <b>Doppioni nel censimento</b>                 | Due righe simili nell'elenco («Comune di X» e «COMUNE DI X»).                                              | Tenere la riga che ha famiglie collegate; portare l'altra a <i>concluso</i> o eliminarla se è vuota.                                   |
| <b>Pagina dell'Ente rigenerata per sbaglio</b> | L'Ente segnala che il testo concordato è sparito.                                                          | Rigenerare con ☹ fornendo i materiali e una richiesta scritta precisa. Da qui in avanti: PDF di sicurezza prima di ogni rigenerazione. |
| <b>Registro e email non coincidono</b>         | Il controllo settimanale.                                                                                  | Registrare dall'area operatori le prese in carico avviate dalla vetrina.                                                               |

## Domande frequenti

### Un cittadino può compilare da solo la scheda?

La scheda è riservata ai dipendenti degli Enti formati: lo dice il riquadro oro in cima. Il cittadino accede dalla pagina dedicata del proprio Ente e viene accolto dall'operatore. La ragione è pratica prima ancora che formale: senza qualcuno che aiuti a leggere le cartelle e a mettere in fila i documenti, la scheda arriva inutilizzabile.

### Una famiglia residente in un Comune non convenzionato può essere presa in carico?

Non attraverso questo canale: il servizio è per i **residenti nel territorio** dell'Ente che l'ha attivato. La pagina lo dice esplicitamente: *se il tuo Comune non compare in elenco, puoi comunque rivolgerti all'OCC della tua zona*. È anche l'occasione per proporre la convenzione a quel Comune.

### Posso registrare un Ente senza il PDF del bando?

No: il documento è obbligatorio. Se la convenzione nasce senza bando (per esempio da una delibera di co-programmazione), carica **quella**: ciò che serve è l'atto con cui l'Ente ha attivato il servizio.

### Ho generato la pagina di un Ente ma il link non funziona.

Controlla di aver copiato l'indirizzo **intero**. Poi apri la pagina con  dal pannello: se si apre di lì e non dal link copiato, il problema è nella copia. Se non si apre nemmeno di lì, rigenera la pagina; se persiste, segnala il guasto al generatore.

### **Perché un Ente non compare nel menù della presa in carico?**

Perché è *in istruttoria*. Portalo a *in ammissione*.

### **Posso cambiare i testi istituzionali della pagina?**

I testi (fondamento giuridico, procedure, costi) sono la posizione dell'Associazione e non si modificano localmente. Ciò che si personalizza per ciascun Ente è la **pagina dedicata**, ed è esattamente il motivo per cui esiste.

### **Che differenza c'è fra questo manuale e il «Manuale operativo» nella pagina?**

Quello è una sintesi di poche schermate, pensata per un operatore che deve ricordare i passaggi principali. Questo è il manuale completo del Responsabile: contiene tutto, comprese le cose che l'operatore non deve fare.

### **Se cambio computer devo reinstallare qualcosa?**

Nulla. Servono solo un browser, la connessione, le credenziali del Centro e il token. Tutto il resto vive sul server.

### **Il servizio è davvero gratuito?**

È **gratuito per gli incapienti**. Per chi può sostenerlo, al massimo un **corrispettivo limitato pari ai costi effettivi**, mai un margine di profitto (art. 79 c. 2 CTS; «spese limitate» L. 91/2025 art. 4 lett. g). La formazione ai dipendenti dell'Ente è sempre gratuita.

## **CAPITOLO 37**

# **Glossario**

| TERMINE                                          | SIGNIFICATO                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Debt Advice</b>                               | Consulenza sul debito: assistenza personalizzata tecnica, legale e psicologica resa da operatori indipendenti, né creditori né intermediari (Direttiva UE 2023/2225, art. 3 p. 22).           |
| <b>CCII</b>                                      | Codice della Crisi d'Impresa e dell'Insolvenza (D.Lgs. 14/2019): la legge che contiene le procedure con cui il debito viene ridotto o cancellato.                                             |
| <b>OCC</b>                                       | Organismo di Composizione della Crisi: la struttura, iscritta al registro del Ministero della Giustizia, presso cui la pratica viene depositata.                                              |
| <b>Gestore della Crisi</b>                       | Il professionista iscritto all'Albo ministeriale che riceve l'incarico, svolge la consulenza e valuta la fattibilità.                                                                         |
| <b>Piano di ristrutturazione del consumatore</b> | Art. 67 CCII. Per chi ha un reddito insufficiente a mutuo, rate e spese fisse: piano di rientro sostenibile, il cosiddetto «salva casa».                                                      |
| <b>Concordato minore</b>                         | Art. 74 CCII. Per la piccola impresa o partita IVA in crisi reversibile: continuità dell'attività e tutela del lavoro.                                                                        |
| <b>Liquidazione controllata</b>                  | Art. 268 CCII. Liquidazione protetta del patrimonio residuo, con esdebitazione finale e stop alle azioni esecutive.                                                                           |
| <b>Esdebitazione dell'incapiente</b>             | Art. 283 CCII. Per chi non ha reddito né patrimonio aggredibile: cancellazione totale dei debiti, una volta nella vita.                                                                       |
| <b>Co-programmazione</b>                         | Art. 55 CTS (D.Lgs. 117/2017): strumento riservato agli Enti del Terzo Settore, che permette di attivare il servizio <b>senza gara</b> . Gli operatori commerciali ne sono esclusi per legge. |
| <b>Art. 79 c. 2 CTS</b>                          | Le attività di interesse generale di un ETS sono non commerciali se rese gratuitamente o dietro corrispettivi <b>non superiori ai costi effettivi</b> .                                       |
| <b>ETS</b>                                       | Ente del Terzo Settore, iscritto al RUNTS.                                                                                                                                                    |
| <b>Long list</b>                                 | Elenco di avvocati del territorio costituito dall'Ente tramite avviso di disponibilità, da cui si attinge per assegnare le pratiche.                                                          |
| <b>Istante</b>                                   | La persona che chiede il servizio: di norma il capofamiglia.                                                                                                                                  |
| <b>Codice caso</b>                               | Il codice <b>C</b> + otto cifre che identifica la presa in carico in ogni comunicazione successiva.                                                                                           |
| <b>Presa in carico</b>                           | L'atto con cui l'Ente convenzionato assume la famiglia e trasmette l'istanza al Centro.                                                                                                       |
| <b>Pagina dedicata</b>                           | La pagina web intestata all'Ente, da cui i suoi residenti accedono al servizio.                                                                                                               |
| <b>Token operatori</b>                           | La chiave di servizio che apre gli elenchi contenenti dati personali.                                                                                                                         |
| <b>Vetrina</b>                                   | La copia pubblica della pagina su <b>ssnitalia.com</b> , senza motori sul server.                                                                                                             |
| <b>Area operatori</b>                            | La copia della pagina su <b>occsolution.com</b> con tutti gli strumenti attivi.                                                                                                               |

## CAPITOLO 38

# Contatti e riferimenti

| A CHE COSA SERVE                                                                       | RECAPITO                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Invio delle istanze</b><br>l'email si compila da sola premendo «Attiva il servizio» | servizi.sociali.nazionali@gmail.com                                                                                               |
| <b>Segreteria</b><br>convenzioni, formazione, materiale per l'Ente                     | idirittideldebitore@gmail.com · 095 310314                                                                                        |
| <b>PEC</b>                                                                             | idirittideldebitore@pec.it                                                                                                        |
| <b>Sede</b>                                                                            | Corso Sicilia 10, Sc. A — 95124 Catania                                                                                           |
| <b>Siti</b>                                                                            | www.idirittideldebitore.com · www.consultorio-famiglie.it · www.psicologo-sociale.it                                              |
| <b>Area operatori</b>                                                                  | <a href="https://occsolution.com/Enti_Pubblici.html?area=operatori">https://occsolution.com/Enti_Pubblici.html?area=operatori</a> |

## CAPITOLO 39

# Scheda rapida da stampare

Una pagina sola, da stampare e consegnare a ogni operatore dell'Ente il giorno della formazione.

### 💰 PRENDERE IN CARICO UNA FAMIGLIA — in otto mosse

1. Card 💰 **Consulenza sul debito** → Avvia il servizio.
2. ▼ **Ente convenzionato** → clic sul nome. **Deve comparire la fascia verde.**
3. Compila i campi con l'asterisco: operatore, nome, codice fiscale, indirizzo, sintesi.
4. Sintesi: nucleo · reddito · debiti · causa della crisi · **pignoramenti in corso.**
5. Allega i documenti già raccolti (file singoli o cartella intera).
6. Spunta il **consenso** nel riquadro giallo (il foglio firmato resta in ufficio).
7. ✉ **Attiva il servizio.**
8. Riquadro verde → controlla gli allegati → ✉ **INVIA ORA.**

**Se invece si apre la posta:** allega i file a mano e premi Invia.  
**Annota il codice caso** (C + otto cifre) sul fascicolo.

### ⚠ LE TRE COSE DA NON SBAGLIARE MAI

1. Verde non basta: serve «**Invia ora**».
2. Senza **Ente scelto** non parte nulla.
3. La spunta del consenso si mette solo se il **foglio firmato** esiste davvero.

### ✓ DA RICORDARE

Non si promettono esiti: si promette una **risposta chiara e rapida.**  
Documenti per partire: **documento d'identità, codice fiscale, stato di famiglia.** Il resto lo chiede il Centro.  
Dubbi: **095 310314** · idirittideldebitore@gmail.com

**Servizi Sociali Nazionali — SSN** · Centro Nazionale Gestione Insolvenze

Servizio erogato in co-programmazione (art. 55 D.Lgs 117/2017) con l'Associazione Nazionale «I Diritti del Debitore» ETS  
Corso Sicilia 10 Sc A, 95124 Catania · Tel. 095 310314 · idirittideldebitore@gmail.com · www.consultorio-famiglie.it  
Manuale Enti Pubblici Centro — ad uso del Responsabile del Centro · edizione 31 luglio 2026. Documento interno.

