SERVIZI DI EVOLUZIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA "SPORTELLO UNICO DEI SERVIZI - SUS" E REALIZZAZIONE DI UNA PIATTAFORMA PER LA DIGITALIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI IN FAVORE DEGLI ENTI LOCALI, DA EROGARE IN MODALITÀ SOFTWARE AS A SERVICE - SAAS

MANUALE UTENTE ESTERNO

AFF_GEN_02
AGEVOLAZIONI ELETTORI SARDI RESIDENTI ESTERO

Procedimento	**Agevolazioni per gli elettori Sardi residenti all'estero**
Codice	**AFF_GEN_02**

INDICE

INDICE 3

1 INTRODUZIONE 4

2 DEFINIZIONI 5

3 PREREQUISITI 6

4 UTENTI DEL SUS 7

5 ACCESSO AL SUS 8

5.1 HOME PAGE 8
5.2 ASSOCIAZIONE UTENTE - RUOLO 11
5.3 RICERCA DEL PROCEDIMENTO DI INTERESSE 12
5.3.1 Associazione Utente – Comune 14
5.4 AVVIO COMPILAZIONE ISTANZA 17
5.4.1 Avvio nuova richiesta 17
5.4.2 Salvataggio in bozza 20
5.4.3 Sezione privacy 21
5.4.4 Conferma definitiva e invio della richiesta 22
5.4.5 Allega documentazione 23
5.5 CONSULTAZIONE PRATICHE PRESENTATE 25
5.5.1 Stato della pratica 25
5.6 RICHIESTA INTEGRAZIONI 26
5.6.1 Caricamento delle integrazioni 27
5.6.2 Verifica delle integrazioni da parte del Servizio 28
5.7 COMUNICAZIONE DI DINIEGO 29
5.8 RICHIESTA DI MODIFICA 29
5.9 CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO 30

6 RIFERIMENTI E CONTATTI 32

1 INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce il Manuale d'uso per un utente interno del procedimento "**Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero**", informatizzato nell'ambito del progetto dello Sportello Unico dei Servizi (SUS).

Lo scopo del manuale è quello di guidare l'utente nella presentazione di una richiesta di "*Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero*" e nelle fasi successive del procedimento, fino alla chiusura dello stesso. Il manuale contiene, per ciascuna fase del processo, una descrizione delle funzionalità utilizzate e le informazioni che devono o possono essere riportate sulle singole schermate proposte.

2 DEFINIZIONI

Di seguito si riportano una serie di definizioni che supportano l'utente nella lettura del manuale.

SUS – Sportello Unico dei Servizi. Il SUS è un sistema che consente ai cittadini di accedere ai servizi online dell'amministrazione regionale che corrispondono a procedimenti1. Consiste in un sito internet che permette di:

- Visionare tutti i procedimenti dell'amministrazione regionale, visualizzando gli aspetti normativi, temporali, i documenti richiesti nonché gli uffici competenti. Questa modalità non richiede l'accesso autenticato; in altri termini chiunque può visionare i procedimenti disponibili;

- Presentare un'istanza relativamente ad un singolo procedimento. Per poter presentare un'istanza è necessario autenticarsi, ovvero accedere al sistema mediante credenziali (nome utente/password) che consentano di attribuire correttamente il procedimento al singolo utente;

- Controllare i procedimenti in corso che riguardano il singolo utente. Il SUS contiene diversi strumenti finalizzati a questo: un sistema di notifiche che consente di visualizzare messaggi, una scrivania che consente di visualizzare le pratiche di propria competenza, sia aperte (in corso) che chiuse (esitate).

SPID – Il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

TS-CNS – Tessera Sanitaria e Carta Nazionale dei Servizi;

CIE – Carta d'identità elettronica;

Servizi on line – Procedimenti di competenza dall'Amministrazione regionale, rivolti al cittadino, alle imprese e agli altri enti che sono fruibili attraverso internet;

Front office – Sezione del SUS che contiene l'insieme delle funzionalità necessarie per la presentazione delle richieste e delle pratiche relative ai servizi per diverse tipologie di utenti quali cittadini, enti, imprese, associazioni, cooperative;

Back office – Sezione del SUS che contiene l'insieme delle funzionalità per la gestione delle richieste e delle pratiche relative ai procedimenti da parte dei referenti dell'amministrazione regionale e dei diversi attori coinvolti nell'iter amministrativo;

Scrivania – Spazio accessibile ai singoli utenti dello Sportello in cui è possibile accedere alle pratiche presentate e alle informazioni correlate;

Servizio – Per Servizio si intente l'insieme delle funzionalità che concorrono sia ad erogare informazioni che a consentire di accedere ad un procedimento online. Con questa seconda modalità il Servizio è l'insieme di funzioni che consente di inoltrare una istanza, di visionarne lo stato e vedere esiti conseguenti, come ad esempio graduatorie oppure provvedimenti dirigenziali di competenza.

3 PREREQUISITI

Per utilizzare i servizi online resi disponibili dal SUS dovrai disporre dei seguenti browser:

- Chrome
- Microsoft Internet Explorer
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Safari

Il Sistema SUS è progettato anche per essere utilizzato in modalità mobile, tanto da smartphone che da tablet.

NOTA BENE

Per poter impiegare il sistema SUS e procedere alla compilazione e trasmissione delle pratiche è necessario:

- Disporre di credenziali di accesso. L'accesso al sistema avviene tramite le credenziali SPID o TS-CNS (Tessera sanitaria – Carta nazionale dei servizi). Le informazioni sulla procedura di registrazione sono disponibili al seguente indirizzo:

  https://sus.regione.sardegna.it/sus/oauth/login;

- Disporre di casella di posta elettronica. All'atto della trasmissione della pratica viene inviata un'e-mail di notifica all'indirizzo indicato in fase di compilazione del profilo. Si deve pertanto disporre di casella di posta elettronica.

4 UTENTI DEL SUS

Per il procedimento in oggetto "**Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero**" gli utenti coinvolti che agiscono lungo il flusso del procedimento sono:

- Utente cittadino, delegato dal comune, che istanzia la richiesta;
- Operatori degli Affari generali delle agevolazioni per gli elettori sardi residenti all'estero, che eseguono l'istruttoria e rilasciano il provvedimento finale.

5 ACCESSO AL SUS

5.1 HOME PAGE

Esistono due modalità di accesso al SUS, che di seguito si anticipano.

Modalità anonima

- Questa modalità consente di navigare il sistema SUS visionando tutti i procedimenti online offerti dall'amministrazione regionale. In questo modo, senza detenere le credenziali di accesso, potrai visionare la natura dei procedimenti. Potrai vedere gli atti normativi sottesi, i riferimenti agli uffici (funzionari, indirizzi, numeri di telefono, email, etc.), potrai vedere quali documenti presentare assieme all'iter del procedimento e le eventuali scadenze.

Modalità autenticata

- Questa modalità consente di accedere al sistema, riconoscere e presentare una istanza. Per avere le credenziali l'utente deve disporre di quelle fornite da SPID, TS-CNS o CIE, come già illustrato nel Capitolo 3.

Per entrambe le modalità di accesso al SUS l'utente deve digitare il seguente indirizzo (URL) nella barra indirizzi del tuo browser: https://sus.regione.sardegna.it/

Una volta che l'indirizzo è stato inserito e l'utente ha premuto INVIO, apparirà la finestra del SUS (Figura 1). La finestra presenta differenti strumenti:

- **Strumenti per la ricerca dei procedimenti online**; essi consentono di reperire tutti i procedimenti, sia per poterli analizzare sia per poter presentare eventuali istanze una volta reperiti:
  - barra per la ricerca del procedimento per nome;
  - ricerca dei servizi per categoria;
  - impostazione profili;
  - è altresì possibile accedere al procedimento per temi o per procedimenti/servizi in evidenza.

- **Strumenti di accesso**; consentono di autenticarsi, accreditarsi a sistema ed entrare nella modalità autenticata. Questa funzione è disponibile facendo click sul bottone ACCEDI/REGISTRATI in alto a destra.

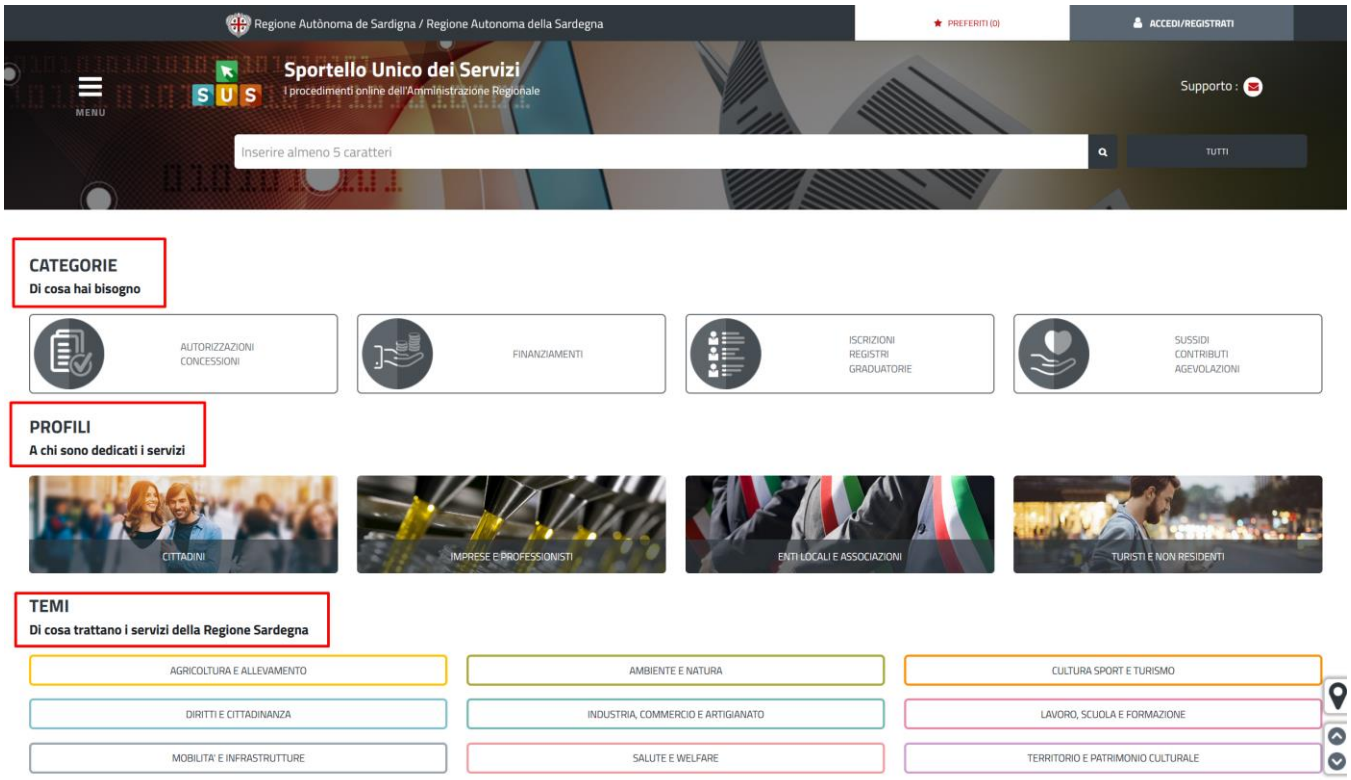


Figura 1_Home page SUS

Cliccando sul bottone posto in alto a destra denominato ACCEDI/REGISTRATI è possibile accedere in modo autenticato secondo la modalità riportata in Figura 2, Figura 3, Figura 4.

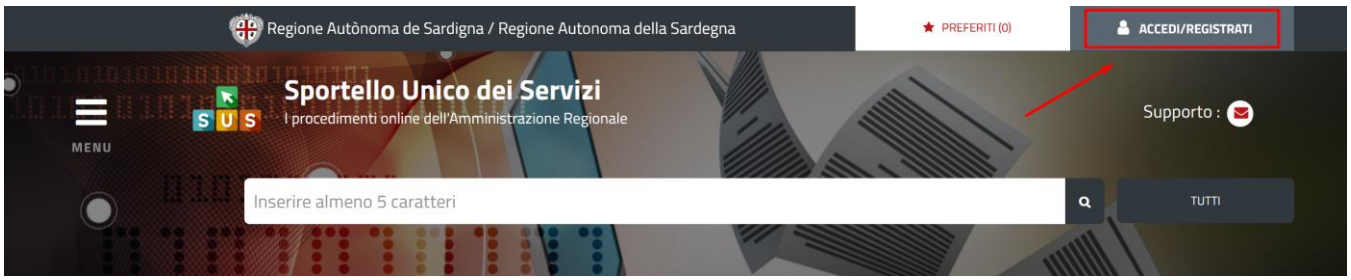


Figura 2_Accedi/Registrati

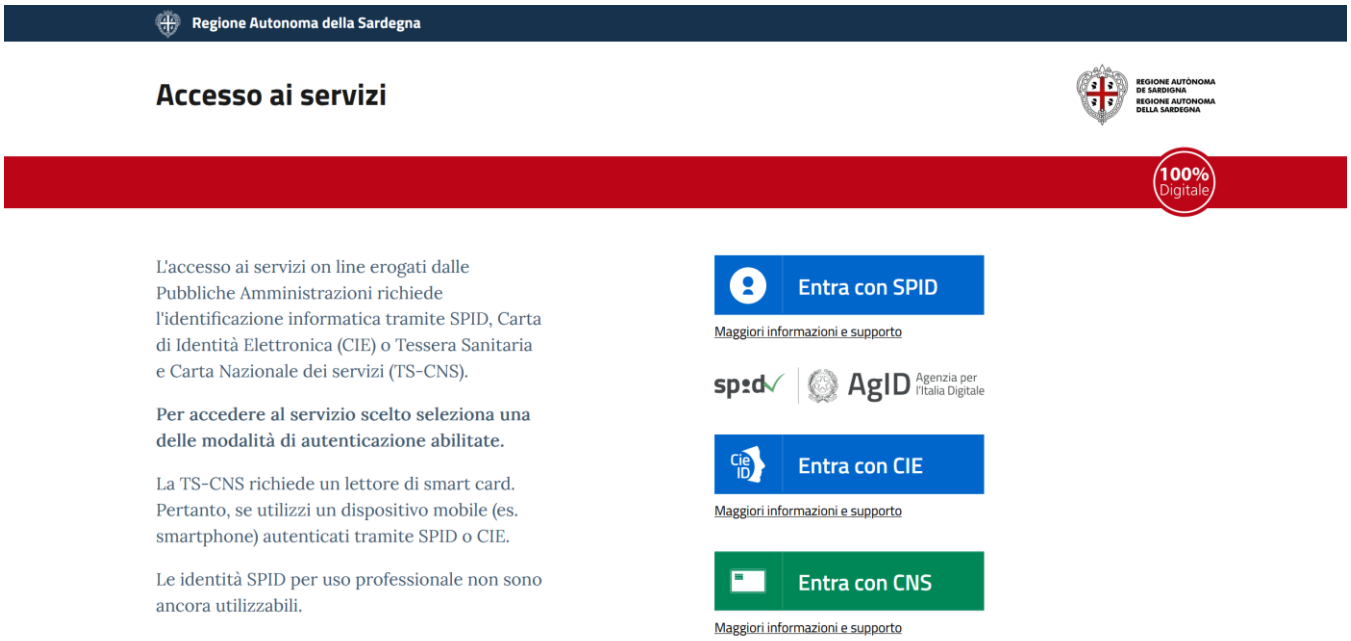


Figura 3_Accesso ai servizi

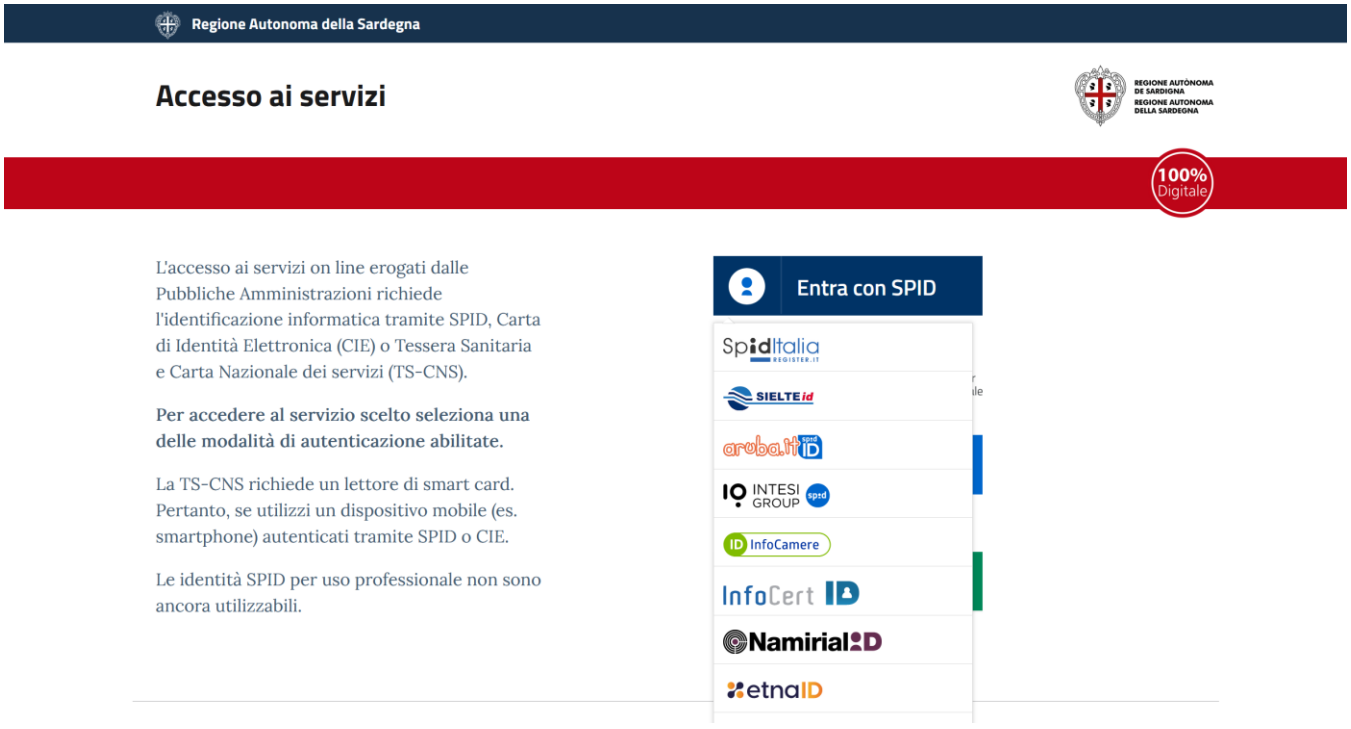


Figura 4_Selezione del servizio SPID per l'accesso

Una volta effettuato l'accesso con le credenziali personali, l'utente ha la possibilità di verificare il successo dell'operazione verificando la presenza in alto a destra del proprio nome, accanto al quale è presente un piccolo triangolo necessario ad accedere alla funzionalità di configurazione.

5.2 ASSOCIAZIONE UTENTE - RUOLO

Poiché il sistema SUS è costruito per essere impiegato da differenti tipologie di utenti (compresi i funzionari che gestiscono i procedimenti), il SUS richiede che ciascun utente specifichi anche il ruolo con cui utilizza il sistema.
Per poter essere abilitato ad agire sulle pratiche relative al procedimento "**Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero**" in qualità di delegato comunale, l'utente registrato deve selezionare il profilo corretto con il quale operare sul SUS.

Si riportano i passi necessari che l'utente registrato deve compiere:

1) Cliccare sul triangolino che appare in alto a destra accanto al proprio nome. Dal menù a tendina selezionare "Impostazioni profilo" (Figura 5).



Figura 5_Impostazione Profilo

2) Una volta selezionato "Impostazione Profilo", apparirà una finestra nella quale inserire il ruolo ed il soggetto:
- Selezionare dal menù a tendina del campo "Ruolo" la denominazione del ruolo con il quale si vuole operare (Utente Cittadino);
- Selezionare dal menù a tendina del campo "Soggetto" la denominazione del soggetto con il quale si vuole operare (Comune di…)

3) Cliccare sul tasto "Salva" (Figura 6).

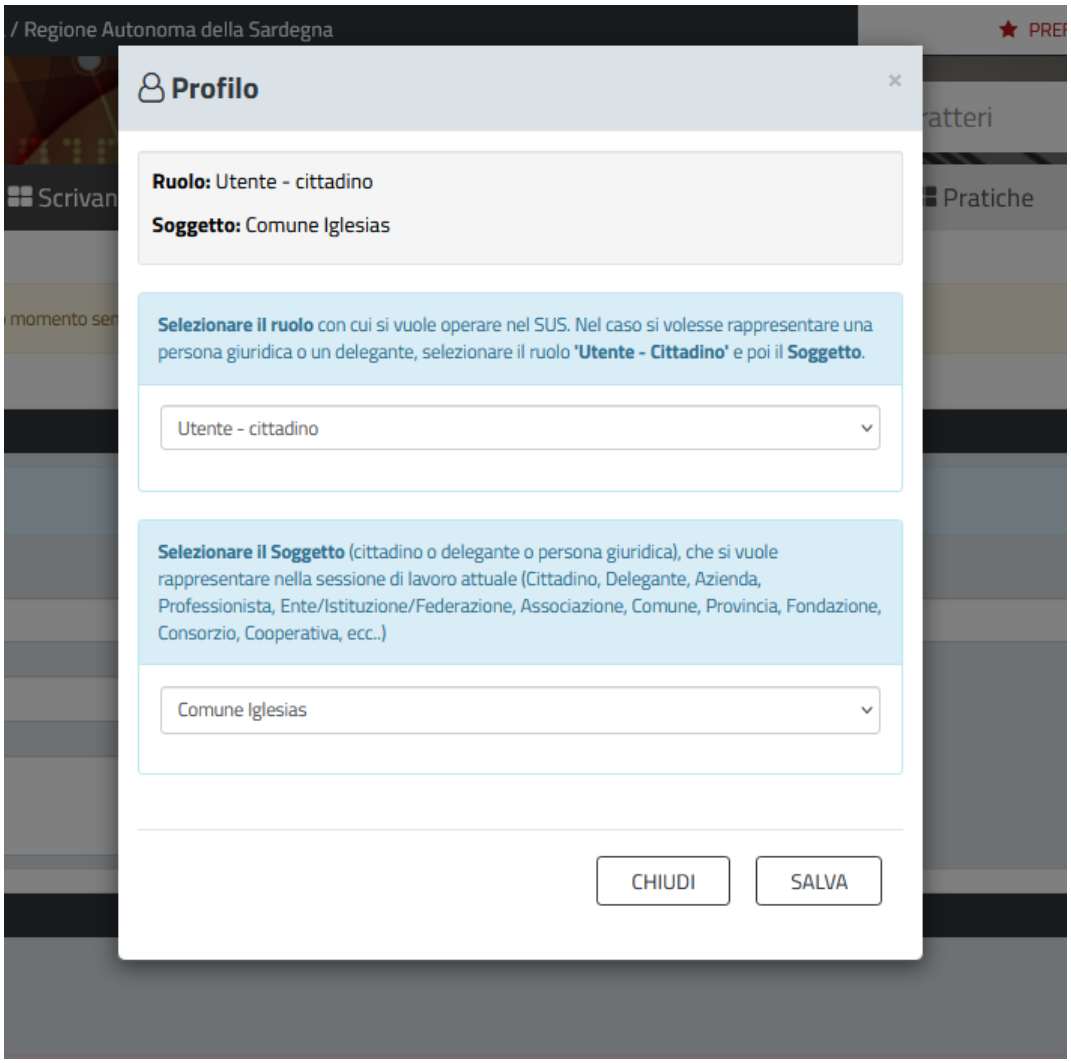


Figura 6_Collegamento utente – Ruolo

5.3 RICERCA DEL PROCEDIMENTO DI INTERESSE

Tanto con la modalità anonima, tanto con quella autenticata, si possono cercare i procedimenti d'interesse.

Il SUS prevede che a partire dalla **Home Page** sia possibile ricercare i servizi online di interesse attraverso diverse modalità:

- per **parola chiave** (digitando il nome intero o una parte della dicitura del procedimento), (Figura 7);
- da **preferiti**; (ogni utente può "appuntarsi" i procedimenti di interesse e reperirli in modo agevole, nello stesso modo con cui nei browser si è abituati ad annotare gli indirizzi utili e frequenti);
- per **categoria** (Figura 8) oppure per **profilo** (Figura 9) oppure per **tema** (Figura 10); (queste tre modalità corrispondo a tre modi diversi di catalogazione dei procedimenti; puoi utilizzare quello che ti è più congeniale);
- per **servizi in evidenza** (Figura 11), (un'apposita sezione in basso alla finestra che mostra i procedimenti segnalati in evidenza secondo vari criteri).

Nel caso della modalità di ricerca per "**parola chiave**" seguente si mostra come "**Agevolazioni**" il sistema SUS propone tutti i risultati della ricerca. Oltre ai link ai procedimenti (Servizi online) trovati, il sistema propone anche strumenti per affinare la ricerca.

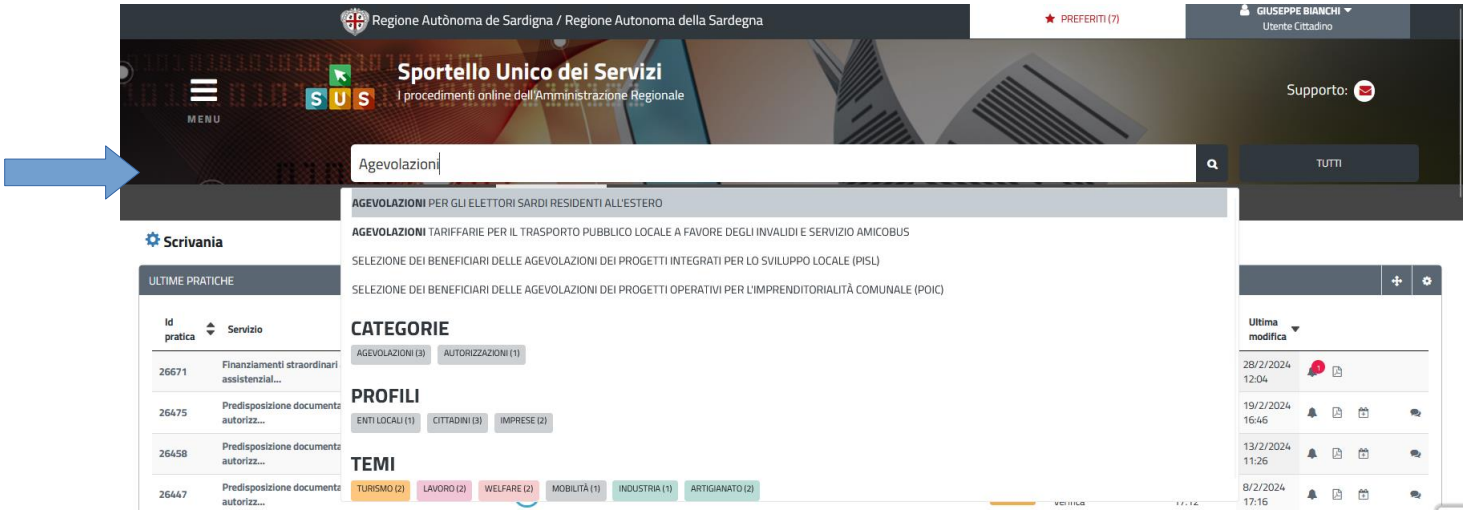


Figura 7_Ricerca del procedimento di interesse per parole chiave



Figura 8_Ricerca del procedimento di interesse per categorie

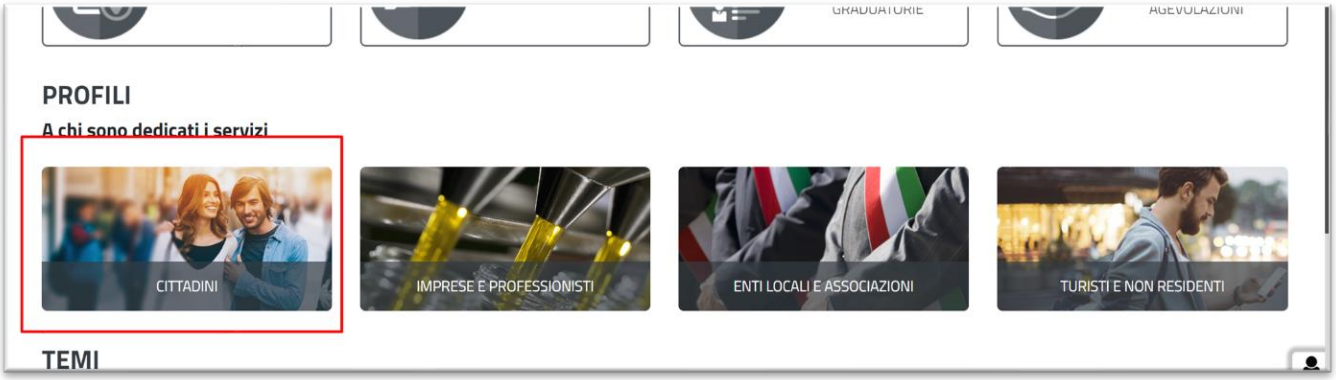


Figura 9_Ricerca del procedimento di interesse per profili



Figura 10_Ricerca del procedimento di interesse per temi

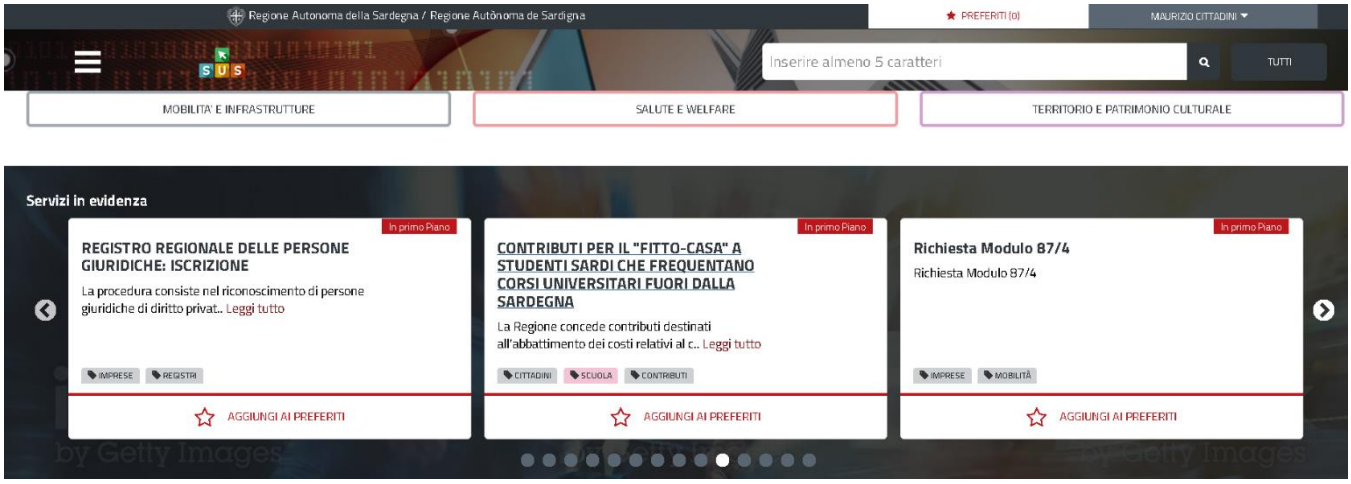


Figura 11_Ricerca del procedimento tra i servizi in evidenza

5.3.1 Associazione Utente – Comune

Per poter accedere alla richiesta di agevolazione il dipendente del comune deve far inviare una pec da un dirigente comunale al Servizio chiedendo l'accreditamento. Il Servizio successivamente autorizza il SUS ad accreditare l'utente come Referente per uno specifico Comune per il procedimento "*Agevolazioni elettori sardi residenti all'estero*".

Infine, l'utente accreditato accede al SUS e può compilare una pratica.

L'utente una volta registrato ha la possibilità di associare, se non ancora associato, il proprio profilo all'Ente Comunale per cui intende presentare la richiesta "Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero" indicando il ruolo con cui è identificato all'interno del comune.

Se non viene fatta tale associazione, quando l'utente procede con la richiesta viene visualizzato un avviso che informa di procedere con l'associazione ad un comune.



Figura 12_Avviso di richiesta autenticazione

Se nel Comune dove viene richiesto l'accesso ad operare per questo procedimento esiste un utente già censito il sistema avvisa con il seguente messaggio:



Figura 13_Avviso utente già censito

Tale messaggio compre anche quando all'utente comunale non è stato assegnato il ruolo di referente comunale previa autorizzazione del direttore del Servizio.

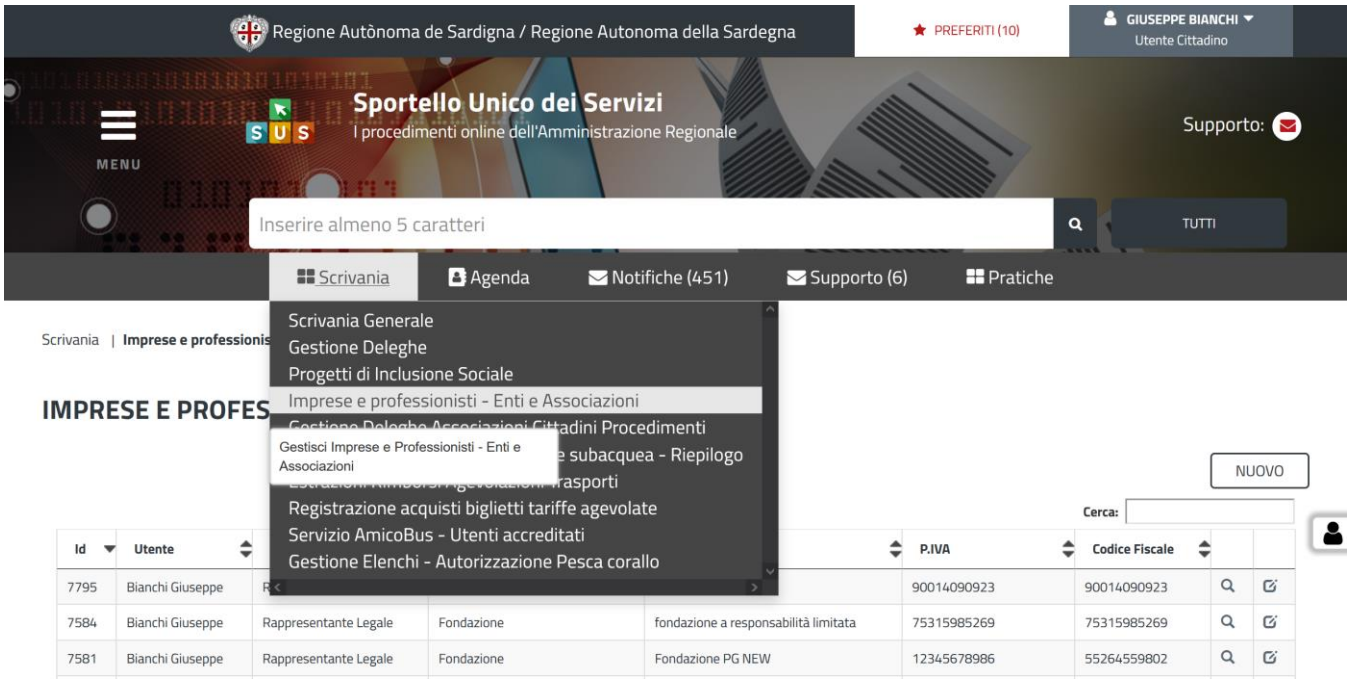


Figura 14_Associazione dell'utente al proprio Comune

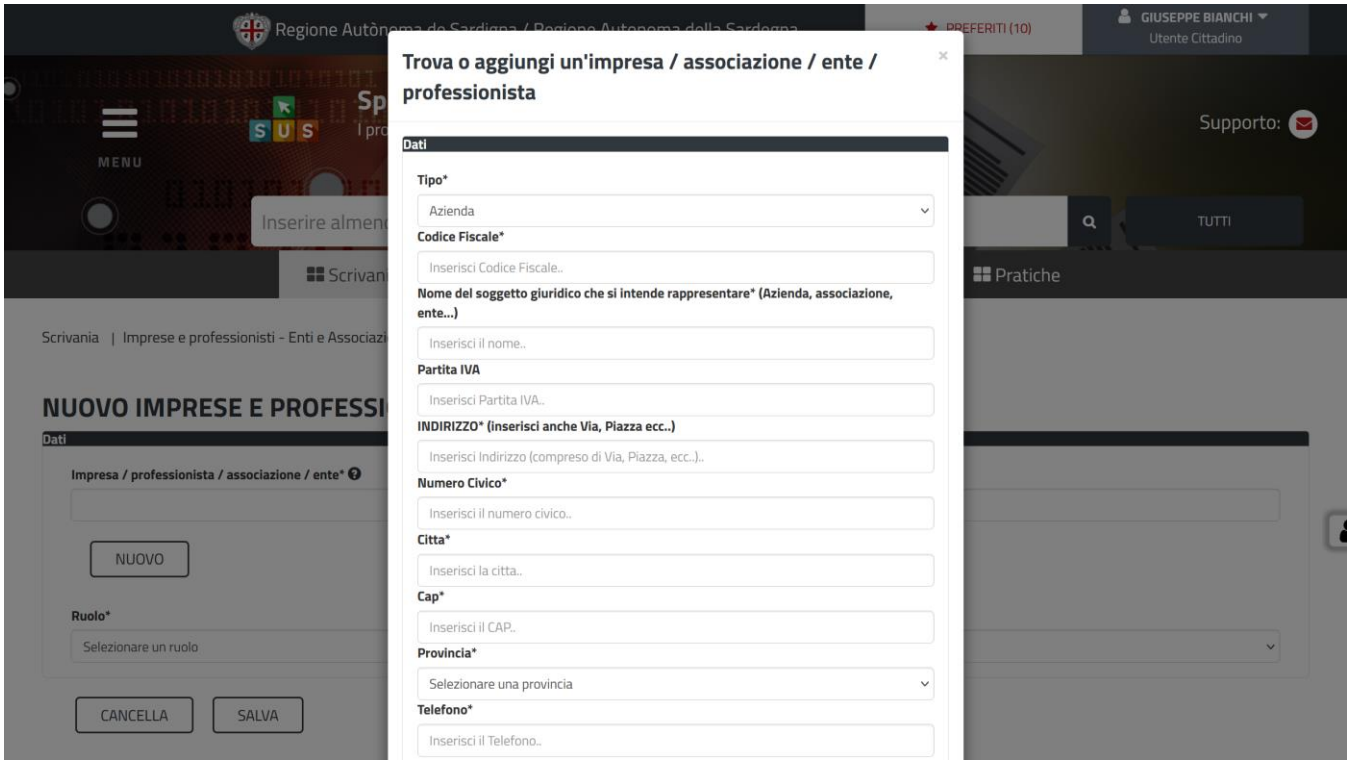


Figura 15_Aggiungi/modifica anagrafica Comune

5.4 AVVIO COMPILAZIONE ISTANZA

Una volta selezionato il procedimento di interesse è possibile procedere con la compilazione dell'istanza.



Figura 16_Individuazione Procedimento

5.4.1 Avvio nuova richiesta

Cliccando sul tasto "Nuova Richiesta" si accede alla maschera di inserimento dei campi propri dell'istanza.

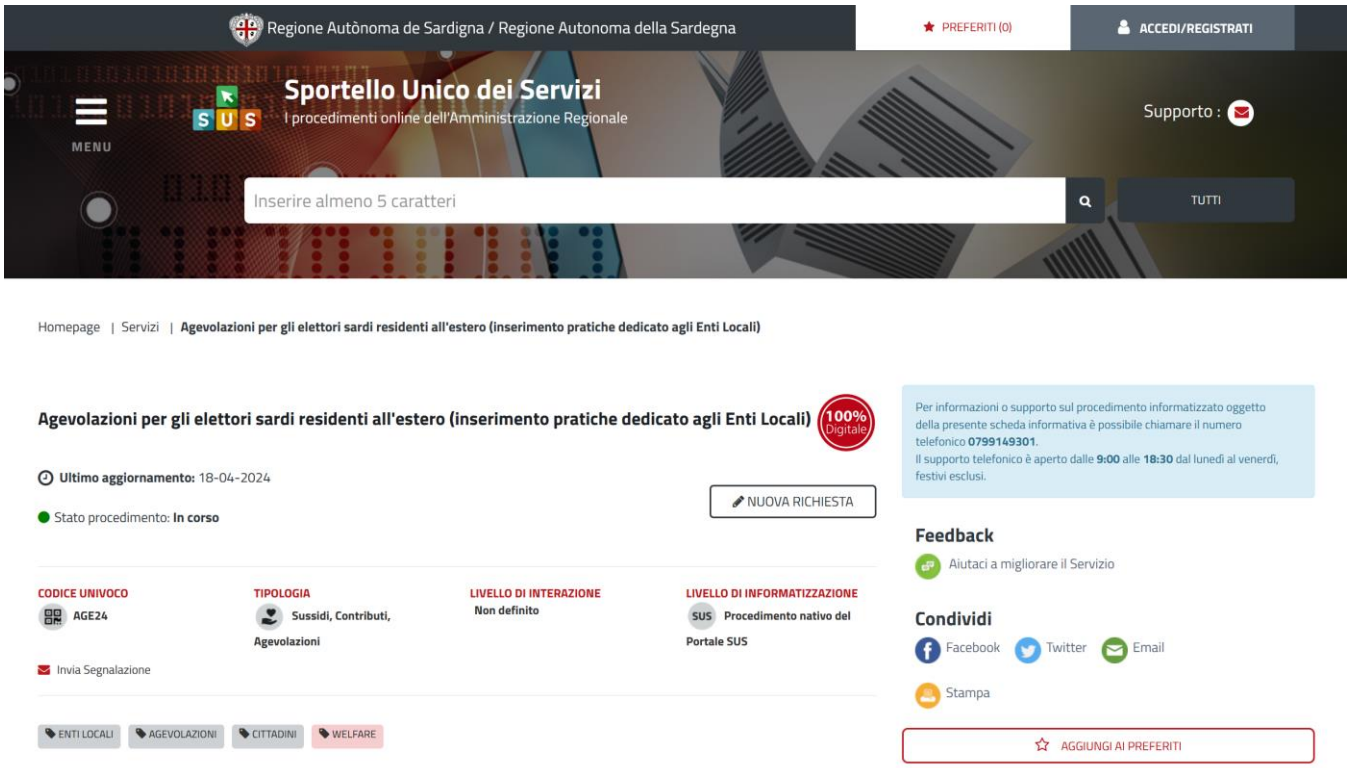


Figura 17_avvio nuova richiesta

Si procede quindi alla compilazione dei campi previsti per la richiesta di rimborso “Agevolazioni per elettori sardi residenti all’estero” suddivisi nelle sezioni “DATI ELEZIONI” e “DATI ELETTORI”.

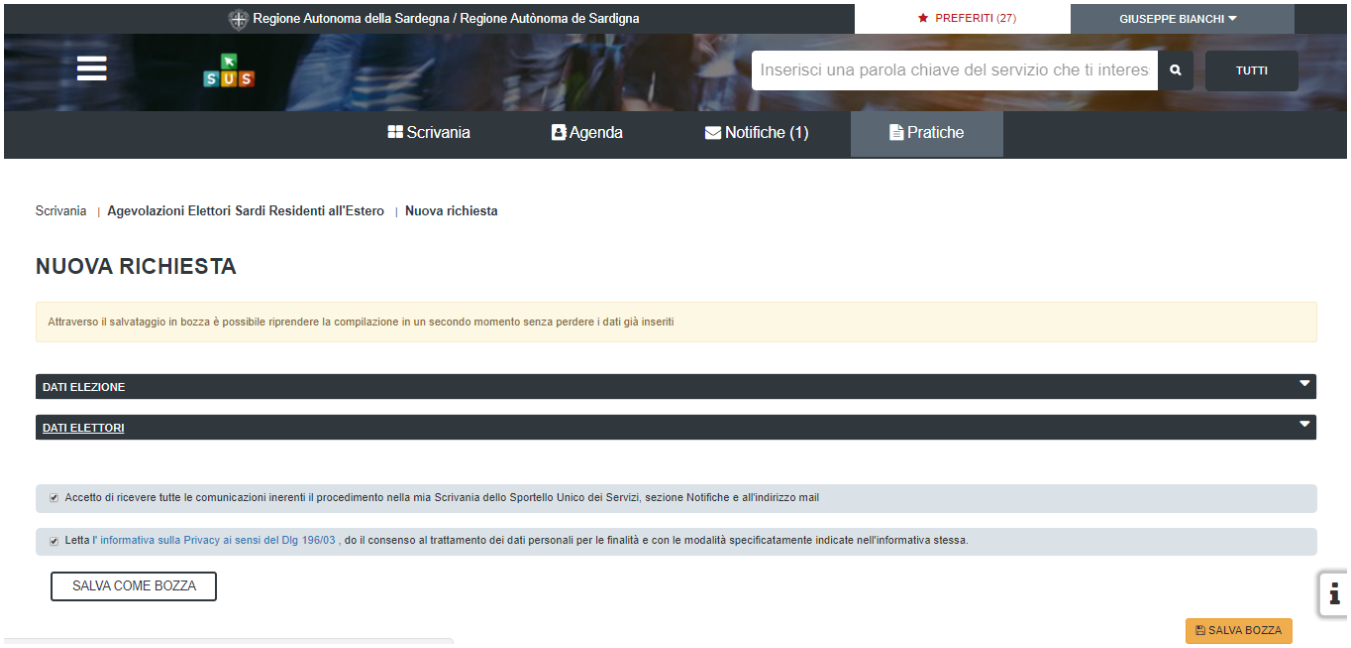


Figura 18_Compilazione istanza_1

Cliccare sul menu a tendina “DATI ELEZIONI” per aprire la corrispondente sezione.
Il campo relativo al Comune richiedente viene precompilato automaticamente con le informazioni provenienti dall’avvenuto accesso dell’utente con le proprie credenziali e dai dati anagrafici del Comune.

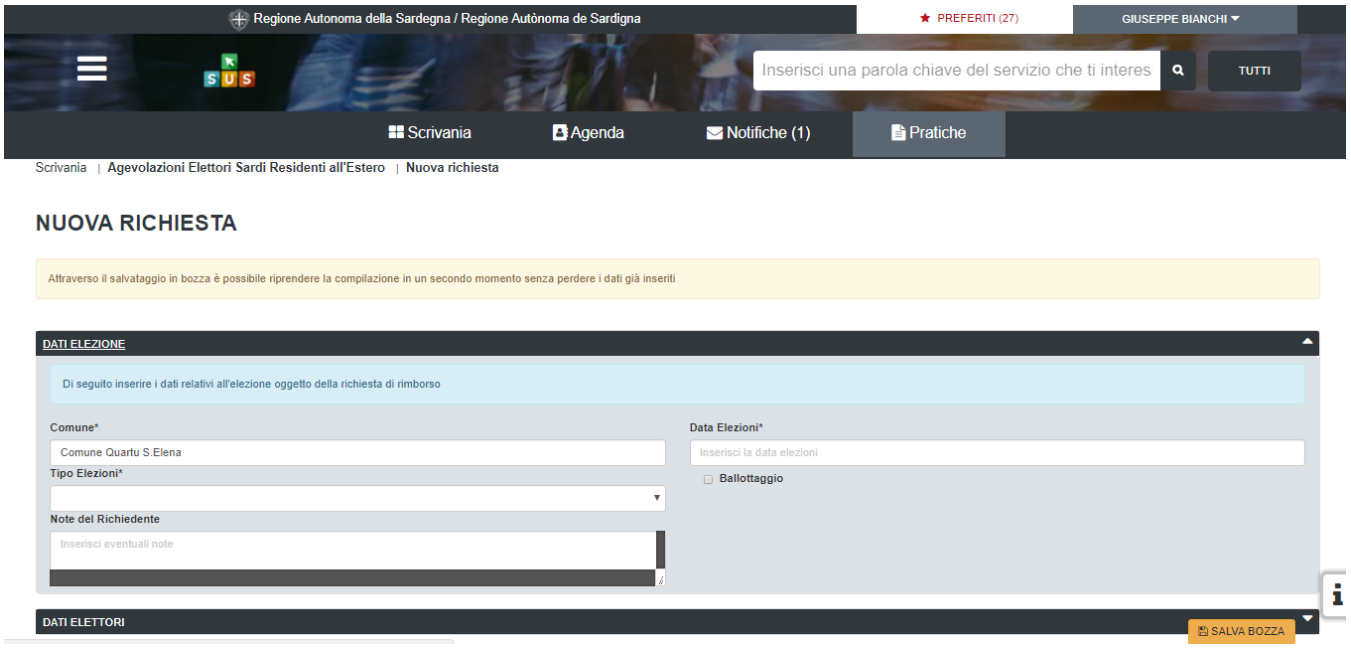


Figura 19_Compilazione istanza_2

Dopo aver inserito i dati dell'elezione, aver vistato i check-box relativi all'informativa sulla privacy e alla ricezione delle e-mail, eseguire il salvataggio in bozza.
Si può così procedere alla compilazione dei campi relativi agli elettori e alla corrispondente documentazione.
Cliccare sul menu a tendina "DATI ELETTORI" per aprire la corrispondente sezione.

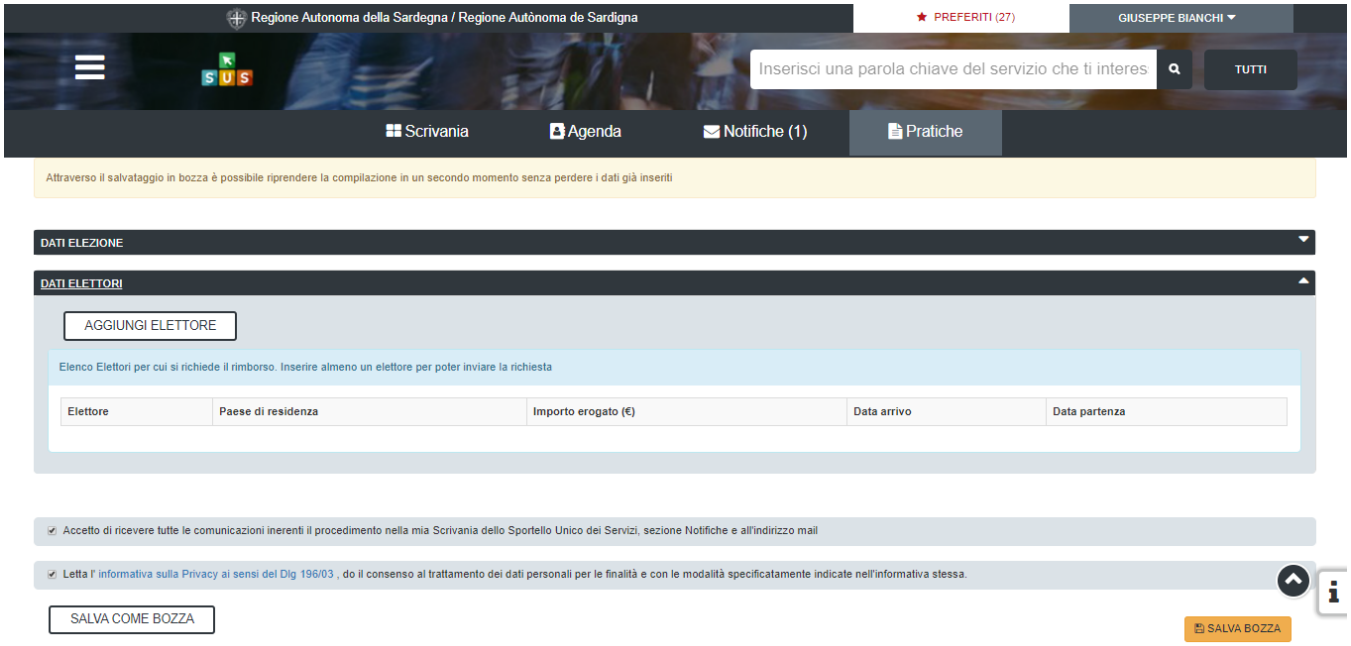


Figura 20_Compilazione istanza_3

Cliccare sul tasto "AGGIUNGI ELETTORE" per accedere ai campi relativi al singolo elettore.

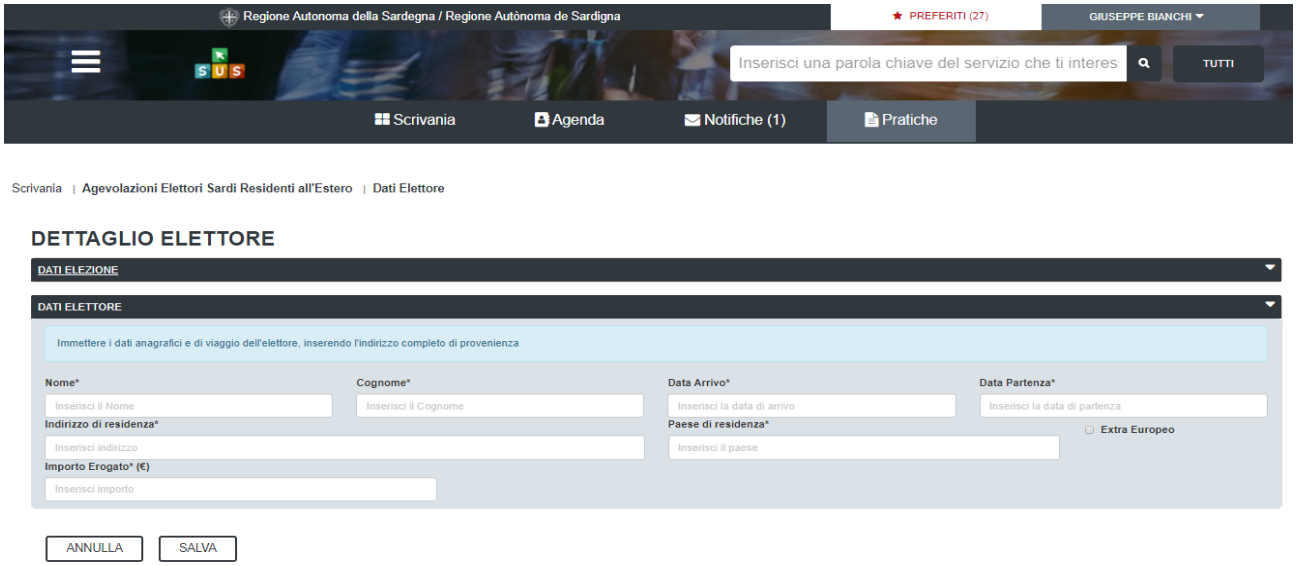


Figura 21_Aggiungi elettore

Dopo aver salvato i dati dell'elettore, se la pratica si trova ancora in stato bozza, l'utente loggato ha la possibilità di cancellare l'elettore cliccandoci sopra e premendo successivamente "CANCELLA".

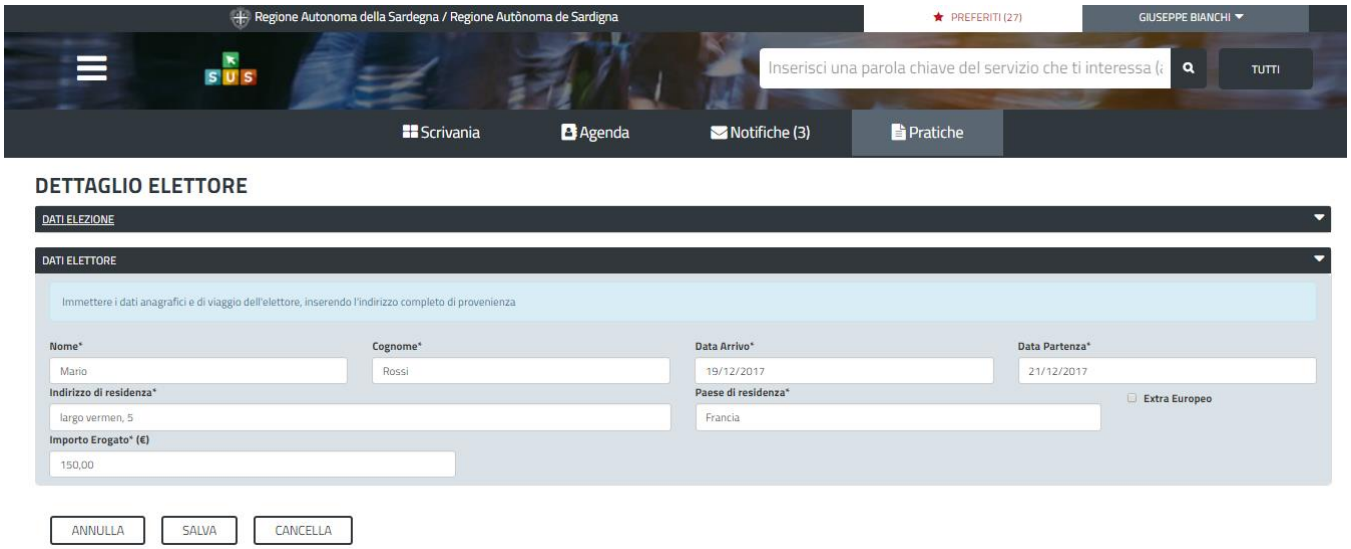


Figura 22_Cancella elettore

L'utente può decidere se salvare la richiesta in "Bozza" o inoltrare la richiesta. Nel caso del salvataggio in bozza si rimane sulla stessa pagina. Nel caso dell'inoltro della richiesta, bisogna inserire l'IBAN.



Figura 23_Salva in bozza o inoltra

5.4.2 Salvataggio in bozza

L'utente ha la possibilità di salvare l'istanza in bozza per poterla concludere in un secondo momento.

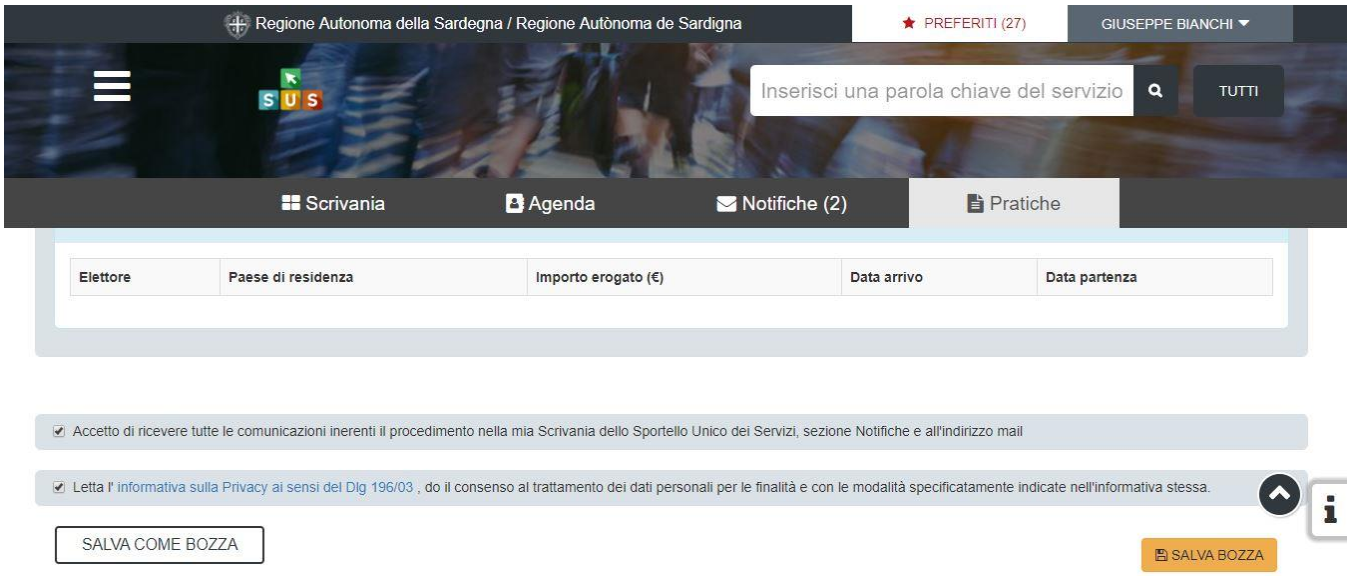


Figura 24_Salva come bozza

Dalla propria scrivania l'utente può recuperare l'istanza salvata in fase Bozza.

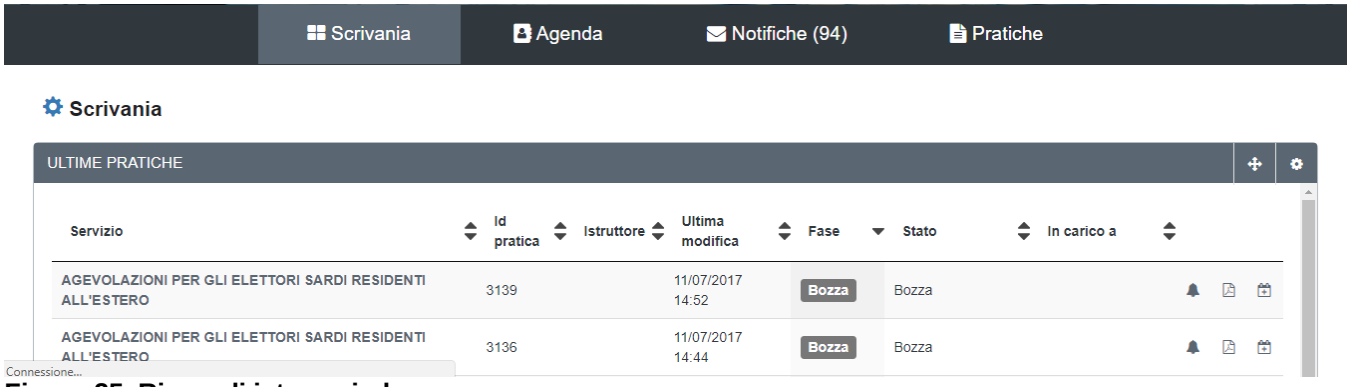


Figura 25_Riprendi istanza in bozza

5.4.3 Sezione privacy

Il richiedente ha sempre la possibilità di leggere l'informativa sulla privacy cliccando sull'apposito link in fondo alla pagina.

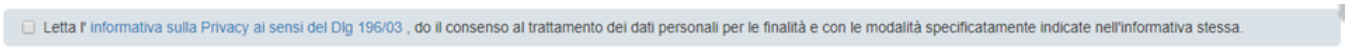


Figura 26_Sezione privacy

Ai fini della compilazione e inoltro della pratica, il richiedente è tenuto a dare il consenso al trattamento dei propri dati personali.

5.4.4 Conferma definitiva e invio della richiesta

Premendo il tasto inoltra:

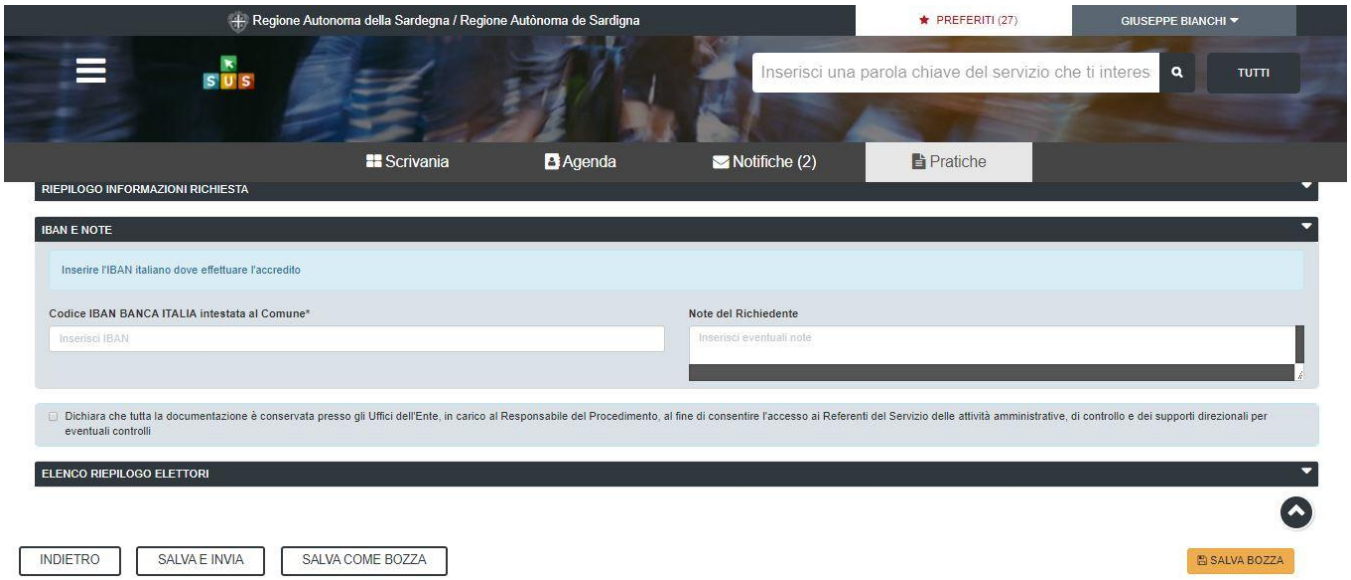


Figura 27_Inserisci codice IBAN

Cliccando su salva e invia si viene reindirizzati sulla scrivania. Qui e possibile vedere la propria richiesta. Vengono eseguiti dei controlli a campione, se si rientra nell'80% dei casi, viene inoltrata la richiesta al Servizio competente e viene avviata l'istruttoria per la verifica della documentazione trasmessa. Se si fa parte del 20% dei casi invece, bisogna allegare la documentazione per ogni elettore.

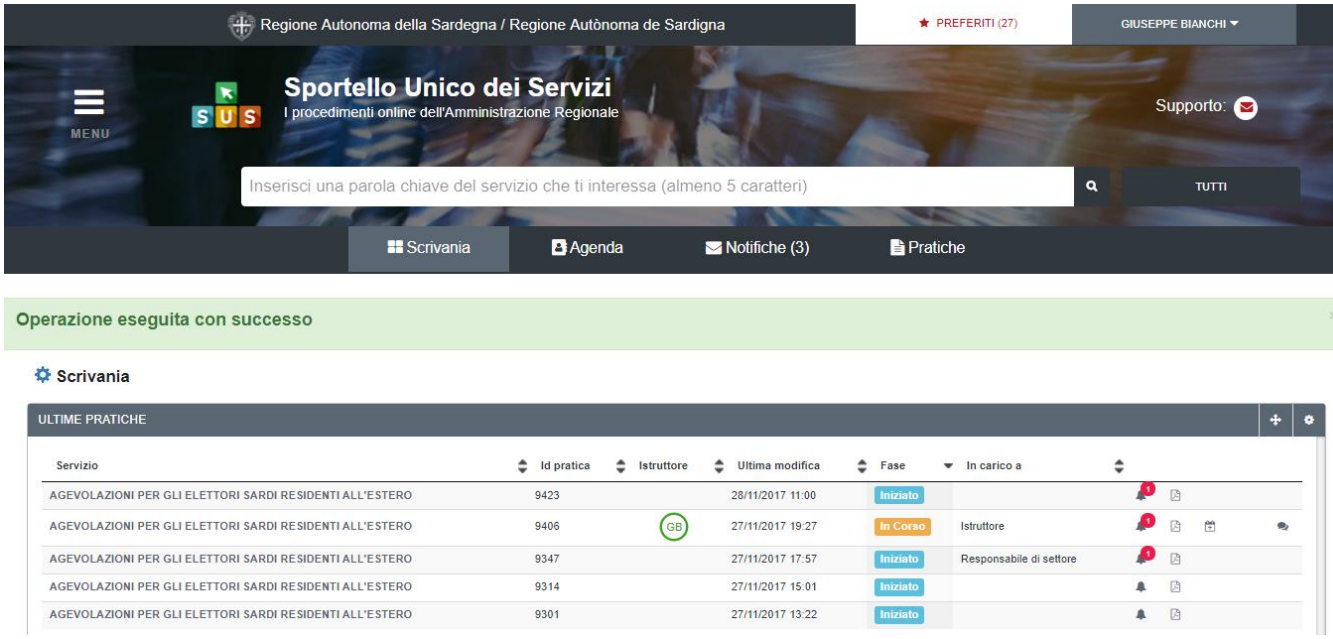


Figura 28_Scrivania ultime pratiche

5.4.5 Allega documentazione

Se si rientra nel 20% dei casi, bisogna inserire la documentazione per ogni singolo elettore. Cliccando sulla pratica si viene reindirizzati alla pagina di allega documentazione.

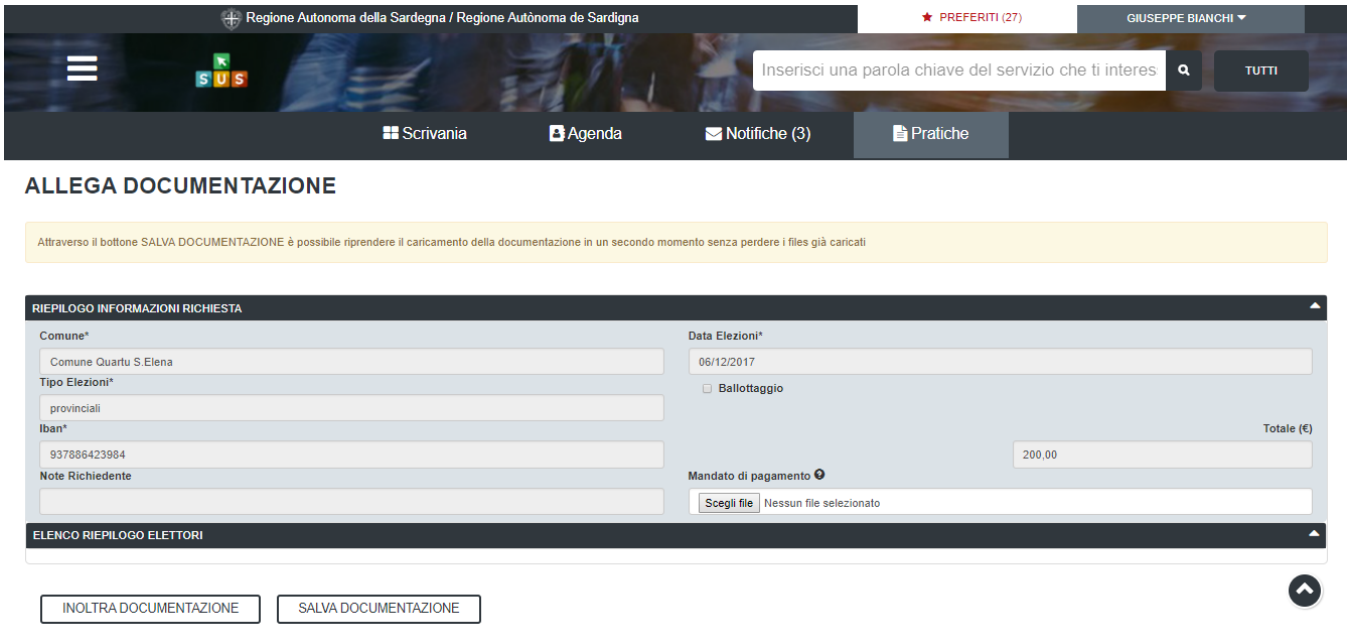


Figura 29_Riepilogo informazione della richiesta

Nel riepilogo informazioni richiesta, sarà possibile andare ad inserire un mandato di pagamento agli elettori (opzionale).
Nell'elenco riepilogo elettori sarà poi possibile andare a caricare i documenti per ciascuno di essi.

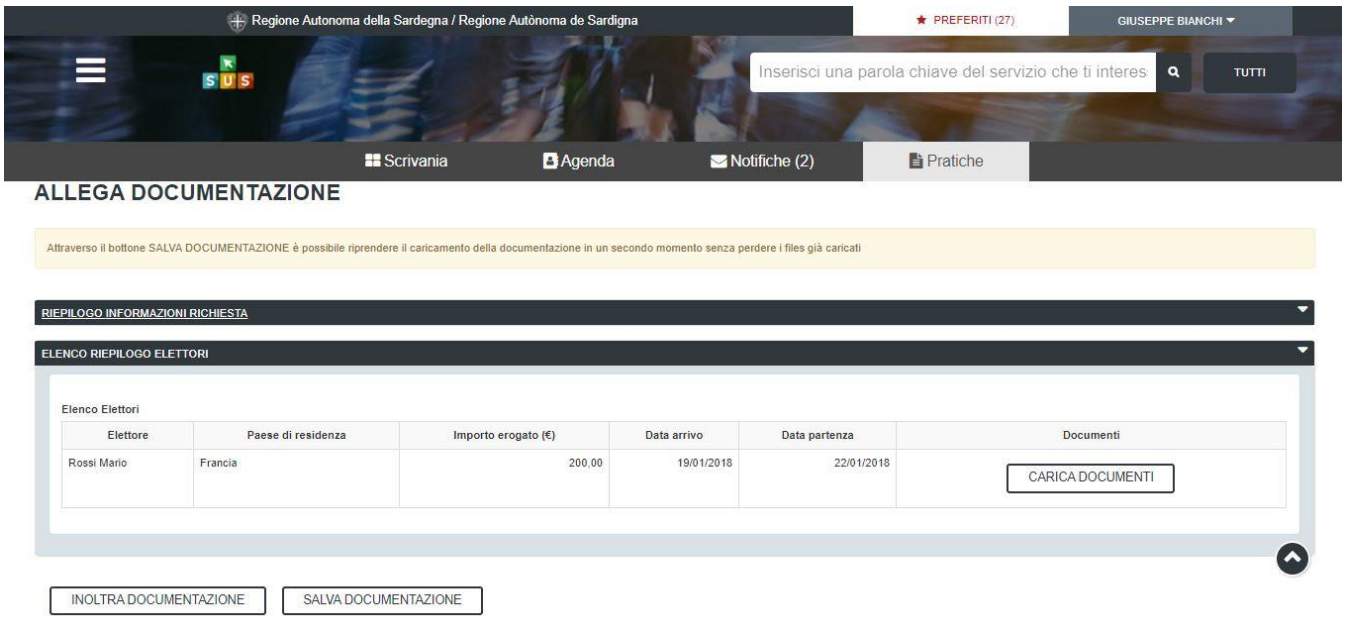


Figura 30_Elenco riepilogo elettori

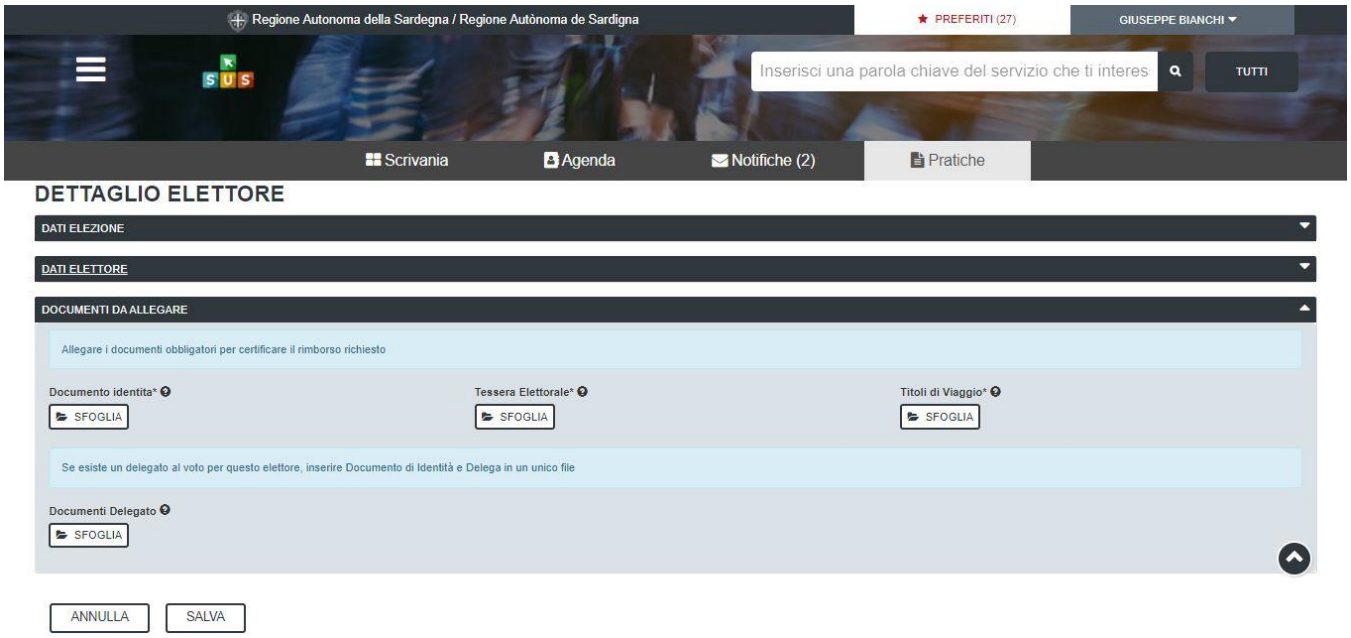


Figura 31_Caricamento documenti per elettore

Una volta salvati i documenti sarà possibile proseguire con il salvataggio in bozza o con l'inoltro della documentazione.

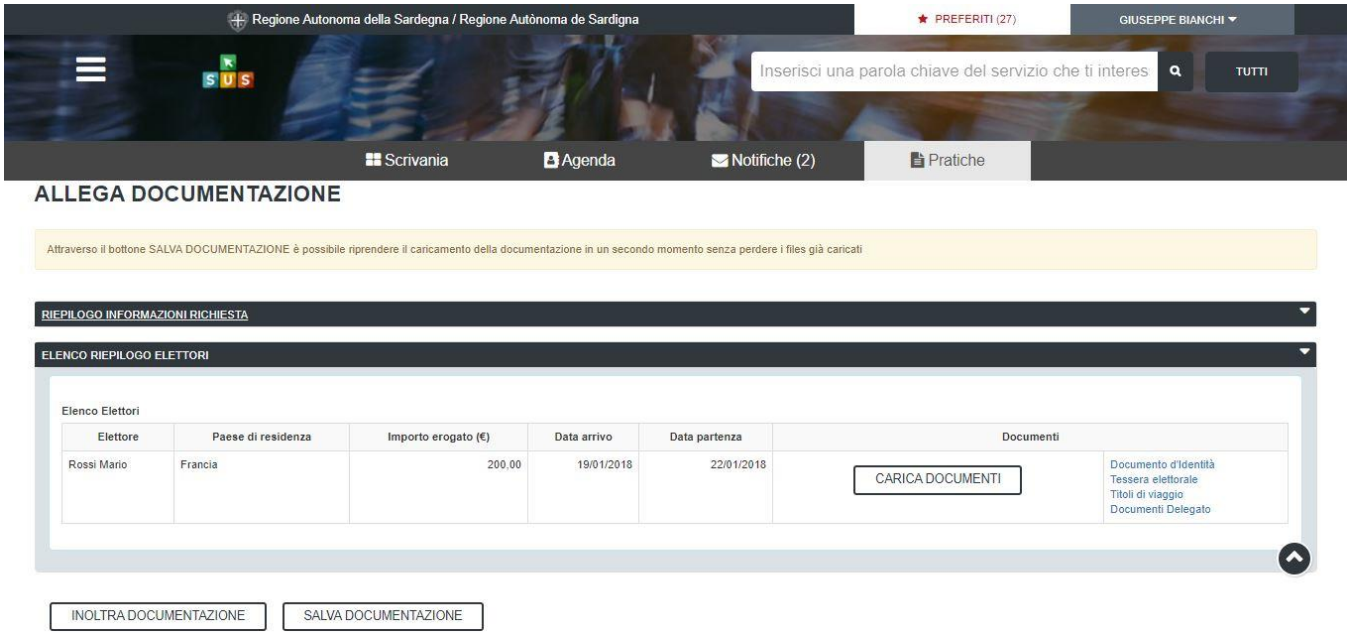


Figura 32_Salvataggio o inoltro pratica

Proseguendo con l'inoltro, la richiesta passa di stato e va in carico al Responsabile di settore.

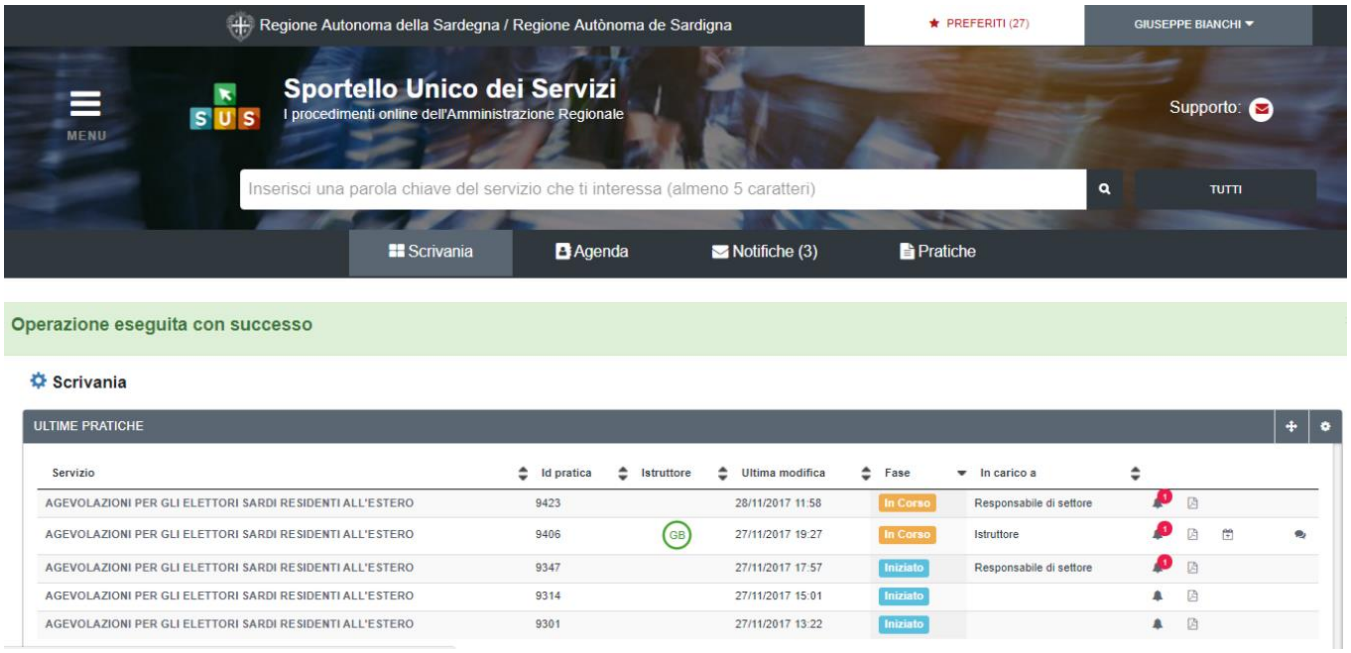


Figura 33_Scrivania con nuovo stato pratica

5.5 CONSULTAZIONE PRATICHE PRESENTATE

L'utente ha la possibilità in qualsiasi momento di consultare dalla propria scrivania le pratiche presentate e accedere alla documentazione prodotta.
Le pratiche possono essere ordinate a seconda delle esigenze dell'utente che ha anche la possibilità di eseguire una ricerca mirata utilizzando i filtri a disposizione.

5.5.1 Stato della pratica

Dall'elenco delle ultime pratiche, l'utente ha la possibilità di verificare in ogni momento lo stato delle pratiche presentate che possono trovarsi nelle seguenti fasi:

- Bozza
- Iniziato
- In Corso
- Chiuso

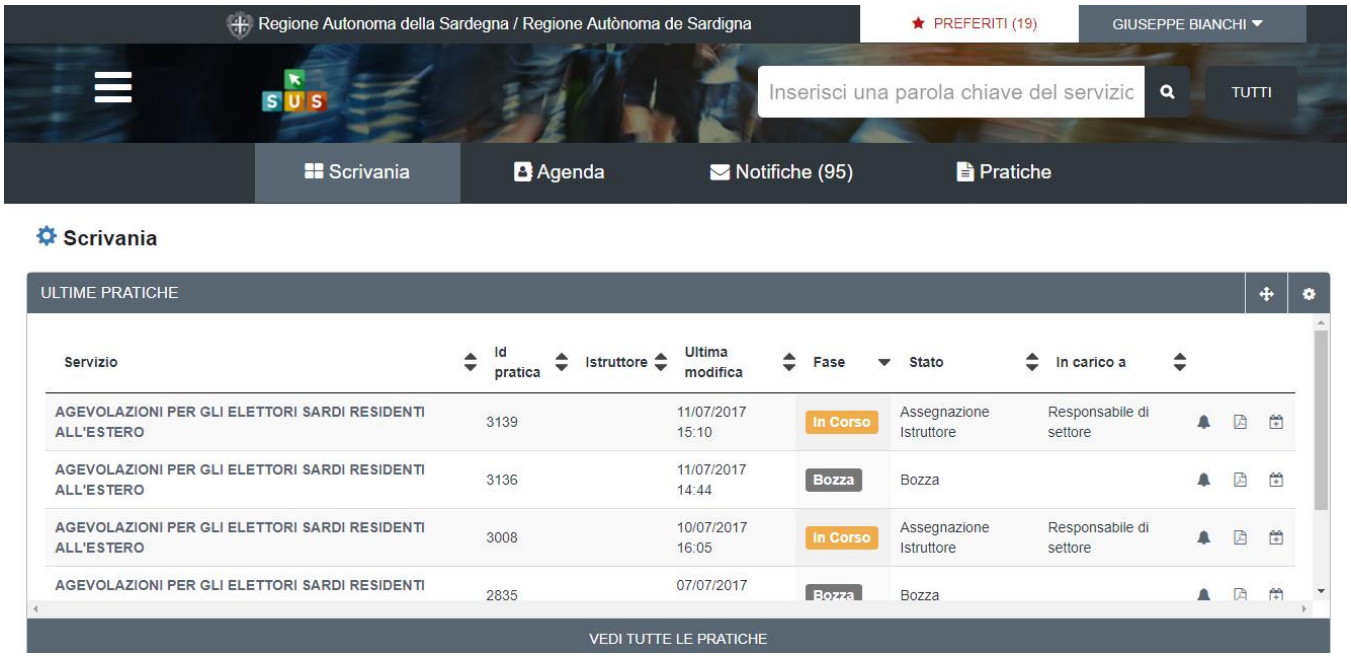


Figura 34_Stato pratica

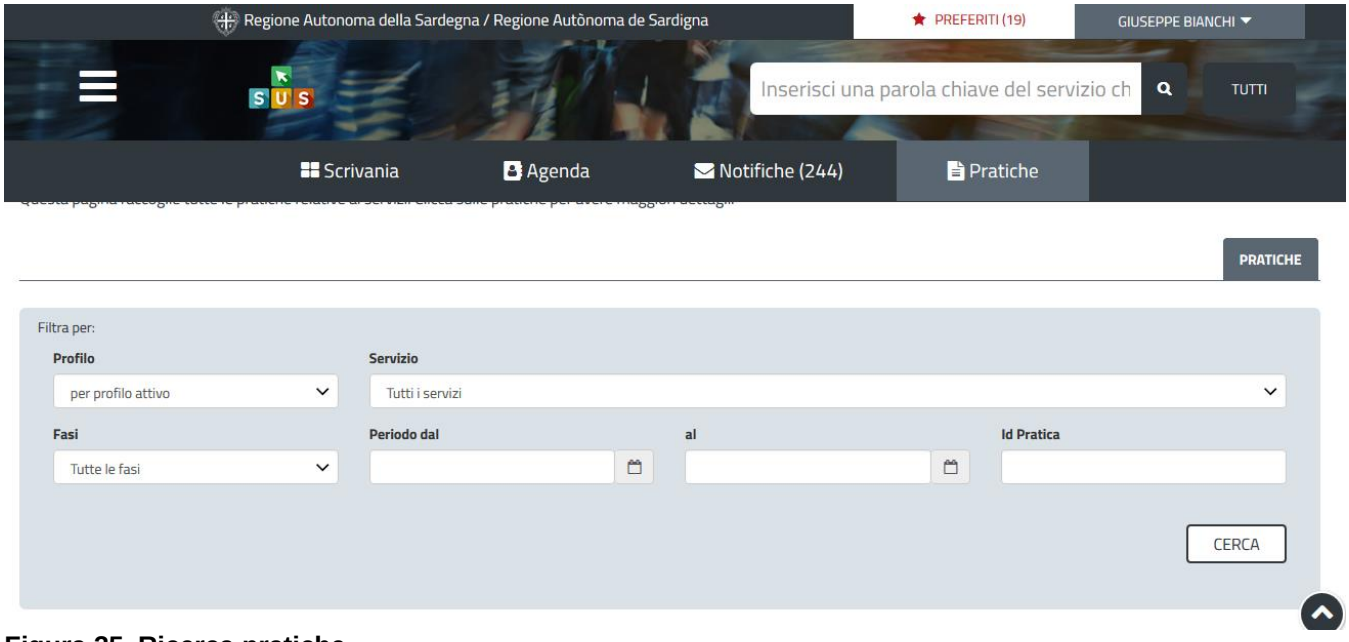


Figura 35_Ricerca pratiche

5.6 RICHIESTA INTEGRAZIONI

Nel caso in cui siano state richieste delle integrazioni, il Richiedente vedrà sulla propria scrivania la pratica assegnata in carico a se stesso, con una notifica di richiesta di caricamento integrazioni.

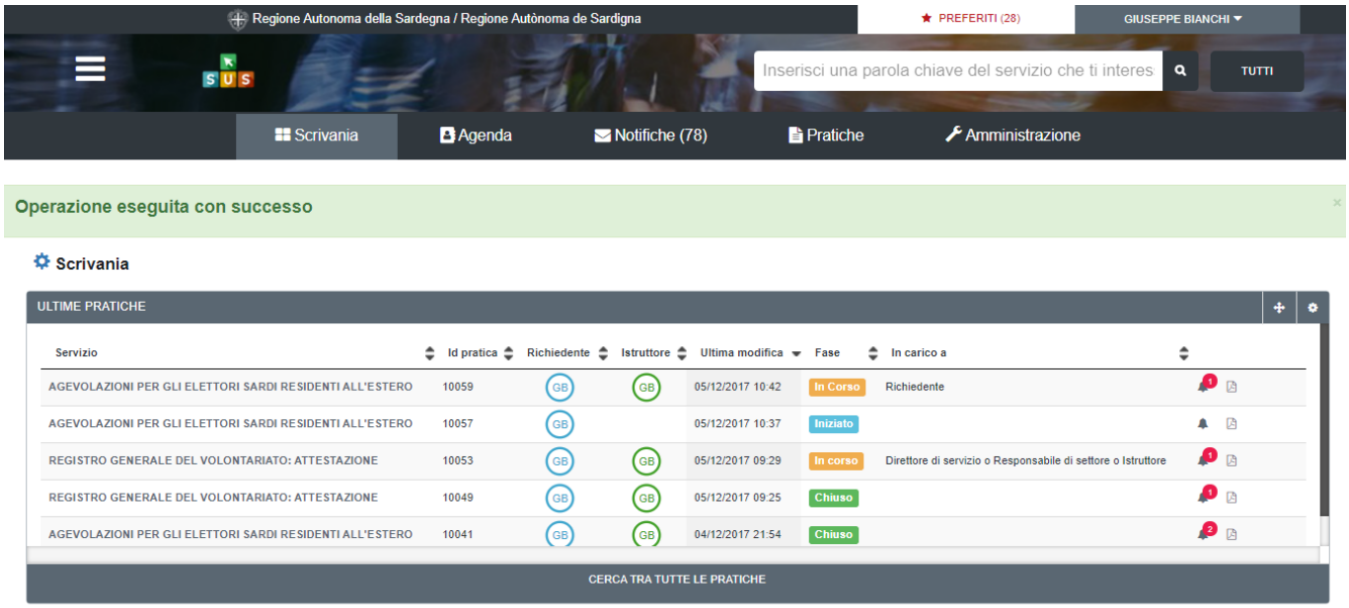


Figura 36_Scrivania utente

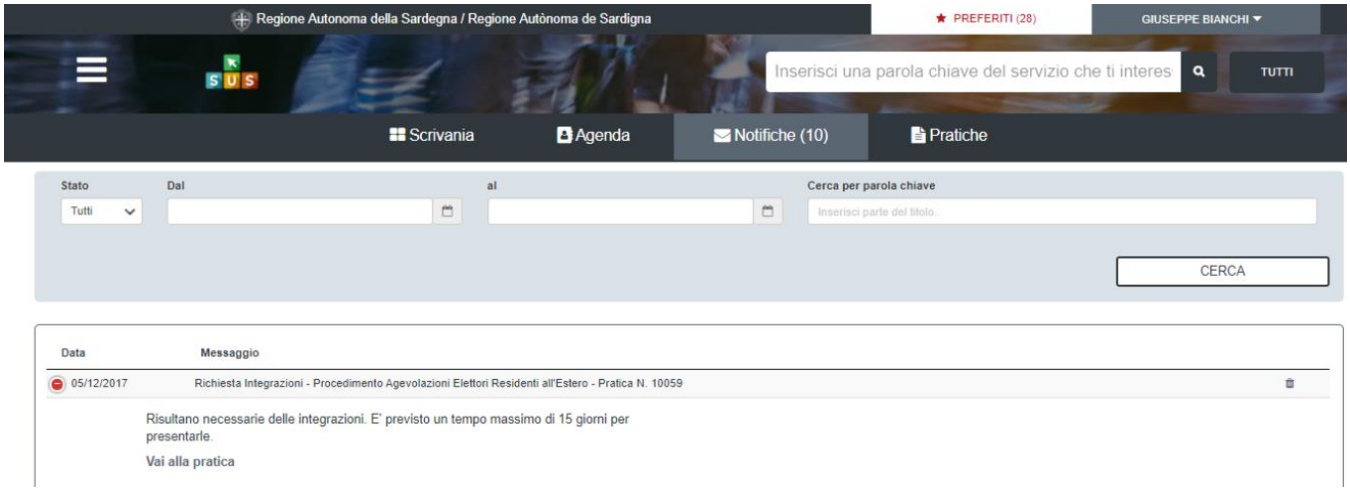


Figura 37_Notifica richiesta integrazioni

Le integrazioni hanno un tempo massimo per essere caricate (15 giorni), al termine del quale la pratica verrà rigettata.

5.6.1 Caricamento delle integrazioni

Una volta aperta la pratica, nella sezione “Dati Istruttoria” l’utente avrà la possibilità di scaricare l’allegato riguardante la richiesta di integrazioni. Nella sezione sottostante, “Integrazioni Alla Pratica”, l’utente andrà a caricare la documentazione necessaria.

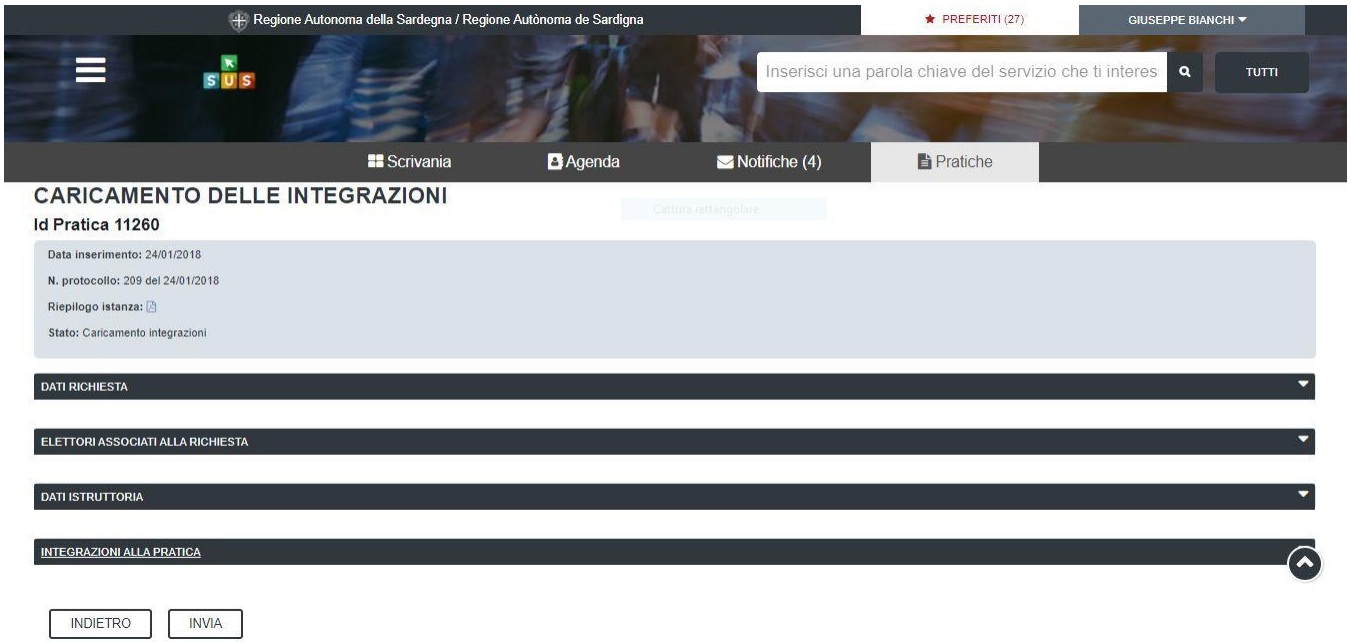


Figura 38_Caricamento integrazioni

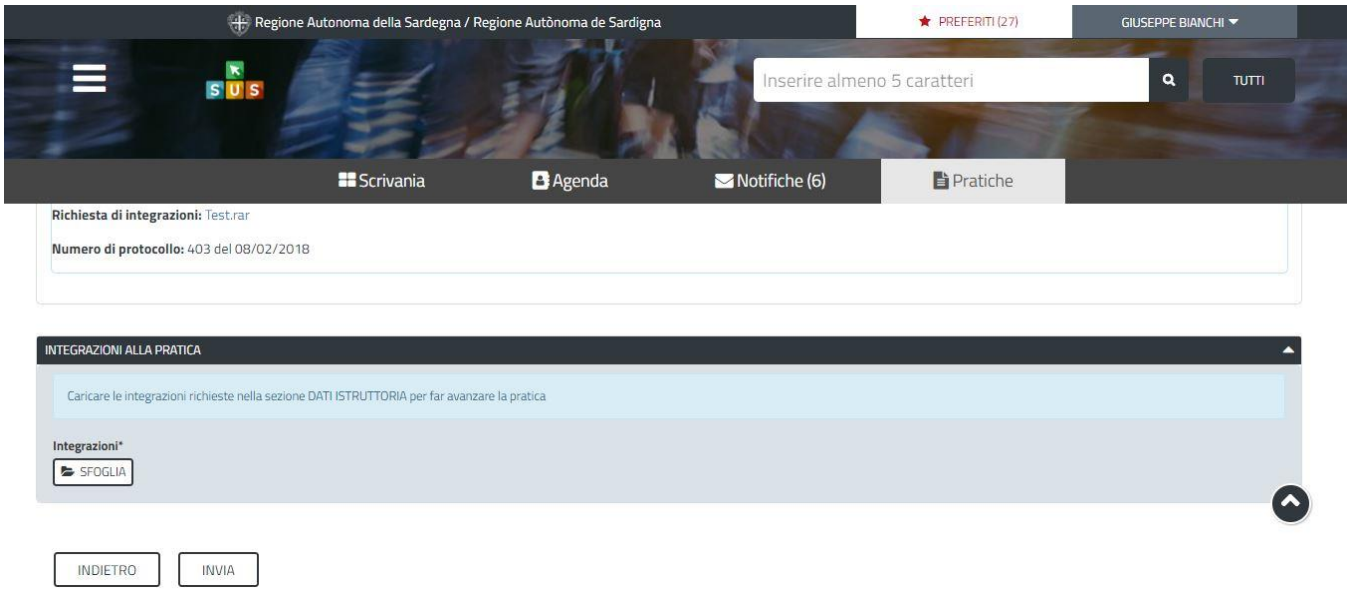


Figura 39_Download richiesta integrazioni e successivo upload integrazioni

5.6.2 Verifica delle integrazioni da parte del Servizio

Una volta inviate le integrazioni richieste, queste verranno controllate dall'istruttore. Se sono corrette si procederà con la determina e l'impegnativa di pagamento, nel caso non fossero corrette si procederà con la determinazione di diniego.

5.7 COMUNICAZIONE DI DINIEGO

Se le integrazioni inserite non sono valide, si riceverà una notifica di rigetto della pratica, quest'ultima si troverà in stato chiusa.



Figura 40_Notifica Diniego

5.8 RICHIESTA DI MODIFICA

Nel caso in cui siano state richieste delle modifiche, il Richiedente vedrà sulla propria scrivania la pratica assegnata in carico a sé stesso, con una notifica di richiesta modifica della pratica.

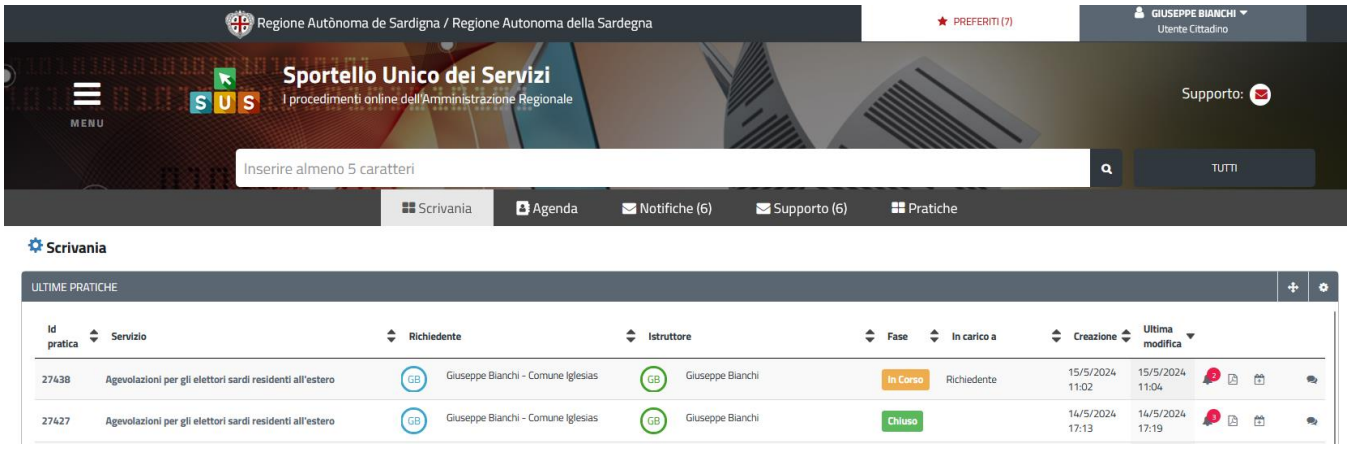


Figura 41_Scrivania utente

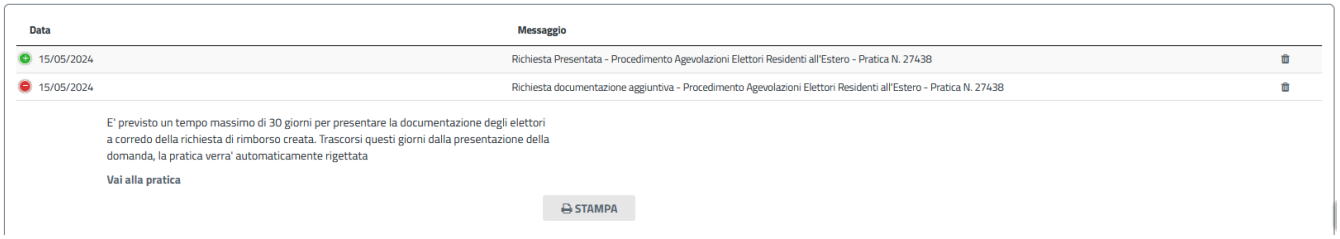


Figura 42_Notifica richiesta modifiche

È previsto un tempo massimo di 30 giorni per presentare le modifiche richieste, al termine del quale la pratica verrà chiusa.

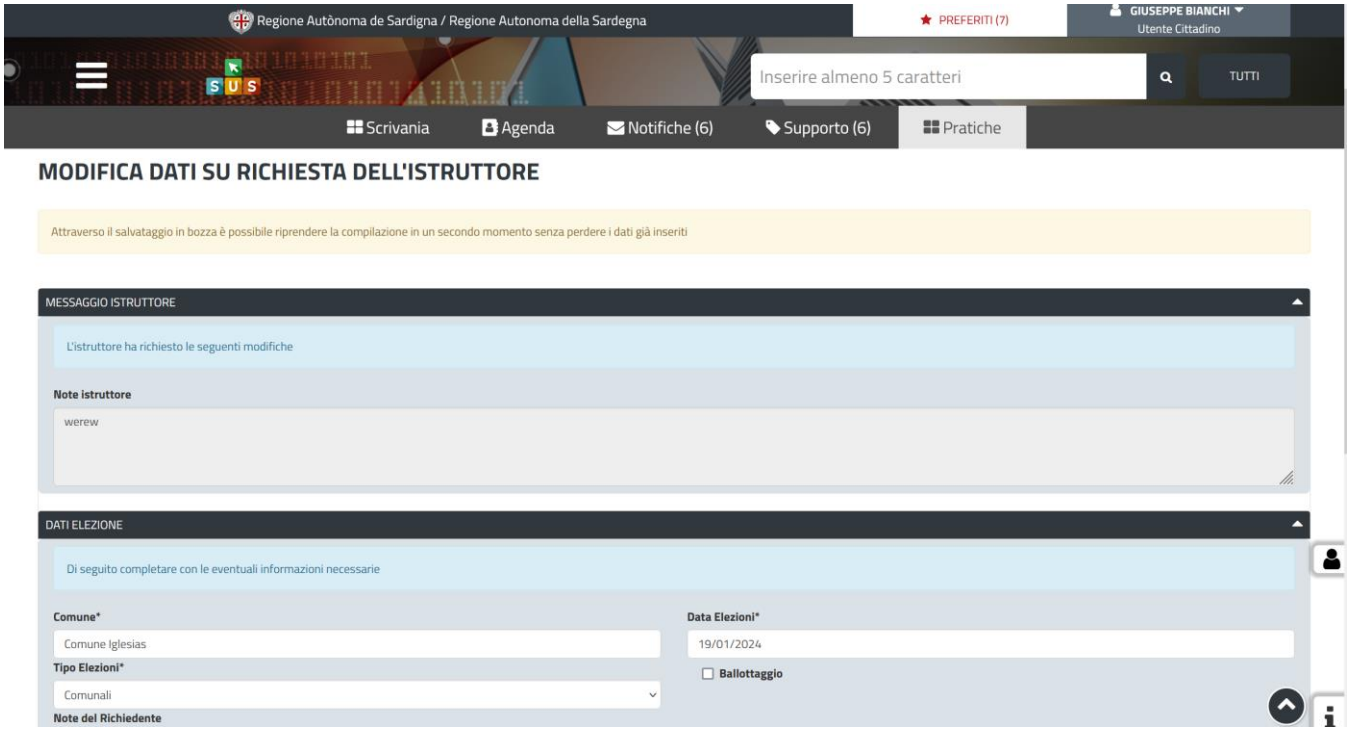


Figura 43_Modifica dati su richiesta dell'istruttore

5.9 CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento si chiude quanto termina l'istruttoria e vengono emessi i mandati di pagamento da parte del Servizio competente.
Il Richiedente riceve una prima comunicazione con cui viene informato che la sua richiesta di rimborso è stata approvata e che dovrà attendere l'emissione dei mandati di pagamento.



Figura 44_Comunicazione approvazione richiesta rimborso Agevolazioni

Una volta che tali mandati saranno stati emessi il richiedente riceverà un'ultima comunicazione con cui verrà informato della conclusione del procedimento e dell'effettiva chiusura della sua istanza di rimborso.



Figura 45_Comunicazione emissione mandati di pagamento

6 RIFERIMENTI E CONTATTI

Nella scheda descrittiva del procedimento **"Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero",** come già mostrato precedentemente, è possibile consultare tutte le informazioni utili o dove poterle reperire (Figura 46).

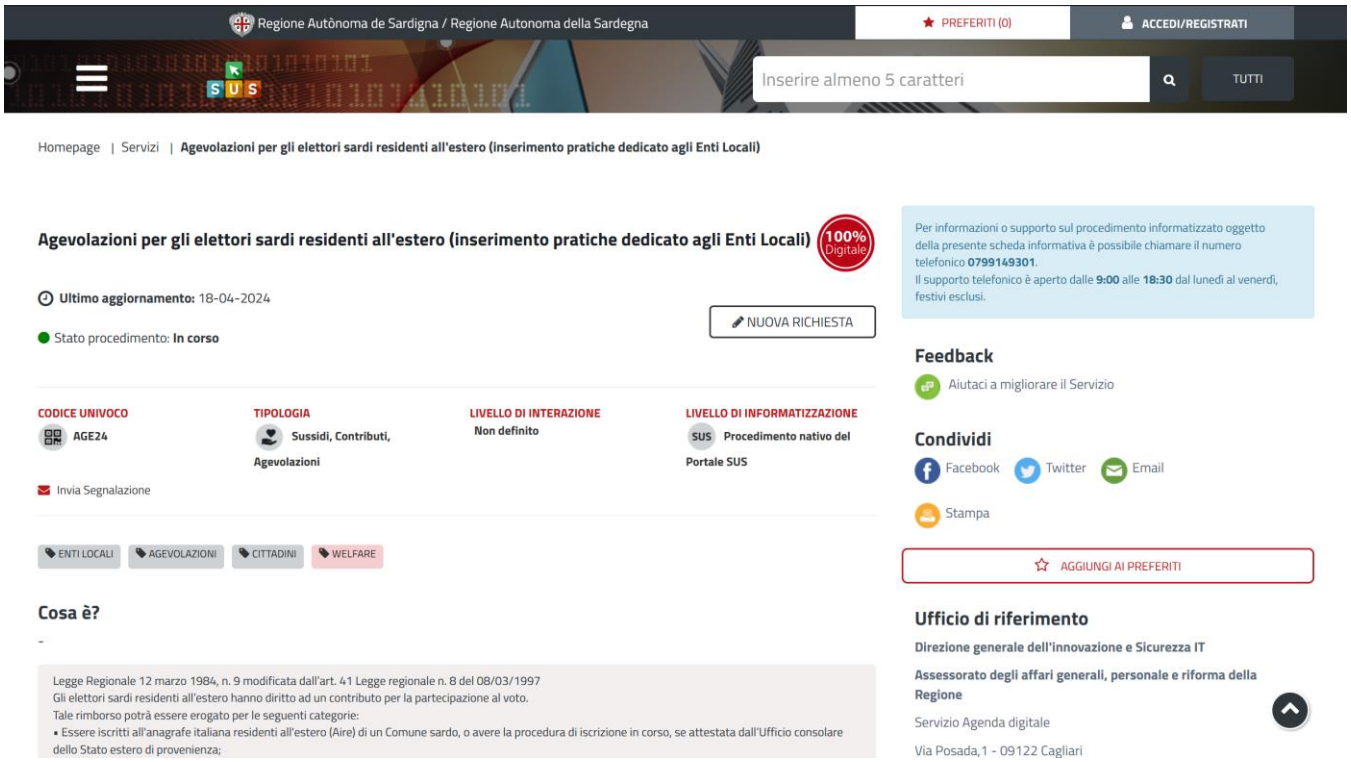


Figura 46_Scheda del procedimento - Riferimenti e contatti

Nel caso di necessità di supporto o di chiarimento riguardanti il procedimento amministrativo l'utente ha a disposizione i riferimenti e i contatti del Servizio competente riportati nella scheda del procedimento; Per quanto riguarda invece necessità di supporto inerenti agli aspetti informatici del processo di caricamento dei dati e l'utilizzo del portale in generale l'utente può usufruire del servizio di Help desk, selezionando l'icona del "Supporto" evidenziata nella figura di seguito (Figura 47).

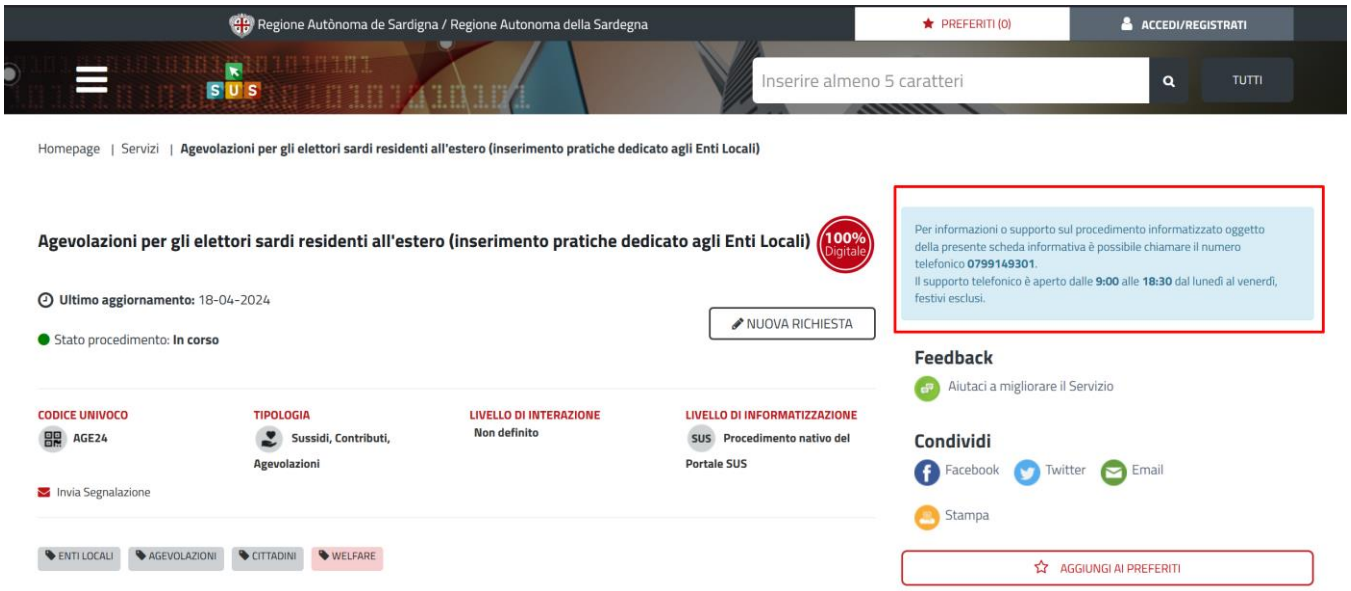


Figura 47_Scheda del procedimento - Riferimenti e contatti

Per la richiesta di supporto informatico è necessario valorizzare i campi della maschera nella figura di seguito riportata, nel quale l'utente può dettagliare la propria necessità e fornire i propri riferimenti per essere ricontattato dagli operatori dell'Help desk (Figura 48). È importante nel menù di scelta del campo **"Servizio"** individuare correttamente il procedimento di interesse, in questo caso il procedimento di **"Agevolazioni per elettori sardi residenti all'estero".**

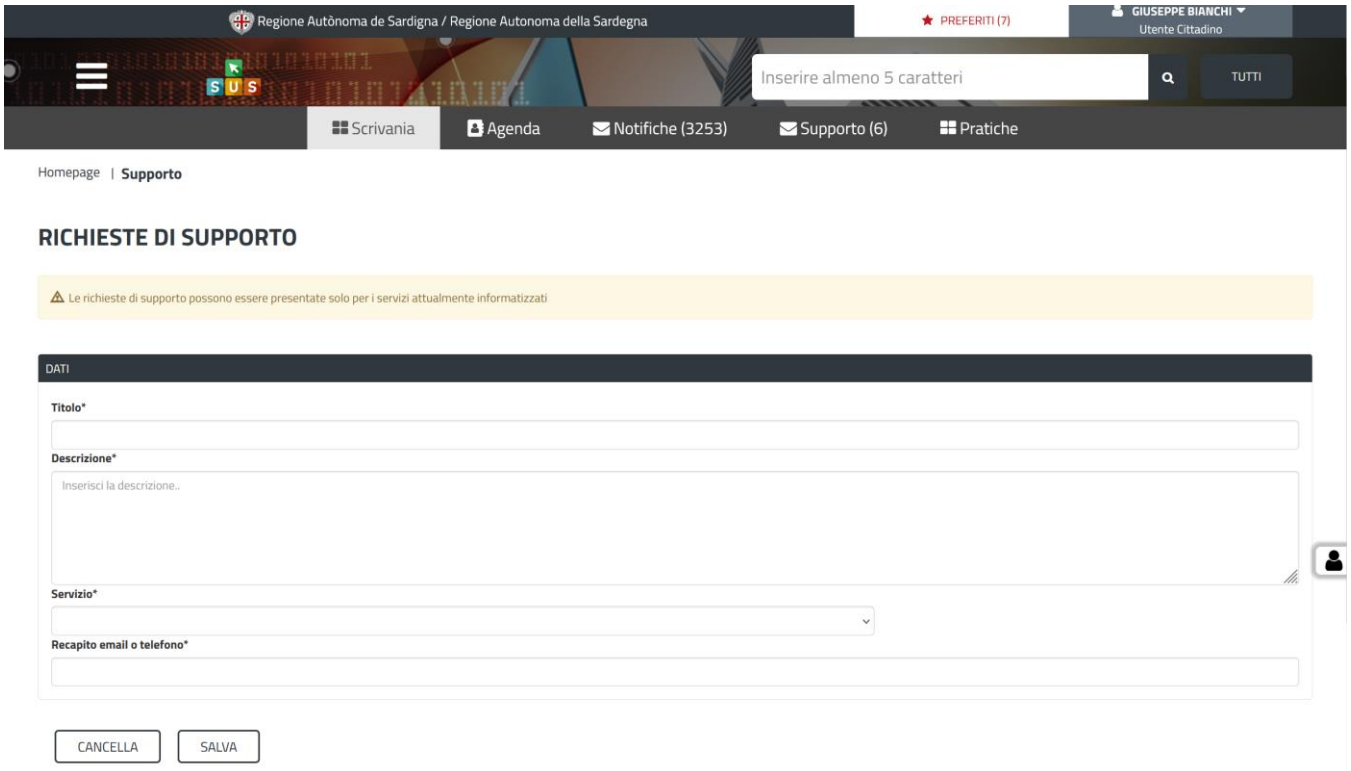


Figura 48_Valorizzazione maschera per richiesta supporto tecnico