Sportello Unico Digitale per l'Edilizia

wemapp

MANUALE D'USO PER UTENTE OPERATORE

Sommario

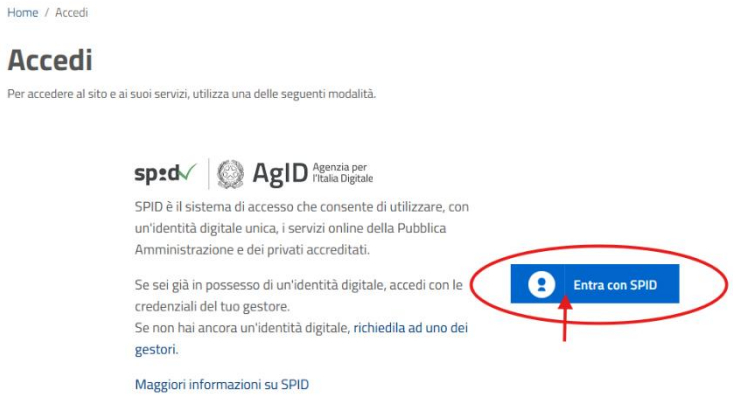
CAPITOLO 1 - NOZIONI GENERALI 4
1.1 ACCESSI 4
1.2 PROFILI ABILITATI 4
1.3 HOMEPAGE 6
1.3.1 Accesso del Cittadino 6
1.3.2 Accesso dell'Operatore 6
CAPITOLO 2 - UTILIZZO PROFILO CITTADINO 7
2.1 LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE 7
2.2 COMPILAZIONE DELL'ISTANZA 8
2.3 ALLEGATI DELL'ISTANZA 11
2.4 LA DASHBOARD DEL CITTADINO 12
2.5 LA PRENOTAZIONE DI UN APPUNTAMENTO 13
2.6 LE COMUNICAZIONI AL CITTADINO 14
2.7 L'ITER DOCUMENTALE CITTADINO/OPERATORE - il caso delle integrazioni 15
2.8 IL GEOGRAFICO 16
2.9 EFFETTUARE UN PAGAMENTO 17
2.9.1 Effettuare un pagamento spontaneo 17
2.9.2 Effettuare un pagamento previsto nell'iter della pratica 18
2.10 L'ARCHIVIAZIONE DELLA PRATICA 20
CAPITOLO 3 - UTILIZZO PROFILO OPERATORE 21
3.1 ACCESSO 21
3.2 DASHBOARD OPERATORE 22
3.3 COME RICERCARE UNA PRATICA – La ricerca personalizzata 23
3.4 PRESA IN CARICO DI UNA PRATICA 24
3.5 IL FLUSSO DELL'ISTANZA 24
3.6 ESEGUIRE UN'AZIONE ALL'INTERNO DEL FLUSSO 25
3.7 INFORMAZIONI PRATICA 26
3.8 LE FASI DEL FLUSSO DOCUMENTALE 27
3.9 INVIARE LE COMUNICAZIONI AL CITTADINO 28
3.9.1 Comunicazioni automatiche 28
3.9.2 Comunicazioni manuali 29
3.9.3 INVIARE UNA COMUNICAZIONE 29
3.10 LA TO-DO LIST 31

3.11 LA RICHIESTA DI PARERI DI ENTI TERZI 32
3.12 APRIRE UNA PRATICA SIS 34
3.12 L'ARCHIVIAZIONE 36
3.12 LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI 37
3.12.1 Configurazione degli slot disponibili 37
3.12.2 Gestione delle richieste ricevute 37
CAPITOLO 4 - FUNZIONALITA' AVANZATE 38
4.1 Digitalizzazione di una pratica cartacea 38
4.2 AthenaPA – Redazione automatica di Istruttorie edilizie e Atti amministrativi 38
CAPITOLO 5 - CONFIGURAZIONE DI UN WORKFLOW 40
5.1 Workflow documentale 40
5.1.1 Workflow 40
5.1.2 Gestione dei flussi 40
5.1.3 Che cos'è un flusso? 40
5.2 Gestione dei flussi 42
5.2.1 Aggiungere o modificare un flusso 42
5.3.1 Duplicare un flusso 42
5.4 Creare o modificare il workflow di un flusso 43
5.4.1 Creazione e modifica di un workflow 43
5.4.2 Concetti fondamentali per la gestione dei flussi 43
5.4.3 Regole di avanzamento e progettazione del flusso 44
5.5.4 Tipologie di azioni configurabili nel flusso 45
5.4.5 Inserire una nuova azione nel flusso 46
5.4.6 Modificare o configurare un'azione nel flusso 47
5.4.7 Configurazione generica delle azioni flusso 47
5.4.8 Modifica delle AZIONI UTENTI 48
5.4.9 Assegnazione di una nuova azione utente 49
5.4.10 Menu "Modifica azioni" (parametri dell'azione nel flusso) 51
5.4.11 Aggiungere o modificare un'AZIONE DOCUMENTO 53
5.4.12 Associazione del documento all'Azione Documenti 56
5.4.13 Aggiungere o modificare una fase "Comunicazione" 58
5.4.14 Aggiungere o modificare una fase "Geografico" 60

CAPITOLO 1 - NOZIONI GENERALI

1.1 ACCESSI

Per effettuare l'accesso al sito è necessario loggarsi con identità digitale SPID o CIE



1.2 PROFILI ABILITATI

È possibile fare accesso al SUde come profilo **OPERATORE o CITTADINOProfilo Cittadino**

Il profilo **Cittadino** è abilitato alla presentazione delle istanze e alla consultazione degli aggiornamenti sullo stato della pratica. Consente inoltre di:

- ricevere comunicazioni e notifiche relative alla pratica;

- caricare documenti, allegati e integrazioni all'istanza, in base alle necessità operative e alle richieste del procedimento.

Profilo Operatore

Il profilo **Operatore** è abilitato alla presa in carico delle istanze presentate dal Cittadino e alla loro gestione secondo i flussi documentali previsti, al fine di condurre ciascuna pratica all'esito finale, con:

- **approvazione** oppure **diniego**, in funzione delle casistiche applicabili;
- **richieste di pareri** e/o **richieste di integrazioni**
- **Comunicazioni**
- **Archiviazione** della pratica al completamento dell'iter.

Inoltre, in funzione delle abilitazioni associate, il profilo **Operatore** può:

- creare, modificare e aggiornare flussi documentali;
- gestire modelli, pareri e comunicazioni;
- configurare o aggiornare tempistiche e scadenze relative agli iter documentali.

1.3 HOMEPAGE

Per poter **presentare un'istanza**, il **Cittadino** deve effettuare l'**accesso al portale SUde** utilizzando la propria **Identità Digitale**.

1.3.1 Accesso del Cittadino

1. Dalla **Homepage** del portale, fare clic in alto a destra su **"Accedi all'area personale"**.

2. Selezionare la modalità di autenticazione tra quelle disponibili, ad esempio:
    - **SPID** (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
    - **CIE** (Carta d'Identità Elettronica)
    - altri sistemi di identità digitale eventualmente supportati.

3. Completata l'autenticazione, accettare la **Privacy Policy**.

4. Selezionare il profilo **"Cittadino"** per accedere all'area personale dedicata e procedere con la presentazione delle istanze.

1.3.2 Accesso dell'Operatore

In modo analogo, anche l'**Operatore** accede al portale tramite **Identità Digitale**. Una volta completata l'autenticazione e accettata la **Privacy Policy**, il sistema richiede di **selezionare il profilo operatore** tra quelli associati all'identità digitale, in base alle abilitazioni assegnate.

La selezione del profilo determina le **funzionalità disponibili**, le **pratiche visualizzabili** e le **azioni** che l'Operatore può eseguire all'interno del sistema.

CAPITOLO 2 - UTILIZZO PROFILO CITTADINO

2.1 LA PRESENTAZIONE DELLE ISTANZE

Per presentare un'istanza, il **Cittadino** deve seguire la procedura riportata di seguito:

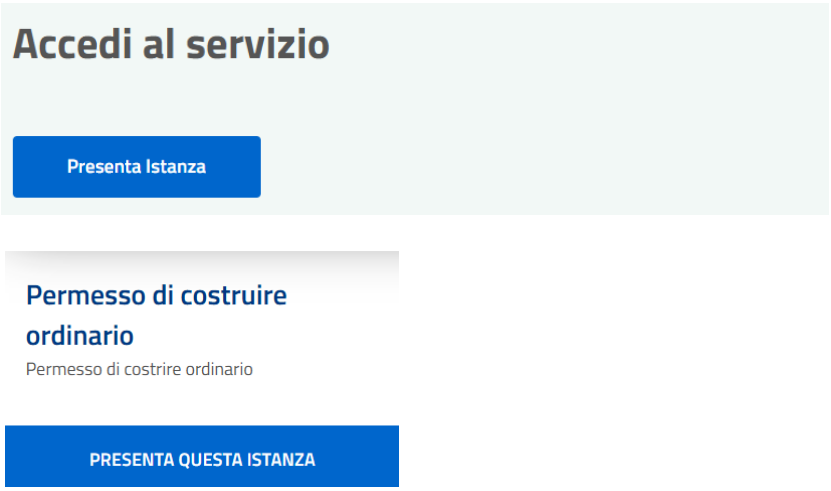
1. **Accedere** al portale ed effettuare il **login** tramite Identità Digitale.
2. Aprire la sezione **Servizi** disponibile nell'area riservata.
3. **Selezionare il servizio** per il quale si intende presentare l'istanza.
4. Fare clic su **"Presenta istanza"** per avviare la compilazione.
5. Se previsto dalla tipologia di servizio, selezionare il relativo **sottoservizio** (o categoria specifica) associato all'istanza.

A seguito di questi passaggi, il sistema avvia il **modello di istanza** relativo al servizio selezionato e guida l'utente nella compilazione dei dati richiesti.

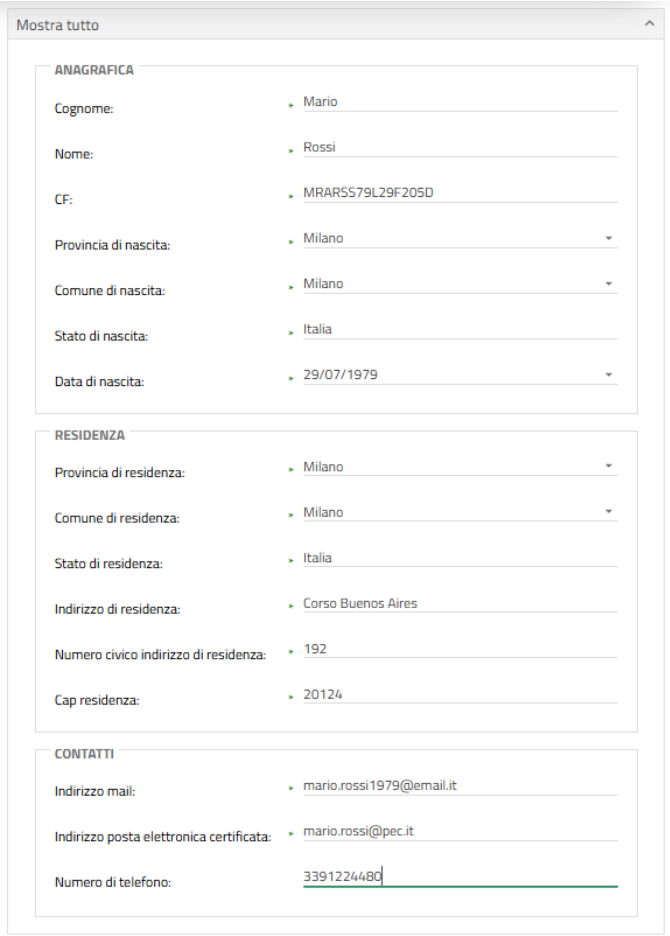
Un servizio può essere composto da un servizio semplice oppure da un servizio con sottoservizi qualora fosse necessario avere delle varianti del servizio principale.

2.2 COMPILAZIONE DELL'ISTANZA

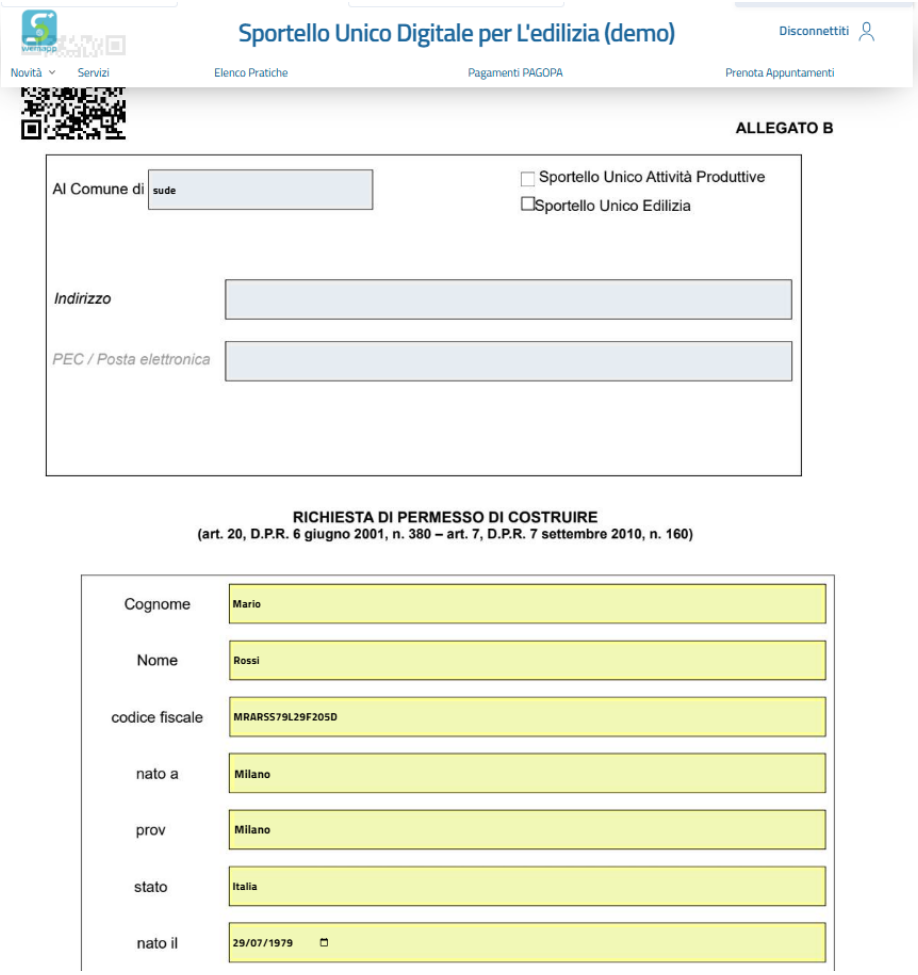
Una volta fatto l'accesso al servizio, cliccato su "presenta istanza" e se presente scelto il sottoservizio



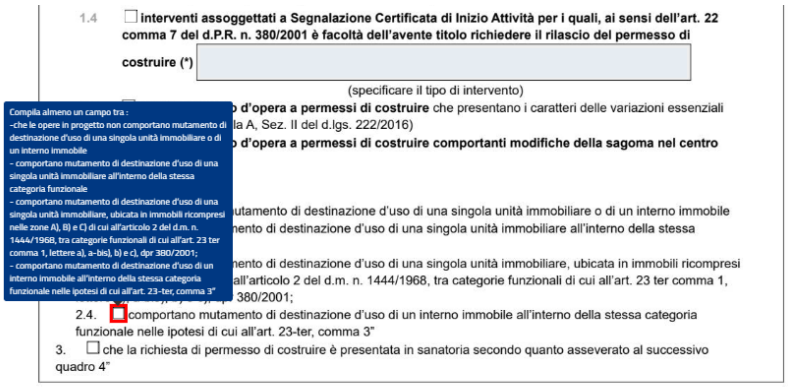
il cittadino sarà guidato verso la presentazione della stessa attraverso dei form da compilare.



Confermati tutti i dati inseriti, la procedura porterà a un riepilogo dell'istanza mostrando l'anteprima del documento compilato

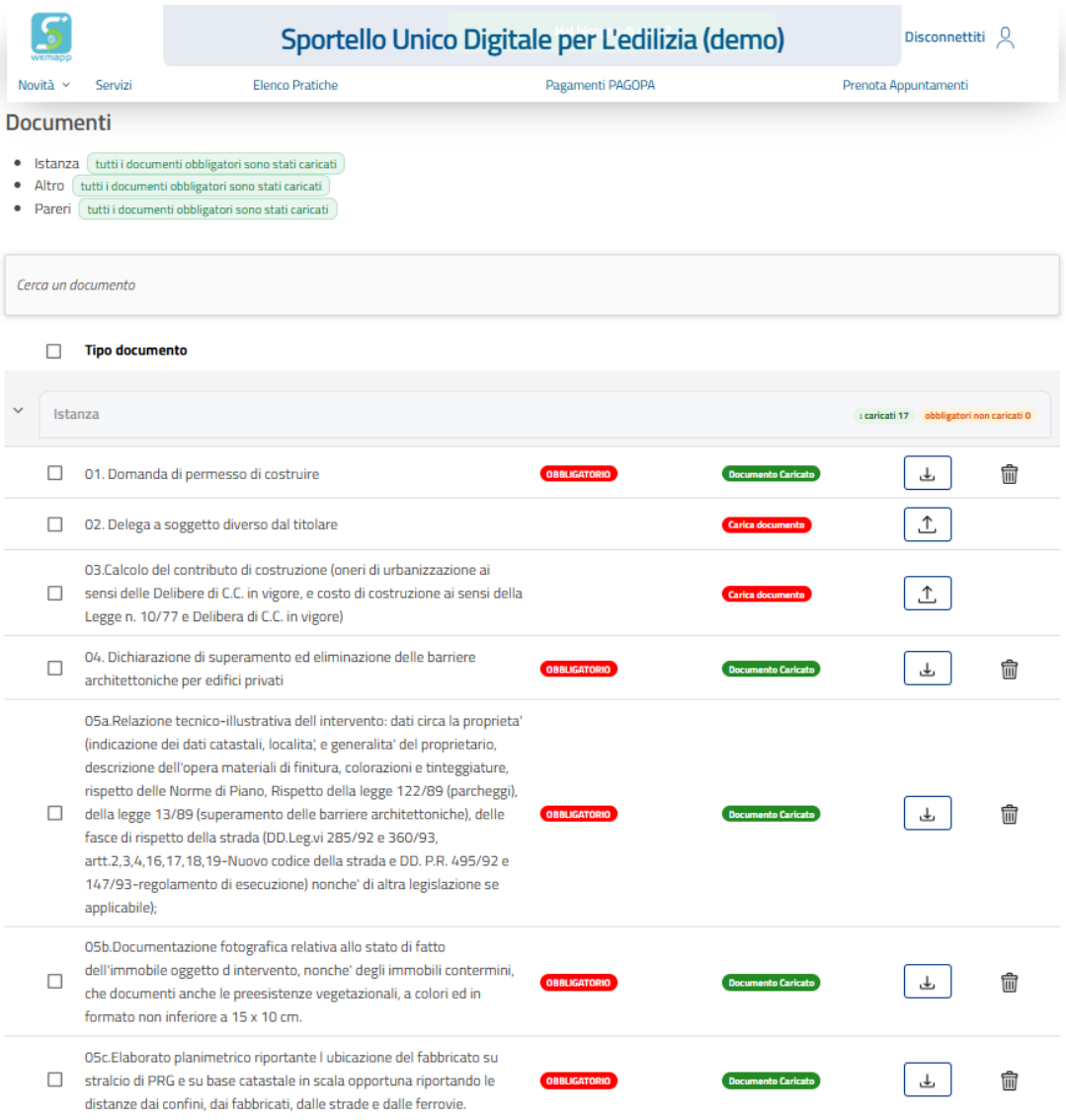


evidenziando eventuali ulteriori dati da compilare o correggere.



Cliccando su AVANTI l'istanza verrà salvata

L’istanza se prevede il caricamento di allegati non sarà conclusa fino a quando questi non saranno allegati correttamente.



NB. Il SUDE prevede la firma digitale in formato .p7m per il caricamento di tutti i documenti necessari all’iter del flusso documentale sia da parte del cittadino che da parte dell’operatore

2.3 ALLEGATI DELL'ISTANZA

Successivamente alla conferma del **modello di istanza**, e qualora previsto in funzione della tipologia di procedimento, il **Cittadino** deve procedere al caricamento degli **allegati** richiesti.

Gli allegati sono classificati in due categorie:

- **Obbligatori**
- **Non obbligatori**

Il sistema di presentazione dell'istanza indica in modo puntuale quali allegati **obbligatori** devono essere caricati per consentire il proseguimento dell'iter.

In specifiche casistiche, alcuni allegati inizialmente **non obbligatori** possono diventare **obbligatori** in base alle scelte e ai dati inseriti all'interno del modello di istanza (logiche condizionali).

Nota: il **SUDE** richiede la **firma digitale** in formato **.p7m** per il caricamento di tutta la documentazione prevista dal flusso documentale, sia da parte del **Cittadino** sia da parte dell'**Operatore**.

Una volta completato il caricamento degli allegati richiesti, l'utente può:

- **salvare** l'istanza;
- **inviare** l'istanza completa per l'avvio del procedimento.

2.4 LA DASHBOARD DEL CITTADINO

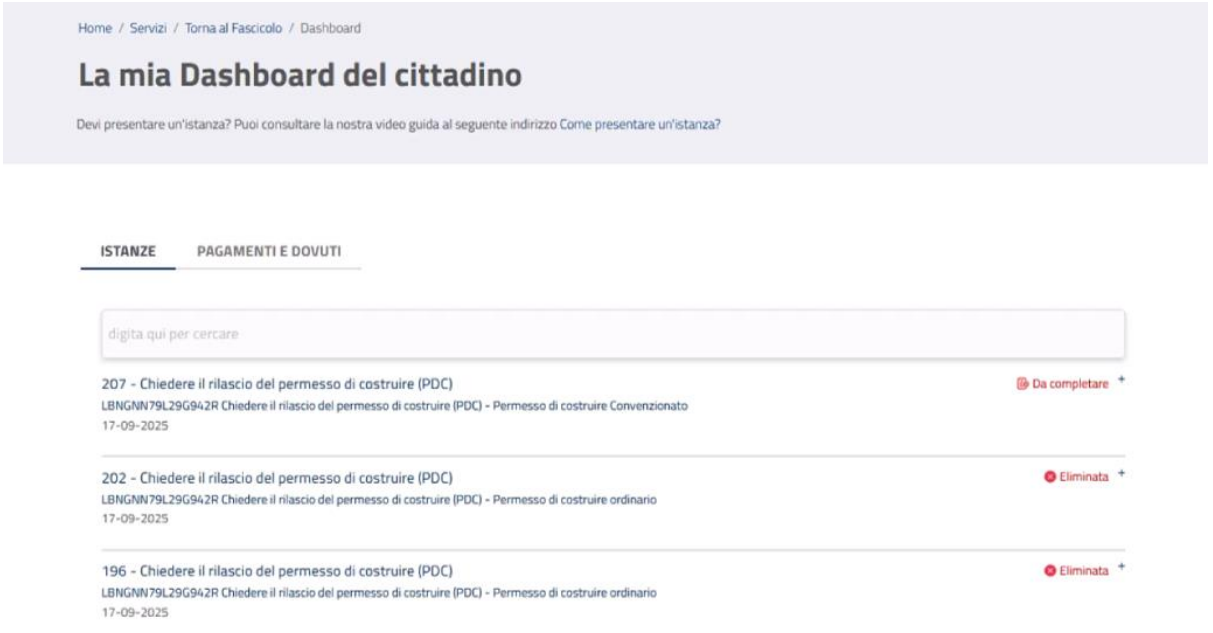
Tutte le istanze presentate dal **Cittadino** sono disponibili per la consultazione, comprensive dei relativi **allegati**, all'interno dell'area personale denominata **"Elenco Pratiche"**, accessibile dalla **Homepage** del **SUDE**.

L'area **Elenco Pratiche** (dashboard) fornisce una vista riepilogativa che consente al Cittadino di monitorare l'andamento delle proprie pratiche e di verificarne lo stato di avanzamento.

Nella **dashboard Cittadino** è possibile visualizzare:

- **Istanze inviate** e relativo **stato**;
- **Istanze annullate**;
- **Istanze salvate** in bozza, da **completare** prima dell'invio.

Selezionando una pratica **non ancora inviata**, il Cittadino può procedere, se necessario, con l'**eliminazione** della pratica stessa.



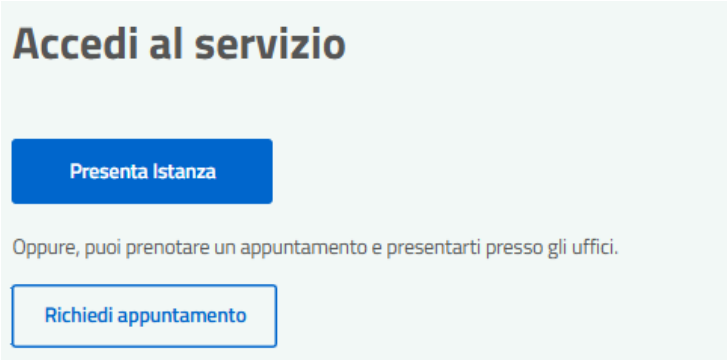
2.5 LA PRENOTAZIONE DI UN APPUNTAMENTO

Il Portale consente di prenotare un appuntamento presso gli uffici comunali, in conformità ai principi di accessibilità e digitalizzazione dei servizi previsti.

La prenotazione può essere effettuata attraverso due modalità:

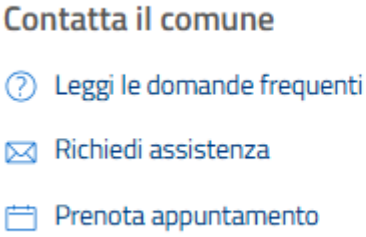
Modalità 1 – Dalla sezione "Servizi" (area riservata)

1. Accedere al Portale ed effettuare il login tramite Identità Digitale;
2. Accedere alla sezione **"Servizi"**;
3. Selezionare il servizio di interesse;
4. Fare clic su **"Prenota appuntamento"**;
5. Selezionare uno degli slot disponibili (giorno e orario);
6. Inserire una breve descrizione del motivo dell'appuntamento.



Modalità 2 – Dalla sezione "Contatta il Comune"

1. Accedere al Portale ed effettuare il login tramite Identità Digitale;
2. Accedere, dal footer della home page, alla sezione **"Contatta il Comune"**;
3. Selezionare **"Prenota appuntamento"**;
4. Selezionare l'ufficio e il servizio di riferimento;
5. Scegliere uno degli slot disponibili (giorno e orario).



Al termine della procedura, il sistema registra la prenotazione e invia al Cittadino una comunicazione di conferma tramite i canali configurati (e-mail, SMS o altre notifiche abilitate).
La funzionalità consente una gestione organizzata degli accessi agli sportelli, riducendo i tempi di attesa e garantendo tracciabilità e trasparenza nella gestione degli appuntamenti.

2.6 LE COMUNICAZIONI AL CITTADINO

Durante l'iter documentale associato all'istanza, il sistema invia al **Cittadino** comunicazioni informative e/o operative relative agli **stati di avanzamento della pratica** (es. presa in carico, richieste di integrazione, esito del procedimento, passaggi intermedi previsti dal flusso).
L'obiettivo delle comunicazioni è garantire **trasparenza**, **tracciabilità** e **tempestività** nell'aggiornamento dell'utente, riducendo il rischio di ritardi dovuti a documentazione mancante o ad azioni non completate.

Le comunicazioni possono essere veicolate attraverso i seguenti canali, in base alle configurazioni del procedimento e ai recapiti disponibili:

- **PEC**
- **E-mail**
- **SMS**
- **Notifica su App IO**

Il contenuto e la frequenza delle comunicazioni dipendono dal **flusso documentale** associato alla tipologia di istanza e possono includere:

- aggiornamenti di stato
- istruzioni operative (es. documenti da caricare, scadenze, modalità di firma);
- messaggi di esito (approvazione/diniego) e indicazioni successive (archiviazione, eventuali adempimenti).

La **creazione**, **configurazione** e **gestione** dei modelli e dei canali di comunicazione (incluse eventuali tempistiche, regole di invio e personalizzazioni per stato pratica) è di competenza degli utenti con profilo **Operatore** ed è descritta nella relativa sezione dedicata.

2.7 L'ITER DOCUMENTALE CITTADINO/OPERATORE - il caso delle integrazioni

In funzione della **fase del processo documentale** in cui si trova la pratica, l'**Operatore** può richiedere al **Cittadino** ulteriori elementi a supporto dell'istruttoria, quali ad esempio:

- **integrazioni documentali** (documenti mancanti o non conformi);
- **chiarimenti** o informazioni aggiuntive;
- altre attività istruttorie previste dal flusso (es. aggiornamenti, rettifiche, integrazioni tecniche).

Quando viene avviata una richiesta di integrazione, il Cittadino riceve una **comunicazione** che specifica:

- la tipologia di integrazione richiesta;
- l'elenco dei documenti da produrre;
- eventuali indicazioni operative e tempistiche.

A seguito della comunicazione, dalla **Dashboard Cittadino**, selezionando l'istanza interessata, è disponibile la funzione per:

- **caricare le integrazioni richieste**;
- allegare i file **firmati digitalmente** in formato **.p7m**, in conformità alle regole del **SUDE**.

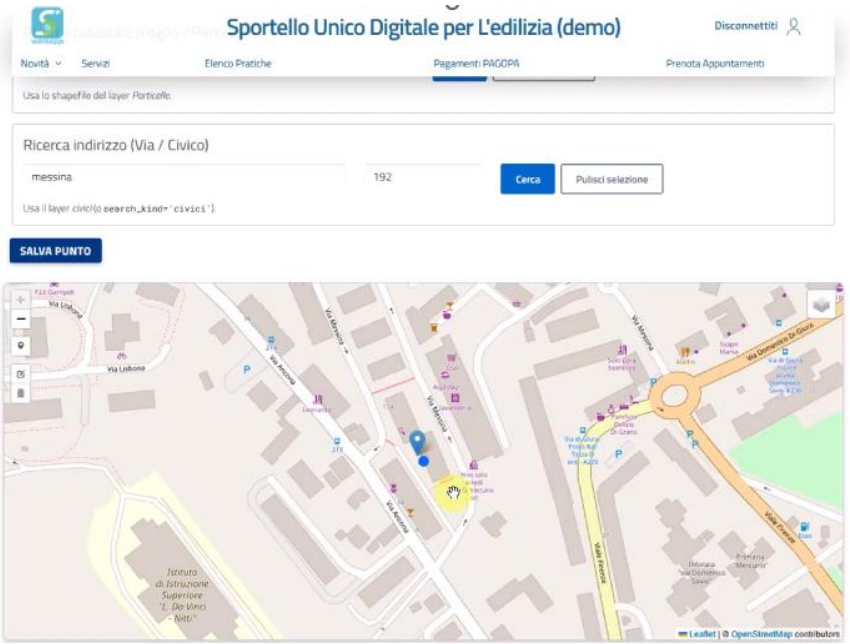
Una volta completato il caricamento, la documentazione viene associata alla pratica e resa disponibile all'Operatore per la prosecuzione dell'istruttoria.

2.8 IL GEOGRAFICO

Per alcune tipologie di istanza è prevista, **in fase preliminare**, individuare e salvare sulla mappa l'area di interesse dell'intervento tramite il modulo **"Geografico"**. Tale funzionalità consente di associare all'istanza una localizzazione puntuale e verificabile dell'intervento, riducendo errori di compilazione e supportando le successive attività istruttorie.

Il **Cittadino** deve quindi indicare il punto di interesse dell'intervento inserendo:

- i dati catastali dell'area interessata (**Foglio** e **Particella**);
- via e numero civico
- Posizionare il puntatore sulla mappa e salvare il punto in mappa Questo dato viene registrato all'interno dell'istanza e utilizzato dal sistema per **automatizzare** alcune operazioni di processo come la ricerca da parte di un operatore di tutti gli interventi che ricadono in una determinata area, attraverso il tracciamento di un poligono sulla mappa.



2.9 EFFETTUARE UN PAGAMENTO

Il Portale è integrato con la piattaforma **PagoPA**, al fine di garantire pagamenti effettuati in condizioni di sicurezza, trasparenza e piena tracciabilità, in conformità alla normativa vigente in materia di pagamenti verso la Pubblica Amministrazione.

Attraverso l'apposita sezione **Pagamenti PagoPA**,

il Cittadino può:

- effettuare nuovi pagamenti;
- consultare l'elenco dei pagamenti eseguiti;
- verificare lo stato delle posizioni debitorie generate nell'ambito delle pratiche presentate.

Il sistema distingue tra pagamenti spontanei e pagamenti collegati a una specifica pratica.

2.9.1 Effettuare un pagamento spontaneo

Il pagamento spontaneo consente al Cittadino di effettuare un versamento non ancora associato automaticamente a una specifica istanza, selezionando la tipologia di tributo o diritto prevista dall'Ente.

Per effettuare un nuovo pagamento è necessario:

1. Accedere al Portale ed effettuare il login tramite Identità Digitale (SPID, CIE o CNS).
2. Selezionare la sezione **Pagamenti PagoPA** presente nella home page.
3. Prendere visione e accettare l'informativa privacy.

4. Selezionare l’opzione **“Effettua un nuovo pagamento”**.

5. Verificare e/o compilare i dati anagrafici richiesti.
6. Selezionare la tipologia di pagamento da effettuare.
7. Inserire i dati richiesti (es. importo e causale).
8. Generare la posizione debitoria.

Il sistema consente di creare anche **più posizioni debitorie**, che possono essere regolarizzate mediante un unico pagamento, così da corrispondere una sola commissione di servizio.

Una volta generata la posizione debitoria, il Cittadino può:

- procedere al pagamento online tramite reindirizzamento alla piattaforma PagoPA;
- scaricare l’avviso di pagamento ed effettuare il versamento presso un prestatore di servizi abilitato;
- condividere in modo sicuro il link di pagamento tramite App IO o e-mail.

2.9.2 Effettuare un pagamento previsto nell’iter della pratica

Nel caso in cui il pagamento sia previsto come fase obbligatoria all’interno del flusso documentale di una specifica pratica (es. diritti di segreteria, oneri istruttori, contributi di costruzione), il sistema consente di generare la relativa posizione debitoria direttamente dalla pratica stessa.

Per effettuare un pagamento collegato a un’istanza è necessario:

1. Accedere al Portale ed effettuare il login tramite Identità Digitale.
2. Selezionare la sezione **Elenco Pratiche** dalla home page.

3. Accedere alla pratica di riferimento e selezionare l’opzione **“Crea nuovo pagamento”**.

4. Verificare i dati anagrafici e le informazioni relative al pagamento richiesto.
5. Generare la posizione debitoria.

Anche in questo caso è possibile creare posizioni debitorie multiple e procedere alla loro regolarizzazione con un unico pagamento.

Successivamente, il Cittadino può:

- effettuare il pagamento online tramite la piattaforma PagoPA;
- scaricare l’avviso di pagamento per il versamento presso un centro autorizzato;
- condividere il link di pagamento tramite App IO o e-mail.

Ogni pagamento effettuato viene automaticamente registrato all’interno della pratica, garantendo tracciabilità, aggiornamento dello stato procedimentale e corretta prosecuzione dell’iter amministrativo.

2.10 L’ARCHIVIAZIONE DELLA PRATICA

Una volta completato l’intero iter documentale associato all’istanza presentata dal Cittadino, la pratica viene archiviata.

Lo stato di archiviazione identifica la conclusione formale del procedimento e comporta che:

- non sia più possibile effettuare alcuna operazione sull’istanza, né da parte del Cittadino né da parte dell’Operatore;
- la documentazione e le informazioni associate rimangono consultabili secondo i profili autorizzati, esclusivamente in modalità di sola lettura;
- la pratica venga esclusa da ulteriori flussi operativi e istruttori.

Con l’archiviazione, l’istanza si considera definitivamente conclusa, indipendentemente dall’esito finale del procedimento (approvazione o diniego).

CAPITOLO 3 - UTILIZZO PROFILO OPERATORE

3.1 ACCESSO

Per effettuare l'accesso come profilo OPERATORE, è necessario collegarsi alla homepage del sito, cliccare su "ACCEDI ALL'AREA PERSONALE" e procedere con l'autenticazione attraverso sistemi di identità digitale (SPID o CIE).

Se all'**identità digitale** dell'utente è associata una o più tipologie di account **Operatore**, in fase di accesso al sistema è possibile **selezionare il profilo Operatore** tra quelli disponibili, in base alle abilitazioni assegnate.

Il profilo **Operatore** consente di:

- **prendere in carico** le istanze presentate dal Cittadino;
- gestire la pratica in conformità ai **flussi documentali** previsti per la specifica tipologia di procedimento;
- condurre l'istanza fino alla definizione dell'**esito** (approvazione o diniego), in funzione delle casistiche applicabili;
- completare il procedimento con la **conclusione** e la successiva **archiviazione** della pratica.

Inoltre, in funzione delle **abilitazioni** associate al profilo, l'Operatore può svolgere attività di configurazione e gestione dei contenuti e dei processi, tra cui:

- creazione, modifica e aggiornamento di **flussi documentali** e relativi step;
- gestione di **modelli di istanza** e relative sezioni;
- configurazione di **allegati** (obbligatori/non obbligatori e regole condizionali);
- richiedere **pareri** ad enti terzi (Genio Civile, Asl, Ferrovie dello Stato);
- creazione e gestione di **comunicazioni** (canali, modelli e contenuti);

- definizione e aggiornamento di **tempistiche**, scadenze e regole operative degli iter documentali.

3.2 DASHBOARD OPERATORE

Tutte le istanze presentate dai **Cittadini** sono rese disponibili nella **Dashboard Operatore**, che rappresenta il punto di accesso principale per la gestione e l'istruttoria delle pratiche.

Ogni **Operatore** è abilitato esclusivamente alla visualizzazione e alla gestione delle **pratiche di propria competenza**, in base ai ruoli, alle autorizzazioni assegnate e all'ambito operativo di riferimento.

La **Dashboard Operatore** consente di:

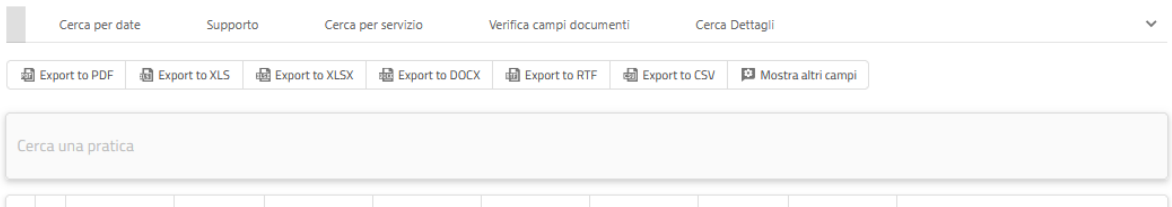
- visualizzare le pratiche **raggruppate per tipologia di servizio**;
- accedere rapidamente ai procedimenti di competenza selezionando il servizio di interesse.

Una volta selezionato il servizio, le pratiche vengono ulteriormente **organizzate per stato della pratica** (es. da prendere in carico, in istruttoria, in attesa di integrazione, concluse), facilitando:

- la consultazione dello **stato di avanzamento**;
- il monitoraggio del **flusso documentale**;
- la gestione operativa e la pianificazione delle attività istruttorie.

3.3 COME RICERCARE UNA PRATICA – La ricerca personalizzata

É possibile ricercare una pratica inserendo il numero pratica numero di protocollo, tipologia pratica, anagrafica del richiedente, codice catastale, coordinate GIS o altri metadati.

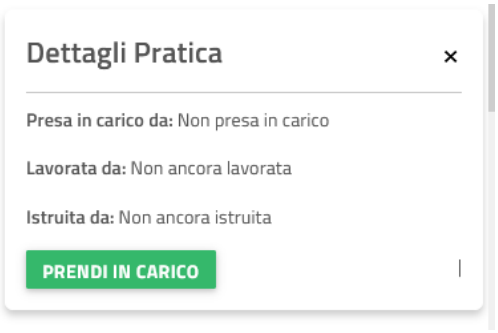


La ricerca è personalizzabile tramite un configuratore.
Si possono combinare più filtri per affinare i risultati di ricerca e salvare le ricerche e richiamarle rapidamente in futuro.

È possibile fare la ricerca anche a livello grafico tracciando direttamente sulla mappa l'area di interesse, ottenendo tutte le pratiche che ricadono all'interno dell'area selezionata.

3.4 PRESA IN CARICO DI UNA PRATICA

Selezionando la pratica, si aprirà un menu sulla destra che permetterà di prendere in carico la pratica mediante il testo “PRENDI IN CARICO”
Verrà così assegnata all’operatore che ha effettuato l’accesso



3.5 IL FLUSSO DELL’ISTANZA

Successivamente alla **presentazione dell’istanza** e alla **presa in carico** della pratica, sia il **Cittadino** sia l’**Operatore** possono accedere, per la singola pratica, a un **menu dedicato** che raccoglie tutte le **azioni** e le **funzionalità di comunicazione** disponibili, in base allo stato della pratica e alle abilitazioni del profilo.

Il sistema prevede **quattro tipologie principali di azioni**:

1. **Invio o richiesta di documentazione**
   Consente di caricare nuovi documenti, trasmettere integrazioni o, nel caso dell’Operatore, richiedere al Cittadino documentazione aggiuntiva necessaria alla prosecuzione dell’istruttoria.

2. **Invio di comunicazioni**
   Permette lo scambio di comunicazioni formali e informative tra Operatore e Cittadino, correlate allo stato della pratica e tracciate all’interno del flusso documentale.

3. **Inserimento o aggiornamento dei dati “Geografico”**
   Consente l’immissione e/o la modifica delle informazioni territoriali associate alla pratica, inclusa la localizzazione dell’area di intervento, secondo le

modalità previste dal procedimento.

4. **Abilitazione di profili esterni**
   Permette di abilitare **profili esterni** (ad esempio **Vigili del Fuoco** o altri enti coinvolti) a intervenire nel flusso documentale, con accesso alla consultazione della documentazione presentata e/o alla formulazione di **pareri** e contributi istruttori.

Nota: la funzione di **abilitazione dei profili esterni** è riservata esclusivamente a specifiche tipologie di **profilo Operatore**, in base alle autorizzazioni configurate nel sistema.

3.6 ESEGUIRE UN'AZIONE ALL'INTERNO DEL FLUSSO

Selezionando una delle azioni disponibili dal menu della pratica, l'**Operatore** accede alle **opzioni previste dall'iter documentale** per quello specifico procedimento. Il sistema presenta esclusivamente le attività **coerenti con lo stato corrente** della pratica e con le **abilitazioni** assegnate al profilo, in modo da guidare l'utente nella corretta prosecuzione del flusso.

L'Operatore può quindi individuare e avviare la **prossima azione necessaria** per garantire l'avanzamento dell'istruttoria, scegliendo tra le alternative previste dal processo (in base alle casistiche applicabili e alle verifiche già effettuate).

A titolo esemplificativo, l'Operatore può:

- **redigere un verbale** (es. istruttoria, sopralluogo, accertamento);
- inviare una **richiesta di integrazione** documentale e/o di chiarimenti al Cittadino;

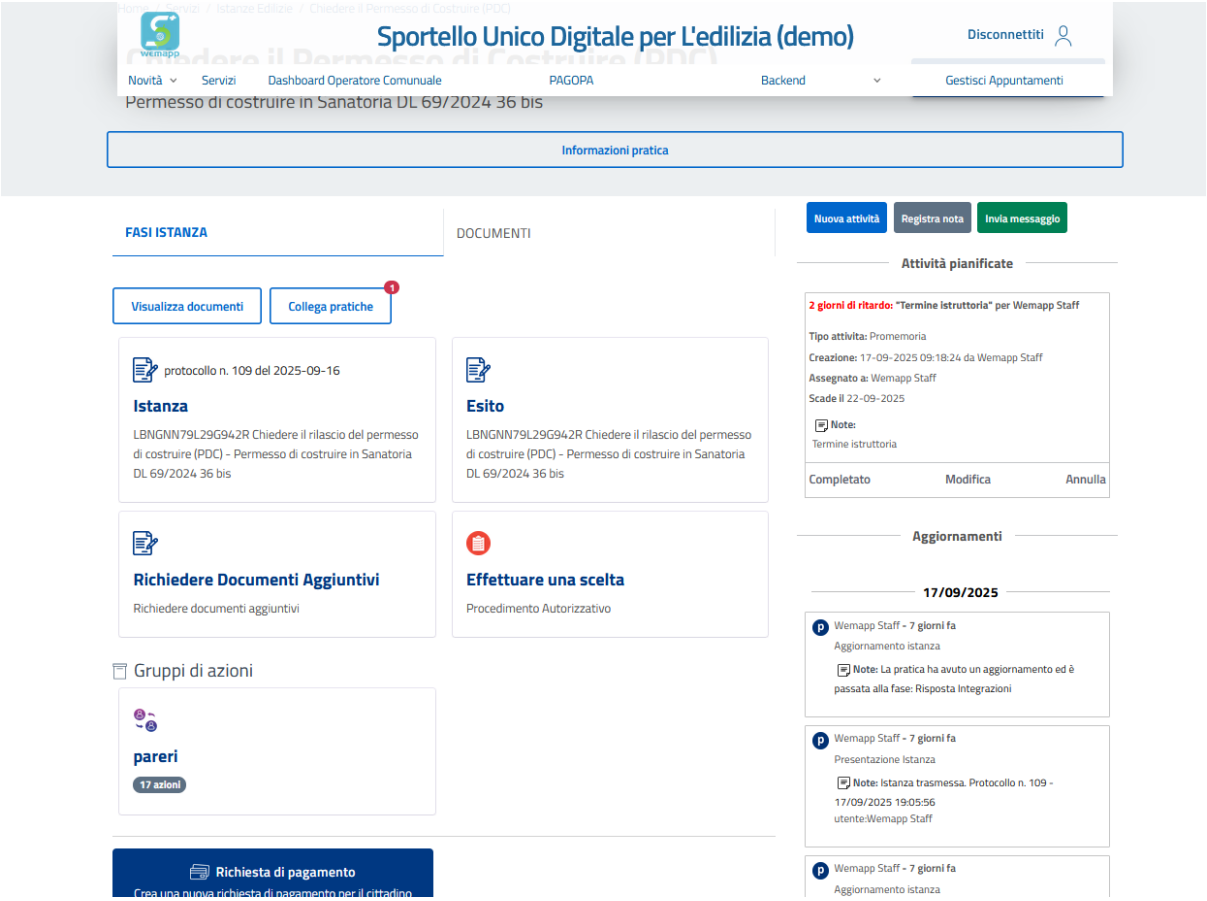
- trasmettere un **preavviso di diniego**, richiedendo eventuale documentazione aggiuntiva o controdeduzioni;

- predisporre e registrare un'**autorizzazione** o altro atto previsto dal procedimento.

- Richiedere pareri ad enti terzi (es. Genio Civile, Asl, Ferrovie dello Stato);

Ogni azione avviata viene tracciata nel flusso della pratica e contribuisce a determinare lo stato successivo, fino alla definizione dell'esito e alla conclusione del procedimento.

3.7 INFORMAZIONI PRATICA



ad ogni azione effettuata dall'operatore seguirà una comunicazione al cittadino, e se previsto ad altri enti esterni che concorrono alla pratica.
Se ad azione conclusa da parte dell'operatore, sussegue un'azione per il cittadino, successivamente alla comunicazione via SMS, PEC, Mail e app IO, il cittadino potrà eventualmente prendere visione della documentazione inviata oppure potrà se necessario, rispondere alle comunicazioni inviate, integrando documenti mancanti o compilando ulteriori documentazioni necessarie.

3.8 LE FASI DEL FLUSSO DOCUMENTALE

Ogni **istanza** può essere articolata in **più flussi documentali concatenati**, ciascuno dei quali rappresenta una fase logica e operativa del procedimento. L'insieme dei flussi conduce progressivamente alla **conclusione della pratica**, che si realizza con l'**archiviazione** e la definitiva **risoluzione** dell'istanza.

In presenza di **flussi multipli**, il sistema gestisce in modo automatico la transizione tra una fase e la successiva:
al raggiungimento dello **stato di fine (END)** di un flusso, viene **sbloccato automaticamente** il **flusso successivo**, rendendolo disponibile sia all'**Operatore** sia al **Cittadino**, secondo le rispettive abilitazioni.
Questo meccanismo garantisce continuità procedurale, tracciabilità e coerenza nell'avanzamento dell'iter documentale.

Per finalità di **semplificazione** e per assicurare una **gestione più chiara ed efficiente** del processo, i flussi documentali sono stati organizzati nelle in varie macro-categorie ad esempio:

- **Procedimento autorizzativo**
  Include tutte le fasi istruttorie finalizzate alla valutazione dell'istanza e al rilascio dell'esito (autorizzazione o diniego), comprese eventuali integrazioni, verbali, pareri e comunicazioni intermedie.

- **Comunicazione di inizio e fine lavori**
  Comprende i flussi successivi all'autorizzazione, dedicati alle comunicazioni operative relative all'avvio e alla conclusione delle attività, fino alla chiusura definitiva della pratica.

Il completamento dell'ultimo flusso previsto determina l'**archiviazione automatica** dell'istanza e la sua uscita definitiva da ogni ulteriore processo operativo.

3.9 INVIARE LE COMUNICAZIONI AL CITTADINO

In corrispondenza di specifici **nodi del processo documentale**, il sistema consente di mantenere informato il **Cittadino** mediante l'invio di **comunicazioni** relative allo stato della pratica e alle azioni richieste o programmate. Le comunicazioni hanno lo scopo di garantire trasparenza sull'avanzamento dell'iter e di supportare la corretta esecuzione delle attività previste (es. integrazioni, appuntamenti, trasmissione documenti).

Le comunicazioni possono essere inviate tramite i seguenti canali:

- **SMS**
- **PEC**
- **E-mail**
- **Notifica su App IO**

Sono previste **due tipologie di comunicazioni**:

3.9.1 Comunicazioni automatiche

Le comunicazioni **automatiche** vengono generate e inviate dal sistema **in modo automatico** al verificarsi di un evento o al completamento di una fase del flusso (es. presa in carico, cambio stato, richiesta integrazione, conclusione istruttoria).
Queste comunicazioni sono associate a regole predefinite e garantiscono uniformità e tempestività nell'aggiornamento del Cittadino.

3.9.2 Comunicazioni manuali

Le comunicazioni **manuali** sono avviate dall'**Operatore** per gestire esigenze non completamente riconducibili alle transizioni standard del flusso, oppure per coordinare attività operative che richiedono un preavviso o indicazioni puntuali.

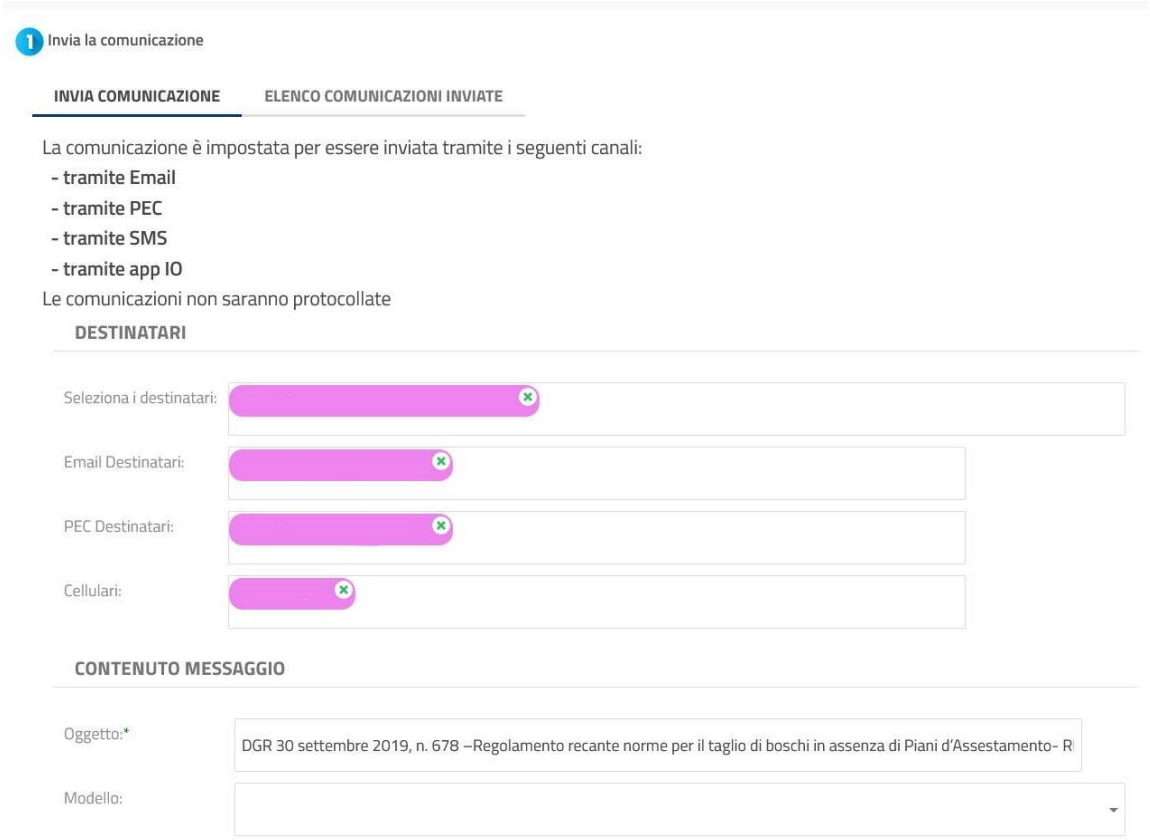
Esempio: **sopralluogo**

Nel caso in cui sia necessario un **verbale di sopralluogo**, l'Operatore può inviare una comunicazione manuale al Cittadino indicando **data, ora e modalità** del sopralluogo.

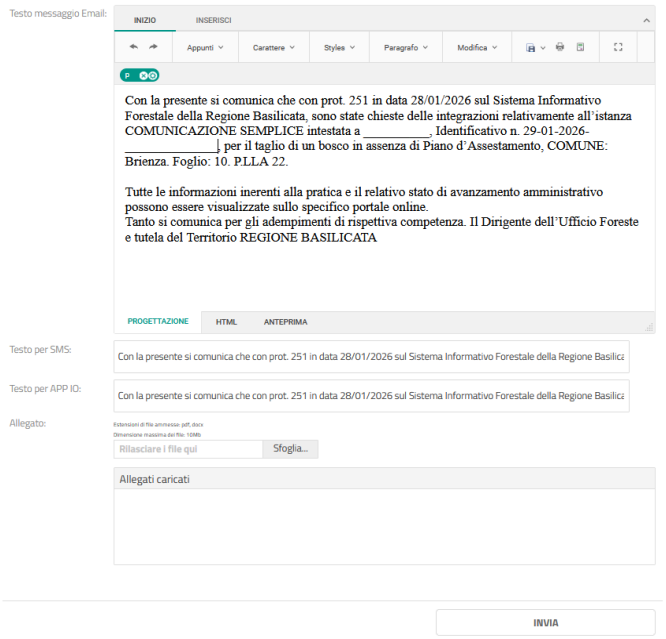
A seguito dell'invio della comunicazione (e secondo le regole del flusso), diventa possibile procedere con la successiva attività documentale, ovvero la **redazione e trasmissione del "Verbale di sopralluogo"** all'interno della pratica.

3.9.3 Inviare una comunicazione

1. Cliccare sull'icona della comunicazione da inviare
2. Verifica dei dati inseriti



3. Inserire, modificare o integrare il testo delle comunicazioni



4. Inviare la comunicazione cliccando su invia

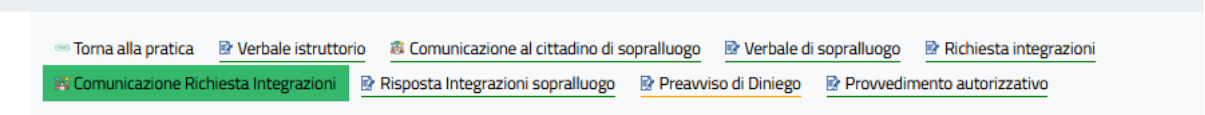
Al termine della configurazione e dell'invio, il sistema trasmette la comunicazione utilizzando **tutti i canali** precedentemente selezionati (es. PEC, e-mail, SMS, Notifica su App IO), secondo le impostazioni definite.

Comunicazione Manuale

Se la comunicazione è di tipo **MANUALE**, l'invio avviene **su iniziativa dell'Operatore**: una volta completata l'operazione, il sistema:

- invia il messaggio ai canali configurati;
- registra l'evento all'interno della pratica, garantendo tracciabilità.

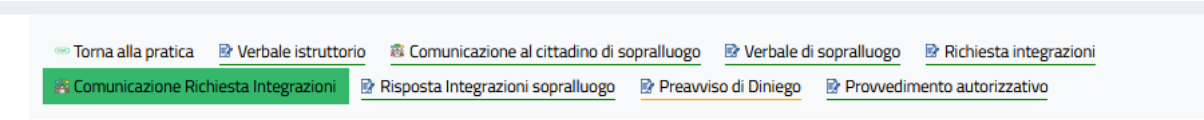
Tutte le comunicazioni inviate verranno visualizzate all'interno del flusso



Comunicazione Automatica

Se la comunicazione è di tipo **AUTOMATICA**, l'invio viene eseguito **automaticamente dal sistema** al verificarsi dell'evento previsto (es. completamento di una fase del flusso, cambio stato, attivazione di uno step).

La comunicazione automatica risulta inoltre **visibile** nelle fasi del processo documentale **solo** agli Operatori che dispongono della relativa **abilitazione alla visualizzazione**.



3.10 LA TO-DO LIST

Il Portale mette a disposizione una funzionalità di **To Do List** finalizzata alla gestione organizzata delle attività operative connesse alle pratiche edilizie, a supporto del rispetto dei tempi dell'istruttoria e della corretta esecuzione delle fasi procedimentali.

Per creare una nuova attività è necessario accedere alla sezione **"Attività"**, selezionare l'opzione **"Nuovo promemoria"** e compilare i campi richiesti, indicando:

- titolo dell'attività;
- descrizione;
- data di scadenza;
- pratica di riferimento alla quale l'attività è collegata.

Ogni attività può essere assegnata a un collega. In tal caso, l'attività viene visualizzata nella dashboard del destinatario, che riceve contestualmente una notifica. Tale meccanismo consente una gestione collaborativa delle pratiche e una chiara attribuzione delle responsabilità operative.

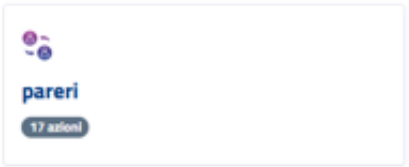
Le attività possono essere contrassegnate come completate; il sistema mantiene comunque lo storico delle azioni svolte, garantendo tracciabilità e possibilità di verifica delle attività eseguite.

Il sistema è inoltre configurato per supportare la **creazione automatica di attività** in corrispondenza di specifici eventi del flusso documentale. A titolo esemplificativo, a seguito della trasmissione di un'integrazione documentale da parte del Cittadino, può essere generata automaticamente un'attività di verifica della documentazione, assegnata all'Operatore responsabile della pratica o ad altro soggetto abilitato.

La To Do List rappresenta pertanto uno strumento essenziale di coordinamento interno, funzionale al monitoraggio delle scadenze e al mantenimento dei tempi previsti per l'istruttoria edilizia.

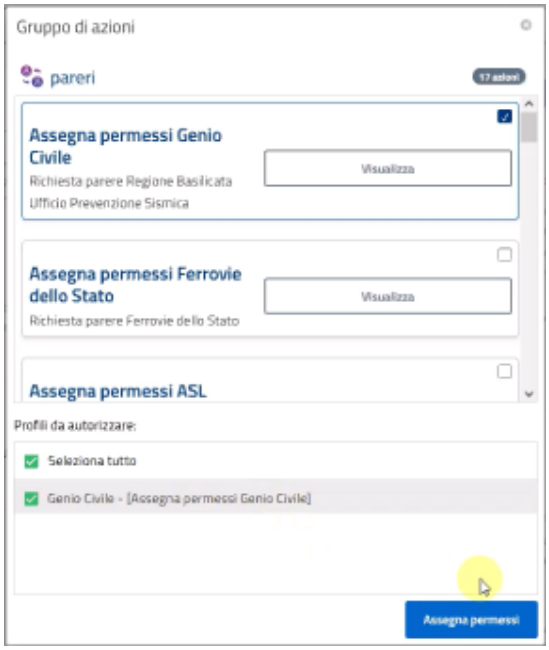
3.11 LA RICHIESTA DI PARERI DI ENTI TERZI

Nel corso del **flusso documentale** è prevista la possibilità, di richiedere pareri ad enti terzi prima di procedere con l'esito finale dell'istanza.



Una volta assegnati i permessi è possibile abilitare i profili utenti che potranno accedere alla pratica e visualizzare la documentazione necessaria a valutare il parere.

Sulla base delle abilitazioni il profilo accederà alla sola documentazione necessaria alla valutazione, salvaguardando in questo modo la privacy del richiedente.



L'ente terzo interpellato a questo punto avrà la possibilità di:

- esprimere un parere positivo;
- richiedere documentazione aggiuntiva;
- esprimere un parere negativo.

3.12 APRIRE UNA PRATICA SIS

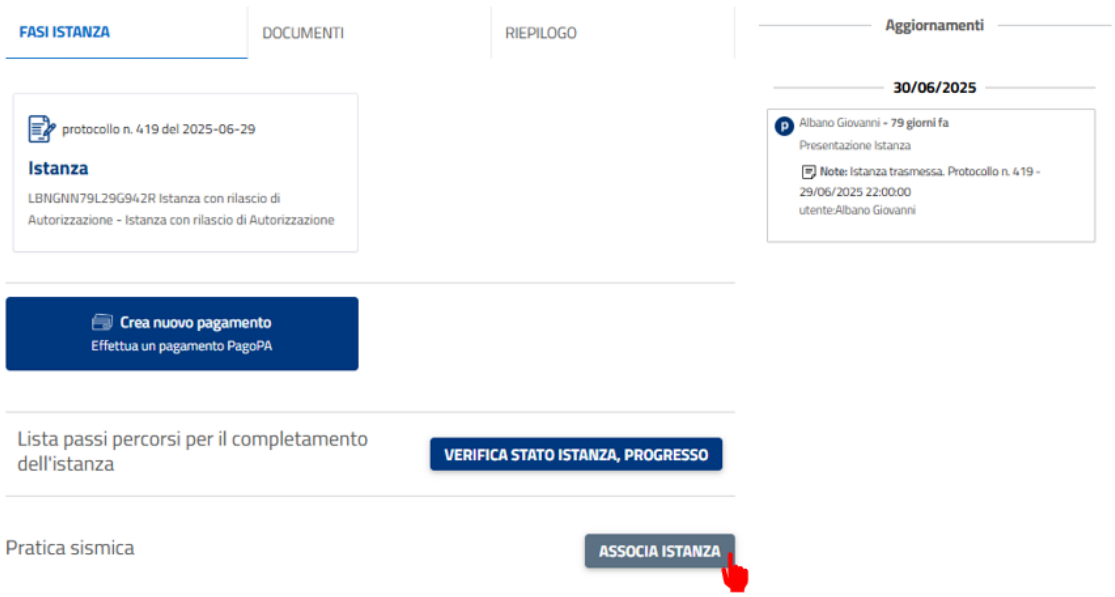
Il Portale integra un sistema di interoperabilità applicativa con il SIS – Sistema Informativo Sismico, in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia di edilizia e sicurezza strutturale.

Nei procedimenti che prevedono l'attivazione di un adempimento sismico (es. nuove costruzioni, interventi strutturali o opere che incidono sulla sicurezza statica dell'edificio), il workflow della pratica è configurato per consentire, in specifiche fasi del flusso documentale, l'apertura e la gestione del relativo fascicolo SIS.

L'integrazione è strutturata in modo tale che l'Operatore, in base allo stato della pratica e alle abilitazioni del proprio profilo, possa attivare il collegamento con il sistema SIS direttamente dall'interno dell'istanza, garantendo coerenza procedurale, tracciabilità delle operazioni e continuità dell'iter amministrativo.

L'eventuale apertura del fascicolo SIS si inserisce nel flusso come fase integrata del procedimento, senza interrompere la gestione della pratica all'interno del Portale.

Per aprire una pratica SIS basta cliccare su Associa Istanza



Una volta aperta la pratica, basta cliccare su trasmetti pratica

A questo punto abbiamo creato il fascicolo sismico con all'interno le varie istanze relative a quel intervento, con la possibilità di visualizzarle e scaricare la documentazione al suo interno.

3.12 L’ARCHIVIAZIONE

All’interno del **flusso documentale** sono previste diverse fasi che possono determinare la **conclusione** del procedimento e, di conseguenza, l’**archiviazione** della pratica.

La pratica viene considerata **archiviata** quando l’istanza risulta **definitivamente risolta**, indipendentemente dall’esito, che può essere:

- **positivo** (es. rilascio di autorizzazione / approvazione);
- **negativo** (es. diniego).

Una volta raggiunto lo stato di archiviazione:

- non sono più disponibili azioni operative sulla pratica (salvo eventuale consultazione in sola lettura, secondo permessi);
- il sistema evidenzia la condizione di pratica conclusa tramite un indicatore grafico.

In particolare, quando una pratica è **archiviata**, nella sezione **azioni pratica** viene mostrata una **banda** con la dicitura **“ARCHIVIATA”**, posizionata **in alto a destra**, come illustrato nell’immagine.

3.12 LA GESTIONE DEGLI APPUNTAMENTI

Il Portale consente agli Operatori di configurare e gestire il sistema di prenotazione degli appuntamenti attraverso funzionalità dedicate, garantendo un'organizzazione strutturata degli accessi agli uffici.

3.12.1 Configurazione degli slot disponibili

Attraverso la sezione **"Gestisci appuntamenti"**, l'Operatore può:

- definire giorni e orari di disponibilità per ciascun ufficio;
- configurare gli slot prenotabili in relazione ai singoli servizi offerti;
- aggiornare o modificare le fasce orarie in base alle esigenze organizzative.

Tale configurazione determina gli slot visibili ai Cittadini in fase di prenotazione.

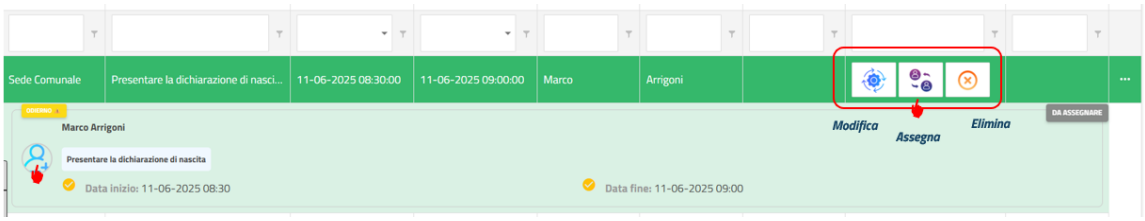
3.12.2 Gestione delle richieste ricevute

Gli appuntamenti prenotati dai Cittadini possono essere gestiti dall'Operatore tramite la funzione **"Assegna appuntamento"**, disponibile nella sezione **"Funzioni Operatore"**.

Attraverso questa funzionalità è possibile:

- assegnare l'appuntamento a un Operatore o a un ufficio specifico;
- modificare data e orario;
- annullare l'appuntamento, secondo le procedure previste.

Ogni operazione effettuata viene registrata dal sistema, garantendo tracciabilità delle modifiche e corretta gestione del calendario degli uffici.



CAPITOLO 4 - FUNZIONALITA’ AVANZATE

4.1 Digitalizzazione di una pratica cartacea

Il Portale integra strumenti avanzati finalizzati alla **digitalizzazione delle pratiche cartacee**, in coerenza con i principi del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) e con gli obiettivi di dematerializzazione e semplificazione amministrativa.

La digitalizzazione avviene mediante moduli **OCR (Optical Character Recognition)**, che consentono di trasformare i documenti cartacei scansionati in file digitali strutturati, ricercabili e correttamente archiviabili all’interno del sistema documentale. Tale processo permette l’indicizzazione automatica dei contenuti e ne facilita la consultazione, la gestione e la conservazione nel tempo.

Ove previsto, il documento digitalizzato può essere sottoscritto mediante **firma grafometrica**, acquisendo così le caratteristiche di originale digitale, nel rispetto della normativa vigente in materia di validità giuridica dei documenti informatici.

Il risultato è una gestione integralmente informatizzata delle pratiche, che consente di superare progressivamente l’archivio cartaceo, garantendo maggiore efficienza operativa, tracciabilità delle operazioni e piena integrazione nel flusso documentale del Portale.

4.2 AthenaPA – Redazione automatica di Istruttorie edilizie e Atti amministrativi

Il Portale integra **AthenaPA**, modulo di Intelligenza Artificiale dedicato alla redazione assistita di atti amministrativi e documenti istruttori edilizi

La funzionalità consente di generare automaticamente bozze strutturate di determine, delibere, ordinanze, permessi di costruire, autorizzazioni e comunicazioni di richiesta integrazioni, a partire dai dati inseriti nella pratica

Modalità di utilizzo

1. Accedere alla pratica o alla sezione di redazione atti.
2. Selezionare la tipologia di atto da generare.
3. Inserire o verificare i dati richiesti (oggetto, riferimenti normativi, importi, soggetti coinvolti, estremi di bilancio, ecc.).
4. Avviare la generazione della bozza.

Il sistema produce un testo completo, articolato nelle parti obbligatorie (intestazione, premesse, motivazione, dispositivo, sottoscrizione), conforme alla normativa vigente

AthenaPA esegue controlli automatici di coerenza (presenza degli elementi essenziali, corretta sequenza logica, richiamo degli allegati e dei riferimenti normativi) e segnala eventuali dati mancanti.

Per le pratiche edilizie, il modulo può generare automaticamente comunicazioni istruttorie (es. richiesta integrazioni) sulla base della documentazione caricata e dello stato del procedimento

L'Operatore mantiene in ogni caso il controllo finale: la bozza generata è modificabile prima della sottoscrizione digitale e dell'invio.

AthenaPA rappresenta uno strumento di supporto operativo che consente di ridurre i tempi di redazione, standardizzare gli atti e migliorare la qualità formale e sostanziale della documentazione amministrativa.

CAPITOLO 5 - CONFIGURAZIONE DI UN WORKFLOW

5.1 Workflow documentale

5.1.1 Workflow

Ogni servizio di presentazione delle istanze presente sul portale, funziona attraverso un flusso ordinato di documenti o workflow documentale.

Per workflow documentale, si intende quell'insieme di azioni, documenti, comunicazioni, che si susseguono e creano le fasi del flusso che porteranno ad un esito positivo o negativo dell'istanza e quindi alla sua archiviazione.

Ogni passaggio, ogni flusso, ampliabile e modificabile.

5.1.2 Gestione dei flussi

Per accedere ai menu di modifica dei flussi è necessario utilizzare il link: **sif.regione.basilicata.it/addmodifyflusso -** accesso alla schermata di caricamento e gestione dei flussi, qui puoi gestire i flussi creati, duplicarli e crearne di nuovi

5.1.3 Che cos'è un flusso?

Per **flusso** si intende l'insieme strutturato e sequenziale delle **azioni** necessarie a condurre un'istanza verso un **esito finale**, positivo o negativo.
Il flusso definisce le **fasi operative**, le **interazioni** e le **responsabilità** che coinvolgono uno o più profili utente nel corso dell'iter procedimentale, includendo eventuali comunicazioni e passaggi intermedi obbligatori.

Un flusso può prevedere, a seconda della tipologia di procedimento e delle casistiche applicabili:

- **richieste di documentazione** al Cittadino;
- produzione e gestione di **verbali**, **autorizzazioni**, **dinieghi**, **allegati** e altri atti istruttori;

- ricezione di **documenti di risposta** da parte del Cittadino o di altri Operatori coinvolti;
- invio di **comunicazioni** a Cittadini, Operatori o altri soggetti abilitati;
- **abilitazione di ulteriori utenti o profili esterni** (es. Carabinieri, Enti terzi) a intervenire nel flusso, per la consultazione della documentazione e/o l'espressione di pareri.

Ogni flusso è caratterizzato da:

- un **punto di inizio (START)**, che coincide con l'avvio del procedimento o di una specifica fase;

- un **punto di conclusione (END)**, che rappresenta il completamento del flusso e la definizione di un risultato intermedio o finale.

Al termine di un flusso, può essere necessario avviarne uno **successivo**, al fine di rendere il processo documentale più modulare e snello. I flussi possono quindi essere **concatenati**, creando una catena logica di processi.

Esempio di concatenazione dei flussi:

- **Flusso 1**: START (presentazione istanza) → END (rilascio autorizzazione)

- **Flusso 2**: START (rilascio autorizzazione) → END (comunicazione di ultimazione dei lavori)

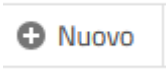
In base alle scelte effettuate dagli utenti e alle condizioni che si verificano durante l'iter, possono inoltre essere attivati **flussi alternativi o paralleli**, in qualsiasi momento del procedimento, quali ad esempio:

- richieste di **annullamento** dell'istanza;
- richieste di **parere a enti esterni**;
- rilascio di **autorizzazioni da parte di enti terzi**;
- ulteriori flussi specifici previsti dalla normativa o dal procedimento.

5.2 Gestione dei flussi

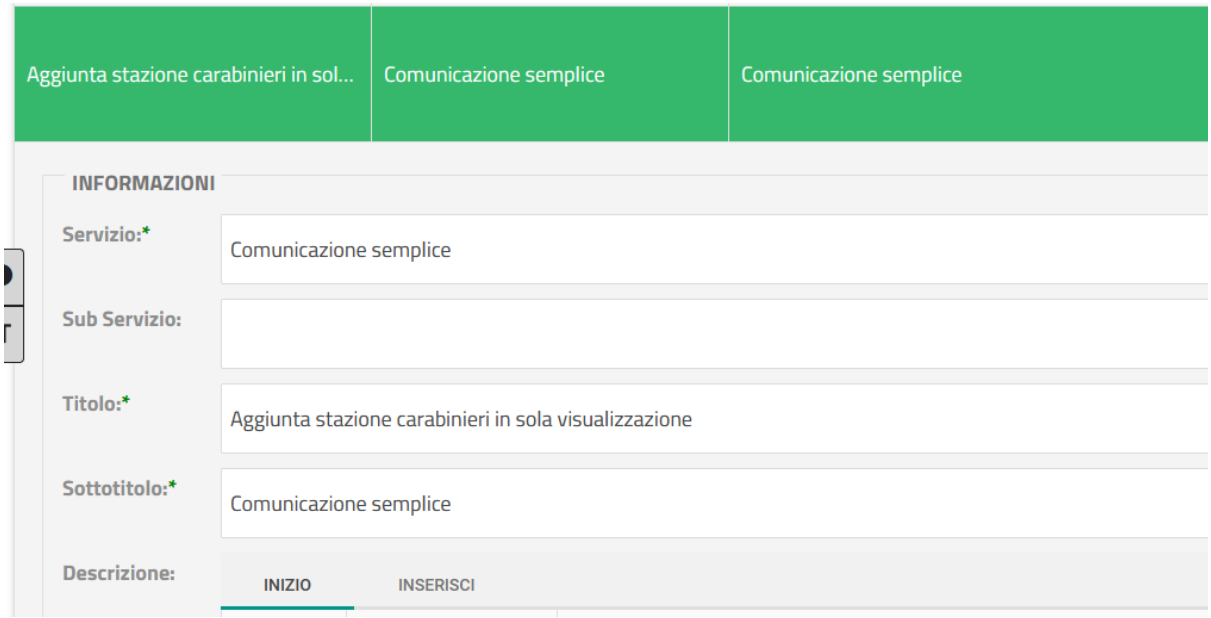
5.2.1 Aggiungere o modificare un flusso

Vai su /add modify flusso

Clicca su  o su

Inserisci i dati richiesti

- Servizio - indicare a quale servizio deve essere collegato il flusso
- Sub Servizio - indicare eventualmente il sottoservizio
- Titolo, Sottotitolo e descrizione
- Salva



5.3.1 Duplicare un flusso

Una volta creato un flusso, c'è la possibilità di duplicarlo cliccando su "DUPLICA"

5.4 Creare o modificare il workflow di un flusso

5.4.1 Creazione e modifica di un workflow

Per **creare** o **modificare** il workflow documentale associato a un servizio, accedere alla sezione dedicata tramite il percorso:

- **/addmodifyflusso**

Procedura operativa

1. Accedere alla pagina **/addmodifyflusso**.
2. **Selezionare** il flusso da creare o modificare.
3. Fare clic su **“Vai al flusso”** per aprire l’editor.

5.4.2 Concetti fondamentali per la gestione dei flussi

Collegamento con l’istanza

Ogni **flusso** è sempre associato a una **istanza di partenza**, che rappresenta l’evento iniziale dell’iter (START) e definisce il contesto del procedimento.

Struttura grafica e logica

L’area di configurazione del workflow è basata su una rappresentazione **a nodi**:

- ogni elemento rappresenta una **azione** (step);

- le azioni sono collegate tramite **frecce**, che indicano la **direzione** e la **sequenza** del processo;

- L'insieme delle azioni costituisce l'iter documentale che conduce l'istanza verso il suo esito.

Start ed End

Ogni workflow è delimitato da due punti fissi:

- **START**: avvio del flusso;
- **END**: conclusione del flusso.

Il percorso per passare da **START** a **END** può variare in base alle regole del procedimento e alle necessità documentali (es. casistiche diverse, richieste di integrazione, pareri esterni, ecc.).

5.4.3 Regole di avanzamento e progettazione del flusso

- Il flusso procede in modo **progressivo**: ogni azione abilita la successiva, guidando "step by step" verso l'esito dell'istanza.

- È possibile prevedere **ripetizioni** di alcune attività configurando nuove azioni (ad esempio più richieste di integrazione in momenti differenti).

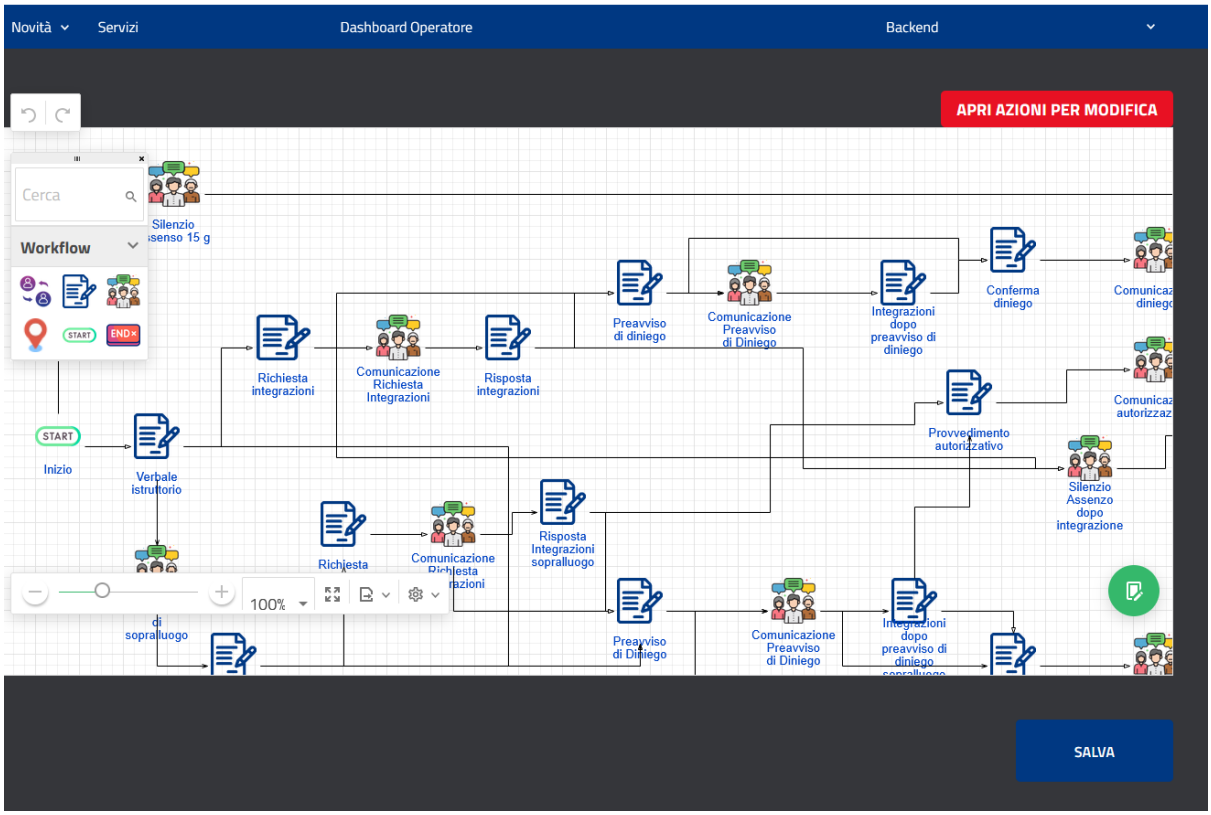
- Non è invece previsto il ritorno a uno **step precedente** per "recuperare" un'azione già superata o già eseguita: la logica del flusso è orientata all'avanzamento e alla tracciabilità.

Per questo motivo, nella progettazione di ciascuna sezione del workflow è fondamentale:

- identificare le **necessità** del procedimento (quali documenti e quali verifiche servono);

- prevedere tutte le **variabili** e i possibili **rami** del percorso (es. esito positivo/negativo, integrazioni, pareri, eccezioni);

- modellare correttamente i punti in cui l'utente o l'operatore devono essere informati o devono intervenire.



5.5.4 Tipologie di azioni configurabili nel flusso

Come mostrato nell'editor (immagine di riferimento), il workflow può essere costruito concatenando e diramando diverse tipologie di azioni. In particolare è possibile configurare in sequenza:

-

- **START**, indica l'inizio del flusso attuale, solitamente il primo flusso parte dall'Istanza, poi gli altri dalla fine del flusso precedente
- - **DOCUMENTO** (Può essere rivolto al comune, all'operatore, al cittadino), può contenere 1 solo documento oppure 1 documento più X allegati da scaricare
- - **COMUNICAZIONI** - nodo del flusso dove è possibile inviare comunicazioni (Può essere rivolto al comune, all'operatore, al cittadino, ad enti esterni), via SMS, Mail , PEC, Applo

- - **AZIONE UTENTE** - definisce un utente che interviene nel flusso cosa può fare, che documenti può vedere o scaricare, e come interviene nel workflow
- - **GEOGRAFICO** - Per alcune pratiche può essere necessario inserire dei dati geografici su mappa
- - **FINE DEL FLUSSO** - Questo può archiviare la pratica, oppure essere l'inizio del flusso successivo

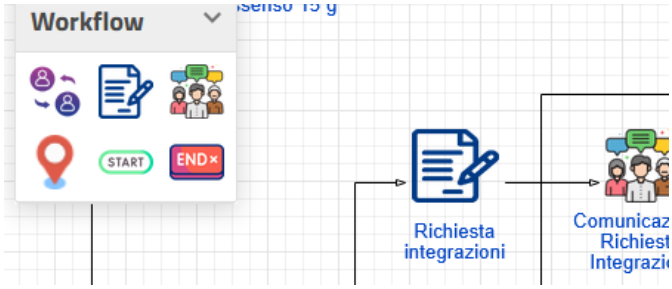
Questi elementi, opportunamente configurati e collegati tra loro, definiscono l'intero iter dell'istanza e determinano il comportamento del sistema nelle diverse casistiche operative previste dal procedimento.

All'interno di uno stesso procedimento possono coesistere più flussi documentali interconnessi, che possono:

- intervenire in serie, attivandosi automaticamente al completamento del flusso precedente;
- essere attivati dinamicamente in funzione di specifiche azioni effettuate dall'Operatore o dal Cittadino

5.4.5 Inserire una nuova azione nel flusso

Per inserire una nuova azione nel flusso è sufficiente trascinare l'azione, dall'elenco in alto a destra, all'interno del flusso e successivamente collegarla ad uno step precedente o ad uno successivo.

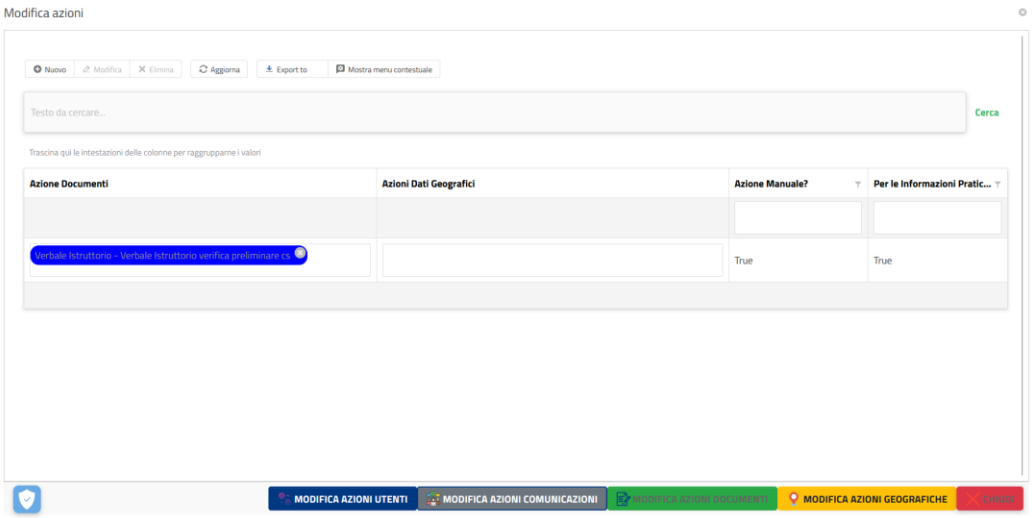


Alla fine del procedimento è necessario salvare le modifiche attraverso il tasto SALVA

5.4.6 Modificare o configurare un'azione nel flusso

Per entrare nel menu di configurazione di un'azione del flusso, è necessario cliccare sulla card dell'azione e selezionare in alto a destra "APRI AZIONI PER MODIFICA"

Si aprirà il menu riguardante tutte le configurazioni relative alle configurazioni delle azioni:



5.4.7 Configurazione generica delle azioni flusso

Una volta **definite e inserite le azioni** che compongono il flusso, è necessario procedere alla **configurazione dei parametri di gestione** delle singole componenti del workflow.

Tale configurazione avviene tramite il **menu di dettaglio** disponibile **al di sotto del menu principale di configurazione del flusso**.
Da questa sezione è possibile impostare e personalizzare il comportamento operativo di ciascuna azione, definendo le regole che ne disciplinano l'esecuzione all'interno dell'iter documentale.

In particolare, il menu di gestione consente di:

- specificare le **modalità di attivazione** delle singole azioni;
- definire i **ruoli e i profili** autorizzati a intervenire;
- configurare eventuali **vincoli**, **dipendenze** e condizioni di avanzamento;
- associare **documenti**, **comunicazioni**, **abilitazioni** o **dati geografici** all'azione selezionata.

La corretta impostazione di questi parametri è fondamentale per garantire la **coerenza del flusso**, il rispetto delle regole procedurali e il corretto avanzamento dell'istanza fino alla sua conclusione.

All'interno di ciascuno di questi **menu di configurazione** è possibile **definire nel dettaglio** il comportamento di ogni **azione** presente nel flusso documentale.

5.4.8 Modifica delle AZIONI UTENTI

La funzione Modifica azioni utenti consente di configurare e aggiornare le azioni disponibili per i diversi profili utente all'interno del flusso documentale, definendo in modo puntuale permessi, visibilità e operatività (documenti, fasi, comunicazioni, geografico)

5.4.9 Assegnazione di una nuova azione utente

Per creare e assegnare una nuova azione/permesso utente, seguire i passaggi seguenti:

1. Accedere al menu Modifica azioni utenti.

2. Selezionare Nuovo per creare una nuova configurazione, oppure Modifica per aggiornare una configurazione esistente.

3. Nel campo Titolo, inserire una descrizione significativa (es. nome del ruolo o tipologia di utente da autorizzare).

4. Nel campo Profili da autorizzare, selezionare il profilo (o i profili) a cui assegnare l'azione.

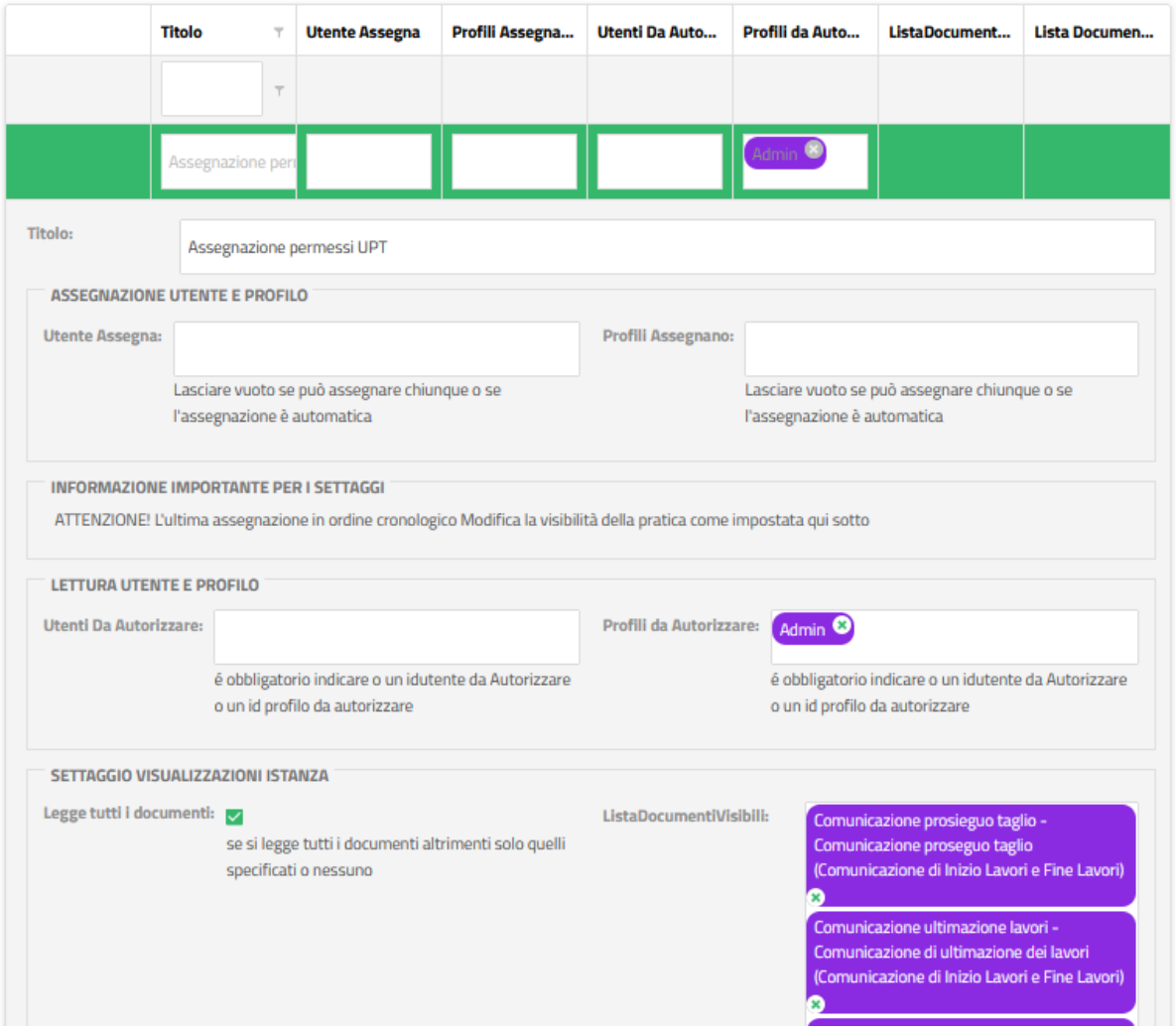
5. Configurare la visibilità dei documenti:

    - impostare quali documenti il profilo deve visualizzare;

    - impostare quali documenti il profilo può caricare.

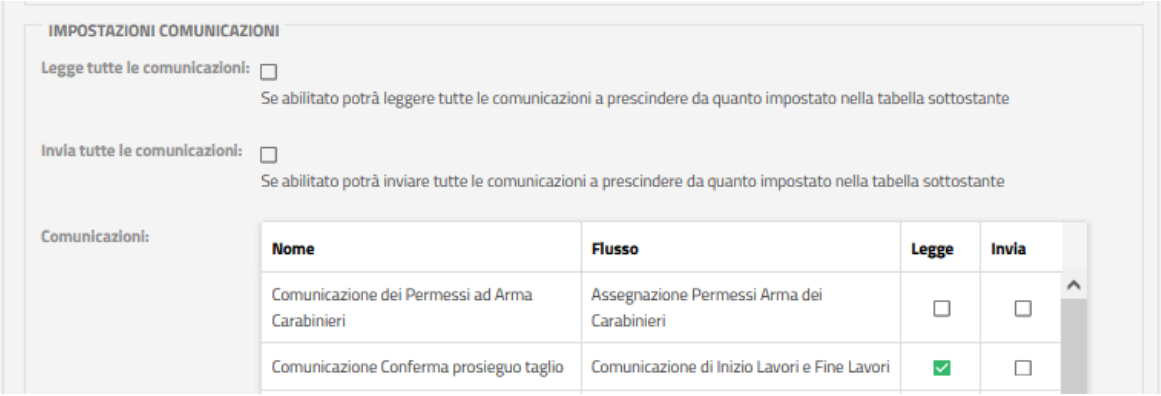
6. Configurare la visibilità delle fasi del flusso:

    - selezionare quali fasi del flusso l'utente può vedere.



7. Nella sezione Impostazioni comunicazioni, definire:
    - quali comunicazioni l’utente può visualizzare;
    - quali comunicazioni l’utente può inviare (se previsto).

8. Impostare se l'utente può visualizzare e/o creare un Geografico.



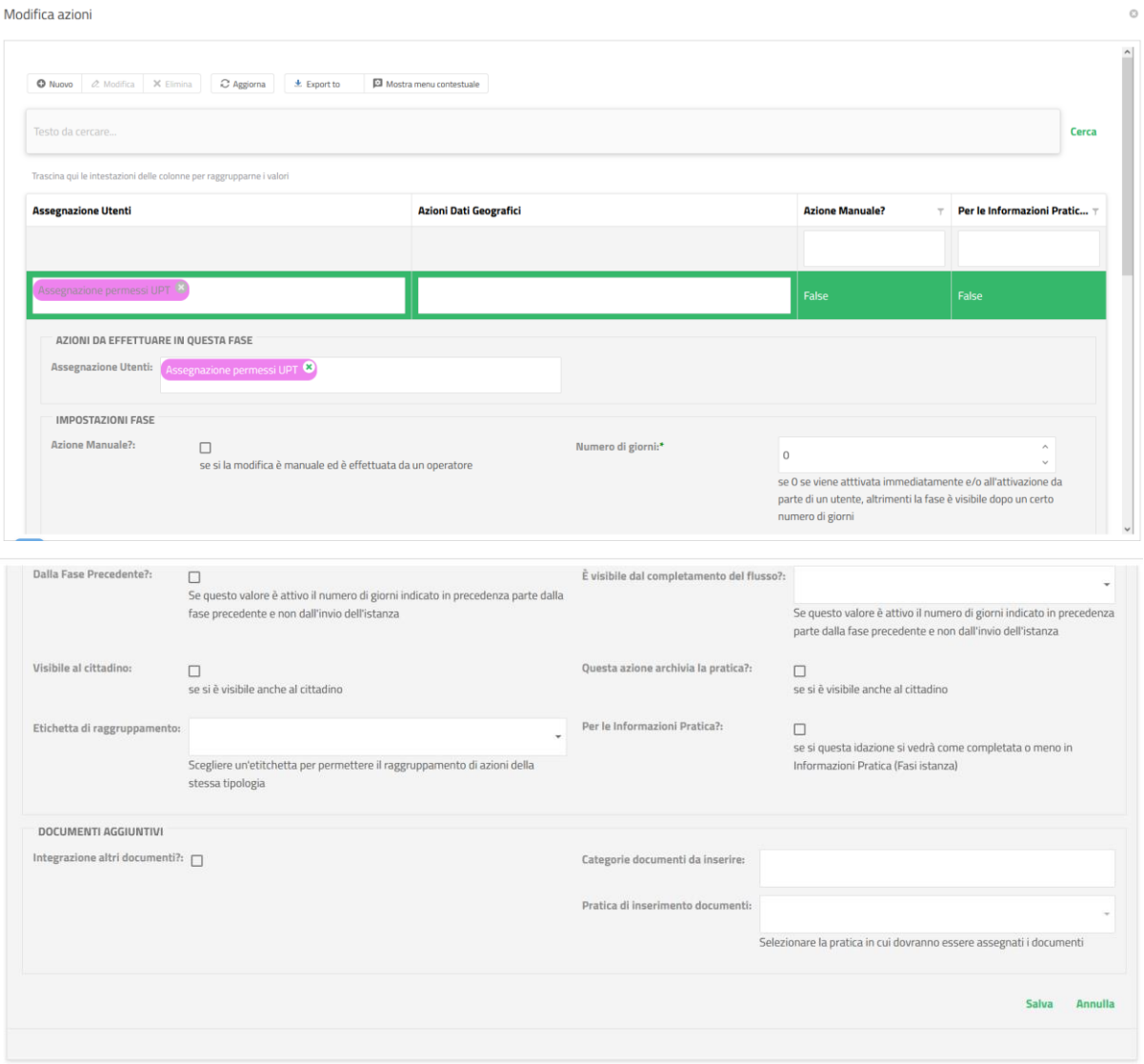
9. Salvare le impostazioni.

10. Richiamare la configurazione appena creata all'interno del menu Modifica azioni del flusso, associandola alla specifica azione prevista.

5.4.10 Menu "Modifica azioni" (parametri dell'azione nel flusso)

Il menu Modifica azioni rappresenta una configurazione generale che definisce le proprietà operative della singola azione all'interno del workflow. In particolare permette di impostare:

- se l'azione è automatica o manuale;
- il numero di giorni dopo il quale l'azione diventa attiva;
- la dipendenza da una fase precedente (e l'eventuale collegamento a quale fase);
- se l'azione è visibile al Cittadino;
- se l'azione comporta l'archiviazione della pratica;
- se l'azione appartiene a un raggruppamento di azioni



Una volta completata la compilazione di tutti i campi, è possibile salvare la configurazione e rendere l'azione attiva secondo i parametri definiti.

5.4.11 Aggiungere o modificare un'AZIONE DOCUMENTO

Per **Azione Documento** si intende una **fase specifica del flusso documentale** nella quale un utente abilitato (**Cittadino** o **Operatore**) può **caricare uno o più documenti** come parte integrante dell'iter procedurale.

L'Azione Documento rappresenta quindi uno **step formale del flusso**, necessario per il proseguimento della pratica o per la definizione dell'esito.

Finalità dell'Azione Documento

L'Azione Documento consente di:

- acquisire documentazione obbligatoria o facoltativa;
- gestire integrazioni documentali richieste durante l'istruttoria
- raccogliere atti prodotti dall'Operatore (es. verbali, autorizzazioni, dinieghi);
- garantire la **tracciabilità** e la **correttezza** del flusso documentale.

Creazione o modifica di un'azione documento

Durante la **creazione** o **modifica** di un'Azione Documento è possibile definire:

- il **profilo utente** autorizzato al caricamento (Cittadino e/o Operatore);
- la **tipologia di documento** da caricare;
- l'eventuale **obbligatorietà** del documento ai fini dell'avanzamento del flusso;
- la **visibilità** del documento per gli altri profili coinvolti;
- il collegamento dell'azione a una specifica **fase del flusso**.

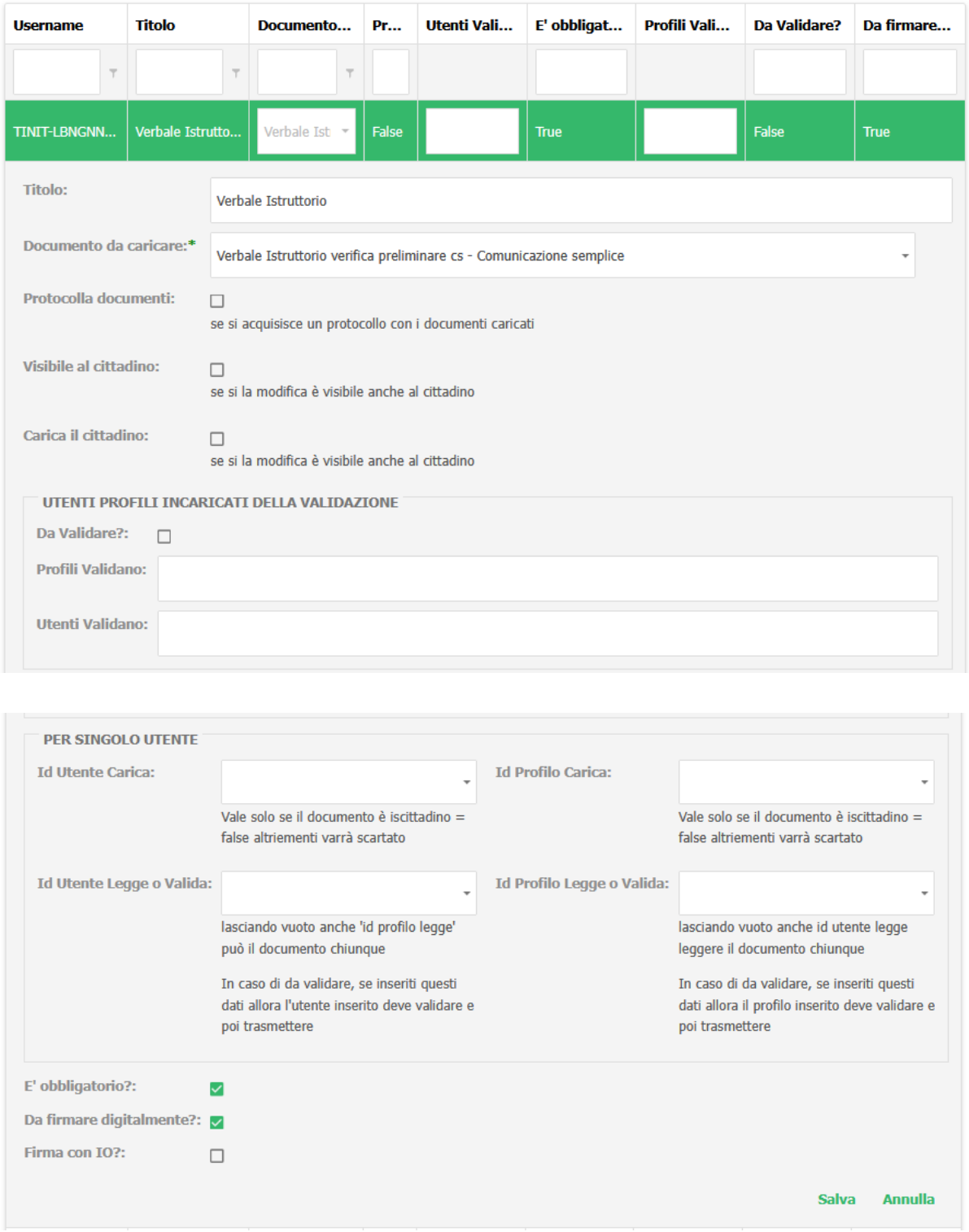
Una volta configurata e salvata, l'Azione Documento diventa parte integrante del workflow e viene attivata automaticamente dal sistema quando il flusso raggiunge la fase corrispondente.

Per creare una nuova azione documento o modificarne una esistente è necessario utilizzare la funzione "**MODIFICA AZIONI DOCUMENTI**" nel menu "**APRI AZIONI**

PER MODIFICA” presente all’interno del menu per la creazione del flusso.

Per aggiungere o modificare un documento associato a un’**Azione Documenti**, procedere come segue:

1. Accedere al menu **Modifica azioni documenti**.
2. Compilare il campo **Titolo** e selezionare il **documento/modello** da associare.
3. Impostare se il documento deve essere **protocollato**.
4. Definire la **visibilità al Cittadino** (documento visibile / non visibile).
5. Indicare se il documento deve essere **caricato dal Cittadino** (in alternativa sarà prodotto/caricato dall’Operatore).
6. Specificare se è richiesta la **validazione** del documento da parte di **altri profili** (es. Operatore, ente esterno).
7. Impostare la natura del documento:
    - **Obbligatorio**
    - **Facoltativo**.
8. Definire il requisito di firma:
    - se è necessaria la **firma digitale**;
    - se è necessaria la **firma con IO**
9. Fare clic su **Salva** per registrare la configurazione.


Username
Titolo
Documento...
Pr...
Utenti Vali...
E' obbligat...
Profili Vali...
Da Validare?
Da firmare...
TINIT-LBNGNN...
Verbale Istrutto...
Verbale Ist
False
True
False
True
Titolo:
Verbale Istruttorio
Documento da caricare:*
Verbale Istruttorio verifica preliminare cs - Comunicazione semplice
Protocolla documenti:
se si acquisisce un protocollo con i documenti caricati
Visibile al cittadino:
se si la modifica è visibile anche al cittadino
Carica il cittadino:
se si la modifica è visibile anche al cittadino
UTENTI PROFILI INCARICATI DELLA VALIDAZIONE
Da Validare?:
Profili Validano:
Utenti Validano:
PER SINGOLO UTENTE
Id Utente Carica:
Vale solo se il documento è iscittadino = false altriementi varrà scartato
Id Profilo Carica:
Vale solo se il documento è iscittadino = false altriementi varrà scartato
Id Utente Legge o Valida:
lasciando vuoto anche 'id profilo legge' può il documento chiunque
In caso di da validare, se inseriti questi dati allora l'utente inserito deve validare e poi trasmettere
Id Profilo Legge o Valida:
lasciando vuoto anche id utente legge leggere il documento chiunque
In caso di da validare, se inseriti questi dati allora il profilo inserito deve validare e poi trasmettere
E' obbligatorio?:
Da firmare digitalmente?:
Firma con IO?:
Salva
Annulla

5.4.12 Associazione del documento all’Azione Documenti

Dopo il salvataggio, il documento deve essere **richiamato** all’interno della specifica **Azione Documenti** del flusso.

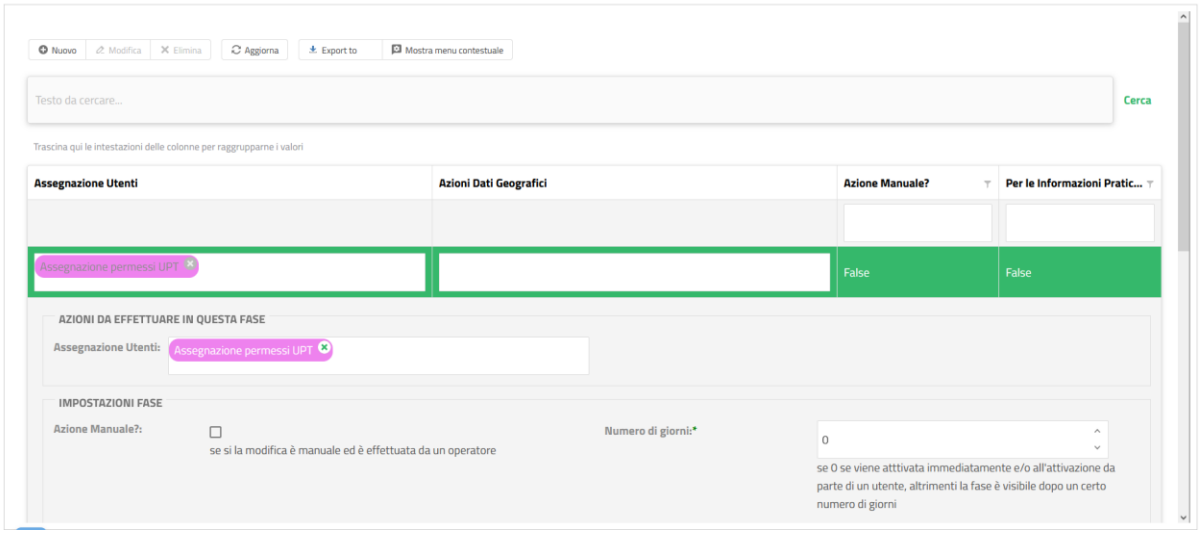
Nel caso in cui l’azione preveda più documenti, è possibile associare **più elementi** alla stessa azione, mantenendo per ciascuno le rispettive regole (obbligatorietà, firma, validazione, visibilità, ecc.).

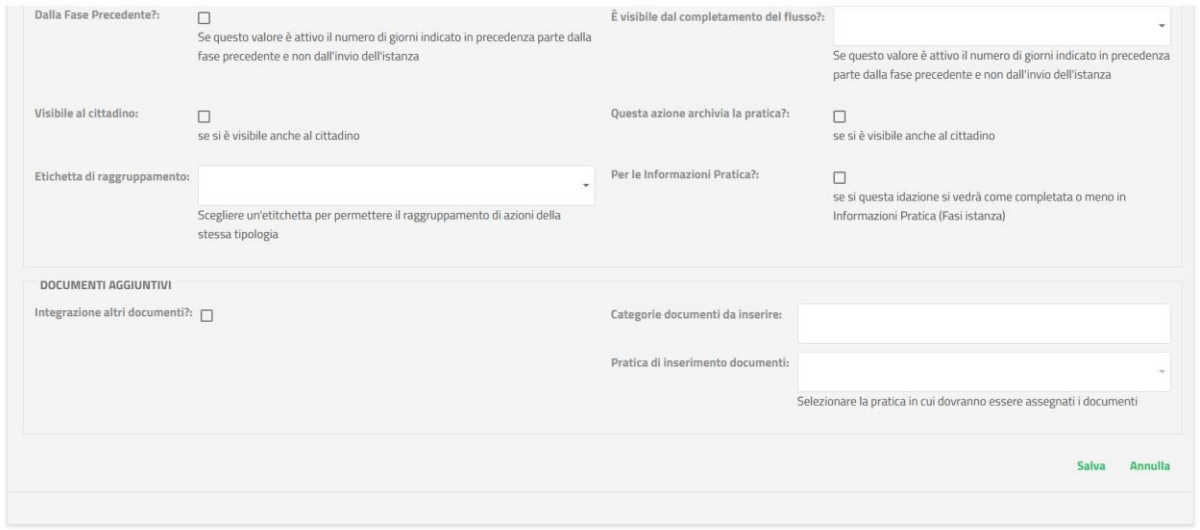
Il menu Modifica azioni rappresenta una configurazione generale che definisce le proprietà operative della singola azione all’interno del workflow.

In particolare permette di impostare:

- se l’azione è automatica o manuale;
- il numero di giorni dopo il quale l’azione diventa attiva;
- la dipendenza da una fase precedente (e l’eventuale collegamento a quale fase);
- se l’azione è visibile al Cittadino;
- se l’azione comporta l’archiviazione della pratica;
- se l’azione appartiene a un raggruppamento di azioni

Modifica azioni





5.4.13 Aggiungere o modificare una fase “Comunicazione”

La fase **Comunicazione** rappresenta uno **step del flusso documentale** dedicato all’invio di messaggi informativi o formali agli utenti coinvolti (Cittadino, Operatori, profili esterni), al fine di notificare eventi, richiedere azioni o coordinare attività operative.

Finalità della fase Comunicazione

La fase Comunicazione consente di:

- informare il Cittadino sull’avanzamento della pratica;
- trasmettere richieste operative (es. integrazioni, appuntamenti, sopralluoghi);
- inviare esiti intermedi o finali del procedimento;
- supportare attività extra-flusso che richiedono tracciabilità e notifica ufficiale.
- trasmettere comunicazioni in modo automatico o manuale

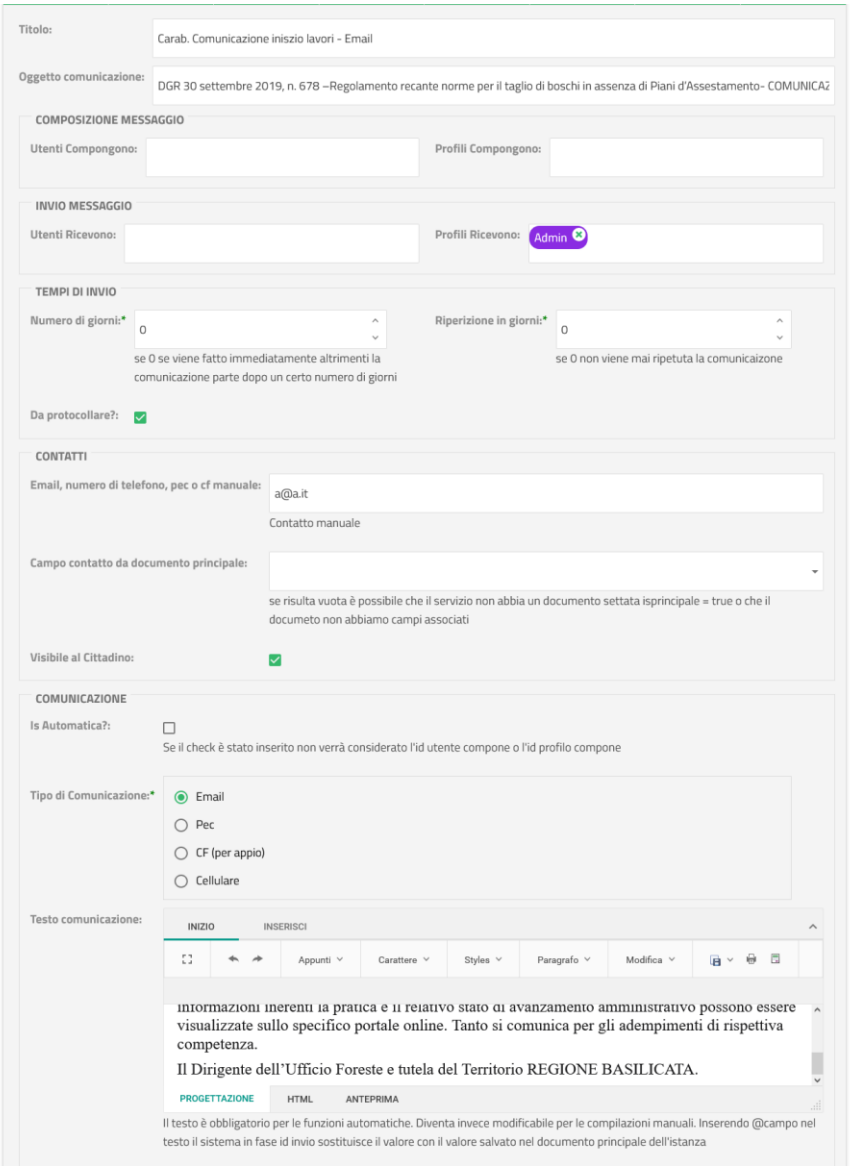
Per aggiungere o modificare un'AZIONE COMUNICAZIONE all’interno del flusso è necessario seguire i seguenti step accedendo al menu **MODIFICA AZIONI COMUNICAZIONI**

1. Accedi al menu modifica azioni comunicazioni
2. Cliccare su nuovo o su modifica a seconda dei casi
3. Impostare TITOLO
4. Impostare OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE
5. Selezionare quali sono i profili che Compongono e ricevono il messaggio
6. Indicare i tempi di invio e se la comunicazione è da protocollare
7. Indicare il campo del documento o il contatto per l’invio della comunicazione
8. Indicare la tipologia di comunicazione (EMAIL, PERC, APPIO o CELLULARE)
9. Redigere il testo della comunicazione
10. Salva il processo
11. Come per le altre azioni è necessario richiamare la comunicazione ricreata all’interno delle fasi della comunicazione

Nel caso in cui l'azione preveda più comunicazioni, è possibile associare **più elementi** alla stessa azione, mantenendo per ciascuno le rispettive regole.
Il menu Modifica azioni definisce le proprietà operative della singola azione all'interno del workflow.

In particolare permette di impostare:

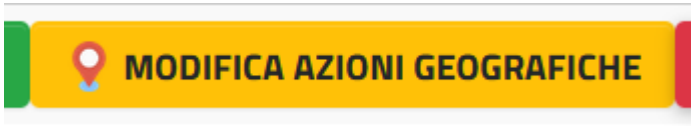
- se l'azione è automatica o manuale;
- il numero di giorni dopo il quale l'azione diventa attiva;
- se l'azione è visibile al Cittadino;
- se l'azione comporta l'archiviazione della pratica;
- se l'azione appartiene a un raggruppamento di azioni



5.4.14 Aggiungere o modificare una fase “Geografico”

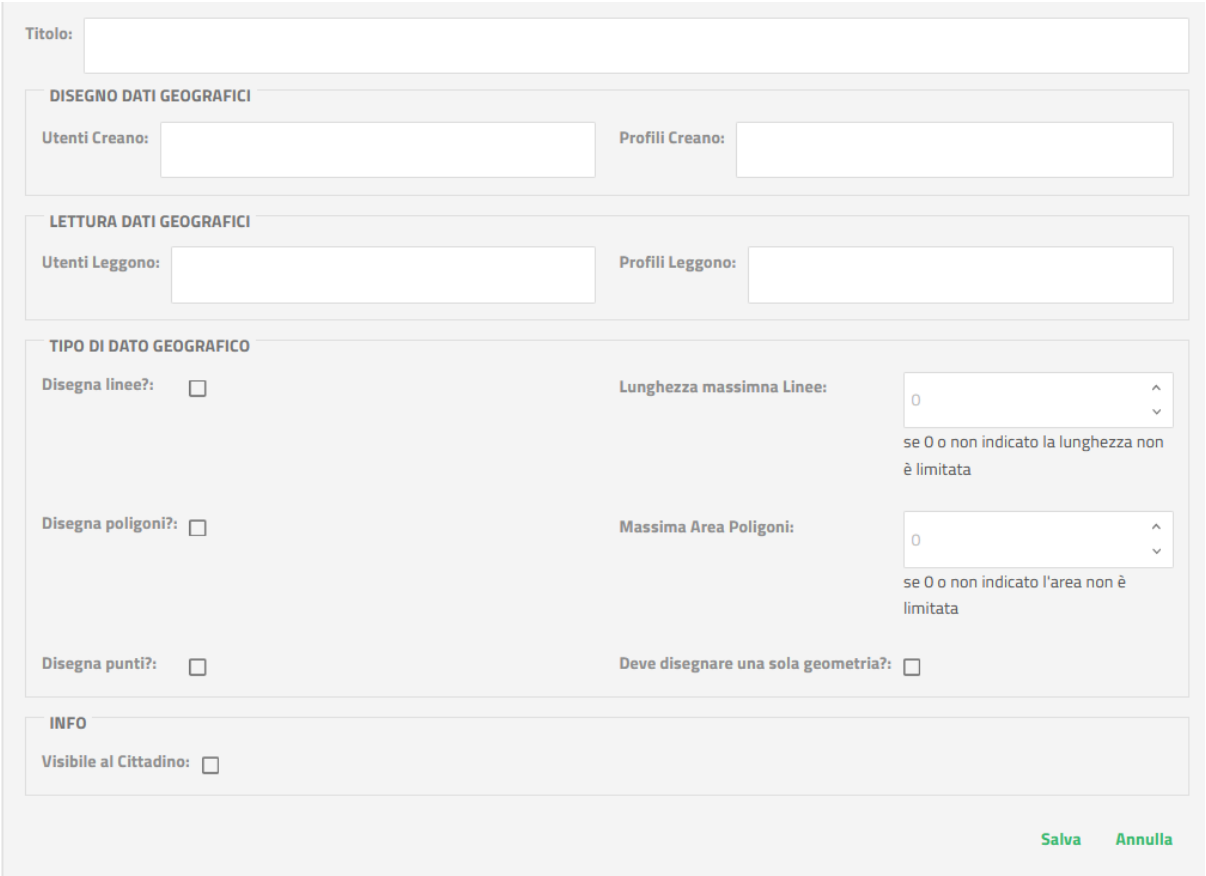
Attraverso l’aggiunta di una fase “Geografico” è possibile dare la possibilità a cittadino o all’operatore a seconda dei casi, di poter segnare l’area geografica interessata all’oggetto dell’istanza.

All’interno del flusso per impostare il Geografico è necessario selezionare il menu **MODIFICA AZIONI GEOGRAFICHE**



Per configurare un'azione GEOGRAFICO è necessario seguire i seguenti step:

1. Accedi al menu “MODIFICA AZIONI GEOGRAFICHE”
2. Selezionare nuovo per aggiungere una nuova azione, selezionare modifica per modificare le proprietà di una esistente



3. impostare il TITOLO del geografico
4. Selezionare quali utenti possono creare il geografico e quali Leggono il geografico
5. Selezionare le impostazioni relative al poligono da creare all'interno del geografico
6. Indicare se è un'azione visibile al cittadino
7. Come per le altre azioni è necessario richiamare la il geografico creato all'interno delle fasi della comunicazione nel menu Modifica azioni

Il menu Modifica azioni definisce le proprietà operative della singola azione all'interno del workflow.

In particolare permette di impostare:

- se l'azione è automatica o manuale;
- il numero di giorni dopo il quale l'azione diventa attiva;
- se l'azione è visibile al Cittadino;
- se l'azione comporta l'archiviazione della pratica;

wemapp
SERVIZI PER LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

CONTATTI

+39 0971 1746826
wemapp@pec.it
commerciale@wemapp.eu
www.wemapp.ai