



Regione Lombardia

PIATTAFORMA PROCEDIMENTI

MANUALE ALL'UTILIZZO DELLA PROCEDURA DI REGISTRAZIONE E PROFILAZIONE UTENTE





Indice del documento

1	INTROL	UZIONE	5
	1.1 Sco	OPO E CAMPO DI APPLICAZIONE	5
	1.2 Cor	VTATTI UTILI	5
	1.3 Cor	PYRIGHT	5
	1.4 ACF	ONIMI E DEFINIZIONI	5
	1.5 FOF	MALISMI UTILIZZATI	6
2	ACCES	SO ALLA PIATTAFORMA PROCEDIMENTI	7
	2.1 INT	RODUZIONE E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO	7
	2.2 Acc	ESSO AI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA PROCEDIMENTI	7
	2.2.1	Menù di navigazione	8
	2.2.2	Ambiti	8
	2.2.3	Notizie e avvisi	9
	2.2.4	Ricerca servizio	10
	2.2.5	Accesso area riservata	10
	2.3 Au1	ENTICAZIONE UTENTE GIÀ REGISTRATO	12
	2.4 REG	SISTRAZIONE DI UN NUOVO UTENTE	13
	2.5 La l	HOME PAGE UTENTE	15
	2.6 Acc	ESSO AI SERVIZI	16
	2.7 CR	AZIONE GUIDATA DI UN NUOVO PROFILO	17
	2.8 PR	OFILAZIONE DI UN UTENTE COME SOGGETTO PRIVATO	21
	2.8.1	Profilazione di un Soggetto Privato – Cittadino o Impresa	
	2.8.2	Profilazione di un Soggetto Privato – Intermediario	
	2.9 PR	OFILAZIONE DI UN UTENTE COME SOGGETTO PUBBLICO	39
	2.9.1	Note preliminari: Atto di adesione	
	2.10 PR	FILAZIONE DI UN SOGGETTO PUBBLICO E ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE	46
	2.10.1	Note introduttive	46
	2.10.2	Adesione di un Ente alla piattaforma Procedimenti	
	2.10.3	Responsabile dell'Ente abilita gli utenti responsabili dei servizi applicativi	54
	2.10.4	Responsabile dell'Ente abilita i referenti degli applicativi	58
3	GESTIC	NE DEGLI UTENTI	62
	3.1 PRE	MESSA	62
	3.1.1	Procedura di abilitazione utenti	62





Indice delle figure

Figura 1 Home Page della piattaforma procedimenti	7
Figura 2 Home Page: menù di navigazione	8
Figura 3 Home Page: Ambiti	9
Figura 4 Notizie e Avvisi	g
Figura 5 Ricerca servizio per argomento	10
Figura 6 Fasi per l'accesso ai servizi applicativi della piattaforma Procedimenti	10
Figura 7 Area della Home Page dedicata all'accesso alla piattaforma	11
Figura 8 Modalità di autenticazione	
Figura 9 Home Page utente già registrato	
Figura 10 Autenticazione tramite IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA" (SPID)	14
Figura 11 Autenticazione tramite TS-CNS: scelta certificato	
Figura 12 Elenco dei servizi associati al primo accesso	
Figura 13 Elenco servizi agli accessi successivi al primo	
Figura 14 Accesso a un servizio (1/2)	
Figura 15 Accesso a un servizio in base al profilo utente (2/2)	
Figura 16 Accesso a un servizio con profilo ENTE (1/2)	
Figura 17 Accesso a un servizio con profilo ENTE (2/2)	
Figura 18 Modifica profilo	
Figura 19 Informativa privacy	
Figura 20 Crea profilo	
Figura 21 Wizard creazione del profilo	
Figura 22 Macrocategorie Soggetto Privato	
Figura 23 Macrocategorie Soggetto Pubblico	
Figura 24 Riepilogo creazione profilo Cittadino/Impresa	
Figura 25 Conclusione del processo di creazione del profilo Cittadino/Impresa	
Figura 26 Lista profili: Cittadino/Impresa	
Figura 27 Servizi attivati per profilazione di un cittadino o Impresa	
Figura 28 Profilazione di un intermediario: selezione della categoria	
Figura 29 Profilazione di un intermediario: selezione dell'intermediario	
Figura 30 Profilazione di un intermediario: informazioni sull'intermediario	
Figura 31 Profilazione di un intermediario: selezione ufficio intermediario	
Figura 32 Profilazione di un intermediario: creazione nuovo ufficio	
Figura 33 Creazione di un nuovo intermediario - riepilogo	
Figura 34 Abilitazione servizio a un profilo (1/2)	
Figura 35 Abilitazione servizio a un profilo (2/2)	
Figura 36 Abilitazione servizi a un profilo: salvataggio	
Figura 37 Messaggio di avvenuta richiesta di abilitazione servizi	
Figura 38 Email di richiesta di abilitazione	
Figura 39 Email di conferma della richiesta di abilitazione	
Figura 40 Identificazione dell'anagrafica di un intermediario	
Figura 41 Creazione nuovo intermediario – Inserimento dati Ragione Sociale	
Figura 42 Creazione nuovo Intermediario - Ufficio (1/2)	
Figura 43 Creazione nuovo Intermediario – Ufficio (2/2)	
Figura 44 Creazione nuovo Intermediario – Visualizzazione Ufficio nell'elenco (1/2)	
Figura 45 Creazione nuovo Intermediario – Visualizzazione dettagli Ufficio (2/2)	
Figura 46 Abilitazione di un intermediario ai servizi della piattaforma Procedimenti	
Figura 47 Abilitazione Responsabile Intermediario	
Figura 48 Conclusione positiva della richiesta di una nuova profilazione	
Figura 49 Responsabile intermediari: gestione utenti (1/2)	
Figura 50 Gestione utenti: filtri	
Figura 50 Gestione degli utenti elenco abilitazioni	
Figura 51 Gestione degli uteriti elerico abilitazioni	
Figura 52 Profilazione di un soggetto pubblico	
Figura 53 Profilazione di un soggetto pubblico come provincia	
r igura 54 r romazione di un soggetto pubblico come provincia	40





Figura 55 Profilazione di un soggetto pubblico come provincia: selezione ufficio	40
Figura 56 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: riepilogo	41
Figura 57 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: abilitazione servizi	41
Figura 58 Accettazione Condizioni generali di utilizzo	42
Figura 59 Messaggio di avvenuta richiesta di profilazione	42
Figura 60 Nuovo profilo disponibile nella lista profili	43
Figura 61 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: Servizi	
Figura 62 Abilitazione servizi a un profilo soggetto pubblico: salvataggio	
Figura 63 Accettazione Condizioni generali di utilizzo	
Figura 64 Messaggio di avvenuta richiesta di profilazione	
Figura 65 Email richiesta di abilitazione	
Figura 66 Email conferma richiesta di abilitazione	45
Figura 67 Servizi applicativi e attribuzione delle funzionalità agli enti fruitori	47
Figura 68 Responsabile ente come fruitore diretto degli applicativi	
Figura 69 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (1/4)	
Figura 70 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (2/4)	
Figura 71 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (3/4)	
Figura 72 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (4/4)	
Figura 73 Selezione dell'ente: primo utente profilato	
Figura 74 Selezione dell'ente: tutti i servizi per il primo utente	
Figura 75 Selezione dell'ente: salvataggio profilo primo utilizzatore	
Figura 76 Selezione dell'ente: Accettazione condizioni generali per la CDS	
Figura 77 Selezione dell'ente: conferma richiesta di profilazione	
Figura 78 Messaggio di conferma avvenuta profilazione	
Figura 79 Richiesta di profilazione per il responsabile	
Figura 80 Mail di richiesta di profilazione per il responsabile	
Figura 81 Profilazione del responsabile non ancora attiva	
Figura 82 Profilazione del responsabile attiva	
Figura 83 Responsabile dell'ente abilita altri utenti degli applicativi	
Figura 84 Visualizzazione dei responsabili dell'ente	
Figura 85 Richiesta di abilitazione a due servizi applicativi	
Figura 86 Mail di conferma richiesta di abilitazione ai servizi applicativi	
Figura 87 Mail pervenuta al referente quando un utente richiede di essere abilitato ai servizi di cui è referente	
Figura 88 Lista profili sezione amministrazione "Utenti"	57
Figura 89 Lista profili sezione amministrazione "Utenti": ricerca utente	
Figura 90 Mail di notifica di avvenuta abilitazione ai servizi applicativi richiesti	
Figura 91 Utente con profilazione abilitata ai servizi applicativi	
Figura 92 Responsabile dell'ente delega referenti dei servizi	
Figura 93 Richiesta di utilizzo e gestione degli applicativi	
Figura 94 Mail di conferma richiesta attivazione gestione utenti	
Figura 95 Richiesta di autorizzazione in attesa lato utente	
Figura 96 Richieste di abilitazioni visualizzate dal Responsabile	
Figura 97 mail di conferma di abilitazione a gestione servizi e utenti	
Figura 98 Abilitazione gestione utenti confermata	
Figura 99 Amministrazione degli utenti	
Figura 100 Amministrazione del singolo utente	
Figura 101 Abilitazione al servizio	
Figura 102 Maschera disabilitazione utente	04





1 INTRODUZIONE

1.1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento è rivolto agli utenti che vogliono registrarsi ed eventualmente profilarsi come Cittadino, Intermediario, Intermediario Esclusivo ed Ente, presso la Piattaforma Procedimenti di Regione Lombardia.

1.2 CONTATTI UTILI

TIPO DI CONTATTO	RIFERIMENTO
Assistenza tecnico funzionale	info-procedimenti@ariaspa.it Numero verde 800.070.090

1.3 COPYRIGHT

Il materiale è di proprietà di ARIA S.p.A. Può essere utilizzato solo previa esplicita autorizzazione da parte dell'Area Formazione Territorio. In ogni caso la presente documentazione non può essere in alcun modo copiata e/o modificata.

1.4 ACRONIMI E DEFINIZIONI

Scorrendo le pagine del presente documento è possibile trovare alcune sigle che abbreviano le espressioni caratteristiche del Piattaforma Procedimenti; per il dettaglio della descrizione si rimanda all'Allegato "Glossario degli Acronimi".

Acronimo	Descrizione
CF	CODICE FISCALE
TS-CNS	TESSERA SANITARA - CARTA NAZIONALE DEI SERVIZI
PC	PERSONAL COMPUTER
PEC	POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA
RL	REGIONE LOMBARDIA

Tabella 1: acronimi





1.5 FORMALISMI UTILIZZATI

Si riportano di seguito i formalismi utilizzati nel presente manuale al fine di consentire una corretta consultazione dello stesso:

- Pulsanti/Bottoni I pulsanti o bottoni sullo schermo sono stampati in "grassetto fra virgolette";
- Campi i campi sono descritti in "corsivo tra virgolette";
- Riferimenti di percorso i riferimenti relativi ai percorsi sono menzionati in grassetto;
- Messaggi delle finestre di dialogo sono riportati in corsivo.

Note -



Questo simbolo mette in evidenza la presenza di una nota che contiene alcune informazioni aggiuntive.

Attenzione -



Questo simbolo mette in evidenza la presenza di un messaggio di attenzione che contiene informazioni utili.





2 ACCESSO ALLA PIATTAFORMA PROCEDIMENTI

2.1 INTRODUZIONE E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

La piattaforma Procedimenti è una piattaforma informatica "aperta" per la gestione telematica di autorizzazioni, concessioni e procedimenti inter-Ente, con l'obiettivo di semplificare gli adempimenti amministrativi, regolamentare e rendere omogenei i processi e i flussi informativi tra i vari soggetti coinvolti, consentire l'interscambio informativo tra i soggetti coinvolti e monitorare le attività cui tali procedimenti si riferiscono attraverso la raccolta sistemica e strutturata delle informazioni.

La piattaforma è costituita da un insieme di servizi governato da competenze, processi, regole e tecnologie che ne assicurano la disponibilità per un utilizzo diffuso da parte di tutti gli utenti che vi afferiscono.

L'obiettivo di questo documento è quello di descrivere la modalità di accesso e alla piattaforma Procedimenti.



Il sistema degli accessi della piattaforma Procedimenti è un **servizio trasversale** della piattaforma che deve essere utilizzato da tutti gli utenti indipendentemente dal tipo di utente e dal tipo di servizio applicativo che l'utente vorrà utilizzare.

2.2 ACCESSO AI SERVIZI DELLA PIATTAFORMA PROCEDIMENTI

La piattaforma Procedimenti è raggiungibile attraverso l'indirizzo internet web http://www.procedimenti.servizirl.it.



Figura 1 Home Page della piattaforma procedimenti

La struttura della Home Page (Figura 1 Home Page della piattaforma procedimenti) prevede diverse sezioni e funzionalità che permettono una navigazione semplificata tra i contenuti e i servizi all'interno del sito. In particolare, sono previsti:





- Un Menù di navigazione
- 2) Gli ambiti principali
- 3) una sezione Notizie e Avvisi
- 4) la ricerca personalizzata dei servizi
- 5) un pulsante per l'accesso all'area riservata

2.2.1 MENÙ DI NAVIGAZIONE

Il Menù di navigazione è disponibile cliccando sull'icona "hamburger" in alto a sinistra del sito (Figura 2 Home Page: menù di navigazione). L'elenco che viene proposto riporta gli ambiti e i relativi servizi collegati, a cui si può facilmente accedere cliccando sulla voce desiderata.

Ogni voce relativa agli ambiti che compare nel menù di navigazione consente di visualizzare l'elenco dei Servizi correlati. Ogni sottovoce permette di accedere direttamente alla pagina di dettaglio del servizio.

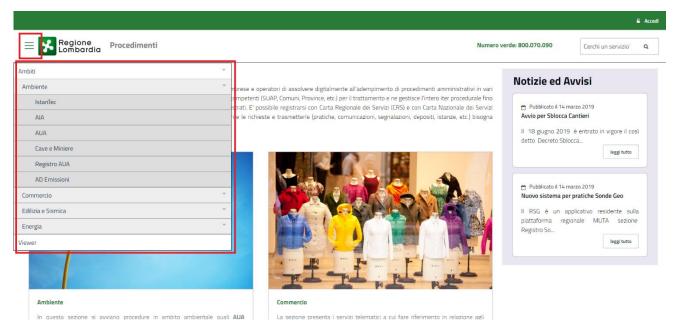


Figura 2 Home Page: menù di navigazione

2.2.2 **AMBITI**

Gli ambiti corrispondono alle principali categorie in cui sono catalogati i servizi telematici messi a disposizione per tutti gli utenti: *Ambiente, Commercio, Edilizia e Sismica, Energia, Attività produttive e servizi, Mobilità*. In Home Page, ogni ambito è fornito di una breve descrizione e cliccando sul pulsante "Scopri di più" è possibile accedere alla relativa pagina di dettaglio.

È possibile accedere alla pagina di dettaglio anche dal menu di navigazione (Figura 3 Home Page: Ambiti).





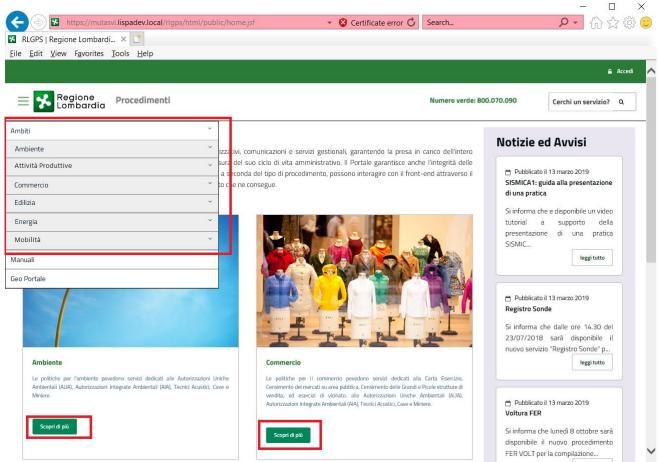


Figura 3 Home Page: Ambiti

2.2.3 NOTIZIE E AVVISI

La sezione Notizie e Avvisi contiene tutte le ultime novità del sito in riferimento agli aggiornamenti delle funzionalità presenti nella piattaforma, nonché le ultime notizie destinate agli utenti. In Home Page le notizie vengono presentate con la data di pubblicazione, il titolo e una breve descrizione. Cliccando sul pulsante "Leggi tutto" è possibile accedere all'intero contenuto dell'articolo.

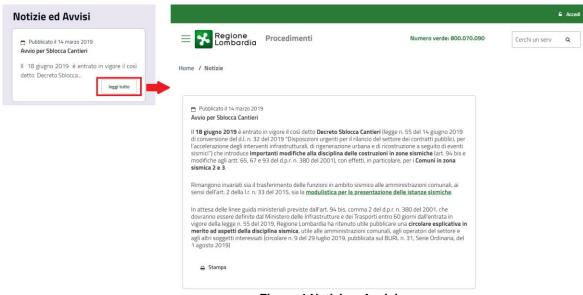


Figura 4 Notizie e Avvisi





2.2.4 RICERCA SERVIZIO

In Home Page e in ogni pagina del sito è disponibile in alto a destra la form di Ricerca. Inserendo il testo di un argomento o di un procedimento e cliccando sull'icona a forma di lente Q verranno mostrati tutti gli argomenti o procedimenti corrispondenti alla parola chiave inserita.



Figura 5 Ricerca servizio per argomento

2.2.5 ACCESSO AREA RISERVATA

L'accesso ai servizi della piattaforma prevede sempre i tre sequenti passi successivi:

- Autenticazione che consente il riconoscimento dell'utente da parte del sistema;
- Profilazione che consente l'identificazione del ruolo con cui l'utente vuole operare su un determinato servizio applicativo;
- Selezione del servizio applicativo tra quelli disponibili per il ruolo prescelto.



Figura 6 Fasi per l'accesso ai servizi applicativi della piattaforma Procedimenti

L'accesso avviene tramite la sezione di autenticazione, alla quale si accede tramite il tasto «**Accedi**» posto in alto a destra della Home Page.





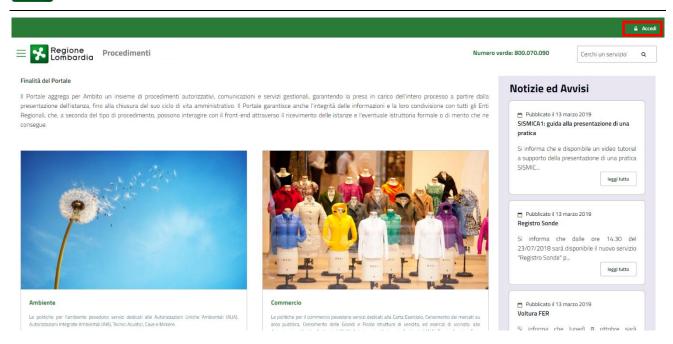


Figura 7 Area della Home Page dedicata all'accesso alla piattaforma

Per la fase di autenticazione viene richiesto l'inserimento delle proprie credenziali di accesso. Sono previste 2 modalità di autenticazione (Figura 8 Modalità di autenticazione):

- SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale): sistema che permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale. Per richiedere le credenziali vai al sito dedicato:
- Tessera Sanitaria Carta Nazionale dei Servizi (TS-CNS): occorre il PIN associato alla carta e un lettore di smartcard. Il PIN può essere richiesto agli sportelli di <u>spazioRegione</u> o agli sportelli delle <u>Aziende Socio Sanitarie Territoriali</u> o alle strutture sanitarie private accreditate che forniscono il servizio (verifica sul loro sito);
- CIE (carta d'identità elettronica): occorre il PIN associato alla carta e un lettore di smartcard. Costituisce lo strumento di autenticazione previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale per l'accesso ai servizi web erogati dalla Pubblica Amministrazione. italiana.





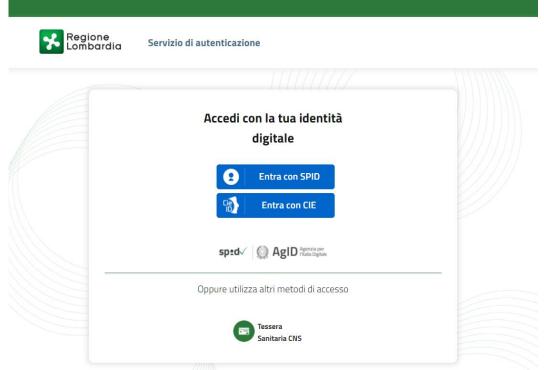


Figura 8 Modalità di autenticazione

2.3 AUTENTICAZIONE UTENTE GIÀ REGISTRATO

Per tutti gli utenti che risultano già registrati sulla "vecchia" piattaforma MUTA è prevista la migrazione sulla piattaforma Procedimenti delle proprie credenziali, dei profili e dei servizi a cui sono già stati abilitati. Una volta effettuata l'autenticazione, l'utente viene reindirizzato alla Home page utente in cui sono elencati i servizi a cui può accedere.





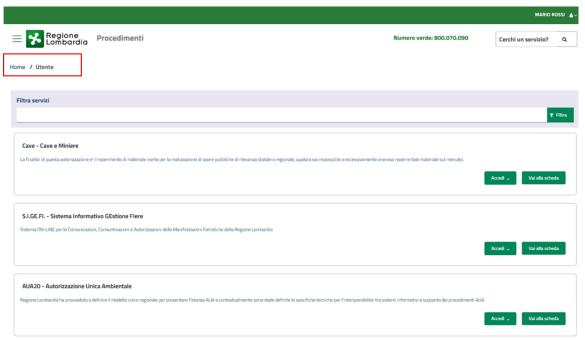


Figura 9 Home Page utente già registrato

2.4 REGISTRAZIONE DI UN NUOVO UTENTE

Un nuovo utente non ancora registrato nel sistema dovrà selezionare la funzione "Accedi" dalla "Home Page" (Figura 7 Area della Home Page dedicata all'accesso alla piattaforma). Il sistema propone la maschera principale con i possibili servizi di autenticazione (Figura 8 Modalità di autenticazione):

- tramite IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA", per cui i dati utilizzati per la registrazione vengono acquisiti automaticamente dal servizio SPID che verifica l'identità degli utenti e fornisce le credenziali.
- **tramite TS-CNS**, per cui i dati utili alla registrazione vengono acquisisti automaticamente tramite la Carta Regionale o Nazionale dei Servizi.
- Tramite CIE, per cui i dati utili alla registrazione vengono acquisisti automaticamente tramite la Carta d'Idendità Elettronica.

Nel caso si scelga di autenticarsi tramite IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA", cliccare su "Entra con SPID", scegliere il fornitore del servizio e seguire le modalità indicate.





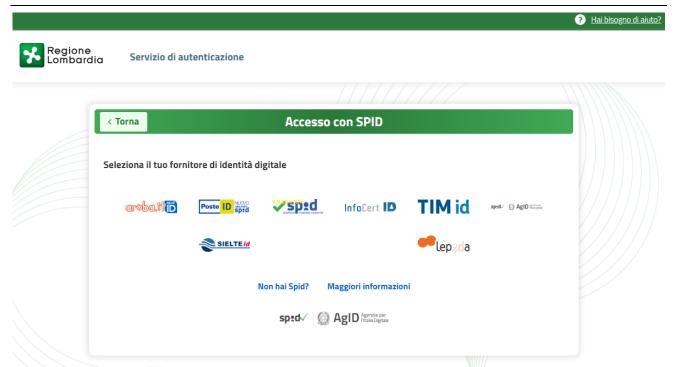


Figura 10 Autenticazione tramite IDENTITA' DIGITALE "PASSWORD UNICA" (SPID)

Nel caso si scelga di autenticarsi tramite TS-CNS, oppure tramite CIE, è necessario essere in possesso:

- della Tessera Sanitaria Carta Nazionale dei Servizi, oppure della Carta d'Identità Elettronica personale;
- del codice PIN (Personal Identification Number) della tua CNS o CIE;
- · di un lettore di smartcard;
- del software necessario al funzionamento (disponibile per Windows, Mac OS, Linux)

Cliccare sul pulsante "Entra con CNS", oppure "Entra con CIE", selezionare il certificato con cui autenticarsi sulla piattaforma e cliccare sul pulsante OK.

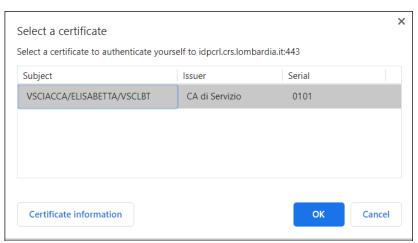


Figura 11 Autenticazione tramite TS-CNS o tramite CIE: scelta certificato

Una volta effettuata l'autenticazione, l'utente viene reindirizzato alla Home page utente in cui sono elencati i servizi a cui può accedere.





2.5 LA HOME PAGE UTENTE

La Home Page dell'utente è la pagina della piattaforma Procedimenti che viene presentata sempre all'utente a seguito della sua autenticazione nel sistema.

La prima volta e solo la prima volta che un nuovo utente accede alla propria Home Page, non troverà associato nessun servizio con profili validi. Pertanto, sarà necessario procedere con la creazione di un nuovo profilo.



Figura 12 Elenco dei servizi associati al primo accesso

Ogni nuovo utente registrato dovrà procedere con l'associazione di almeno un profilo. Questa operazione è necessaria affinché l'utente possa visualizzare i servizi associati al profilo scelto.

Come illustrato di seguito, infatti, i servizi sono resi disponibili all'utente in base al tipo di profilo e alla macrocategoria scelti per la propria utenza.

Tutte le volte successive, invece, la Home Page dell'utente si presenta con l'elenco dei servizi a cui l'utente risulta abilitato in base alla profilazione.

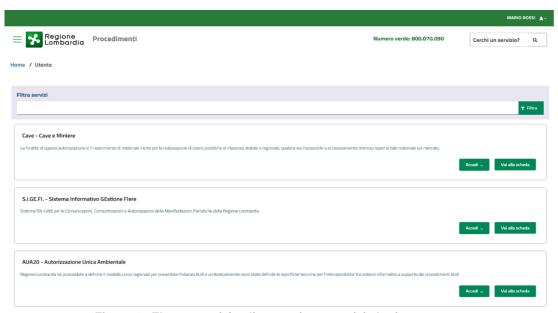


Figura 13 Elenco servizi agli accessi successivi al primo





2.6 ACCESSO AI SERVIZI

L'utente profilato ha la possibilità di accedere a un determinato servizio a cui è abilitato tramite l'apposito pulsante "**Accedi**" posto in corrispondenza del servizio scelto. Il sistema propone un menu a tendina con l'elenco dei profili dell'utente con cui risulta abilitato ad accedere a quel servizio.

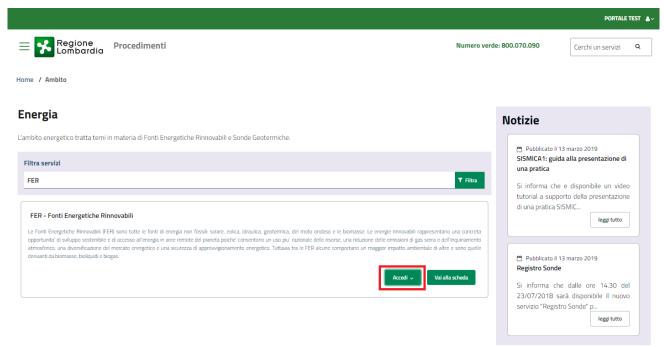


Figura 14 Accesso a un servizio (1/2)

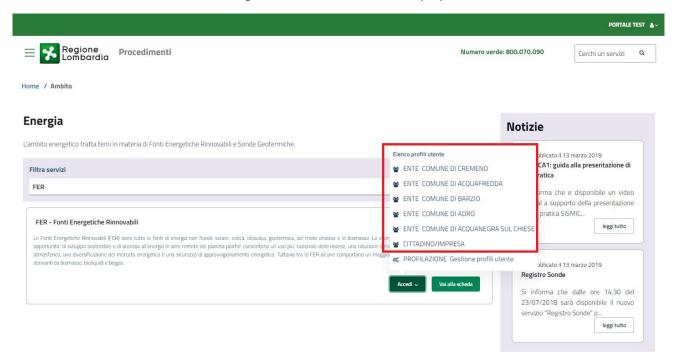


Figura 15 Accesso a un servizio in base al profilo utente (2/2)

Una volta effettuato l'accesso con il profilo desiderato, il sistema rimanderà alla scrivania del servizio selezionato.

Ad esempio, se un utente volesse accedere al servizio FER con profilo ENTE (se tale profilo è abilitato ad





accedere al servizio), cliccando sul pulsante "Accedi" e successivamente sul nome del profilo desiderato, verrà reindirizzato alla scrivania del servizio FER.

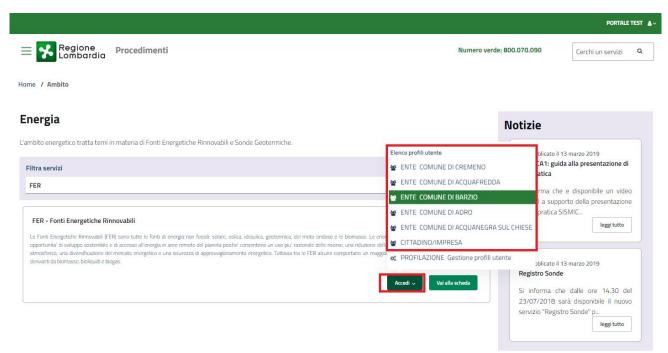


Figura 16 Accesso a un servizio con profilo ENTE (1/2)

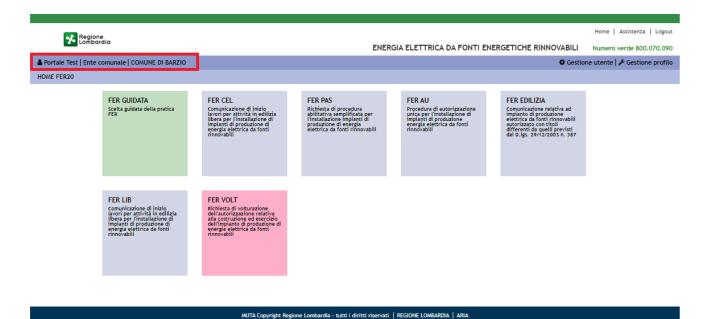


Figura 17 Accesso a un servizio con profilo ENTE (2/2)

Sarà sempre possibile tornare alla Home Page della piattaforma Procedimenti cliccando sul pulsante "Home" posto in alto a destra della scrivania.

2.7 CREAZIONE GUIDATA DI UN NUOVO PROFILO

Cliccare sull'icona a fianco del proprio nome in alto a destra. Comparirà un menu a tendina, scegliere la voce "Modifica profilo".

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 17 di 65







Figura 18 Modifica profilo

Per proseguire, è necessario accettare le condizioni dell'informativa della Privacy scorrendo il testo verso il basso, spuntando la casella in fondo al testo e cliccando su "Continua".

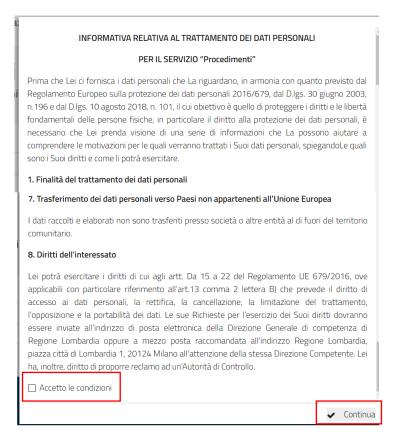


Figura 19 Informativa privacy

Il sistema presenta la sezione "**Portale profilazione**", dove vengono elencati tutti i profili associati all'utente (nel caso di nuovo utente, questo elenco è vuoto).

Cliccare nuovamente sull'icona a fianco del proprio nome in alto a destra e scegliere la voce "Crea profilo" nel menu a tendina.





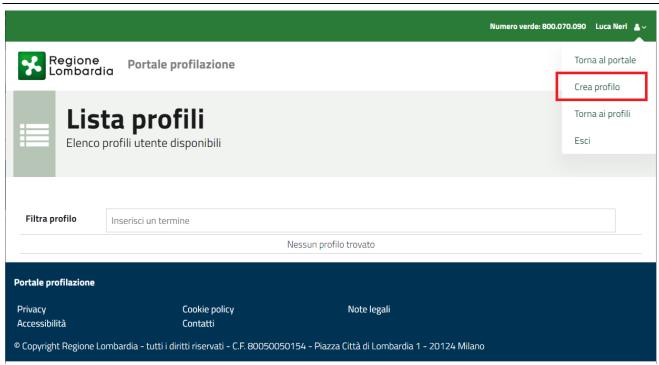


Figura 20 Crea profilo

Il sistema offre all'utente una procedura guidata per la **creazione** di un **profilo**, la quale propone diversi step in funzione delle scelte effettuate. In questo modo l'utente viene guidato alla creazione del profilo richiesto.

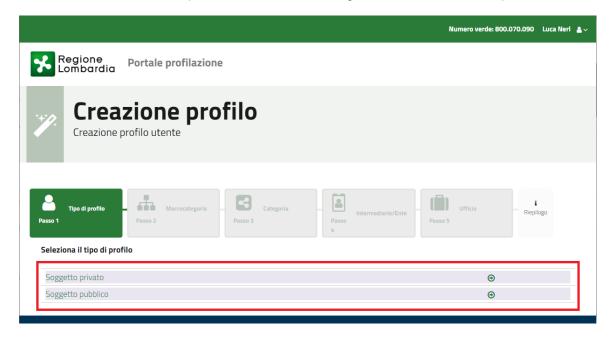


Figura 21 Wizard creazione del profilo

Il sistema di profilazione prevede due macrocategorie di profili:

- Soggetto privato
- Soggetto pubblico

Nella categoria 'Soggetto privato' rientrano gli utenti che utilizzano la piattaforma Procedimenti per la presentazione di istanze in qualità di:

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 19 di 65





- ✓ Cittadino
- ✓ Impresa
- ✓ Intermediari
- ✓ Intermediari esclusivi

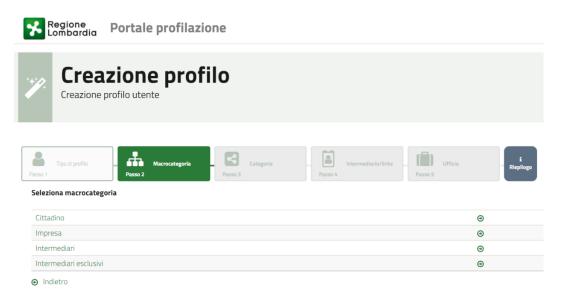


Figura 22 Macrocategorie Soggetto Privato

Nella categoria "Soggetto pubblico" rientrano gli utenti, appartenenti a tutti i possibili enti pubblici, che di norma hanno un ruolo nella gestione del procedimento amministrativo di una pratica relativa ad un procedimento.





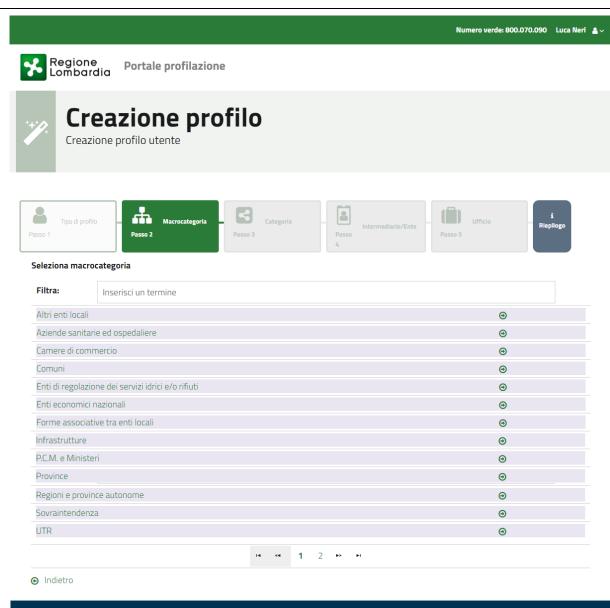


Figura 23 Macrocategorie Soggetto Pubblico



I profili individuati come "Soggetto Pubblico" sono stati catalogati secondo una classificazione individuata dall'Istat.

2.8 PROFILAZIONE DI UN UTENTE COME SOGGETTO PRIVATO

Si intende qui come Intermediario un soggetto che ha la funzione di compilatore di istanze per conto terzi.

I soggetti privati, nella piattaforma Procedimenti, sono distinti in tre macrocategorie:

- **Cittadino:** sono i soggetti deputati a predisporre istanze per **conto di sé stessi**. Il richiedente nell'ambito dell'istanza in questo caso è il cittadino o un soggetto con ruolo decisionale nell'impresa (vedi titolare o amministratore delegato).
- Impresa: sono i soggetti deputati a predisporre e a trasmettere istanze AIA o Rifiuti. (Per maggiori dettagli,





fare riferimento al manuale dell'applicativo AIA o Rifiuti disponibili per il download e la consultazione dal link "Assistenza" all'interno della rispettiva Scrivania, oppure all'interno della pagina del redazionale del servizio.)

- Intermediari: sono i soggetti deputati a predisporre istanze per conto di cittadini/imprese. Il richiedente in questo caso dovrà, di norma, essere in possesso di una delega da parte del cittadino/impresa per predisporre una istanza al posto suo.
- Intermediari esclusivi sono gli intermediari per i quali il responsabile deve essere a sua volta autorizzato preventivamente da Regione Lombardia per poter presentare istanze per conto di cittadini o imprese. Di norma gli utenti registrati come 'Intermediari esclusivi', rispetto a quelli registrati come 'Intermediari', hanno ruoli di maggior responsabilità nell'iter dei procedimenti previsti sul sistema.

Ciò premesso, il sistema Procedimenti per identificare univocamente l'utente e abilitarlo all'uso dei servizi applicativi messi a disposizione dalla piattaforma si avvale:

- **Nel caso di un cittadino**, dei dati anagrafici del cittadino stesso o, nel caso di Impresa, dei dati anagrafici del soggetto dell'impresa che presenterà l'istanza e quindi si avvarrà dei dati già forniti per la registrazione al sistema:
- Nel caso di un'impresa (solo per i servizi AIA e Rifiuti), si avvale delle informazioni che derivano dall'impresa stessa. Le informazioni dell'impresa sono contenute in una struttura del sistema dedicata per lo scopo che deve essere preventivamente creata dall'utente responsabile dell'impresa. Qualora all' impresa afferiscano più utenti sarà poi il responsabile dell'impresa che avrà l'onere di abilitare tutti gli altri soggetti che vi afferiscono.
- Nel caso di un intermediario, invece, si avvale delle informazioni che derivano dall'organizzazione dell'intermediario stesso. Un intermediario può essere infatti un singolo soggetto (vedi libero professionista), oppure può essere organizzato in uno o più uffici con una o più persone che vi afferiscono (vedi studi di professionisti, associazioni di categoria, ecc.). Le informazioni dell'organizzazione dell'intermediario sono contenute in una struttura del sistema dedicata per lo scopo che deve essere preventivamente creata dall'utente responsabile dell'organizzazione. Qualora all'organizzazione afferiscano più utenti sarà poi il responsabile dell'organizzazione che avrà l'onere di abilitare tutti gli altri soggetti che vi afferiscono.

2.8.1 Profilazione di un Soggetto Privato – Cittadino o Impresa

Selezionando Cittadino/Impresa il sistema non richiederà di inserire alcuna ulteriore informazione e proporrà all'utente il riepilogo delle informazioni inserite.



Per i soggetti "Impresa" deputati a predisporre e a trasmettere istanze AIA o Rifiuti, fare riferimento al manuale dell'applicativo AIA o Rifiuti disponibili per il download e la consultazione dal link "Assistenza" all'interno della rispettiva Scrivania, oppure all'interno della pagina del redazionale del servizio.





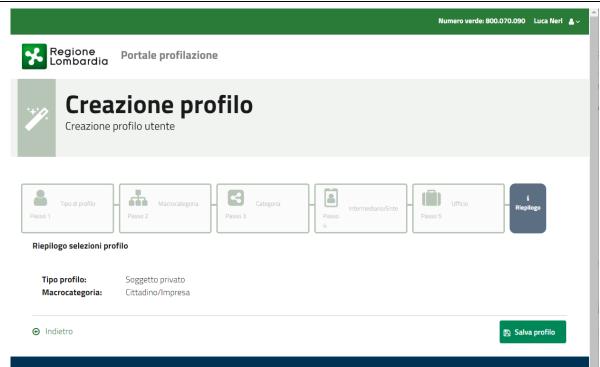


Figura 24 Riepilogo creazione profilo Cittadino/Impresa

Nel caso si volessero modificare le informazioni inserite, cliccare sul pulsante "Indietro" presente nella pagina in basso a sinistra.

La creazione del profilo si conclude cliccando sul pulsante "Salva profilo" presente nella pagina in basso a destra. Il sistema presenta un messaggio all'utente riferendo la corretta creazione del profilo. Cliccare sul pulsante "Torna a profili" per ritornare alla pagina Lista profili del portale profilazione.

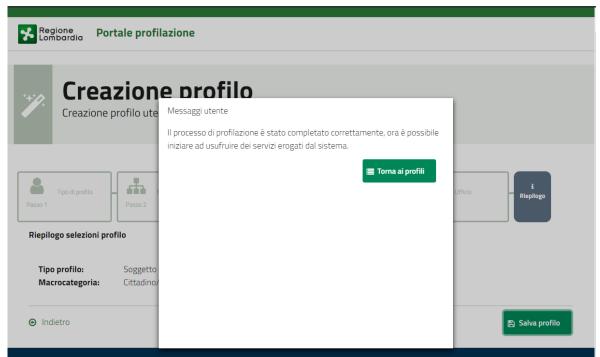


Figura 25 Conclusione del processo di creazione del profilo Cittadino/Impresa

Nella sezione "Lista profili" del Portale profilazione sarà presente l'icona del "cittadino".





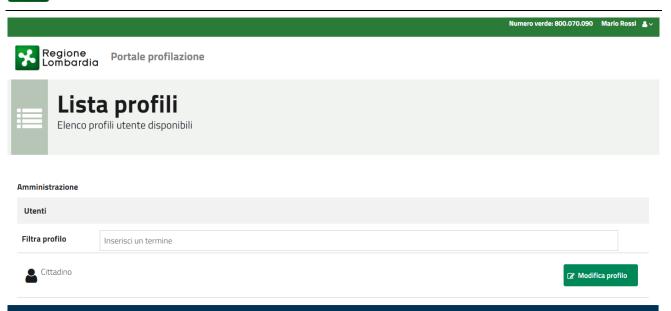


Figura 26 Lista profili: Cittadino/Impresa

Tornando alla Home Page dell'utente, ora saranno visibili tutti i servizi che possono essere fruiti dall'utente con ruolo di cittadino o impresa.

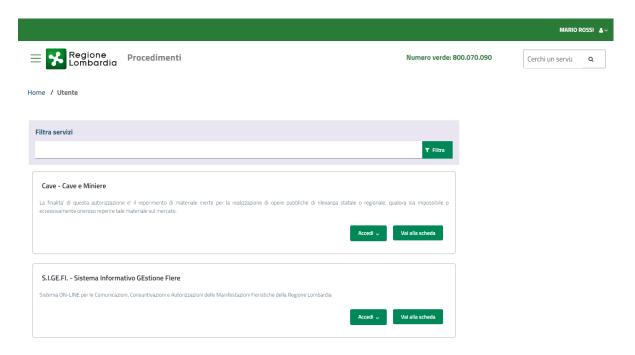


Figura 27 Servizi attivati per profilazione di un cittadino o Impresa

2.8.2 PROFILAZIONE DI UN SOGGETTO PRIVATO – INTERMEDIARIO

2.8.2.1 Profilazione di un utente intermediario operatore

Quando un utente necessita di profilarsi come nuovo utente operatore di un intermediario esistente, occorre per prima cosa che individui l'intermediario in questione e che richieda l'abilitazione ai vari servizi all'utente

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 24 di 65





responsabile.

Gli intermediari sono catalogati all'interno di macrocategorie che vengono presentate all'utente in una lista predefinita, fruibile scorrendo le pagine dell'elenco.

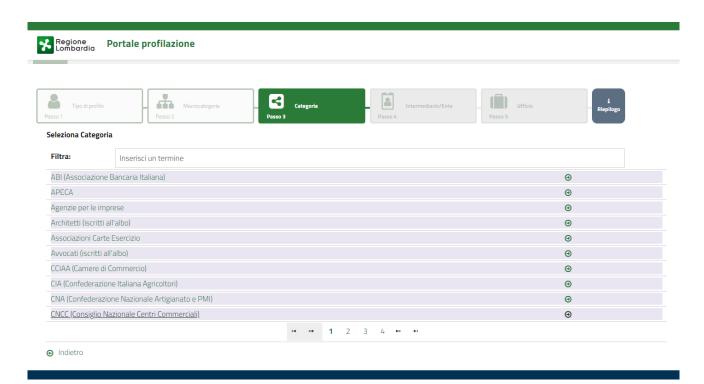


Figura 28 Profilazione di un intermediario: selezione della categoria

Dopo aver selezionato la macrocategoria di riferimento, il sistema propone un altro elenco di intermediari tra cui scegliere quello specifico.





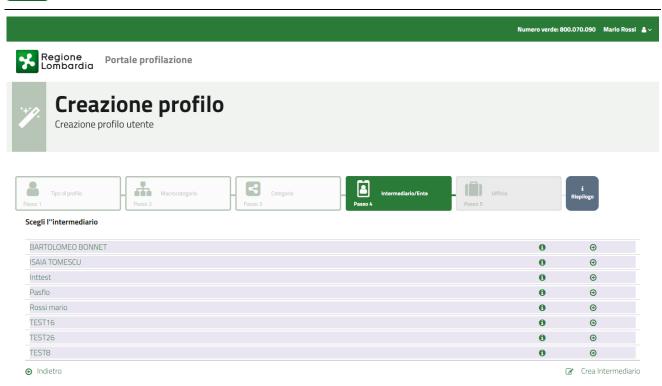


Figura 29 Profilazione di un intermediario: selezione dell'intermediario

È possibile visualizzare le informazioni di un intermediario passando con il cursore del mouse sull'icona "i" posta sulla stessa riga nel lato destro della pagina.

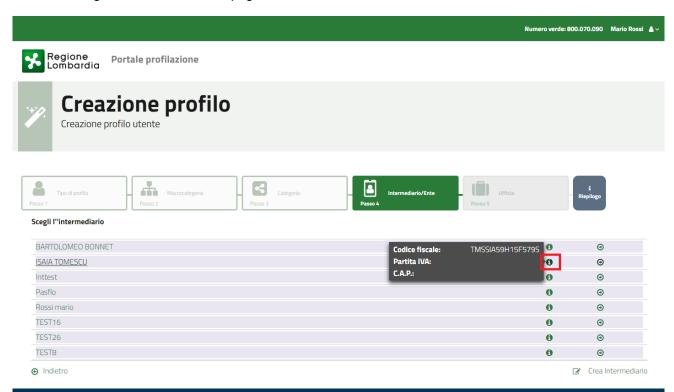


Figura 30 Profilazione di un intermediario: informazioni sull'intermediario

Selezionato l'intermediario di interesse, il sistema propone gli uffici attivi per l'intermediario richiesto: l'utente deve selezionare l'ufficio desiderato.

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 26 di 65





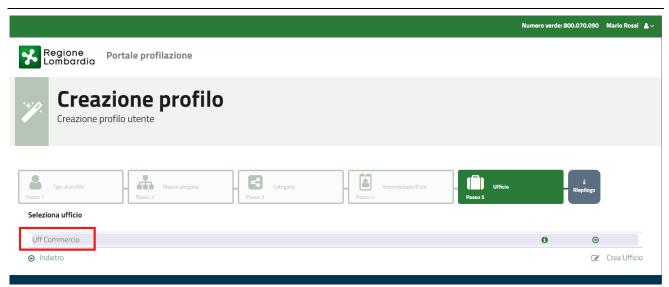


Figura 31 Profilazione di un intermediario: selezione ufficio intermediario

È possibile visualizzare le informazioni di un ufficio di un intermediario passando con il cursore del mouse sull'icona "i" posta sulla stessa riga nel lato destro della pagina.

Nel caso in cui l'ufficio non fosse presente, è possibile procedere con la creazione di un nuovo ufficio cliccando sull'apposito pulsante che compare in basso a destra: il sistema presenta una maschera in cui dovranno essere inseriti tutti i dettagli del nuovo ufficio.

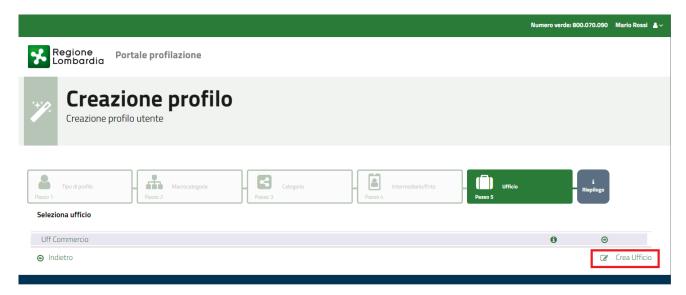


Figura 32 Profilazione di un intermediario: creazione nuovo ufficio

Una volta selezionato l'ufficio, il sistema propone una schermata di riepilogo dei dati inseriti e, per proseguire, viene visualizzato il pulsante "Seleziona servizi".





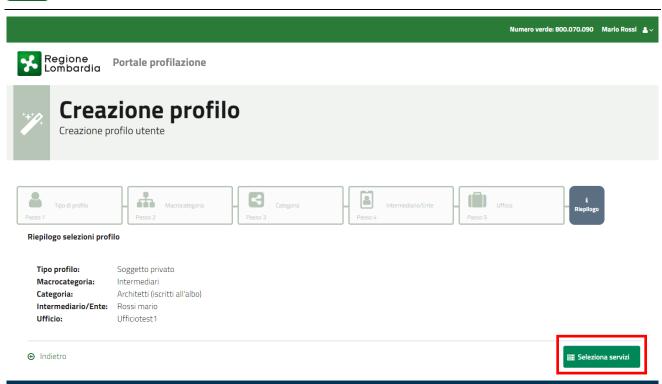


Figura 33 Creazione di un nuovo intermediario - riepilogo

Viene presentata la sezione in cui sono elencati tutti i servizi disponibili per il profilo creato, in cui bisogna selezionare i servizi desiderati a cui si vuole essere abilitati. La selezione dei servizi avviene tramite la spunta della casella posta nella colonna "Azioni"; una volta selezionata, il sistema richiede all'utente con quale profilo vuole abilitare il servizio.

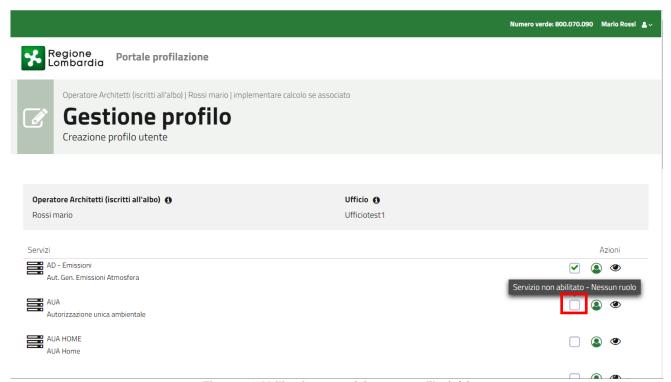


Figura 34 Abilitazione servizio a un profilo (1/2)





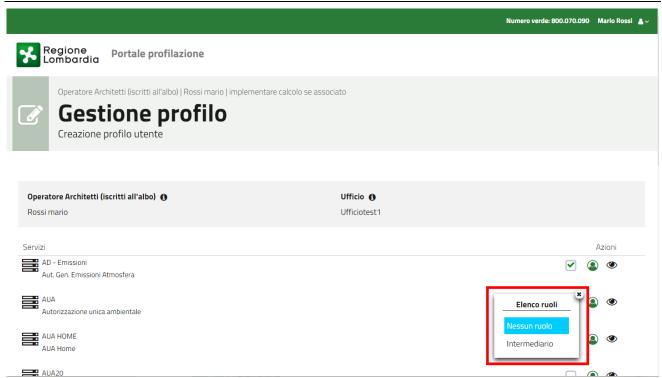


Figura 35 Abilitazione servizio a un profilo (2/2)

E' possibile richiedere di essere abilitati anche alla gestione degli utenti per quell'intermediario cliccando il pulsante
in corrispondenza del servizio: il primo utente dell'intermediario dovrà richiedere anche questa abilitazione, in modo da poter gestire le richieste di abilitazione ai servizi degli operatori del proprio ufficio.

Effettuare la stessa operazione per tutti i servizi desiderati, dopodiché cliccare sul pulsante "Salva profilo" posto in fondo alla pagina.



Attenzione: se l'utente risultasse il primo utente dell'intermediario, è obbligatorio richiedere l'attivazione di tutti i servizi e la relativa gestione utenti.

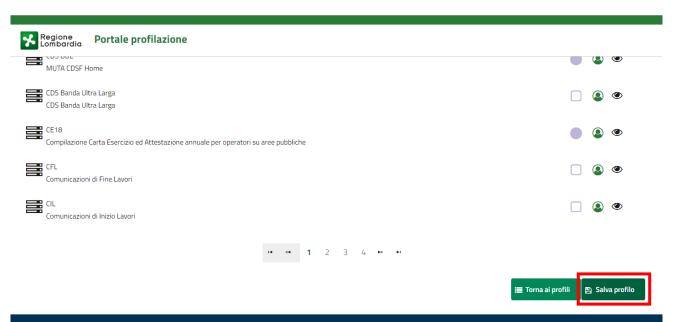


Figura 36 Abilitazione servizi a un profilo: salvataggio

Il sistema visualizzerà un messaggio di avvenuta richiesta di profilazione. La richiesta deve essere evasa dal

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 29 di 65





Responsabile dell'intermediario. Cliccare sul pulsante "Torna ai profili" per continuare con la navigazione.

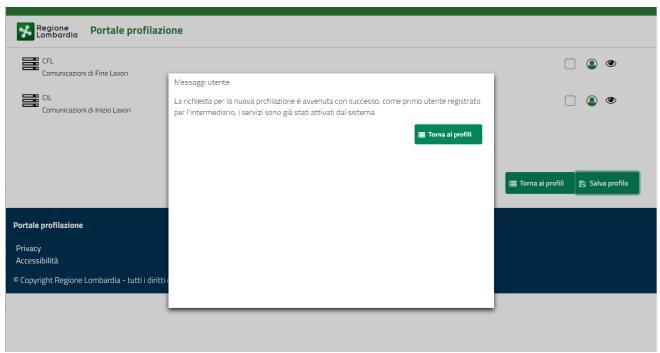


Figura 37 Messaggio di avvenuta richiesta di abilitazione servizi

Il Responsabile del servizio riceverà una mail con la richiesta di attivazione:

```
Salve Luca Oddone,
l'utente Rossi Mario richiede l'accesso ai seguenti servizi:

Carta Esercizio - Abilitazione servizio
DIA + Agibilità - Abilitazione servizio
---
Questa è una mail generata automaticamente dal portale procedimenti, pertanto si prega di
NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali
indirizzare richieste sono:
a) info@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 38 Email di richiesta di abilitazione

E potrà abilitare l'utente all'utilizzo del profilo richiesto (vedi capitolo 3).

Una volta "Confermata la richiesta" da parte del responsabile, l'utente riceverà un avviso via mail di avvenuta abilitazione all'uso della procedura:





```
Salve Lorenzo Oddone, si conferma che la sua richiesta di abilitazione/disabilitazione dei servizi sul portale Procedimenti è andata a buon fine, di seguito l'elenco dei servizi richiesti e i relativi responsabili dell'ente attualmente in carica, ai quali verrà inoltrata la richiesta:

Carta Esercizio -->> Luca Oddone

DIA + Agibilità -->> Luca Oddone

Questa è una mail generata automaticamente dal portale procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:

a) info@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 39 Email di conferma della richiesta di abilitazione

Fino a quando il responsabile del servizio non abiliterà l'utente richiedente all'utilizzo del profilo richiesto, l'utente troverà il nuovo profilo nella sua home page ma non lo potrà utilizzare e riceverà un avviso di accesso negato quando tenterà di effettuare l'accesso.

Quando l'utente sarà stato abilitato, potrà selezionare il profilo 'Intermediario' richiesto ed utilizzare gli applicativi per i quali aveva chiesto l'abilitazione.

2.8.2.2 Creazione dell'anagrafica di un nuovo Intermediario

Nel caso in cui l'anagrafica dell'intermediario in questione non sia ancora presente nel sistema, è necessario inserirla cliccando sul pulsante "Crea Intermediario" in fondo alla lista.

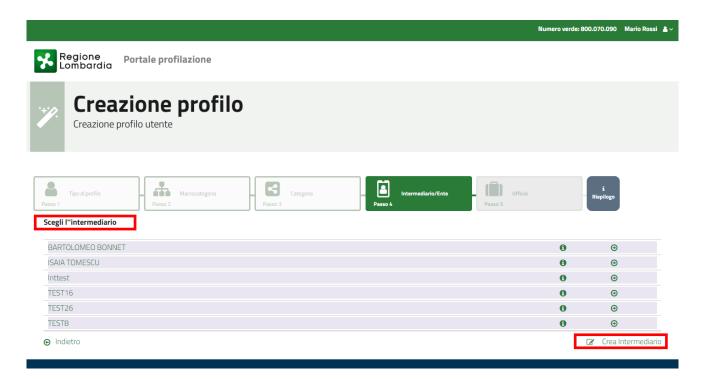


Figura 40 Identificazione dell'anagrafica di un intermediario

Con questa funzione si richiede di inserire i dati dell'anagrafica di un intermediario per includerla nell'elenco delle anagrafiche di una determinata categoria.

In particolare, vengono richiesti i seguenti dati: Denominazione, Codice Fiscale, Partita IVA e PEC. Tutti i campi





sono obbligatori.

Una volta inseriti e salvati tali dati, il sistema predispone la nuova anagrafica nell'elenco della categoria selezionata.

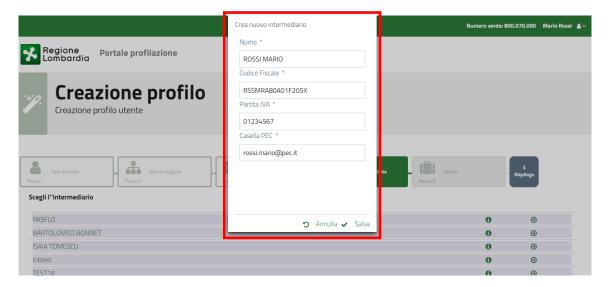


Figura 41 Creazione nuovo intermediario - Inserimento dati Ragione Sociale

La fase successiva consiste poi nell'inserimento dei dati anagrafici di un ufficio dell'intermediario (ubicazione e relativo responsabile). Per l'inserimento, cliccare sul pulsante "Crea ufficio" e compilare la form con i dati richiesti. Anche in questo caso tutti i dati sono obbligatori:

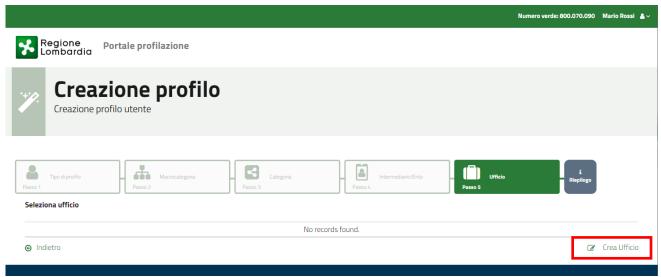


Figura 42 Creazione nuovo Intermediario - Ufficio (1/2)





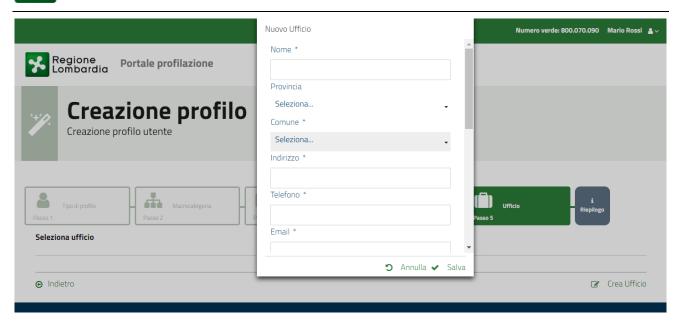


Figura 43 Creazione nuovo Intermediario - Ufficio (2/2)

Conclusa tale operazione, anche l'ufficio sarà catalogato nell'elenco degli uffici dell'intermediario della categoria selezionata. Sarà possibile visualizzarne sempre i dati anagrafici passando con il puntatore del mouse sull'icona "i". Per selezionarlo, cliccare sul nome dell'ufficio.

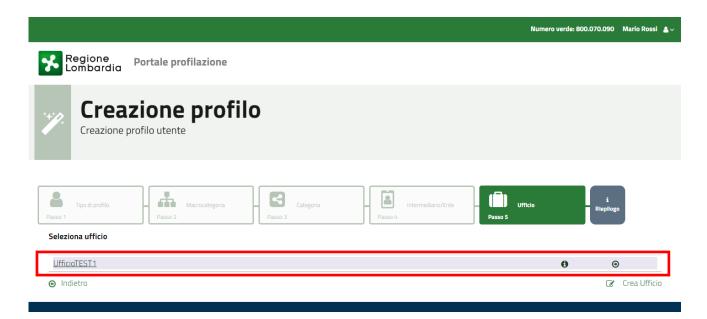


Figura 44 Creazione nuovo Intermediario – Visualizzazione Ufficio nell'elenco (1/2)





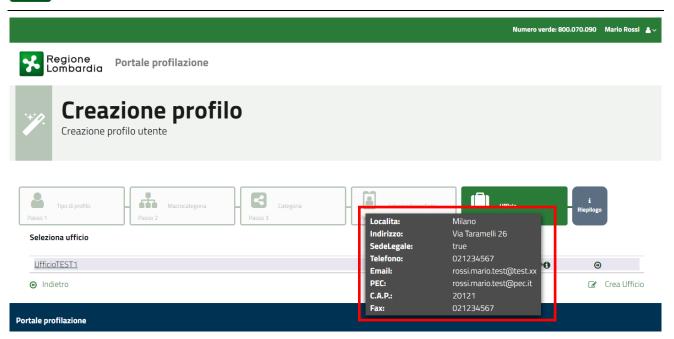


Figura 45 Creazione nuovo Intermediario – Visualizzazione dettagli Ufficio (2/2)

Se l'utente appena registrato che ha creato il nuovo profilo intermediario risulta essere il primo utente per quell'ufficio, allora risulterà essere anche il responsabile, ossia l'utente che provvederà ad abilitare sia i servizi che potranno essere utilizzati che tutti gli utenti appartenenti all'intermediario in questione inteso come impresa: il sistema avvisa che è necessario richiedere l'attivazione di tutti i servizi e la relativa gestione degli utenti.

Tale figura di responsabile è obbligatoria per il sistema Procedimenti.

È possibile quindi continuare con la compilazione della sezione servizi, oppure tornare ai profili e attendere che sia il responsabile a farlo.

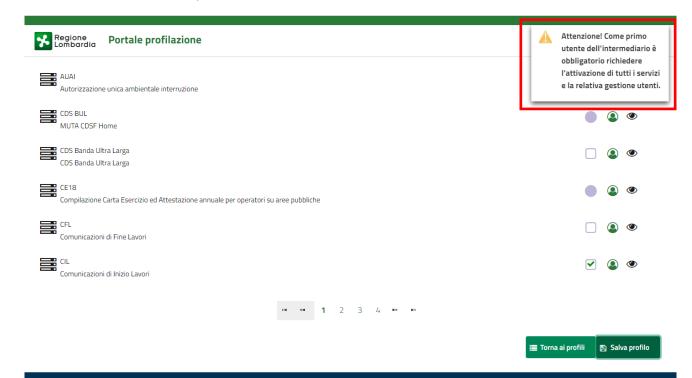


Figura 46 Abilitazione di un intermediario ai servizi della piattaforma Procedimenti





2.8.2.3 Profilazione del responsabile di un Intermediario

Il Responsabile è il soggetto responsabile dell'abilitazione di un profilo intermediario di una determinata categoria. Dovrà, quindi, richiedere l'abilitazione al nuovo profilo PER TUTTI GLI APPLICATIVI messi a disposizione dal sistema.



Il primo utente che compila la sezione "Servizi" di un determinato intermediario dopo averne selezionato un ufficio diventa automaticamente il responsabile di quell'intermediario.

Nella sezione "servizi" l'utente responsabile deve selezionare tutti i servizi disponibili spuntando le caselle nella colonna "Azioni" e, per ciascuno, richiedere anche la gestione degli utenti spuntando l'icona erelativa al servizio.

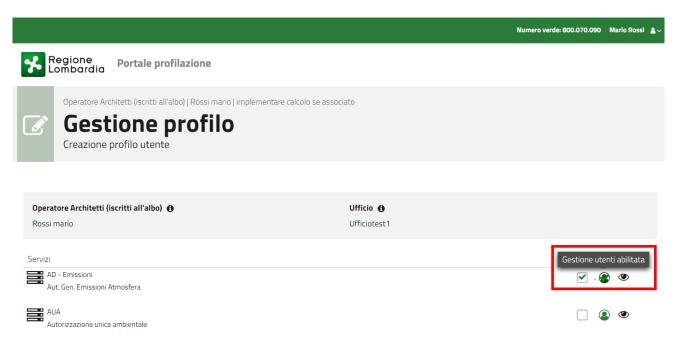


Figura 47 Abilitazione Responsabile Intermediario

Dopo aver compilato e confermato la richiesta di abilitazione, il profilo risulta dunque essere definitivamente creato con il relativo responsabile.

Il sistema riporta l'utente nella Lista dei profili dell'utente e il profilo creato risulta attivo nella sezione della maschera dedicata ai profili creati.





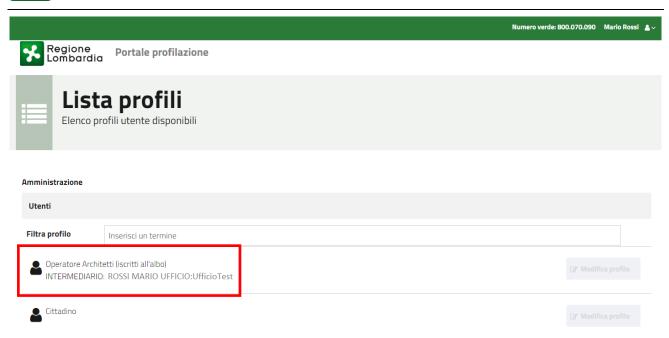


Figura 48 Conclusione positiva della richiesta di una nuova profilazione

Le richieste di abilitazione ai vari servizi da parte degli utenti che si profileranno successivamente al primo per quell'intermediario (intermediari operatori) verranno automaticamente indirizzate dal sistema all'utente responsabile.

L'utente responsabile di un intermediario avrà la possibilità di gestire gli utenti registrati successivamente (intermediari operatori) espandendo la sezione "Utenti" sotto la voce "Amministrazione" che compare nella pagina "Lista profili".

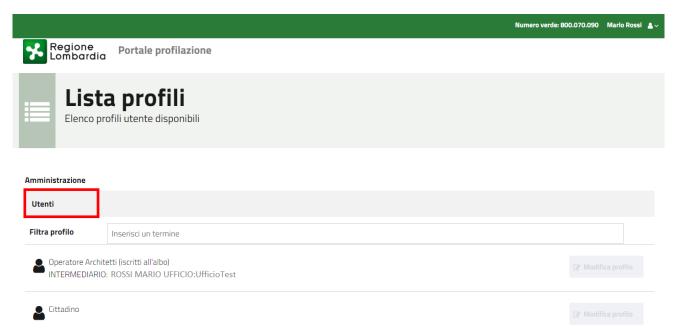


Figura 49 Responsabile intermediari: gestione utenti (1/2)

Cliccando sulla voce "Utenti" il sistema presenta la pagina di Gestione Utenti composta da una sezione filtri, in cui è possibile avviare una ricerca mirata di un utente inserendo dei valori negli opportuni campi.





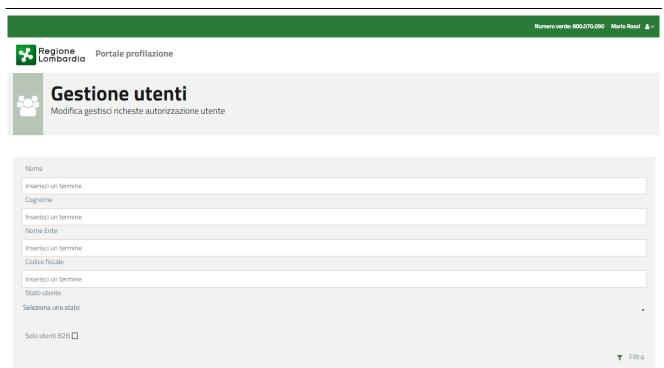


Figura 50 Gestione utenti: filtri

Scorrendo la pagina verso il basso è possibile visualizzare l'elenco degli utenti da gestire. (L'elenco è riferito agli utenti che corrispondono agli eventuali valori dei filtri inseriti nella sezione apposita.)



Figura 51 Gestione degli utenti elenco abilitazioni

In questa sezione è possibile abilitare tutti gli utenti elencati cliccando sul pulsante "Abilita tutti": in questo modo tutti gli utenti verranno automaticamente abilitati al profilo e ai servizi che erano stati richiesti.

Nel caso in cui il responsabile volesse gestire individualmente le richieste degli utenti, può cliccare sull'icona presente nella colonna a destra "Azioni": la sezione visualizzata è denominata "Modifica e gestisci richieste autorizzazione utente", riporta le informazioni sull'utente richiedente e permette di visualizzare lo stato dei servizi





dell'utente ed eventualmente di disabilitare il profilo, tramite apposito pulsante in fondo alla pagina.

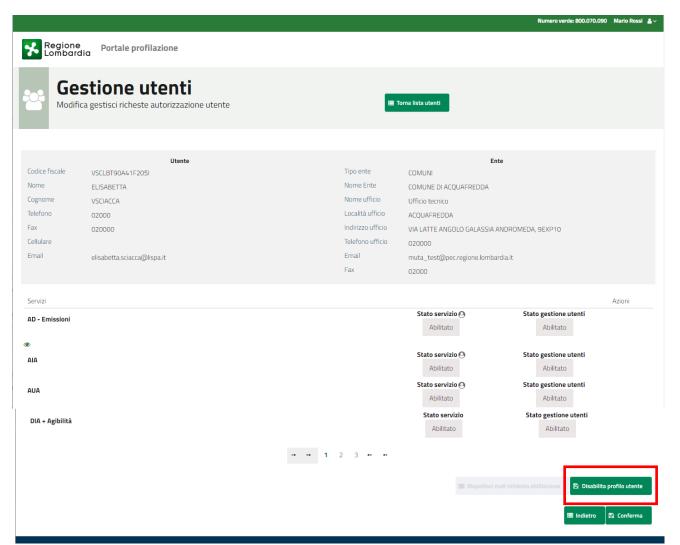


Figura 52 Modifica di una richiesta di autorizzazione utente

2.8.2.4 Profilazione di un intermediario esclusivo

Ciò che contraddistingue un 'Intermediario esclusivo' da un 'Intermediario' è la necessità che il responsabile di un intermediario esclusivo sia preventivamente autorizzato da Regione Lombardia, cioè che i suoi dati (in particolare il codice fiscale) siano già presenti sul sistema.



La registrazione preventiva sul sistema dei dati dei responsabili degli intermediari esclusivi è possibile attraverso funzionalità specifiche dei servizi applicativi per i quali sia richiesto l'uso di tali soggetti. Il sistema impedisce la profilazione di un intermediario esclusivo se il suo responsabile non è stato preventivamente autorizzato da Regione Lombardia.





2.9 PROFILAZIONE DI UN UTENTE COME SOGGETTO PUBBLICO

2.9.1 NOTE PRELIMINARI: ATTO DI ADESIONE

La profilazione di un utente come soggetto pubblico è vincolata dal fatto che il responsabile dell'ENTE deve preventivamente aver aderito alla piattaforma.

L'adesione alla piattaforma deve essere fatta una sola volta e implica che l'Ente sia riconosciuto da Regione Lombardia e abilitato all'uso di tutti i servizi che Regione metterà a disposizione per quella tipologia di Ente. L'adesione sulla piattaforma Procedimenti avviene tramite il servizio di profilazione ed implica la profilazione del responsabile.



Per gli Enti per i quali non fosse già definito l'amministratore degli utenti, ovvero nel caso di sostituzione dell'amministratore degli utenti di un Ente, il sistema richiede un codice PIN di conferma dell'autenticità dell'appartenenza della persona all'Ente oggetto di richiesta. Tale PIN viene inviato a mezzo PEC alla casella istituzionale indicata nella procedura guidata. Prima di procedere con la richiesta di amministrazione utente, bisogna dotarsi di tale PIN.

Nel seguito si illustrano alcune possibili situazioni che verranno riprese anche nel capitolo seguente.

Se un utente sceglie di profilarsi come "soggetto pubblico", gli verrà proposto un percorso guidato, basato sulla catalogazione ISTAT degli enti pubblici nazionali, che lo condurrà a trovare l'ente per il quale desidera profilarsi:

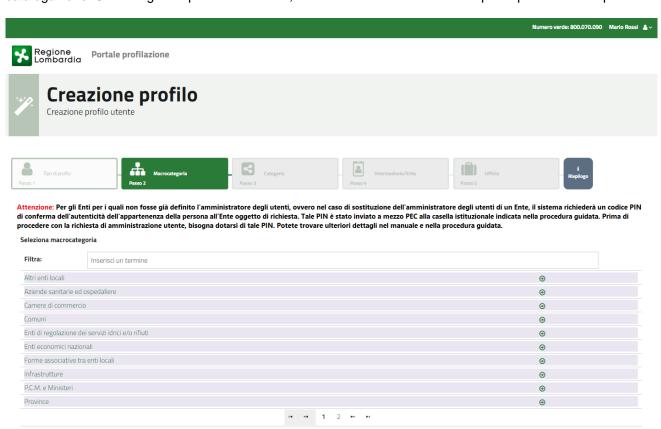


Figura 53 Profilazione di un soggetto pubblico

Scegliendo, ad es. "Province" e successivamente la Categoria "Provincia", verrà proposto l'elenco delle Province:





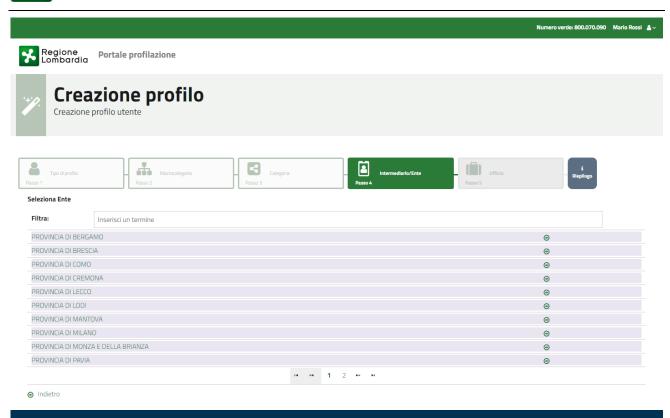


Figura 54 Profilazione di un soggetto pubblico come provincia

Una volta selezionata la provincia di interesse, l'utente potrà scegliere l'ufficio di appartenenza nella lista proposta o eventualmente dovrà crearne uno nuovo ed infine selezionare i servizi per cui richiede l'abilitazione.

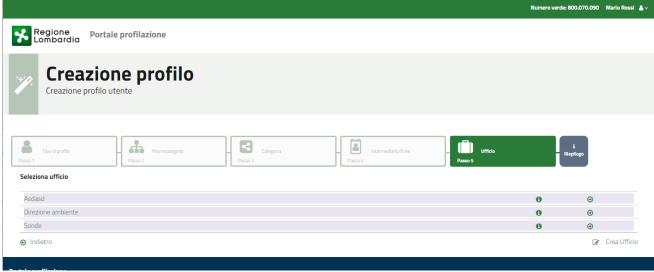


Figura 55 Profilazione di un soggetto pubblico come provincia: selezione ufficio

Selezionato anche l'ufficio, il sistema propone una schermata di riepilogo dei dati inseriti e, per proseguire, viene visualizzato il pulsante "Seleziona servizi".







Figura 56 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: riepilogo

A questo punto si possono verificare due scenari:

1. L'ente per cui si sta sottoponendo la richiesta di profilazione non ha nessun responsabile associato: per procedere con la richiesta è necessario richiedere un codice PIN che consentirà una profilazione nel ruolo di "Responsabile del servizio" per conto del soggetto pubblico selezionato. Il Responsabile del Servizio mediante accettazione delle Condizioni Generali di utilizzo della Piattaforma Procedimenti di Regione Lombardia aderisce ad essa per conto del soggetto pubblico selezionato e avrà la possibilità di gestire in maniera autonoma, direttamente nella Piattaforma, le richieste di profilazione di ulteriori referenti del medesimo soggetto pubblico, chiamati ad operare a vario titolo nello svolgimento dei Procedimenti ad essi attribuiti. L'utente può richiedere il PIN cliccando sull'apposito pulsante; il codice PIN sarà inviato all'indirizzo PEC dell'ufficio selezionato dall'utente.

L'utente viene avvisato tramite il seguente messaggio visualizzato dal sistema.

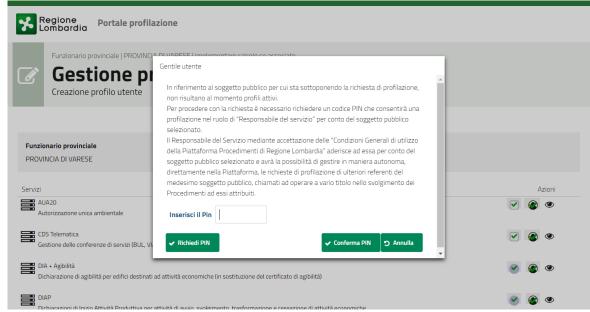


Figura 57 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: abilitazione servizi

Una volta ricevuto il PIN sulla casella PEC dell'ufficio, l'utente deve inserire le cifre del PIN nell'apposita casella e cliccare sul pulsante «Conferma PIN». Dopodiché l'utente potrà salvare il profilo cliccando





sull'apposito pulsante "Salva profilo" in basso a destra.

Il sistema visualizzerà un popup contenente le Condizioni generali di utilizzo del servizio per le Conferenze dei Servizi decisorie di Regione Lombardia: per accettare, l'utente deve spuntare il radio button di accettazione delle condizioni generali e cliccare sul pulsante "Salva" per continuare con la navigazione.

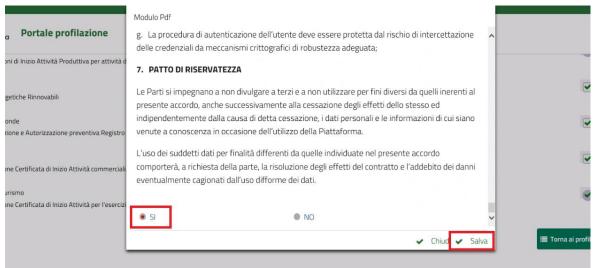


Figura 58 Accettazione Condizioni generali di utilizzo

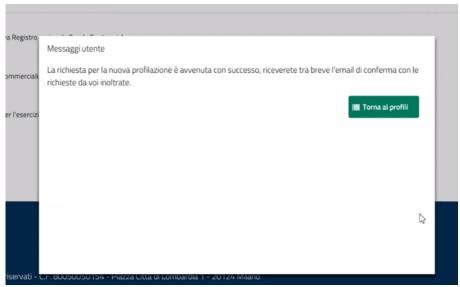


Figura 59 Messaggio di avvenuta richiesta di profilazione

Il nuovo profilo sarà visibile nella Lista profili e l'utente potrà accedere ai servizi attivati per quel profilo.







Figura 60 Nuovo profilo disponibile nella lista profili

2. <u>L'ente per cui si sta sottoponendo la richiesta di profilazione ha già un responsabile associato</u>: Viene presentata la sezione in cui sono elencati tutti i servizi disponibili per il profilo creato. L'utente deve selezionare i servizi per cui vuole richiedere l'attivazione (vedi Figura 34 Abilitazione servizio a un profilo (1/2) e Figura 35 Abilitazione servizio a un profilo (2/2))

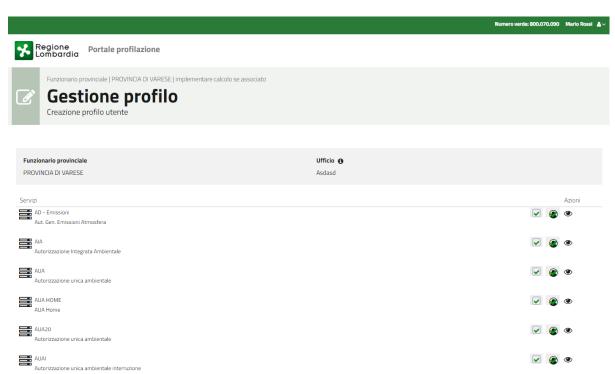


Figura 61 Creazione di un nuovo soggetto pubblico: Servizi

Una volta selezionati i servizi, cliccare sul pulsante "Salva profilo" posto in fondo alla pagina.





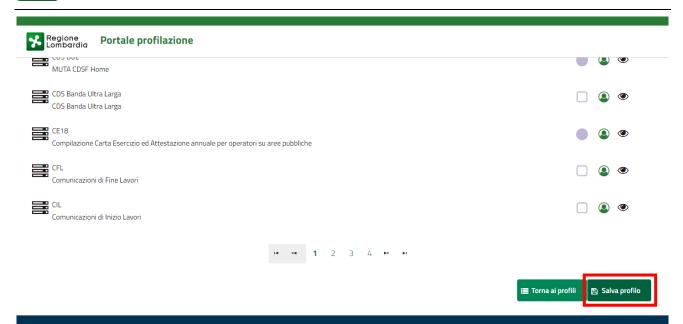


Figura 62 Abilitazione servizi a un profilo soggetto pubblico: salvataggio

Il sistema visualizzerà un popup contenente le Condizioni generali di utilizzo del servizio per le Conferenze dei Servizi decisorie di Regione Lombardia: per accettare, l'utente deve spuntare il radio button di accettazione delle condizioni generali e cliccare sul pulsante "Salva" per continuare con la navigazione.

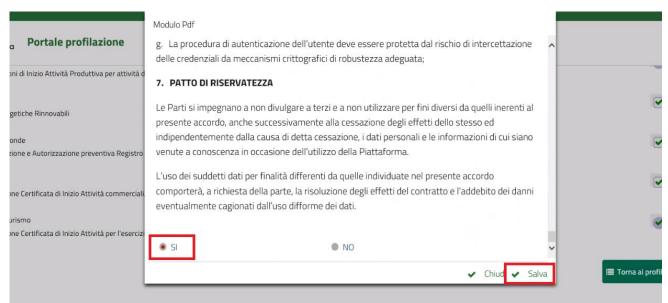


Figura 63 Accettazione Condizioni generali di utilizzo





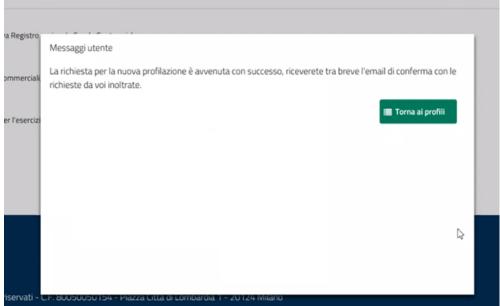


Figura 64 Messaggio di avvenuta richiesta di profilazione

Il responsabile del servizio riceverà una mail con la richiesta di attivazione:

```
Salve Luca Oddone,
l'utente Rossi Mario richiede l'accesso ai seguenti servizi:

Carta Esercizio - Abilitazione servizio
DIA + Agibilità - Abilitazione servizio

---
Questa è una mail generata automaticamente dal portale procedimenti, pertanto si prega di
NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali
indirizzare richieste sono:
a) info@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 65 Email richiesta di abilitazione

E potrà abilitare l'utente all'utilizzo del profilo richiesto (vedi capitolo "Gestione degli utenti").

Una volta "Confermata la richiesta" da parte del responsabile, l'utente riceverà un avviso via mail di avvenuta abilitazione all'uso della procedura:

```
Salve Lorenzo Oddone, si conferma che la sua richiesta di abilitazione/disabilitazione dei servizi sul portale Procedimenti è andata a buon fine, di seguito l'elenco dei servizi richiesti e i relativi responsabili dell'ente attualmente in carica, ai quali verrà inoltrata la richiesta:

Carta Esercizio -->> Luca Oddone

DIA + Agibilità -->> Luca Oddone

---

Questa è una email generata automaticamente dal portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:
a) info@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 66 Email conferma richiesta di abilitazione

Fino a quando il responsabile del servizio non abiliterà l'utente richiedente all'utilizzo del profilo richiesto, l'utente troverà il nuovo profilo nella sua home page ma non lo potrà utilizzare e riceverà un avviso di accesso negato





quando tenterà di effettuare l'accesso.

Quando l'utente sarà stato abilitato, potrà selezionare il profilo 'Intermediario' richiesto ed utilizzare gli applicativi per i quali aveva chiesto l'abilitazione.

2.10 PROFILAZIONE DI UN SOGGETTO PUBBLICO E ORGANIZZAZIONE DELL'ENTE

Nel seguente capitolo si specificano alcuni concetti che stanno alla base del sistema di profilazione messo a disposizione dalla piattaforma Procedimenti per un soggetto pubblico e vengono proposti tutti i possibili percorsi di profilazione di un soggetto pubblico.

2.10.1 NOTE INTRODUTTIVE

La piattaforma Procedimenti riconosce gli enti responsabili delle istanze di un procedimento amministrativo (e del relativo servizio applicativo associato).

La piattaforma Procedimenti mette a disposizione dei vari Enti i vari "servizi applicativi" con funzionalità diversificate in funzione del ruolo che l'Ente ha all'interno del processo di gestione del procedimento.

Ad esempio, per un Ente pubblico sono disponibili le seguenti funzionalità:

- Gestione Istruttoria formale e di merito
- Visualizzazione delle istanze di competenza
- Inserimento degli esiti dei controlli effettuati per un'istanza del procedimento di competenza
- Visualizzazione di tutte le istanze di tutta la Regione Lombardia

Di seguito un esempio dettagliato di alcuni servizi applicativi disponibili nella piattaforma Procedimenti e di come le varie funzionalità siano state attribuite ai diversi Enti che utilizzano quel servizio:





		ENTI DESTINATARI DELLE ISTANZE DEL PROCEDIMENTO INFORMATIZZATO DAL SERVIZIO APPLICATIVO						
SERVIZIO APPLICATIVO	FUNZIONALITA'	COMUNE	SUAP	ASL	ARPA	VVFF	REGIONE	PROVINCIA
FERCEL	Ricevimento pratica	х						
	Istruttoria formale	х						
	Istruttoria di merito	х						
	Visualizzazione istanze RL						Х	
FERPAS	Ricevimento pratica	х						
	Istruttoria formale	х						
	Istruttoria di merito	х						
	Visualizzazione istanze RL						Х	
	Visualizzazione istanze di competenza			X	×	X		
SISMAMN	Ricevimento pratica	Х						
	Istruttoria formale	х						
	Istruttoria di merito	х						
	Visualizzazione istanze RL						Х	
SCIA COMMERCI	O Ricevimento pratica		x					
	Istruttoria formale		x					
	Istruttoria di merito		х					
	Visualizzazione istanze RL						X	
	Visualizzazione e inserimento esito							
	istanza di competenza	X		X	X	Х		
FERAU	Ricevimento pratica							X
	Istruttoria formale							X
	Istruttoria di merito							X
	Visualizzazione istanze RL						Х	
	Visualizzazione e inserimento esito							
	istanza di competenza	X		X	X	Х		

Figura 67 Servizi applicativi e attribuzione delle funzionalità agli enti fruitori

Per fruire dei servizi applicativi messi a disposizione dalla piattaforma Procedimenti un Ente deve, in primo luogo, aver aderito alla piattaforma.

L'adesione deve essere eseguita dal responsabile dell'Ente una volta sola.

L'adesione alla piattaforma implica che l'Ente potrà fruire di tutti i servizi applicativi attuali e futuri destinati a quella tipologia di Ente.

2.10.2 Adesione di un Ente alla Piattaforma Procedimenti

L'adesione alla piattaforma procedimenti di un Ente avviene mediante la profilazione nella piattaforma Procedimenti del responsabile dell'Ente.

A seguito dell'adesione, il responsabile dell'Ente può a sua volta abilitare altri utenti dell'Ente all'utilizzo del sistema.

L'adesione del responsabile e la profilazione degli ulteriori utenti dell'Ente vengono gestite attraverso la funzione di profilazione per un **Soggetto Pubblico.**

Il servizio di profilazione permette quindi al responsabile di aderire alla piattaforma e di abilitare altri utenti del proprio ente.



Il SUAP è considerato un Ente distinto rispetto agli altri, in particolare distinto dal "Comune". Esiste, quindi, un servizio di profilazione apposito per i SUAP.

È possibile identificare tre possibili situazioni per descrivere il processo di profilazione di un Ente:

• Il responsabile dell'Ente accede ed opera direttamente sui vari servizi applicativi (ente di piccole dimensioni).

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 47 di 65





- Il responsabile dell'Ente delega degli utenti ad operare sui vari servizi applicativi (Ente di medie dimensioni).
- Il responsabile dell'Ente nomina dei referenti come gestori dei servizi applicativi; ciascun referente delega, a sua volta, altri utenti all'uso dei servizi applicativi (Ente di grosse dimensioni).

2.10.2.1 Responsabile dell'Ente come fruitore diretto dei servizi applicativi della piattaforma Procedimenti

Il seguente schema riepiloga la situazione:

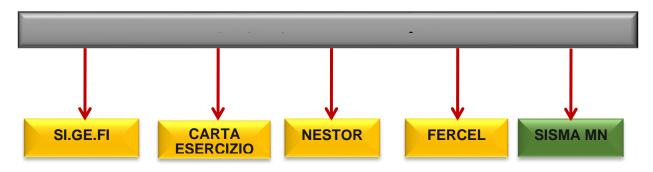


Figura 68 Responsabile ente come fruitore diretto degli applicativi

Dal punto di vista operativo:

Un utente che desidera profilarsi come primo utilizzatore per un determinato ente, accede alla piattaforma, seleziona "Crea profilo" (come spiegato nel <u>paragrafo 2.6</u>) e identifica, tra i soggetti pubblici, l'ente per il quale desidera profilarsi:

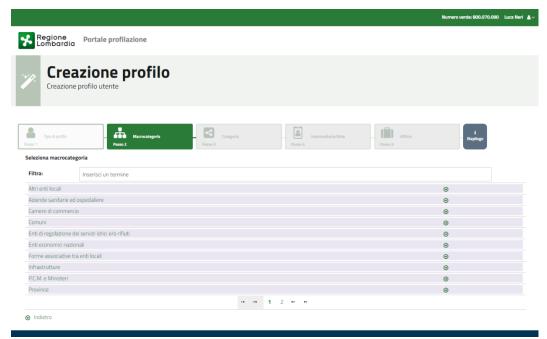


Figura 69 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (1/4)





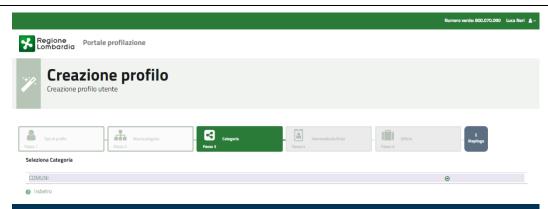


Figura 70 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (2/4)

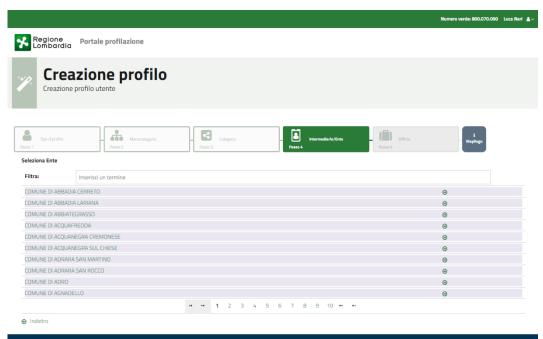


Figura 71 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (3/4)

Viene quindi richiesto di indicare un ufficio di appartenenza.



Figura 72 Selezione dell'ente a cui ci si vuole profilare (4/4)





Trattandosi del primo utente che chiede la profilazione per quell'ente il sistema propone la qualifica di responsabile per tutti gli applicativi (per le informazioni su come aderire alla piattaforma come primo utente, fare riferimento al paragrafo 2.9.1)

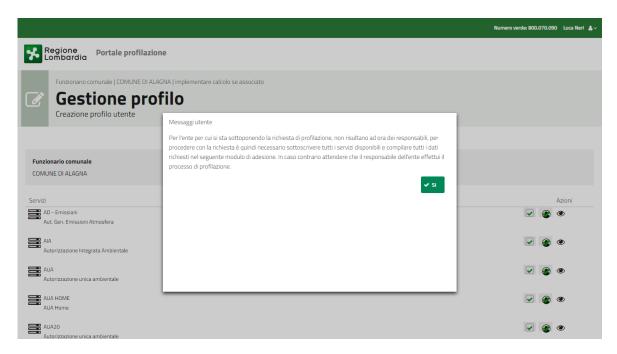


Figura 73 Selezione dell'ente: primo utente profilato

Procedere con l'assegnazione di tutti i servizi applicativi, spuntando tutte le voci di abilitazione dei servizi e di gestione utenti e , come mostrato in figura:

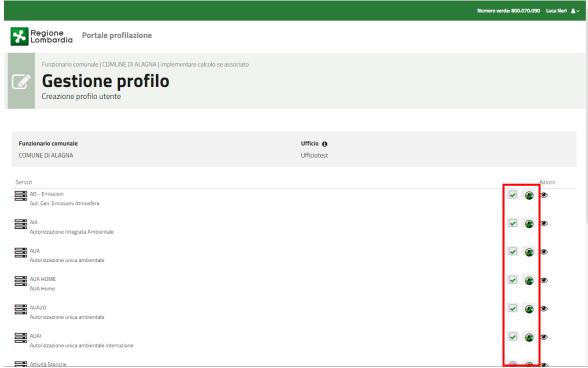


Figura 74 Selezione dell'ente: tutti i servizi per il primo utente

Una volta effettuata la selezione di tutti i servizi, cliccare sul pulsante "Salva profilo" posto in fondo a destra della pagina:

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 50 di 65





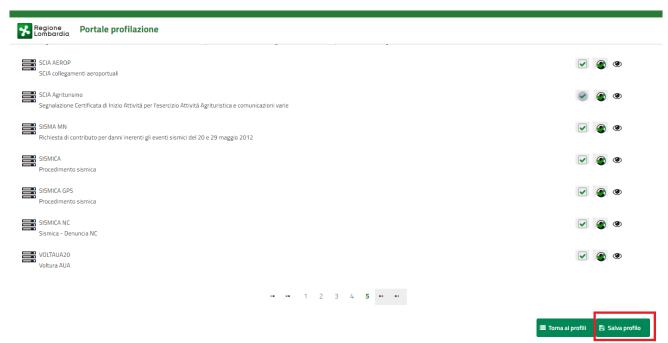


Figura 75 Selezione dell'ente: salvataggio profilo primo utilizzatore

A seguito della conferma, il sistema ripropone una maschera con le Condizioni generali di utilizzo del servizio per le Conferenze dei Servizi decisorie di Regione Lombardia. L'utilizzo del servizio telematico della Conferenza dei Servizi (di seguito CDS) messo a disposizione da Regione Lombardia comporta l'accettazione delle condizioni generali di utilizzo da parte dell'ente fruitore. È necessario compilare tale modulo con l'inserimento dell'atto amministrativo e con la spunta sulla casella per l'accettazione delle condizioni. Al termine, cliccare sul pulsante "Salva".

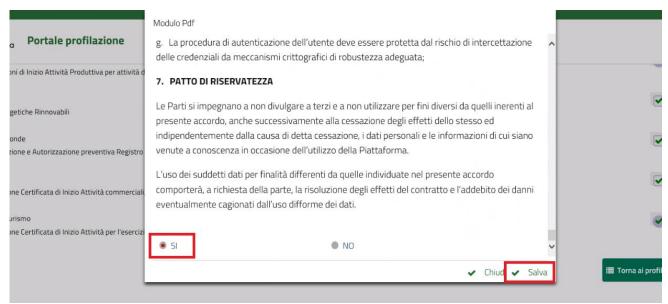


Figura 76 Selezione dell'ente: Accettazione condizioni generali per la CDS

Il sistema richiede una conferma della richiesta di profilazione che si finalizza cliccando sul pulsante "Conferma".







Figura 77 Selezione dell'ente: conferma richiesta di profilazione

Alla conferma della richiesta viene comunicato a video che la stessa è stata presa in carico dal sistema e che l'utente riceverà una mail con le istruzioni per ottenere le abilitazioni richieste:

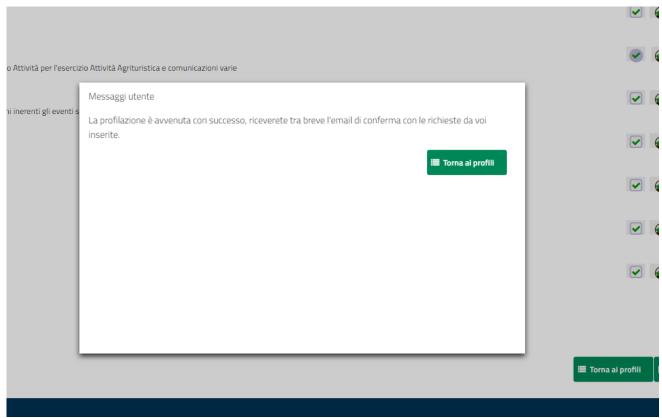


Figura 78 Messaggio di conferma avvenuta profilazione





Ecco un esempio della suddetta mail; all'utente è richiesto di inviare via PEC ai responsabili del sistema il modulo di adesione allegato alla PEC una volta compilato e firmato digitalmente:

In allegato il modulo PDF precompilato per l'autocertificazone della richiesta di profilazione al sistema Procedimenti Servizi RL, da firmare elettronicamente con la CRS e spedire tramite posta elettronica certificata (PEC) ai riferimenti indicati in calce al modulo stesso, i gestori del sistema provvederanno a rilasciare le relative autorizzazioni. Buon lavoro,

il team del sistema Portale Procedimenti

Questa è una mail generata automaticamente dal portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare le richieste sono: a) info-procedimenti@lispa.it (per il supporto all'utilizzo dell'applicazione)

b) commercio-procedimenti@regione.lombardia.it (per informazioni di carattere tecnico - giuridico) è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090

Figura 79 Richiesta di profilazione per il responsabile

L'utente firma digitalmente il modulo (è sufficiente la firma con TS-CNS) e lo invia via PEC alla casella indicata in fondo al modulo stesso:



Figura 80 Mail di richiesta di profilazione per il responsabile

Fino a quando il profilo non verrà abilitato da Regione Lombardia l'utente non sarà in grado di utilizzarlo con il profilo dell'Ente. Infatti, quando si tenterà di accedere a un servizio cliccando sulla voce "Accedi" presente nella sezione dei servizi di un ambito, non sarà possibile utilizzare il profilo dell'Ente.





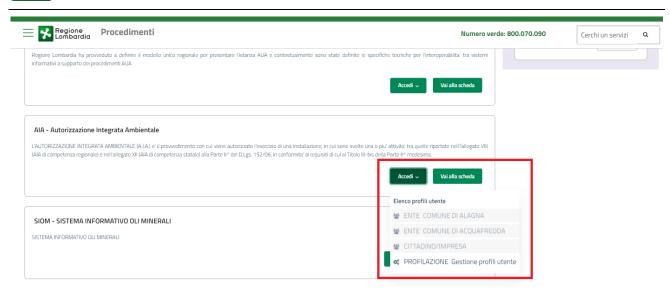


Figura 81 Profilazione del responsabile non ancora attiva

Quando RL provvederà all'abilitazione, l'utente potrà utilizzare il profilo e tutti gli applicativi presenti sulla piattaforma Procedimenti:

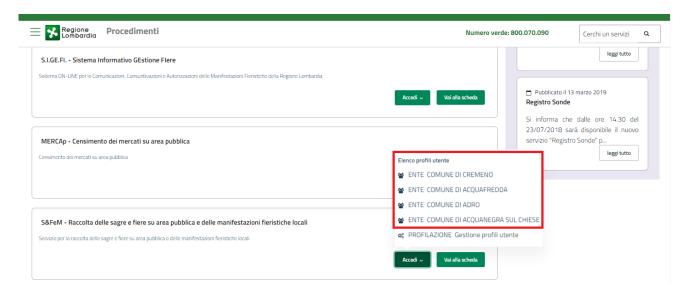


Figura 82 Profilazione del responsabile attiva

2.10.3 RESPONSABILE DELL'ENTE ABILITA GLI UTENTI RESPONSABILI DEI SERVIZI APPLICATIVI

Il seguente schema riepiloga la situazione:





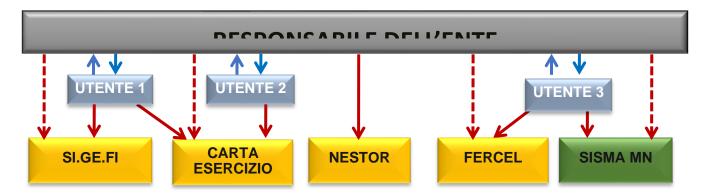


Figura 83 Responsabile dell'ente abilita altri utenti degli applicativi

Dal punto di vista operativo:

Un utente che desidera profilarsi come utilizzatore per un determinato ente che ha già aderito alla piattaforma attraverso il suo responsabile accede alla piattaforma Procedimenti, seleziona "Crea profilo" e individua l'ente e l'ufficio per il quale desidera profilarsi.

Il wizard propone l'elenco degli uffici per i quali è possibile chiedere l'abilitazione; passando con il puntatore del mouse sull'icona "i" in corrispondenza dell'ufficio è possibile visualizzare il relativo responsabile:

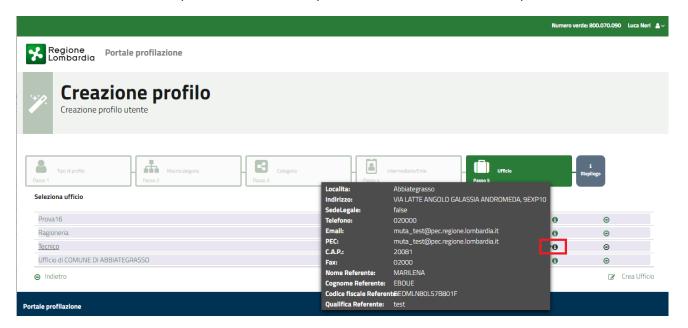


Figura 84 Visualizzazione dei responsabili dell'ente

Nell'esempio sotto riportato l'utente chiede l'abilitazione all'utilizzo di due applicativi ma NON richiede di averne la gestione degli utenti.

Quando conferma la richiesta, l'utente viene avvisato dell'inoltro della domanda al responsabile del servizio:





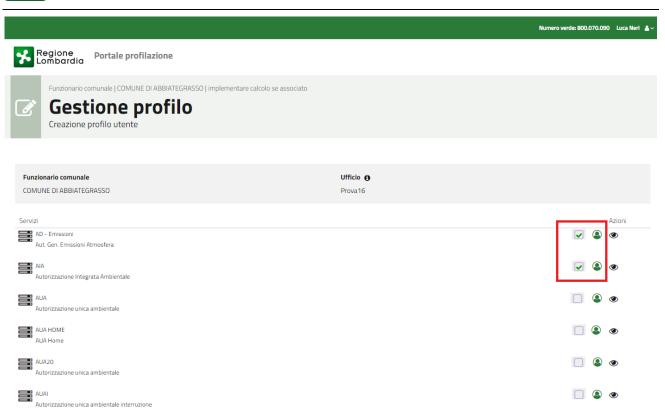


Figura 85 Richiesta di abilitazione a due servizi applicativi

L'utente riceve una mail con la conferma dell'avvenuta richiesta:

```
Salve Luca Neri, si conferma che la sua richiesta di abilitazione/disabilitazione dei servizi del portale Procedimenti è andata a buon fine, di seguito l'elenco dei servizi richiesti e i relativi responsabili dell'ente attualmente in carica, ai quali verrà inoltrata la richiesta:

AD - Emissioni -->> Marco Oddone
AIA -->> Marco Oddone
---
Questa è una email generata automaticamente dal portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:

a) info_procedimenti@lispa.it (per il supporto all'utilizzo dell'applicazione)
b) commercio_procedimenti@regione.lombardia.it (per informazioni di carattere tecnico - giuridico) è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 86 Mail di conferma richiesta di abilitazione ai servizi applicativi

Se l'utente tenta di accedere al nuovo profilo viene avvisato che lo stesso non è ancora attivo, finché il responsabile del servizio dell'applicativo non lo abiliterà.

Il referente riceve una mail con l'avviso relativo alla richiesta di abilitazione da parte di un utente;

```
Salve Marco Oddone,
l'utente Luca Neri richiede l'accesso ai seguenti servizi:

AD - Emissioni
AIA
---
Questa è una email generata automaticamente dal portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:
a) info_procedimenti@lispa.it (per il supporto all'utilizzo dell'applicazione)
b) commercio_procedimenti@regione.lombardia.it (per informazioni di carattere tecnico - giuridico) è inoltre disponibile il numero verde
```

Figura 87 Mail pervenuta al referente quando un utente richiede di essere abilitato ai servizi di cui è referente

L'utente responsabile accede al sistema e nella sezione "Lista profili" seleziona la funzionalità di Utenti sotto la sezione Amministrazione;





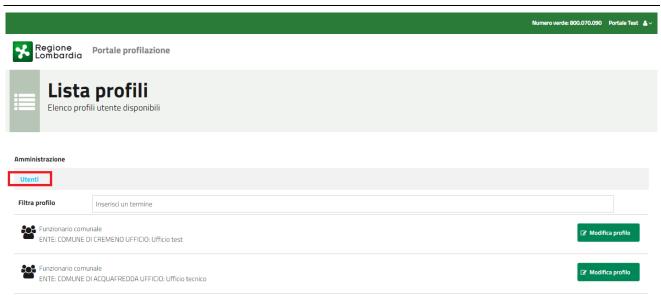


Figura 88 Lista profili sezione amministrazione "Utenti"

Cercando l'utente nell'apposita sezione dei filtri, ottiene l'elenco delle richieste inoltrate da quell'utente:

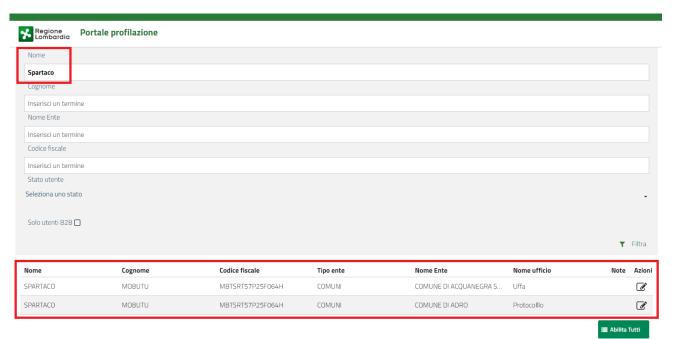


Figura 89 Lista profili sezione amministrazione "Utenti": ricerca utente

Solo quando il referente avrà provveduto ad abilitare l'utente il servizio sarà disponibile per quest'ultimo. (Si faccia riferimento al capitolo "GESTIONE UTENTI").

Una volta che il referente avrà abilitato l'utente alle due applicazioni l'utente richiedente riceverà la comunicazione relativa all'avvenuta abilitazione:





Salve Luca Neri,

il responsabile dell'ente Marco Oddone ha valutato le richieste che gli hai sottoposto:

AD - Emissioni

AIA

Questa è una email generata automaticamente dal portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:

a) info_procedimenti@lispa.it (per il supporto all'utilizzo dell'applicazione)

- b) commercio_procedimenti@regione.lombardia.it (per informazioni di carattere tecnico giuridico) è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090

Figura 90 Mail di notifica di avvenuta abilitazione ai servizi applicativi richiesti

Solo allora, il sistema presenterà nell'elenco dei servizi fruibili, anche i profili ora abilitati.

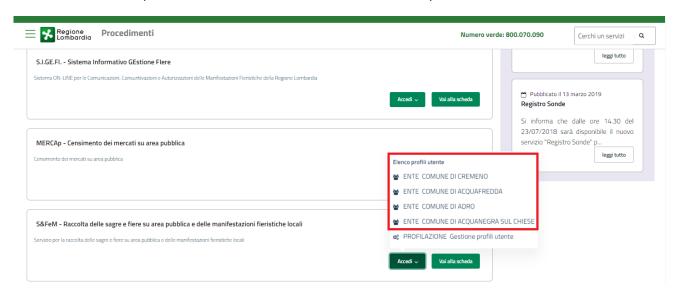


Figura 91 Utente con profilazione abilitata ai servizi applicativi

2.10.4 RESPONSABILE DELL'ENTE ABILITA I REFERENTI DEGLI APPLICATIVI

Il seguente schema riepiloga la situazione:

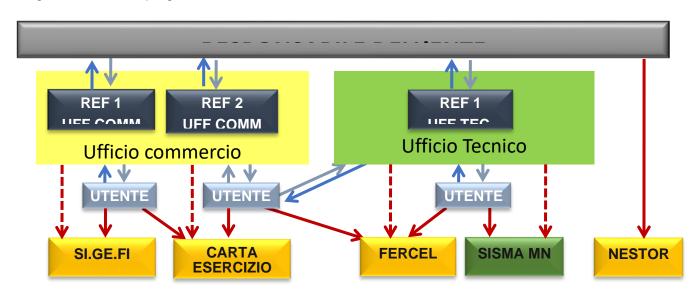


Figura 92 Responsabile dell'ente delega referenti dei servizi





Dal punto di vista operativo:

si propone un esempio in cui un utente richiede l'abilitazione per un applicativo (AD-Emissioni) ✓ e, per uno solo di essi (AUA), richiede di effettuare anche la gestione degli utenti ⑥ (autorizzazione ad abilitare altri utenti):

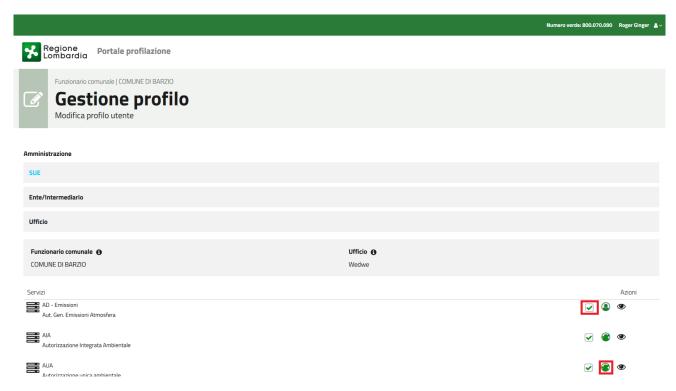


Figura 93 Richiesta di utilizzo e gestione degli applicativi

Al salvataggio della richiesta, il sistema avvisa della presa in carico; l'utente riceve una mail di conferma della richiesta:

```
Salve Roger Ginger,
si conferma che la sua richiesta di abilitazione/disabilitazione dei servizi del portale Procedimenti è andata a buon fine, di seguito
l'elenco dei servizi richiesti e i relativi responsabili dell'ente attualmente in carica, ai quali verrà inoltrata la richiesta:

CDS -->> Portale Test
AUA -->> Portale Test

---
Questa è una email generata automaticamente dal portale procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo
indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:
a) info-procedimenti@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 94 Mail di conferma richiesta attivazione gestione utenti

Da adesso, se l'utente accede alla pagina in cui sono elencati i servizi associati al profilo, troverà le caselle con la spunta relative i servizi per cui ha fatto richiesta di abilitazione con uno sfondo grigio , che significa che sono in attesa di approvazione da parte del responsabile.







Il responsabile del servizio riceve una notifica con la richiesta di abilitazione: quindi, dalla sezione Amministrazione "Utenti" (vedi Figura 88 Lista profili sezione amministrazione "Utenti"), accede alla pagina dell'utente richiedente e trova le richieste avanzate dall'utente: una richiesta di abilitazione al servizio AD-Emissioni e una richiesta di attivazione gestione utenze per il servizio AUA.

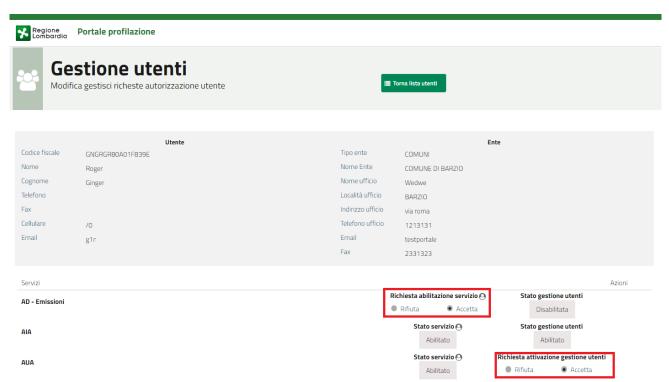


Figura 96 Richieste di abilitazioni visualizzate dal Responsabile





Il Responsabile può accettare o rifiutare le richieste, spuntando il radio button per ogni richiesta e infine cliccando sul pulsante "Conferma" presente in fondo alla pagina;

Nel caso di accettazione delle richieste, viene inviata una mail di conferma all'utente sulla casella di posta indicata in fase di registrazione:

```
Salve Roger Ginger,
il responsabile dell'ente Portale Test ha valutato le richieste che gli hai sottoposto:

AD - Emissioni - Abilitazione servizio accettata

AUA - Abilitazione gest. utenti accettata

CDS - Abilitazione servizio accettata

---

Questa è una email generata automaticamente dal portale portale Procedimenti, pertanto si prega di NON rispondere o porre quesiti a questo indirizzo di posta elettronica. Le email alle quali indirizzare richieste sono:
a) info-procedimenti@ariaspa.it (per Assistenza Tecnico Funzionale)
è inoltre disponibile il numero verde 800.070.090
```

Figura 97 mail di conferma di abilitazione a gestione servizi e utenti

Quando l'utente accede alla piattaforma Procedimenti e verifica nella sezione "Lista profili" i servizi associati al profilo per cui ha inoltrato le richieste, troverà che i servizi sono stati abilitati e sarà in grado di gestire il nuovo sia la nuova applicazione, sia gli utenti dell'altro applicativo:

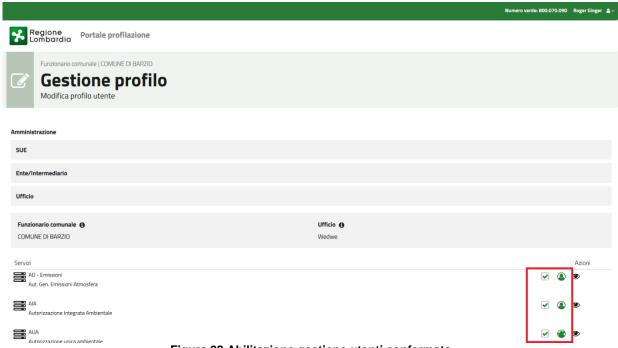


Figura 98 Abilitazione gestione utenti confermata

2.10.4.1 Ruoli specifici per alcuni applicativi

Per alcuni procedimenti (FER / SISMAMN) sono stati introdotti anche dei ruoli da attribuire agli utenti che nell'ambito dell'applicativo, possono fruire di specifiche funzionalità; ad esempio:

Responsabile del PROCEDIMENTO → ABILITATO A TUTTE LE FUNZIONI

Tecnico istruttore → solo istruttore del procedimento (senza facoltà di confermare i passaggi di stato della pratica) → SOLA CONSULTAZIONE

Il ruolo SPECIFICO viene richiesto contestualmente alla richiesta di abilitazione.

Piattaforma procedimenti– Manuale all'utilizzo della procedura di registrazione e profilazione utente Pagina 61 di 65





3 GESTIONE DEGLI UTENTI

3.1 PREMESSA

Come già ampiamente illustrato gli utenti del sistema Procedimenti che appartengono alle tipologie intermediari, intermediari esclusivi o soggetti pubblici, se non sono i responsabili dell'organizzazione, per fruire di un servizio applicativo, devono richiedere l'abilitazione al responsabile.

In questo contesto vanno distinti i seguenti due possibili casi:

- se l'utente, in fase di profilazione, ha dichiarato che per il servizio applicativo in questione vuole anche essere "Gestore degli Utenti" potrà a sua volta abilitare altri utenti una volta abilitato dall'attuale responsabile.
- se invece l'utente, in fase di profilazione, non ha dichiarato tale opzione, allora la richiesta di abilitazione viene inviata all'attuale "Gestore degli Utenti", che provvederà ad abilitarlo.

3.1.1 PROCEDURA DI ABILITAZIONE UTENTI

Questa procedura è disponibile solo per "Gestori degli utenti" di un Ente/Intermediario o per i Responsabili regionali di un servizio applicativo.

Si accede a tale procedura dalla sezione Amministrazione → "Utenti".

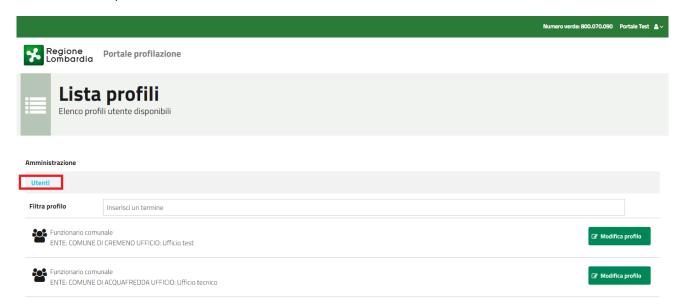


Figura 99 Amministrazione degli utenti

Il sistema propone la maschera sotto riportata.

L'utente gestore può procedere ora con la **ricerca** degli utenti da abilitare con uno dei criteri proposti dalla maschera (Nome, Cognome,... Codice Fiscale) o semplicemente elencando tutti gli utenti ("Da Abilitare"). L'elenco verrà visualizzato nella sezione sottostante.





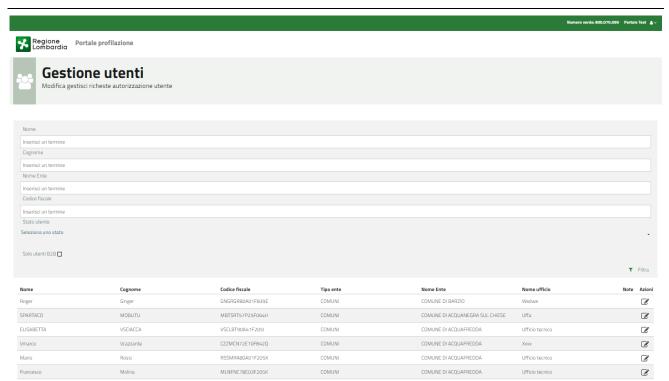


Figura 100 Amministrazione del singolo utente

Nell'elenco compaiono tutti utenti che hanno fatto richiesta di abilitazione; selezionandone uno compare la maschera con i dettagli dell'utente e dei servizi per i quali richiede l'autorizzazione all'accesso.

È possibile procedere allora con l'abilitazione di tutte le richieste senza verificarne i dettagli semplicemente selezionando il tasto "Abilita tutti".

Selezionando il tasto del campo "**Modifica**" è possibile visualizzare le eventuali note associate ad un utente del sistema in fase di abilitazione/disabilitazione dell'utente stesso.

Maschera dettagli della richiesta di profilazione dell'utente:





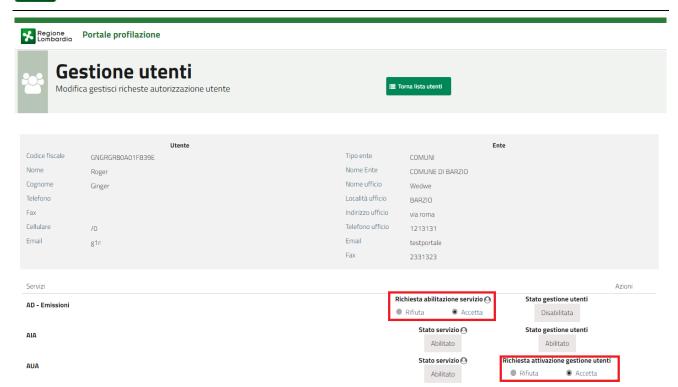


Figura 101 Abilitazione al servizio

La maschera presenta l'elenco dei servizi per i quali un utente ha fatto richiesta di abilitazione, in corrispondenza di tutti quelli per cui l'attuale utente risulta essere responsabile, sono presenti le opzioni di Accettazione e Rifiuto dell'abilitazione al servizio e all'eventuale gestione delle utenze.

Inoltre, il responsabile tramite il tasto "Disabilita profilo utente" può gestire l'abilitazione/disabilitazione del profilo utente preso in considerazione.

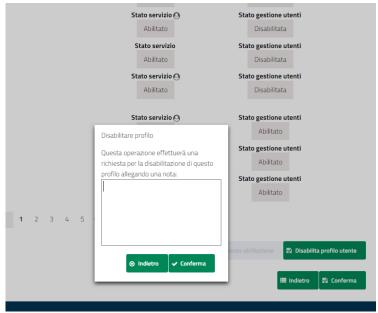


Figura 102 Maschera disabilitazione utente

Per i soli responsabili Regionali è disponibile il tasto "**rispedisci email richiesta abilitazione**" che permette di far rispedire dal sistema Procedimenti l'email verso gli utenti richiedenti, con allegato il documento PDF per la certificazione della richiesta di profilazione e delega alla gestione degli utenti. Inoltre, sempre per i soli





responsabili Regionali è disponibile l'opzione "**ignora**" che permette di ignorare le richieste di abilitazione per cui esiste un responsabile locale all'Ente.

La conferma delle accettazioni/non accettazioni fa scaturire una email verso l'utente che notifica le decisioni assunte dal responsabile del/dei servizio/i.