

ISTANZE *online*

PNRR MISURA 1.4.1 CITTADINO ATTIVO



Semplifichiamo l'interazione tra Cittadini e Pubbliche Amministrazioni

La modalità Cittadino attivo come indicato da PNRR misura 1.4.1 prevede l'attivazione del pacchetto software di Istanze online che consente al cittadino di accedere ad una apposita area riservata e avviare la pratica on line. Nella sua area riservata il cittadino/utente può consultare le precedenti istanze, dichiarazioni e segnalazioni inviate, controllarne lo stato d'avanzamento (tracciatura) ed eventualmente compilarne on line di nuove, attraverso appositi form di inserimento guidati ed estremamente semplici.

Una volta compilata e controllata l'istanza da inviare, il cittadino può inviare la stessa all'Ente, verificandone lo stato d'avanzamento, gestito direttamente da un motore di workflow integrato alla procedura.

Servizi comunali erogabili

Tutti i servizi comunali che si possono erogare o richiedere online sono stati suddivisi per convenzione Agid in 5 tipologie, denominate **Archetipi**.

- **Permessi e documenti:** le richieste documenti, anche d'identità, o di certificati che attestano un permesso, come la richiesta di permesso ZTL
- **Pagamenti dovuti:** l'interazione per adempiere al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell'amministrazione, come il pagamento delle multe
- **Vantaggi economici:** le richieste di fondi economici o detrazioni fiscali sulla base di determinati requisiti di idoneità, come l'assegno di maternità
- **Iscrizione a graduatoria:** le richieste per i servizi riservati a un numero ristretto di persone e il cui accesso è regolato da una graduatoria redatta dalle amministrazioni comunali sulla base di criteri specifici, come l'iscrizione alla Scuola dell'infanzia
- **Servizi a pagamento:** le richieste di fruizione di un servizio che prevede il pagamento da parte del cittadino, come il servizio di mensa scolastica

Ogni archetipo di flusso presenta specifici moduli in sequenza, ovvero schermate di interfaccia, suddivise per pagine, che consentono ai cittadini di fruire dei servizi online. I **Moduli** utilizzabili per creare i flussi di servizio sono:

- **Trovare informazioni:** ovvero la "Scheda informativa di servizio al cittadino", dove è possibile ottenere tutti i dettagli e accedere al servizio digitale che permette di effettuare parte del processo online
- **Accedere al servizio:** per usufruire dei servizi online è necessario aver accesso alla propria area personale. Se non si è già autenticati, il sistema dovrà reindirizzare il cittadino all'autenticazione tramite identità digitale prima di iniziare il flusso di interazione con il servizio digitale
- **Acconsentire al trattamento dei dati:** il sistema richiede i consensi e le autorizzazioni necessarie al recupero e al salvataggio dei dati personali che verranno inseriti per poter fruire del servizio. L'azione principale permette al cittadino di accettare tutto e proseguire
- **Inserire/controllare i dati:** in questo passaggio vengono raccolti i dati del richiedente (la persona autenticata), di eventuali soggetti e/o soggetti terzi coinvolti nella richiesta e le preferenze di servizio, che cambiano in base al servizio che si sta richiedendo. In base al principio "una tantum", si è tenuti a non richiedere le informazioni già in possesso della Pubblica Amministrazione, ad esempio sfruttando il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso interoperabilità con altri sistemi
- **Confermare il riepilogo informazioni:** permette al cittadino di verificare la correttezza delle informazioni inserite nella richiesta. È importante che il cittadino riceva indicazione del fatto che si sta procedendo con una dichiarazione e si è pertanto soggetti alle relative responsabilità. Attraverso l'azione principale "Conferma e invia", viene inviata la richiesta
- **Effettuare un pagamento:** questo passaggio permette ai cittadini di pagare eventuali importi dovuti direttamente online, tramite il servizio pagoPA o altre modalità di pagamento
- **Ricevere conferma dal sistema:** il sistema notifica che il processo è andato a buon fine, fornendo un riepilogo con eventuali numeri di riferimento della pratica e allegati da scaricare. Vengono anche ricordati al cittadino eventuali prossimi passi e la possibilità di controllare in ogni momento, nell'area personale, lo stato della pratica. Nei flussi con procedure che prevedono controlli e autorizzazioni da parte del Comune, come le iscrizioni a graduatoria, questo modulo può ricorrere più di una volta
- **Visitare l'area personale:** il cittadino viene invitato a visitare l'area personale per continuare l'operazione, ad esempio per verificare l'esito della richiesta, nel caso in cui si attendi un'ulteriore conferma da parte del Comune, o per scaricare un documento

La nostra soluzione di Istanze online sfrutta il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso l'interoperabilità con altri sistemi attraverso l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente

Ai4SMARTCITY SRL

Sede legale, amministrativa e operativa: via Carlo Zucchi n.21 41123 Modena (MO)
P.IVA: 03893360366 | CCIAA N. REA: MO-426409 | Capitale sociale: 54.416 € i.v.

 **AgID** Agenzia per
l'Italia Digitale
SaaS qualificato Agid

Interazione tra Cittadino e P.A.

CITTADINO

ATTIVITÀ DI INTERAZIONE



Accesso tramite



INSERIMENTO DATI

Compilazione di tutte le sezioni per l'istanza selezionata

CONFERMA DI AVVIO ISTANZA (email ed area riservata)

- codice della richiesta (codice identificativo dell'istanza)
- codice protocollo (richiede integrazione con protocollo)
- documento di ricevuta da scaricare
- prossimi passi per completare istanza
- valutazione esperienza
- servizi correlati

PAGAMENTO ONLINE

Monitoraggio in area riservata dei pagamenti in attesa e dei pagamenti effettuati e accesso facile al pagamento:

- preferenze di pagamento
- anteprema di pagamento
- metodo e dati di pagamento

COMPLETAMENTO ISTANZA

Il Cittadino scarica il documento o permesso e riceve indicazioni sulle eventuali prossime attività da svolgere e sui servizi correlati

REVISIONE ISTANZA

L'operatore P.A. prende in carico l'istanza e in base ai dati contenuti utilizza il software di istanze online per :

- chiedere integrazioni al cittadino
- annullare la richiesta motivando la scelta
- accogliere la richiesta

(grazie all'integrazione il numero di protocollo verrà assegnato automaticamente)

COMPLETAMENTO ISTANZA

L'operatore crea il file del documento o permesso richiesto e tramite il software di Istanze online, lo invia al Cittadino che riceve una email, anche un aggiornamento propria area riservata e una notifica APP (se prevista integrazione).

(il software di istanze online informa l'operatore P.A dell'avvenuto pagamento dell'importo previsto dando così autorizzazione al rilascio del documento o permesso richiesto)

OPERATORE P.A.

ATTIVITÀ DI INTERAZIONE



Ai4SMARTCITY SRL

Sede legale, amministrativa e operativa: via Carlo Zucchi n.21 41123 Modena (MO)
P.IVA: 03893360366 | CCIAA N. REA: MO-426409 | Capitale sociale: 54.416 € i.v.

Ai4smartcity srl è proprietaria di marchi, loghi e segni distintivi dei propri prodotti sopra citati.

Versione 12/2022



Configurazione delle Istanze

Il software di istanze online è configurabile in totale autonomia tramite l'area amministratore dedicata ed i nostri consulenti Senior sono a disposizione della Pubblica Amministrazione offrendo supporto professionale e rapido



Configurazione di Archetipi e moduli

- Inserimento e modifica di archetipi, moduli e sezioni di default
- Configurazione dei moduli ammessi per ogni archetipo, sezioni ammesse per ogni coppia di modulo e archetipo



Configurazione del Workflow

- Definizione del flusso degli stati in cui si possa trovare un'istanza (*flussi diversi in base all'archetipo*)
- Definizione per ogni stato di quali attività debbano essere portate a termine
- Definizione delle azioni che devono essere abbinate prima e/o dopo ogni attività



Configurazione delle Autorizzazioni

- Definizione per ogni istanza chi possa prendere in carico le attività (*attività predefinite per ogni Archetipo e modulo*)



Configurazione moduli e istanze

- Selezione dell'archetipo
- Inserimento delle sezioni standard per la creazione del modulo
- Aggiunta campi personalizzati per ogni sezione
- Selezione del servizio ed ufficio per la gestione delle autorizzazioni

Ai4SMARTCITY SRL

Tel. +39 059 912 7249 E-mail pnrr@ai4smartcity.ai PEC pnrr.ai4smartcity@pec.net

Sede legale, amministrativa e operativa: via Carlo Zucchi n.21 41123 Modena (MO)
P.IVA: 03893360366 | CCIAA N. REA: MO-426409 | Capitale sociale: 54.416 € i.v.

Ai4smartcity srl è proprietaria di marchi, loghi e segni distintivi dei propri prodotti sopra citati.

Versione 12/2022

 **AGID** Agenzia per
l'Italia digitale
SaaS qualificato Agid