



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale



REPUBBLICA ITALIANA



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA



PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO DEI SERVIZI (SUS) E INFORMATIZZAZIONE DEI PROCEDIMENTI DA EROGARE ON LINE

*PROGETTO COFINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA
FESR – FONDO EUROPEO DI SVILUPPO REGIONALE
POR FESR 2014-2020 – AZIONE 2.2.2
INTERVENTO BPR2_SUS*

**MANUALE UTENTE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL
TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E
REDUCI DI GUERRA**

Documento:	Manuale Utente Esterno_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra.docx
-------------------	--

INDICE

INDICE	2
1 INTRODUZIONE	3
2 DEFINIZIONI	4
3 PREREQUISITI	5
4 UTENTI DEL SUS	6
5 ACCESSO AL SUS	7
5.1 RICERCA DEL PROCEDIMENTO DI INTERESSE	8
5.2 SCRIVANIA GENERALE	9
5.3 AVVIO NUOVA RICHIESTA	10
5.3.1 <i>Compilazione Form</i>	10
5.3.2 <i>Salvataggio in bozza</i>	12
5.3.3 <i>Validazione dei dati</i>	12
5.4 CONSULTAZIONE PRATICHE PRESENTATE	13
5.4.1 <i>Stato della pratica</i>	14
5.5 ADEMPIMENTI SUCCESSIVI	15
5.5.1 <i>Caricamento delle integrazioni</i>	15
5.6 CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO	16
5.6.1 <i>Ricezione notifica accettazione richiesta di agevolazione tariffaria</i>	16
6 RIFERIMENTI E CONTATTI	17

1 INTRODUZIONE

Il presente documento costituisce il Manuale d'uso per un utente esterno del procedimento "TRAS_02_Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra", informatizzato nell'ambito del progetto dello Sportello Unico dei Servizi (SUS).

Lo scopo del manuale è quello di guidare l'utente nella presentazione di una richiesta di **"Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra"** e nelle fasi successive del procedimento, fino alla chiusura dello stesso. Contiene, per ciascuna fase del processo, una descrizione delle funzionalità utilizzate e le informazioni che devono o possono essere riportate sulle singole schermate proposte.

2 DEFINIZIONI

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

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

- a) Visionare tutti i procedimenti dell'amministrazione regionale, visualizzando gli aspetti normativi, temporali, i documenti richiesti nonché gli uffici competenti. Questa modalità non richiede l'accesso autenticato, in altri termini chiunque può visionare i procedimenti disponibili;
- b) Presentare un'istanza relativamente ad un singolo procedimento. Per poter presentare un'istanza devi autenticarti, ovvero accedere al sistema con un sistema di credenziali (nome utente/password) che consentano di attribuire il procedimento alla tua persona;
- c) Controllare i procedimenti in corso che ti riguardano. Il SUS contiene diversi strumenti finalizzati a questo: un sistema di notifiche che ti consente di visualizzare messaggi e una scrivania che ti consente di visualizzare le pratiche di tua competenza sia aperte (in corso) che chiuse.

IDM - Sistema di identity management della Regione Sardegna. È il sistema che consente di registrarsi e di autenticarsi quando si utilizzano i sistemi online dell'amministrazione regionale. La particolarità dell'IDM è che ottenute una coppia di credenziali (username che corrisponde al codice fiscale e password) queste possono essere utilizzate per tutti i servizi online, compresi quelli del SUS;

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

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

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

Back office - Sezione del SUS che contiene l'insieme delle funzionalità per la gestione delle richieste relative ai procedimenti da parte del responsabile e dei diversi attori coinvolti nell'iter autorizzativo;

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

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

0

¹ Nel seguito “servizi online” e “procedimenti” o “procedimenti online” saranno utilizzati come termini intercambiabili con lo stesso significato, intendendo una nuova modalità che consente ai cittadini di avviare nuovi procedimenti, mediante un sistema online, erogato sotto forma di servizio.

3 PREREQUISITI

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

- Microsoft Internet Explorer
- Mozilla Firefox
- Chrome

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

NOTA BENE

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

- **Disporre di credenziali di accesso.** L'accesso al sistema avviene tramite le credenziali SPID o TS-CNS o IdM. Le informazioni sulla procedura di registrazione sono disponibile al seguente indirizzo: <https://sus.regione.sardegna.it/sus/oauth/login>;
- **Disporre di casella di posta elettronica.** All'atto della trasmissione della domanda viene inviata un'email di notifica all'indirizzo indicato in fase di compilazione del profilo. Si deve pertanto disporre di casella di posta elettronica.

4 UTENTI DEL SUS

Per il procedimento **Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra** gli utenti coinvolti che agisco lungo il flusso del procedimento sono:

- Assessorato dei Trasporti, Direzione Generale dei trasporti, Servizio “per il trasporto pubblico locale terrestre”, Settore “Integrazione modalità di trasporto”;
- Invalidi e reduci di guerra; minori con accompagnamento o indennità di frequenza, ciechi ed invalidi totali (l’accompagnatore, anche di coloro che superano il tetto massimo di reddito previsto, ha diritto alla gratuità).

5 ACCESSO AL SUS

Per accedere al SUS è necessario digitare il seguente indirizzo (URL) nella barra indirizzi del browser <https://sus.regione.sardegna.it/sus>.



Figura 1_Home page SUS

Cliccando sul bottone che sta in alto a destra denominato **ACCEDE/REGISTRATI** è possibile accedere in modo autenticato secondo le tre procedure riportate in figura.

Accesso ai servizi

Per accedere al servizio è richiesta l'autenticazione

L'autenticazione può essere effettuata secondo le modalità stabilite per l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione il cui utilizzo garantisce il riconoscimento sicuro e la tutela della privacy dell'utente. Nell'ottica del processo di adeguamento alla normativa ed agli standard previsti a livello nazionale, SPID e TS-CNS rappresenteranno gli unici strumenti di autenticazione riconosciuti per l'accesso ai servizi online della P.A.

Si avvisano gli utenti che ad oggi non sono utilizzabili le identità SPID rilasciate a persone giuridiche, rispetto alle quali è ancora in corso da parte di AgID la definizione delle relative Linee guida.

<p>Autenticazione con SPID</p> <p>SPID è lo strumento che permette ai cittadini di accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni con un'unica identità digitale.</p> <p>Se hai già un'identità SPID persona fisica, accedi al servizio con le credenziali rilasciate dal tuo Gestore. In caso contrario puoi richiederla ad uno dei Gestori di identità Digitali (Identity Provider) accreditati da AgID.</p> <p>L'elenco completo dei servizi online regionali con accesso tramite SPID ed i riferimenti del servizio di assistenza sono consultabili sulla sezione dedicata del sito istituzionale.</p>	<p>Autenticazione con CNS</p> <p>L'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione può essere effettuato tramite TS-CNS (tessera Sanitaria e Carta Nazionale dei Servizi), CNS o altro smart card ad essa conformi contenenti un certificato digitale di autenticazione portatile.</p> <p>Il suo utilizzo garantisce il riconoscimento sicuro e la tutela della privacy dell'utente.</p> <p>Se possiedi una smart card valida accedi al servizio da qui. Per richiederla o/o per informazioni sul suo utilizzo visita il sito della Regione Sardegna dedicato alla TS-CNS.</p>	<p>Autenticazione con IdM</p> <p>Se sei già in possesso delle credenziali di accesso rilasciate dal sistema di Identity Management (IdM) della Regione Autonoma della Sardegna puoi ancora utilizzare questa modalità di autenticazione.</p> <p>Per informazioni e per l'eventuale assistenza puoi visitare le pagine del portale istituzionale dedicate al Sistema Identity Management RAS.</p>
---	---	---

Entra con SPID Entra con CNS Entra con IdM

Figura 2_Accesso ai servizi

Una volta avuto accesso con le credenziali è possibile verificare il successo dell'operazione in quanto in alto a destra comparirà il proprio nome con il ruolo di Utente cittadino.



Figura 3_ Abilitazione ruolo utente-cittadino

5.1 RICERCA DEL PROCEDIMENTO DI INTERESSE

Dalla Home Page del Portale SUS è possibile ricercare e accedere al servizio/procedimento di interesse attraverso diverse modalità:

- Ricerca per parola chiave sulla barra di ricerca;
- Ricerca da "preferiti";
- Ricerca per "categoria";
- Ricerca "per profilo";
- Ricerca "per tema";
- Ricerca per "servizi in evidenza".



Figura 4_ Ricerca per parola chiave



Figura 5_ Ricerca per Categorie



Figura 6_Ricerca per profili



Figura 7_Ricerca per Temi



Figura 8_Ricerca tra i Servizi in evidenza

5.2 SCRIVANIA GENERALE

Dalla Home Page l'utente ha la possibilità di accedere alla propria scrivania da cui può tenere sotto controllo le sue pratiche, accedere alla propria agenda con le scadenze, visualizzare le comunicazioni, etc.



Figura 9_Scrivania generale

5.3 AVVIO NUOVA RICHIESTA

Una volta trovato e selezionato il procedimento di interesse con le modalità descritte in precedenza è possibile procedere con la compilazione dell'istanza cliccando sul tasto **“NUOVA RICHIESTA”** disponibile nella scheda del procedimento.



Figura 10_Ricerca procedimento di interesse



Figura 11_Avvio nuova richiesta

5.3.1 Compilazione Form

Cliccando sul tasto **“Nuova Richiesta”** si accede alla maschera di compilazione dei campi previsti per il procedimento **Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra** suddivisi in sezioni.

I campi relativi alla sezione **“Dati anagrafici del soggetto beneficiario”** vengono precompilati automaticamente con le informazioni provenienti dal sistema di autenticazione scelto in precedenza. E' necessario verificare che tutti i campi obbligatori siano popolati correttamente.

I campi relativi alla sezione **“Dati Agevolazione”** devono essere opportunamente valorizzati sulla base della Categoria nella quale ricade il soggetto beneficiario dell'agevolazione.

Nella **Sezione Allegati** è necessario effettuare il caricamento della documentazione richiesta.

Prima di inoltrare la pratica, per poter mandare a buon fine l'invio della stessa, il richiedente leggerà l'informativa sulla privacy e darà il consenso al trattamento dei propri dati personali.

NUOVA RICHIESTA

Il sistema è necessario procedere alla compilazione dei dati dell'istanza tariffaria per il trasporto pubblico locale favore degli invalidi e reduci di guerra.

Attivazione e salvataggio in bozza è possibile quando la compilazione è in un secondo momento decisa sempre dall'utente.

DATI ANAGRAFICI DEL SOGGETTO BENEFICIARIO DATI AGEVOLAZIONE ALLEGATI

Dati Anagrafici del Soggetto Beneficiario

Cognome* Cognome	Cognome* Cognome	Luogo di nascita* Comune di nascita (escluso il territorio)
Nome di nascita* Nome di nascita	Provincia di residenza* Seleziona la provincia di residenza	Città di residenza* Seleziona il comune di residenza
Cap* 00000	Indirizzo* Via di primo	Numero Casa* 11
Spese* Indirizzo e-mail (escluso il territorio)	Codice fiscale* INCOMPRESO COLTITO	Telefono* 00000000
Indirizzo e-mail* Indirizzo e-mail	Professione* Professione	Spazio notifica agevolazione* Spazio notifica

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 della L. n. 675/96 che i dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Accetto di ricevere tutte le comunicazioni inerenti il procedimento nella mia Scheda dello Sportello Unico dei Servizi, sezione notifiche e all'indirizzo mail

Ho preso visione dell'Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")

INOLTRA SALVA COME BOZZA SALVA BOZZA

Figura 12_ Compilazioni istanza – Sezione Dati anagrafici del beneficiario

DATI ANAGRAFICI DEL SOGGETTO BENEFICIARIO DATI AGEVOLAZIONE ALLEGATI

Dati Agevolazione

Categoria Beneficiario*
Seleziona la categoria del beneficiario

Reddito ISEE*
Indirizzo e-mail

Figura 13_ Compilazione – Sezione Dati Agevolazione

DATI ANAGRAFICI DEL SOGGETTO BENEFICIARIO DATI AGEVOLAZIONE ALLEGATI

Allegati

Verbale della percentuale di invalidità*
SFOGLIA

Situazione reddituale ISEE*
SFOGLIA

Figura 14_ Sezione Allegati

Dichiaro di essere informato ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 10 della L. n. 675/96 che i dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Accetto di ricevere tutte le comunicazioni inerenti il procedimento nella mia Scheda dello Sportello Unico dei Servizi, sezione notifiche e all'indirizzo mail

Ho preso visione dell'Informativa per il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR")

INOLTRA SALVA COME BOZZA

Figura 15_ Dichiarazioni e presa visione informativa

5.3.2 Salvataggio in bozza

L'utente ha la possibilità di salvare l'istanza in bozza per poterla concludere in un secondo momento. Dalla propria scrivania quindi l'utente può recuperare l'istanza salvata in fase "bozza".



The screenshot shows a web form with several input fields and a 'SALVA IN BOZZA' button. The button is highlighted with a red rectangular box, and a red arrow points to it from the right. The form includes fields for 'Presto d'istituto', 'INSCOPPO/CONLINE', 'CITTA' DI ORIGINE', and 'Riduzione richiesta di agevolazione?'. There are also checkboxes for 'Desidero essere informato...' and 'Accetto di ricevere tutte le comunicazioni...'. At the bottom, there are buttons for 'MODIFICA' and 'SALVA IN BOZZA'.

Figura 16_Salva in bozza



The screenshot shows a web application interface with a table of requests. The table has columns for 'Servizio', 'ID pratica', 'Istanza', 'Creazione', 'Ultima modifica', 'Fase', 'In carica', and 'Stato'. The 'SALVA IN BOZZA' button is highlighted by a red rectangular box, and a red arrow points to it from the right. The table contains one row of data for 'ASSESSORI ENTRAIRE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA'.

Figura 17_Riprendi istanza in bozza

5.3.3 Validazione dei dati

Nel caso in cui nella compilazione delle varie sezioni della domanda si siano tralasciati dei campi obbligatori, relativi ai criteri mostrati precedentemente, o nella ipotesi in cui nella compilazione degli stessi non si siano rispettati vincoli e criteri richiesti, verranno evidenziate sia le sezioni interessate dalla compilazione mancante o errata che i rispettivi singoli campi. La fase di validazione ovviamente sarà bypassata nel caso si salvi la domanda in bozza.



The screenshot shows a web form titled 'NUOVA RICHIESTA' with a red banner indicating 'Verificare i campi obbligatori'. Below this, there are several sections of the form, including 'Dati Anagrafici del Soggetto Beneficiario'. The 'Indirizzo di residenza' field is highlighted in red, indicating a validation error. The form also includes fields for 'Cognome', 'Nome', 'Data di nascita', 'Indirizzo di residenza', 'Città di residenza', 'Indirizzo di lavoro', 'Città di lavoro', 'Indirizzo di contatto', and 'Città di contatto'. There are also buttons for 'SALVA IN BOZZA' and 'SALVA'.

Figura 18_Validazione su inoltro della domanda

Conclusa questa fase si riceverà la notifica di inoltro completato della pratica con relativa indicazione di protocollazione della stessa.



Figura 19_Conferma inoltro della domanda

Si riceverà inoltre una notifica, nella sezione delle notifiche della propria scrivania del SUS, attestante che l'inoltro della domanda è stato effettuato con successo, unitamente alle informazioni ad essa conseguenti.



Figura 20_Conferma inoltro della domanda



Figura 21_Nuove notifiche per la pratica di interesse

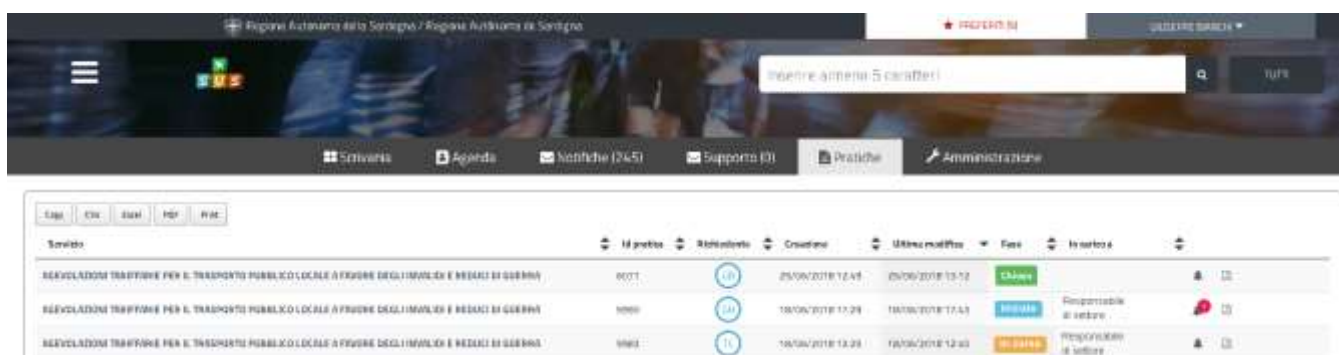
5.4 CONSULTAZIONE PRATICHE PRESENTATE

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

5.4.1 Stato della pratica

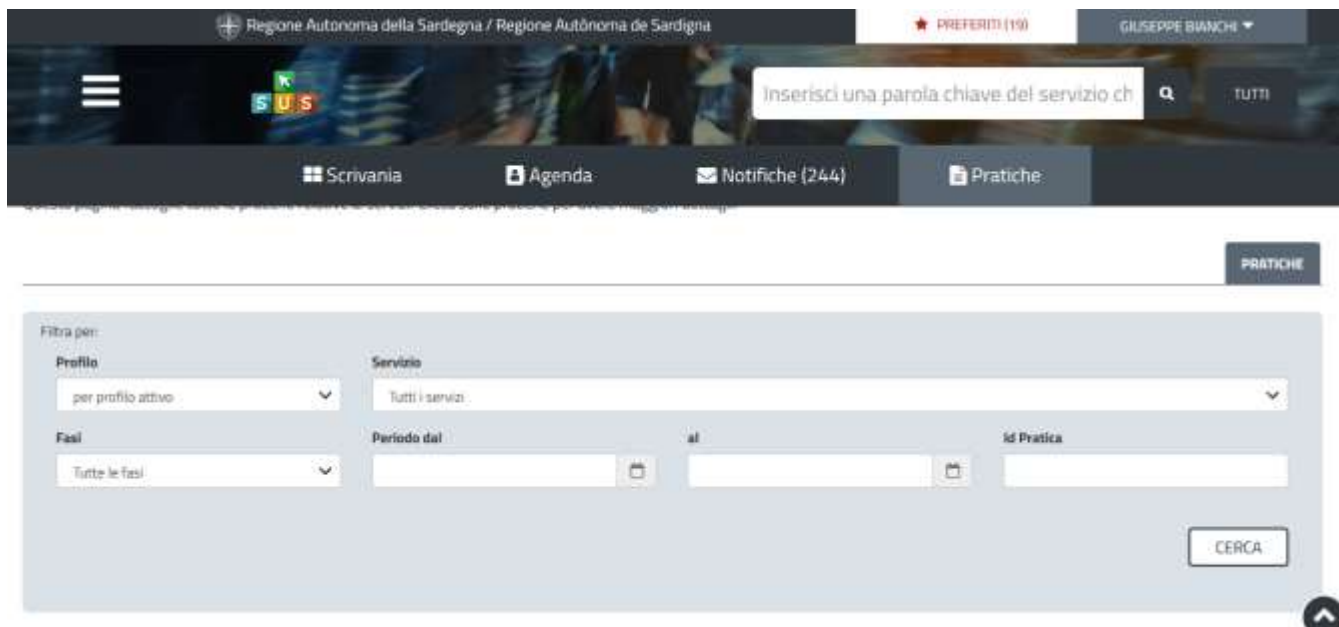
Dall'elenco delle ultime pratiche, l'utente ha la possibilità di verificare in ogni momento lo stato delle pratiche presentate che possono trovarsi nelle seguenti fasi:

- Bozza (il richiedente ha salvato i dati della pratica ma non ha ancora inoltrato la domanda)
- **INIZIATO** (il richiedente ha inviato la pratica)
- **IN CORSO** (l'istruttoria è in corso e può essere in carico al servizio o al richiedente)
- CHIUSO (il procedimento amministrativo relativo alla pratica è stato chiuso)



Servizio	ID pratica	Stato	Creazione	Ultima modifica	Fase	Responsabile
AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA	0001	Chiuso	25/09/2018 12:45	25/09/2018 13:52	Chiuso	
AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA	0002	Iniziat	18/09/2018 17:29	18/09/2018 17:53	Iniziat	Responsabile di settore
AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA	0003	In corso	18/09/2018 13:29	18/09/2018 12:03	In corso	Proprietario di settore

Figura 22_ Stato della pratica



Filtra per:

Profilo:
 Servizio:

Fasi:
 Periodo dal: al:
 Id Pratica:

Figura 23_Ricerca pratiche

5.5 ADEMPIMENTI SUCCESSIVI

Una volta inoltrata la richiesta al Servizio competente, viene avviata l'istruttoria per la verifica della documentazione trasmessa. Il richiedente viene avvisato nel caso sia necessario presentare delle integrazioni.

5.5.1 Caricamento delle integrazioni

Se sono state richieste integrazioni da parte del Servizio competente, il Richiedente riceve una comunicazione con cui viene informato della necessità di integrazioni alla documentazione presentata. Il Richiedente può quindi procedere al caricamento della documentazione richiesta e procedere con la trasmissione.



Figura 24_Comunicazione di richiesta integrazioni

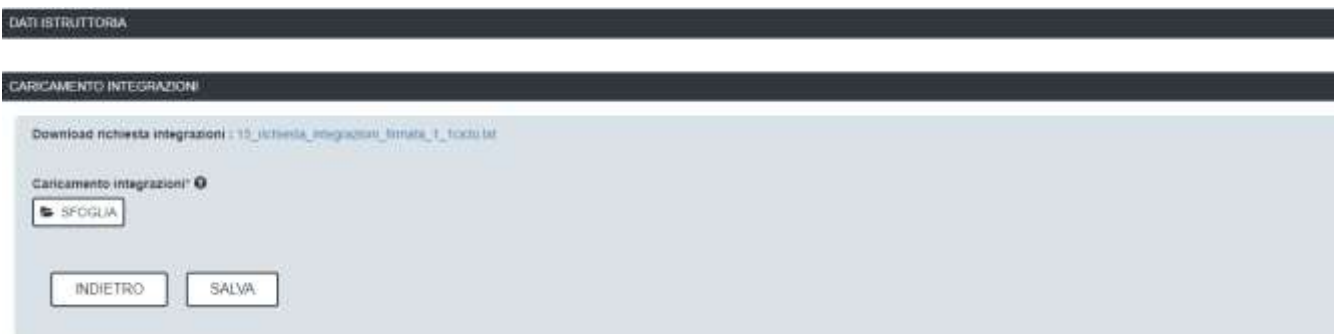


Figura 25_Caricamento delle integrazioni

5.6 CHIUSURA DEL PROCEDIMENTO

Il procedimento si chiude quando termina l'istruttoria e viene emessa la comunicazione e la pubblicazione del certificato dell'accettazione della richiesta di agevolazione tariffaria.

5.6.1 Ricezione notifica accettazione richiesta di agevolazione tariffaria

Il Richiedente riceve la notifica con cui viene informato della conclusione del procedimento e del rilascio del certificato di agevolazione tariffaria. Il certificato di agevolazione può essere scaricato accedendo alla pratica e cliccando sul link **"Download Certificato di Agevolazione"**.



Figura 26_Notifica accettazione richiesta di agevolazione tariffaria

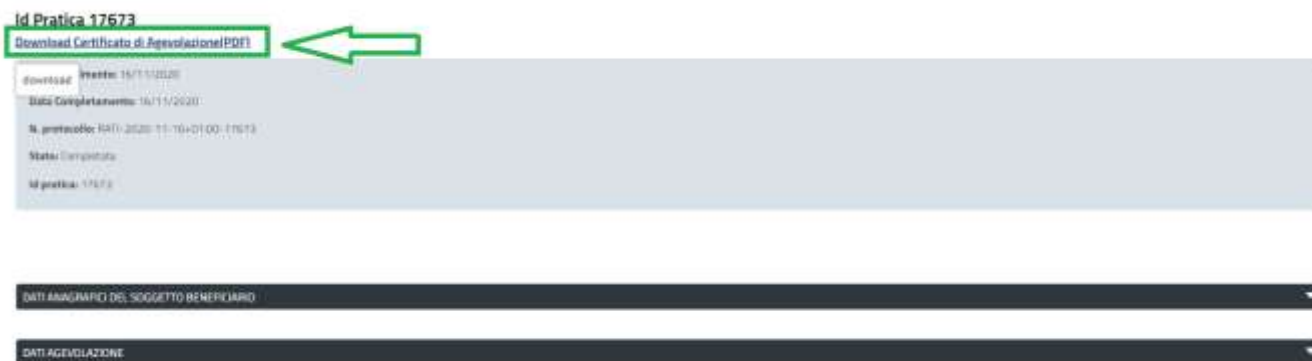
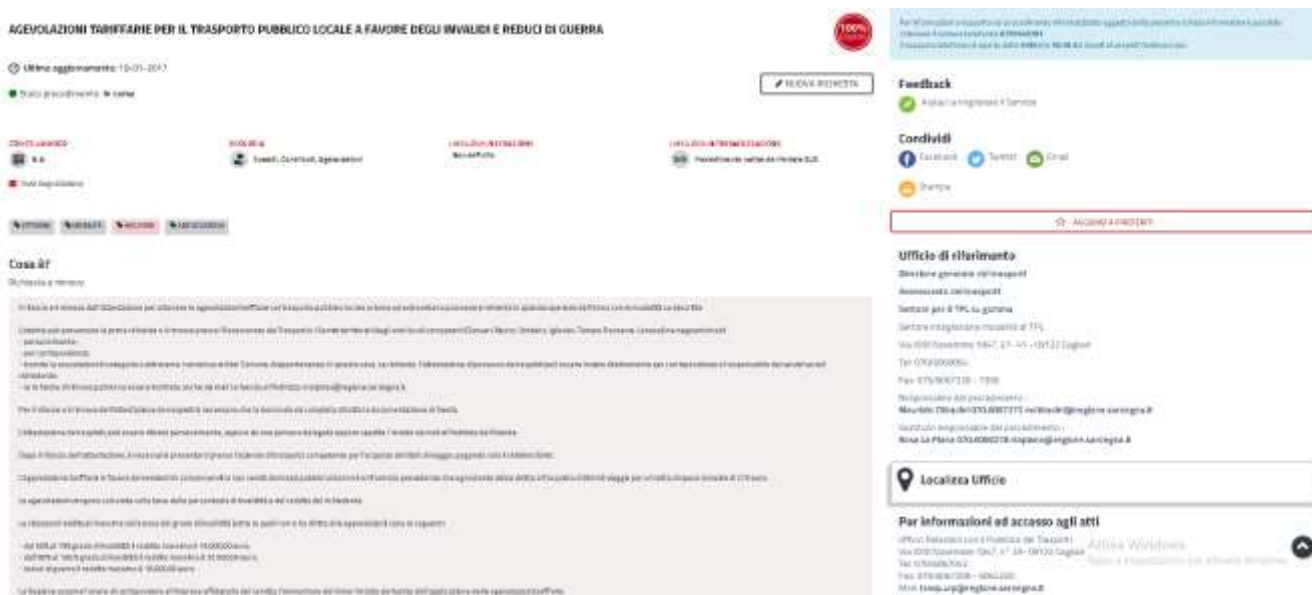


Figura 27_Download Certificato agevolazione

6 RIFERIMENTI E CONTATTI

Nella scheda descrittiva del procedimento **Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a favore degli invalidi e reduci di guerra** è possibile consultare tutte le informazioni utili o individuare il luogo dove poterle reperire.



AGEVOLAZIONI TARIFFARIE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE A FAVORE DEGLI INVALIDI E REDUCI DI GUERRA

Ultimo aggiornamento: 12/01/2017

100% Digital

RICHIEDI

Feedback

Cos'è?

Ufficio di riferimento

Ufficio Relazioni con il Pubblico del Trasporti
Via 0202 Novaresse 1947, s'1 - 09122 Cagliari
Tel. 070/300000
Fax 070/300118 - 1188

Figura 28_Riferimenti e contatti

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



Sportello Unico dei Servizi
I procedimenti online dell'Amministrazione Regionale

Supporto: [Icona]

100% Digitale

Per informazioni e supporto sul procedimento informatizzato oggetto della presente scheda informativa è possibile chiamare il numero telefonico 0799 149301. Il supporto telefonico è aperto dalle 9:00 alle 18:30 dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

Figura 29_Richiesta supporto

Per la richiesta di supporto informatico è necessario valorizzare i campi della maschera nella figura di seguito riportata, nel quale l'utente può dettagliare la richiesta di supporto e fornire i propri riferimenti per essere ricontattato dagli operatori dell'Help desk. E' importante nel menù di scelta del campo "Servizio" individuare correttamente il procedimento di interesse, in questo caso il procedimento per la richiesta di "Agevolazioni tariffarie per il trasporto pubblico locale a Favore degli invalidi e reduci di guerra".

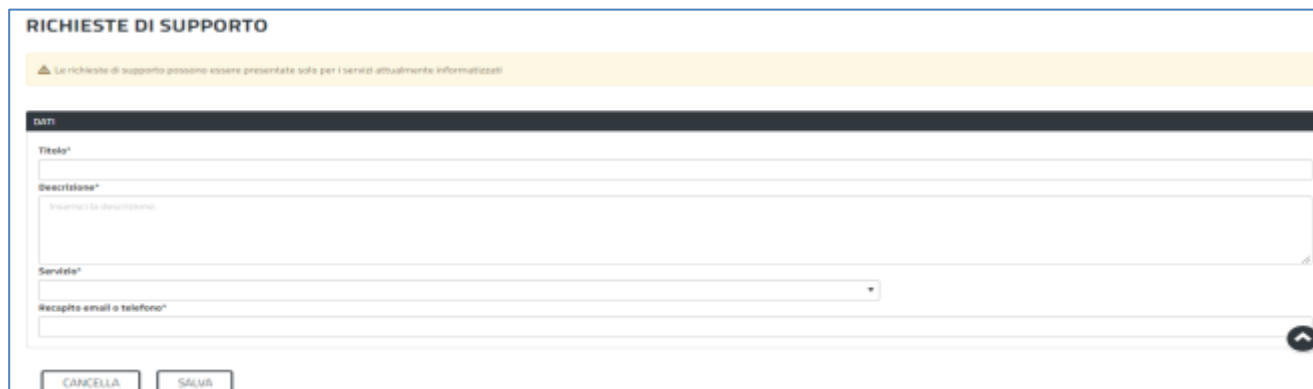


Figura 30_ Valorizzazione maschera per richiesta supporto tecnico