



# Manuale Utente

Versione **1.0**

|                                    |
|------------------------------------|
| <b>Modello documento</b>           |
| MU_ModelloManualeUtente_v01.5.dotx |



## SOMMARIO

|           |  |           |
|-----------|--|-----------|
| <b>1</b>  | <b>APPROVAZIONI .....</b>                            | <b>3</b>  |
| <b>2</b>  | <b>LISTA DI DISTRIBUZIONE .....</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>3</b>  | <b>STORIA DELLE MODIFICHE .....</b>                  | <b>3</b>  |
| <b>4</b>  | <b>RIFERIMENTI.....</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>5</b>  | <b>COPYRIGHT .....</b>                               | <b>3</b>  |
| <b>6</b>  | <b>GLOSSARIO.....</b>                                | <b>3</b>  |
| <b>7</b>  | <b>ACRONIMI .....</b>                                | <b>4</b>  |
| <b>8</b>  | <b>INTRODUZIONE .....</b>                            | <b>5</b>  |
| 8.1       | CONTESTO .....                                       | 5         |
| 8.2       | CONTENUTI .....                                      | 5         |
| 8.3       | DESTINATARI DEL MANUALE.....                         | 5         |
| 8.4       | DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE.....                  | 6         |
| <b>9</b>  | <b>COMPILAZIONE DOMANDA .....</b>                    | <b>7</b>  |
| 9.1       | COMPILAZIONE DOMANDA CITTADINO .....                 | 7         |
| 9.2       | COMPILAZIONE DOMANDA OPERATORE .....                 | 11        |
| <b>10</b> | <b>CONSULTAZIONE DELLA PRATICA - CITTADINO .....</b> | <b>14</b> |
| 10.1      | CONSULTAZIONE PRATICA CITTADINO .....                | 14        |
| <b>11</b> | <b>GESTIONE PRATICA - OPERATORE.....</b>             | <b>15</b> |
| 11.1      | ASSEGNAZIONE SEGNALAZIONE.....                       | 15        |
| 11.2      | PARERE UFFICIO .....                                 | 16        |
| 11.3      | RISPOSTA AL CITTADINO .....                          | 17        |
| <b>12</b> | <b>MESSAGGI D'ERRORE .....</b>                       | <b>18</b> |



## 1 APPROVAZIONI

| Attività     | Nominativo        | Azienda            | Tel. | e-Mail                          |
|--------------|-------------------|--------------------|------|---------------------------------|
| Redazione    | Chiara Maria Zett | Engineering II     |      | chiaramaria.zett@eng.it         |
| Verifica     | Rossella Galuppi  | Engineering II     |      | rossella.galuppi@eng.it         |
| Approvazione | Antonino Mola     | Regione del Veneto |      | antonino.mola@regione.veneto.it |

## 2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

| Nominativo        | Azienda            | Tel.        | e-Mail                            | Tipo |
|-------------------|--------------------|-------------|-----------------------------------|------|
| Antonino Mola     | Regione del Veneto |             | antonino.mola@regione.veneto.it   | CC   |
| Stefano De Colle  | Regione del Veneto |             | stefano.decolle@regione.veneto.it | CC   |
| Rossella Galuppi  | Engineering II     | 346-3239265 | rossella.galuppi@eng.it           | CC   |
| Luca Porro        | Engineering II     |             | luca.porro@eng.it                 | CC   |
| Chiara Maria Zett | Engineering II     |             | chiaramaria.zett@eng.it           | CC   |

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

## 3 STORIA DELLE MODIFICHE

| Versione | Data       | Descrizione     |
|----------|------------|-----------------|
| 1.0      | 16/03/2021 | Prima redazione |

## 4 RIFERIMENTI

| N. | Titolo | Autore | Versione | Data |
|----|--------|--------|----------|------|
|    |        |        |          |      |
|    |        |        |          |      |
|    |        |        |          |      |
|    |        |        |          |      |

I documenti sono pubblicati nel portale *myextranet.regone.veneto.it* in cartella "Note tecniche e manuali" del Prodotto *MyPortal*

## 5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

## 6 GLOSSARIO

| Termine         | Descrizione                                |
|-----------------|--|
| Amministrazione | L'Amministrazione della Regione del Veneto |



## 7 ACRONIMI

| Termine | Descrizione  |
|---------|--|
| LEDD    | Livelli Essenziali dei Diritti Digitali<br><a href="https://agendadigitaleveneto.it/mypa/">https://agendadigitaleveneto.it/mypa/</a> |



## 8 INTRODUZIONE

### 8.1 CONTESTO

Contesto del documento è la piattaforma *MyPortal – MyIntranet – MyPa* messa a disposizione dalla Regione del Veneto agli Enti del PA del territorio, rispettivamente il *Portale dell’Ente*, il *Portale del Operatori* ed il *Portale del Cittadino*.

Il documento tratta in particolare il *LEDD Filo Diretto*, da intendersi come implementazione del procedimento che l’Ente mette a disposizione del Cittadino.

### 8.2 CONTENUTI

Il presente Manuale Utente contiene note descrittive e operative per la gestione del LEDD da Back Office nella MyIntranet.

Il documento riporta inoltre note descrittive per la compilazione della domanda e la gestione dell’istanza da parte del Cittadino autenticato all’Area Personale in MyPa

### 8.3 DESTINATARI DEL MANUALE

Il presente Manuale Utente è rivolto agli Operatori degli Enti che attivano e pubblicano il LEDD Filo Diretto, che gestiscono le segnalazioni nel BackOffice, che supportano il Cittadino nella compilazione e gestione della domanda.



## 8.4 DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Il LEDD Filo Diretto consente al Cittadino di inviare segnalazioni di vario tipo (segnalazioni, reclami, suggerimenti, richieste informazioni) all'ente che gestirà internamente la richiesta e gli fornirà un riscontro; nel caso in cui le segnalazioni non arrivassero da canale MyPa sarà possibile agli operatori dell'ente inserire in autonomia la richiesta.

Il LEDD viene erogato tramite il prodotto MyInstance attivato sull'istanza MyIntranet dell'Ente.

Il LEDD viene pubblicato dall'Ente ed il Cittadino lo può individuare nella MyPA tramite ricerca del servizio.

Il Cittadino può raggiungere il servizio anche da pagina del portale MyPortal del sito Istituzionale dell'Ente, se opportunamente configurata.

Il Cittadino consulta per prima cosa la Scheda Istanza del servizio e quindi, previo accesso all'Area Personale, il cittadino procede compilando ed inviando la domanda.

All'invio della domanda MyInstance crea l'istanza del procedimento e su tale istanza avvia il Workflow.



## 9 COMPILAZIONE DOMANDA

### 9.1 COMPILAZIONE DOMANDA CITTADINO

La form di compilazione domanda si apre selezionando "Accedi e compila la domanda" dalla Scheda Istanza del LEDD.


Se il Cittadino risulta già autenticato all'Area Personale, si apre direttamente la prima pagina della form di compilazione domanda.

Se il Cittadino non si è ancora autenticato all'Area Personale, si viene indirizzati alla pagina di login e solo successivamente arriva alla form di compilazione domanda.

La prima pagina della form di compilazione domanda si presenta con i dati anagrafici del Cittadino precompilati sulla base della propria identità autorizzata alla login.

Filo Diretto v4.12 - C\_DEMO2

Nome

Supporto 

Cognome

MyPortal

E mail

supporto.myportal@eng.it

Telefono

00000

Il Cittadino deve compilare la form con gli i dati richiesti; vanno compilati necessariamente quelli obbligatori per poter andare avanti.



myPA Area Personale 100

Oggetto \*

**Dato obbligatorio**

Messaggio \*

**Dato obbligatorio**

Luogo \*

**SELEZIONA IL PUNTO**

**Dato obbligatorio**

Luogo Descrizione

Allegato 1 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Allegato 2 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Allegato 3 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Allegato 4 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Allegato 5 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Pec Richiedente

sono stati rilevati **3** errori nel modulo

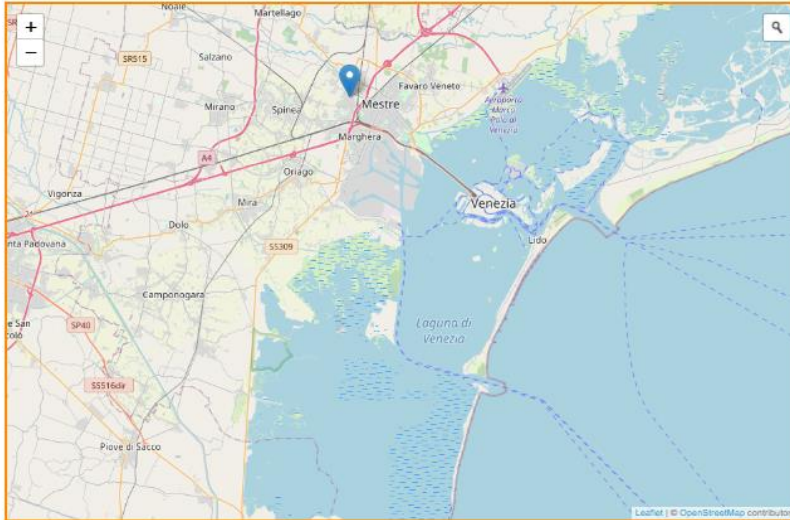
RIEPILOGO SALVA IN BOZZA

In particolare nel campo Luogo, una volta cliccato il pulsante "Seleziona il punto", è possibile selezionare direttamente un punto all'interno della mappa che si presenta





Seleziona il punto

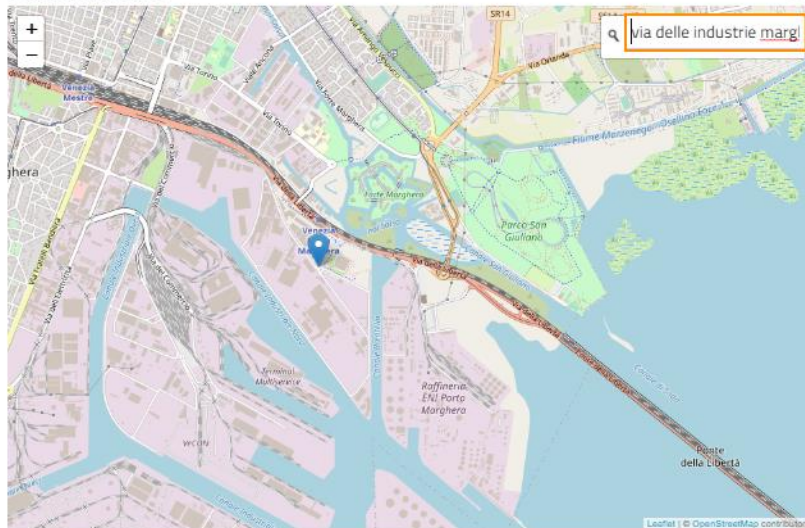


SALVA

CHIUDI

o è possibile inserire un indirizzo da ricercare

Seleziona il punto



SALVA

CHIUDI

In fondo pagina il Cittadino può procedere al Riepilogo:

myPA

Area Personale

SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Allegato 5 segnalazione





SCEGLI DOCUMENTO CARICA FILE

Pec Richiedente

RIEPILOGO SALVA IN BOZZA



Il Riepilogo serve a confermare i dati e riserva all'utente possibilità di tornare indietro di un passo per modificarli.

 **myPA**  Area Personale  100 


## Riepilogo

Verifica i dati inseriti.

### I Tuoi Dati

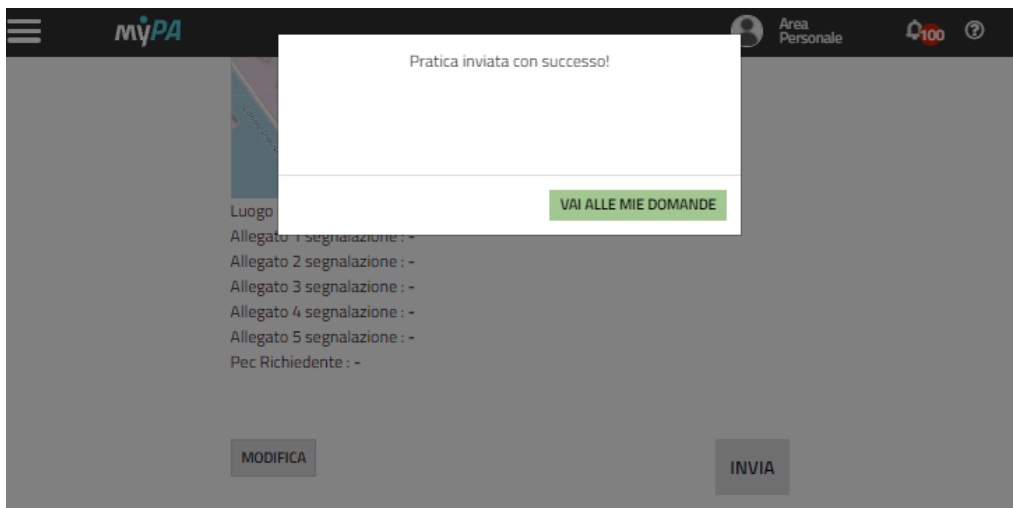
Nome : Supporto 3  
Cognome : MyPortal  
E mail : supporto.myportal@eng.it  
Telefono : 00000  
Oggetto : Segnalazione perdita di acqua  
Messaggio : Perdita di acqua in via delle industrie 11

Luogo :



Luogo Descrizione : -  
Allegato 1 segnalazione : -  
Allegato 2 segnalazione : -  
Allegato 3 segnalazione : -  
Allegato 4 segnalazione : -  
Allegato 5 segnalazione : -  
Pec Richiedente : -

Se il riepilogo è confermato, il Cittadino preme "Invia" per inviare la domanda e trova notifica di conferma invio con il link alla pagina delle Domande "Vai alle mie domande" nella propria Area Personale:

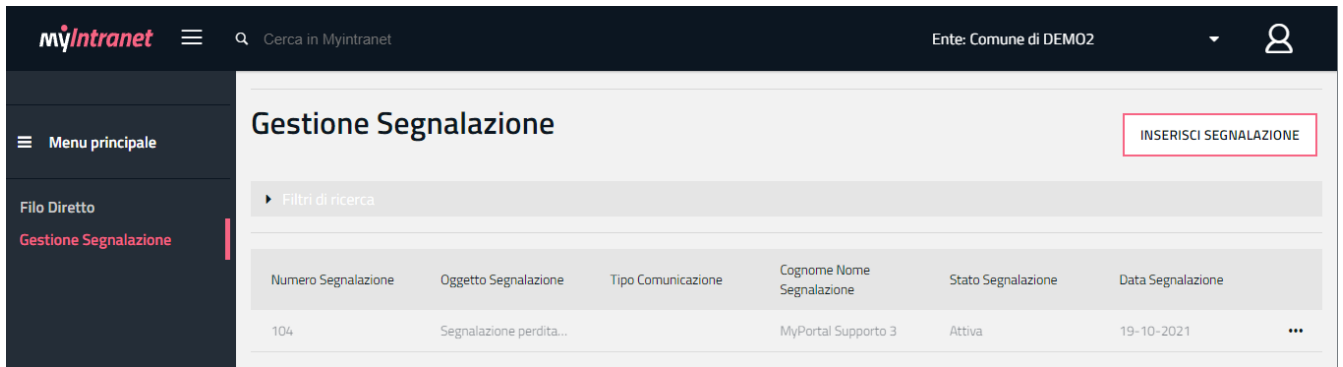


La pagina delle Domande mostra ad inizio lista l'istanza di filo diretto appena aperta verso l'Ente



## 9.2 COMPILAZIONE DOMANDA OPERATORE

Nel caso in cui la segnalazione arrivasse direttamente all'ente è possibile per l'operatore andare ad inserirla all'interno del sistema tramite la funzionalità di Back office all'interno della MyIntranet navigando la voce di menù "Filo Diretto" -> "Gestione Segnalazioni"

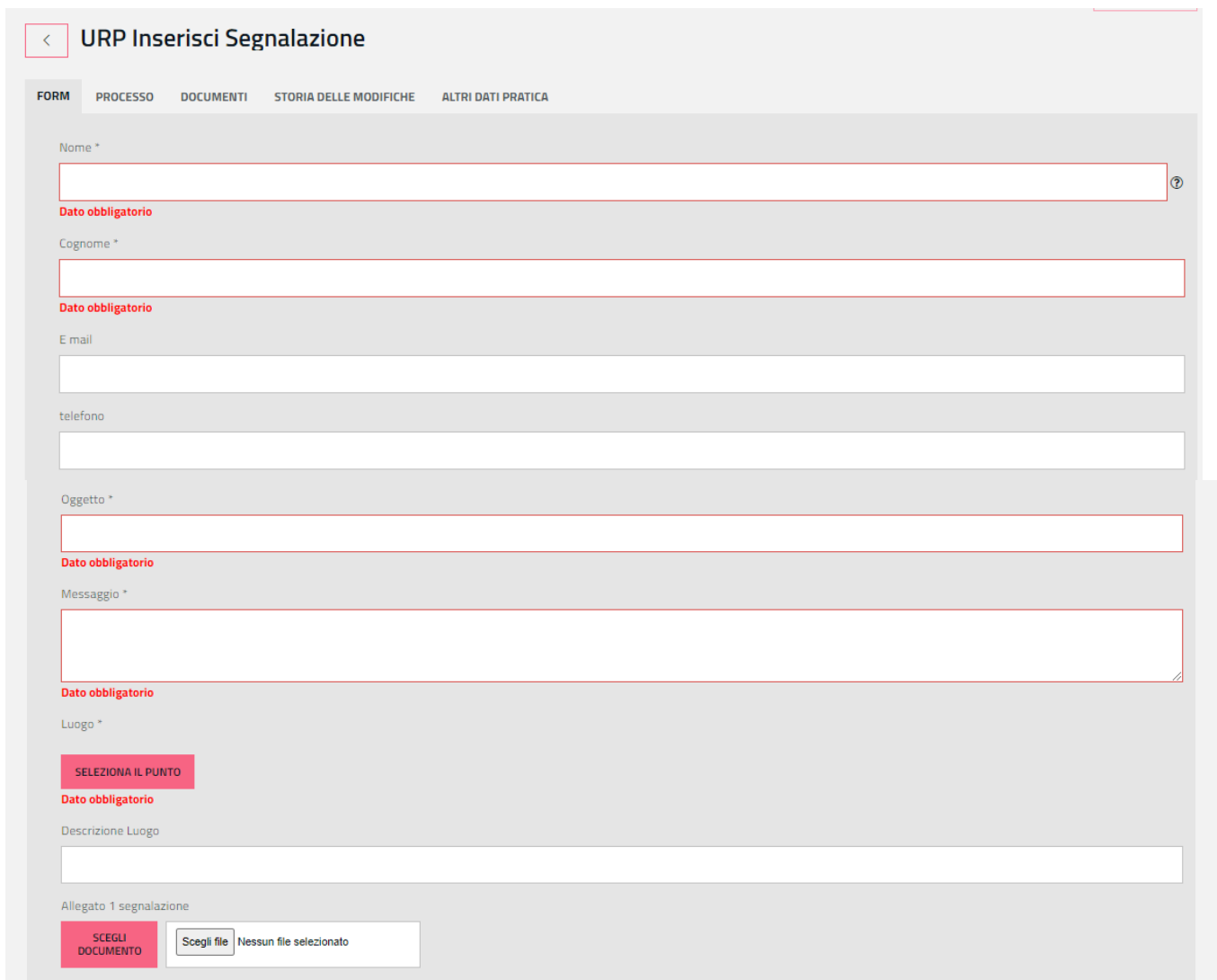


**Gestione Segnalazione** INSERISCI SEGNALAZIONE

► Filtri di ricerca

| Numero Segnalazione | Oggetto Segnalazione    | Tipo Comunicazione | Cognome Nome Segnalazione | Stato Segnalazione | Data Segnalazione |
|---------------------|-------------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|-------------------|
| 104                 | Segnalazione perdita... |                    | MyPortal Supporto 3       | Attiva             | 19-10-2021        |

Cliccando sul bottone "Inserisci Segnalazione" si apre la form che l'operatore dovrà andare a compilare



**URP Inserisci Segnalazione**

FORM | PROCESSO | DOCUMENTI | STORIA DELLE MODIFICHE | ALTRI DATI PRATICA

Nome \*  
 ?  
 Dato obbligatorio

Cognome \*  
  
 Dato obbligatorio

E mail

telefono

Oggetto \*  
  
 Dato obbligatorio

Messaggio \*  
  
 Dato obbligatorio

Luogo \*  
SELEZIONA IL PUNTO  
 Dato obbligatorio

Descrizione Luogo

Allegato 1 segnalazione

SCEGLI DOCUMENTO  Nessun file selezionato



Allegato 2 segnalazione

SCEGLI  
DOCUMENTO

Scegli file

Nessun file selezionato

Allegato 3 segnalazione

SCEGLI  
DOCUMENTO

Scegli file

Nessun file selezionato

Allegato 4 segnalazione

SCEGLI  
DOCUMENTO

Scegli file

Nessun file selezionato

Allegato 5 segnalazione

SCEGLI  
DOCUMENTO

Scegli file

Nessun file selezionato

Tipo Comunicazione \*

Segnalazione ▼

Pec Richiedente

Argomenti

- Accesso agli Atti
- Acqua
- Animali
- Arredo Urbano
- Asfaltatura
- Autobus
- Buchi
- Cassonetti
- Cestini
- Cimiteri
- Danni

Uffici Destinatari per Competenza \*

- Anagrafe
- Attività Economiche
- Biblioteca
- Bilancio e Società Partecipate
- Demanio Patrimonio
- Demanio Strade
- Economato
- Edilizia e Urbanistica
- Gare

**Dato obbligatorio**

Uffici Destinatari per Conoscenza

- Anagrafe
- Attività Economiche
- Biblioteca
- Bilancio e Società Partecipate
- Demanio Patrimonio
- Demanio Strade
- Economato
- Edilizia e Urbanistica
- Gare
- Gestione Contabile e Fiscale



SALVA BOZZA

INVIA

A differenza dell'inserimento cittadino in questo passo sono presenti già le prime gestioni che l'operatore dovrà effettuare da parte dell'ente (assegnazione argomenti e uffici di competenza e conoscenza).

Una volta inseriti tutti i campo obbligatori sarà possibile inviare la domanda

## 10 CONSULTAZIONE DELLA PRATICA - CITTADINO

### 10.1 CONSULTAZIONE PRATICA CITTADINO

Da pagina delle Domande in Area Personale della MyPA il Cittadino consulta la pratica della segnalazione (ovvero istanza di procedimento):

- Data di apertura domanda
- Tipo di Procedimento, che sarà appunto il LEDD "Filo Diretto"
- Ente che lo eroga
- Numero della pratica
- Stato della pratica
- Pulsante per completare la domanda, se e quando previsto
- cursore per aprire il Dettaglio

19 OTT 2021 **Filo Diretto v4.12 - C\_DEMO2** Comune di DEMO2 **Numero pratica: 2021/65** Segnalazione inviata ^

**TEMPO RIMANENTE ALLA GESTIONE DELLA PRATICA**  
🕒 La pratica generalmente viene completata in 1 giorni

**ELENCO DOCUMENTI**  
📄 Filo Diretto v4.12 - C\_DEMO2.pdf

Nel dettaglio il Cittadino trova inoltre

- Tempo previsto e tempo effettivo di lavorazione, a seconda dello stato della pratica
- Elenco dei documenti al momento disponibili, in formato pdf e quindi stampabili

19 OTT 2021 **Filo Diretto v4.12 - C\_DEMO2** Comune di DEMO2 **Numero pratica: 2021/65** Completato ^

**TEMPO RIMANENTE ALLA GESTIONE DELLA PRATICA**  
✅ La pratica è stata completata in 0 giorni

**ELENCO DOCUMENTI**  
📄 Filo Diretto v4.12 - C\_DEMO2.pdf  
📄 documento\_test.pdf  
📄 Esito.pdf



## 11 GESTIONE PRATICA - OPERATORE

All'interno di MyInstance, dalla funzionalità "Attività" o "Panoramica Attività" l'operatore potrà prendere in carico i task necessari al fine di evadere la domanda effettuata dal cittadino.

### 11.1 ASSEGNAZIONE SEGNALAZIONE

La prima attività da svolgere da parte dell'operatore sarà di assegnare la segnalazione compilando il form dedicato all'attività in cui è necessario specificare i seguenti campi:

- Accetta Segnalazione : indica se la segnalazione arrivata si considera accettata o rifiutata
- Tipo Comunicazione : per andare a specificare la tipologia della segnalazione (Segnalazione, Reclamo/Disservizio, Suggerimento, Richiesta informazioni)
- Argomenti: per andare a selezionare gli argomenti coinvolti all'interno della segnalazione
- Uffici Destinatari per Competenza : per andare a specificare chi saranno gli uffici che dovranno gestire la segnalazione
- Uffici Destinatari per Conoscenza : per andare a specificare gli uffici che saranno solo a conoscenza della segnalazione e che non dovranno obbligatoriamente andare a gestire un task al fine della chiusura della segnalazione.

| FORM                                       | PROCESSO | DOCUMENTI | STORIA DELLE MODIFICHE | ALTRI DATI PRATICA |
|--|----------|-----------|------------------------|--------------------|
| IN EVIDENZA                                |          |           |                        |                    |
| Accetta Segnalazione *                     |          |           |                        |                    |
| Accetta ▾                                  |          |           |                        |                    |
| Oggetto *                                  |          |           |                        |                    |
| Segnalazione perdita di acqua              |          |           |                        |                    |
| Messaggio *                                |          |           |                        |                    |
| Perdita di acqua in via delle industrie 11 |          |           |                        |                    |
| Tipo Comunicazione *                       |          |           |                        |                    |
| Segnalazione ▾                             |          |           |                        |                    |
| Argomenti                                  |          |           |                        |                    |
| <input type="checkbox"/> Accesso agli Atti |          |           |                        |                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> Acqua  |          |           |                        |                    |
| <input type="checkbox"/> Animali           |          |           |                        |                    |



Uffici Destinatari per Competenza \*

- Ufficio Anagrafe
- Attività Economiche
- Biblioteca
- Bilancio e Società Partecipate
- Demanio Patrimonio
- Demanio Strade
- Economato
- Edilizia e Urbanistica
- Gare
- Gestione Contabile e Fiscale
- Magazzino
- Manutenzioni

Uffici Destinatari per Conoscenza

- Ufficio Anagrafe
- Attività Economiche
- Biblioteca
- Bilancio e Società Partecipate
- Demanio Patrimonio
- Demanio Strade
- Economato
- Mobilità e Viabilità
- Opere Pubbliche
- Personale
- Politiche Educative
- Politiche Sostenibilità
- Polizia Locale
- Protezione Civile
- Protocollo
- Segreteria
- Servizi Informatici
- Servizi Sociali
- SIRP Cultura Sport

## 11.2 PARERE UFFICIO

Ogni ufficio scelto come "Per competenza" dovrà obbligatoriamente andare a compilare il proprio task con le informazioni richieste :

- Risposta ufficio: descrizione della risposta da parte dell'ufficio di competenza





- Allegati : eventuali allegati da collegare ( fino ad un massimo di 5 allegati di 10 MB ciascuno)

FORM    PROCESSO    DOCUMENTI    STORIA DELLE MODIFICHE    ALTRI DATI PRATICA

IN EVIDENZA

Risposta uff. Manutenzioni \*

Inviata squadra sul posto.

Allegato 1 uff. Manutenzioni  
Dimensione massima: 10 MB

SCEGLI DOCUMENTO    Scegli file    Nessun file selezionato

Allegato 2 uff. Manutenzioni  
Dimensione massima: 10 MB

SCEGLI DOCUMENTO    Scegli file    Nessun file selezionato

Allegato 3 uff. Manutenzioni  
Dimensione massima: 10 MB

SCEGLI DOCUMENTO    Scegli file    Nessun file selezionato

Allegato 4 uff. Attività Manutenzioni  
Dimensione massima: 10 MB

SCEGLI DOCUMENTO    Scegli file    Nessun file selezionato

Allegato 5 uff. Manutenzioni  
Dimensione massima: 10 MB

SCEGLI DOCUMENTO    Scegli file    Nessun file selezionato

SALVA BOZZA    INVIA

Per quanto riguarda gli uffici per conoscenza invece andranno ad eseguire il task solo nel caso in cui avessero qualcosa da comunicare.

### 11.3 RISPOSTA AL CITTADINO

L'operatore va quindi a compilare il task di risposta al cittadino in cui specificherà:

- Risposta al cittadino: testo di risposta al cittadino
- Allegati: fino ad un massimo di 5 allegati da 10 MB ciascuno
- Invia risposta al cittadino via mail: check di selezione per decidere se verrà inviata anche una mail al cittadino (la mail verrà inviata solo nel caso in cui sia stata configurata dal cittadino all'interno della domanda o dall'operatore in caso di segnalazione inserita da back-office).



**FORM**    PROCESSO    DOCUMENTI    STORIA DELLE MODIFICHE    ALTRI DATI PRATICA

IN EVIDENZA

Risposta al cittadino \*

Buongiorno,  
In seguito alla sua segnalazione è stata inviata una squadra sul posto a verificare la perdita.

Allegato 1 risposta

documento\_test.pdf 181.86 (kB)

Allegato 2 risposta

**SCEGLI DOCUMENTO**  Nessun file selezionato

Allegato 3 risposta

**SCEGLI DOCUMENTO**  Nessun file selezionato

Allegato 4 risposta

**SCEGLI DOCUMENTO**  Nessun file selezionato

Allegato 5 risposta

**SCEGLI DOCUMENTO**  Nessun file selezionato

Invia risposta al cittadino per email \*

SI

## 12 MESSAGGI D'ERRORE

| Codice | Descrizione |
|--------|-------------|
|        |             |

Paragrafo non applicabile in prima versione.