

POR FESR 2014-2020 - Misura "Semplificazione digitale dei servizi regionali per cittadini e imprese: dematerializzazione pratiche amministrative – Mude e ARADA"

Luglio 2021

MUDE e ARADA

Design Thinking Workshop

UX Team

Il contesto

Il 22 luglio 2021 si è svolto il terzo laboratorio di co-progettazione di "Scrivania del Richiedente" focalizzato sul verticale *Edilizia*.

Obiettivo: condividere quanto realizzato a seguito della seconda sessione e in merito in particolare alle:

1. funzionalità per la compilazione delle istanze e la gestione degli allegati,
2. proposta per la gestione collaborativa delle istanze.

A livello generale è stato apprezzato il design intuitivo dell'interfaccia.

Circa le opzioni di default nella compilazione, i partecipanti si sono espressi a favore del default sull'applica SI che presenta le casistiche più vincolanti e che implica quindi una scelta "consapevole" anche dell'opzione "NO".

Riscontri sul prototipo

RESTITUZIONE

Rubrica soggetti

The screenshot displays the 'Rubrica soggetti' (Subjects Directory) interface. At the top, a blue navigation bar contains a home icon, the text 'Mude', and utility icons for help, notifications, and a user profile. A left sidebar lists navigation options: Home, Dati personali, Rubrica soggetti (highlighted), Nuovo fascicolo, Gestione fascicoli, istanze, pratiche, Notifiche, Scadenzari, Pagamenti bolli, Impostazioni, and Contatti. The main content area is titled 'Edilizia - Persona fisica' and 'Rubrica soggetti'. It features two tabs: 'Persona fisica' (active) and 'Persona jurídica'. Below the tabs is a form for adding a new subject, with fields for 'Nome' (name), 'Cognome' (surname), and 'Codice fiscale' (tax code), and a 'Cerca' (Search) button. A '+ AGGIUNGI NUOVA PERSONA FISICA' link is positioned below the form. To the right, a list of subjects is shown, ordered by name. The first entry is 'MARIELLA VERDI' with tax code 'AAAAA00A11C000K'. Below her name is a 'Contatti' (Contacts) section with fields for 'Telefono' (Phone), 'E-mail', and 'PEC', each with a corresponding icon and a checkmark. The second entry is 'SILVIA ROSSI' with tax code 'AAAAA00A11D000L', also featuring a 'Contatti' section with the same fields and icons. The footer of the page includes the logo of 'REGIONE PIEMONTE', the text 'INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR', and a small logo for 'Mude'.

Rubrica soggetti: dubbi emersi

- la rubrica è condivisa, oppure è privata ed esclusiva del professionista?
- è possibile avere una rubrica utilizzabile dalla PA?
- è possibile effettuare la ricerca solo per codice fiscale?

Rubrica soggetti: risposte formali

- La rubrica è privata ed esclusiva del professionista quindi non è utilizzabile da altri soggetti, nemmeno dalla P.A.
- La ricerca per codice fiscale è possibile.

Ricerche

The screenshot shows a web application interface for document management. At the top, there is a blue header with the name 'Mude' and navigation icons. A left sidebar contains a menu with items like 'Home', 'Dati personali', 'Rubrica soggetti', 'Nuovo fascicolo', 'Gestione fascicoli, istanze, pratiche' (highlighted), 'Notifiche', 'Scadenziari', 'Pagamenti bolli', 'Impostazioni', and 'Contatti'. The main content area is titled 'Gestione fascicoli, istanze, pratiche' and features three search tabs: 'Ricerca fascicoli', 'Ricerca istanze', and 'Ricerca pratiche'. The 'Ricerca fascicoli' tab is active, displaying a search form with the following fields: 'Intestatario' (Nome, cognome o CF), 'Ubicazione' (Provincia, Comune, Indirizzo), and 'Periodo temporale' (Da, A). There is also a 'Ragione sociale o P.IVA' field and a 'Ricerca per codice fascicolo' field. A 'CERCA' button is located at the bottom left of the form, and a 'NUOVA RICERCA' link is at the bottom right. The footer contains the logo of the 'REGIONE PIEMONTE', the 'INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR' logo, and other small logos.

Mude

Gestione fascicoli, istanze, pratiche

Ricerca fascicoli Ricerca istanze Ricerca pratiche

Intestatario
Nome, cognome o CF

Ubicazione
Provincia

Periodo temporale
Da A
 / / / /

Ragione sociale o P.IVA

Comune

Stato

Indirizzo

Tipo intervento

Ricerca per codice fascicolo

CERCA NUOVA RICERCA

REGIONE PIEMONTE

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR

Ricerche: dubbi emersi

- E' possibile ricercare per protocollo dell'istanza?

Ricerche: risposte formali

- Sì, a valle della registrazione dell'istanza dalla P.A.

Compilazione istanza

Mude

Edilizia - manutenzione straordinaria

NUOVO INTERVENTO EDILIZIO

Numero fascicolo: 01-006010-000000345-2021
Numero istanza: 01-006010-000000385-2021

1 Presentatore 2 Soggetti coinvolti 3 Qualificazioni 4 Localizzazione 5 **Compila** 6 Allegati 7 Presenta istanza

5*	6*	7*	9*	10*	13*
DICHIARAZIONI	DICH. DEL PROGETTISTA	VINCOLI	AUTOCERTIFICAZIONI	PRATICHE EDILIZIE	DICH. DI PROGETTO
C* Contenuto	AC* Calcolo cc	AV* Linea vita	AP* RIS-ETC	AP* Tabelle	F* Di serie

5. DICHIARAZIONI - AN) Misure per la prevenzione delle cadute dall'alto

AN) Misure per la prevenzione delle cadute dall'alto

Applica? sì no

che sono previsti interventi in copertura ai sensi del D.P.G.R. 23 maggio 2016, n. 6/R "Regolamento di attuazione dell'articolo 15 comma 7 della L.R. n. 20/2009" articolo 3 comma 1 lettere c) e d) nell'ambito dei quali:

- deve essere compilato e sottoscritto dal committente/instatario e dall'esecutore l'**Allegato 2 - Buone pratiche** ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento, trasmesso contestualmente alla presente comunicazione dal professionista incaricato, il quale fin d'ora è sollevato da qualsiasi responsabilità in relazione al contenuto dello stesso;
- ci si avvale della facoltà di predisporre l'**Elaborato Tecnico di Copertura (ETC)** ai sensi dell'articolo 5 comma 7 del Regolamento.

Misure per la prevenzione cadute *

Salva

INDIETRO

REGIONE PIEMONTE

INIZIATIVA CO-FINANZIATA CON FESR

TECNOLOGIA

Compilazione istanza: dubbi e osservazioni

- Gestione scelta tipo di pratica sulla base del tipo di intervento?
- Sarebbe possibile consentire la compilazione di parte dell'istanza anche a semplici cittadini, chiaramente con accesso tramite SPID e autorizzazione del professionista?
- Possibilità congelare la pagina? Per non professionisti
- Quanta parte della compilazione dell'istanza può essere automatizzata?

Compilazione istanza: risposte formali

- è in progettazione il percorso di orientamento, ma la difficoltà non è dal punto di vista tecnico, ma di definizione del percorso normativo corretto.
- La compilazione collaborativa prevede accesso da parte dei cittadini tramite Spid per compilazione delle parti di competenza.
- è possibile compilare in momenti successivi salvando l'istanza nei vari step.
- Sono previsti una serie di automatismi (come i dati del soggetto compilante), l'esperienza è comunque semplificata grazie al miglioramento del design.

Gestione Collaborativa

RESTITUZIONE

A fronte delle indicazioni emerse nel secondo laboratorio, è stata condivisa l'ipotesi illustrando attori, ruoli e i diversi scenari (cfr slide seguenti) con riscontro positivo

Soluzione condivisa - Attori coinvolti nella presentazione dell'istanza edilizia

La predisposizione e presentazione di un procedimento edilizio comporta il coinvolgimento di più attori:

1. Aveni titolo alla presentazione dell'istanza (proprietario dell'immobile, locatario, usufruttuario, ...) e loro rappresentanti nel caso di persone giuridiche (legali rappresentanti, amministratori di condominio, ...) --> BRANCH 1 e 2
2. Soggetti delegati alla compilazione e presentazione dell'istanza da parte dall'avente titolo (progettista architettonico, tecnico incaricato per l'agibilità, mero incaricato alla presentazione, dipendente dalla PA...) --> BRANCH 3 e 4
3. Professionisti con incarico professionale ricevuto dall'avente titolo o dal progettista di riferimento per l'intervento ognuno per la sua parte di competenza (ad es. progettista architettonico, strutturista, geologo, certificatore energetico, direttore lavori)

Soluzione condivisa - **Ruoli abilitati alla compilazione dell'istanza edilizia**

1. BRANCH 1-2: --> TITOLARE → compila tutta l'istanza tranne parti asseverative (ove previste) che sono in capo ad un professionista; individua e abilita il PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO; gestisce abilitazioni sul fascicolo; gestisce abilitazioni sull'istanza nei casi in cui non sia previsto il professionista di riferimento; invia istanza.
2. BRANCH 3-4: --> DELEGATO →
 - Mero incaricato alla presentazione: abilitazioni come il TITOLARE
 - Se PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO: si sommano le abilitazioni di TITOLARE/DELEGATO e PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO
3. PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO → compila le parti asseverative (tutte le sezioni) e abilita altri professionisti ad alcune sezioni delle parti asseverative dell'istanza, che saranno abilitati come COMPILATORI (solo su alcune sezioni)
4. Il caricamento degli ALLEGATI è abilitato a tutti

Soluzione condivisa - **Scenari per il professionista: compiti e abilitazioni (1)**

- Se professionista viene DELEGATO alla presentazione dell'istanza (oltre ad essere il PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO) → deve selezionare nello step Presentatore il BRANCH 3 (delegato dall'avente titolo) → crea fascicolo e istanza, compila tutti i quadri (non solo le asseverazioni tecniche), carica gli allegati, invia istanza. Di fatto si sommano I compiti di DELEGATO + PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO.
- Se il professionista viene solo abilitato come PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO → dal titolare/delegato attraverso i BRANCH branch 1-2 o da altro delegato (BRANCH 3-4) → potrà solo intervenire nei quadri asseverativi (tutte le sezioni) e nel caricamento degli allegati → il Titolare/Delegato dovrà farsi carico della compilazione delle restanti parti dell'istanza e del suo invio.

Soluzione condivisa - **Scenari per il professionista: compiti e abilitazioni (2)**

- In entrambi gli scenari il PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO può eventualmente avvalersi della collaborazione di altri professionisti nella compilazione dell'istanza, abilitandoli in autonomia alla compilazione di alcune sezioni asseverative e al caricamento degli allegati (come COMPILATORI).
- In ogni caso il professionista (sia PROFESSIONISTA DI RIFERIMENTO sia solo COMPILATORE) dovrà firmare l'istanza per le parti tecniche asseverative, mentre il Titolare/Delegato avrà la responsabilità dei restanti quadri.



UX Team

UX Designer

Ugo Goy

Caterina Manolino

UX Manager

Andrea Di Pizio