

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Progetto Single Digital Gateway (SDG)

Toolkit per il disegno e la progettazione di User Journey e User Experience dei procedimenti amministrativi in ambito SDG

Versione 1.3

Stato del documento: Final

Classificazione del documento: AgID

15 marzo 2024

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Storia del documento

DATA	VERSIONE	DESCRIZIONE	CAP. / SEZ. MODIFICATI
01/03/2023	1.1	Creazione del documento	Tutti
19/04/2023	1.2	Aggiornamento documento	Par. 3.2; Par. 3.3; Par. 3.5; Par. 3.6; Par. 3.11;
15/03/2024	1.3	Aggiornamento documento	Par. 3.1; 3.2; 3.2.1; Par. 3.4;

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

INDICE

1	SCOPO DEL DOCUMENTO	4
1.1	COMMITTENTE	4
1.2	GLOSSARIO DEFINIZIONI ED ACRONIMI	4
1.3	GUIDA ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO	6
2	CONTESTO DEL PROGETTO	7
2.1	CONTESTO PREVISTO	7
2.2	TIPOLOGIE DI DESTINATARI	7
3	UX/UI TOOLKIT	8
3.1	PAGINA DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO	9
3.2	AUTENTICAZIONE E LOGIN AL PORTALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	13
3.2.1	<i>Consenso all'uso di OOTS</i>	17
3.3	SELEZIONE DOCUMENTI DA RECUPERARE	23
3.4	RICHIEDA DI RECUPERO DEL DOCUMENTO TRAMITE OOTS	25
3.5	INDIRIZZAMENTO AL PREVIEW SPACE NAZIONALE	31
3.6	AUTENTICAZIONE AL PREVIEW SPACE NAZIONALE	33
3.7	INTERAZIONE CON IL PREVIEW SPACE NAZIONALE	34
3.8	REINDIRIZZAMENTO AL PORTALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	35
3.9	AUTOCERTIFICAZIONE E INTEGRAZIONE DATI	37
3.10	RIEPILOGO	38
3.11	INVIO E COMPLETAMENTO ISTANZA	42
3.12	NOTIFICA DI CONFERMA INVIO DELLA PRATICA	44
3.13	LAVORAZIONE DELLA PRATICA	46
3.14	FASI OPZIONALI	47
3.14.1	<i>Visualizzazione stato della richiesta</i>	47
3.14.2	<i>Pagamenti e oneri</i>	47
3.14.3	<i>Eventuale integrazione documentale</i>	50
3.14.4	<i>Notifica completamento pratica</i>	50

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

1 SCOPO DEL DOCUMENTO

L'obiettivo del documento è supportare le Pubbliche Amministrazioni coinvolte nella digitalizzazione dei procedimenti amministrativi in ambito SDG (Single Digital Gateway), fornendo loro un documento utile a definire User Journeys e User Experiences allineate con le raccomandazioni fornite a livello europeo.

1.1 COMMITTENTE

Il committente del presente documento è AgID (Agenzia per l'Italia digitale).

1.2 GLOSSARIO DEFINIZIONI ED ACRONIMI

ACRONIMO	DESCRIZIONE
PP	Procedure Portal: Pagina web a cui un utente può accedere per usufruire di un procedimento amministrativo di cui all'articolo 14, paragrafo 1, del regolamento (UE) 2018/1724 ¹
SDGR	Single Digital Gateway Regulation: Regolamento (UE) 2018/1724 ² che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi
SDG	Single Digital Gateway: Sportello unico digitale che funge da punto di accesso unico a supporto dei cittadini europei per il reperimento di informazioni e l'espletamento di pratiche amministrative
EP	Evidence Provider (ente erogatore): Autorità competente di cui all'articolo 14, paragrafo 2, del Regolamento (UE) 2018/1724 ³ che rilascia legalmente informazioni e documenti strutturati o non strutturati recuperati da altre Pubbliche Amministrazioni
ER	Evidence Requester (ente fruitore): La Pubblica Amministrazione competente del Procedure Portal su cui viene espletato il procedimento amministrativo, provvede a recuperare le prove (<i>evidence</i>) rese disponibili dall'Evidence Provider

¹ "Ai fini dello scambio di prove per le procedure in linea elencate nell'allegato II del presente regolamento e le procedure di cui alle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, istituisce un sistema tecnico per lo scambio automatizzato di prove tra le autorità competenti di diversi Stati membri («il sistema tecnico»)» REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

² REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

³ "Se le autorità competenti rilasciano legalmente, nel proprio Stato membro e in un formato elettronico che consente uno scambio automatizzato, prove rilevanti ai fini delle procedure in linea di cui al paragrafo 1, esse mettono tali prove anche a disposizione delle autorità competenti richiedenti di altri Stati membri in un formato elettronico che consenta uno scambio automatizzato" REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

EB	Evidenze Broker: un servizio che consente ad un utente di determinare quale tipo di prova di un altro Stato membro è equivalente alla prova richiesta ai fini di una procedura nazionale
DS	Data Service: Un servizio tecnico attraverso il quale un fornitore di informazioni e documenti recuperati da altre Pubbliche Amministrazioni gestisce le richieste e le spedizioni delle stesse
OOTS	Once Only Technical System: Sistema tecnico per lo scambio transfrontaliero e automatizzato di prove (<i>evidence</i>) tra i soggetti coinvolti nell'espletamento di una procedura che abilita l'interoperabilità tra gli enti pubblici e consente di mettere in pratica il principio «once-only» secondo cui cittadini e imprese devono poter fornire una sola volta le proprie informazioni alle autorità pubbliche e queste ultime devono dialogare, scambiandosi, su richiesta dell'utente, dati e documenti ufficiali
PS	Preview Space Nazionale: Funzionalità che consente all'utente di visualizzare in anteprima informazioni e documenti richiesti che vengono recuperati da altre Pubbliche Amministrazioni di cui all'articolo 15, paragrafo 1, lettera b), punto ii), del regolamento di esecuzione (UE) 2022/1463 ⁴
UX	User Experience: L'esperienza dell'utente nella fruizione di un prodotto, sistema o servizio
UI	User Interface: Interfaccia utente, in ambito informatico si intende ciò che si frappone tra una macchina (computer) e un utente, consentendo l'interazione reciproca
UJ	User Journey: Il percorso che descrive, mediante una sequenza temporale di azioni, le relazioni che intercorrono tra un servizio e l'utente fruitore
eIDAS	Electronic Identification Authentication and Signature: Regolamento Europeo che ha creato un unico quadro per l'identificazione elettronica (eID) e i servizi fiduciari, rendendo più semplice la fornitura di servizi in tutta l'Unione Europea ⁵
eID	Electronic Identification: Identificazione elettronica

Tabella 1 - Elenco degli acronimi

⁴ “Fatto salvo il caso delle procedure di cui all’articolo 14, paragrafo 5, del regolamento (UE) 2018/1724, consentire agli utenti di specificare quali di tali prove desiderano esaminare in anteprima e dare loro la possibilità di esaminare le prove così specificate in uno spazio di anteprima”
REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2022/1463 DELLA COMMISSIONE del 5 agosto 2022 che definisce le specifiche tecniche e operative del sistema tecnico per lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove e l’applicazione del principio «una tantum» a norma del regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento europeo e del Consiglio

⁵ Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

1.3 GUIDA ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO

I capitoli del presente manuale riportano le macro-fasi da seguire nel processo di disegno dello User Journey relativo ai procedimenti amministrativi fruibili da parte dei cittadini. Per ogni macro-fase sono elencate le funzionalità che la Pubblica Amministrazione è chiamata a mettere a disposizione del cittadino per garantire una esperienza d'uso chiara e fluida.

I paragrafi relativi a ciascuna macro-fase del processo di User Journey seguono questa struttura:

- Titolo della macro-fase
- Sezione con breve descrizione della macro-fase di riferimento
- Elenco dettagliato delle raccomandazioni in ambito User Journey da seguire e le relative figure esemplificative⁶
- Sezione di approfondimento rispetto alle possibili soluzioni User Experience (UX) – User Interface (UI) applicabili per il disegno delle funzionalità

I paragrafi relativi a specifiche macro-fasi, in particolare:

- 3.2 “Autenticazione e Login al portale della Pubblica Amministrazione”
- 3.3 “Consenso all'uso OOTS”
- 3.11 “Riepilogo”

saranno costituiti, oltre che dagli elementi sopra elencati, da un flowchart esplicativo degli step della singola macro-fase.

Di seguito vengono riportate le assunzioni per una corretta lettura del documento:

- Le immagini riportate all'interno del documento hanno funzione meramente esplicativa da considerarsi quindi a titolo esemplificativo;
- La componente di Raccomandazioni User Experience (UX) – User Interface (UI) è evidenziata all'interno di un box con l'obiettivo di distinguerle dalla descrizione degli step dello User Journey.

⁶ Le figure esemplificative riportate all'interno del manuale sono estrapolate dai portali delle Pubbliche Amministrazioni che ospitano procedure in perimetro SDG

2 CONTESTO DEL PROGETTO

2.1 CONTESTO PREVISTO

Il Single Digital Gateway (Sportello Digitale Unico) costituisce una delle iniziative previste dalla Strategia per il mercato unico digitale e ha lo scopo di rispondere alle esigenze di maggiore mobilità dei cittadini e delle imprese europee; è un incentivo alla modernizzazione della pubblica amministrazione e allo sviluppo di strategie di e-government tese a migliorare i rapporti con gli utenti.

Il Single Digital Gateway vuole offrire ai cittadini e alle imprese europee un facile accesso a informazioni di alta qualità e procedure online efficienti basate sul principio “once only”, secondo il quale i cittadini e le imprese dovranno fornire soltanto una volta i propri dati alle autorità pubbliche e queste ultime potranno dialogare, scambiandosi, su richiesta dell’utente, dati e documenti ufficiali. L’obiettivo del progetto è l’armonizzazione e la digitalizzazione completa di 21 procedure amministrative prioritarie.

2.2 TIPOLOGIE DI DESTINATARI

Il documento è rivolto alle Pubbliche Amministrazione in perimetro Single Digital Gateway ed i relativi dipendenti di funzione pubblica.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3 UX/UI TOOLKIT

Nei seguenti capitoli vengono esplicitate le indicazioni e raccomandazioni operative per il disegno e la progettazione di User Journey e User Experience dei servizi in ambito SDG (Single Digital Gateway) utili a guidare le Pubbliche Amministrazioni nella progettazione e disegno dei Procedure Portal che dovranno ospitare i procedimenti amministrativi in ambito SDG (Single Digital Gateway).

Il documento segue una suddivisione dello User Journey in 19 macro-fasi, di cui 4 opzionali, dettagliate di seguito nei relativi capitoli.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.1 PAGINA DI DETTAGLIO DEL SERVIZIO

Procedure Portal (pre-autenticazione): L'utente avrà accesso alla pagina di dettaglio del servizio e potrà visualizzare la schermata riepilogativa delle informazioni generali e dei requisiti necessari per procedere con il servizio

Per questa macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà avere la possibilità di visualizzare la schermata riepilogativa dei:
 - a. Requisiti obbligatori richiesti per espletare il procedimento amministrativo
 - b. Requisiti opzionali
 - c. Informazioni generali sul procedimento amministrativo
 - d. Tempistiche per l'espletamento del procedimento amministrativo
 - e. Eventuali costi da sostenere

Informazioni generali

Il procedimento permette di richiedere la **conversione della licenza SATCL di un paese membro**, con la licenza SATCL italiana come da Regolamento UE 2015/340.

Per effettuare la richiesta è necessario allegare le **ricevute di pagamento** relative a marca da bollo da 16€ e costi di emissione della licenza pari a 110€. Puoi pagare accedendo al [portale pagamenti](#) e inserendo il codice **N53-1**.

Una volta che la tua richiesta sarà stata elaborata, riceverai la comunicazione di esito all'email/PEC fornita in fase di compilazione e, accedendo all'area privata del portale, potrai **visualizzare e stampare la nuova licenza**.

Ricorda che in fase di compilazione dovrai allegare i documenti richiesti: potrai recuperarli dagli Enti pubblici attraverso il **sistema OOTS (Once-Only Technical System)**, oppure caricarli manualmente se non recuperabili o prodotti da Enti privati.

Verifica le modalità per ottenere il [Certificato medico](#) e la [Certificazione linguistica](#).

Requisiti con recupero automatico OOTS

- Prova che attesti la cittadinanza del cittadino
- Prova che attesti la licenza SATCL
- Prova che attesti la residenza o il domicilio del cittadino

Requisiti manuali

- Certificato che attesta l'idoneità psico-fisica a esercitare le attribuzioni di una licenza SATCL
- Certificato che attesta la competenza linguistica inglese
- Prova che attesta la competenza linguistica in Italiano pari almeno al livello 4

Con il nuovo **sistema di recupero documenti OOTS** (Once-Only Technical System) puoi richiamare i tuoi documenti già in possesso della Pubblica Amministrazione in modo automatico e allegarli alla tua richiesta.

Accedi per richiedere il servizio

ACCEDI AL SERVIZIO

Documenti

- Regolamento UE n. 2015-340.pdf
1,2Mb
- ICAO language proficiency requirement.pdf
1Mb

Figura esemplificativa n°1 - Schermata riepilogativa e documenti da allegare

2. Si consiglia di informare l'utente sulla natura e funzionamento dell'OOTS nonché sugli step da seguire nel caso di un rifiuto nell'utilizzo dello stesso.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

The screenshot shows a web interface for a consent form. On the left, there is a vertical navigation menu with the following items: 'Contatto notifiche' (with a green checkmark), 'Documenti da allegare', 'Dati personali', 'Dati licenza', 'Pagamenti', and 'Riepilogo richiesta'. The main content area is titled 'Vuoi consentire l'utilizzo di OOTS?' and contains the following text: 'Grazie al nuovo sistema di recupero dati (OOTS), potrai recuperare i documenti in possesso della Pubblica Amministrazione, visualizzarne l'anteprima e decidere se autorizzare o meno il loro utilizzo.' Below this text are two buttons: 'CONSENTI L'USO DEL SISTEMA OOTS' (highlighted in blue) and 'RIFIUTA'. At the bottom of the main content area, there is a paragraph: 'Rifiutando l'utilizzo del sistema OOTS per il recupero automatico, dovrai procedere con il caricamento manuale di tutti i documenti in tuo possesso e necessari all'invio della domanda.' At the bottom of the entire form, there are three buttons: 'Abbandona', 'SALVA BOZZA', and 'SALVA E PROSEGUI'.

Figura esemplificativa n°2 - Consenso all'utilizzo OOTS

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

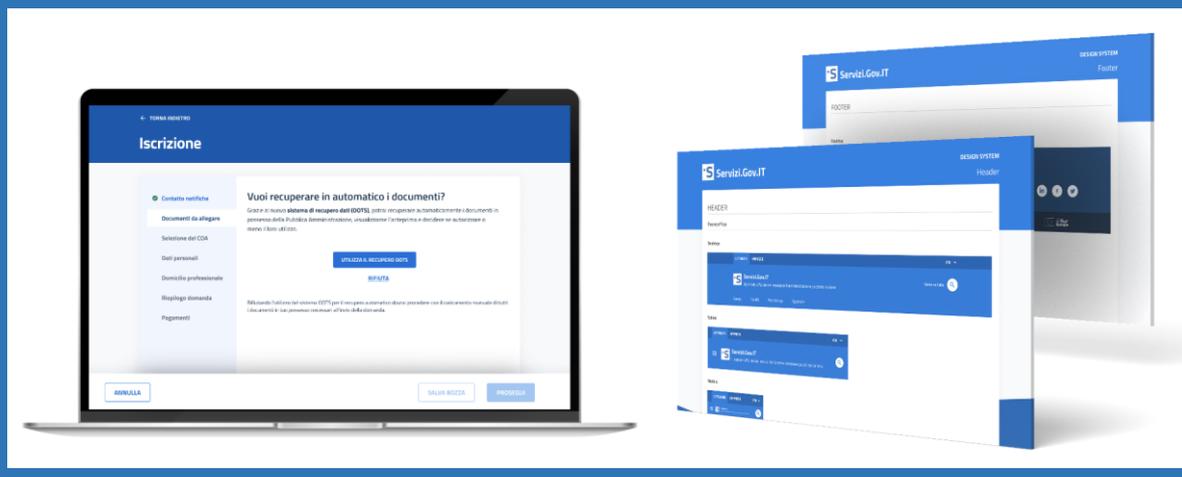
RACCOMANDAZIONI UX/UI

Coerenza e riconoscibilità del Design System della Pubblica Amministrazione

L'applicazione del Design System della Pubblica Amministrazione garantisce la necessaria coerenza comunicativa e visiva su tutti i portali dell'ecosistema della Pubblica Amministrazione. Ad esempio l'uso degli header e menu presenti nel design system così come l'uso della fixed action bar garantiscono riconoscibilità e semplicità di navigazione. Utilizzare in modo coerente i componenti del design system inoltre garantisce che i simboli, i messaggi e le azioni abbiano sempre lo stesso significato in tutto il sito, favorendo una riduzione dello sforzo cognitivo da parte dell'utente durante la navigazione del portale.

Note:

1. Header: Intestestazione del portale/sito che contiene il logo o il nome del sito e le voci di menu
2. Design System: Libreria di componenti grafici
3. Fixed action bar: Barra delle azioni visualizzabile nel processo di compilazione



Raccomandazione UX/UI n°1

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Credibilità e senso di fiducia⁷

- Esporre il logo *Your Europe* nelle pagine principali per aumentare i livelli di fiducia dell'utente che fruisce il servizio e condivide i propri documenti. Assicurarsi che il logo sia utilizzato in stretta conformità con il regolamento YourEurope Linee guida per l'identità visiva;
- Esporre, ove possibile, i loghi ufficiali (es. loghi siti governativi degli Stati Membri, bandiere etc.).



Raccomandazione UX/UI n°2

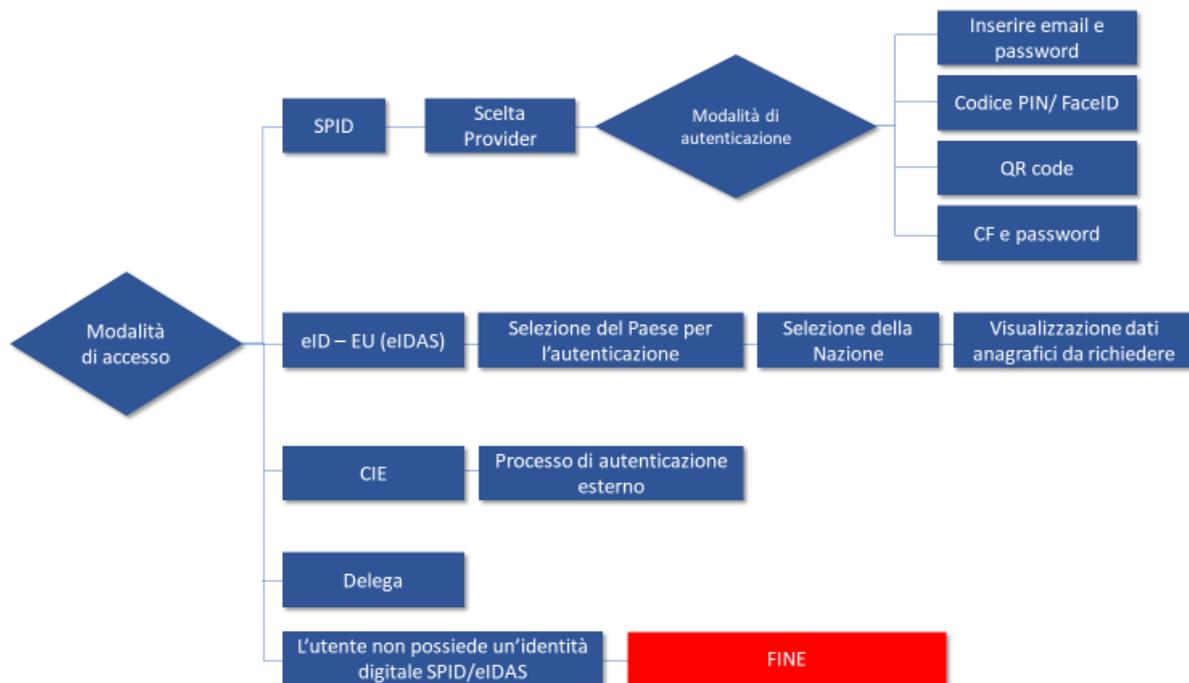
⁷ Aggiornamento versione 1.3: [UX guidelines - Recommendations - OOTSHUB - \(europa.eu\)](https://www.eurobarometer.europa.eu/your-europe-guidelines)

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.2 AUTENTICAZIONE E LOGIN AL PORTALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Procedure Portal (pre-autenticazione e post-autenticazione): L'utente selezionerà la modalità di accesso (SPID/Utenza eID/CIE) al portale della Pubblica Amministrazione, effettuerà il login e visualizzerà una pagina riepilogativa con i requisiti richiesti

Le singole modalità di accesso vengono gestite attraverso un processo esterno al portale, essendo *ownership* dei singoli Identity Provider e del Ministero dell'Interno. La fase di autenticazione consente di tracciare e identificare l'utente al fine di permetterne il completamento del processo. Completato l'accesso attraverso il proprio Identity Provider, l'utente dovrà visualizzare una nuova pagina contenente il riepilogo dei requisiti richiesti.



Flowchart n°1 – Autenticazione e Login al portale della Pubblica Amministrazione

Per questa macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà visualizzare la schermata riepilogativa del Procedimento Amministrativo di interesse contenente le informazioni per eseguire la procedura.
2. L'utente dovrà visualizzare all'interno del Procedure Portal l'elenco dei requisiti e i relativi documenti da presentare per portare avanti la procedura.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Requisiti con recupero automatico OOTS

- Prova che attesti la cittadinanza del cittadino
- Prova che attesti la licenza SATCL
- Prova che attesti la residenza o il domicilio del cittadino

Requisiti manuali

- Certificato che attesta l'idoneità psico-fisica a esercitare le attribuzioni di una licenza SATCL
- Certificato che attesta la competenza linguistica inglese
- Prova che attesta la competenza linguistica in Italiano pari almeno al livello 4

Figura esemplificativa n°3 - Schermata riepilogativa e documenti da allegare

3. L'utente dovrà avere la possibilità di autenticarsi nel portale, con eID abilitato eIDAS per beneficiare del recupero dati tramite OOTS.⁸ È consigliato assicurarsi che l'opzione di autenticazione eIDAS sia ben visibile e che sia presente una sezione che chiarisca all'utente che, utilizzandolo come metodo, potrà richiedere il recupero automatico dei documenti provenienti da altre Pubbliche Amministrazioni.

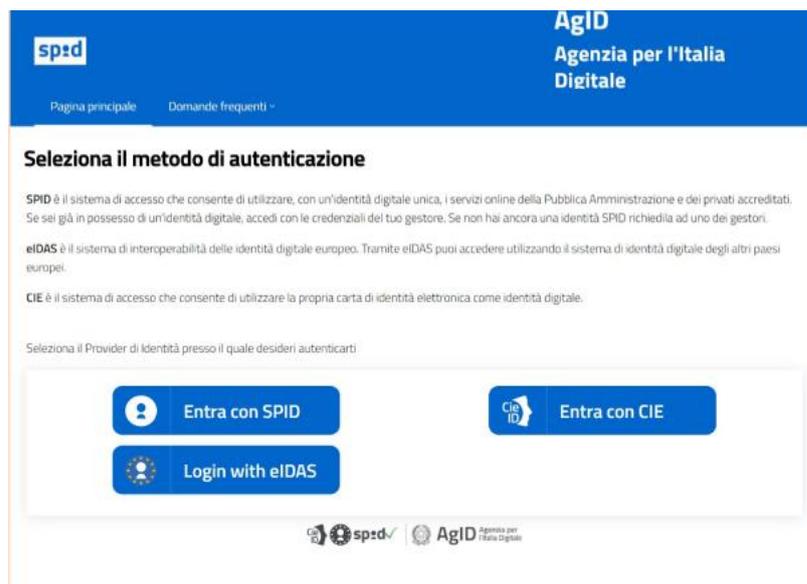


Figura esemplificativa n°4 – Metodo di Autenticazione

4. Se l'utente sceglie di accedere con l'identità digitale di un altro Stato Membro, potrà avere la possibilità di selezionare lo Stato in cui è stata rilasciata la propria identità digitale. Si consiglia, in questo caso, di mettere a disposizione dell'utente un link a una pagina dedicata tramite il quale potrà approfondire il tema dell'autenticazione transfrontaliera.

⁸ In riferimento ad alcuni procedimenti amministrativi, la fase di autenticazione potrà essere prevista anche per le imprese

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

- L'utente dovrà poter accedere alle informazioni per completare la procedura in italiano e in inglese.

ITA ▾

ACCEDI

Figura esemplificativa n°5 - Selezione lingua

- L'utente dovrà avere la possibilità di acconsentire alla condivisione degli attributi eIDAS con il portale della Pubblica Amministrazione.
- Il trattamento dei dati personali effettuato dalle autorità competenti dovrà seguire quanto stabilito dal Regolamento (UE) 2016/679⁹.
- Prima dell'avvio della procedura, si consiglia di spiegare all'utente quali requisiti dovranno essere soddisfatti e quali di questi potranno essere evasi recuperando il relativo documento tramite OOTS dall'emittente di un altro Paese.
- Si consiglia di descrivere, all'interno del Procedure Portal, l'elenco delle lingue accettate per singolo documento.
- Sarà prevista la compilazione automatica dei campi relativi ai dati personali con l'utilizzo degli attributi derivanti dall'autenticazione elettronica.

Cognome*	Nome*
Bernardo	Soares
Codice fiscale*	Cittadinanza*
ABCDEFGHIJKLMN	Portoghese
Paese di nascita*	Data di nascita*
Portogallo	10/02/1970
Seleziona il paese di residenza*	
<input checked="" type="radio"/> Italia <input type="radio"/> Altro Stato Membro	
Regione*	Provincia*
Lazio	Roma
Città di residenza*	CAP di residenza*
Roma	20126
Indirizzo di residenza*	Telefono*
Via G. Bovio, 32	069878909
Email*	
bernardosoares@gmail.com	

Figura esemplificativa n°6 – Compilazione automatica dei dati personali

⁹ Il regolamento generale sulla protezione dei dati (RGPD), Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

11. L'utente avrà la possibilità di visualizzare il Paese di default (sulla base dell'autenticazione eIDAS) nel quale recuperare i documenti da altre Pubbliche Amministrazioni, oppure potrà selezionare un ulteriore Paese di riferimento.

Come vuoi fornire il documento richiesto?

Recupero automatico Caricamento manuale

Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese

Italia ▼

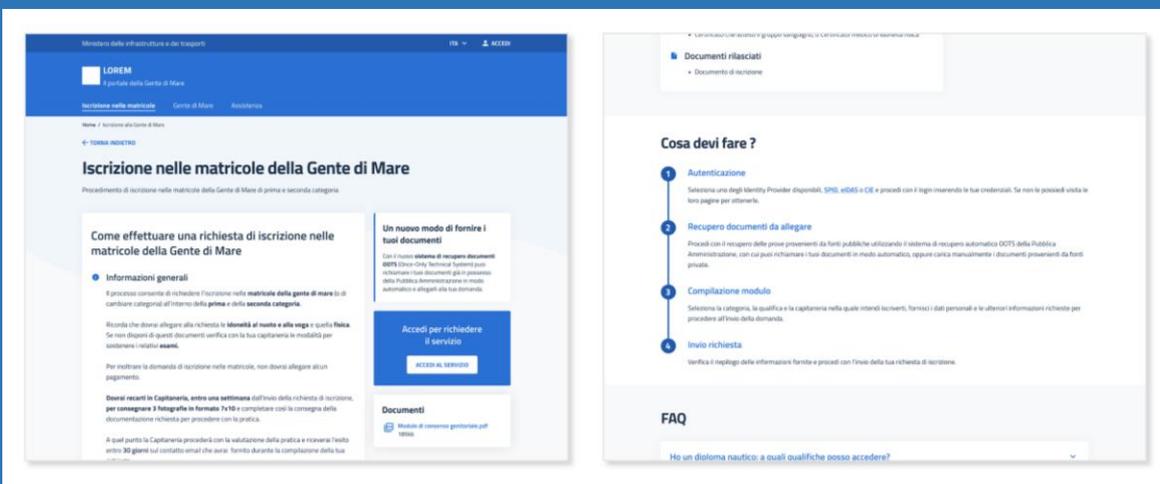
Figura esemplificativa n°7 - Paese di default

12. Nel caso in cui l'utente abbia un eID non riconosciuto dovrà fornire i documenti tramite caricamento manuale in quanto non sarà possibile accedere alla sezione dell'evidence requester dell'OOTS.
13. L'utente, dopo aver terminato la richiesta per una tipologia di documento, potrà avere, a seconda delle logiche proprie del processo digitalizzato, la possibilità di richiederne un'ulteriore tornando alla sezione dei requisiti.

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Linguaggio semplice

Utilizzare una comunicazione semplice ed efficace, evitando l'uso di definizioni tecniche (quando possibile) e adottando un tone of voice indicato al pubblico che fruirà il portale. Per una maggiore comprensione del processo, ad esempio, è utile integrare guide per step e infografiche.



Raccomandazione UX/UI n°3

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.2.1 CONSENSO ALL'USO OOTS

Procedure Portal (post-autenticazione): L'utente acconsentirà, attraverso un consenso esplicito, al recupero dei documenti provenienti da altre Pubbliche Amministrazioni tramite OOTS e visualizzerà la conferma del consenso

Le modalità di accesso ed il recupero dei dati vengono gestiti attraverso un processo esterno rispetto al portale della Pubblica Amministrazione; durante la fase di recupero dati e informazioni può essere quindi utilizzato il sistema di recupero automatico OOTS.

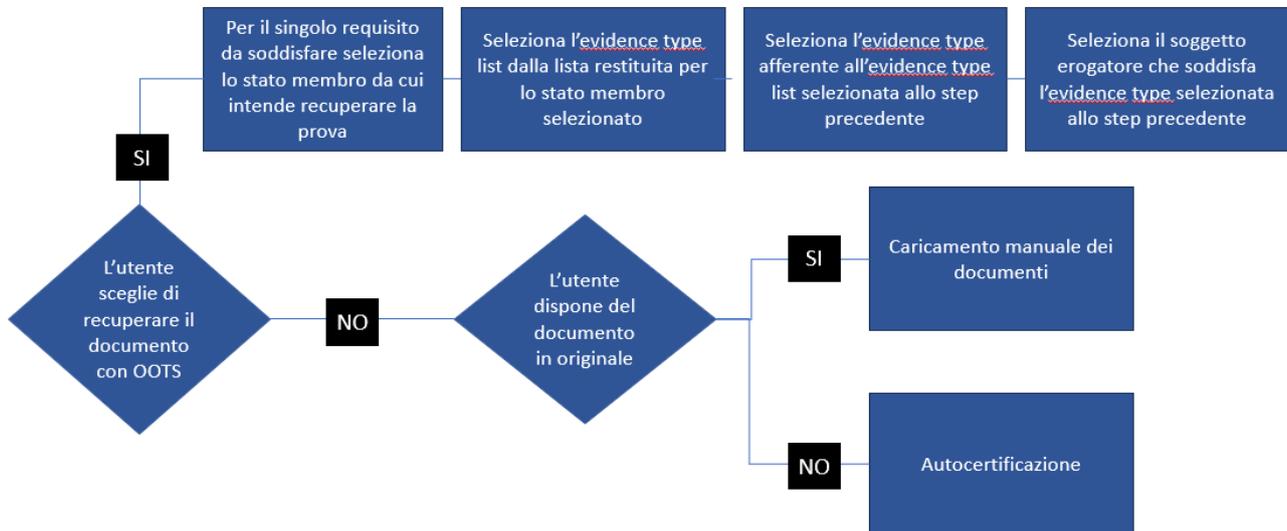
Il sistema OOTS è un insieme di sistemi tecnici interagenti degli Stati membri e della Commissione che supporta le situazioni in cui un Procedure Portal richiede una prova da Data Service in un altro Stato membro. La richiesta di prova riguarda l'esigenza di ottenere informazioni su un cittadino o un'impresa, o di dimostrare che determinate affermazioni sul cittadino o sull'impresa siano veritiere; l'uso per gli utenti non è obbligatorio ma fortemente consigliato, ed è consentito unicamente su loro esplicita richiesta, se non diversamente previsto dal diritto dell'Unione o nazionale.

Secondo l'art. 14, par.3, del regolamento (UE) 2018/1724¹⁰, il sistema di recupero automatico OOTS, in particolare:

- a) consente il trattamento delle richieste di prove su richiesta esplicita dell'utente;
- b) consente il trattamento delle richieste di scambio di prove o di accesso ad esse;
- c) consente la trasmissione delle prove tra autorità competenti;
- d) consente il trattamento delle prove da parte dell'autorità competente richiedente;
- e) garantisce la riservatezza e l'integrità delle prove;
- f) prevede la possibilità per l'utente di esaminare le prove che devono essere utilizzate dall'autorità richiedente competente e di scegliere se procedere o meno allo scambio delle prove;
- g) garantisce un adeguato livello di interoperabilità con altri sistemi pertinenti;
- h) garantisce un elevato livello di sicurezza per la trasmissione e il trattamento delle prove;
- i) non tratta le prove al di là di quanto necessario sul piano tecnico per lo scambio delle prove, e successivamente solo per la durata necessaria a tal fine.

¹⁰ REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale



Flowchart n°2 – Consenso all'uso OOTS

Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. I documenti richiesti ad altre Pubbliche Amministrazioni per le procedure elencate all'art. 14, par.1, del regolamento (UE) 2018/1724¹¹ verranno emessi in un formato elettronico che consentirà lo scambio automatizzato tramite OOTS.
2. Si consiglia di informare l'utente sulla natura e sul funzionamento dell'OOTS nonché sugli step da seguire nel caso di un rifiuto nell'utilizzo dello stesso.

¹¹ "Ai fini dello scambio di prove per le procedure in linea elencate nell'allegato II del presente regolamento e le procedure di cui alle direttive 2005/36/CE, 2006/123/CE, 2014/24/UE e 2014/25/UE, la Commissione, in cooperazione con gli Stati membri, istituisce un sistema tecnico per lo scambio automatizzato di prove tra le autorità competenti di diversi Stati membri («il sistema tecnico») REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

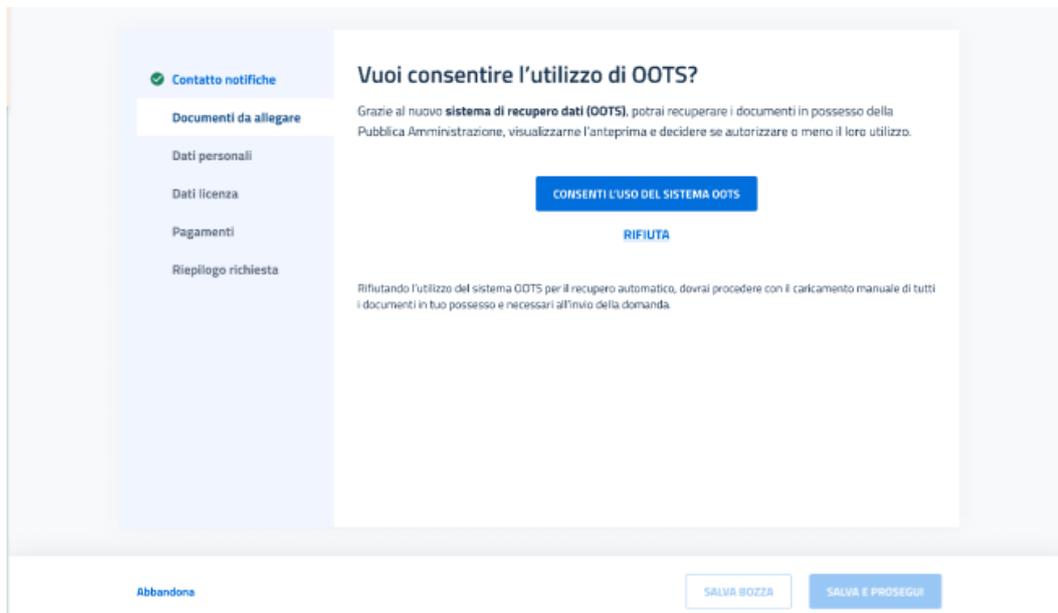


Figura esemplificativa n°8 - Consenso all'utilizzo OOTS

3. Il Portale della Pubblica Amministrazione dovrà segnalare il nome del soggetto erogatore e la tipologia di documenti a lui associata, in modo tale che gli utenti possano fare una scelta consapevole relativamente ai documenti provenienti da altre Pubbliche Amministrazioni tramite OOTS.
4. L'utente dovrà avere la possibilità di fornire un primo consenso esplicito al recupero dei documenti tramite OOTS e potrà essere informato nel caso ci sia un'impossibilità nel recupero dei documenti da enti privati.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Come vuoi fornire il documento richiesto?

Recupero automatico Caricamento manuale

Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese

Italia ▼

Soggetto erogatore

Comune di lorem ipsum ▼

RICHIEDI DOCUMENTO

! Ci dispiace, non abbiamo trovato nessun documento. Puoi caricare manualmente i documenti in tuo possesso. Il documento potrebbe non essere ancora disponibile nella banca dati pubblica oppure potrebbe essere stato prodotto da fonti private.

Figura esemplificativa n°9 - Impossibilità nel recupero dei documenti

5. L'utente dovrà avere la possibilità di rifiutare la modalità di recupero OOTS. In tale caso, potrà compiere i passaggi necessari per il caricamento manuale dei documenti.

Allega i documenti

Per inviare la domanda dovrai allegare i documenti richiesti per ciascuno dei requisiti indicati.

! HAI DECISO DI NON CONSENTIRE L'UTILIZZO DEL SISTEMA OOTS
Con questa scelta potrai solo caricare manualmente i documenti in tuo possesso.
Hai cambiato idea e desideri usare il sistema di recupero dati OOTS?
CONSENTI L'USO DEL SISTEMA OOTS

! Documento che attesti la certificazione ATCL/SATCL

Set di documenti da utilizzare

Licenza SATCL ▼

Licenza SATCL ▲

Procedi con il caricamento del documento in tuo possesso

Carica documenti o trascina
è consentito un totale di 5 documenti - max 2MB per documenti

Figura esemplificativa n°10 - Rifiuto del consenso all'utilizzo OOTS

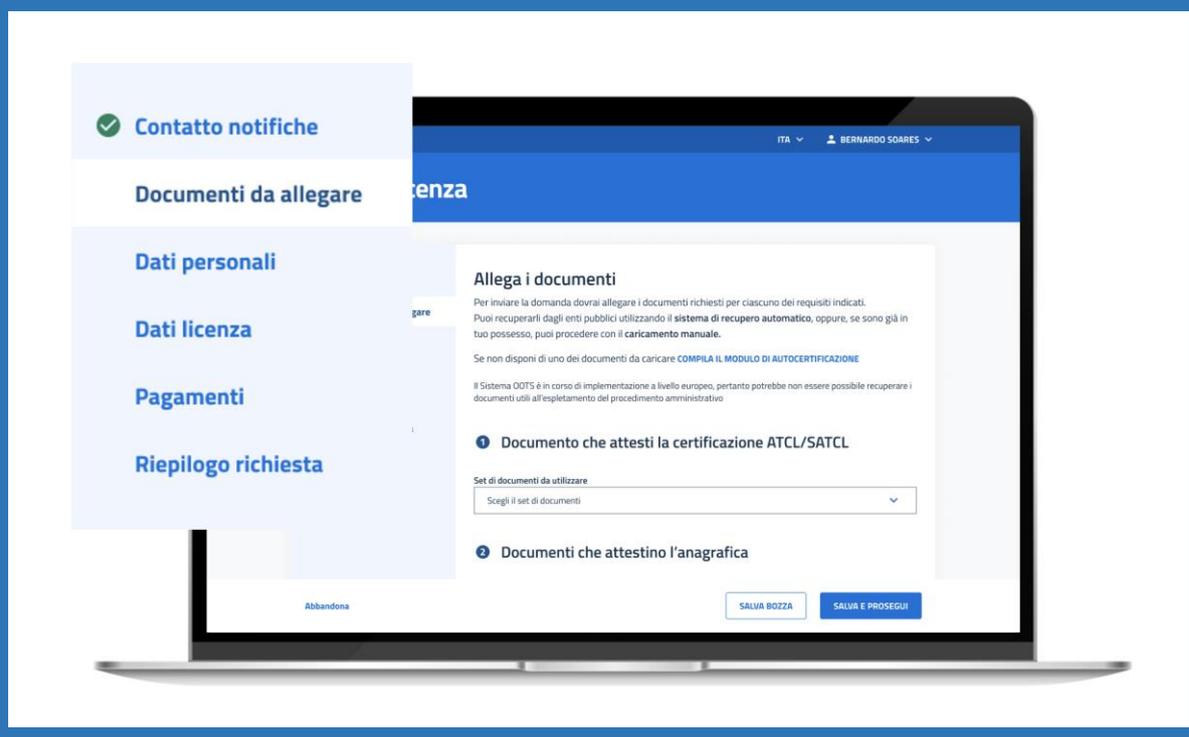
SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

- Al fine di garantire la sicurezza l'OOTS dovrà utilizzare l'eDelivery Access Points¹².
- Al fine di garantire il funzionamento dell'OOTS gli Stati Membri e la Commissione dovranno predisporre un supporto tecnico¹³.
- Le Pubbliche Amministrazioni saranno responsabili per la manutenzione e la sicurezza delle proprie componenti dell'OOTS (es. eIDAS, eDelivery, access points, registri nazionali etc.).

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Sequenzialità e ordine di lettura

- Utilizzare pattern di navigazione che garantiscano la predittività degli step, rendendo chiara la sequenzialità delle azioni da svolgere, offrendo flessibilità di navigazione dove possibile.
- Fornire, nei vari step, un ordine di lettura chiaro, che identifichi sezioni e azioni attraverso gerarchie di elementi ben definite.



Raccomandazione UX/UI n°4

¹² Componente di comunicazione che consente lo scambio sicuro di messaggi

¹³ Regolamento di Esecuzione (UE) 2022/1463 DELLA COMMISSIONE del 5 agosto 2022 che definisce le specifiche tecniche e operative del sistema tecnico per lo scambio transfrontaliero automatizzato di prove e l'applicazione del principio «una tantum» a norma del regolamento (UE) 2018/1724 del Parlamento Europeo e del Consiglio

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Aiutare gli utenti a richiedere assistenza

- Inserire link pertinenti che possono fornire agli utenti informazioni aggiuntive su azioni specifiche nell'ambito della procedura per migliorare la loro comprensione e sostenere le loro esigenze (es. Guida online).
- Fornire le informazioni di contatto per i servizi di supporto durante tutta la procedura.
- Inserire un'icona "informazioni" dove necessario, per indicare che sono disponibili ulteriori informazioni o dettagli quando si fa clic o si passa il mouse sopra.

Scambio di licenza

Assistenza

Hai Bisogno di Supporto? Vai alla [Guida Online](#)

Raccomandazione UX/UI n°5

¹⁴ Aggiornamento versione 1.3: [UX guidelines - Recommendations - OOTSHUB - \(europa.eu\)](#)

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.3 SELEZIONE DOCUMENTI DA RECUPERARE

Procedure Portal (post-autenticazione): L'utente visualizzerà l'elenco dei requisiti da recuperare da altre Pubbliche Amministrazioni ai fini del procedimento amministrativo e selezionerà il documento di interesse

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. Il Procedure Portal potrà recuperare in automatico i requisiti richiesti relativi al procedimento.
2. L'utente potrà visualizzare una pagina con indicati i documenti da recuperare da altre Pubbliche Amministrazioni per ciascun requisito e le modalità di recupero disponibili (recupero automatico/caricamento manuale).

Come vuoi fornire il documento richiesto?

- Recupero automatico Caricamento manuale

Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese

RICHIEDI DOCUMENTO

Figura esemplificativa n°11 - Recupero automatico o caricamento manuale

3. L'utente potrà avere la possibilità di selezionare i documenti di proprio interesse tra quelli presenti all'interno della pagina.
4. Nel caso in cui esistessero diverse tipologie di documenti per una richiesta, l'utente dovrà avere la possibilità di selezionare la tipologia di documento da recuperare.
5. In qualsiasi momento l'utente avrà la possibilità di salvare in bozza e riprendere la compilazione della richiesta da dove era stata lasciata.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Tolleranza degli errori

Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; dove questi comunque possono manifestarsi, occorre segnalarli in modo chiaro indicando le azioni necessarie per porvi rimedio.

The screenshot shows a white notification box on a blue background. In the top right corner, there is a blue 'X' icon and the text 'CHIUDI'. The main message is: 'HAI UNA RICHIESTA SALVATA IN BOZZA PER QUESTO SERVIZIO'. Below this, there is explanatory text: 'Recupera la bozza per continuare con la compilazione della richiesta lasciata in sospeso oppure iniziame una nuova. Procedendo con una nuova domanda, i dati inseriti e gli eventuali documenti recuperati/caricati presenti nella bozza saranno eliminati.' At the bottom, there are two buttons: 'NUOVA RICHIESTA' (outlined) and 'RECUPERA BOZZA' (solid blue).

Raccomandazione UX/UI n°6

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.4 RICHIESTA DI RECUPERO DEL DOCUMENTO TRAMITE OOTS

Procedure Portal (post-autenticazione): L'utente selezionerà il requisito OOTS. Selezionerà quindi il Paese e il soggetto erogatore. Se il documento è disponibile, visualizzerà un link di indirizzamento al Preview Space Nazionale

Nella fase di recupero del documento tramite il sistema di recupero automatico OOTS, come previsto nel Technical Design Document – SDG Once-Only Collaborative Space Version 1.0.0 Dicembre 2023¹⁵, se per una particolare procedura o requisito viene definito e concordato dagli Stati membri un tipo di prova armonizzato (e il relativo schema), tutti gli Stati conosceranno in anticipo quale tipo di prova deve essere richiesto. Tuttavia, il sistema OOTS supporta anche situazioni in cui non esiste un unico tipo di prova concordato e armonizzato in tutta l'Unione Europea, che tutti gli Stati possono fornire. Il tipo di prova utilizzato nello Stato membro che lo richiede potrebbe non esistere in un altro Stato membro. Tuttavia, tale Stato può essere in grado di fornire un tipo di prova "equivalente" o addirittura più tipi "equivalenti". In quest'ultimo caso l'altro tipo o gli altri tipi di prova "equivalenti" possono essere usati come tipi di prova alternativi. Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente avrà la possibilità di selezionare il recupero automatico del documento proveniente da un'altra Pubblica Amministrazione tramite OOTS oppure potrà scegliere il caricamento manuale.

Come vuoi fornire il documento richiesto?



Recupero automatico



Caricamento manuale

Figura esemplificativa n°12 - Modalità di recupero documenti

2. Nel caso in cui l'utente scegliesse il recupero automatico, gli verrà chiesto di indicare a quale Paese richiedere il documento.

Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese

Italia



Città/regione/area sovranazionale

Seleziona città/regione/area sovranazionale



Figura esemplificativa n°13 - Selezione Paese e Città/regione/area geografica

¹⁵ Technical Design Document – SDG Once-Only Collaborative Space Version 1.0.0 Dicembre 2023, Cap.1, par. 6.2

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3. Il sistema in automatico consulterà l'Evidence Broker¹⁶ per verificare quali tipi di documenti dovranno essere recuperati dal Paese specificato.
4. Una volta identificato il tipo di documento (cfr. 3.4 Capitolo Selezione documenti da recuperare) e il Paese che lo detiene, il portale individuerà in automatico, quali autorità competenti forniranno quel determinato tipo di documento.
5. Gli Stati membri potrebbero aver bisogno di ulteriori informazioni da parte dell'utente per determinare il giusto fornitore di prove (i cosiddetti attributi aggiuntivi). In questo caso potrebbe essere richiesto agli utenti di inserire un'area geografica o altre informazioni per individuare il provider giusto.
6. L'utente, nel momento in cui fornirà la richiesta esplicita di recupero del documento in automatico, dovrà essere informato rispetto la Pubblica Amministrazione da cui verrà recuperato il documento.

Soggetto erogatore

Figura esemplificativa n°14 - Soggetto erogatore

7. Nel caso in cui un tipo di documento sia detenuto da più enti, l'utente potrà selezionare un soggetto erogatore del documento di interesse da un elenco.
8. Nel caso in cui il soggetto erogatore del documento rendesse quest'ultimo disponibile in più estensioni (tra quelle accettate dalla CE), l'utente avrà la possibilità di scegliere l'estensione del documento (es. pdf, word).
9. Una volta inviata la richiesta di recupero del documento, il Procedure Portal della Pubblica Amministrazione dovrà inviare in automatico la richiesta di recupero del documento all'autorità competente (altra Pubblica Amministrazione) che lo possiede. La richiesta includerà le informazioni riferite al tipo di documento e all'utente (attributi di identità).
10. Ogni richiesta di recupero di un documento è contrassegnata da un codice identificativo univoco. Quindi per ogni richiesta sarà prevista un'unica risposta e non potrà essere possibile per l'utente richiedere lo stesso documento più di una volta. Le richieste duplicate dovranno essere respinte¹⁷.

¹⁶ Servizio che consente di determinare quale tipo di documento proveniente da un altro Paese soddisfi un determinato requisito ai fini della procedura

¹⁷ Aggiornamento versione 1.3: 4.4.4.1 Basic Flow - Technical Design Document - SDG Once-Only Collaborative Space - Version 1.0.0 Dicembre 2023

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

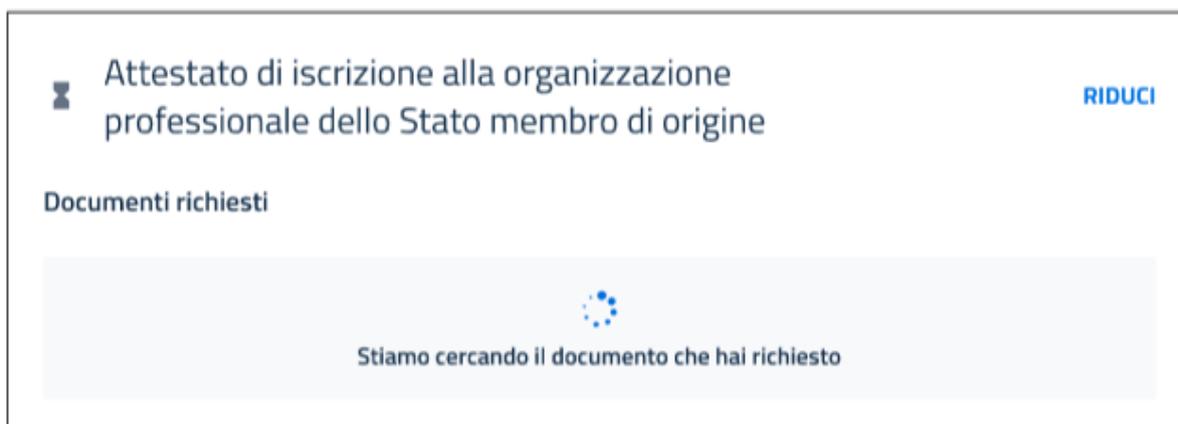


Figura esemplificativa n°15 Richiesta automatica di recupero del documento

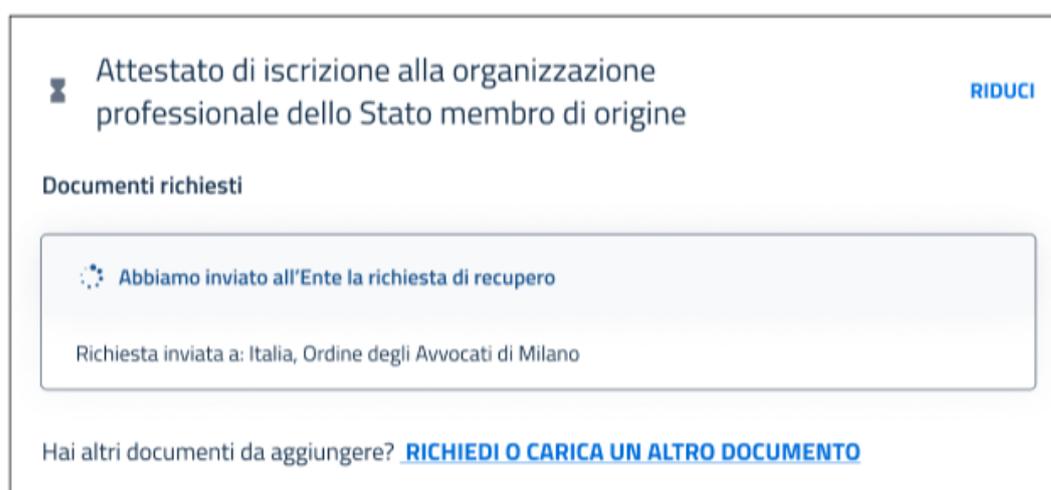


Figura esemplificativa n°16 esemplificativa – Documenti richiesti

11. Nel caso in cui la documentazione non venisse recuperata da un Evidence Provider selezionato, l'utente avrà la possibilità di ripetere la richiesta tramite un ulteriore Evidence Provider.
12. In risposta alla richiesta del documento inviata dal Portale della Pubblica Amministrazione, l'autorità competente che possiede il documento procederà con una validazione della richiesta ricevuta e restituirà un messaggio di risposta, distinto in 3 casistiche differenti a seconda dell'esito dell'interrogazione.
 - a) **Prima casistica:** Se il documento verrà trovato e sarà disponibile l'anteprima, l'utente riceverà un link per accedere al Preview Space Nazionale (passaggio obbligatorio).

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Documenti richiesti

1 documento trovato: vai sul portale per recuperarlo

Richiesta inviata a: Italia, Ordine degli Avvocati di Milano

RECUPERA

Figura esemplificativa n°17 - Documento trovato

- b) **Seconda casistica:** Se il documento verrà trovato ma non sarà possibile visualizzare l'anteprima, l'utente riceverà direttamente il documento.

Documenti richiesti

[Attestato di iscrizione all'organizzazione professionale dello Stato membro di origine.xml](#)

Recuperato da: Italia, Ordine degli Avvocati di Milano.189kb

Figura esemplificativa n°18 - Documento trovato (assenza di anteprima)

- c) **Terza casistica:** Nel caso in cui il documento non venisse trovato, l'utente visualizzerà un messaggio che lo informerà dell'impossibilità di recuperare lo stesso.

Ci dispiace, non abbiamo trovato nessun documento. Puoi caricare manualmente i documenti in tuo possesso. Il documento potrebbe non essere ancora disponibile nella banca dati pubblica oppure potrebbe essere stato prodotto da fonti private.

Figura esemplificativa n°19 - Documento non trovato

13. Nel caso in cui non fosse rilevata una corrispondenza univoca tra utente e documento richiesto da un'altra Pubblica Amministrazione, l'utente dovrà visualizzare un messaggio di errore.

Documenti richiesti

Attestato di iscrizione all'organizzazione professionale dello Stato membro di origine.pdf

Richiesto a: Italia, Ordine degli Avvocati di Milano

Non è possibile recuperare il documento per problemi tecnici. Procedi con il caricamento manuale.

Figura esemplificativa n°20 - Messaggio di errore

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

14. Nel caso in cui il documento non fosse disponibile, l'utente potrà procedere con il caricamento manuale o, se possibile, attenderà la risposta dell'ente in merito alla disponibilità dello stesso.

Recupero automatico Caricamento manuale

Procedi con il caricamento del documento in tuo possesso

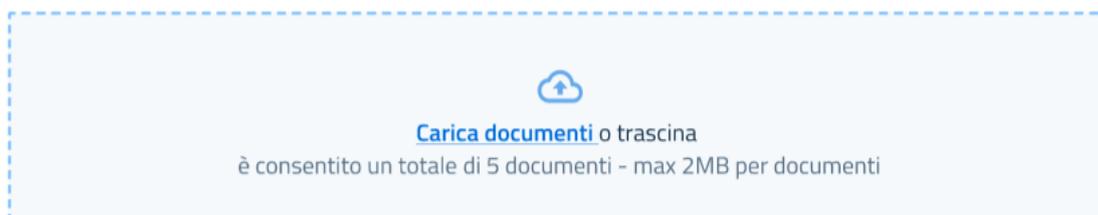


Figura esemplificativa n°21 - Caricamento manuale

15. Nel caso in cui l'utente scegliesse di caricare manualmente il documento, dovrà completare i passaggi necessari per l'upload dei documenti.
16. I messaggi di richiesta e di risposta scambiati tra il Portale della Pubblica Amministrazione e l'ente che detiene il documento utilizzeranno la messaggistica eDelivery¹⁸.
17. Il link per visualizzare l'anteprima all'interno del Preview Space Nazionale dovrà avere una durata temporanea e sarà associato in modo univoco a una richiesta specifica. Il formato (sintassi e semantica) del link potrà variare a seconda di ogni singolo Paese membro.
18. Il link al Preview Space Nazionale potrebbe essere restituito dal portale anche mentre l'utente ha uno stato offline, e pertanto scadere prima che l'utente abbia effettuato nuovamente l'accesso.
19. Nel caso in cui l'utente desideri recuperare più documenti per una stessa prova (es. uno studente potrebbe voler mettere a disposizione due diplomi di laurea che ha ottenuto da università diverse), il portale restituirà due link separati per visualizzarne l'anteprima. Nell'attuazione dell'OOTS alcuni Stati membri possono aver implementato un servizio di Preview Space Nazionale condiviso che può essere utilizzato da più data service. Nell'esempio riportato, quindi, le due università che hanno rilasciato i due diplomi allo studente e che utilizzano il servizio condiviso, vedranno gli URL di anteprima generati, sebbene diversi, indirizzare l'utente allo stesso Preview Space Nazionale per la visualizzazione¹⁹.

¹⁸ Sistema che permette di creare una rete di nodi per lo scambio sicuro di dati digitali

¹⁹ Aggiornamento versione 1.3: 4.4.9.6 Optimizing Preview for Multiple Evidence Requests (Informative) - Technical Design Document – SDG Once-Only Collaborative Space - Version 1.0.0 Dicembre 2023

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Gestione dei dati

Permettere il salvataggio in bozza delle informazioni compilate, garantendo flessibilità nella compilazione grazie a un tempo di permanenza dei dati sufficiente a portare a termine il processo.

The screenshot shows a web interface for document upload. On the left is a sidebar with a list of steps: 'Contatto notifiche', 'Selezione capitaneria', 'Selezione qualifica', 'Documenti da allegare' (highlighted), 'Dati personali', and 'Riepilogo richiesta'. The main content area is titled 'Allega i documenti' and contains the following text: 'Per inviare la domanda dovrai allegare i documenti richiesti per ciascuno dei requisiti indicati. Puoi recuperarli dagli enti pubblici utilizzando il sistema di recupero automatico, oppure, se sono già in tuo possesso, puoi procedere con il caricamento manuale.' Below this, it says 'Se non disponi di uno dei documenti da caricare COMPILA IL MODULO DI AUTOCERTIFICAZIONE'. A note mentions 'Il Sistema OOTS è in corso di implementazione a livello europeo, pertanto potrebbe non essere possibile recuperare i documenti utili all'espletamento del procedimento amministrativo'. There are two document selection sections, each with a dropdown menu labeled 'Set di documenti da utilizzare' and 'Scegli il set di documenti'. At the bottom, there are three buttons: 'Abbandona', 'SALVA BOZZA', and 'SALVA E PROSEGUI'.

Raccomandazione UX/UI n°7

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.5 INDIRIZZAMENTO AL PREVIEW SPACE NAZIONALE

Preview Space Nazionale (post-autenticazione): *L'utente avrà la possibilità di esprimere l'intenzione a ricevere il link al documento e verrà indirizzato al Preview Space Nazionale*

Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

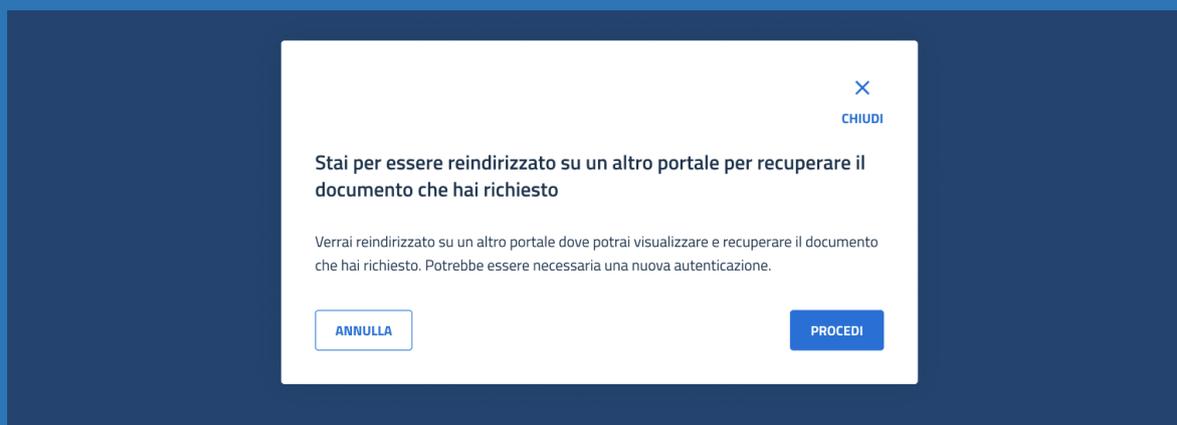
1. L'utente avrà l'obbligo di accedere al Preview Space Nazionale per visualizzare l'anteprima del documento nel momento in cui, a fronte di una richiesta, gli verrà restituito il link al Preview Space Nazionale.
2. L'utente proseguendo con la procedura, avrà la possibilità di esprimere esplicitamente la propria intenzione ad accedere all'interno del Preview Space Nazionale per il recupero del documento tramite OOTS.
3. Si consiglia di informare l'utente che, al fine di recuperare il documento, sarà indirizzato verso il portale dell'autorità competente che la possiede, e che dovrà pertanto autenticarsi nuovamente.
4. Una volta che l'utente avrà fornito il consenso, il Preview Space Nazionale recupererà i dati precedentemente memorizzati durante la richiesta riguardo il tipo di documento e gli attributi di identità dell'utente.
5. L'utente verrà reindirizzato dal portale della Pubblica Amministrazione all'interno del Preview Space Nazionale.
6. Nel caso in cui link non sarà più attivo, l'utente dovrà visualizzare un messaggio di errore.
7. All'interno del Preview Space Nazionale dovrà essere presente, per tutta la durata della sessione, un indirizzo URL che permetterà all'utente il ritorno al Portale della Pubblica Amministrazione.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Garantire un alto livello di predittività

Ogni volta che si propone all'utente di fare un'azione o attendere l'esito di un'azione del sistema (es. nella scelta delle label per i bottoni, dei messaggi presenti nelle modali) è importante garantire sempre un alto livello di predittività; far sempre capire quindi all'utente, in modo semplice e chiaro, cosa succederà a seguito di un'azione.



Raccomandazione UX/UI n°8

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.6 AUTENTICAZIONE AL PREVIEW SPACE NAZIONALE

Preview Space Nazionale (post-autenticazione): L'utente avrà la possibilità di autenticarsi all'interno del Preview Space Nazionale tramite SPID/Utenza eID/CIE

Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà sempre effettuare il login al Preview Space Nazionale in quanto il token autorizzativo scambiato al momento del login sul Procedure Portal non verrà condiviso con il Preview Space Nazionale. La nuova autenticazione verrà visualizzata come controllo aggiuntivo al fine di fornire tutti i dati identificativi necessari al Preview Space Nazionale.
2. Qualora siano necessari attributi aggiuntivi rispetto a quelli forniti durante il processo di autenticazione, l'utente sarà tenuto a fornirli.
3. L'utente visualizzerà la conferma dell'autenticazione.
4. Se il processo di autenticazione non corrisponderà alle caratteristiche dell'utente, quest'ultimo riceverà un messaggio di errore dove verrà informato dell'impossibilità ad accedere.
5. Nel caso in cui la nuova autenticazione fallisca, il Preview Space Nazionale dovrà permettere all'utente di tornare al portale della Pubblica Amministrazione utilizzando l'URL di ritorno previsto.
6. Il sistema, ad ogni input dell'utente successivo all'autenticazione, effettuerà in automatico una verifica del codice fiscale all'interno dell'OOTS al fine di garantire la corrispondenza con i documenti di interesse.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.7 INTERAZIONE CON IL PREVIEW SPACE NAZIONALE

Preview Space Nazionale (post-autenticazione): All'interno del Preview Space Nazionale, l'utente potrà visualizzare l'anteprima dei documenti e dare il consenso al suo utilizzo confermandone il recupero

Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. All'interno del Preview Space Nazionale, l'utente avrà la possibilità di visualizzare i documenti provenienti da un'altra Pubblica Amministrazione in anteprima al fine di verificarne la correttezza, prima di decidere se utilizzarli. La visualizzazione dell'anteprima non è obbligatoria ai sensi del regolamento SDG.
2. Nel caso in cui un documento sia composto da più "componenti di informazioni", l'utente avrà la possibilità di visualizzarlo all'interno del Preview Space Nazionale come un unico risultato composto da più pagine/allegati.
3. Il sistema OOTS prevederà lo scambio di documenti "read only" pertanto l'utente potrà decidere di usare o meno il documento proveniente da un'altra Pubblica Amministrazione ma non avrà la possibilità di modificarne in alcun modo il contenuto.
4. All'interno del Preview Space Nazionale l'utente potrà decidere se utilizzare o meno un documento proveniente da un'altra Pubblica Amministrazione, e quindi potrà decidere se trasmetterlo al Portale della Pubblica Amministrazione in modo che possa essere usato nella procedura, tramite consenso esplicito al recupero.
5. L'utente, subito dopo aver prestato il consenso, visualizzerà una "Thank you Page"²⁰ di conferma all'utilizzo dei documenti provenienti da un'altra Pubblica Amministrazione.
6. La decisione dell'utente circa l'utilizzo dei documenti, fatta nel Preview Space Nazionale, verrà comunicata al Data Service così che sarà in grado di trasmettere l'eventuale documento al Portale della Pubblica Amministrazione.

²⁰ Pagina di ringraziamento che attesta la conclusione di un'azione o processo all'interno di un portale web

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.8 REINDIRIZZAMENTO AL PORTALE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Procedure Portal (post-autenticazione): L'utente verrà reindirizzato al Procedure Portal della Pubblica Amministrazione, e una volta che avrà recuperato il documento, proseguirà con il procedimento

Per tale macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente verrà reindirizzato al Portale della Pubblica Amministrazione, dove potrà proseguire con il procedimento dal punto in cui lo aveva interrotto.
2. Si consiglia di informare l'utente che verrà indirizzato nuovamente verso il Portale della Pubblica Amministrazione e che il documento recuperato sarà disponibile al suo interno.
3. Il Data Service, in base alla decisione dell'utente, costruirà il messaggio di risposta contenente il documento e lo restituirà al Portale della Pubblica Amministrazione utilizzando la messaggistica sicura eDelivery.
4. Il messaggio di risposta conterrà il documento in formato elettronico, i suoi metadati (titolo, distribuzione, emittente, data di rilascio, lingua, periodo di validità) e, se presente, un'indicazione della trasformazione avvenuta.
5. Nel caso in cui l'utente sceglierà di tornare al portale della Pubblica Amministrazione senza aver dato il consenso all'uso del documento, il link al Preview Space Nazionale rimarrà valido fino alla sua scadenza; al contrario, qualora l'utente avrà dato il consenso, il link non sarà più disponibile nel portale della Pubblica Amministrazione.
6. Se sono richiesti più documenti, l'utente potrà recuperarli tramite OOTS, ripetendo i passaggi precedenti oppure potrà integrarli manualmente.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Garantire la verifica dei documenti allegati

Consentire all'utente la visualizzazione dei **documenti recuperati** con il sistema di recupero automatico o **caricati manualmente** sul Procedure Portal garantisce una migliore gestione di eventuali errori. I documenti possono essere mostrati all'utente sul Procedure Portal, consentendone al click l'apertura tramite un visualizzatore anteprime direttamente da browser.

1 Documenti che attestino l'anagrafica

✔ Certificato di residenza ^

Documenti richiesti



Certificato di residenza.pdf



Recuperato da: Paese, soggetto erogatore. 189kb

Hai altri documenti da aggiungere? [RICHIEDI O CARICA UN ALTRO DOCUMENTO](#)

Raccomandazione UX/UI n°9

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.9 AUTOCERTIFICAZIONE E INTEGRAZIONE DATI

Procedure Portal (post-autenticazione): *Nel caso in cui l'utente non disponga di uno dei documenti da caricare potrà caricare l'autocertificazione. Se invece ne sarà già in possesso potrà provvedere al caricamento manuale*

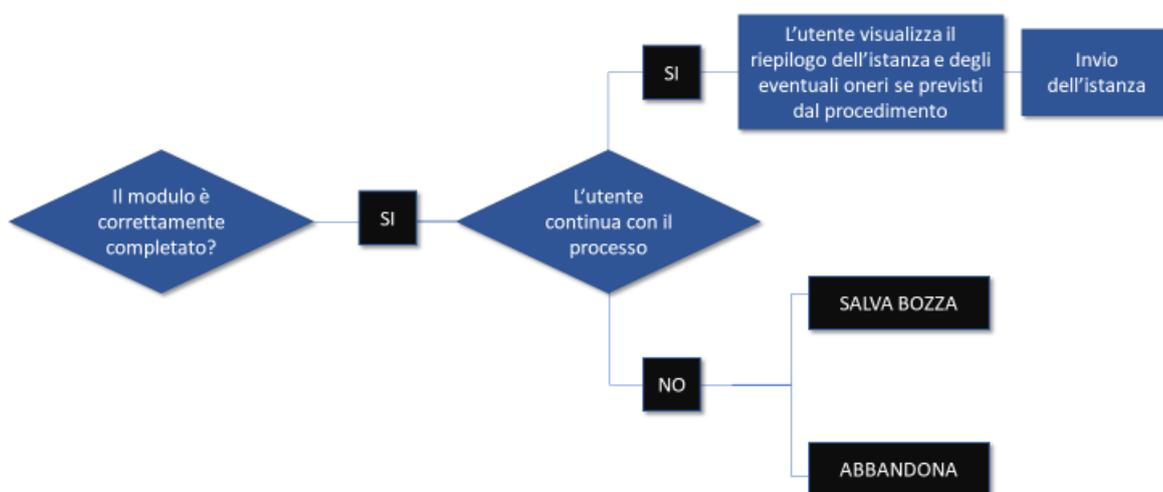
Per questa macro-fase si consigliano le seguenti raccomandazioni:

1. Il sistema di recupero dei documenti non sarà abilitato alla ricerca su enti privati. Per tale ragione l'utente provvederà a caricare tali documenti manualmente.
2. Nel caso in cui la procedura lo richieda, l'utente potrà caricare ulteriori documenti a supporto.
3. Secondo il Reg. (UE) 2018/1724²¹, il Paese dovrà comunicare e giustificare i casi eccezionali in cui l'utente è tenuto a presentare un documento che non potrà essere dimostrato elettronicamente.

²¹ REGOLAMENTO (UE) 2018/1724 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 2 ottobre 2018 che istituisce uno sportello digitale unico per l'accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi e che modifica il regolamento (UE) n. 1024/2012

3.10 RIEPILOGO

Procedure Portal (Post-autenticazione): L'utente visualizzerà il riepilogo del procedimento amministrativo ed eventuali oneri da sostenere



Flowchart n°3 – Riepilogo

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà visualizzare una schermata di riepilogo al fine di modificare/integrare la documentazione prima dell'effettivo invio alla Pubblica Amministrazione della pratica.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Documenti allegati alla richiesta [Modifica](#)

Documento che attesti la certificazione ATCL/SATCL

Licenza SATCL

 [Licenza SATCL.pdf](#)

Recuperato da: Portogallo, Lisbona, Autoridade Nacional da Aviação Civil. 189kb

Documento che attesti l'anagrafica

Certificato di residenza

 [Certificato di residenza.pdf](#)

Recuperato da: Portogallo, Lisbona, Departamento de Identificação Civil. 189kb

Certificato di nascita

 [Certificato di residenza.pdf](#)

Recuperato da: Portogallo, Lisbona, Departamento de Identificação Civil. 189kb

Certificato di cittadinanza

 [Certificato di cittadinanza.pdf](#)

Recuperato da: Portogallo, Lisbona, Departamento de Identificação Civil. 189kb

Figura n°22 - Riepilogo documentazione

2. L'utente visualizzerà una panoramica dell'intera istanza (dati personali, dettagli di contatto, documenti caricati/recuperati, etc.) e il riepilogo degli eventuali oneri se previsti dal procedimento amministrativo.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

Riepilogo della richiesta

Contatto notifiche [Modifica](#)

Email su cui ricevere gli aggiornamenti pratica
bernardosoares@gmail.com

Dati personali [Modifica](#)

Nome	Cognome	Codice fiscale
Bernardo	Soares	ABCDEFGHIJKLMN
Cittadinanza	Paese di nascita	Data di nascita
Portoghese	Portogallo	21/04/1970
Paese di residenza	Città di residenza	Indirizzo di residenza
Italia	Roma	Via G. Bovio, 32
Telefono	Email	
0612345678	bernardosoares@gmail.com	

Dati della licenza [Modifica](#)

Numero della licenza	Per la tua licenza è previsto il formato cartaceo?
PT.ATCO.3342	Sì

Abilitazioni e relative specializzazioni

Abilitazione	Conseguita il
ACS	10/10/2022
Specializzazione di abilitazione X	Conseguita il
OCN	10/10/2022

Specializzazioni della licenza

Specializzazione x	Livello	Scadenza
Inglese	5	10/10/2022

Futuro datore di lavoro

Futuro datore di lavoro
ENAV

Figura esemplificativa n°23 - Riepilogo della richiesta

[Abbandona](#) [SALVA BOZZA](#) [INVIA RICHIESTA](#)

Figura n°24 - Consenso a invio della documentazione

3. Si consiglia di offrire agli utenti la possibilità di visualizzare l'anteprima dei documenti recuperati anche nel Procedure Portal della Pubblica Amministrazione, prima di inviare la pratica.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

4. L'utente potrà decidere se procedere o meno all'invio dell'istanza.

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Riepiloghi ed elenchi

Fornire all'utente un **riepilogo** chiaro ed esaustivo è utile in diversi momenti del processo:

- Prima che l'utente inizi il processo di compilazione, è importante fornirgli tutte le informazioni necessarie al completamento della domanda (requisiti, documenti richiesti, pagamenti previsti, ecc.);
- Durante la compilazione, l'utilizzo di step di processo parlanti, garantisce predittività e una maggiore flessibilità di interazione;
- Al termine della compilazione, fornire un riepilogo di tutti i dati inseriti e dei documenti allegati alla domanda consente all'utente di verificare eventuali inesattezze prima di concludere il processo con l'invio della domanda
- Dopo l'invio, è importante fornire all'utente un riepilogo della pratica inoltrata.

Riepilogo della richiesta

Alcuni dati risultano mancanti. Per procedere è necessario fornire tutti i dati richiesti.

Contatto notifiche [Modifica](#)

Email su cui ricevere gli aggiornamenti pratica
bernardosoares@mail.com

Dati personali [Modifica](#)

Nome	Cognome	Codice fiscale
Bernardo	Soares	ABCDEFGHIJLMN
Cittadinanza	Paese di nascita	Data di nascita
Portoghese	Portogallo	21/04/1970
Paese di residenza	Città di residenza	Indirizzo di residenza
Italia	Roma	Via G. Bovio, 32
Telefono	Email	

[Abbandona](#) [SALVA BOZZA](#) [INVIA RICHIESTA](#)

Raccomandazione UX/UI n°10

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.11 INVIO E COMPLETAMENTO ISTANZA

Procedure Portal (Post-autenticazione): Una volta completato il procedimento, l'utente procederà all'invio dell'istanza verso la PA di competenza

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente, dopo che effettuerà gli step obbligatori per il completamento del procedimento, potrà procedere all'invio dell'istanza verso la Pubblica Amministrazione di competenza.
2. L'utente potrà fornire il consenso all'invio della documentazione.
3. L'utente dovrà visualizzare una "Thank you page" che lo informerà dell'avvenuta ricezione di una e-mail di conferma.

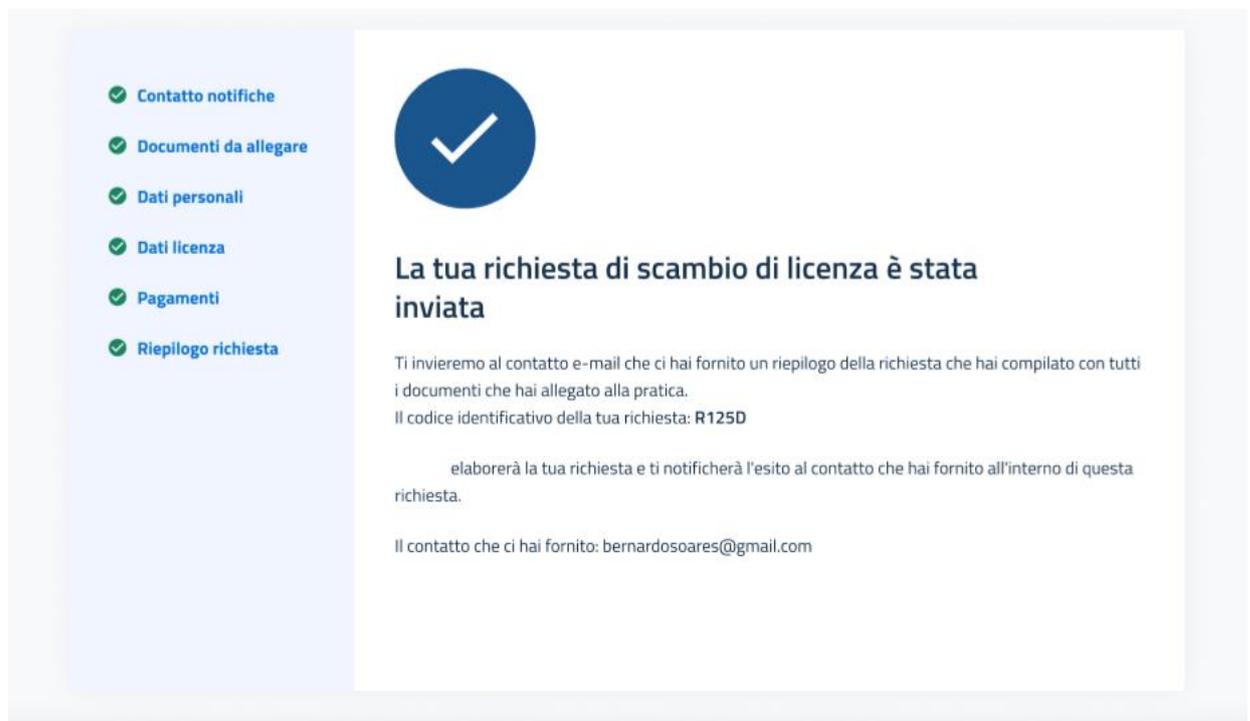


Figura esemplificativa n °25 - Thank you page

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Feedback sulle azioni svolte

Fornire **feedback sullo stato e l'esito delle azioni svolte dall'utente**, restituendo una risposta contestuale e precisa, anche attraverso l'uso di elementi grafici di comunicazione coerenti con lo stato della compilazione (esempio: l'uso di icone indicative di alert o errori; la comparsa di modali di avviso in presenza di una non corretta o parziale azione da parte dell'utente).

Documento che attesti lorem ipsum

Come vuoi fornire il documento richiesto?

Recupero automatico Caricamento manuale

Seleziona i dati necessari al recupero del documento tramite il sistema automatico

Paese
Italia

Soggetto erogatore
Comune di lorem ipsum

RICIEDI DOCUMENTO

La tua richiesta di scambio di licenza è stata inviata

Contatto notifiche
Documenti da allegare
Dati personali
Dati licenza
Pagamenti
Riepilogo richiesta

Ti invieremo al contatto e-mail che ci hai fornito un riepilogo della richiesta che hai compilato con tutti i documenti che hai allegato alla pratica.
Il codice identificativo della tua richiesta: R1250
elaborerà la tua richiesta e ti notificherà l'esito al contatto che hai fornito all'interno di questa richiesta.
Il contatto che ci hai fornito: bernardosoares@gmail.com

SCARICA DETTAGLIO RICHIESTA TORNA AL SITO

Raccomandazione UX/UI n°11

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.12 NOTIFICA DI CONFERMA INVIO DELLA PRATICA

Procedure Portal (Post-autenticazione): L'utente riceverà una notifica di conferma che lo informa del corretto invio della documentazione alla Pubblica Amministrazione

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà ricevere la conferma automatica (es. e-mail) di presentazione dell'istanza.
2. Nel caso in cui il portale della Pubblica Amministrazione preveda una gestione della lavorazione delle pratiche in Back Office, l'utente in automatico, potrà visualizzare l'aggiornamento dello stato della richiesta dal portale (es. pratica in valutazione).

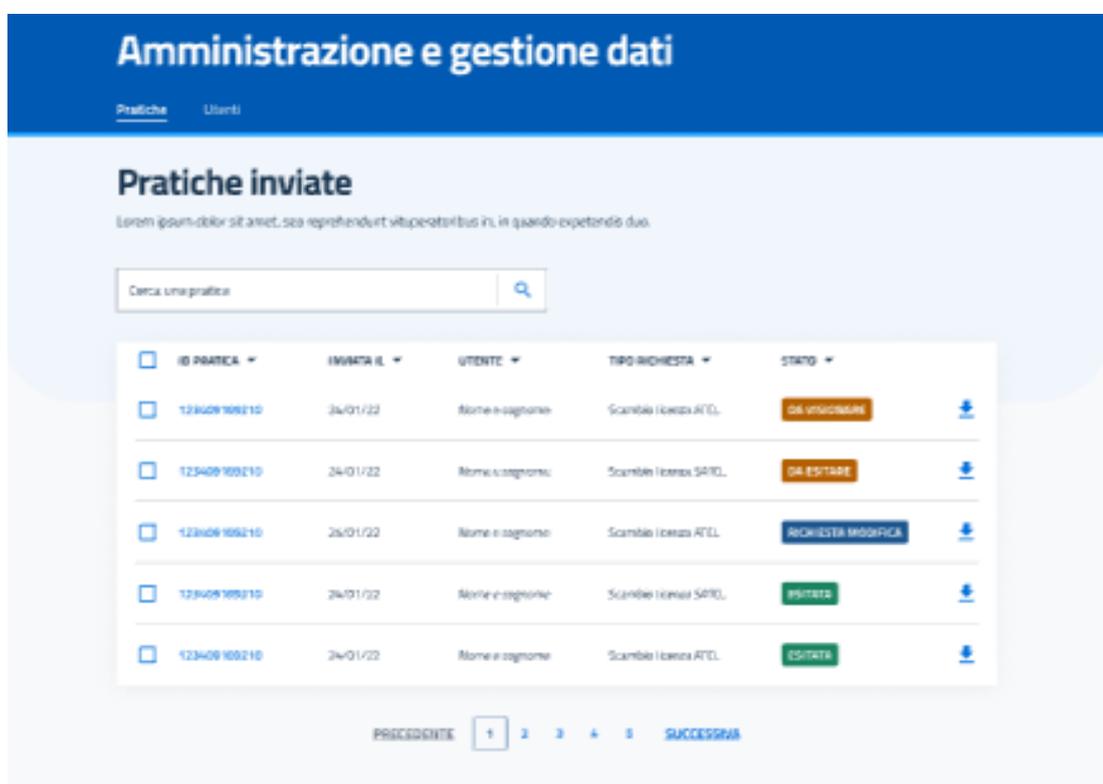


Figura esemplificativa n°26 Amministrazione e gestione pratiche inviate Back Office

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

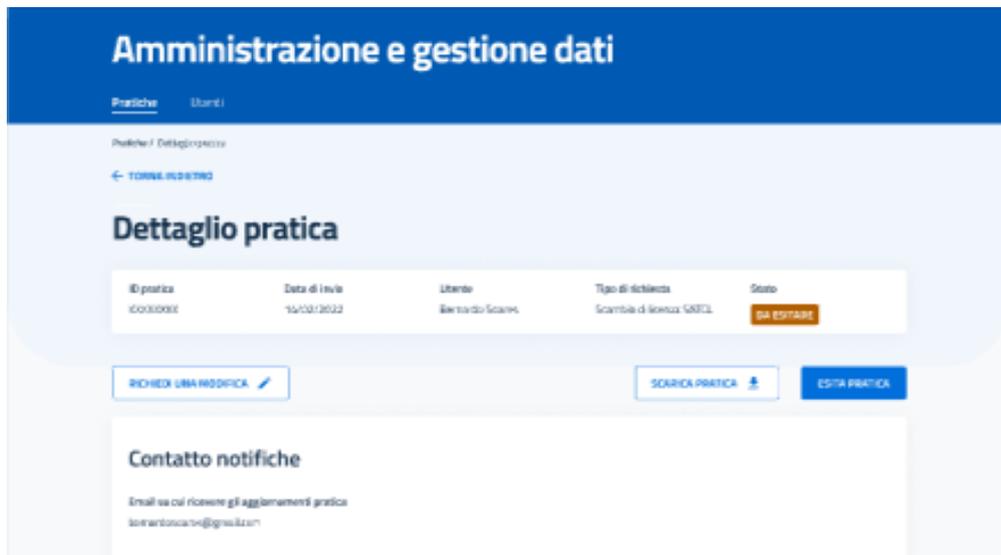


Figura esemplificativa n°27 - Dettaglio pratica

3.13 LAVORAZIONE DELLA PRATICA

Procedure Portal (Post-autenticazione): La Pubblica Amministrazione lavorerà la richiesta dell'utente utilizzando i documenti ricevuti dal Procedure Portal

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. La Pubblica Amministrazione di competenza, potrà verificare che la documentazione inviata dall'utente sia completa in ogni sua forma ed informazione per il proseguimento della procedura.
2. L'elaborazione, essendo in capo alla Pubblica Amministrazione, dovrà seguire i relativi processi manuali e/o autorizzativi.
3. La Pubblica Amministrazione competente dovrà lavorare la richiesta dell'utente utilizzando i documenti che riceverà nell'istanza.
4. In casi eccezionali e giustificati da motivi imperativi di interesse pubblico, le Pubbliche Amministrazioni potranno richiedere all'utente, ai fini del completamento del procedimento, di presentarsi di persona²².

²² Tale esigenza dovrà essere notificata alla Commissione Europea

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.14 FASI OPZIONALI

3.14.1 VISUALIZZAZIONE STATO DELLA RICHIESTA

Procedure Portal (Post-autenticazione): *Se previsto, l'utente potrà visualizzare lo stato della pratica all'interno del Portale della Pubblica Amministrazione, dopo aver effettuato l'accesso al portale*

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente, per verificare lo stato all'interno dell'area personale, sarà tenuto ad effettuare una nuova autenticazione tramite le credenziali (SPID, eIDAS, CIE) nel caso in cui il portale della Pubblica Amministrazione lo preveda.

3.14.2 PAGAMENTI E ONERI

Procedure Portal (Post-autenticazione): *L'utente selezionerà una modalità tra quelle proposte e procederà con il pagamento degli oneri*

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente, al momento della richiesta del pagamento (se previsto nella procedura), dovrà visualizzare tutte le indicazioni per effettuare il pagamento.



Figura esemplificativa n°28 - Link per effettuare il pagamento

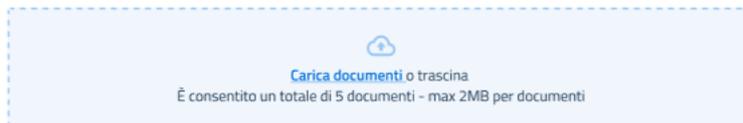
2. L'utente al termine del pagamento, se avvenuto con successo, dovrà visualizzare la ricevuta in formato pdf, in modo tale che possa scaricarla agevolmente.

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

2 Carica le ricevute di pagamento

Carica le ricevute, inviate al tuo contatto email, relative ai pagamenti effettuati

Ricevute di pagamento*



Ricevute caricate



Figura esemplificativa n°29 - Ricevuta di pagamento

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

RACCOMANDAZIONI UX/UI

Indirizzamento verso i portali della Pubblica Amministrazione

- Per completare un processo, potrebbe essere necessario all'utente utilizzare i servizi presenti su altri portali, ad esempio per effettuare il pagamento previsto per un servizio ed ottenere la quietanza da allegare alla richiesta.
- Sui Procedure Portal è importante indirizzare l'utente verso i portali su cui potrà effettuare le azioni necessarie al completamento di un processo e fornirgli inoltre le informazioni più rilevanti relative alle azioni che dovrà effettuare una volta atterrato sul portale dedicato.

Scambio licenza

The screenshot shows a web interface for 'Scambio licenza'. On the left is a sidebar with a list of steps: 'Contatto notifiche', 'Documenti da allegare', 'Dati personali', 'Dati licenza', and 'Pagamenti'. The 'Pagamenti' step is highlighted. Below the sidebar is a 'Riepilogo richiesta' section. The main content area is titled 'Allega le ricevute dei pagamenti' and contains the following text: 'Per procedere e inviare la richiesta è necessario caricare la ricevuta di pagamento relativa alla marca da bollo da 16€ e ai costi di emissione della licenza pari a 110€.' Below this is a note: 'I campi contrassegnati da (*) asterisco sono obbligatori'. The first step is '1 Effettua il pagamento online sul portale', with instructions: 'Per effettuare i pagamenti accedi al portale dedicato e inserisci il codice N53-1 relativo alle voci di costo associate a questa richiesta'. A blue button labeled 'PAGA SUL PORTALE' is present. A note below the button says: 'In caso di indisponibilità del servizio, puoi effettuare il pagamento tramite [bonifico bancario](#).' The second step is '2 Carica le ricevute di pagamento', with instructions: 'Carica le ricevute, inviate al tuo contatto email, relative ai pagamenti effettuati'. Below this is a section titled 'Ricevute di pagamento*' with a dashed box for document upload.

Raccomandazione UX/UI n°12

SDG - AgID - Agenzia per l'Italia Digitale

3.14.3 EVENTUALE INTEGRAZIONE DOCUMENTALE

Procedure Portal (Post-autenticazione): L'utente, nel caso in cui la Pubblica Amministrazione lo richieda, sarà tenuto a fornire ulteriore documentazione aggiuntiva per procedere con la finalizzazione della pratica

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. La Pubblica Amministrazione sarà tenuta ad effettuare e garantire un controllo di conformità e di idoneità del richiedente.
2. L'utente dovrà ricevere una notifica in forma elettronica dalla Pubblica Amministrazione, dove potrà essere richiesta l'eventuale documentazione aggiuntiva per proseguire con la lavorazione della procedura (es. email).
3. La Pubblica Amministrazione di competenza dovrà verificare che la documentazione integrata, inviata dall'utente, sia completa in ogni sua forma ed informazione per il proseguimento della procedura.

3.14.4 NOTIFICA COMPLETAMENTO PRATICA

Procedure Portal (Pre-autenticazione): L'utente riceverà l'esito della procedura con una notifica in forma elettronica (es. email, PEC) nella quale sarà presente un riepilogo del procedimento amministrativo richiesto. La documentazione, avente validità legale, sarà scaricabile dal sito della PA

Per tale macro-fase si consiglia di seguire le seguenti raccomandazioni:

1. L'utente dovrà ricevere una notifica²³ in forma elettronica dalla Pubblica Amministrazione, in cui verrà confermata la verifica e la ricezione dell'esito della procedura (es. email, PEC).

²³ La notifica di completamento pratica in cui verrà confermata la verifica e la ricezione dell'esito del procedimento amministrativo di riferimento potrà essere ricevuta anche dopo giorni rispetto all'invio della richiesta relativa a differenza della notifica di invio della pratica (cfr 3.13), che sarà inviata nella fase immediatamente successiva all'invio della richiesta