
Manuale Utente Modulo di Prenotazione Ambiente tutelato di compilazione della pratica

Data: 07/04/2021

File: Manuale Utente – Modulo di Prenotazione Ambiente tutelato_v04

Sommario

1.	Introduzione	3
2.	Accesso al Sistema	3
3.	Richiesta di Prenotazione	5
4.	Prenotazione.....	8
5.	Accesso all’Ambiente tutelato di compilazione della pratica.....	9
6.	Prenotazione con supporto dell’operatore	11

1. Introduzione

Questo manuale d'uso si pone l'obiettivo di guidare l'utente nell'utilizzo del programma di prenotazione per l'utilizzo dell'*ambiente tutelato di compilazione della pratica*.

Tale ambiente nasce ad integrazione del servizio SUE <https://servizi.calabriasue.it/>, per supportare gli utenti che hanno riscontrato problematiche in fase di inserimento di una pratica e consente la compilazione della stessa in un *ambiente tutelato* e, eventualmente, con il supporto di un operatore del servizio assistenza.

Per usufruire dell'ambiente tutelato è necessario fornire prova di aver riscontrato una problematica nell'accesso o nell'utilizzo del normale ambiente di compilazione della pratica SUE, indicando data ed ora nella quale si è riscontrata l'anomalia ed allegando il modulo di segnalazione errori presente nella sezione *Contattaci* del portale www.calabriasue.it.

2. Accesso al Sistema

L'accesso al sistema di prenotazione per l'utilizzo dell'*ambiente tutelato di compilazione della pratica* avviene attraverso il LINK (URL: <https://www.calabriasue.it/prenotazione-piattaforma-ausiliaria>) presente nella pagina "Contattaci" del portale CalabriaSUE.

Il sistema presenta una pagina di **Login**, in cui l'utente inserirà le proprie credenziali (Username e Password), selezionando successivamente il pulsante **Accedi**.

Accedi con le tue credenziali Calabria SUE

Username

Password

ATTENZIONE, leggere attentamente queste linee guida prima di effettuare il login: [Manuale.pdf](#)

ACCEDI

Figura 1 - Accesso al sistema

Le credenziali di accesso da utilizzare sono le stesse utilizzate per l'accesso ordinario al portale CalabriaSUE.

Una volta loggato l'utente accederà alla pagina [Richiesta di Prenotazione](#).

3. Richiesta di Prenotazione

In questa pagina è presente un set di informazioni minime che l'utente dovrà inserire.

← ANNULLA RICHIESTA

Benvenuto, ti trovi sul portale di prenotazione dell'ambiente protetto di CalabriaSue.

Per inoltrare la tua richiesta di supporto, inserisci le informazioni richieste:

Motivo della prenotazione *

- Inserimento nuova pratica SUE senza istanza Sismica (durata sessione: **45 min**)
- Completamento pratica SUE senza istanza Sismica (durata sessione: **15 min**)
- Inserimento istanza sismica (durata sessione: **60 min**)
- Completamento Istanza Sismica (durata sessione: **30 min**)
- Istanze secondarie (urgenti ed indifferibili) (durata sessione: **30 min**)

Telefono *

Figura 2 – Richiesta di prenotazione

Le informazioni da inserire sono le seguenti:

- il **Motivo della Prenotazione**, la sezione per la quale si richiede l'accesso alla Piattaforma Ausiliaria costituita da cinque possibili opzioni:
 - inserimento di una pratica SUE senza istanza sismica, la durata è di 45 minuti;
 - completamento di una pratica SUE senza istanza sismica, la durata stimata è di 15 minuti;
 - inserimento di una Istanza Sismica, la durata è di 60 minuti;
 - completamento di una Istanza Sismica, la durata stimata è di 30 minuti;

- inserimento di un'istanza sismica secondaria indifferibile ed urgente, con indicazione della data di scadenza da rispettare, la cui durata stimata è di 30 minuti;
- il numero di **Telefono**;
- l'**Indirizzo di Posta Elettronica**;
- **Data e Ora dell'Errore rilevato**;
- il pulsante **Carica Modulo** per eseguire l'upload del Modulo di Segnalazione dell'errore compilato.

Gli elementi della pagina di richiesta prenotazione sono tutti obbligatori, il simbolo * li evidenzia.

Se l'utente sceglie l'opzione Istanze secondarie (urgenti ed indifferibili), la durata stimata è di 30 minuti e la pagina presenta un altro elemento obbligatorio, la **Data di Scadenza** dell'istanza secondaria.

Inserimento istanza sismica (durata sessione: **60 min**)

Completamento Istanza Sismica (durata sessione: **30 min**)

Istanze secondarie (urgenti ed indifferibili) (durata sessione: **30 min**)

Data scadenza *

gg/mm/aaaa

Telefono *

Figura 3 - Richiesta di prenotazione

Selezionando il Pulsante **Annulla Richiesta** posto in alto alla pagina di richiesta, è possibile uscire in ogni momento dalla richiesta di prenotazione tornando alla pagina di Login.

Selezionando il pulsante **Avanti**, il sistema proporrà la scelta della tipologia di [prenotazione](#) (con supporto o senza supporto dell'operatore).

CARICA MODULO

File caricato: SERVIZIO HELP DESK - MODULO DI SEGNALAZIONE ERRORI.pdf



Figura 4 - Richiesta di prenotazione

Nella pagina è presente anche un **Link** per scaricare il Modulo di Segnalazione dell'errore, da compilare ed allegare alla richiesta di prenotazione.

4. Prenotazione

Nella pagina di prenotazione è presente la scelta della tipologia di prenotazione.

← ANNULLA RICHIESTA

Scegli al più presto un'opzione per evitare che qualcuno prenoti il tuo posto assegnato:

Tipo di prenotazione *

CON supporto da parte di un operatore
(Primo slot disponibile: **22/03/2021 alle ore 14:30**)

SENZA supporto da parte di un operatore
(Primo slot disponibile: **22/03/2021 alle ore 10:45**)

INDIETRO PRENOTA ORA

Figura 4 - Prenotazione

Il tipo di Prenotazione consente la scelta della prenotazione tra due opzioni diverse:

- La prima fascia oraria disponibile di Prenotazione **CON supporto di un Operatore**;
- la prima fascia oraria disponibile di Prenotazione **SENZA supporto dell'Operatore**.

In questa pagina l'utente può:

- selezionare il pulsante **Annulla Richiesta**, esce dal Modulo di Prenotazione, senza effettuare alcuna prenotazione e perdendo tutti i dati inseriti;
- selezionare il pulsante **Indietro**, torna alla pagina [Richiesta di Prenotazione](#) senza aver effettuato la prenotazione;
- selezionare il pulsante **Prenota Ora**, conferma la scelta della prenotazione, il sistema restituisce il messaggio di conferma della prenotazione e le istruzioni per accedere alla [Piattaforma Ausiliaria](#).

Prenotazione inserita con successo per il giorno 22/03/2021 alle ore 09:00 - Quando sarà il tuo turno, ritorna nel Modulo di prenotazione per accedere alla piattaforma di emergenza.

OK

Figura 5 – Conferma Prenotazione

Se l'utente nella pagina precedente ha scelto l'opzione per le Istanze secondarie (urgenti ed indifferibili) il sistema verifica la disponibilità di una prenotazione prima della data di scadenza della presentazione dell'Istanza.

Si segnala che ciascun utente può prenotare uno slot alla volta per ciascuna opzione (con operatore/senza operatore) e non potrà prenotare un nuovo slot fino a quando non avrà usufruito di quello già assegnato.

Le fasce orarie in cui sarà possibile utilizzare la piattaforma ausiliaria per ciascuna opzione (con operatore/senza operatore) sono le seguenti:

- **senza il supporto dell'operatore:** da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle 22:00
- **con il supporto dell'operatore:** da lunedì a venerdì, dalle ore 9:00 alle 18:00

5. Accesso all'Ambiente tutelato di compilazione della pratica

Per accedere all'*ambiente tutelato di compilazione della pratica*, l'utente deve ritornare sulla pagina della [Richiesta di Prenotazione](#) ed inserire le proprie credenziali, visualizzando così la pagina che riporta la Lista delle prenotazioni.

In questa pagina l'utente vede tutte le prenotazioni che ha richiesto e di cui deve ancora usufruire.

Nuova Prenotazione

Esci

Le tue prenotazioni

Data	Ora	Operatore
22 marzo 2021	09:45	Sì

Figura 6 – Lista delle Prenotazioni

Se l'orario corrente corrisponde a quello compreso nella fascia oraria della prenotazione, sulla prenotazione sarà presente un pulsante **ENTRA** che indirizzerà l'utente all'*ambiente tutelato di compilazione della pratica*.

Nuova Prenotazione

Esci

Le tue prenotazioni

Data	Ora	Durata	Operatore
22 marzo 2021	09:00	45 minuti	Sì

➔ ENTRA

Figura 7 – Accesso alla Piattaforma

Una volta effettuato l'accesso l'utente potrà utilizzare la piattaforma come di consueto procedendo alla compilazione della pratica SUE.

SERVIZI

- Tutte le informazioni
- > Avvio della pratica
- Consultazione e gestione
- Registrazione utente
- Notizie

Invio pratica online



Lo Sportello Unico per l'Edilizia (SUE) è lo strumento che consente di presentare e gestire telematicamente tutte le pratiche legate all'edilizia residenziale privata, come previsto dal D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380 (Testo unico dell'Edilizia).

Il SUE costituisce l'unico punto di accesso per il privato in relazione a tutte le domande, dichiarazioni, Segnalazioni Certificate di Inizio Attività, Comunicazioni di Inizio Lavori, Permessi di Costruire e ogni altro atto di assenso in materia di attività edilizia.

Il SUE fornisce una risposta tempestiva in luogo di tutte le pubbliche amministrazioni coinvolte nel procedimento, che non possono trasmettere direttamente al richiedente atti autorizzatori, nulla osta, pareri o atti di consenso, e sono tenuti a trasmettere immediatamente allo sportello unico per l'edilizia le denunce, le domande, le segnalazioni, gli atti e la documentazione ad esse eventualmente presentati, dandone comunicazione al richiedente.

Sono escluse dalla competenza del SUE i procedimenti edilizi che riguardano attività imprenditoriali, che restano di competenza del SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) sulla base di quanto disposto dal decreto del Presidente della Repubblica 7 settembre 2010, n. 160 e dallo stesso Testo Unico dell'edilizia (D.P.R. 6 giugno 2001 n. 380, articolo 5).

Per la presentazione della pratica il cittadino dovrà essere dotato di:

- un dispositivo di firma digitale
- una casella di PEC

In mancanza di tali strumenti, il cittadino potrà trasmettere la pratica telematicamente per il tramite di un professionista/consulente o associazione conferendogli una procura speciale, ai sensi della normativa vigente.

Nella sezione modulistica del portale è disponibile un modello per il conferimento della procura alla trasmissione e/o alla firma della documentazione relativa alla pratica.

Invio Telematico

In questa sezione è possibile presentare la pratica, firmata digitalmente, presso i SUE dei Comuni che hanno adottato il software regionale per la gestione telematica del procedimento amministrativo relativo agli interventi di edilizia privata.

ACCESSO E TRASMISSIONE TELEMATICA DELLA PRATICA

AVANTI

Figura 8 – Pagina iniziale

6. Prenotazione con supporto dell'operatore

Qualora l'utente abbia richiesto una prenotazione con il supporto dell'operatore, lo stesso verrà contattato telefonicamente, all'orario indicato nello slot, dall'operatore di assistenza che lo supporterà nella compilazione della pratica SUE.

Per agevolare la collaborazione con l'operatore di assistenza si suggerisce di scaricare il programma gratuito **Anydesk** dal seguente link <https://anydesk.com/it>, per consentire la condivisione dello schermo dell'utente nelle varie fasi di compilazione della pratica.