

COME COMPILARE UNA SCHEDA “SERVIZIO” SUL SITO ISTITUZIONALE DEL COMUNE DI GENOVA

TUTORIAL PER REDATTORI

Note generali:

- **non scrivere MAI testi in stampatello maiuscolo**
- non eccedere con l'utilizzo del grassetto e non utilizzare il corsivo
- non fare copia e incolla di testi da word, ma incollare prima il testo su blocco note per ripulirlo da eventuali formattazioni e poi fare “copia” e “incolla” del testo da blocco note al sito
- curare il testo, ricordando che il contenuto è pubblicato sul sito istituzionale di un Ente Pubblico. Fare un uso corretto delle maiuscole, delle minuscole e della punteggiatura, non lasciare spazi vuoti per errore, rileggere il testo una volta terminata la compilazione e correggere eventuali errori o refusi
- formattare correttamente il testo attraverso elenchi numerati e puntati; non vanno bene i trattini inseriti con la tastiera
- se si utilizzano acronimi, scrivere anche il testo per esteso per una maggiore accessibilità es. SUE (Sportello unico dell'edilizia), PUC (Piano urbanistico comunale) ecc.
- utilizzare un linguaggio accessibile per la maggior parte delle persone, scegliendo dei sinonimi d'uso comune es. parliamo di servizio anziché di procedimento, di richiesta anziché di istanza, di riscontro dell'Ente anziché di termine dei tempi procedurali, ecc.
- in caso di testi lunghi è possibile suddividere il testo in sezioni attraverso la tendina “paragrafo” (testo normale) e “intestazioni” (titoli e sottotitoli)
- non inserire immagini o tabelle dentro al testo
- se si fanno riferimenti ad altri servizi è necessario linkarli attraverso l'iconcina “collegamento” presente nell'editor.



Istruzioni per la compilazione della scheda servizio

Canale Digitale

Compilare questo campo **solo** se è prevista l'erogazione del servizio online, ossia se l'utente può usufruire del servizio attraverso un sito o un portale online, altrimenti lasciare campo vuoto.

- **"Url": inserire link al servizio online**
- **"Testo del collegamento": salvo eccezioni particolari, scrivere "Servizio online".**



Per ciascuna scheda del servizio non è possibile indicare più di un canale digitale per cui ci deve essere coerenza tra il titolo del servizio e il link del servizio online.

Se esiste un servizio online per i cittadini e un altro servizio online per le imprese e i due link sono diversi, creare due schede servizio
Se il link è il medesimo va bene anche una sola scheda servizio.

Se un servizio ha moduli diversi per casistiche diverse, ma il link al servizio online è uno solo, la scheda servizio sarà una sola



Nel canale digitale non inserire link ad Agenda Appuntamenti né link a modulistica (perché non sono servizi online di erogazione del servizio).



Nel canale digitale non inserire il link al servizio di pagamento online. Il servizio di pagamento online, se presente, va linkato nella parte "Costi".



Se esiste un servizio online del Comune e un servizio online Nazionale (es. ANPR) nel CANALE DIGITALE inserire quello del Comune e indicare l'altro come alternativa nel precedente campo "COME FARE".

Descrizione Breve*

Breve testo (max 255 caratteri) per aiutare l'utente a comprendere e contestualizzare meglio il servizio. Non deve essere una ripetizione del titolo, altrimenti non avrebbe alcuna utilità per l'utente, poiché titolo e descrizione breve compaiono sempre insieme. Sforziamoci di dare qualche informazione in più.



Affido familiare minori

L'accoglienza del minore da parte di un singolo o di un nucleo familiare, diverso da quello d'origine, che si prenda cura di lui accogliendolo nella propria casa, offrendogli nuovi punti di riferimento affettivi ed educativi.

[VAI ALLA PAGINA](#) →

A chi è rivolto*

In base al servizio valutare se rimanere su un piano più generico (cittadini, imprese, professionisti) oppure se è utile scendere ad un maggior dettaglio es. "A genitori con figli minori di 6 anni".

A chi è rivolto

A minori di età compresa tra gli 0 e i 18 anni che necessitano di protezione e tutela.



Il target, o i diversi target, che indichiamo rappresentano le persone a cui noi stiamo spiegando il servizio. Teniamolo a mente quando descriviamo il servizio. Per un target "cittadini" utilizzerò un linguaggio quanto più semplice possibile. Per un target di settore o di addetti ai lavori potrò utilizzare termini un po' più specifici.

Descrizione estesa

E' un campo facoltativo. Si consiglia di compilare questo campo solo alla fine, in modo da inserire soltanto quelle informazioni che non sono già contenute nelle altre parti della scheda. Il sito è pensato per essere "mobile first", ossia rivolto principalmente ad una fruizione da smartphone, per cui meglio privilegiare la sintesi e compilare questo campo solo se realmente necessario.

Copertura geografica

Non compilare se il servizio riguarda l'intero territorio comunale.

Compilare solo se il servizio riguarda un'area specifica della città o aree delimitate es. zona ztl, parcheggi blu area, centro storico, ecc.

Come fare*

Indicare tutte le modalità di erogazione del servizio che l'utente può scegliere, indicando come prima opzione il servizio online se presente. Per ogni modalità descrivere, se necessario, le azioni che deve compiere l'utente.

Come fare

La domanda per la cancellazione dall'albo scrutatori può essere presentata:

- tramite il servizio online del Comune di Genova;
- inviando tramite mail all'indirizzo elettoriale@comune.genova.it o pec a elettorialecomge@postecert.it il relativo modulo compilato unitamente a scansione del documento d'identità;
- recandosi presso l'Ufficio Elettorale centrale o presso gli uffici anagrafici decentrati.



Non inserire qui contatti e orari poiché sono già presenti in un campo specifico della scheda. Eventualmente si può specificare: “per informazioni e orari dell'ufficio vai alla voce **“Contatti”**”.

Se si citano degli allegati indicare che sono scaricabili nella sezione **“Documenti”**.

Se è possibile usufruire di **appuntamenti**, questi devono essere gestiti tassativamente tramite “Agenda Digitale”. Non è prevista la possibilità di scrivere “contattare l'ufficio per appuntamenti”, perché l'utente deve poter prenotare l'appuntamento tramite procedura online, ottenendo una ricevuta via email e la possibilità di annullare online l'appuntamento.

Si possono prevedere casi particolari come “Dopo aver ricevuto la domanda, l'ufficio istruirà la pratica, e in seguito contatterà l'utente per fissare un appuntamento”, “Contattare l'ufficio che a seguito di verifiche sulla pratica, fisserà l'appuntamento”.

Oppure si può scrivere “Contattare l'ufficio per ulteriori informazioni (o frasi analoghe) e poi gestire telefonicamente eventuali appuntamenti con il diretto interessato qualora ve ne fosse necessità.

Per servizi nei quali si vuole dare assistenza alla prenotazione online a chi ha difficoltà con gli strumenti digitali, è possibile specificarlo nel testo es. “in caso di difficoltà nella prenotazione online, contattare l'ufficio ...”

Cosa serve*

Questo campo dev'essere speculare al "Come fare".

Cosa serve

- essere iscritti all'albo scrutatori
- per accedere al servizio online, sono necessarie una delle seguenti credenziali: Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), Carta d'Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS)
- in caso di invio della richiesta tramite email o pec oppure di richiesta di persona presso gli uffici occorre allegare o presentare la propria carta di identità in corso di validità



Per ogni modalità di erogazione devo indicare cosa occorre. Se nel "Come fare" ho dato più opzioni (es. servizio online oppure presenza fisica, servizio online oppure pec, ecc), nel "cosa serve" dirò cosa occorre per ciascuna di quelle opzioni.



Quando per accedere al servizio online occorre essere in possesso di credenziali SPID, CIE o CNS, per maggiore accessibilità scriviamo **Per accedere al servizio online, sono necessarie una delle seguenti credenziali: Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), Carta d'Identità Elettronica (CIE) o Carta Nazionale dei Servizi (CNS).**

Cosa si ottiene*

Indicare cosa si ottiene una volta che il procedimento si è concluso positivamente es. autorizzazione a, permesso a, certificato, pagamento, iscrizione a, cancellazione da, assolvimento degli obblighi previsti dalla norma, ecc.

Ci deve essere coerenza tra questo campo e il titolo del servizio. Se per es. sono sul servizio per iscrivere il proprio figlio alla mensa scolastica, otterrò l'iscrizione del proprio figlio alla mensa scolastica.

Indicare sempre anche la modalità con cui si viene a conoscenza dell'esito da parte dell'Ente in modo che l'utente sappia già come riceverà la risposta (es. comunicazione via email o via pec).

Potrebbero esserci anche casistiche quali: una volta effettuato il pagamento online, il biglietto/la ricevuta/il documento sarà inviato per email alla casella di posta dell'utente; il messaggio di avvenuta ricezione della pec da parte del Comune di Genova vale come conferma della presa in carico da parte dell'Ente; ecc.

Tempi e scadenze*

Indicare sia i tempi procedurali dell'Ente per istruire la pratica e fornire riscontro, sia i tempi a disposizione dell'utente per inviare la domanda, effettuare un pagamento ecc.

Se non ci sono attese per ricevere l'esito, scrivere una frase esplicativa, per es. "La presa in carico avviene contestualmente al ricevimento del pagamento, il certificato/documento viene rilasciato allo sportello all'atto della richiesta, ecc."

Per indicare un numero di giorni utilizzare lo strumento "Aggiungi fase per numero di giorni".

(nella descrizione breve è possibile indicare da quando decorrono i giorni es. 30 giorni, il termine decorre dalla ricezione della domanda).

Tempi e scadenze

Il tempo medio per effettuare la richiesta della carta allo sportello è di circa 20 minuti.

6
giorni

Tempi di consegna

Giorni lavorativi necessari per la ricezione della raccomandata contenente il documento di identità.

Per indicare una data utilizzare lo strumento "Aggiungi fase per data".

Tempi e scadenze

Il servizio è sempre accessibile

2024
30
giu

Scadenza per la presentazione della dichiarazione IMU

La scadenza per la presentazione è fissata al 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui ha avuto inizio il possesso degli immobili o sono intervenute variazioni che incidono sul versamento IMU.

Costi*

Indicare sempre se il servizio è gratuito oppure se sono previsti costi.



Attenzione a non creare fraintendimenti quando la procedura di iscrizione è gratuita, ma il servizio è erogato secondo delle tariffe es. mensa scolastica. In quel caso esplicitare: l'iscrizione non comporta costi a carico dell'utente. Per la fruizione del servizio si allegano le tariffe.

Privilegiare una descrizione dei costi di tipo testuale. Qualora sia necessaria una rappresentazione in formato tabellare è possibile allegare file in pdf (non sono ammesse scansioni). **L'allegato con le tariffe deve essere relativo a quello specifico servizio, non sono ammessi allegati generici contenenti tariffe di più servizi** e che lascino all'utente l'onere di dover capire quale tariffa si riferisce a quel servizio. Quindi non sono ammessi allegati generici come "tariffe servizi demografici", "tariffe servizi edilizia 2024", ecc

Ogni volta che viene indicato all'utente che deve effettuare un pagamento vanno specificato le modalità a sua disposizione, ossia se il pagamento avviene durante il servizio online, oppure se può utilizzare tutte le modalità previste da PagoPA (in quel caso linkare a <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/sistema-dei-pagamenti/pagopa>)

Se si rimanda ad un servizio di pagamento online del Comune è possibile linkare direttamente alla piattaforma di pagamento

- Genera un avviso di pagamento:
<https://pagamenti.comune.genova.it/mip-portale/InitServizio.do?idServizio=PATAR>
- Paga un avviso di pagamento:
<https://pagamenti.comune.genova.it/mip-portale/InitServizio.do?idServizio=PAIUV>
- Visualizza la ricevuta di pagamento:
<https://mipservercig.comune.genova.it/mip-portale/InitServizio.do?idServizio=VISRT>

oppure alla scheda descrittiva di quel servizio.

- <https://www.comune.genova.it/servizi/amministrazione/generazione-avvisi-di-pagamento-iuv>
- <https://www.comune.genova.it/servizi/amministrazione/pagamento-avviso-di-pagamento-iuv>
- <https://www.comune.genova.it/servizi/amministrazione/visualizza-ricevuta-telematica-di-pagamento-rt>

Agid chiede che venga esplicitato all'utente in quale momento, all'interno dell'iter del servizio, sia previsto il pagamento.

Cerchiamo di esser chiari anche sui costi e sulle modalità di pagamento delle **marche da bollo** (quando va pagata, come la devo pagare) così da evitare che l'utente telefoni agli uffici per avere questo tipo di informazioni.

Se ci sono **esenzioni** indicare chi è esente (testo o link alla norma)

Procedure collegate all'esito, vincoli, casi particolari

Campi facoltativi da utilizzare se necessario.

Ulteriori Informazioni

Inserire in questa parte le ulteriori informazioni e i riferimenti a norme e/o regolamenti.

Per le norme nazionali linkare a normattiva/gazzetta ufficiale prendendo il collegamento permanente o permalink

Per le norme regionali linkare a sito della Regione

Per i Regolamenti (<https://smart.comune.genova.it/regolamenti>) linkare alla pagina contenente il pdf e non direttamente al pdf, in modo che il link continui a funzionare anche qualora venga aggiornato il pdf. Es.

Regolamento edilizio comunale linkare a <https://smart.comune.genova.it/node/900>

Documenti

Questo campo serve per inserire allegati.

Cliccare sul link **“Aggiungi nuovo contenuto”**.

Documenti

Elimina

Aggiungi nuovo contenuto

Link alle schede documenti non funzionali al completamento dei servizi, ma di semplice supporto

Aggiungi un altro elemento

Si aprirà una scheda nel browser dal titolo “Crea Documenti Pubblici”.

Home > node > Aggiungi contenuto > Crea Documenti pubblici

Crea Documenti pubblici

Titolo *

Formato Documento *

Identificativo del documento

Un numero identificativo del documento (es DOI, ISBN)

Protocollo

Numero di protocollo del documento

Data protocollo

qq / mm / aaaa



COMUNE DI GENOVA

Questa scheda conterrà tutte le informazioni sul documento. In questo modo il documento sarà indicizzato meglio da Google e potrà essere richiamato da più parti del sito, senza dover ricaricare il file ogni volta. Compilare almeno i campi obbligatori con le seguenti accortezze:

- no titoli o testi in stampatello maiuscolo
- licenza di distribuzione: se non avete informazioni specifiche su quella licenza, selezionare “pubblico dominio”.
- nell’ultimo campo “URL Documento” allegare il file (se sono file word devono avere estensione docx e non doc, se sono file excel devono essere xlsx e non xls). Quando allegare il file avrete la possibilità di rinominarlo in modo comprensibile per l’utente. Raccomandiamo di rinominare sempre il file.

Se volete inserire più file nella stessa scheda documento, cliccate su “Aggiungi documento”.

Una volta salvata la scheda del Documento, copiate il titolo e tornate nella scheda del servizio. Andate nel campo “Documenti”, incollate il titolo e in automatico il sistema troverà la scheda corrispondente e la collegherà al servizio.

Mostra l'ordine delle righe.

Documenti

Modulo cancellazione albo scrutatori (134)

Elimina

[Aggiungi nuovo contenuto](#)
Link alle schede documenti non funzionali al completamento dei servizi, ma di semplice supporto

Aggiungi un altro elemento

Se questo campo del servizio è correttamente compilato, una volta salvato vedrete che nel menù a sinistra comparirà la voce “Documenti” e che vi comparirà l’anteprima del documento dentro alla scheda del servizio

Documenti

MODULISTICHE

Modulo cancellazione albo scrutatori

Modulo da compilare per la rinuncia all'incarico di scrutatore e la cancellazione dall'albo degli scrutatori.

VAI ALLA PAGINA →

SCARICA

Se in futuro dovete aggiornare il file, sarà sufficiente aprire la scheda del documento e sostituire il file nel campo “URL Documento”, lasciando inalterati gli altri campi.

Argomento

Scegliere dalla tendina preferibilmente un argomento già utilizzato qui

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti> Qualora si scelga un nuovo argomento, informare l'ufficio ICT scrivendo a web@comune.genova.it

Parole chiave

È buona prassi inserire sinonimi che aiutino l'utente nella ricerca es. "contravvenzioni, multe, sanzioni" oppure parole che potrebbero essere mal scritte dall'utente es. "pagopa, PAGOPA, Pagopa...". Queste parole aiuteranno il motore di ricerca a fornire il risultato corretto.

Non inserire parole già contenute nei testi della scheda servizio.

FAQ

Se necessario, il redattore può compilare questo campo con faq relative al servizio. Esempio

<https://www.comune.genova.it/servizi/ambiente/ecoincentivi-contributo-privati-cittadini>

Note finali:



- **I campi che non sono visibili in "modifica" (come per es. Titolo, Ufficio Responsabile, Contatti, Prenota appuntamento, ecc) non sono modificabili dal sito ma solo da czrm.** Inoltare eventuali richieste seguendo le indicazioni qui riportate <https://intranet.comune.genova.it/intranet-sistemi-informativi#czrm>
- **Verificare che il campo "Accedi al servizio" contenga informazioni corrette.** Questo campo contiene nelle frasi di default a seconda che vi sia accesso tramite servizio online, accesso con prenotazione, accesso diretto. Se non è presente nessuna di queste opzioni (es. si accede al servizio solo tramite email o pec) il testo rinvia alla sezione "Come fare".
- Se un servizio dev'essere temporaneamente sospeso, può essere messo come **"non attivo"**: i contenuti saranno visibili, ma la parte di "accedi al servizio" sarà disabilitata. In questo caso occorrerà indicare all'utente la ragione della disattivazione. Per la richiesta scrivere a web@comune.genova.it
- Per **spublishare un servizio**, occorre renderlo "non visibile" da czrm. Anche in questo caso scrivere a web@comune.genova.it