

# Sportello telematico unificato

**"BP-OR-01 - Modello di catalogazione  
di esigenze e servizi" del kit di riuso del  
progetto PON-GOV "SPRINT"**

Per conto di: Globo s.r.l.

Barbara Epis <i>Redatto</i>	Marco Deligios <i>Verificato e autorizzato</i>	6/3/2020 <i>Data d'emissione</i>	1 <i>Revisione</i>
I_Prodotti <i>Commessa</i>	Protocollo <i>Protocollo</i>	Pagina 1 di 17	

Le informazioni contenute in questo documento sono di esclusiva proprietà della GLOBO srl. Nessuna parte di questo documento può essere riprodotta o trasmessa in qualsiasi forma o con qualsiasi mezzo comprese fotocopia e registrazione, ad eccezione di quanto espressamente consentito della GLOBO srl.

Prodotti o aziende indicate nel documento possono essere marchi o marchi registrati dei rispettivi proprietari.

La GLOBO srl governa i processi e i dati all'interno di un sistema integrato di gestione della qualità e della privacy conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015, al [Decreto legislativo 30/06/2003, n. 196](#) "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al [Regolamento \(UE\) 27/04/2016, n. 679](#), "General data protection regulation (GDPR)".

Con l'approvazione di questo documento gli interessati dichiarano di aver letto le informazioni pubblicate al link [www.globogis.it/qualitaepprivacy](http://www.globogis.it/qualitaepprivacy) ed esprimono il consenso al trattamento dei dati personali nelle modalità indicate.

Accogliendo la raccomandazione dell'Unione Europea nell'ambito della certificazione ambientale, che suggerisce di *"migliorare l'efficienza ambientale di un'impresa consentendole di avere una conoscenza reale degli aspetti ambientali più rilevanti nella propria attività"*, questo documento è impaginato per essere stampato in modalità fronte e retro.

## SOMMARIO

0	STORIA DELLE REVISIONI	3
1	SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	3
1.1	Scopo	3
1.2	Campo d'applicazione	3
2	RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3	TERMINI E DEFINIZIONI	4
4	STRUTTURA DELLO SPORTELLO TELEMATICO	4
4.1	Contenuti	5
4.1.1	Azioni	5
4.1.2	Procedimenti	7
4.1.3	Documenti	10
4.1.4	Unità organizzative	11
4.1.5	Amministrazioni	12
4.1.6	FAQ	13
4.2	Uniform Resource Identifier	14
4.3	Classificazioni	15
4.4	Descrizioni personalizzate per amministrazione	16
4.5	L'aggiornamento dei contenuti	17
4.6	Pagamenti	17
4.7	Normativa di riferimento	17

## 0 STORIA DELLE REVISIONI

Rev.	Data	Redatto	Descrizione
0	13/11/2019	Barbara Epis	Prima emissione
1	6/3/2020	Barbara Epis	Revisione del documento

## 1 SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE

### 1.1 Scopo

Scopo di questo documento è quello di descrivere il modello concettuale dello Sportello telematico unificato (STU) di Globo s.r.l..

Il modello concettuale dello sportello telematico ha subito un radicale cambiamento dalla versione 2 alla versione 3. Questo documento descrive il modello concettuale a partire da quest'ultima versione.

### 1.2 Campo d'applicazione

Questo documento descrive termini e concetti usati nella progettazione dello sportello telematico. E' utile quindi a chi vuole comprendere le logiche astratte che hanno regolato la progettazione della base dati, le relazioni e lo sviluppo di funzionalità.

Per approfondimenti sulla struttura fisica dello sportello telematico, sulle funzionalità e sulle logiche di aggiornamento automatico dei contenuti si rimanda alla documentazione tecnica relativa.

## 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

[Linee guida di design per i servizi digitali delle PA](#) di Designers Italia  
[Decreto legislativo \(Stato Italiano\) 14-03-2013, n. 33](#), Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

## 3 TERMINI E DEFINIZIONI

- **PA (Pubblica Amministrazione)**
- **STU (Sportello Telematico Unificato)**: sistema che permette la presentazione telematica di istanze agli enti.
- **Istanza**: insieme di compilazioni ed allegati da presentare all'ente nell'ambito di una singola comunicazione/richiesta
- **FAQ (Frequently Asked Questions)**: risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello sportello telematico
- **URN (Uniform Resource Identifier)**: identificativo univoco dei contenuti dello sportello telematico
- **IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni)**: elenco pubblico contenente i domicili digitali da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti validi a tutti gli effetti di legge tra le pubbliche amministrazioni, i gestori di pubblici servizi e i privati (<https://www.indicepa.gov.it/>).
- **UO (Unità Organizzativa)**: settori in cui è suddivisa la Pubblica Amministrazione e il cui responsabile ha la qualifica di dirigente.
- **AOO (Area Organizzativa Omogenea)**: raggruppamento di unità organizzative della Pubblica Amministrazione che in modo sistematico e coordinato fanno ricorso allo stesso servizio per la gestione del protocollo informatico.

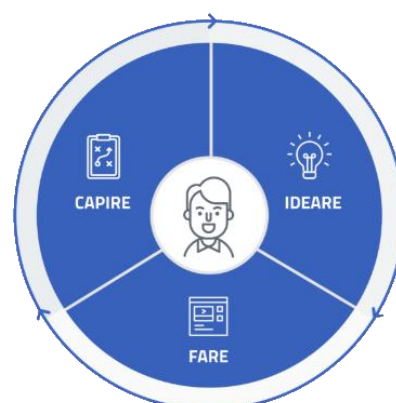
## 4 STRUTTURA DELLO SPORTELLO TELEMATICO

Nel rispetto delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#) le esigenze degli utenti sono considerate il punto di partenza per la progettazione della struttura dello sportello telematico.

Il cittadino diventa quindi un attore principale nel rapporto con la Pubblica Amministrazione.

Il modello concettuale dello sportello telematico infatti è basato su due figure fondamentali:

- il cittadino, che vuole "fare cose"
- l'amministrazione, che gestisce procedimenti amministrativi.



Il cittadino è al centro e sui suoi bisogni sono disegnate le **azioni**, schede in cui viene descritta l'operazione che il cittadino vuole svolgere.

Le azioni accompagnano il cittadino verso i procedimenti amministrativi che devono essere avviati per rispondere ai suoi bisogni. I **procedimenti** costituiscono il punto di vista della Pubblica Amministrazione.

Ad ogni procedimento sono associati:

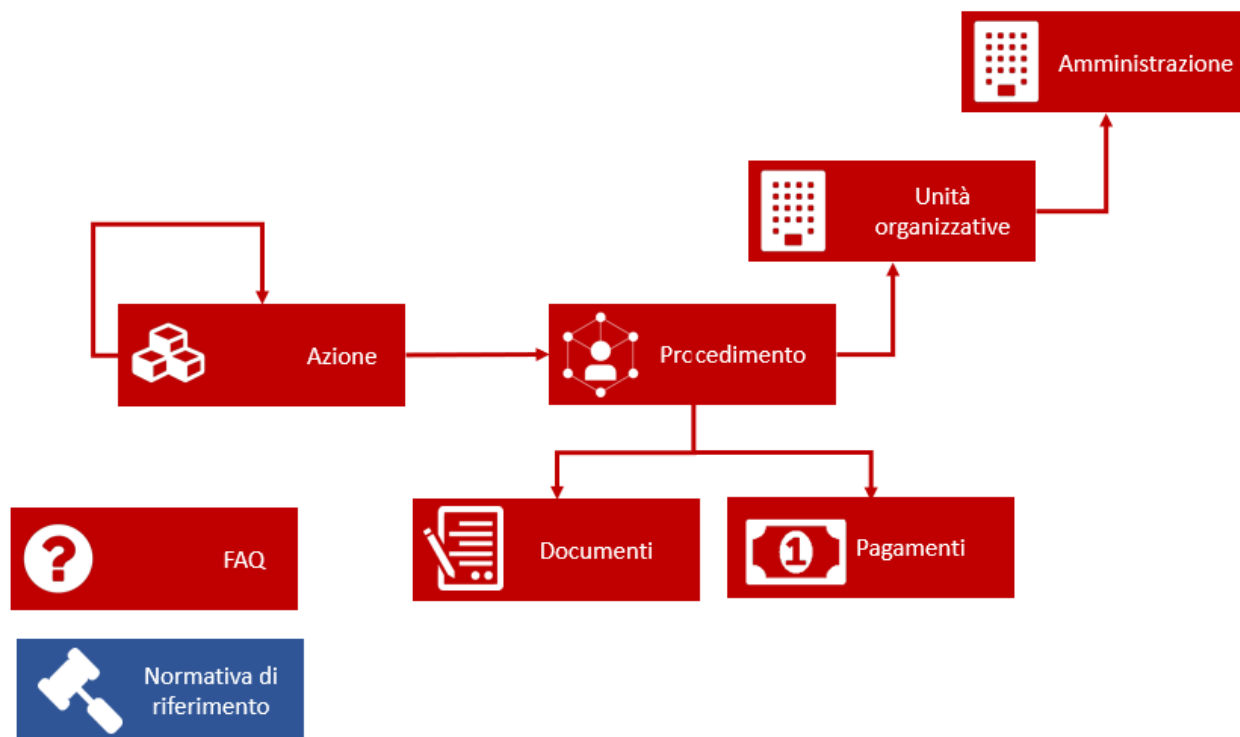
- i **documenti** che rappresentano i moduli e gli allegati che devono essere presentati per quel procedimento
- l'**unità organizzativa** destinataria del procedimento
- i **pagamenti** che devono essere effettuati alla presentazione del procedimento.

Azioni e procedimenti possono essere relazionati a

- **FAQ** che approfondiscono tematiche relative al procedimento
- **normativa di riferimento** che regola il procedimento.

Le unità amministrative appartengono a un'**amministrazione**.

In uno sportello telematico possono essere gestite più amministrazioni.



## 4.1 Contenuti

### 4.1.1 Azioni

L'azione è un insieme di operazioni o una singola operazione che un cittadino vuole fare per soddisfare un bisogno.

Il titolo delle azioni inizia sempre con un verbo all'infinito (ad es. "Chiedere l'autorizzazione alla esumazione, estumulazione o traslazione", "Presentare la dichiarazione TARI", "Cambiare residenza").

Le informazioni associate alle azioni sono:

- un [identificativo univoco](#) (URN)
- un titolo
- un'immagine che descrive l'azione e arricchisce la rappresentazione grafica
- un corpo che contiene la descrizione principale dell'azione
- uno o più approfondimenti che contengono delle descrizioni specifiche e vengono rappresentati attraverso dei collapsabili
- i requisiti soggettivi, un elenco delle qualità che deve avere la persona per svolgere quell'azione
- i requisiti oggettivi, un elenco delle qualità che devono avere gli oggetti usati per svolgere quell'azione
- un codice ATECO
- una [descrizione personalizzata](#) per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico
- file allegati che possono essere richiamati nelle descrizioni come hyperlink.

Le azioni [sono classificate](#) per:

- aree tematiche
- profili utente
- sezioni
- titolare.

Le azioni possono essere relazionate:

- ad una o più azioni
- ad uno o più documenti
- a uno e un solo procedimento
- a una o più FAQ.

Le azioni possono essere relazionate tra loro in modo da consentire all'utente di passare agevolmente da un'azione ad altre azioni che riguardano il medesimo argomento.

Nel caso in cui una procedura sia condivisa da più azioni i documenti allegati elencati nella procedura possono dipendere dall'azione da cui si proviene in consultazione.

Ad esempio il modulo di "Dichiarazione di inizio/variazione/cessazione di occupazione unità immobiliare ai fini TARI (Tassa Rifiuti) per utenze domestiche" fa riferimento ad un unico procedimento che dovrà avere allegati diversi per i tre tipi di azioni. Alle tre azioni (iniziare, variare e cessare) vengono quindi relazionati i documenti che saranno visualizzati nella procedura per quella specifica azione.

Le azioni possono essere relazionate a uno e un solo procedimento. Può succedere che si voglia che un'azione conduca a più procedimenti (ad es. l'azione "Andare all'asilo nido" con i procedimenti "Iscrizione", "Variazione del servizio" "Rinuncia al servizio").

Per consentire di visualizzare più procedimenti nella medesima azione vengono create delle azioni vuote di contenuti, chiamate "azioni fantasma". Le "azioni fantasma" hanno lo scopo di creare una relazione tra l'azione principale e un procedimento e non sono visibili in consultazione. Nell'azione principale viene visualizzato direttamente il collegamento al procedimento contenuto nell'"azione fantasma".

Le azioni puramente informative che non implicano la presentazione di una pratica non sono relazionate ad alcun procedimento (ad es. "Chiedere il rilascio del passaporto", "Adottare").

Le azioni possono essere associate ad un termine di classificazione del portale indicenormativa.it (<https://www.indicenormativa.it/>). Questo consente all'utente di consultare tutte le norme relative ad un particolare argomento.

Le risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello sportello telematico relative ad un'azione specifica sono consultabili direttamente dall'azione.

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo azione.

Attributo	Tipo	Descrizione
Action cover	Immagine	Immagine principale dell'azione
Allegati	Entity reference w/custom text	Relazione con entità di tipo document (1:n)
Approfondimenti	STU Insight	Descrizioni di approfondimento
Aree tematiche	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per aree tematiche
Attività correlate	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo action (1:n)
Body	Testo (formattato, lungo, con sommario)	Descrizione principale dell'azione
Codice ATECO	Testo (semplice)	Codice ATECO
Descrizione personalizzata	STU Conditional description	Descrizione personalizzata per amministrazione
Domande frequenti	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo FAQ (1:n)
Feeds item	Feed	Feed
File allegati	File	File allegati (multipla)
Indicenormativa	Testo (semplice)	Codice identificativo in Indicenormativa
Profili utente	Riferimento a entità.	Classificazione per profili utente
Requisiti oggettivi	Testo (formattato, lungo)	Descrizione dei requisiti oggettivi
Requisiti soggettivi	Testo (formattato, lungo)	Descrizione dei requisiti soggettivi
Servizi	Riferimento a entità.	Relazione con le entità di tipo procedimenti (1:1)
Sezione	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per sezione
Sincronizza	Booleano	Indica se il contenuto deve essere sottoposto a sincronizzazione. Ha effetto solo per i portali di tipo Master.
Sistema	Booleano	Indica se si tratta di un contenuto di sistema ossia generato da sincronizzazione.
Titolario	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per titolare
Uniform Resource Name	Testo (semplice)	Identificativo univoco del contenuto

#### 4.1.2 Procedimenti

Il procedimento è un insieme coordinato di operazioni che la Pubblica Amministrazione mette in atto per svolgere un compito attribuito da una norma.

Le informazioni associate ai procedimenti sono:

- un [identificativo univoco](#) (URN)
- un titolo
- una norma istitutiva di cui viene riportato il codice e il testo
- un corpo che contiene la descrizione principale del procedimento
- uno o più approfondimenti che contengono delle descrizioni specifiche e vengono rappresentati attraverso dei collassabili

- l'iter del procedimento amministrativo
- la durata massima del procedimento amministrativo
- una [descrizione personalizzata](#) per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico
- una [descrizione personalizzata](#) dei pagamenti per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico. Il testo inserito comparirà in aggiunta alle informazioni riportate nel file di configurazione dei [pagamenti](#).
- il tipo di iniziativa del procedimento (Privata, D'ufficio)
- il tipo di atto iniziale del procedimento (Comunicazione, Denuncia, Deposito, Dichiarazione, Domanda, Esposto, Ricorso, Segnalazione, Segnalazione certificata)
- il tipo di atto di chiusura del procedimento (Accertamento, Approvazione, Attestazione, Certificato, Concessione, Decreto, Nulla osta, Parere, Permesso, Provvedimento, Altro).

Nei procedimenti sono riportate le principali informazioni che una Pubblica Amministrazione è tenuta a pubblicare relativamente ai procedimenti amministrativi stabilite dall'art. 35 del [Decreto legislativo \(Stato Italiano\) 14-03-2013, n. 33](#) ed in particolare:

- una breve descrizione del procedimento con indicazione di tutti i riferimenti normativi utili
- l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria
- il tipo di iniziativa del procedimento
- per i procedimenti ad istanza di parte, gli atti e i documenti da allegare all'istanza e la modulistica necessaria
- il termine fissato in sede di disciplina normativa del procedimento per la conclusione con l'adozione di un provvedimento espresso
- i procedimenti che si possono concludere con il silenzio assenso dell'amministrazione
- gli strumenti di tutela, amministrativa e giurisdizionale, riconosciuti dalla legge in favore dell'interessato
- le modalità per l'effettuazione dei pagamenti.

I procedimenti [sono classificati](#) per:

- sezioni
- titolare.

I procedimenti possono essere relazionati:

- ad un documento principale
- ad uno o più documenti secondari o allegati
- a una o più unità organizzative destinatarie del procedimento
- all'unità organizzativa responsabile della tutela amministrativa
- all'unità organizzativa responsabile della tutela giurisdizionale
- a uno o più pagamenti
- ad uno o più procedimenti
- a una o più FAQ.

Un procedimento può essere condiviso da più azioni.

I procedimenti sono relazionati ad un unico documento principale che costituisce il modulo principale che deve essere utilizzato dal cittadino per presentare la pratica descritta dal procedimento stesso.



Nel procedimento sono inoltre elencati i moduli secondari o gli allegati che è necessario trasmettere per la presentazione della pratica.

Le unità organizzative a cui deve essere recapitato il documento principale sono riportate direttamente nel procedimento.

Sempre nel procedimento sono elencate le unità organizzative che rappresentano l'organo a cui il cittadino può rivolgersi per la tutela amministrativa o la tutela giurisdizionale.

La presentazione della pratica può richiedere dei pagamenti specifici (diritti di segreteria, marca da bollo, sanzioni, ecc.) che vengono elencati in un'apposita sezione del procedimento.

I procedimenti possono essere relazionati tra loro in modo da consentire all'utente di passare agevolmente da un procedimento ad altri procedimenti che riguardano il medesimo argomento (ad es. il procedimento "Rilascio del permesso di costruire" è relazionato ai procedimenti "Inizio lavori" e "Fine lavori").

I procedimenti possono essere associati ad un termine di classificazione del portale Indicenormativa.it (<https://www.indicenormativa.it/>). Questo consente all'utente di consultare tutte le norme relative ad un particolare argomento.

Le risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello sportello telematico relative ad un procedimento specifico sono consultabili direttamente dal procedimento.

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo procedimento.

ETICHETTA	TIPO DI CAMPO	DESCRIZIONE
Allegati	Entity reference w/custom text	Relazione con entità di tipo document (1:n)
Approfondimenti	STU Insight	Descrizioni di approfondimento
Autenticazione	Elenco (testo)	Tipo di autenticazione richiesta
Body	Testo (formattato, lungo, con sommario)	Descrizione principale
Descrizione personalizzata	STU Conditional description	Descrizione personalizzata per amministrazione
Domande frequenti	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo FAQ (1:n)
Durata massima del procedimento amministrativo	Testo (semplice)	Durata massima del procedimento amministrativo
Emissione di provvedimento	Booleano	Procedimento che richiede l'emissione di un provvedimento
Indicenormativa	Testo (semplice)	Codice identificativo in Indicenormativa.it
Iniziativa	Elenco (testo)	Tipo di iniziativa del procedimento
Input act	Elenco (testo)	Tipo di atto iniziale del procedimento
Iter	Testo (formattato, lungo)	Descrizione dell'iter del procedimento
Legge istitutiva	Testo (semplice)	Legge istitutiva
Modulo principale	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo document (1:1)
Output act	Elenco (testo)	Tipo di atto di chiusura del procedimento
Pagamenti	Testo (formattato, lungo)	Descrizione dei pagamenti
Pagamenti	STU Conditional description	Descrizione personalizzata dei pagamenti per amministrazione
Servizi connessi	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo procedure (1:n)

Sezione	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per sezione
Sincronizza	Booleano	Indica se il contenuto deve essere sottoposto a sincronizzazione. Ha effetto solo per i portali di tipo Master.
Sistema	Booleano	Indica se si tratta di un contenuto di sistema ossia generato da sincronizzazione
Tacito consenso	Booleano	Procedimento assoggettato a tacito consenso
Testo istitutivo	Testo (semplice, lungo)	Descrizione della normativa fondante
Titolario	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per titolare
Uniform Resource Name	Testo (semplice)	Identificativo univoco del contenuto

### 4.1.3 Documenti

I documenti rappresentano i moduli principali, secondari o gli allegati che devono essere presentati relativamente ad un procedimento.

Le informazioni associate ai documenti sono:

- un [identificativo univoco](#) (URN)
- un titolo
- una descrizione
- una [descrizione personalizzata](#) per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico
- un tipo (Modulo principale, Modulo secondario o Allegato)
- una classificazione del tipo di documento per i servizi pubblici (<http://dati.gov.it/onto/controlledvocabulary/ServiceInputOutput>) (Documentazione amministrativa, Codice, Atto autorizzativo, Certificazione, Attestazione di identità, Altra documentazione, Attestazione di pagamento, Istanza/Richiesta)
- file allegati di tipo stu3, pdf, xls, xlsx, zip.

I documenti [sono classificati](#) per:

- sezioni
- titolare.

Un documento può essere utilizzato da più procedimenti.

I file allegati ad un documento possono essere:

- file stu3, versione html del modulo compilabile
- file pdf da stu3, versione pdf del modulo compilabile generata automaticamente dal sistema al caricamento dei moduli in formato stu3
- file generici (pdf, xls, xlsx, zip) che costituiscono il modello di un documento che deve essere allegato alla presentazione della pratica.

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo documento.

ETICHETTA	TIPO DI CAMPO	DESCRIZIONE
Codice	Testo (semplice)	Codice del documento
Descrizione	Testo (formattato, lungo)	Titolo del documento
Descrizione personalizzata per l'amministrazione	STU Conditional description	Descrizione personalizzata per amministrazione
File	File	File allegati (multipla)

Input e output del servizio	Elenco (testo)	Classificazione dei tipi di input e di output per i servizi pubblici
Sincronizza	Booleano	Indica se il contenuto deve essere sottoposto a sincronizzazione. Ha effetto solo per i portali di tipo Master
Sistema	Booleano	Indica se si tratta di un contenuto di sistema ossia generato da sincronizzazione
Sub URN	Testo (semplice)	Sub URN associabili al documento
Titolario	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per titolare
Type of document	Riferimento a entità.	Tipo di document
Uniform Resource Name	Testo (semplice)	Identificativo univoco del contenuto.

#### 4.1.4 Unità organizzative

Le unità organizzative sono settori in cui è suddivisa la Pubblica Amministrazione e il cui responsabile ha la qualifica di dirigente.

Le informazioni associate alle unità organizzative sono:

- l'indirizzo della pagina web dell'unità organizzativa
- il codice con il quale viene identificata l'amministrazione sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) (<https://indicepa.gov.it/documentale/index.php>)
- codice con il quale viene identificato l'ufficio sull'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA) o, in alternativa, altro codice univoco creato per l'intero sportello
- codice con il quale viene identificata l'area organizzativa omogenea su IPA
- descrizione dell'unità organizzativa
- l'indirizzo dell'unità organizzativa (Regione, Provincia, Comune, CAP, indirizzo)
- i recapiti telefonici e il fax dell'unità organizzativa
- gli indirizzi e-mail dell'unità organizzativa (e-mail PEC, e-mail ordinaria)
- nome, cognome e recapiti del responsabile dell'unità organizzativa (e-mail e telefono)
- orari di apertura al pubblico e relative annotazioni sull'orario
- competenze
- UO superordinata
- se l'unità organizzativa è dotata di servizio di fatturazione elettronica.

L'associazione tra documenti principali e le unità organizzative a cui deve essere trasmesso il documento viene definita attraverso un file di configurazione chiamato "Dispatcher del modulo" nel quale viene riportata la lista delle unità organizzative associate ad ogni modulo principale.

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo unità organizzativa.

ETICHETTA	TIPO DI CAMPO	DESCRIZIONE
Annotazioni sull'orario	Testo (formattato, lungo)	Annotazioni sull'orario
AOO di riferimento	Testo (semplice)	AOO di riferimento
CAP	Testo (semplice)	Indirizzo dell'UO, CAP
Codice IPA	Testo (semplice)	Codice IPA
Codice Univoco Ufficio	Testo (semplice)	Codice univoco dell'ufficio
Cognome responsabile	Testo (semplice)	Cognome del responsabile

Competenze	Testo (formattato, lungo)	Competenze
Comune	Testo (semplice)	Comune
Descrizione della UO	Testo (semplice)	Descrizione dell'unità organizzativa
Dettaglio indirizzo	Testo (semplice)	Indirizzo dell'UO, dettaglio dell'indirizzo
e-mail	e-mail	Indirizzo e-mail
e-mail	e-mail	Altro indirizzo e-mail
e-mail PEC	e-mail	Indirizzo e-mail PEC
Fax	Testo (semplice)	Numero di FAX
Full address	Testo (semplice)	Indirizzo
Icon	Testo (semplice)	Logo
Incarichi	Viewfield	Incarichi
Indirizzo	Testo (semplice)	Indirizzo dell'UO, Indirizzo
Indirizzo della pagina Web della UO	Link	Indirizzo della pagina web dell'unità organizzativa
Indirizzo e-mail responsabile	e-mail	Indirizzo e-mail del responsabile
Nome responsabile	Testo (semplice)	Nome del responsabile
Orari di apertura al pubblico	Office hours	Orari di apertura al pubblico
Provincia	Testo (semplice)	Indirizzo dell'UO, Provincia
Regione	Testo (semplice)	Indirizzo dell'UO, Regione
Servizio di fatturazione elettronica	Booleano	Indica se l'unità organizzativa ha servizio di fatturazione elettronica
Telefono	Testo (semplice)	Numero di telefono
Telefono responsabile	Testo (semplice)	Numero di telefono del responsabile
UO Globo	Testo (semplice)	Codice dell'unità organizzativa Globo
UO superordinata	Riferimento a entità.	Codice dell'unità organizzativa superordinata
UO UO	Viewfield	Viewfield
Vcard	Testo (semplice)	Vcard

#### 4.1.5 Amministrazioni

Rappresenta l'Amministrazione all'interno dello sportello telematico.

Le informazioni associate all'amministrazione sono:

- titolo
- codice con il quale viene identificata l'amministrazione su IPA
- descrizione dell'amministrazione
- codice dell'area organizzativa omogenea di riferimento
- indirizzo dell'amministrazione (Regione, Provincia, Comune, CAP, indirizzo)
- indirizzi e-mail dell'amministrazione (e-mail PEC)
- codice fiscale e partita iva dell'amministrazione
- codice istat dell'amministrazione
- indirizzo del sito istituzionale
- logo dell'amministrazione sullo sportello telematico
- logo dell'amministrazione che deve comparire sulla modulistica

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo amministrazione.

ETICHETTA	TIPO DI CAMPO	DESCRIZIONE
Body	Testo (formattato, lungo, con sommario)	Titolo

Codice Fiscale	Testo (semplice)	Codice Fiscale
Codice Istat	Testo (semplice)	Codice Istat
cod_amm	Testo (semplice)	Codice IPA dell'amministrazione
cod_aoo	Testo (semplice)	Codice IPA dell'area organizzativa omogenea
comune	Testo (semplice)	Nome del Comune
des_amm	Testo (semplice)	Descrizione dell'amministrazione
Email Pec	e-mail	Email Pec
email_modulistica	e-mail	e-mail
indirizzo	Testo (semplice)	indirizzo
logo	Immagine	logo dell'amministrazione
Logo dei moduli	Immagine	Logo dei moduli
mail1	e-mail	e-mail
Partita IVA	Testo (semplice)	Partita IVA
provincia	Testo (semplice)	Provincia
regione	Testo (semplice)	Regione
sito_istituzionale	Link	Indirizzo del sito istituzionale
Tutela amministrativa	Riferimento a entità.	UO che effettua la tutela amministrativa
Tutela giurisdizionale	Riferimento a entità.	UO che effettua la tutela giurisdizionale
unità organizzative	Riferimento a entità.	Relazione con entità di tipo UO (1:n)

#### 4.1.6 FAQ

I contenuti di tipo FAQ riportano le risposte alle domande più frequenti poste dagli utilizzatori dello sportello telematico. Le FAQ sono un importante aiuto per i cittadini.

Le FAQ possono riguardare:

- l'utilizzo del portale
- l'utilizzo dei dispositivi di firma e delle TS-CNS
- approfondimenti di contenuti di azioni e procedimenti.

Le informazioni associate alle FAQ sono:

- un [identificativo univoco](#) (URN)
- un titolo
- una descrizione
- una [descrizione personalizzata](#) per ogni amministrazione gestita nello sportello telematico.

Le FAQ [sono classificate](#) per:

- aree tematiche
- profili utente
- sezioni
- titolare.

Le FAQ possono essere associate:

- a tutti i contenuti che sono classificati con una determinata sezione
- a uno specifico contenuto (azioni e procedimenti).

Se ad una FAQ viene attribuito la classificazione per sezione, la FAQ verrà visualizzata per tutti i contenuti appartenenti a quella sezione.

Nella tabella seguente sono elencati gli attributi associati ai contenuti di tipo FAQ.

ETICHETTA	TIPO DI CAMPO	DESCRIZIONE
Aree tematiche	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per aree tematiche
Body	Testo (formattato, lungo, con sommario)	Descrizione principale
Descrizione personalizzata	STU Conditional description	Descrizione personalizzata per amministrazione
Profili utente	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per profilo utente
Sezione	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per sezione
Sincronizza	Booleano	Indica se il contenuto deve essere sottoposto a sincronizzazione. Ha effetto solo per i portali di tipo Master
Sistema	Booleano	Indica se si tratta di un contenuto di sistema ossia generato da sincronizzazione.
Titolario	Riferimento a entità.	Classificazione del contenuto per titolare
Uniform Resource Name	Testo (semplice)	Identificativo univoco del contenuto

## 4.2 Uniform Resource Identifier

I contenuti dello sportello telematico sono identificati univocamente attraverso un Uniform Resource Identifier (URN). L'URN è un'etichetta parlante in cui sono riportate le seguenti informazioni:

- tipo di contenuto (action, procedure, document, faq)
- amministrazione di valenza del contenuto
- nome del servizio
- nome del subservizio
- solo per i contenuti di tipo documento la tipologia del documento principale

Sono esempi di URN:

tipocontenuto:	amministrazione:	nome.servizio;	nome.subservizio;	[output]
action:	r_lombar:	trasporto.scolastico;	iscrizione	
procedure:	c_d150:	antigienicita.inabitabilita;	domanda	
document	s_italia	pagamento.tributi	rateizzazione	domanda

La porzione di URN che indica la valenza territoriale del contenuto può assumere uno dei seguenti valori:

- s\_italia, se il contenuto ha valenza nazionale
- codice IPA della regione (ad es. r\_lombar, r\_lazio), se il contenuto ha valenza regionale
- codice IPA dell'amministrazione (ad es. c\_d150 per Comune di Cremona), se il contenuto ha valenza solo nel territorio dell'amministrazione.

L'URN viene utilizzato nel processo di sincronizzazione dei contenuti per relazionare i contenuti da mantenere sincronizzati.

### 4.3 Classificazioni

Le azioni, le procedure, i documenti e le FAQ sono classificati per:

- aree tematiche
- profili utente
- sezione
- titolare.

Ciascun contenuto può appartenere a più voci della medesima classificazione.

Le classificazioni per profilo utente e per aree tematiche sono state introdotte per rispondere alle [Linee guida di design per i servizi digitali delle PA](#).

Nelle tabelle seguenti sono elencati i valori possibili della classificazione per profilo utente e aree tematiche.

PROFILO UTENTE	AREE TEMATICHE
Anziano	Ambiente
Automobilista	Casa
Bambino	Certificati e documenti
Cittadino attivo	Cultura e tempo libero
Consumatore	Denunce
Disabile	Elezioni
Donna	Famiglia
Elettore / Scrutatore	Imprese
Famiglia	Innovazione e smart city
Giovane	Lavoro
Immigrato (o straniero)	Salute
Imprenditore	Studio
Italiano all'estero	Tasse
Lavoratore / In cerca di lavoro	Trasporti
Persona con disagio sociale	Uffici comunali
Studente	Volontariato
Turista	

La classificazione per sezioni viene utilizzata per definire i contenuti che vengono elencati nei bottoni in home page dello sportello telematico.

Nella tabella seguente sono elencati i valori possibili della classificazione per sezioni.

SEZIONI
Alloggi ERP e housing sociale
Ambiente, paesaggio ed ecologia
Catasto
Centrale unica di committenza
Commercio ed Attività produttive
Comunicare con l'Amministrazione
Interventi edilizi
Istanze edilizie
Lavori pubblici e mobilità urbana
Occupazione, concorsi e assunzioni
Patrimonio
Permessi ZTL e invalidi
Polizia locale
Protezione civile e volontariato
Reticolo Idrico Minore
Segreteria generale
Servizi cimiteriali

Servizi demografici
Servizi scolastici e per l'infanzia
Servizi sociali
Tempo libero, sport e cultura
Tributi
Tutela degli animali
Urbanistica e pianificazione
Uso degli spazi pubblici
Vincolistica

La classificazione per titolare viene utilizzata per definire i contenuti che devono essere sincronizzati e non è mai consultabile dall'utente.

Nella tabella seguente sono elencati i valori possibili della classificazione per titolare.

<b>TITOLARIO</b>
Accesso agli atti, potere sostitutivo e privacy
Alloggi ERP e housing sociale
Ambiente
Anagrafe e certificazioni
Catasto
Centrale unica di committenza
Edilizia
Elettorale
Generale
Idoneità abitativa
Lavori pubblici
Manomissione
Numerazione civica
Occupazione suolo
Occupazione, concorsi e assunzioni
Patrimonio
Polizia idraulica
Polizia locale
Protezione civile e volontariato
Pubblicità
Segreteria generale
Servizi cimiteriali
Servizi scolastici
Servizi sociali
Stato civile
Suap
Tempo libero, sport e cultura
Tributi
Tutela degli animali
Urbanistica
Vincolistica
Vincolistica CM
Vincolistica parchi

#### 4.4 Descrizioni personalizzate per amministrazione

Uno stesso sportello telematico polifunzionale può gestire la presentazione delle pratiche per più di una amministrazione. In questo caso nello sportello è sempre accessibile un menu a tendina nel quale selezionare l'amministrazione con cui si desidera operare.



Le azioni, le procedure, i documenti e le FAQ possono avere delle porzioni descrittive personalizzate associate alle amministrazioni gestite dal portale. Le porzioni descrittive vengono visualizzate solo se valorizzate per l'amministrazione selezionata.

Le descrizioni personalizzate vengono presentate in una porzione titolata con il nome dell'amministrazione relativa (ad es. "In Comune di Lodi").

Queste porzioni descrittive non sono mai sottoposte ad aggiornamento automatico.

#### **4.5 L'aggiornamento dei contenuti**

Tutti gli sportelli telematici sono sottoposti ad aggiornamento automatico dei contenuti. L'identificativo univoco per il processo di sincronizzazione è l'URN. Gli attributi "Sincronizza" e "Sistema" definiscono le logiche con cui viene effettuato l'aggiornamento.

#### **4.6 Pagamenti**

A ciascun procedimento sono relazionati i pagamenti che devono essere effettuati relativamente a quel procedimento (diritti di segreteria, marca da bollo, sanzioni).

I pagamenti riportati nelle procedure sono i medesimi che verranno utilizzati per compilare la distinta di pagamento alla presentazione della pratica.

Le informazioni relative ai pagamenti non sono mai sottoposte ad aggiornamento automatico.

L'associazione tra documenti principali e i pagamenti che devono essere effettuati alla loro presentazione viene definita attraverso un file di configurazione chiamato "Dispatcher dei pagamenti" nel quale viene riportata la lista dei pagamenti da effettuare per ogni documento principale (vedi paragrafo 3.5 della Guida per la creazione/modifica di un Dispatcher).

#### **4.7 Normativa di riferimento**

I riferimenti normativi associati ai contenuti dello sportello telematico costituiscono un rimando al portale [indicenormativa.it](http://indicenormativa.it), un indice ragionato dei riferimenti normativi per i procedimenti della Pubblica Amministrazione.

In [indicenormativa.it](http://indicenormativa.it) le norme sono catalogate oltre che per amministrazione, tipo di norma, data, numero anche per procedimento. Questo consente di collegare ciascun procedimento o azione dello sportello telematico alla lista di norme che lo regolano.

Le fonti normative alle quali il sito fa riferimento sono quelle istituzionali, in particolare:

- il portale del progetto [Normativa](#)
- i siti di [Camera](#) e [Senato](#)
- i siti della [Presidenza del Consiglio dei Ministri](#) e dei Ministeri
- i siti istituzionali di Regioni, Province e Comuni.