

Proposta per i comuni



**OpenCity
ITALIA**

Sito web e servizi digitali per il cittadino

Le novità di marzo 2023

Abbiamo pubblicato alcuni approfondimenti sui temi più importanti legati alla misura 1.4.1 del PNRR:

- video: [sito web di un Comune italiano: il modello implementato ed il percorso per arrivarci](#)
- video: [servizi digitali modellati con i KIT di Designers Italia e un repository di servizi pronti all'uso](#)
- video: [servizi digitali conformi a direttive europee, CAD e Linee guida AgID](#)
- video: [il modello open source, investimenti ed ecosistema](#)

Inoltre, abbiamo pubblicato 10 articoli di approfondimento su AgendaDigitale.eu, relativi ai servizi digitali e alla misura 1.4.1 del PNRR:

- [rassegna completa](#)
- [esperienza dei pagamenti integrati con i servizi digitali](#)
- [miglioramento continuo dei servizi, grazie al contributo degli utenti](#) (citizen satisfaction)

Per rimanere aggiornato sulle novità, [iscriviti alla nostra newsletter](#)

Cosa trovi in questa presentazione

Indice:

1. [chi siamo](#)
2. [OpenCity Italia, in breve](#)
3. [link alle demo on-line](#)
4. [PNRR, servizi e requisiti](#)
5. [conformità by design](#)
6. [Satisfy: citizen satisfaction](#)
7. [flussi dati e integrazioni con protocollo](#)
8. [cosa fa la piattaforma](#)
9. [come funziona](#)
10. [workflow e servizi ad iscrizione](#)
11. [API: integrazioni con i back-office](#)
12. [interfaccia per il cittadino](#)
13. [interfaccia per l'operatore](#)
14. [interfaccia per l'amministratore](#)



Chi siamo



Un team specializzato che mette al centro le competenze e la qualità delle soluzioni tecnologiche

2019

Collaborazione con il Team Digitale: primo sito web conforme alle Linee Guida di design

Servizi digitali integrati con IO, SPID, PagoPA
Digital innovation challenge (EU)

2021

Oltre 2.000 servizi digitali attivati, per **350** enti locali (singoli comuni e reti di comuni)

2020

Integrazione dei **protocolli** e dei nodi di pagamento locali più diffusi

... 2026

80% dei servizi digitali su smartphone, **effettivamente usati dai cittadini!**

2022

400 comuni
e altri enti locali
usano
OpenCity Italia
(sito web + servizi digitali)

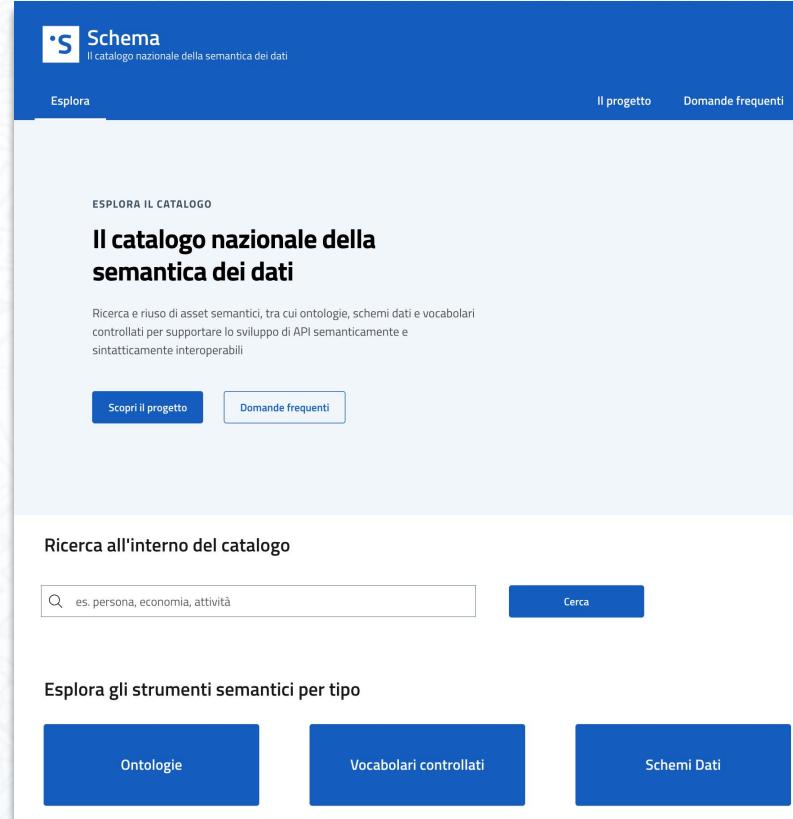




RISPETTO DELLA NORMATIVA

Approfondita conoscenza della **normativa**, delle **regole tecniche** e degli **standard** italiani ed europei per la PA

<https://opencityitalia.it/evoluzione-tecnologica-costante>



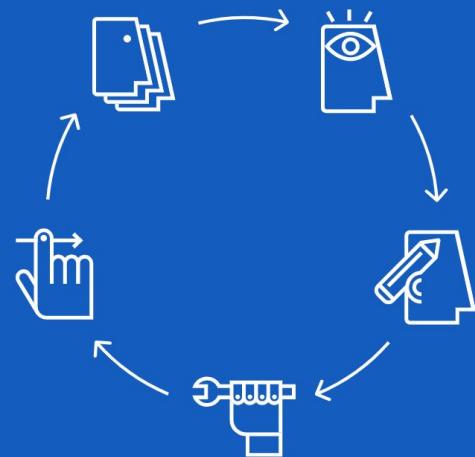
The screenshot shows the homepage of the Schema catalog. At the top, there's a header with the 'Schema' logo (a blue square with a white 'S') and the text 'Schema Il catalogo nazionale della semantica dei dati'. Below the header are two buttons: 'Esplora' (in white) and 'Il progetto' (in blue). To the right of the 'Il progetto' button is a 'Domande frequenti' link. The main section features a heading 'ESPLORA IL CATALOGO' and 'Il catalogo nazionale della semantica dei dati'. A descriptive text follows: 'Ricerca e reuso di asset semantici, tra cui ontologie, schemi dati e vocabolari controllati per supportare lo sviluppo di API semanticamente e sintatticamente interoperabili'. Below this are two buttons: 'Scopri il progetto' (blue) and 'Domande frequenti' (white). Further down, there's a search bar with placeholder text 'es. persona, economia, attività' and a 'Cerca' button. Another section titled 'Esplora gli strumenti semantici per tipo' includes three blue buttons labeled 'Ontologie', 'Vocabolari controllati', and 'Schemi Dati'.

Vogliamo migliorare
i servizi pubblici
locali grazie a
tecnologie digitali
semplici e
progettate con cura

Addio modulistica, on-line o cartacea!

I kit di design

Risorse condivise per progettare, realizzare e migliorare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione





PARTNERS

Dal 2021, una **rete di partner tecnologici** che supporta la diffusione e l'adesione di OpenCity Italia in tutte le aree del Paese.

ePublic
3PItalia
Bit4ID
Golem Net
Liguria Digitale
Clio srl
Zuddas srl
Biddaweb
Consorzio EHT
Clesius
InfoElba
Onsite Services
Safe Solution Data
AMT Services
Studio Dichiara
E-fil
InnoNation
Netalia

OpenCity Italia, in breve



La nostra mission

Nel 2026, l'**80% dei servizi comunali potrà essere digitale** e disponibile da **smartphone**; grazie al PNRR, il Comune può avviare un processo di **trasformazione digitale di qualità**, sostenibile nel lungo termine: più automazione, meno telefonate e visite agli sportelli, migliori condizioni lavorative per i dipendenti.

2019

Collaborazione con il Team Digitale: pubblicazione del primo sito web conforme alle Linee Guida di design

Servizi digitali complessi,
integrati con IO, SPID,
PagoPA
premio Digital innovation challenge (EU)

2021

Oltre 2.000 servizi digitali attivati, per **350 enti locali** (singoli comuni e reti di comuni)

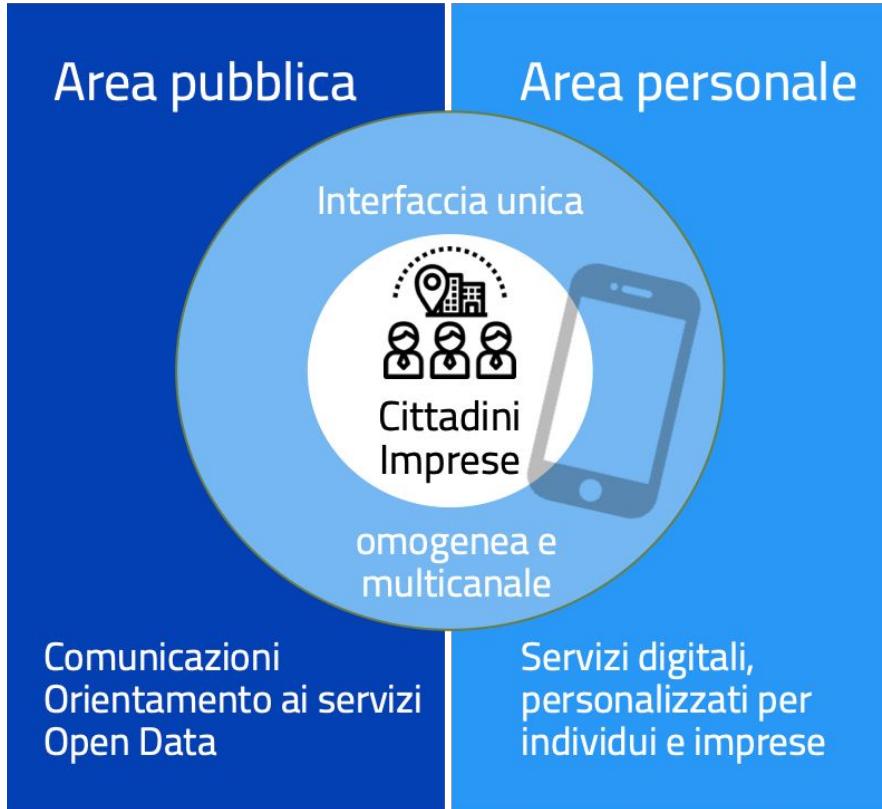
2020

Integrazione dei protocolli e dei nodi di pagamento locali più diffusi

2022

80% dei servizi digitali su smartphone, **effettivamente usati dai cittadini!**

... 2026



Oltre 350 comuni e altri enti locali

Dieci anni di esperienza con centinaia di comuni e altri enti locali

Tra i progetti realizzati:

- [Comune di Bolzano](#) (Alto Adige)
- [Comune di Genova](#) (Liguria)
- [Città di Monopoli](#) (Puglia)
- [Comune di Verbania](#) (Piemonte)
- [Comune di Vicopisano](#) (Toscana)
- [Comuni del Trentino](#) (Trentino)
- [Comune di Tavagnacco](#) (Friuli)

1. Semplicità d'uso (user experience)

- Il **cittadino capisce e diventa autonomo!**
- Semplice gestione dei contenuti del sito
- Autonomia nella creazione e personalizzazione dei servizi digitali
- Migrazione dati da sistemi esistenti
- Catalogo di servizi già disponibili ed adattabili

2. Conformità alla normativa più recente

- Rigorosa conformità alle normative europee e nazionali sui servizi digitali
- Conformità ai requisiti del PNRR
- Servizi digitali per smartphone, semplici ed integrati (art.7 CAD), **NON** modulistica on-line
- Aggiornamento normativo nel tempo

3. Automazione dei processi

- Integrazione con il **protocollo** dell'Ente
- Integrazione con le piattaforme abilitanti: App IO, SPID/CIE, PagoPA
- Integrazione con i gestionali esistenti (via API)
- Back-office per gestire l'intero flusso pratiche

4. Trasparenza, nessun lock-in

- **Nessun costo a sorpresa:** gli **adeguamenti** alla normativa sono **inclusi nel canone** SaaS
- Totalmente interoperabile (via API)
- Open Source e riuso art.68 CAD (**unica** nel suo genere per il PNRR su [Developers Italia](#))
- Listino prezzi trasparente, con tutti i partner

PANORAMICA: IL SITO



Notizie, eventi e documenti amministrativi

Rendi la tua amministrazione aperta e trasparente: pubblica documenti, notizie, un'agenda per gli eventi e una newsletter informativa.

[Scopri di più →](#)



Prenotazione degli appuntamenti

Rendi più semplice per cittadini e imprese prendere un appuntamento, semplifica e rendi più professionale l'organizzazione del lavoro degli impiegati del tuo ente.

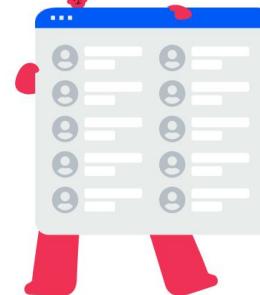
[Scopri di più →](#)



Informazioni e servizi facili da trovare e da usare

Rendi i servizi del tuo ente più efficaci e semplici da usare per cittadini e imprese grazie al digitale.

[Scopri di più →](#)



Organigramma, uffici e sedi del tuo ente

Presenta la struttura organizzativa, i ruoli, le sedi e i contatti descritti in modo chiaro e completo.

[Scopri di più →](#)

Assistenza ai cittadini e raccolta di segnalazioni

Interagisci con i cittadini, mappa i problemi in città, gestisci in modo ordinato le segnalazioni.

[Scopri di più →](#)



IL PRODOTTO

Un ampio catalogo di servizi digitali progettati nei minimi dettagli e pronti all'uso

<https://opencityitalia.it/un-catalogo-digitale-per-i-servizi-pubblici>

A screenshot of a smartphone displaying the OpenCity Italia mobile application. The top status bar shows the time as 14:45 and signal strength. The app's header includes the city logo (Città di Bolzano) and a search icon. Below the header, a section titled "Tutti i servizi" is visible, followed by three service categories: "Agricoltura", "Ambiente", and "Anagrafe e stato civile". Each category has a brief description and a "VAI ALLA PAGINA" button with a right-pointing arrow. The "Anagrafe e stato civile" section also features a small blue circular icon with a white person symbol and a red circular arrow icon in the bottom right corner. At the bottom of the screen, there is a navigation bar with a lock icon and the URL "opencity.comune.bolzano.it".

14:45

Città di Bolzano

Tutti i servizi

Agricoltura
Vigneto comunale, vidimazione documenti per attività vitivinicola, vendita legname.

[VAI ALLA PAGINA →](#)

Ambiente
Verde urbano, gestione dei rifiuti, inquinamento, igiene urbana, disinfezione, aree cani.

[VAI ALLA PAGINA →](#)

Anagrafe e stato civile
Certificati anagrafici, nascite e decessi, residenza, carta d'identità, espatrio, matrimonio, unione civile, separazione, divorzio, cittadinanza.

opencity.comune.bolzano.it

PANORAMICA: SERVIZI (1 di 2)



Pagamenti e tributi

Con OpenCity Italia gestisci tutti i servizi, compresi quelli che prevedono pagamenti di ogni genere.

[Scopri di più →](#)



Gestione e monitoraggio servizi dell'ente

Permetti a funzionari e dirigenti pubblici di gestire e monitorare le pratiche di cittadini e imprese.

[Scopri di più →](#)



Messaggi e scadenze per cittadini e imprese

Invia, in modo completamente automatizzato, messaggi personalizzati e avvisi di scadenza a cittadini e imprese

[Scopri di più →](#)



Concorsi pubblici

Gestisci in modo semplice la creazione di un concorso, le fasi di iscrizione e di selezione, l'invio di messaggi ai partecipanti e la pubblicazione delle graduatorie

[Scopri di più →](#)

Bonus e contributi

Puoi gestire qualsiasi tipo di bonus e contributo legato a un'attività o riservato a una categoria di utenti.

[Scopri di più →](#)

PANORAMICA: SERVIZI (2 di 2)



Autorizzazioni, certificati anagrafici e altri documenti

Invia ai cittadini ogni tipo di documenti amministrativi: il destinatario li troverà nell'area personale del sito e verrà avvisato per email.

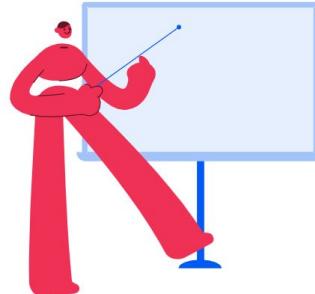
[Scopri di più →](#)



Accesso ai servizi sociali e sanitari

Semplifica l'accesso ai servizi sociali e sanitari del tuo comune e del tuo ente.

[Scopri di più →](#)



Servizi culturali e formativi

Diventa un punto di riferimento on line per la cultura e i servizi educativi in città.

[Scopri di più →](#)



Relazione con le imprese

Semplifica la relazione con commercianti e imprese: un punto di contatto per scambiarsi documenti, pagamenti e gestire pratiche.

[Scopri di più →](#)



Servizi per la mobilità e l'ambiente

Gestisci tutti i servizi legati al territorio, alla mobilità dei cittadini e le iniziative di tutela dell'ambiente.

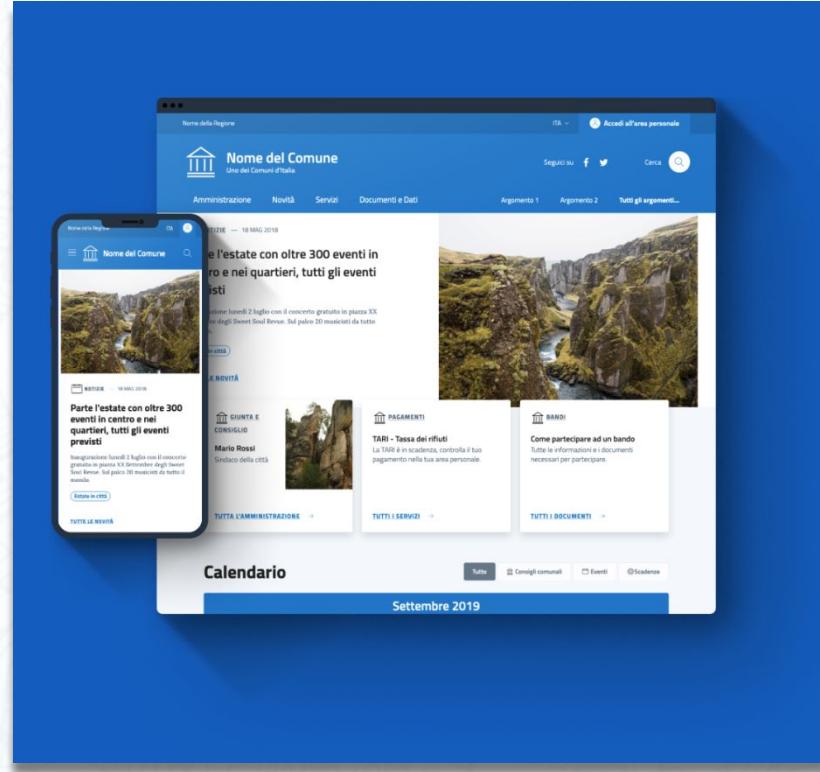
[Scopri di più →](#)

Servizi per l'edilizia

Crea una relazione diretta con cittadini e professionisti rendendo disponibili permessi, autorizzazioni, contributi e ogni tipo di pratiche legate all'edilizia.

[Scopri di più →](#)

Un'esperienza d'uso
semplice e moderna
per cittadini e
funzionari basata su
linee guida e modello
ufficiale



<https://opencityitalia.it/user-interface-interaction-design>

Soluzione basata sul
Cloud della PA con elevati
livelli di performance e di
sicurezza

<https://opencityitalia.it/cloud-della-pa>





OPEN SOURCE

E' **open source** e *no lock-in*,
come richiesto dalle **linee
guida** di acquisto di
software nella PA, dal
PNRR e da ANAC

<https://developers.italia.it/it/software/opencontent-SdC>

The screenshot shows the official website for Developers Italia, specifically the "Software" catalog page. At the top, there's a header with the text "Dipartimento per la Trasformazione Digitale + AgID" and "ITA". Below the header is the Developers Italia logo, which includes a stylized "it" icon. The main content area has a large heading "Software" and a subtext explaining it's a catalog of open-source software available for reuse by the Public Administration. To the right, there's a sidebar with a section about the PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza) and a "FAQ" button. At the bottom, there's a call-to-action button labeled "Esplora".

Dipartimento per la Trasformazione Digitale + AgID ▾ ITA ▾

≡ •it Developers Italia

Software

Il catalogo del software open source a disposizione della Pubblica Amministrazione.

Questo è il catalogo previsto dalle Linee Guida per l'Acquisizione e il Riuso del Software, che include le soluzioni messe a riuso dalla Pubblica Amministrazione ai sensi dell'art. 69 e il software open source di terze parti destinato alla PA.

Maggiori informazioni

FAQ

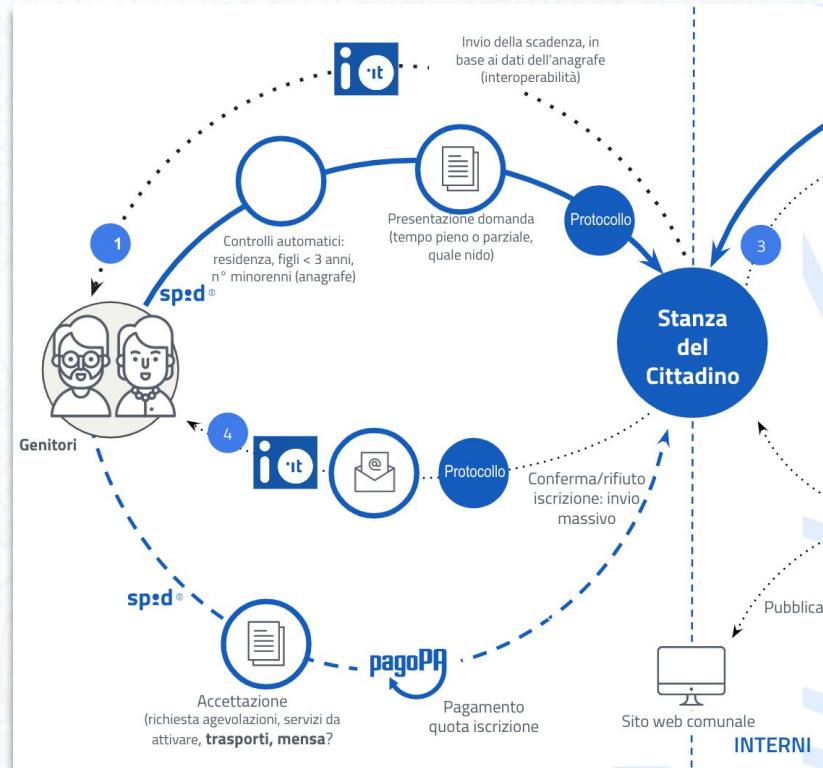
Selezione dedicata al PNRR

Soluzioni e programmi che possono contribuire al raggiungimento degli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e agli avvisi pubblicati da PA digitale 2026

Esplora

Facile e veloce
integrazione con i
sistemi dell'ente
(protocollo), pagoPA,
SPID e app IO

<https://opencityitalia.it/integrazione-con-pagopa>
<https://opencityitalia.it/integrazione-con-spid-e-cie>
<https://opencityitalia.it/integrazione-con-io>



Le principali integrazioni già disponibili

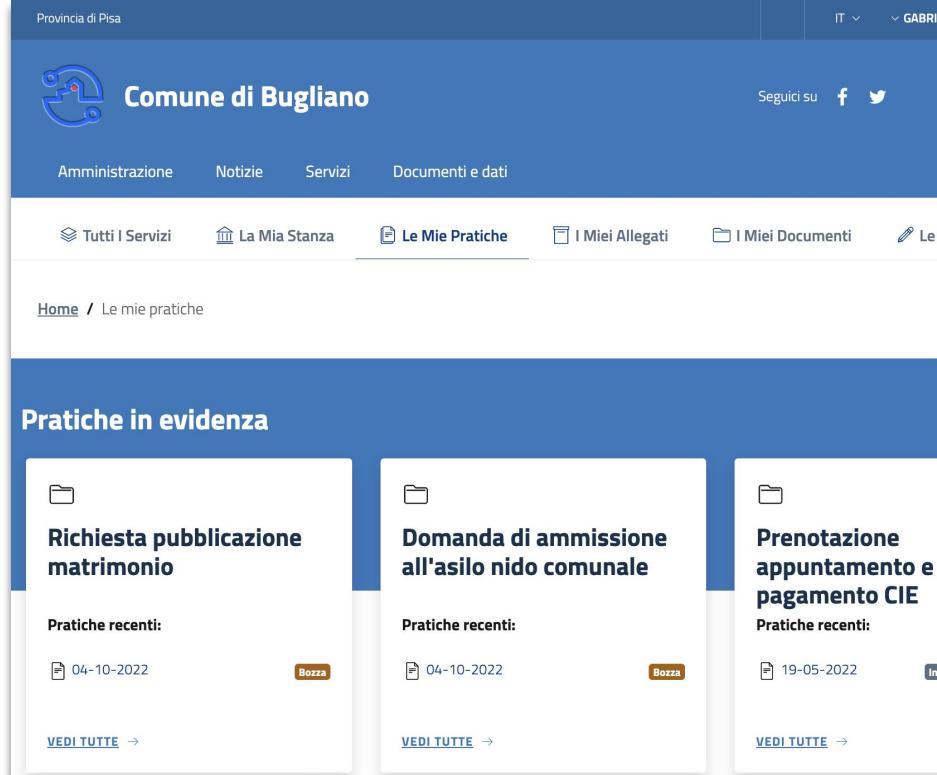
- **Protocolli informatici:**
 - Halley (2 versioni)
 - Sicraweb (Maggioli)
 - J-ente (Infor-Municipia)
 - Sipal (Maggioli)
 - Datagraph
 - Civilia (Dedagroup)
 - Insiel
 - PiTre (REST API e SOAP)
 - ...
- **Aggregatori SPID/CIE:**
 - ADC (Trentino)
 - MyID (Veneto)
 - MyCivis (Alto-Adige)
 - CAS (Brescia, Lecco, ...)
 - GEL (Lombardia)
 - ARPA (Toscana)
 - ...
- **Intermediari PagoPA:**
 - E-FIL (Plug&Pay)
 - MyPAY Trentino
 - MyPAY Lombardia
 - IRIS (Toscana)
 - Piemonte Pay
 - PMPAY
 -
- **Altre integrazioni:**
 - Anagrafe
 - INPS (ISEE)
 - ...

Accedi alle nostre piattaforme dimostrative:

1. [sito web](#)
2. [servizi digitali](#)
3. [segnalazione disservizi](#)

[Richiedi un account](#) per provarle subito, come:

- **operatore** (prendi in carico le richieste, definisci graduatorie, rispondi al cittadino, conosci l'iter delle pratiche, controlla il calendario appuntamenti e gli analytics)
- **amministratore di sistema** (personalizza e crea nuovi servizi digitali in autonomia, configura protocollo e fascicolo, configura spese pagamenti e riconciliazione automatica, on-boarding App IO)



The screenshot shows the homepage of the Comune di Bugliano digital platform. At the top, there's a navigation bar with links for 'Provincia di Pisa', 'IT', 'GABRI', 'Amministrazione', 'Notizie', 'Servizi', and 'Documenti e dati'. Below the navigation, there's a header with the logo of the Comune di Bugliano and the text 'Comune di Bugliano'. To the right of the header are social media links for Facebook and Twitter. A main menu below the header includes 'Tutti i Servizi', 'La Mia Stanza', 'Le Mie Pratiche' (which is currently selected), 'I Miei Allegati', 'I Miei Documenti', and 'Le...'. The main content area features a section titled 'Pratiche in evidenza' (Practices in evidence) with three cards. The first card is for 'Richiesta pubblicazione matrimonio' (Marriage registration request), showing a date of 04-10-2022 and a status of 'Bozza' (Draft). The second card is for 'Domanda di ammissione all'asilo nido comunale' (Request for admission to the municipal kindergarten), also dated 04-10-2022 and marked as 'Bozza'. The third card is for 'Prenotazione appuntamento e pagamento CIE' (Appointment booking and payment CIE), dated 19-05-2022. Each card has a 'VEDI TUTTE' (SEE ALL) button at the bottom.

Permesso di parcheggio invalidi

Da **cittadino**:

- scheda servizio e accesso al servizio digitale (con autenticazione con SPID, compilazione ed invio, pagamento, protocollazione automatica -> **tutto in un'unica esperienza**)
- Le mie pratiche: vedi le pratiche recenti (es. Permesso di parcheggio invalidi, in attesa di pagamento)

Da **operatore**:

- Pratica completamente elaborata, con pagamenti (E-FIL) e protocollazione
- Pratica già protocollata, da prendere in carico
- Pratica già presa in carico

PNRR: servizi e requisiti



Misure del PNRR utilizzabili per avviare e mantenere i servizi offerti:

1. Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei **servizi pubblici**"
2. Misura 1.4.4 "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme di identità digitale - **SPID/CIE/eIDAS**"
3. Misura 1.4.3 "Adozione **App IO**"
4. Misura 1.2 "Abilitazione al **Cloud per le PA** Locali"
5. Misura 1.3.1 "Piattaforma digitale nazionale dati"



Serve un piano di medio-lungo termine

Ciascuna delle misure di finanziamento presuppone, anche se non viene esplicitato negli avvisi:

- la coerenza degli interventi con tutto l'impianto normativo relativo al digitale (linee guida **design, accessibilità, interoperabilità, riuso, ...**)
- i servizi digitali e le applicazioni migrate in cloud devono integrarsi con applicazioni già presenti presso il comune (**pagamenti, protocollazione e fascicolazione, gestione documentale, anagrafe**)
- la capacità di identificare **soluzioni pragmatiche** e strade effettivamente percorribili: il finanziamento viene riconosciuto al **completamento del 100%** delle attività (checklist); chi è **responsabile** se gli obiettivi non vengono raggiunti?
- l'**aggregazione tra comuni**, utile specialmente ai piccoli enti (unioni, consorzi, ecc); i servizi devono poter essere gestiti anche in forma associata
- le **conoscenze normative e tecnologiche** approfondite e **strumenti collaudati** per poter tutelare i comuni, che non si costruiscono in pochi mesi
- la **lungimiranza** per impostare dei processi robusti che guardino al futuro: **sostenibilità** economica e "volano" per l'innovazione, attraverso un processo inclusivo (cittadini, amministratori, funzionari e dirigenti)

Anagrafe

Pagamenti

Protocollo

Conservazione

Attività e servizi finanziabili con il PNRR

In particolare, utilizzando gli avvisi, possiamo:

- offrire una piattaforma completa che consenta di implementare **tutti** i servizi più utili per l'ente, con la **stessa metodologia** prevista dalla misura 1.4.1, per garantire la massima qualità a tutti i servizi digitali
- migrare **23** servizi in cloud, tra i **95** previsti dall'avviso (rapporti con l'utenza, manifestazioni di eventi, sociali, segnalazioni, ...)
- attivare **SPID/CIE**
- attivare **50** servizi su APP IO
- attivare **decine di servizi digitali**, già modellati e personalizzabili; tra questi sono presenti i **26** servizi digitali previsti dalla misura 1.4.1: permessi e autorizzazioni, domande con graduatoria, servizi a pagamento, vantaggi economici, pagamenti dovuti
- integrare **PagoPA** dell'Ente e gestire qualsiasi forma di pagamento, spontaneo e dovuto, garantendo la riconciliazione automatica.



Come dovrà essere fatto il nuovo Sito web comunale

Principali requisiti di conformità

Coerenza dei font	Prenotazione appuntamenti	Dichiarazione accessibilità
Libreria elementi di interfaccia	Richiesta di assistenza/contatti	Informativa privacy
Schede informative sui servizi	Richiesta di assistenza (FAQ)	Licenze e attribuzione
Segnalazione disservizio	Velocità e tempi risposta	Vocabolari controllati, argomenti standard
Voci di primo e secondo livello	Valutazione scheda servizio	Valutazione esperienza servizio
Dominio istituzionale	Cookie	

Requisiti di legge

Riuso
Metatag, ontologie e vocabolari controllati
Infrastruttura Cloud qualificata AgID

→ Linee Guida
eGovernment benchmark

Come dovranno essere fatti i servizi digitali comunali

Principali requisiti di conformità

Accedere al servizio con identità digitale	Verifica dello stato di avanzamento dell'istanza	Conferma della presa in carico dell'istanza
Tempo massimo dell'istanza	Informativa privacy	Effettuare un pagamento
Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	Prenotazione appuntamenti, integrati	Once only, fruizione di dati precedenti
Certificato HTTPS	Dichiarazione di accessibilità	Cookie
Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio	Sottodomain dedicato al servizio	Strumenti di navigazione e breadcrumbs
Salvataggio della bozza di istanza	Consistenza nell'utilizzo dei font	

Requisiti di legge

Riuso
Integrazione con APP IO
Integrazione con PagoPA
Integrazione con base dati nazionali (Once Only)
Interoperabilità - once only
Integrazione con SPID/CIE
Infrastruttura cloud qualificata AgID



Linee Guida
eGovernment benchmark

Servizi digitali, NON modulistica (digitale o cartacea)

ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI



1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Questi **5 flussi** permettono di realizzare **26 servizi che rispondono alle esigenze dei cittadini** rispetto a 6 aspetti della loro vita:

- Avere una famiglia
- Possedere e guidare un auto
- Lavoro e carriera
- Attività produttive
- Trasferirsi
- Procedure giuridiche

*In riferimento ai 'life moments' dell'eGovernment benchmark 2021



PERMESSI E DOCUMENTI

- Parcheggio per residenti
- Accesso ad area ZTL
- Parcheggio invalidi
- Passo carrabile
- Pubblicazioni di matrimonio
- Accesso agli atti
- Occupazione suolo pubblico

VANTAGGI ECONOMICI

- Agevolazioni scolastiche
- Assegno di maternità
- Bonus
- Contributi economici
- Agevolazioni tributarie

PAGAMENTI DOVUTI

- Canone CIMP
- Pagare Canone COSAP
- Canone idrico
- Contravvenzioni
- Canone lampade votive

SERVIZI A PAGAMENTO

- Trasporto scolastico
- Mensa scolastica
- Corsi di Formazione
- Sepoltura di un defunto

DOMANDE CON GRADUATORIA

- Assegnazione alloggio
- Iscrizione scuola dell'infanzia
- Asilo nido
- Concorso pubblico



D
DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Serve rivedere completamente l'approccio tradizionale orientato alla "modulistica" (termine mai usato negli avvisi PNRR).

I servizi digitali moderni consentono di superare:

- la vecchia modulistica pdf
- la vecchia modulistica on-line

Ad esempio:

1 servizio digitale per l'occupazione suolo pubblico **sostituisce** 18 vecchi moduli (digitali o cartacei).

In questo modo, si semplifica la vita al cittadino e si migliora la gestione per gli operatori comunali.

OpenCity garantisce il Comune sulla misura 1.4.1

Con OpenCity Italia, il Comune può:

- **ottenere il massimo delle risorse** previste dagli avvisi su IO, cloud, SPID/CIE e servizi digitali
- sfruttare le economie di scala (come raccomandato dagli avvisi) per utilizzare in maniera ottimale le risorse ed attivare un **numero molto elevato di servizi digitali**, ben oltre il limite minimo richiesto dagli avvisi
- non attivare solo singoli servizi, ma attivare una piattaforma moderna che contiene strumenti e metodi per realizzare **qualsiasi altro nuovo servizio digitale di qualità**, allineato ai requisiti e alle raccomandazioni previste dagli avvisi



The background features a series of light blue lines of varying thicknesses and a few circular nodes, creating a sense of depth and movement.

**Conformità,
by design**

Il nostro approccio “compliance by design” ci permette di progettare soluzioni cogliendo lo **spirito ed i principi che le norme vogliono tutelare** e di accompagnare nel tempo l’Ente, attraverso un processo di trasformazione digitale progressiva, senza sorprese.

Esempio: il cittadino al centro

IL CITTADINO AL CENTRO: cosa significa



Il cittadino al centro

(user centered design)

IL CITTADINO AL CENTRO: cosa significa



Design system nazionale

(Linee guida di design, interfacce omogenee, obbligatorie per il PNRR)

E' indispensabile orientare il cittadino verso il servizio digitale che sta cercando, offrirgli supporto (on-line) e garantire un'esperienza d'uso moderna. Su tutti i servizi della PA

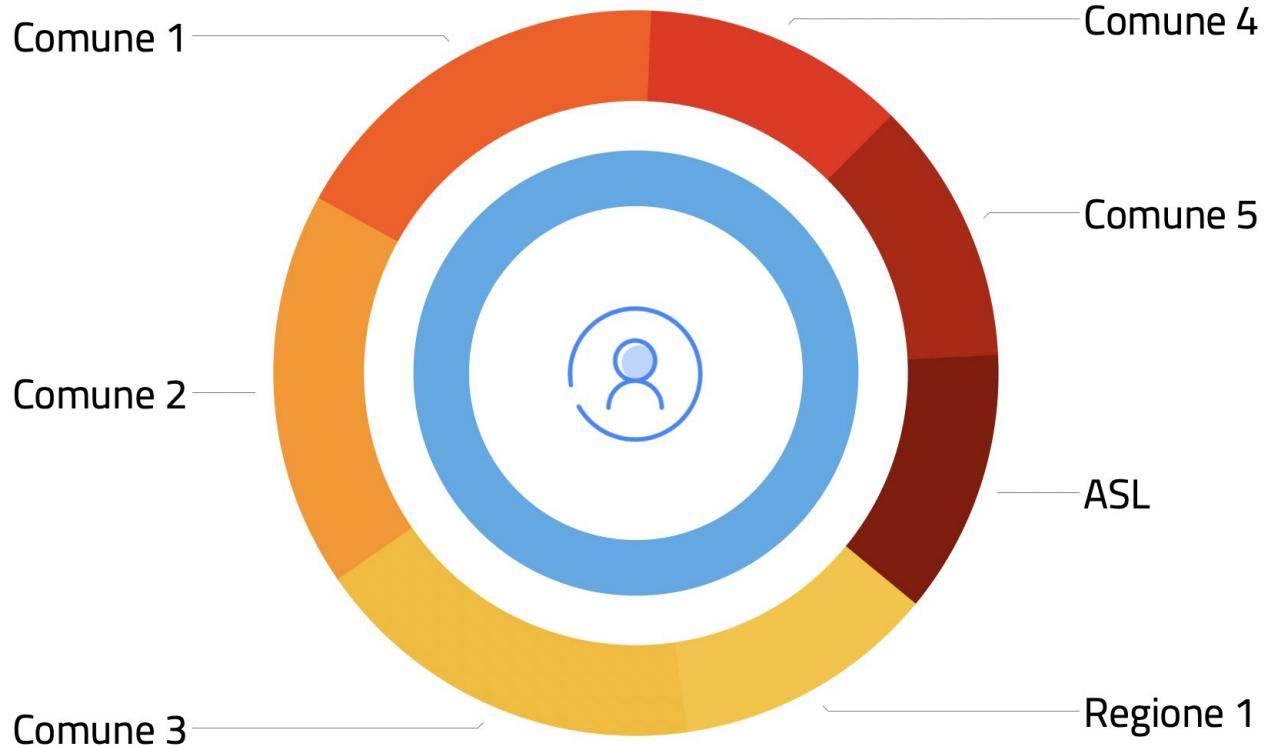
Linee guida europee:

- eGovernment Benchmark

Linee guida nazionali:

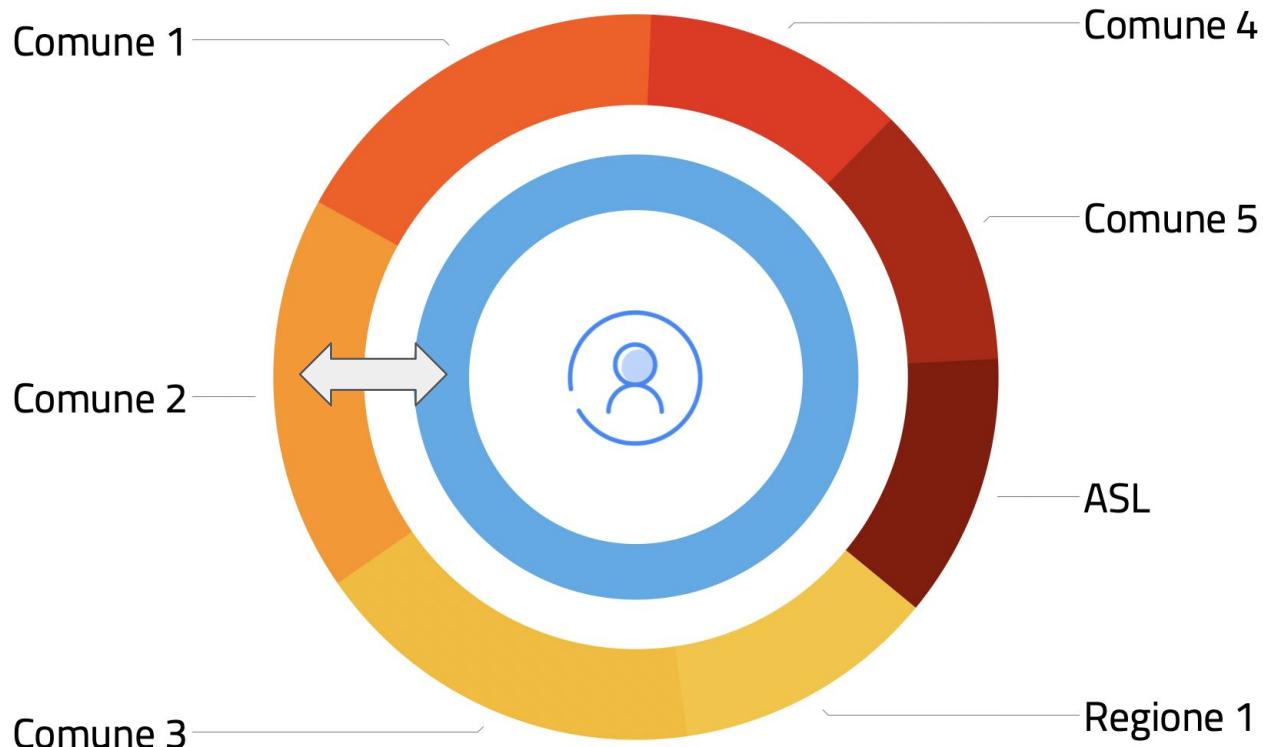
- Design per i servizi web della PA

IL CITTADINO AL CENTRO: cosa significa



Una unica PA, composta da tante organizzazioni pubbliche (comuni, regioni, aziende sanitarie, ...) che si relazionano in maniera sinergica con il cittadino

IL CITTADINO AL CENTRO: il ruolo dell'interoperabilità



L'interoperabilità è indispensabile. Deve avvenire secondo gli standard.

Linee guida e indicazioni europee:

- European interoperability framework
 - once only
- Linee guida nazionali:
- modello di interoperabilità (REST API)
 - piano triennale per l'informatica della PA
 - Codice dell'amministrazione digitale

Piano Triennale per l'informatica nella PA (2020-2022):

- **Executive summary:** indicazioni dalla nuova programmazione europea sui principi dell'*eGovernment* [...], definisce indicatori che misurano il livello di digitalizzazione in tutta l'UE e rilevano **effettiva presenza e uso dei servizi digitali da parte dei cittadini e imprese**
- **Executive summary:** azioni attuative fortemente integrate ai diversi livelli della PA (enti locali), per favorire **ampia diffusione** della trasformazione digitale e **immediati vantaggi per cittadini e imprese**.
- **Principi Guida: user-centric, data driven e agile:** le amministrazioni sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, **partendo dall'esperienza dell'utente** e basandosi sulla **continua misurazione di prestazioni e utilizzo**.

Interoperabilità

Servizi

Dati

Piattaforme

Infrastrutture

Sicurezza informatica

Alcuni riferimenti normativi:

- **Linee guida dei servizi web della PA (dal 2020)**: si deve consentire agli utenti di comunicare facilmente all'amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate rispetto alla qualità dell'informazione e dei servizi digitali
- **Linee guida dei servizi web della PA (dal 2020)**: si devono condurre attività di analisi e validazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita
- **Miglioramento continuo e continua misurazione delle performance** (D.Lgs. 150/2009): articolo 3 comma 2: "Ogni amministrazione pubblica è tenuta a misurare e a valutare la **performance** con riferimento all'amministrazione nel suo complesso, alle unità organizzative o aree di responsabilità".

Riflessione: quali sono le novità che le nuove misure del PNRR hanno introdotto, rispetto a questi obiettivi ed obblighi per la PA?

eGovernment User Journey

How eGovernment provides digital benefits across the full service experience

Find the right service

Users are very happy to find their service on a few familiar websites **10**



Save time and effort

Users are looking to save more time and effort, as more information can be prefilled **6**

Get informed about the service online

Users are happy that information is digital **9**



Log in to eGovernment

Users are glad that they can use their single electronic identifier across administrations **7**

Digitally fulfill the service

Users are glad to find most services online **7**

Users are also glad that most services are mobile friendly **7**



Know the service processes

Users are looking for more information on how services work **6**

Call for support

Users are happy that FAQs are available **9**

Users are looking for more advanced support e.g. demo's and chats **6**

Govern personal data

Users are glad that they can access their personal data **7**

Users are wishing they could get insight into how and why their data is used **3**



Improve eGovernment

Users are happy that administrations ask them for feedback **9**

Users are hoping websites would be more secure **4**



Score 9 definition

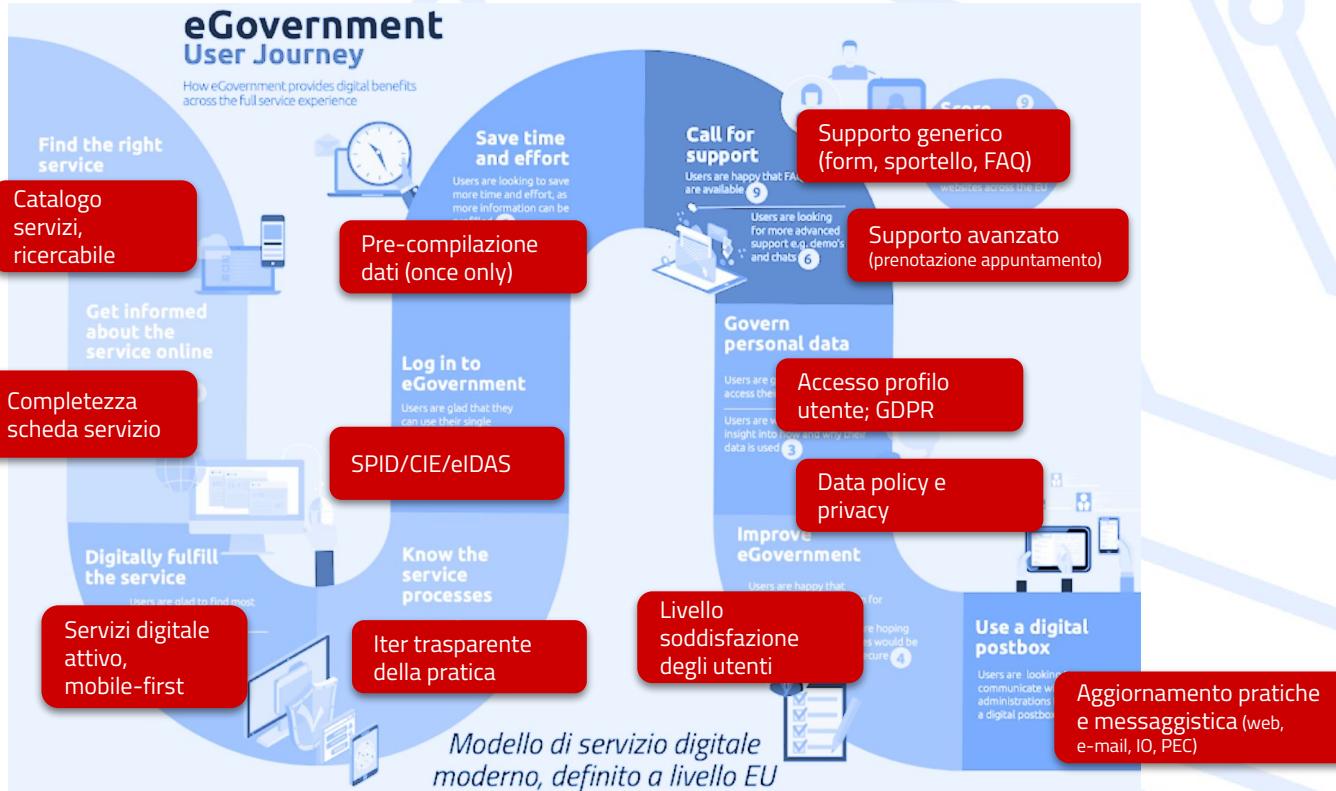
Functionality available in **9** out of 10 relevant websites across the EU

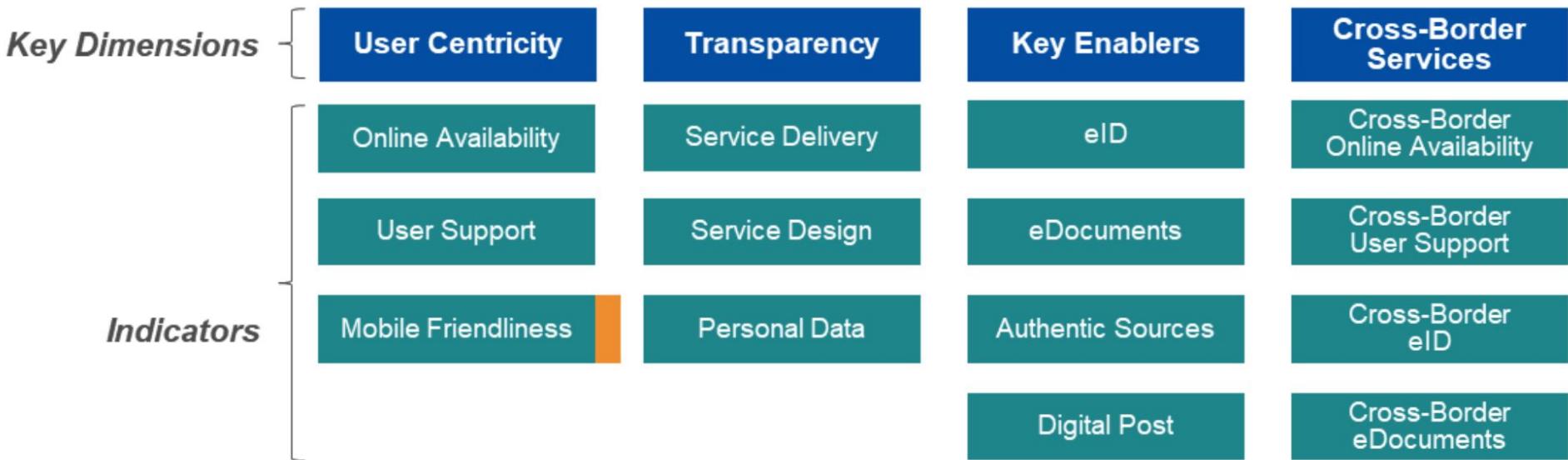
Ecco come deve essere progettato un servizio digitale moderno, secondo l'eGovernment benchmark.

L'avviso 1.4.1 del PNRR richiede che i servizi digitali abbiano queste caratteristiche.

Come vanno progettati i servizi digitali

Le soluzioni che offriamo per garantire la conformità al modello EU e ai requisiti del PNRR





L'eGovernment benchmark - Method paper 2020-2023 misura il livello di maturità dei servizi digitali

eGovernment benchmark: da dove partiamo

Misura 1.4.1

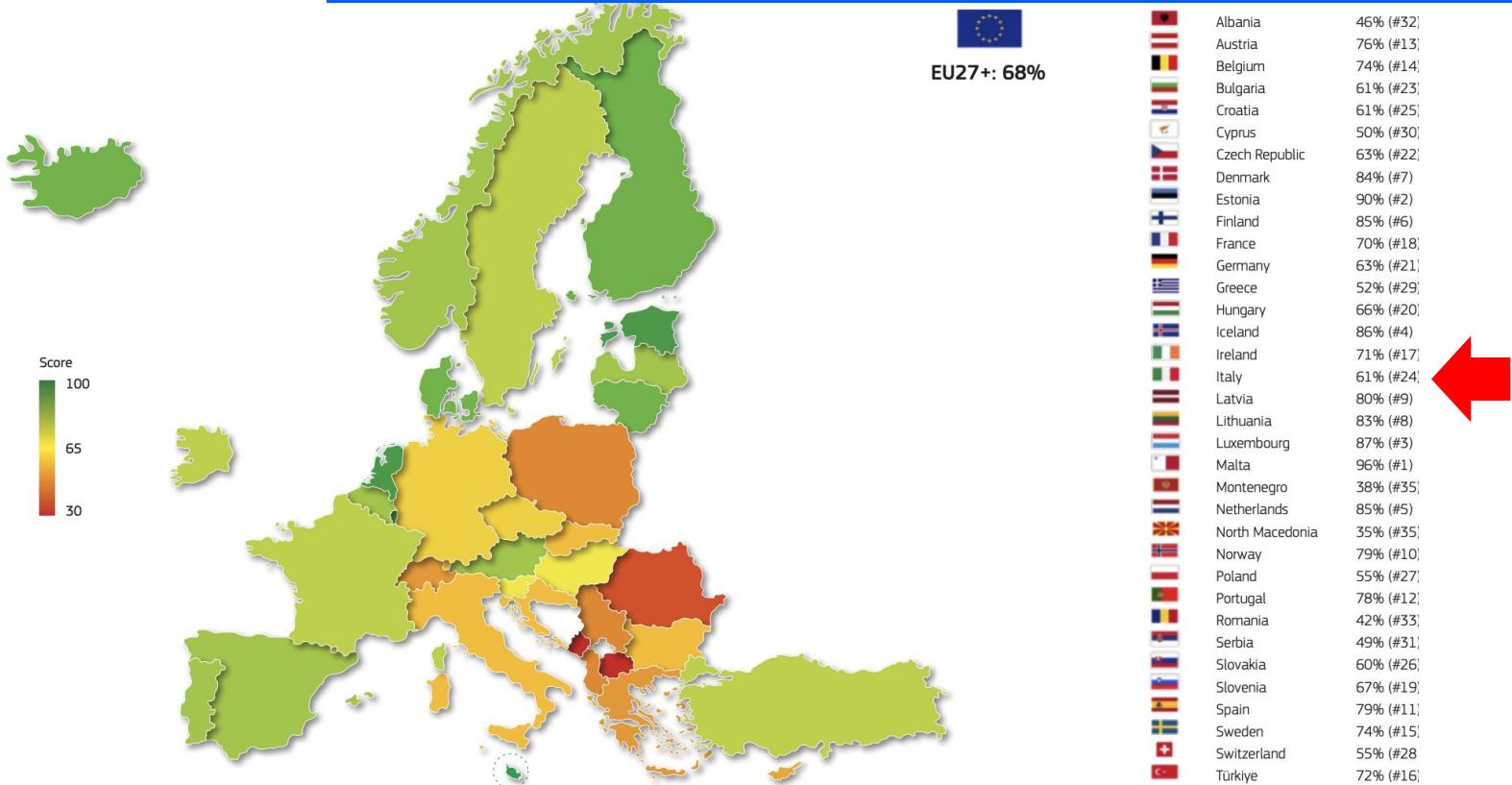


Figure 3 : Country overall eGovernment maturity (EU27+ biennial average)*

Soluzione disponibile in Riuso e Open Source

In base a quanto previsto da:

- art. 68 del CAD (DL n. 82/2005)
- Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni ([link](#))

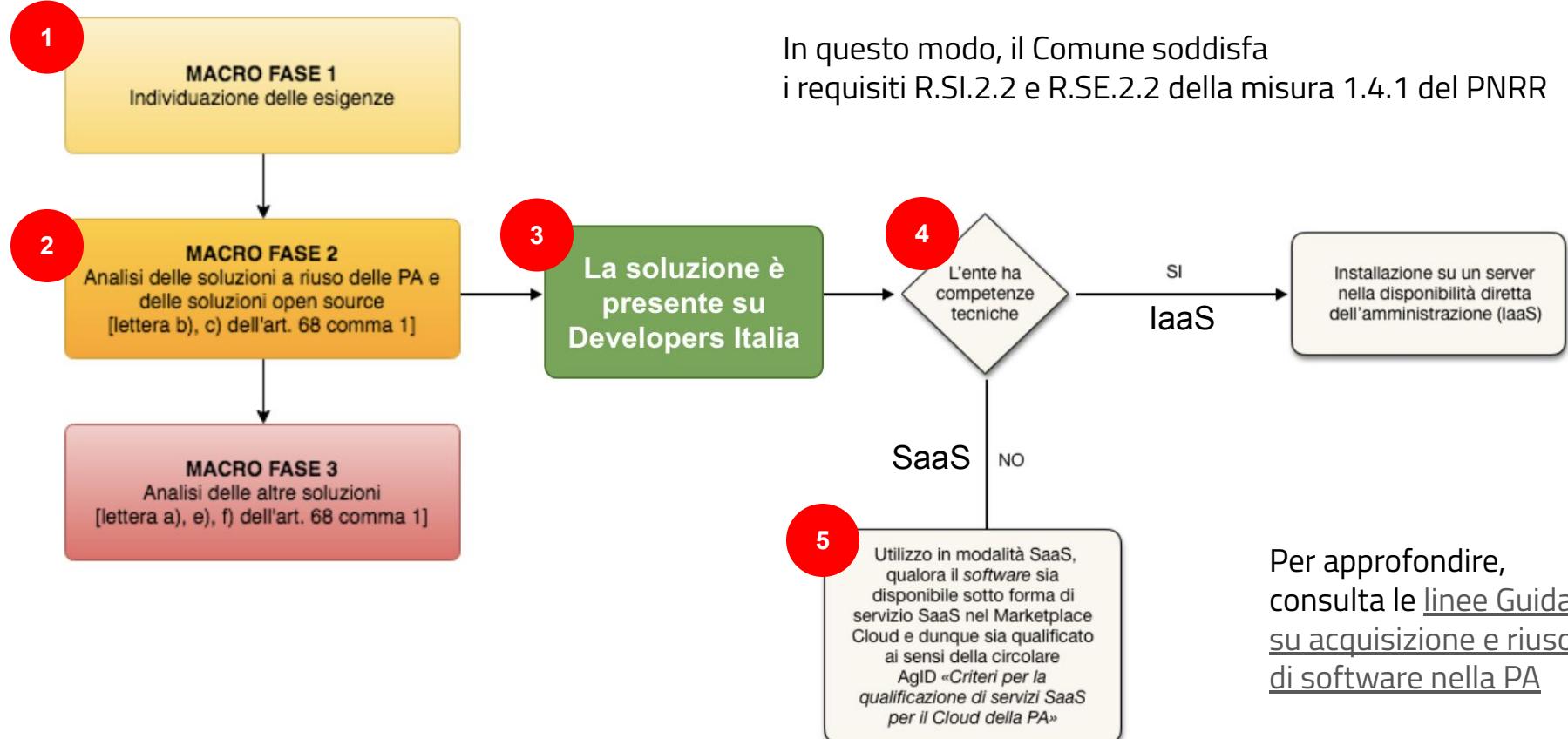
la PA **deve effettuare un'analisi comparativa** dei programmi informatici che meglio rispondono alle proprie esigenze. In particolare può scegliere una soluzione proprietaria **motivando l'impossibilità di accedere [...] a software liberi o a codici sorgente aperto** (art. 68 1-ter); può quindi scaricare ed utilizzare liberamente il software.

OpenCity Italia è presente su Developers Italia ([link](#)) ed è **l'unica soluzione open source** dedicata alla gestione delle istanze on-line



The screenshot shows the Developers Italia website interface. At the top, there's a navigation bar with 'Dipartimento per la Trasformazione Digitale + AgID', 'Piano Triennale', and 'Developers'. The main header features the 'it' logo and the text 'Developers Italia' with the tagline 'Sviluppiamo i servizi pubblici, insieme'. Below this, there's a menu with tabs for 'Piattaforme', 'Software' (which is currently selected), and 'API'. A large banner below the menu is titled 'OpenCity Italia - La Stanza del Cittadino' with a small '1.18.3' version number. The banner text reads 'L'area personale del cittadino' and 'Area personale, moduli on line e prenotazione appuntamenti.'

Riuso e Open Source: come fare la valutazione comparativa



Riuso e Open Source: approfondimenti sui servizi digitali

Riuso e open source funzionano realmente, nel contesto dei **siti comunali e servizi digitali**? Esistono ormai numerosi esempi che lo dimostrano.

Semplificare e rendere più efficienti i servizi offerti da un Comune è una sfida complessa che richiede risorse e linee di indirizzo di carattere nazionale e in secondo luogo ha bisogno di competenze tecnologiche e capacità di creare sinergie.

Per approfondimenti, si veda l'articolo su agendadigitale.eu:

Riuso e open source: l'approccio giusto per rendere i servizi comunali più efficienti



Come acquisire Opencity Italia in modalità cloud SaaS

La soluzione è disponibile in cloud in modalità SaaS (chiavi in mano).

Adeguamento continuo e trasparenza sui costi: oltre alla manutenzione correttiva, al supporto all'utente e all'hosting su infrastruttura AWS, viene garantita la **manutenzione adeguativa**: gli adeguamenti alle normative di seguito indicate sono inclusi nel canone annuale.

Nessun lock-in:

- **sui dati:** tutti i dati sono disponibili via API
- **sull'infrastruttura:** la piattaforma usa Docker/Kubernetes e può essere installata presso altri cloud o datacenter
- **sul software:** il codice del core è pubblicato su Developers Italia ed è liberamente scaricabile e modificabile

OpenCity Italia è soluzione qualificata presente sul Marketplace AgID ([link](#))



OpenCity: sito web istituzionale, conforme alle linee guida Design Italia

Tipologia: **SaaS**

ID Scheda: **SA-525**

Stato corrente: **QUALIFICATA**

Azienda fornitrice: **Opencontent SCARL**

OBIETTIVO:

avvicinare l'ente al contesto digitale nazionale ed europeo,
attraverso un processo **sostenibile** di lungo termine



IN EUROPA

Usare gli standard EU per:

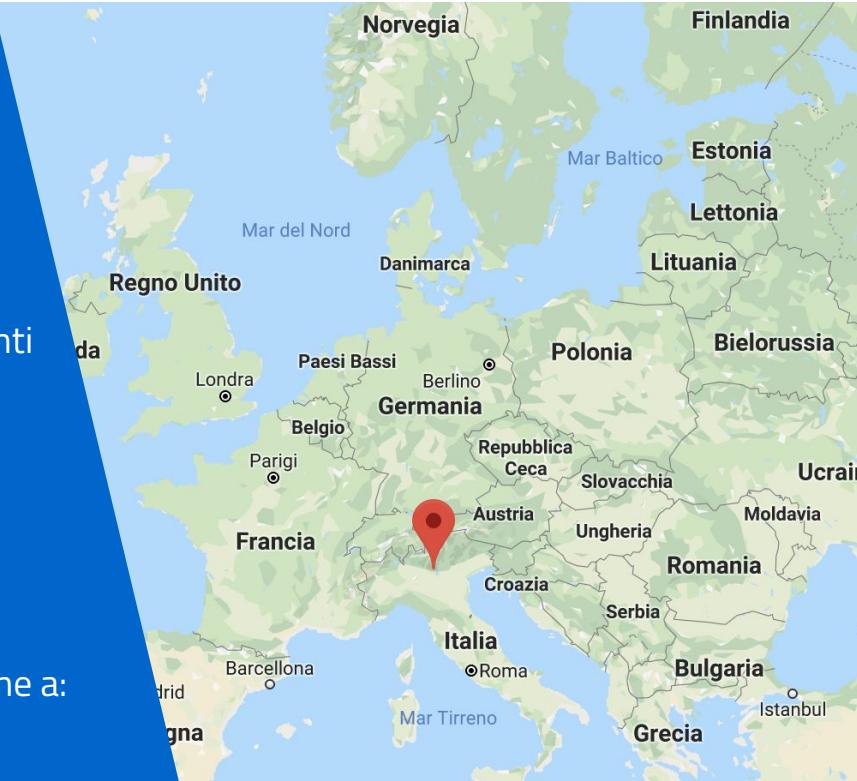
- risparmiare tempo e risorse
- favorire l'interoperabilità tra i sistemi degli enti pubblici
- garantire l'omogeneità di informazioni e processi in qualsiasi lingua



IN ITALIA

Promuovere una cultura digitale moderna conforme a:

- Piano Triennale per l'informatica della PA
- Codice dell'Amministrazione Digitale
- tutti gli obblighi relativi al sito web (linee guida design, accessibilità, amministrazione trasparente, ...)



Costante allineamento alla normativa vigente (1/2)

Viene garantita la conformità alle seguenti **normative europee**:

1. **Egovernment benchmark** (servizi digitali)
2. **Interoperable Europe**: Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens
3. Programma europeo CEF (building blocks, core vocs): **componenti standard riusabili**
4. European Interoperability Framework (EIF, interoperabilità)
5. **Punto unico di accesso ai servizi**: Regolamento 2018/1724 del Parlamento Europeo del 2/10/2018
6. Direttiva 2019/1024 del Parlamento EU e del Consiglio del 20/6/2019 relativa ad **apertura e riutilizzo di dati** della PA
7. Regolamento (UE) 2014/910 del 23/7/2014 (**eIDAS, Wallet**)
8. European Blockchain Partnership - Infrastructure (**EBSI**)
9. European Commission **Cloud** Strategy (16/5/2019)
10. Regolamento 2016/679 del 2016 (trattamento dati personali - **GDPR**)
11. Strategia europea sui dati, del 19/2/2020 (es. **data space**)

NB: Il costante adeguamento normativo è incluso nel canone di manutenzione

Costante allineamento alla normativa vigente (2/2)

Viene garantita la conformità alle seguenti **normative nazionali**:

1. Piano Triennale per l'informatica: OpenCity Italia offre un supporto al RTD per raggiungere **40 obiettivi su 72 del Piano Triennale**
2. Regole tecniche e linee guida obbligatorie, art. 71 CAD:
 - a. Linea di indirizzo sull'**interoperabilità** tecnica delle PA (REST API/Open API v3 su tutti i dati)
 - b. Linee guida di **design per i servizi web** della PA
 - c. Linee guida su **acquisizione e riuso** di software per le PA
 - d. Linee guida nazionali per la valorizzazione del **patrimonio informativo pubblico** (Open Data, dati dinamici)
 - e. Linee Guida sull'**accessibilità** degli strumenti informatici
 - f. Qualificazione di servizi SaaS per il **Cloud della PA**
 - g. Guida al **linguaggio** della PA

NB: Il costante adeguamento normativo è incluso nel canone di manutenzione



Satisfy:
Citizen satisfaction

Customer satisfaction (Satisfy)

Misura 1.4.1

Satisfy permette di inserire in ogni pagina web, un piccolo widget per chiedere ai propri cittadini di valutare un servizio o un contenuto. Funziona anche su un sito molto datato, richiede un intervento tecnico ma poco invasivo.

E' una soluzione integrata in Opencity Italia per soddisfare il requisito C.SI.2.5 della misura 1.4.1 del PNRR

Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?

★★★★★

Dove hai incontrato maggiori difficoltà? 1/2

A volte le indicazioni non erano chiare

A volte le indicazioni non erano complete

A volte non capivo se stavo procedendo correttamente

Ho avuto problemi tecnici

[Avanti](#)

Grazie, il tuo parere ci aiuterà a migliorare il servizio!

★★★★★

Perché un sistema di customer satisfaction?

E' un **obbligo** che tutte le applicazioni web e i servizi digitali in genere della PA devono soddisfare. Ogni applicazione web, ogni sito, ogni servizio, dovrebbe rilevare il livello di soddisfazione dei propri utenti.

Deve fare almeno 2 cose:

1. rilevare il livello di soddisfazione mediante un sistema a stellette;
2. dare alcuni report agli amministratori per poter analizzare il livello di soddisfazione e porre quindi in essere attività di miglioramento.

E' un'**opportunità** che ogni ente può cogliere per **ampliare il dialogo con il cittadino**, dare un'opportunità di partecipazione immediata e subito misurabile.

Misurare il livello di soddisfazione in modo sistematico anche su un applicativo obsoleto, senza intervenire sul sistema, può essere inoltre **un modo per progettare** la sua evoluzione basandosi su indicazioni dirette dai suoi utenti e poter misurare in seguito il miglioramento ottenuto.

Normative sulla customer satisfaction



e-government benchmark:

<https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/d30dcae1-436f-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Piano Triennale
per l'Informatica
nella Pubblica
Amministrazione

Piano triennale per l'informatica della PA: si raccomanda l'uso di
"indicatori utili al **miglioramento continuo dell'esperienza utente**"

[https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2020-2022/capitolo_1_servizi.html
?highlight=monitoraggio](https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/it/2020-2022/capitolo_1_servizi.html?highlight=monitoraggio)



Linee guida di design dei servizi web della PA:

- SI DEVE consentire agli utenti di comunicare facilmente all'amministrazione **il livello di soddisfazione** ed eventuali difficoltà riscontrate, rispetto alla qualità dell'informazione e dei servizi on line;
- SI DEVONO condurre attività di analisi e validazione dei feedback degli utenti relativi alla **qualità percepita**;

[Linee guida di design per i servizi web della PA | 5. Requisiti](#)

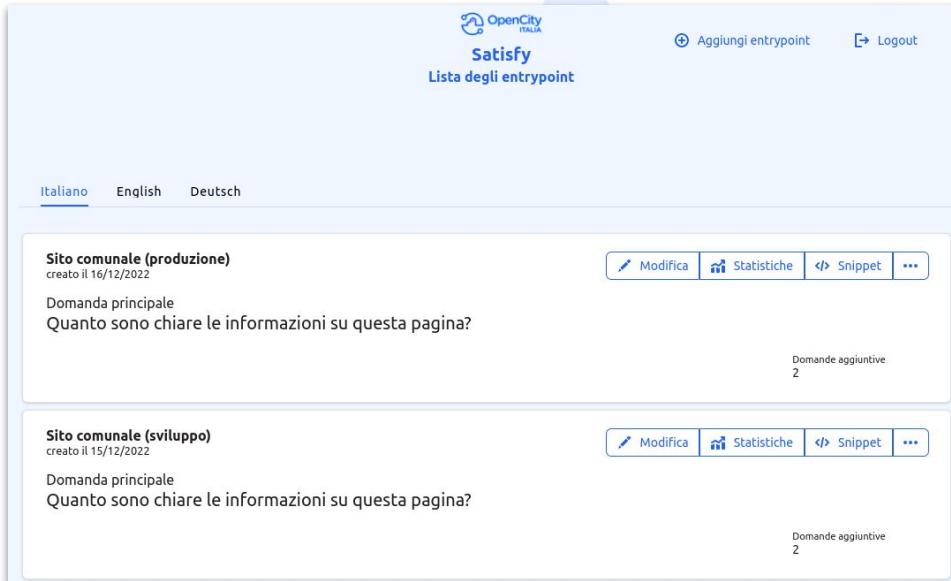


Allegato 2, misura 1.4.1 PNRR

	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello
C.SI.2.5		

Satisfy: come funziona (1)

Misura 1.4.1



The screenshot shows the 'Lista degli entrypoint' (List of entrypoints) page of the Satisfy application. At the top, there are buttons for 'Aggiungi entrypoint' (Add entrypoint) and 'Logout'. Below this, there are language links: Italiano (underlined), English, and Deutsch. The main content area displays two survey entries:

Sito comunale (produzione)
creato il 16/12/2022

Domanda principale
Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?

Modifica | Statistiche | Snippet | ...

Domande aggiuntive 2

Sito comunale (sviluppo)
creato il 15/12/2022

Domanda principale
Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?

Modifica | Statistiche | Snippet | ...

Domande aggiuntive 2

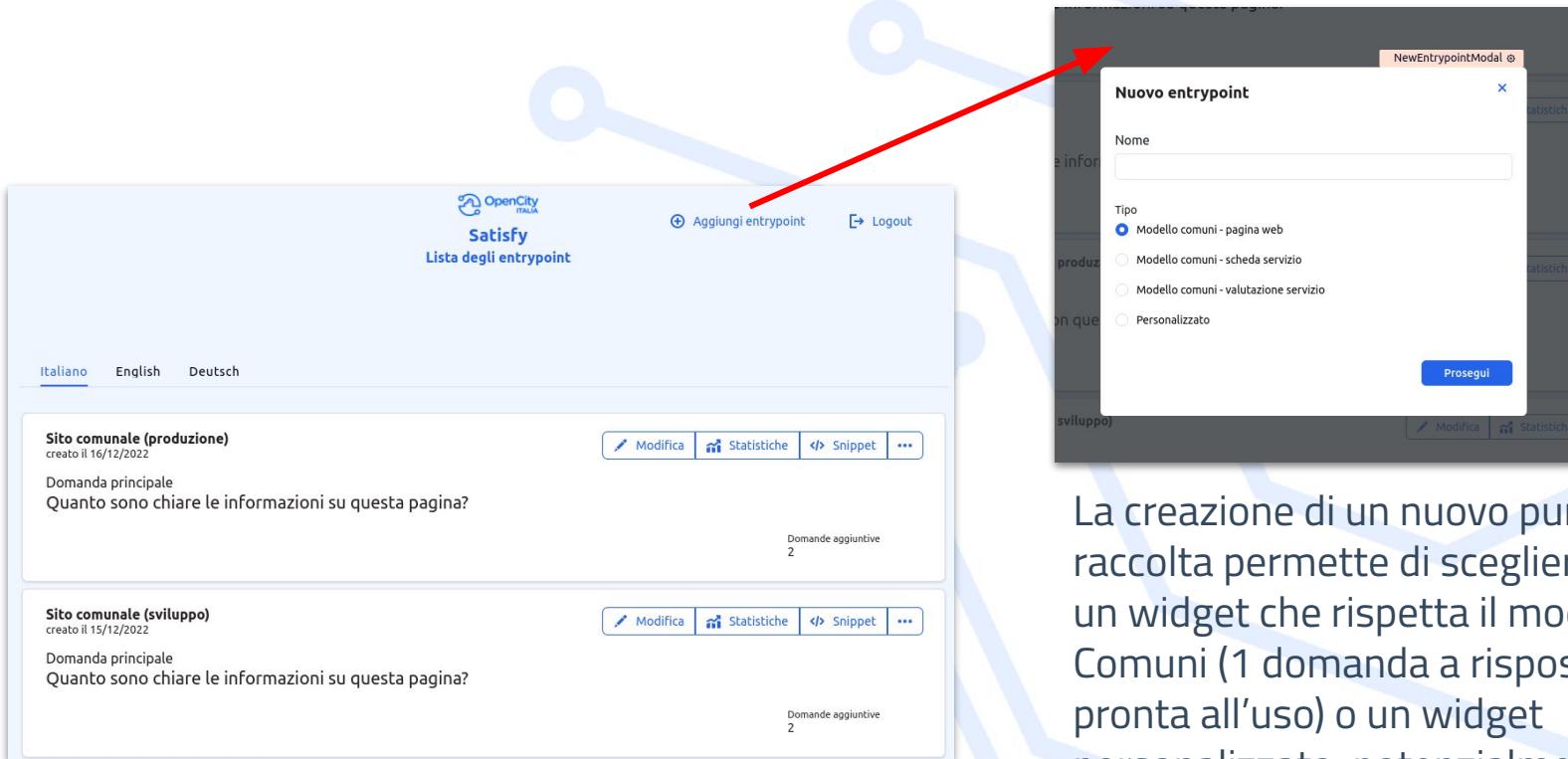
<https://link.opencontent.it/satisfy>

Una semplice console permette di configurare vari punti di raccolta.

Ogni punto di raccolta permette di ricevere valutazioni dai cittadini e aggregarli in grafici

Satisfy: come funziona (2)

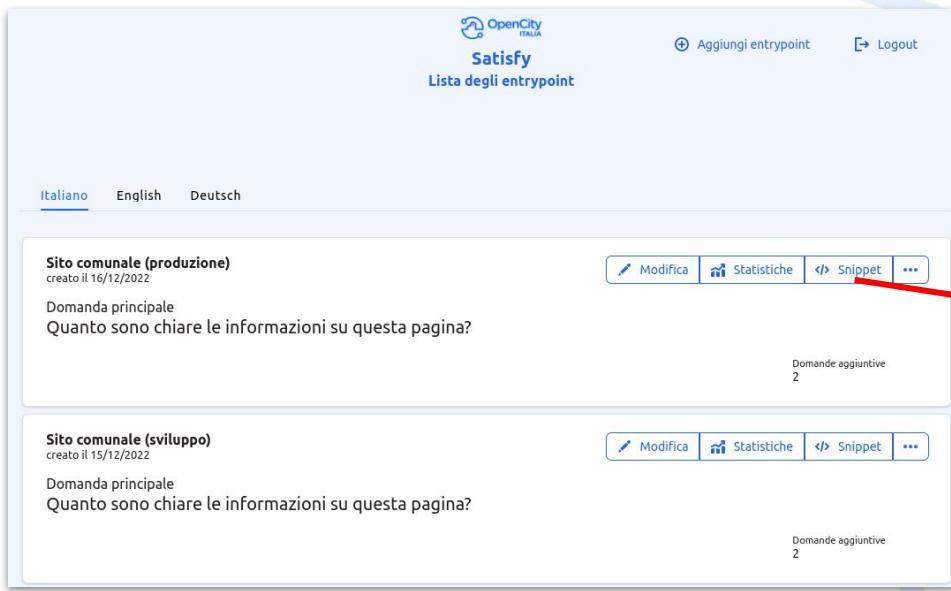
Misura 1.4.1



The screenshot shows the Satisfy application interface. At the top, there is a navigation bar with the OpenCity Italia logo, the word "Satisfy", and links for "Aggiungi entrypoint" (Add entrypoint) and "Logout". Below the navigation, there are language links: Italiano, English, and Deutsch. The main content area displays two sections: "Sito comunale (produzione)" (Production website) and "Sito comunale (sviluppo)" (Development website). Each section contains a "Domanda principale" (Main question) asking "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" (How clear are the informations on this page?). Below each question, there are buttons for "Modifica" (Edit), "Statistiche" (Statistics), "Snippet", and three dots. To the right of the main content, a red arrow points from the "Aggiungi entrypoint" button to a modal window titled "Nuovo entrypoint" (New entrypoint). The modal has fields for "Nome" (Name) and "Tipo" (Type). Under "Tipo", there are four options: "Modello comuni - pagina web" (selected), "Modello comuni - scheda servizio", "Modello comuni - valutazione servizio", and "Personalizzato". A "Proseguì" (Continue) button is at the bottom right of the modal.

La creazione di un nuovo punto di raccolta permette di scegliere se creare un widget che rispetta il modello dei Comuni (1 domanda a risposta chiusa pronta all'uso) o un widget personalizzato, potenzialmente anche con più domande a risposta chiusa.

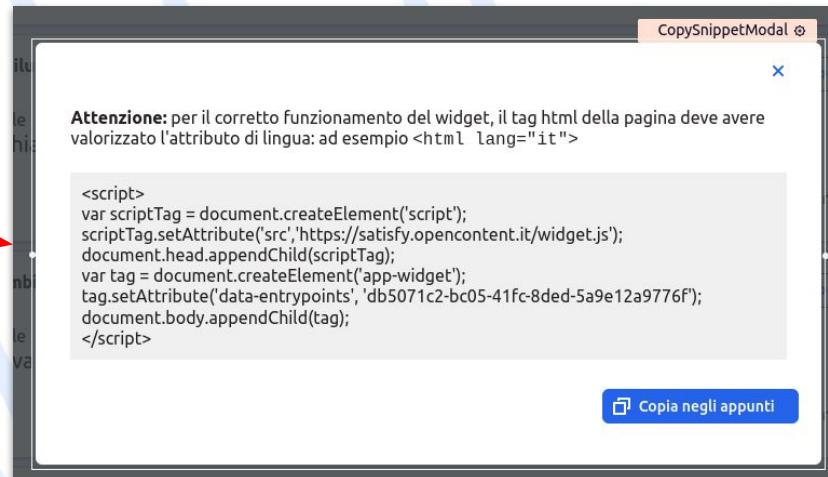
Satisfy: come funziona (3)



The screenshot shows the Satisfy dashboard interface. At the top, there's a header with the OpenCity Italia logo, a 'Lista degli entrypoint' button, and a 'Logout' link. Below the header, there are language links: Italiano (underlined), English, and Deutsch. The main content area displays two entries:

- Sito comunale (produzione)** - created on 16/12/2022. It includes a 'Modifica' button, a 'Statistiche' button, a 'Snippet' button (highlighted with a red arrow), and a '...' button. Below the button bar, it says 'Domanda principale: Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?' and 'Domande aggiuntive 2'.
- Sito comunale (sviluppo)** - created on 15/12/2022. It includes a 'Modifica' button, a 'Statistiche' button, a 'Snippet' button, and a '...' button. Below the button bar, it says 'Domanda principale: Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?' and 'Domande aggiuntive 2'.

Per inserire il widget in una pagina web è possibile usare sistemi come Tagmanager, per il quale viene proposto un facile copia e incolla.



Satisfy: come funziona (4)

Misura 1.4.1



Sito comunale (produzione)
creato il 16/12/2022

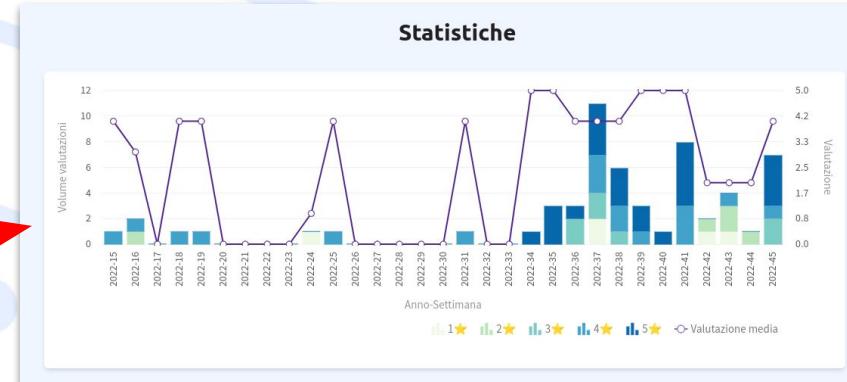
Domanda principale
Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?

Domande aggiuntive 2

Sito comunale (sviluppo)
creato il 15/12/2022

Domanda principale
Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?

Domande aggiuntive 2



Per il momento è possibile vedere le valutazioni ricevute dai cittadini in ogni settimana e tenere d'occhio la valutazione media ricevuta.
In futuro sarà possibile vedere anche dati giornalieri/mensili e i commenti scritti come testo libero.

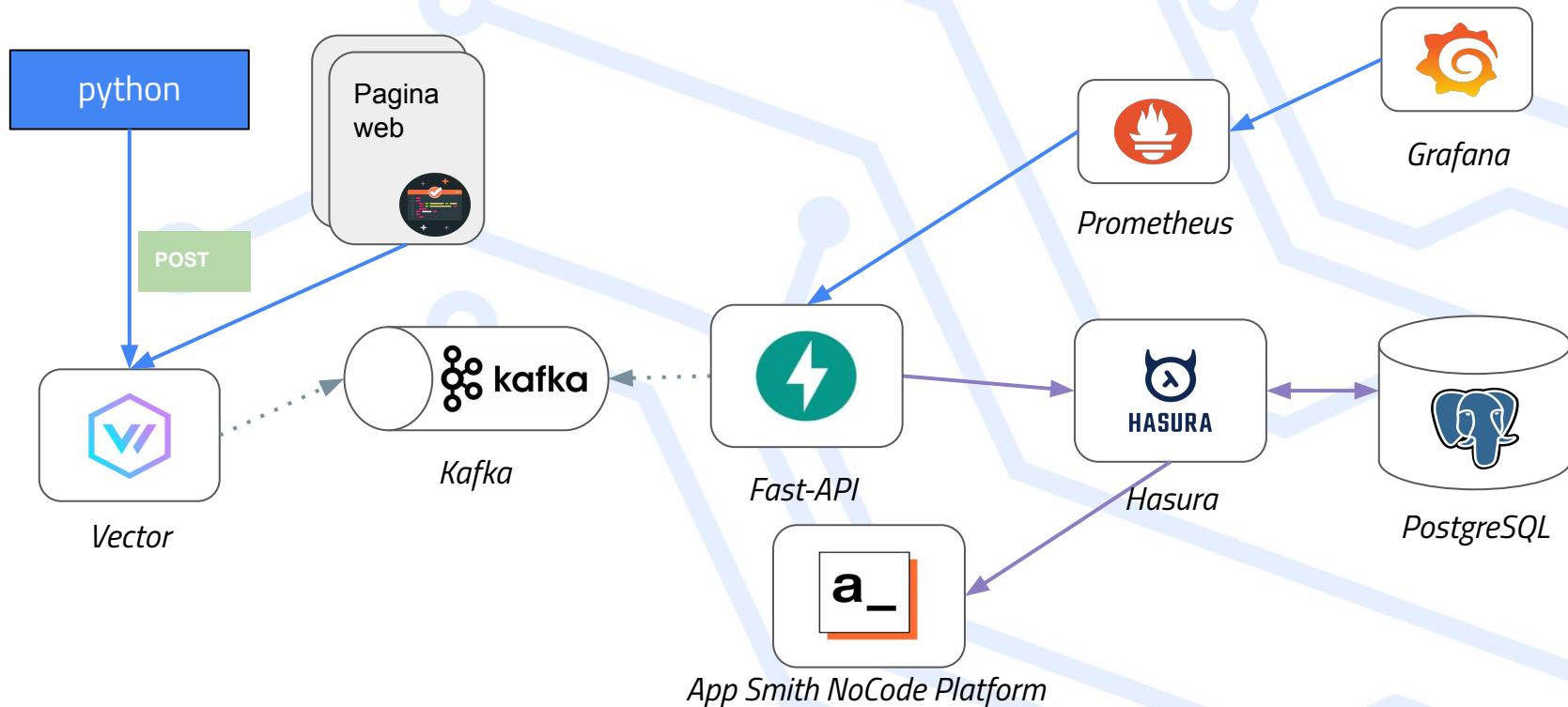
Satisfy: come è fatto (1)

Event Sourcing e architettura a Microservizi



Satisfy: come è fatto (2)

Componenti Open Source...





Satisfy: (quasi) pronto per Developers italia!

Misura 1.4.1

 **satisfy** 
Group ID: 14389650  [Leave group](#)
Created by Ameri Hora

[Subgroups and projects](#) [Shared projects](#) [Archived projects](#)

 [New subgroup](#) [New project](#)

Search  Updated 

  Stars-rating aggregator	 0	15 hours ago
  Stars-rating generator	 0	17 hours ago
  Satisfy Widget	 0	18 hours ago
  Admin UI	 0	3 days ago
  Tenant UI	 0	3 days ago
  Hasura	 0	9 months ago
  Ratings API ingress	 0	2 months ago
  Charts builder	 0	10 months ago
  Stars-rating generator-slower	 0	1 year ago

Stiamo preparando la documentazione e i repository necessari per il rilascio su Developers Italia

Aiutaci a migliorare Satisfy!

Vi va di provarlo?

Per ricevere un account gratuito e testare Satisfy potete iscrivervi compilando il modulo alla pagina:

<https://opencityitalia.it/collabora-con-noi/>

Scrivete nel messaggio "Sperimentazione Satisfy"

Restiamo in contatto

- Visita www.opencityitalia.it
- Iscriviti alla [newsletter](#)
- [Lavora con noi](#)
- [Scrivici](#)

Seguici
[Medium](#)
[Twitter](#)
[Linkedin](#)
[GitLab](#)



Icon by Anwar Hossain from [Noun Project](#)
CC License Attribute

Created by Anwar Hossain

Flussi dati e integrazioni con protocollo



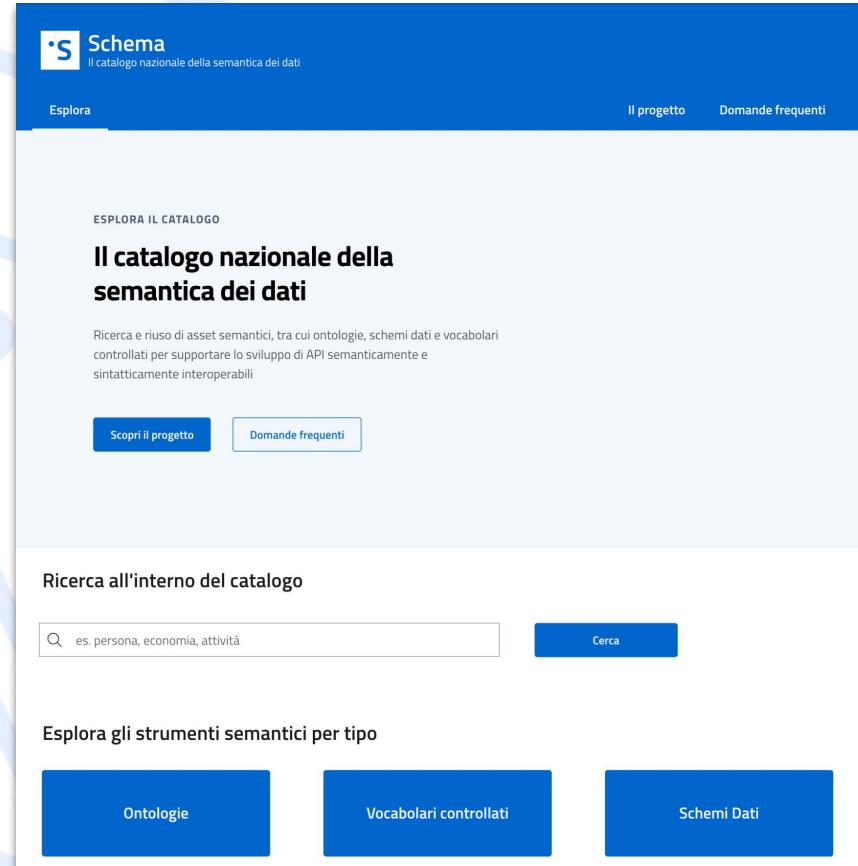
Integrazioni già disponibili

- **Protocolli informatici:**
 - Halley (2 versioni)
 - Sicraweb (Maggioli)
 - J-ente (Infor-Municipia)
 - Sipal (Maggioli)
 - Datagraph
 - Civilia (Dedagroup)
 - Insiel
 - PiTre (REST API e SOAP)
 - ...
- **Aggregatori SPID/CIE:**
 - ADC (Trentino)
 - MyID (Veneto)
 - MyCivis (Alto-Adige)
 - CAS (Brescia, Lecco, ...)
 - GEL (Lombardia)
 - ARPA (Toscana)
 - ...
- **Intermediari PagoPA:**
 - E-FIL (Plug&Pay)
 - MyPAY Trentino
 - MyPAY Lombardia
 - IRIS (Toscana)
 - Piemonte Pay
 - PMPAY
 -
- **Altre integrazioni:**
 - Anagrafe
 - INPS (ISEE)
 - ...

Architettura del sito web

Il sito web costruito secondo gli standard dell'informazione definiti a livello europeo e nazionale (schema.gov.it)

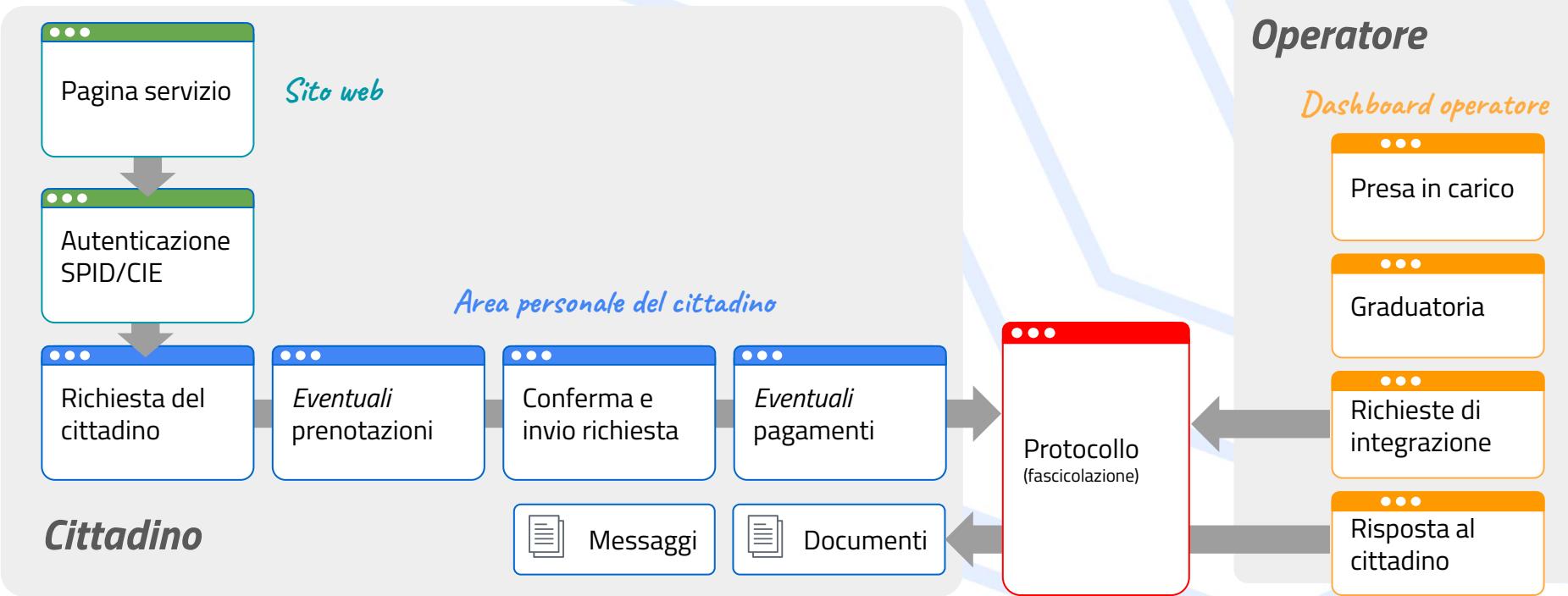
In questo modo è possibile facilitare l'interoperabilità, anche semantica, tra sito web ed altri applicativi già adottati dal Comune.



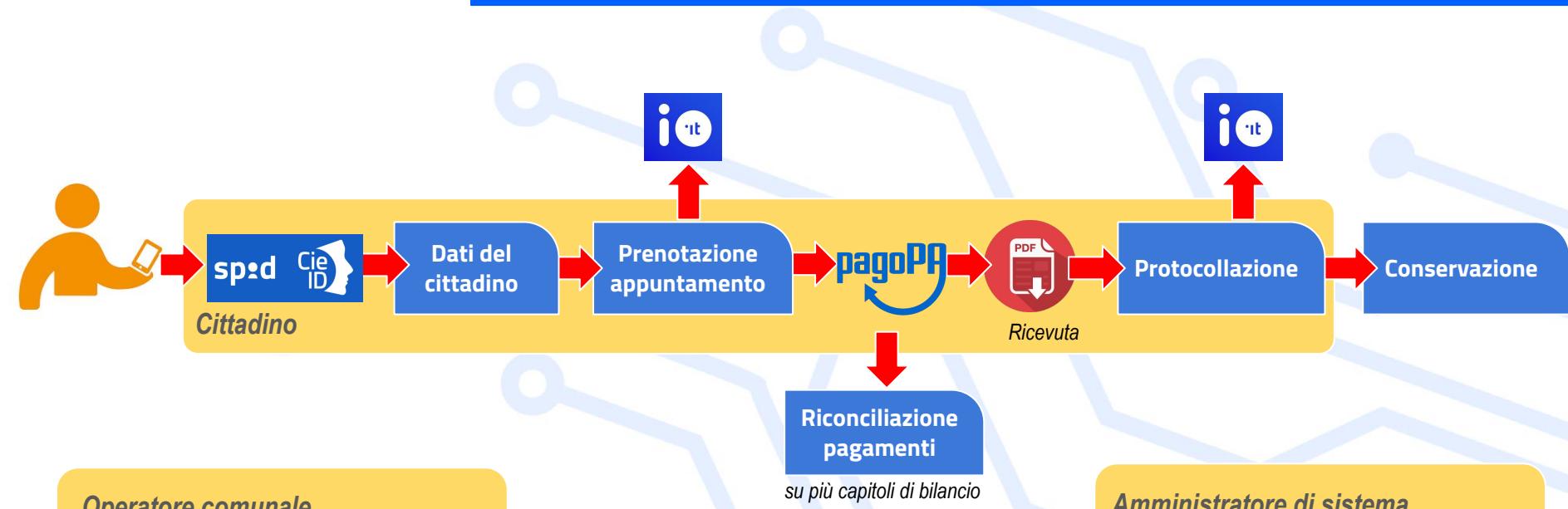
The screenshot shows the homepage of the Schema.it website. At the top, there's a blue header bar with the 'Schema' logo and the text 'Il catalogo nazionale della semantica dei dati'. Below the header, there are navigation links for 'Esplora', 'Il progetto', and 'Domande frequenti'. The main content area has a light gray background. It features a section titled 'ESPLORA IL CATALOGO' with the heading 'Il catalogo nazionale della semantica dei dati'. Below this, there's a brief description: 'Ricerca e reuso di asset semantici, tra cui ontologie, schemi dati e vocabolari controllati per supportare lo sviluppo di API semanticamente e sintatticamente interoperabili'. There are two buttons at the bottom of this section: 'Scopri il progetto' and 'Domande frequenti'. Further down, there's a search bar with the placeholder 'es. persona, economia, attività' and a 'Cerca' button. Another section below is titled 'Esplora gli strumenti semantici per tipo' with three blue buttons: 'Ontologie', 'Vocabolari controllati', and 'Schemi Dati'.

Servizi semplici ed integrati, anche per gli operatori

Con un'unica piattaforma integrata, composta da **sito web**, **area personale** del cittadino e **dashboard** per l'operatore, è possibile gestire l'intero flusso previsto dal servizio.



Esempio: richiesta di Carta d'Identità Elettronica



Operatore comunale

- attende il cittadino allo sportello
- propone un cambio di data/orario
- inserisce un appuntamento nel calendario

Riconciliazione pagamenti

su più capitoli di bilancio

Amministratore di sistema

- configura il calendario
- configura e cambia il form on-line
- modifica i requisiti
- configura PagoPA, SPID e IO
- configura il protocollo

Esempio: iscrizione all'asilo nido

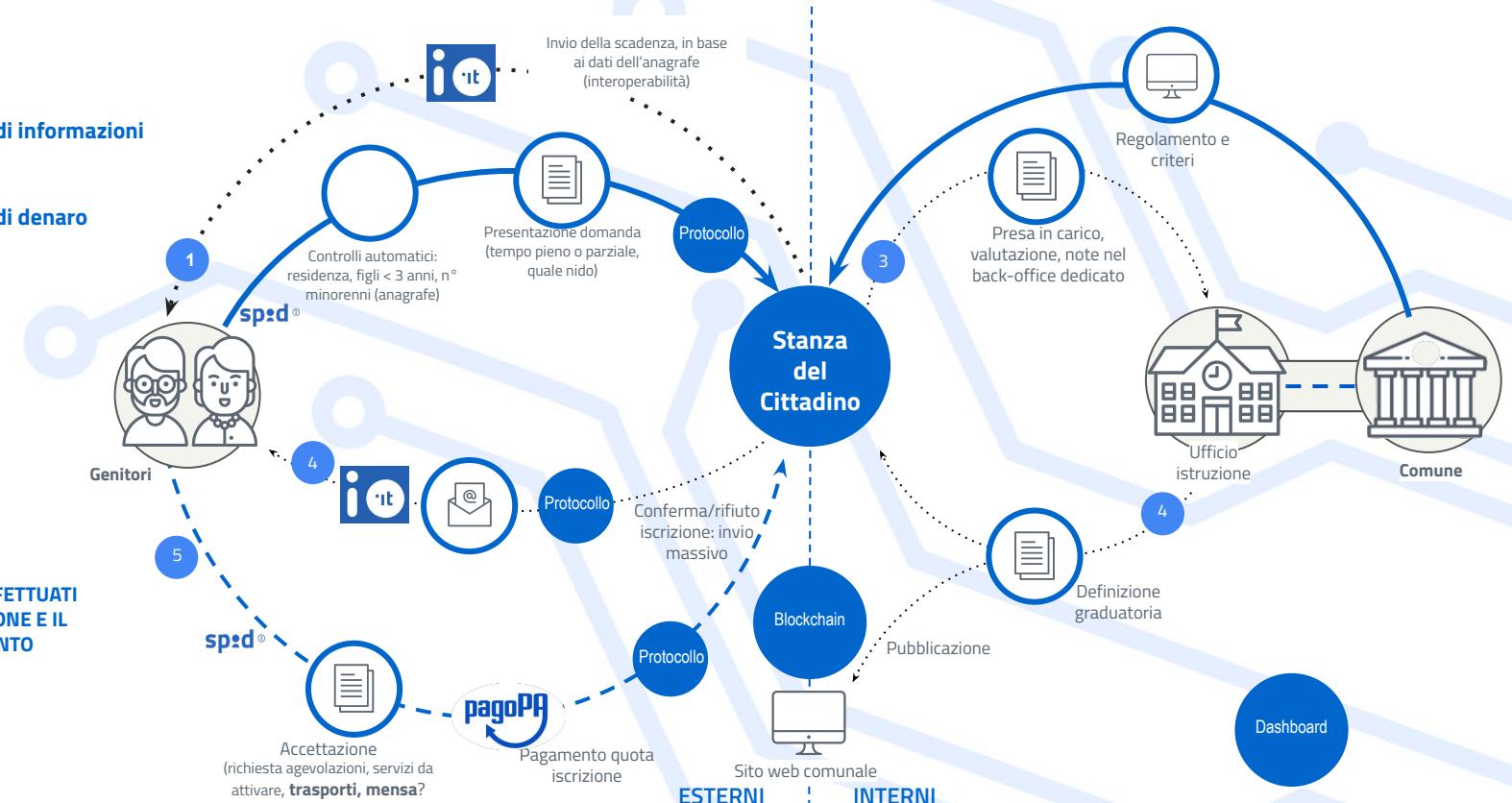


SCAMBIO: di informazioni



SCAMBIO: di denaro

VENGONO EFFETTUATI
L'ACCETTAZIONE E IL
PAGAMENTO



SPID livello 2, protocollazione automatica e FEA

Cittadino

Autenticazione con SPID livello 2

Inserimento dati nel form web

Controllo dati ed invio della richiesta

Utilizzo della **FEA** (Firma Elettronica Avanzata) in tutte le istanze del cittadino (artt. 20 e 64/65 del CAD)

Il Cittadino deve inviare una pratica

Automazioni

Recupero dati del cittadino da SPID ed eventualmente anagrafe comunale (once only); controllo automatico dei requisiti di partecipazione (es. cittadino residente, membri del nucleo familiare)

Controlli automatici sulla validità dei dati immessi dal cittadino e controllo di alcuni requisiti (es. ISEE, attraverso l'integrazione con INPS)

Generazione automatica di un file PDF, contenente i dati immessi dal cittadino e i metadati dell'autenticazione con SPID livello 2 (segnatura)

(opzionale, dipende dalla soluzione di protocollo) Generazione automatica di un file XML, con i metadati previsti dalla protocollazione e dalla conservazione sostitutiva

Invio automatico dei file (PDF e XML) al protocollo informatico, via Web Services/API, creazione automatica del fascicolo e generazione di un protocollo; pubblicazione dei riferimenti di fascicolo e protocollo nella Stanza del Cittadino

Invio della pratica completato

Nota: il protocollo informatico è a sua volta integrato con il sistema di conservazione, quindi i dati saranno anche conservati a norma

L'integrazione obbligatoria tra servizi digitali e protocollo

E' un dovere del Comune garantire che i propri servizi digitali siano integrati con il proprio protocollo informatico, in base a quanto previsto dall'[art. 7 del CAD](#), comma 1: *Chiunque ha diritto di fruire dei servizi erogati [dal Comune], in forma digitale e in modo integrato, tramite gli strumenti telematici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni [...], anche attraverso dispositivi mobili.*

E' anche compito dei fornitori garantire che questo requisito possa essere soddisfatto.

In particolare:

- OpenCity Italia DEVE integrarsi con il protocollo informatico dell'Ente
- il protocollo informatico dell'Ente DEVE essere interoperabile, in base a quanto previsto dall'[art. 41 comma 1 del CAD](#): *le PA gestiscono i procedimenti amministrativi utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. Per ciascun procedimento amministrativo di loro competenza, esse forniscono gli opportuni servizi di interoperabilità o integrazione, ai sensi di quanto previsto:
 - dall'[art. 12 del CAD](#), comma 2: *le PA utilizzano, nei rapporti interni, in quelli con altre amministrazioni e con i privati, le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, garantendo l'interoperabilità dei sistemi e l'integrazione dei processi di servizio fra le diverse amministrazioni nel rispetto delle Linee guida.*
 - dall'[art. 64-bis del CAD](#), comma 1-bis: *i fornitori di identità digitali e i prestatori dei servizi fiduciari qualificati [...] progettano e sviluppano i propri sistemi e servizi in modo da garantire l'integrazione e l'interoperabilità tra i diversi sistemi [...], espongono per ogni servizio le relative interfacce applicative e, al fine di consentire la verifica del rispetto degli standard e livelli di qualità di cui all'articolo 7, comma 1, adottano gli strumenti di analisi individuati dall'AgiD con le Linee guida.**

I fornitori non possono sottrarsi a questo principio, anche al fine di tutelare il Comune ed i propri dirigenti rispetto alle sanzioni previste dall'art. [18-bis comma 5 del CAD](#) (*sanzione amministrativa pecuniaria nel minimo di euro 10.000 e nel massimo di euro 100.000*).

Protocollazione automatica

Protocollo informatico:
Sicr@web Maggioli

Esempio di istanza del cittadino protocollata in maniera completamente automatica, proveniente dai servizi digitali di OpenCity Italia

Protocollo Informatico - Protocollo in entrata n.0019163/2022

File Collegamento Assegnazione Riservato Utilità Interoperabilità

Entrata Uscita Interno Modifica Annulla

PROTOCOLLO IN ENTRATA N.0019163/2022 A.O.O.: AOOCVP Registrato il 30/11/2022 09:38:35

* Oggetto: COMUNICAZIONE DI ACCENSIONE FUOCO PER LO SMALTIMENTO DEL MATERIALE VEGETALE DI RISULTA, DERIVANTE DA OPERAZIONI AGRICOLE
MARCO F... LMRC59R22F5... 7F89584D-578D-4579-8A26-88C7749E4DE8

* Mezzo Invio: Stanza del cittadino

premere 'Alt-M' per inserire un nuovo mittente/destinatario, premere QUI per espandere la griglia

* Mittenti:

Tipo	Nominativo	Indirizzo	CAP	Città	Prov	E-mail	A	I
Principale	F... I MARCO - LMRC59R22F5...	LOCALITA NOCE 21	56010	VICOPISANO	PI	s...@gmail.com		

* Uffici Dest.

COMPETENZA: U.O. POLIZIA MUNICIPALE [PM]

CONOSCENZA:

* Mittente interno:

Ricevuto il: alle ore: Prot. mittente: data:

Tipo documento: GENERICO N.documento: 0000931 data: 30/11/2022

* Classificazione: 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGI»

Fascicolo: 6.13 N.70/2022 «COMUNICAZIONI ABBRUCIAMENTO»

Documento: Elettronico Vedi originale Archiviato in data:

pubblicabile

Livello di riservatezza:

0 Allegati:

Note: ISTANZA DEL PORTALE DELL'APPlicATIVO: P_SDC

0019163/2022

Comune di Vicopisano Stanza del Ci... Stanza del Ci...

Protocollo automatica

Protocollo informatico:
Sicr@web Maggioli

Esempio di istanza del cittadino protocollata in maniera completamente automatica, proveniente dai servizi digitali di OpenCity Italia

Protocollo Informatico - Protocollo in entrata n.0019163/2022

File Collegamento Assegnazione Riservato Utilità Interoperabilità

Entrata Uscita Interno Modifica Annulla

PROTOCOLLO IN ENTRATA N.0019163/2022 A.O.O.: AOOCVP Registrato il 30/11/2022 09:38:35

* Oggetto: COMUNICAZIONE DI ACCENSIONE FUOCO PER LO SMALTIMENTO DEL MATERIALE VEGETALE DI RISULTA, DERIVANTE DA OPERAZIONI AGRICOLE MARCO F... LMR.C59R22F... 7F89584D-578D-4579-8A26-88C7749E4DE8

nome servizio + richiedente + num pratica

* Mezzo Invio: Stanza del cittadino

premere 'Alt-M' per inserire un nuovo mittente/destinatario, premere QUI per espandere la griglia

* Mittenti:

Tipo	Nominativo	Indirizzo	CAP	Città	Prov	E-mail	A	I
Principale	Fi	GLMRC59R22F55 LOCALITA NOCE 21	56010	VICOPISANO	PI	s...@gmail.com		

mittente con il suo indirizzo e recapito e-mail

* Uffici Dest.

COMPETENZA: U.O. POLIZIA MUNICIPALE [PM]

CONOSCENZA:

destinatari del servizio

* Mittente interno:

Ricevuto il: alle ore:

Prot. mittente: data:

N.documento: 0000931 data: 30/11/2022

* Classificazione: 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGI»

Fascicolo: 6.13 N.70/2022 «COMUNICAZIONI ABBRUCIAMENTO»

Documento: Elettronico Vedi originale

Allegati: 0

pubblicabile: Livello di riservatezza:

Archiviato in data:

Note: ISTANZA DEL PORTALE DELL'APPlicATIVO: P_SDC

Prot. Originario N. 0019163/2022

classificazione

ISTANZA DEL PORTALE DELL'APPlicATIVO: P_SDC

Comune di Vicopisano Stanza del Cittadino Stanza del Cittadino

Protocollazione automatica

Protocollo informatico:

Sicr@web Maggioli

Esempio di istanza del cittadino protocollata in maniera completamente automatica, proveniente dai servizi digitali di OpenCity Italia

PROTOCOLLO IN ENTRATA N.0019163/2022 A.O.O.: AOOCVP Registrato il 30/11/2022 09:38:35

* Oggetto: COMUNICAZIONE DI ACCENSIONE FUOCO PER LO SMALTIMENTO DEL MATERIALE VEGETALE DI RISULTA, DERIVANTE DA OPERAZIONI AGRICOLE

* Mezzo Invio: Stanza del cittadino

* Mittenti: Principale: FONTE: MARCO FRANCESCO LMRC59R22F551B 7F89584D-578D-4579-8A26-88C7749E4DE8

* Uffici Dest.: U.O. POLIZIA DI STATO

COMPETENZA:

Mittente interno:

Ricevuto il:

Tipo documento: GENERICO

* Classificazione: 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI, MONITORAGGI E CONTROLLI»

Fascicolo: 6.13 N.70/2022 «COMUNICAZIONI ABRUCIAMENTO

Informazioni Documento

Descrizione: Documento ricevuto da Stanza del cittadino

Nome: modulo-comunicazione-di-accensione-fuoco-per-lo-smalimento-del-mat...

Tipo Documento: Documento Elettronico

Impronta: d39c39e7912f15246c40aec3e2cd8b9665c6611de02117624d2e278c58b367a8

SHA-256: [verifica integrità](#)

[Visualizza il documento](#) [Estrai...](#) [Info](#) [Verifica firma...](#)

N. documento: 0000951 data: 30/11/2022

Archiviato in data:

D.T.N.0050883/2022 - TRASFERIMENTO 6.2 «URBANISTICA: STRUMENTI» 6.2 N.1923/2022
BITONTI ANTONIO GREGORIO 11.1 «STATO CIVILE» 11.1 N.5/2022
D.T.N.0003662/2022 - ISTRUZIONI 6.12 «GESTIONE DEI RIFIUTI» 6.12 N.210/2022
TAZIONE DI AGIBILITÀ PER OPERE D'EDILIZIA PRIVATA» 6.3 N.668/2022
TATUAZIONE INERENTE IL QUESTO 4.1 «BILANCIO PREVENTIVO» 4.1 N.151/2022
DOCUMENTALE LUCA SALVADORI 1.6 «ARCHIVIO GENERALE» 1.6 N.16/2022
ATA INIZIO ATTIVITÀ PER MANUTENZIONE 6.3 «EDILIZIA PRIVATA» 6.3 N.2147/2022
D.T.N.0003661/2022 - CONVOCHAZIONE 6.12 «GESTIONE DEI RIFIUTI» 6.12 N.210/2022
D.T.N.0024566/2022 - TERMINAZIONE 4.3 «GESTIONE DELLE ENTRATE» 4.3 N.58/2022
SO DI SOSPIETA LEPTOSPIROSI 1.1 «LEGISLAZIONE E CIRCO.» 1.1 N.23/2022
PLATANO - OPUSCOLI INFORMATIVI 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI» 6.13 N.418/2022
CONTRATTO DI MANUTENZIONE 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI» 6.13 N.335/2022
CONTRATTO DI MANUTENZIONE 6.13 «AMBIENTE: AUTORIZZAZIONI» 6.13 N.335/2022
IL SIGNORE PANCEA VERGILI DURMI 11.2 «ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI» 11.2 N.20/2022
IL LASCIAR AUTORIZZAZIONE PA 9.2 «POLIZIA STRADALE» 9.2 N.30/2022
UNICAZIONE CAMBIO RESIDENZA 4.3 «GESTIONE DELLE ENTRATE» 4.3 N.48.1/2022
ENZA 11.2 «ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI» 11.2 N.35/2022
TÀ IMMOBILIARI BALDUCCI MARIA 4.3 «GESTIONE DELLE ENTRATE» 4.3 N.1270/2022
ANDA ATTIVAZIONE SERVIZIO 6.12 «GESTIONE DEI RIFIUTI» 6.12 N.121/2022
MATERIALI CONTENENTI AMIANTO 6.12 «GESTIONE DEI RIFIUTI» 6.12 N.121/2022
ENZA 11.2 «ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI» 11.2 N.35/2022
ETARI IN VIA DEL CASTELLO 23 11.2 «ANAGRAFE E CERTIFICAZIONI» 11.2 N.2145/2022

Protocollazione automatica

Protocollo informatico:

Halley Cloud

Esempio di istanza del cittadino protocollata in maniera completamente automatica, proveniente dai servizi digitali di OpenCity Italia

Ricerca protocolli

Protocolli trovati

Protocolli di ieri e oggi | Nuova ricerca |

Numero	Tipo	data	mittente	destinatario	oggetto	classificazione	fascicolo	alleg.	stato
28586	Interno	28-12-2022	AREA AFFARI GENERALI	RESP. AREA VIGILANZA	ACCERTAMENTO RESIDENZA KANE OUMAF 11.2 ANAGRAFE E CERTIFICA 0-PRATICHE ACCERTAMENT	1	Aperto		
28585	Partenza	28-12-2022	AREA SER****	*****	PROTOCOLLO NON CONSULTABILE	7.12 ASSISTENZA DIRETTA E *****			
28584	Partenza	28-12-2022	RESP. AREA LAVORI PUBBLICI	Sistema di Intercambio Fatturazion	Invio fattura elettronica/messaggio	4.2 USCITE		2	Aperto
28583	Partenza	28-12-2022	RESPONSABILE AREA URBANIST	(3) CONDOMINIO VIA GIACOMO N	CILA superbonus 110 prot.n.25243 del 16/11/2020 6.3 EDILIZIA PRIVATA			3	Aperto
28582	Interno	28-12-2022	AREA AFFARI GENERALI	RESP. AREA VIGILANZA	ACCERTAMENTO RESIDENZA KANE ISSA PI 11.2 ANAGRAFE E CERTIFICA 0-PRATICHE ACCERTAMENT	1	Aperto		
28581	Partenza	28-12-2022	AREA AFFARI GENERALI	Russo Valentina	Richiesta permesso passo carribile Valentina F 1.6 ARCHIVIO GENERALE		1	Aperto	
28580	Partenza	28-12-2022	RESP. AREA VIGILANZA	N. 3 UTENTI	COMUNICAZIONE DI CONCLUSIONE PROCE 11.2 ANAGRAFE E CERTIFICA				Aperto
28579	Partenza	28-12-2022	RESP. AREA SERV. DEMOGRAFI	INPS - ATRI	Invio comunicazioni di GIANNASCOLI ANNA IV 11.1 STATO CIVILE			2	Aperto
28578	Partenza	28-12-2022	RESP. AREA SERV. DEMOGRAFI	Comune di Giulianova	Invio Comunicazioni di morte di Giannascoli Anni 11.1 STATO CIVILE			2	Aperto
28577	Arrivo	28-12-2022	Russo Valentina	AREA AFFARI GENERALI	Richiesta permesso passo carribile Valentina F 1.6 ARCHIVIO GENERALE			2	Aperto
28576	Arrivo	28-12-2022	MINISTERO DELLE INFRASTRUTT	(2) RESP. AREA LAVORI PUBBLIC	POSTA CERTIFICATA: Protocollo nr. 26734 - d 6.5 OPERE PUBBLICHE			7	Aperto
28575	Partenza	28-12-2022	RESPONSABILE AREA URBANIST	(4) PERGOLI CORRADO; CONDO	CILA superbonus 110 prot.n.25393 del 17/11/2020 6.3 EDILIZIA PRIVATA			3	Aperto
28574	Interno	28-12-2022	AREA AFFARI GENERALI	RESP. AREA VIGILANZA	ACCERTAMENTO RESIDENZA PROFETA DA 11.2 ANAGRAFE E CERTIFICA 0-PRATICHE ACCERTAMENT	1	Aperto		
28573	Arrivo	28-12-2022	SCOTECCE RAFFAELE	AREA SERVIZI ALLA PERSONA E	ISTANZA PER OTTENERE LA FORNITURA GI 7.1 DIRITTO ALLO STUDIO E			1	Aperto
28572	Arrivo	28-12-2022	SCOTECCE RAFFAELE	AREA SERVIZI ALLA PERSONA E	ISTANZA PER OTTENERE LA FORNITURA GI 7.1 DIRITTO ALLO STUDIO E			1	Aperto

Protocollazione automatica

Protocollo informatico: **Halley Cloud**

Esempio di istanza del cittadino protocollata in maniera completamente automatica, proveniente dai servizi digitali di OpenCity Italia

Protocollo informati 1.2 - Cons...

Protocollo		Riscontro (0)	Allegati (1)	Variazioni	E-mail	Altri dati	Pubblicazione	Operatori	Stampa	Aggiungi	Salva	Cancella
Protocollo n. *	28581	del 28-12-2022	ore 09:31:35	area omogenea	COMUNE DI PINETO	stato *	Aperto					
tipo *	Partenza	spedito il 28-12-2022	alle ore 00:00:00	tipo spedizione	Collegamento gestionale	mail ente	<nessuno>					
documento del		scad. pratica				riscontro	In attesa di riscontro					
oggetto	Richiesta permesso passo carabile Valentina Russo RSSVNT94R55D530N 6d815caa-4228-433a-abec-c940695ab95a											
<input type="checkbox"/> copia ultimo oggetto												
categoria	1	AMMINISTRAZIONE GENERALE										
classe	6	ARCHIVIO GENERALE										
cognome o rag.soc. / nome				e-mail								
Anagrafiche destinatari												
tipo	denominazione	indirizzo	comune	AOO/UO	e-mail	p.c.	sped.					
FIS	Russo Valentina	via roma	TRENTO		valentina.russo@opencontent.it	no	Collegamento ges					
Uffici destinatari (0)												
Totale elementi: 1												
Uffici mittenti												
denominazione	p.c.	elimina										
AREA AFFARI GENERALI	no	X										
Totale elementi: 1												
accessi prot. *	Componenti dell'ufficio											
comunicazioni *	Componenti dell'ufficio											
note	Totale elementi: 0											
da	Protocollo Open											
in attesa di presa in carico												

Iter della pratica trasparente per cittadino e operatore

Prenotazione appuntamento rilascio Carta d'Identità Elettronica - CIE [In carico]

Lorenzo Salvadorini 

(i) La richiesta è stata **In carico** il 06-05-2021 alle ore 14:12:04

Modulo	Allegati 1	Messaggi 11	Pagamento	Protocollo
Metodo di pagamento	MyPay			
Importo	22.2 €			
Anagrafica pagatore	Lorenzo Salvadorini SLVLNZ76P01G843V (TN)			
Email pagatore	lorella@openweb.it			
Causale versamento	Pratica: c0ea8b4a-c55b-47da-b863-6e91f2e4980b			
Data di esecuzione	2021-05-10			
IUD	c0ea8b4ac55b47dab8636e91f2e4980b			
IUV	0300000000007815			
Esito	Pagamento effettuato			
Data e ora ricevuta	05-05-2021 15:14:26			

Cambio stato

Dati generali

Ultime pratiche inviate dall'utente

Iter della pratica

- Bozza
il 05/05/2021 alle 15:10
- In attesa di pagamento
il 05/05/2021 alle 15:11
- In attesa dell'esito di pagamento
il 05/05/2021 alle 15:15
- Pagamento avvenuto con successo
il 05/05/2021 alle 15:21
- Invitata
il 05/05/2021 alle 15:21
- Acquisita
il 05/05/2021 alle 15:23
- Protocollogata
il 05/05/2021 alle 15:28
- Presain carico
il 06/05/2021 alle 14:12

 Operatore Opencontent

Scarica ricevuta di pagamento

Grazie all'ITER DELLA PRATICA sia i cittadini che gli operatori sono aggiornati sullo stato di avanzamento in tempo reale, secondo il principio di trasparenza previsto dall'eGovernment benchmark method paper

Pagamenti spontanei integrati

Prenotazione appuntamento rilascio Carta d'Identità Elettronica - CIE [In carico]

Lorenzo Salvadorini 

(i) La richiesta è stata In carico il 06-05-2021 alle ore 14:12:04

Modulo	Allegati 1	Messaggi 11	Pagamento	Protocollo
Metodo di pagamento	MyPay			
Importo	22.2 €			
Anagrafica pagatore	Lorenzo Salvadorini SLVLN276P01G843V (TN)			
Email pagatore	lorelo@openweb.it			
Causale versamento	Pratica: c0ea8b4a-c55b-47da-b863-6e91f2e4980b			
Data di esecuzione	2021-05-10			
IUD	c0ea8b4ac55b47dab8636e91f2e4980b			
IUV	03000000000007815			
Esito	Pagamento effettuato			
Data e ora ricevuta	05-05-2021 15:14:26			

Scarica ricevuta di pagamento

Cambio stato

Dati generali

Ultime pratiche inviate dall'utente

Iter della pratica

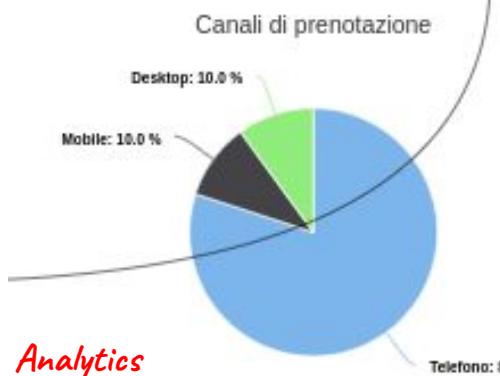
- Bozza
il 05/05/2021 alle 15:10
- In attesa di pagamento
il 05/05/2021 alle 15:11
- In attesa dell'esito di pagamento
il 05/05/2021 alle 15:15
- Pagamento avvenuto con successo
il 05/05/2021 alle 15:21
- Invitata
il 05/05/2021 alle 15:21
- Acquisita
il 05/05/2021 alle 15:23
- Protocollata
il 05/05/2021 alle 15:28
- Presa in carico
il 06/05/2021 alle 14:12
Operatore Opencontent

L'integrazione con PagoPA certifica a cittadini ed operatori lo stato del pagamento; l'operatore non ha bisogno di:

- chiedere ricevute al cittadino
- consultare altri sistemi informativi per conoscere l'esito del pagamento
- riconciliare manualmente i pagamenti spontanei

Statistiche: prenotazione appuntamenti

Prenotazioni	1° disponibilità	Saturazione	Capacità
320	3,5 gg.	50%	Ore totali disponibili 640
Var. periodo precedente + 5%			
Var. su media + 5%			
Cancellati 1%			Numero slot 365
Riprogrammati 1%			Durata media slot 30'



E' soprattutto attraverso l'analisi dei propri limiti che si riesce a migliorare.

La piattaforma gestisce in maniera accorta i dati di utilizzo del sistema; mette anche a disposizione indicatori e grafici che aiutano l'ente a monitorare:

- le performance dei servizi
- il livello di utilizzo da parte dei cittadini
- la saturazione degli sportelli
- l'efficacia della propria comunicazione

**Ontologie
AgID**

schema.gov.it

Amministrazione

Persone (Core Person Vocabulary)

Organizzazioni e unità (Core Organization Voc)

Orari (Time ontology)

Documenti

Dataset (Data Catalogue Vocabulary)

Servizi

Servizi pubblici (Core Public Service Vocabulary)

Novità

Articoli (schema.org/Article)

Vivere il Comune

Luoghi (Core Location Vocabulary + POI)

Eventi (Core Public Event Vocabulary)

**Vocabolari
controllati AgID**

Tipi servizio

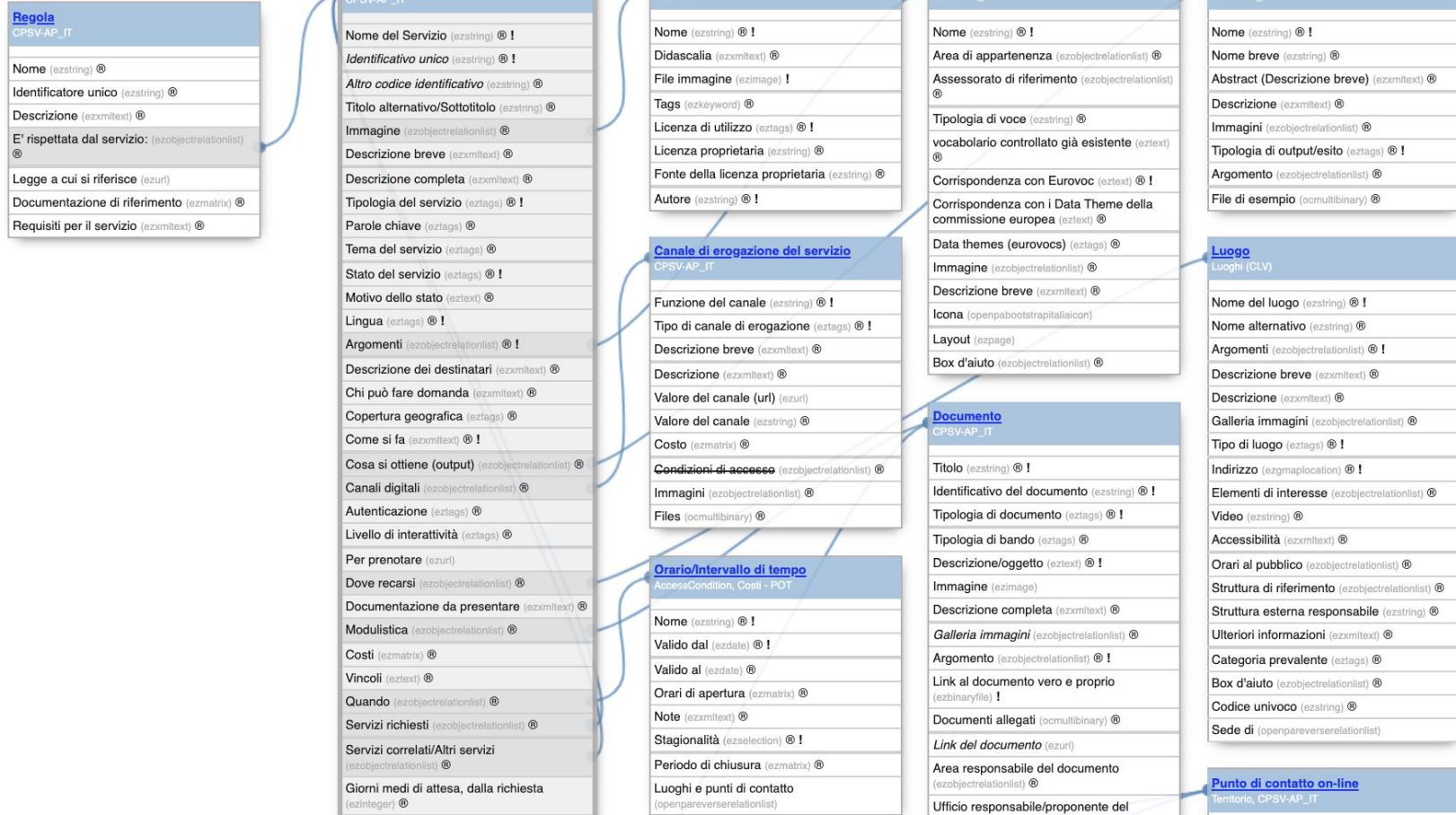
Tipi documento

Tipi eventi

Tipi luogo

....

Servizio pubblico: Struttura dati coerente con il CPSV-AP_IT





Automatizzare il processo di gestione del dato

Attraverso il sito, si può gestire in maniera automatica l'intero processo di pubblicazione dei dati, eliminando i passaggi intermedi e manuali di trasformazione e duplicazione delle informazioni

Il sito web istituzionale rappresenta:

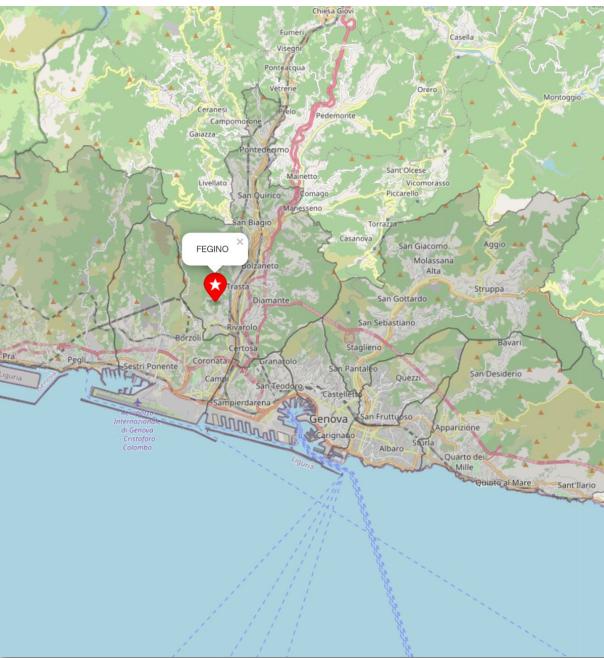
- una **fonte primaria** di dati aggiornati
- il primo momento in cui **i dati dell'ente diventano pubblici**

Il sito web **struttura i dati secondo standard** per:

- generare automaticamente **dataset** di alta qualità partendo dai contenuti del sito
- ottenere dati comprensibili anche da sistemi automatici (**machine-readable**)
- favorire l'**interoperabilità** (anche semantica) tra applicazioni integrate con il sito
- favorire l'omogeneità delle interfacce dei siti web a livello nazionale; **filtri e menu sono vocabolari controllati** definiti da AgID (*OntoPiA*) e Interoperable Europe
- garantire un **processo sostenibile** di pubblicazione ed aggiornamento del dato, utilizzando le risorse comunque destinate alla comunicazione

Segnalazioni di disservizi (requisito C.SI.2.4, misura 1.4.1)

Il cittadino può segnalare facilmente il problema rilevato e tenersi aggiornato sull'**iter di gestione**, fino alla risoluzione del problema.



Scegli il tipo di segnalazione
Segnalazione

Scrivi l'oggetto della segnalazione

Specifica i dettagli della segnalazione

Attenzione, per le segnalazioni che hanno carattere di emergenza o pericolo chiamare il numero unico 112.
Hai a disposizione 800 caratteri di 800

Annulla Successivo

● Solo il team di SegnalaCI potrà leggere questa segnalazione
I testi e le immagini inserite dovranno rispettare le policy stabiliti per la [privacy](#) e i [termini di utilizzo](#)

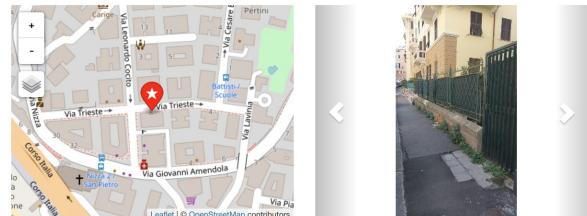
Chiusa **64392** Amministrazione Condominio Via Trieste 8 Genova

Segnalazione · Giu... · 39

Buon pomeriggio,
faccio riferimento alla segnalazione n° 54056 da Voi chiusa senza risolvere la problematica segnalata.
Nel corso dell'ultima assemblea del Condominio in oggetto è stato discusso l'argomento inerente al risanamento del parapetto esterno lato Est che si affaccia al marciapiede. L'assemblea, ritenendo che l'opera sia di competenza del Comune, ritiene necessario da parte Vostra la presa a carico della problematica per il ripristino dello stesso. Avendo appena completato i lavori alle facciate del caseggiato rimettere a posto il parapetto esterno sarebbe esteticamente gradevole nell'ambito di riqualificazione urbana che questi lavori stanno portando alla nostra Città. allegiamo fotografie per segnalare che il problema ad oggi non è stato risolto ma la situazione è peggiorata.

Pubblicata il 03/10/2022 17:20 Ultima modifica di 04/10/2022 09:21 2 commenti - 0 risposte ufficiali

VIA TRIESTE 8



Letta da Carmela Saremo (URP)

03/10/2022 17:21

GC Gi... aggiunge un commento public

03/10/2022 17:23

Restiamo a disposizione per ogni ulteriore necessità qualora desideriate effettuare un sopralluogo congiunto sul posto potete contattarci ai numeri in calce alla presente comunicazione.
Siamo inoltre a richiedere perché la segnalazione precedente (n° 54056) sia stata chiusa senza che il problema sia stato risolto.
Dobbiamo rendere conto del Vostro operato ai nostri amministrativi.
Restiamo in attesa di riscontro e porgiamo cordiali saluti.

Riferimento per il cittadino

URP

Gruppi e operatori incaricati

Ultima assegnazione

Aster Strade

ASTER UFFICIO STRADE

Osservatori

Gianluigi Frongia ✘

Umberto Merola ✘

Gian Luigi Gatti ✘

Marco Grassi ✘

ASTER UFFICIO STRADE ✘

Aster Strade ✘

Mauro Grasso ✘

Marina Saremo (URP) ✘

Tipologia

Segnalazione

Zona

Modifica

Municipio VIII - Medio Levante

Categoria

Modifica

Manutenzione strade, muretti

Scadenza

18/10/2022 17:20

Visibilità

privato

Allegati

Nessuna allegato

Azioni

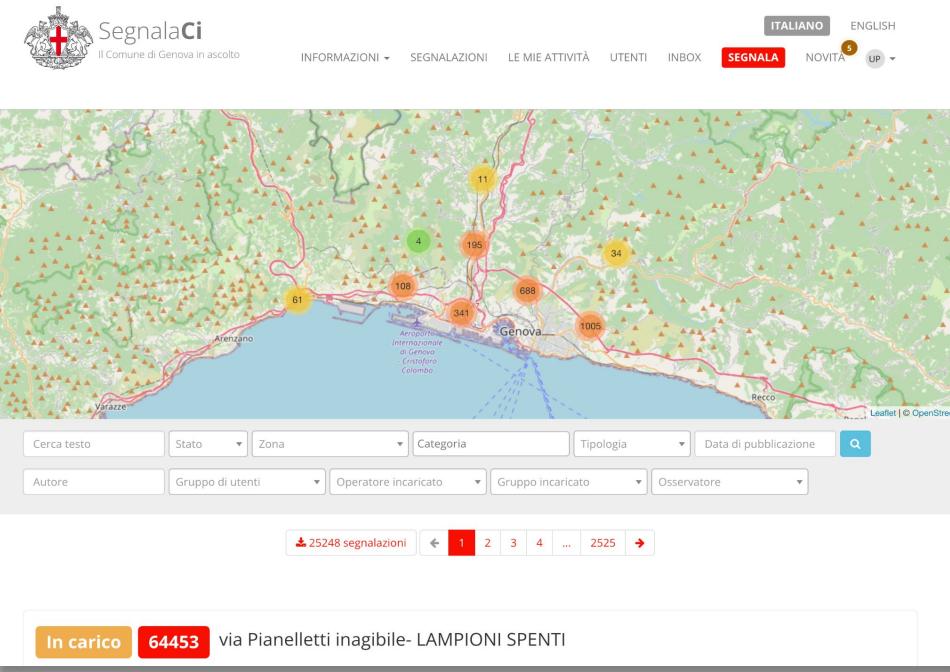
Riapri

Visualizza

Commenti Cronologia

Segnalazioni di disservizi (requisito C.SI.2.4, misura 1.4.1)

L'amministrazione monitora costantemente ciò che succede in città; gestisce il **workflow** interno, automatizzabile; scrive in via riservata ai colleghi, **inoltra** agli uffici interni, **risponde** ai cittadini attraverso un canale ufficiale. I dati sono di facile lettura per tutti i responsabili interni (funzionari, dirigenti, politici)




The background features a series of abstract, light blue lines and circular nodes. These lines form a complex web of paths that intersect and loop around the central text area. Some lines are solid, while others are dashed, creating a sense of depth and movement.

**Cosa fa, nel
dettaglio**



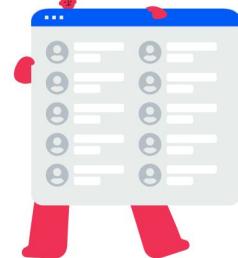
Panoramica sui servizi offerti dalla piattaforma



Concorsi pubblici

Gestisci in modo semplice la creazione di un concorso, le fasi di iscrizione e di selezione, l'invio di messaggi ai partecipanti e la pubblicazione delle graduatorie

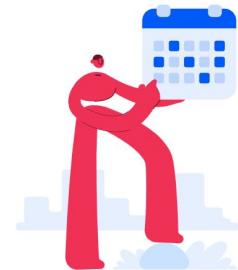
[Scopri di più →](#)



Assistenza ai cittadini e raccolta di segnalazioni

Interagisci con i cittadini, mappa i problemi in città, gestisci in modo ordinato le segnalazioni.

[Scopri di più →](#)



Prenotazione degli appuntamenti

Rendi più semplice per cittadini e imprese prendere un appuntamento, semplifica e rendi più professionale l'organizzazione del lavoro degli impiegati del tuo ente.

[Scopri di più →](#)



Organigramma, uffici e sedi del tuo ente

Presenta la struttura organizzativa, i ruoli, le sedi e i contatti descritti in modo chiaro e completo.

[Scopri di più →](#)



Servizi per l'edilizia

Crea una relazione diretta con cittadini e professionisti rendendo disponibili permessi, autorizzazioni, contributi e ogni tipo di pratiche legate all'edilizia.

[Scopri di più →](#)



Servizi per la mobilità e l'ambiente

Gestisci tutti i servizi legati al territorio, alla mobilità dei cittadini e le iniziative di tutela dell'ambiente.

[Scopri di più →](#)



Relazione con le imprese

Semplifica la relazione con commercianti e imprese: un punto di contatto per scambiarsi documenti, pagamenti e gestire pratiche.

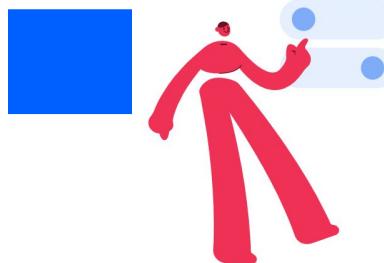
[Scopri di più →](#)



Messaggi e scadenze per cittadini e imprese

Invia, in modo completamente automatizzato, messaggi personalizzati e avvisi di scadenza a cittadini e imprese

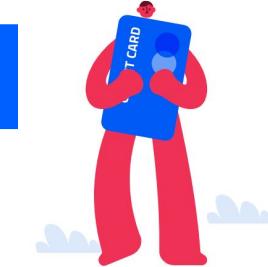
[Scopri di più →](#)



Accesso ai servizi sociali e sanitari

Semplifica l'accesso ai servizi sociali e sanitari del tuo comune e del tuo ente.

[Scopri di più →](#)



Pagamenti e tributi

Con OpenCity Italia gestisci tutti i servizi, compresi quelli che prevedono pagamenti di ogni genere.

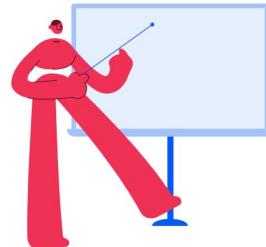
[Scopri di più →](#)



Informazioni e servizi facili da trovare e da usare

Rendi i servizi del tuo ente più efficaci e semplici da usare per cittadini e imprese grazie al digitale.

[Scopri di più →](#)



Servizi culturali e formativi

Diventa un punto di riferimento on line per la cultura e i servizi educativi in città.

[Scopri di più →](#)



Bonus e contributi

Puoi gestire qualsiasi tipo di bonus e contributo legato a un'attività o riservato a una categoria di utenti.

[Scopri di più →](#)



Autorizzazioni, certificati anagrafici e altri documenti

Invia ai cittadini ogni tipo di documenti amministrativi: il destinatario li troverà nell'area personale del sito e verrà avvisato per email.

[Scopri di più →](#)



Notizie, eventi e documenti amministrativi

Rendi la tua amministrazione aperta e trasparente: pubblica documenti, notizie, un'agenda per gli eventi e una newsletter informativa.

[Scopri di più →](#)

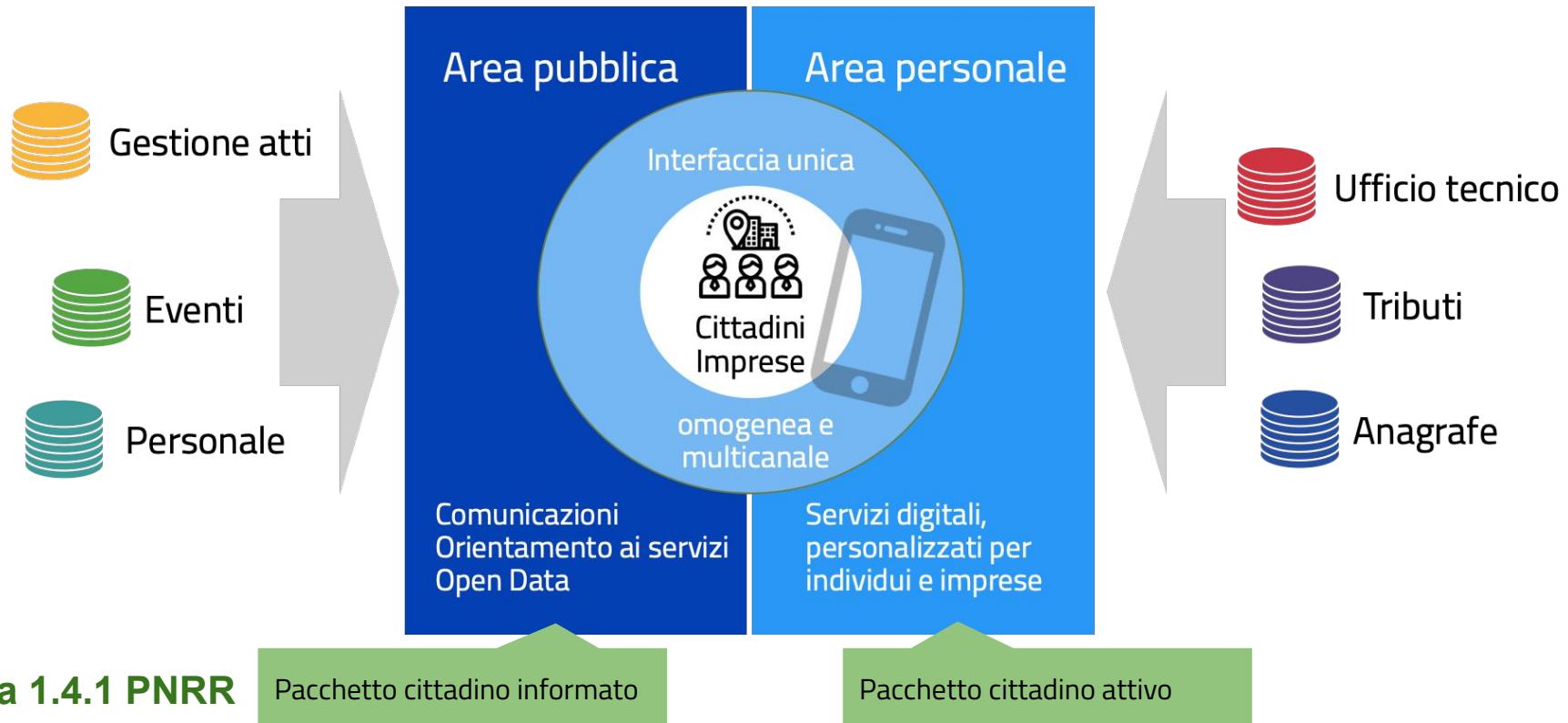


Gestione e monitoraggio servizi dell'ente

Permetti a funzionari e dirigenti pubblici di gestire e monitorare le pratiche di cittadini e imprese.

[Scopri di più →](#)

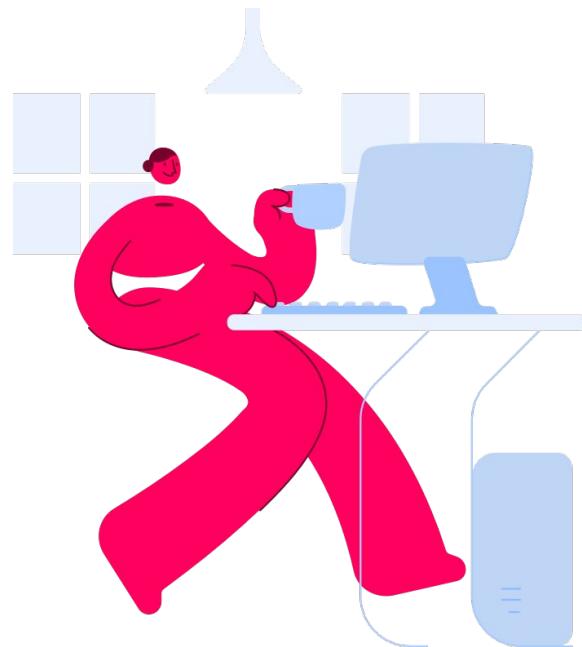
COSA PUO' FARE, per la misura 1.4.1 del PNRR



Servizi facili da trovare e da usare

Rendi i servizi del tuo ente più efficaci e semplici da usare per cittadini e imprese grazie ad un catalogo unico

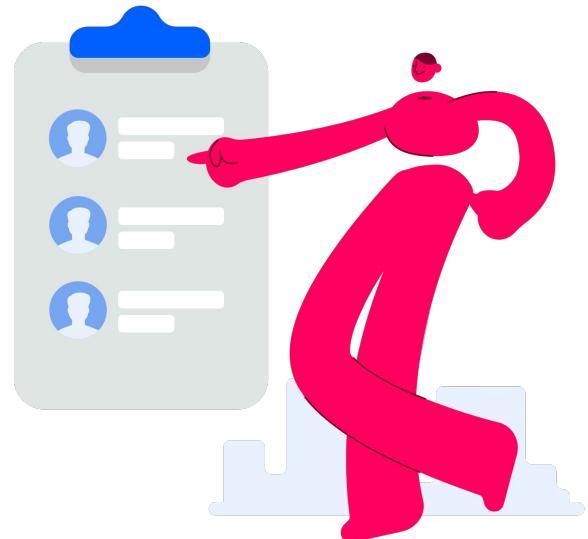
- Semplicità d'uso, anche con lo smartphone.
- Il sistema di navigazione e il motore di ricerca sono un punto di forza.
- Tutti i servizi del tuo ente sul tuo sito web e anche sull'app IO di Presidenza del Consiglio.



Messaggi e scadenze per cittadini e imprese

Invia - in modo completamente automatizzato - messaggi personalizzati e avvisi di scadenza a cittadini e imprese

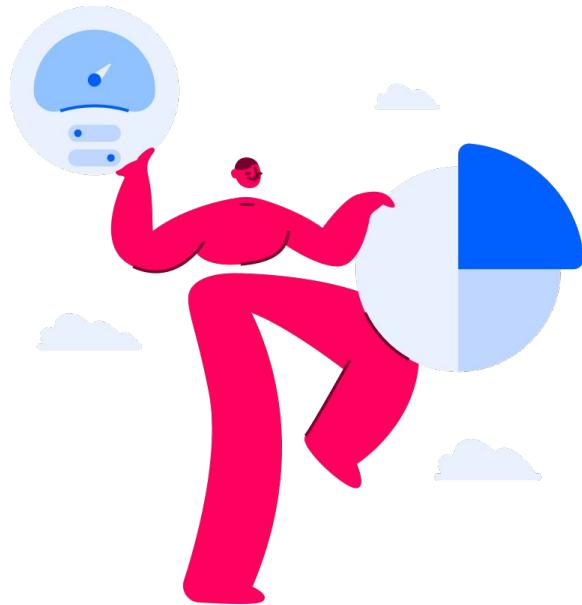
- Notifiche automatiche degli stati di avanzamento di una pratica e delle scadenze.
- Notifiche inviate via email e attraverso l'app IO e sempre disponibili nell'area personale.
- Possibilità di scambiarsi messaggi con l'utente per segnalare la necessità di integrare una pratica.



Gestione e monitoraggio dei servizi dell'ente

Permetti a funzionari e dirigenti pubblici di monitorare e gestire le pratiche

- Interfaccia semplice per funzionari e dirigenti perfezionata nel tempo con centinaia di test di usabilità e interviste
- Controllo real time dello stato di una pratica
- Reportistica sull'andamento dei servizi e possibilità di export dei dati



Notizie, eventi e documenti amministrativi

Rendi la tua amministrazione aperta e trasparente: pubblica documenti, notizie, eventi anche in forma di newsletter

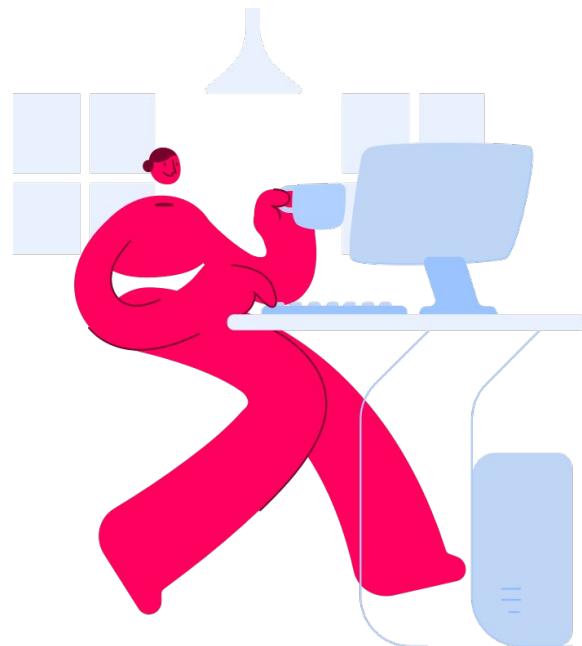
- Pubblicazione news.
- Calendario eventi.
- Amministrazione trasparente.
- Creazione newsletter.
- Classificazione dei contenuti per argomenti per facilitare la navigazione.
- Contenuti disponibili come open data



Organigramma, uffici e sedi del tuo ente

Presenta la struttura organizzativa: ruoli, sedi e contatti descritti in modo chiaro e completo

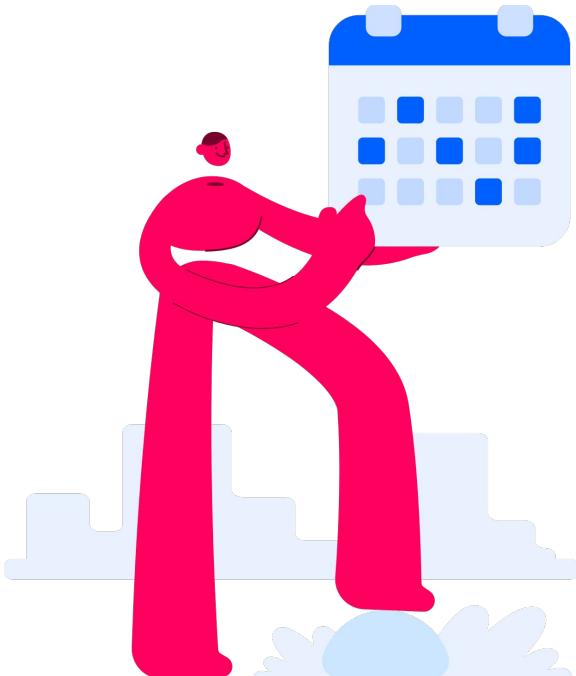
- Schede per gli uffici e per i ruoli all'interno dell'ente.
- Associazione tra uffici, sedi e servizi per cittadini e imprese.
- Relazione tra uffici, sistema di prenotazione degli appuntamenti e sistema di segnalazione dei problemi in città.



Prenotazione degli appuntamenti

Semplifica l'accesso agli sportelli, riduci le attese, permetti ai funzionari di organizzare il lavoro in modo ancora più professionale

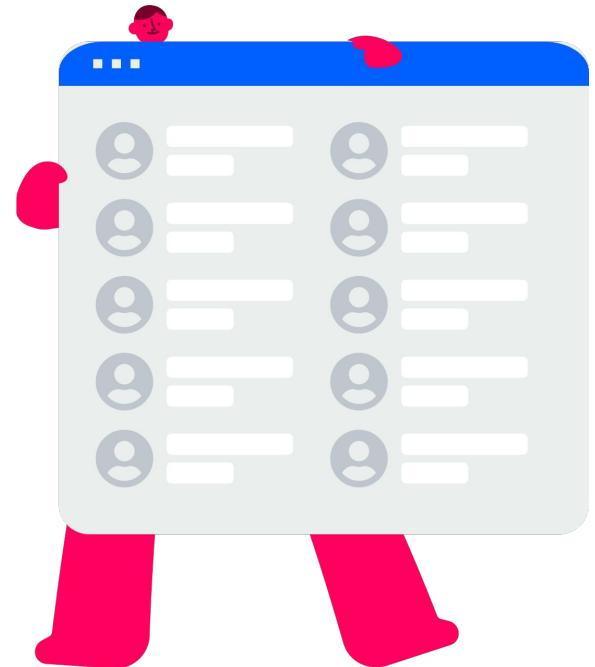
- Gestione degli appuntamenti per i servizi "allo sportello"
- Gestione degli appuntamenti per servizi digitali che prevedono - in tutti o in alcuni casi - una fase di incontro con un funzionario.
- Possibilità di realizzare gli appuntamenti non solo allo sportello, ma anche in modalità videochiamata.



Assistenza ai cittadini e raccolta di segnalazioni

Ascolta i cittadini, mappa i problemi in città, gestisci in modo ordinato le segnalazioni

- Una piattaforma di “citizen care” per gestire le comunicazioni con i cittadini (richieste, segnalazioni, problemi)
- Sistema veloce per segnalare un problema via smartphone.
- Gestione evoluta dei ticket a supporto dell'URP
- Visualizzazione dati per creare mappe dei problemi in città e vederne l'evoluzione nel tempo.



Permessi, certificati anagrafici e altri documenti

Invia ogni tipo di documenti amministrativi: gli utenti verranno avvisati per email e li troveranno nell'area personale del sito

- Possibilità di rendere disponibili nell'area personale tutti i documenti amministrativi del cittadino
- Quando l'esito di una pratica è un documento, cittadini e imprese vengono avvisati del rilascio e lo trovano nell'area personale
- Modelli di servizio pronti all'uso e personalizzabili per certificati anagrafici, pubblicazioni matrimonio, permesso ztl e molti altri



Servizi per l'edilizia

Crea una relazione diretta con cittadini e professionisti rendendo disponibili permessi, contributi, autorizzazioni e altre pratiche legate all'edilizia

- Esperienza diretta in un settore rilevante e con molte specificità.
- Gestione di tutte le tipologie di servizi legati all'edilizia: rilascio di documenti, pagamenti, bonus, permessi.
- Possibilità di interagire via chat per il perfezionamento di una pratica
- Sistema di prenotazione di un appuntamento.



Servizi per la mobilità e l'ambiente

Gestisci le iniziative di tutela dell'ambiente e tutti i servizi pubblici legati alla mobilità e al territorio

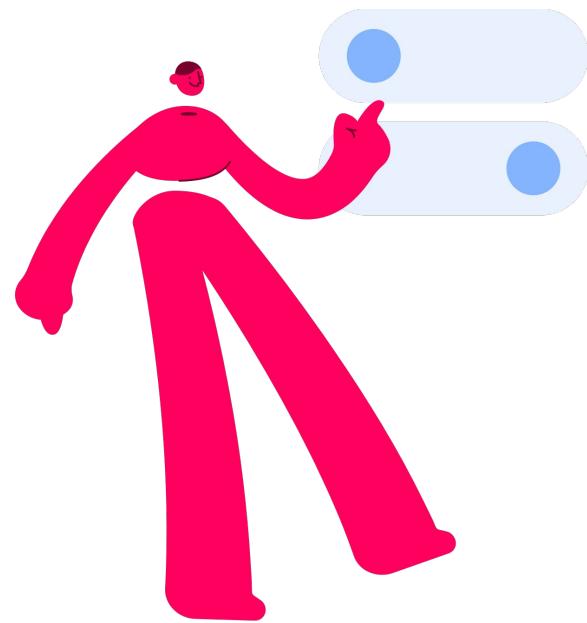
- Servizi digitali per la gestione rifiuti, permessi ZTL, creazione passo carrabile, richiesta contrassegno parcheggio per persone con invalidità, sicurezza in città e contravvenzioni, trasporto pubblico.
- Gestione di iniziative e bonus su temi di innovazione "green" e mobilità sostenibile.



Accesso ai servizi sociali e sanitari

Semplifica l'accesso ai servizi sociali e sanitari del tuo comune o del tuo ente

- Piattaforma digitale che semplifica l'accesso ai servizi anche per le categorie più deboli, in modo da includerle pienamente nella vita della comunità.
- Forme di sostegno al reddito, organizzazione dell'assistenza agli anziani e ai più deboli, servizi sanitari, agevolazioni e bonis: il digitale diventa il canale principale attraverso cui gestire una relazione diretta.



Relazione con le imprese

Semplifica la relazione con imprese e commercianti: un punto di contatto per scambiarsi documenti, pagamenti e gestire pratiche

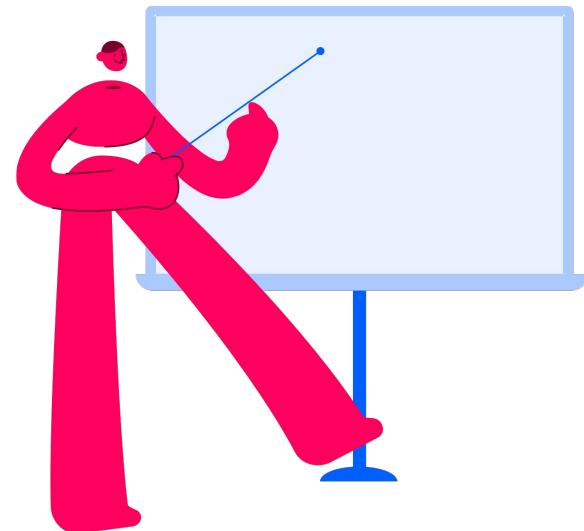
- Digitalizzazione dei servizi tra cui utilizzo di spazi pubblici, avvio attività produttive, regolamentazione dei saldi, igiene e prevenzione sanitaria.
- Gestione delle deleghe
- Documenti sempre a disposizione nell'area personale.
- Notifiche di scadenze e stato delle pratiche in corso.



Servizi scolastici e culturali

Diventa un punto di riferimento on line per la cultura e i servizi educativi in città

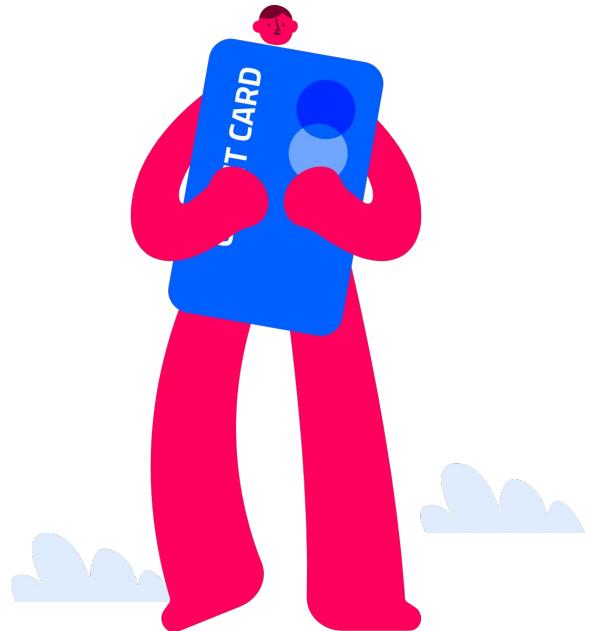
- Agenda collaborativa degli eventi in città.
- Prenotazione sale e spazi culturali.
- Biblioteca.
- Organizzazione corsi di formazione.
- Iscrizione asili nido e scuola infanzia
- Mensa e trasporto scolastico



Pagamenti e tributi

Con OpenCity Italia gestisci tutti i servizi che prevedono pagamenti di ogni genere

- Fase di pagamento integrata in modo armonioso nel flusso di un servizio (pagamenti associati a un servizio)
- Gestione pagamenti dovuti (es. multe), multipli e ricorrenti.
- Ricevute di pagamento disponibili nell'area personale e notificate con un'email.
- Integrazione con PagoPA (diretta o attraverso nodi locali).
- Avvisi di scadenza



Bonus e contributi

Invia bonus e contributi ai cittadini grazie a una piattaforma robusta e facile da usare

- Diverse tipologie di bonus (mobilità, alimentare, ecc).
- Gestione contemporanea di migliaia di richieste in poche ore.
- Erogazione bonus per categorie predefinite di utenti e per fasce di reddito.
- Invio di notifiche
- Gestione bonus a livello individuale e familiare.
- Automazione del controllo requisiti e gestione graduatorie



Concorsi pubblici

Gestisci le fasi di iscrizione al concorso, le fasi di selezione e la pubblicazione dei risultati.

- Iscrizione on line, inserimento dei requisiti e pagamento (se previsto)
- Automazione del controllo dei requisiti
- Gestione delle fasi selettive e relativi messaggi all'utente
- Gestione, pubblicazione e aggiornamento della graduatoria



Come funziona



COME FUNZIONA

Tecnologia open source
per i servizi digitali dei
comuni e degli altri enti
locali

Strategia tecnologica



Open source e
cloud della PA



Evoluzione
tecnologica
costante



Sicurezza e
performance

Servizi digitali



Architettura
informativa e
dati strutturati



Motore per la
creazione e
personalizzazio
ne dei servizi



Catalogo dei
servizi



Area personale
e servizi digitali



Sito web
dell'ente



Back offici per
operatori e
funzionari



Analisi
dell'andamento
dei servizi

Cittadini e funzionari



API per
interoperabilità
e protocollo



Integrazione
con app IO di
Presidenza del
Consiglio



Autenticazione
basata su Spid
e CIE

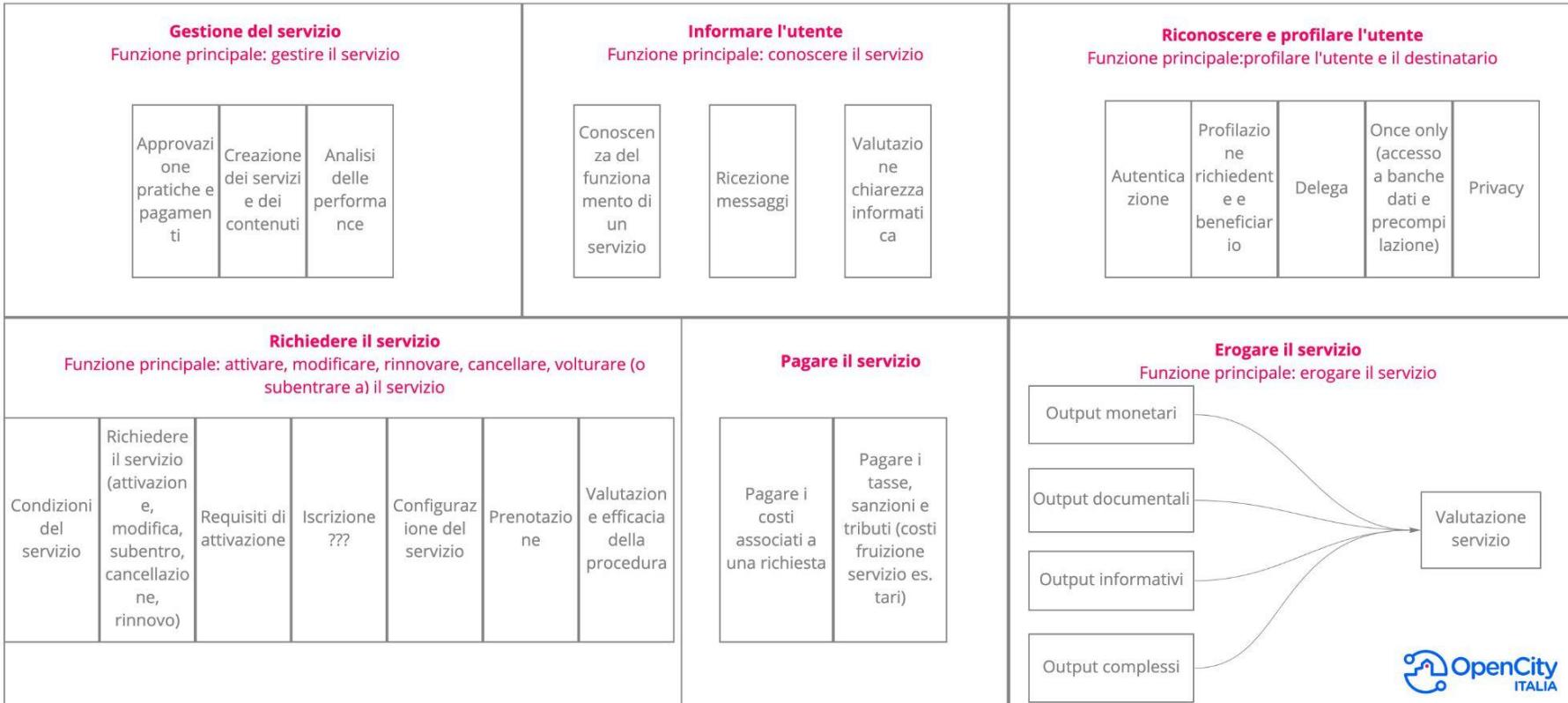


Servizi a
pagamento e
pagamenti dovuti
basati su pagoPA

Ecosistema tecnologico

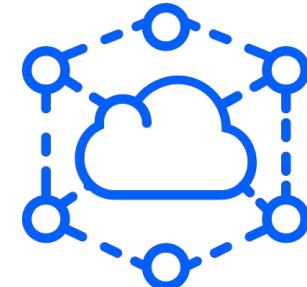
Funzioni e pattern di un servizio comunale

Mappa delle funzioni dei servizi pubblici digitali. A ciascuna corrisponde un pattern, soluzione tecnologica a un bisogno ricorrente dell'utente. Versione 1.1 (sostituita funzione "attivazione" con "richiesta") - Scorporate le funzioni di pagamento



Cloud della PA

Abbiamo sviluppato una versione SAAS della nostra tecnologia open source, basata su cloud AWS e certificata AGID.

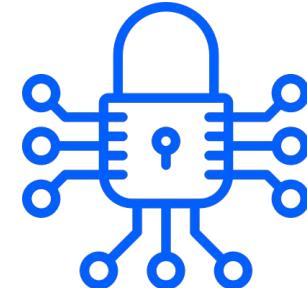


- Principio “cloud first” previsto dal piano triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione.
- Sicurezza.
- Flessibilità.
- Velocità di attivazione.
- Modalità SAAS qualificata AGID.
- Utilizzo di servizi AWS certificati AGID.
- Soluzione basata su software open source pubblicato su Developers Italia - Presidenza del Consiglio (no lock-in).

Sicurezza e performance

Monitoriamo costantemente i nostri servizi con i tool più avanzati e un sistema evoluto di dashboard e di controlli.

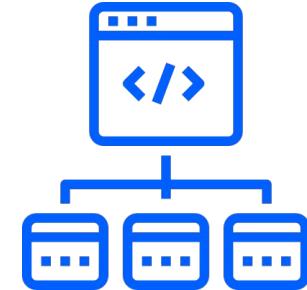
- Standard elevatissimi di efficacia e di sicurezza della infrastruttura Amazon.
- Livelli di sicurezza software garantiti attraverso rigidi protocolli con SLA dell'architettura software 99,5%
- Monitoraggio delle performance tecnologiche
- Rilascio costante di aggiornamenti di sicurezza
- Adesione a Open Web Application Security Project e certificazione OWASP.
- Rispetto dei requisiti minimi di sicurezza previsti da AGID e di tutti i requisiti previsti nel capitolato tecnico funzionale al rilascio di fondi PNRR per gli enti locali



Piattaforma API per l'interoperabilità

Una piattaforma API per tutti i contenuti e i servizi: efficacia tecnologica e rispetto delle linee guida sulla interoperabilità

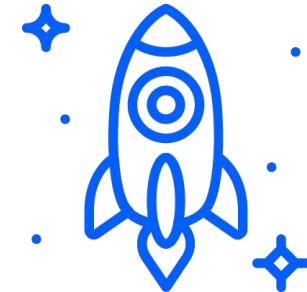
- Valore strategico della interoperabilità: creare valore attraverso il dialogo tra piattaforme e servizi.
- Regole sull'interoperabilità stabilite nel piano triennale per l'informatica e nel framework europeo per l'interoperabilità nel settore pubblico.
- Contro il lock-in tecnologico.
- Semplificare la vita di funzionari, cittadini e imprese secondo il principio *once only*: OpenCity è costantemente impegnata a integrare altri sistemi (a partire dai sistemi di protocollo dell'ente) e tutte le basi dati pubbliche necessarie.



Evoluzione tecnologica costante

Un'architettura tecnologica a micro servizi che permette di innovare e di essere al passo con gli aggiornamenti normativi

- Soluzioni tecnologiche semplici e scalabili per rispondere ai bisogni delle amministrazioni.
- Soluzioni tecniche costruite su misura per il contesto tecnologico e normativo della pubblica amministrazione (es. integrazione con le piattaforme abilitanti).
- Approccio agile e centralità delle competenze tecnologiche.
- Adesione ai principi tecnologici previsti dal piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
- Tecnologia al servizio del modello di governance e di gestione dei servizi digitali definito nel piano triennale.
- Linee guida tecniche per lo sviluppo dei servizi digitali di Presidenza del Consiglio



Un motore di creazione e configurazione dei servizi

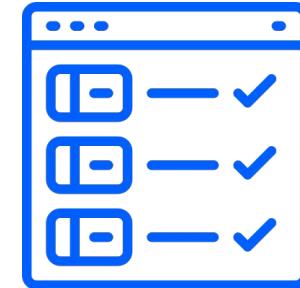
Un sistema semplice per personalizzare i servizi e crearne di nuovi, anche in autonomia



- Decine di tipologie di servizi già disponibili (servizi che prevedono pagamenti, pagamenti dovuti - es. multe -, permessi e certificati, servizi che prevedono graduatorie come i concorsi, bonus e incentivi economici, ecc.)
- Facilità di configurazione per tenere conto delle esigenze specifiche dell'ente
- Possibilità di duplicare un servizio (es. bonus casa) e crearne un altro (es. bonus alimentare)
- Tutte le tipologie di servizi condividono gli stessi componenti tech, sviluppati e testati con centinaia di enti locali (approccio a pattern e a microservizi)
- Una risposta ai bisogni di flessibilità dell'ente e all'autonomia giuridica degli enti locali, senza rinunciare agli standard e alla possibilità di attingere alle esperienze concrete di altri enti

Un catalogo digitale per i servizi pubblici locali

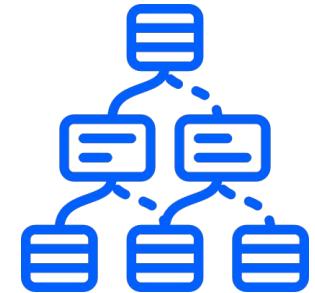
Un catalogo di servizi già testati e pronti all'uso: ben organizzati e facili da usare



- Catalogo servizi per strutturare e rendere disponibili le informazioni ogni volta che servono a cittadini, imprese e funzionari pubblici.
- Struttura dati, indicizzazione dei contenuti, relazione semantica tra servizi e strutture organizzative che li gestiscono.
- Interazione con il motore di creazione e configurazione dei servizi per una gestione ordinata delle centinaia di servizi dell'ente

Architettura dell'informazione dati strutturati

Un sistema sofisticato per l'organizzazione e l'indicizzazione dei contenuti nel rispetto di trasparenza e privacy



- Facilità di ricerca dei contenuti grazie al motore di ricerca e alla indicizzazione su Google.
- Sistema di navigazione semplice, test di usabilità con gli utenti.
- Sistema evoluto di relazione tra contenuti, reso possibile dall'approccio *structured content*. (es. relazioni tra servizi e strutture organizzative)
- Paradigma open data e normativa trasparenza.
- Linee guida architettura informazione settore pubblico (Presidenza del Consiglio + standard europei sui dati).
- Interoperabilità garantita da open standard (RSS, XML, ODF, SOAP, REST, CMIS).
- Tecnologie open source come eZ Publish e Apache Lucene.

Integrazione con SPID e CIE

OpenCity è progettata fin dalla nascita per utilizzare SPID e CIE come sistema di gestione dell'identità dell'utente.



- Autenticazione attraverso SPID - Sistema Pubblico Identità Digitale e attraverso CIE - Carta Identità Elettronica.
- Pieno rispetto della normativa prevista dal CAD e adeguamento tecnologico basato sul Piano triennale per l'informatica nella pubblica amministrazione.
- Gestione delle diverse modalità di accesso ai servizi in base ai profili di sicurezza necessari per la gestione dell'identità (livelli di SPID)
- Integrazione con SPID direttamente con l'ente o attraverso "nodi locali" (regionali)

Integrazione con pagoPA

Tutti i servizi che prevedono scambi monetari - pagamenti e bonus - funzionano attraverso l'integrazione con pagoPA



- Avvisi di pagamento.
- Archivio delle ricevute di pagamento.
- Possibilità di gestire pagamenti digitali, anche sotto forma di pagamenti multipli e pagamenti ricorrenti.
- Possibilità di gestire pagamenti digitali di bollettini cartacei.
- pagoPA è la piattaforma abilitante prevista dal Codice Amministrazione Digitale per i pagamenti della pubblica amministrazione.
- Integrazione diretta con pagoPA oppure attraverso nodi locali, secondo le esigenze dell'amministrazione.

Integrazione con l'app IO di Presidenza del Consiglio

Un'unica soluzione per rendere disponibili i servizi sul tuo sito e anche sull'app IO



- L'app IO è il punto di accesso ai servizi digitali previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale: tutti i servizi che sono presenti sul sito dell'ente possono essere resi disponibili anche sull'app.
- Schede di presentazione dei servizi all'interno dell'app IO.
- Notifiche e scadenze non solo per email e sul sito, ma attraverso le notifiche push della app.
- Invio dei messaggi collegati ai servizi da cui sono generati per permettere all'utente di compiere velocemente le azioni richieste

User interface e interaction design

Da smartphone o da PC, la fruizione di informazioni e servizi è resa semplice grazie all'uso di Bootstrap Italia



- Stessa semplicità d'uso sia per i cittadini sia per i funzionari che usano la piattaforma.
- Costruito e continuamente aggiornato sulla base dalle linee guida di design dei siti della pubblica amministrazione e relativi modelli
- Utilizzo dei kit Boostrap Italia e UI KIT di Designers Italia - Presidenza del Consiglio.
- Test di usabilità e processo di miglioramento continuo dell'usabilità e dell'accessibilità.

Un back-office progettato con cura

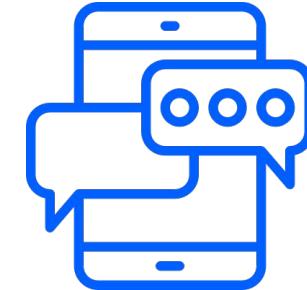
Un ambiente di lavoro costruito su misura dei bisogni dei dipendenti pubblici, da usare in ufficio o in smartworking



- Sviluppato e costantemente migliorato grazie a centinaia di interviste a dirigenti e funzionari degli enti locali.
- Linee guida ufficiali di design e kit di sviluppo ufficiali di Presidenza del Consiglio.
- Utilizzo dei kit Bootstrap Italia e UI KIT di Designers Italia - Presidenza del Consiglio.
- Coerente con l'orientamento normativo in termini di lavoro agile / a distanza / in smartworking.

Area personale utente e flussi di attivazione dei servizi

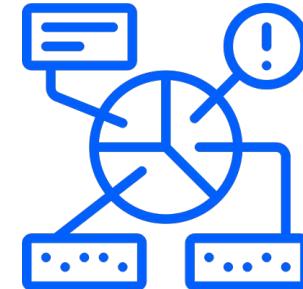
Uno spazio dove ricevere notifiche, documenti e seguire lo stato di avanzamento delle pratiche



- Modelli predefiniti per tutti i servizi
- Gestione rigorosa dell'iter della pratica, possibilità di salvare la pratica in bozza e di vedere lo stato di avanzamento.
- Sezione documenti classificati per tipologia
- Gestione evoluta dei servizi che prevedono una iscrizione
- Messaggi di presa in carico
- Invio di documenti e certificati
- Notifiche di scadenze.
- Possibilità di inviare messaggi non solo attraverso il sito e via email, ma anche con l'app IO di Presidenza del Consiglio

Piattaforma Service Management & Analytics

Un sistema di business analytics per analizzare l'attività sul sito e monitorare l'andamento dei servizi



- Grandi quantità di dati sul comportamento degli utenti e sull'andamento dei servizi.
- Tool di data visualization per tradurli in dashboard e report a supporto delle decisioni dell'ente.
- Facilità di export dei dati (API) e di connessione con altre piattaforme di business analytics.
- Possibilità di integrare dati provenienti da altri sistemi.
- Analisi dei feedback degli utenti sulla chiarezza dei contenuti e la qualità dei servizi
- Gestione del ciclo di vita del dato.
- Adeguamento costante alla normativa in tema trasparenza e privacy (GDPR)
- Piattaforma nata dall'unione di competenze di business analytics + data visualization + machine learning.

Workflow e servizi ad iscrizione



Di cosa si tratta

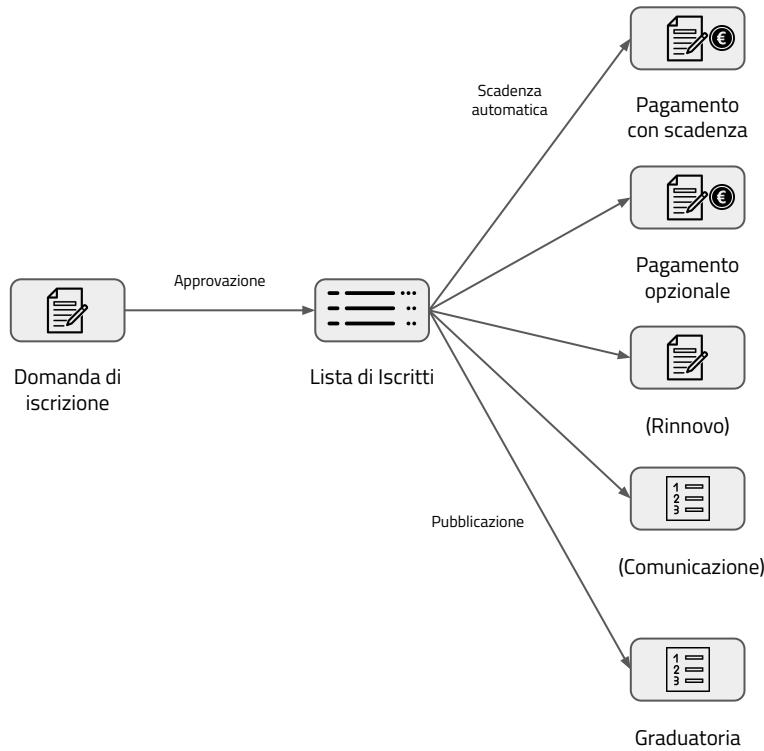
Il meccanismo dei "servizi ad iscrizione" viene usato per gestire servizi digitali caratterizzati da flussi complessi, che devono gestire molte richieste provenienti dai cittadini e che durano nel tempo.



Serve per **automatizzare la gestione di una lista di iscritti** ad un servizio. Può essere usato per iscrivere:

- bambini all'asilo nido
- cittadini alle liste elettorali o all'albo degli scrutatori
- imprese ad un registro
- cittadini a concorsi pubblici
- cittadini alla biblioteca comunale
- qualsiasi altro elenco o registro, che preveda anche pagamenti (una tantum o periodici), a cui è necessario inviare comunicazioni personalizzate o massive

Cosa si può fare con una lista di iscritti



Esempi di servizi digitali in cui è utile automatizzare una lista di iscritti:

- *iscrizione a scuola / asilo nido*
- *corsi professionali*
- *accesso ZTL*
- *passo carrabile*
- *parcheggio a pagamento*
- *tassazione servizi (TARI, IMU, ...)*
- *liste elettorali*
- *concorso pubblico*
- *accesso alla biblioteca*

Questi servizi prevedono che:

- *il cittadino si iscriva, attraverso una istanza di richiesta*
- *il cittadino effettui un pagamento una tantum*
- *l'iscrizione si blocchi all'esaurimento dei posti disponibili*
- *il cittadino possa iscriversi entro un periodo limitato di tempo.*

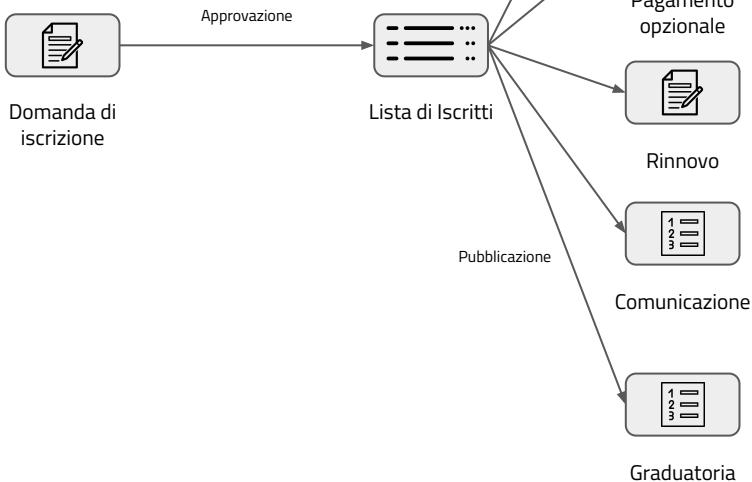
Una volta iscritti, i cittadini possono ricevere notifiche sui pagamenti aggiuntivi, pagare per servizi opzionali, rinnovare il servizio alla scadenza.

Servizio Asilo Nido

Le iscrizioni possono avvenire in un periodo preciso, es: dal 1 Marzo al 30 Giugno.

I posti sono limitati a 23.

L'iscrizione non richiede pagamento immediato, si pagherà entro il 1 settembre solo se l'iscrizione va a buon fine



Una volta approvata l'iscrizione, il sistema genera una pratica del servizio "Pagamento retta". La creazione della pratica produce una notifica. La pratica creata contiene già tutti i dati del genitore da Spid e dell'iscritto.

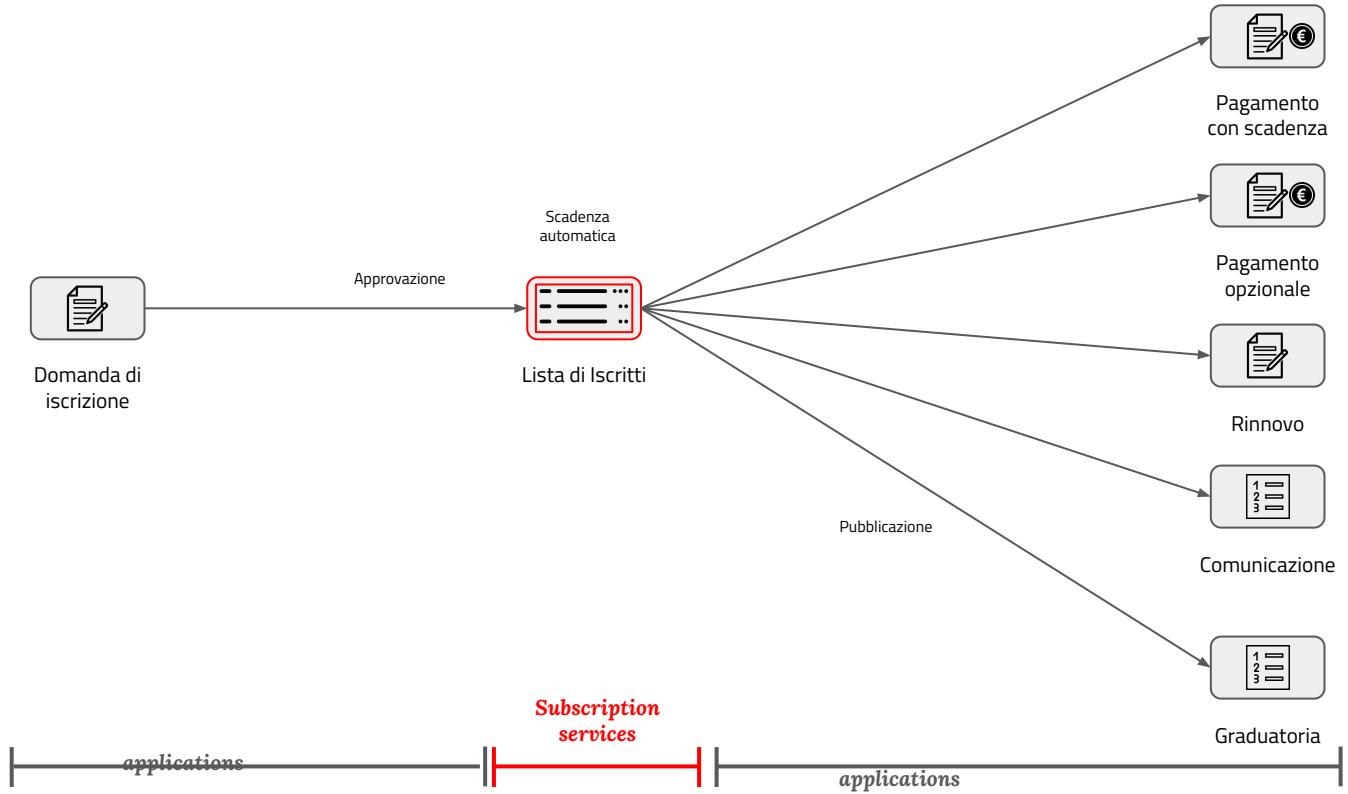
Il genitore può richiedere servizi aggiuntivi, relativi a una singola iscrizione, come il trasporto scolastico o un corso opzionale di inglese con madrelingua. È possibile aggiungere nuovi servizi opzionali durante l'anno scolastico e usare lo stesso servizio per favorire il pagamento.

Una volta terminato l'anno scolastico è possibile sollecitare il rinnovo creando nella data di apertura delle iscrizioni una pratica precompilata e notificando il genitore. Verificati i dati si può inviare la pratica in pochi minuti. Se gli iscritti all'anno precedente hanno il posto garantito si può evitare l'approvazione della pratica e procedere automaticamente all'iscrizione.

Durante l'anno scolastico è possibile inviare un messaggio a tutti o a un singolo iscritto, contenente informazioni o solleciti relativi ai pagamenti.

La lista degli iscritti può essere ordinata secondo una graduatoria e questa può essere pubblicata in forma completa o con le sole iniziali del nome e cognome.

Come digitalizzare completamente il servizio Asilo Nido



Cosa può fare il cittadino dall'area personale

Lorenzo Salvadorini

[Scheda personale](#)
[Iscrizioni](#)
[Pagamenti](#)
[Messaggi](#)

Anagrafica

Controllare la propria anagrafica

Nome e Cognome

Lorenzo Salvadorini

Data di nascita

01/01/1980

Luogo di nascita

trento

Residenza

Strèda de Cherpei, 10

38031 - Campitello di Fassa

Codice fiscale

SLVNZ76P01G843V

Indirizzo e-mail

emily.lancietti@gmail.com

Verificare i propri pagamenti

[Scheda personale](#)
[Iscrizioni](#)
[Pagamenti](#)
[Messaggi](#)

Pagamenti

Ricerca

Nome	Iscrizione	Inizio	Fine	Importo	Scadenza
PRE iscrizione classe PRIMA (AGRI)	15/01/2021	01/01/2020	31/12/2021	10.00 €	01/01/2020
PRE iscrizione classe PRIMA (AGRI)	15/01/2021	01/01/2020	31/12/2021	10.00 €	16/05/2020
Iscrizione classe PRIMA (ITA)	01/06/2021	01/01/2020	31/12/2021	10.00 €	01/01/2020
Iscrizione classe PRIMA (AGRI)	15/11/2021	01/01/2020	31/12/2021	10.00 €	01/01/2020

Consultare tutte le proprie iscrizioni

[Scheda personale](#)
[Iscrizioni](#)
[Pagamenti](#)
[Messaggi](#)

Iscrizioni

PRE iscrizione classe PRIMA (AGRI)

Attivo

Data di iscrizione

15/01/21 09:18

Condivisioni

Questa iscrizione non è condivisa con nessuno

Pagamenti

Quota di iscrizione - PRE ISCRIZIONE CLASSE PRIMA (AGRI) - LORENZO SALVADORINI
SLVNZ76P01G843V

Attivo

*Scaricare la ricevuta
(es. per chiedere detrazioni)*

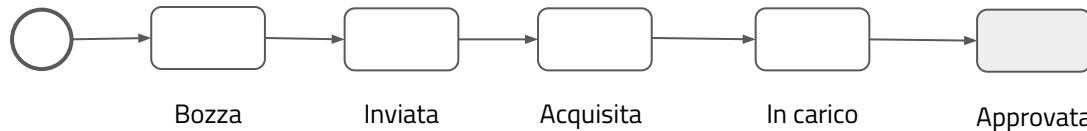
Iscrizione classe PRIMA (ITA)

Attivo

AFP VERDE 20/21

Attivo

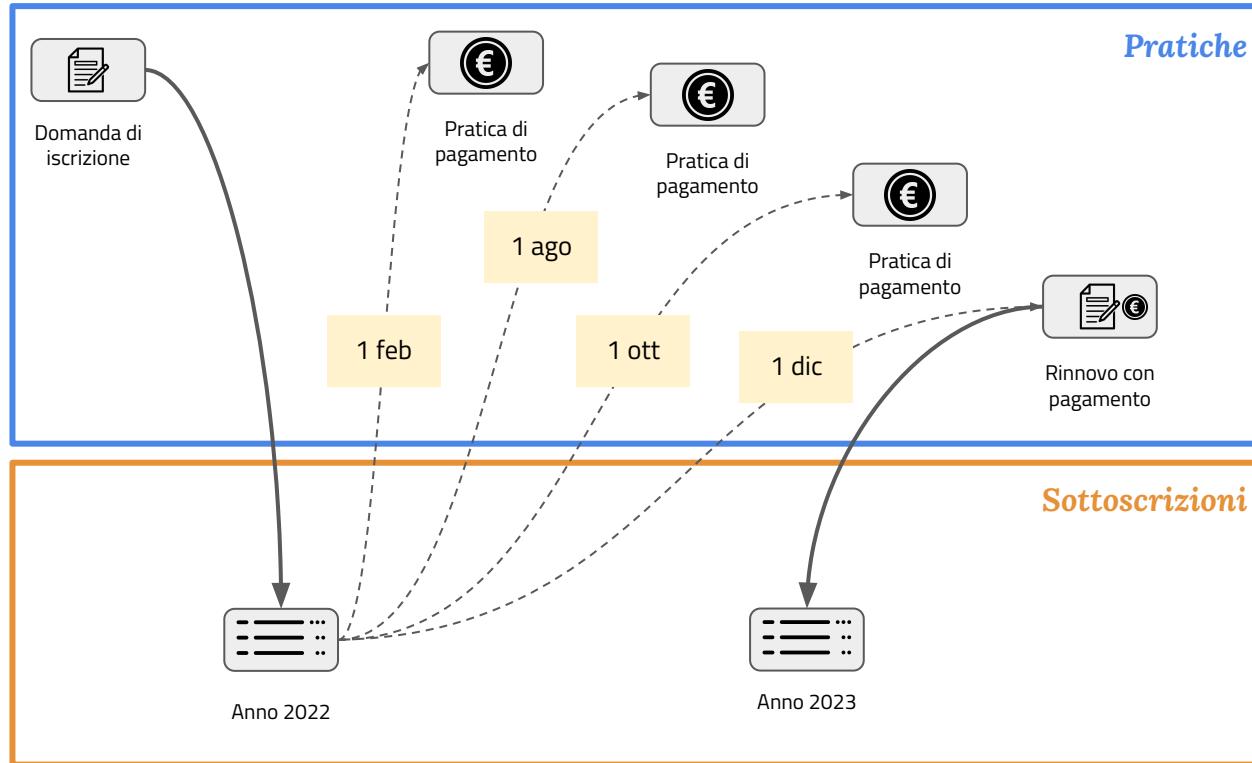
Il processo di iscrizione



Una volta accettata, la pratica può inviare i dati a un back-office specifico; in particolare:

- i dati dell'*applicant* vengono utilizzati per popolare l'iscritto;
- l'iscritto non è l'utente della piattaforma (può essere un minorenne)
- se presente, l'anagrafica del *subscriber* può infatti sostituire quella dell'*applicant*

I pagamenti rateizzati

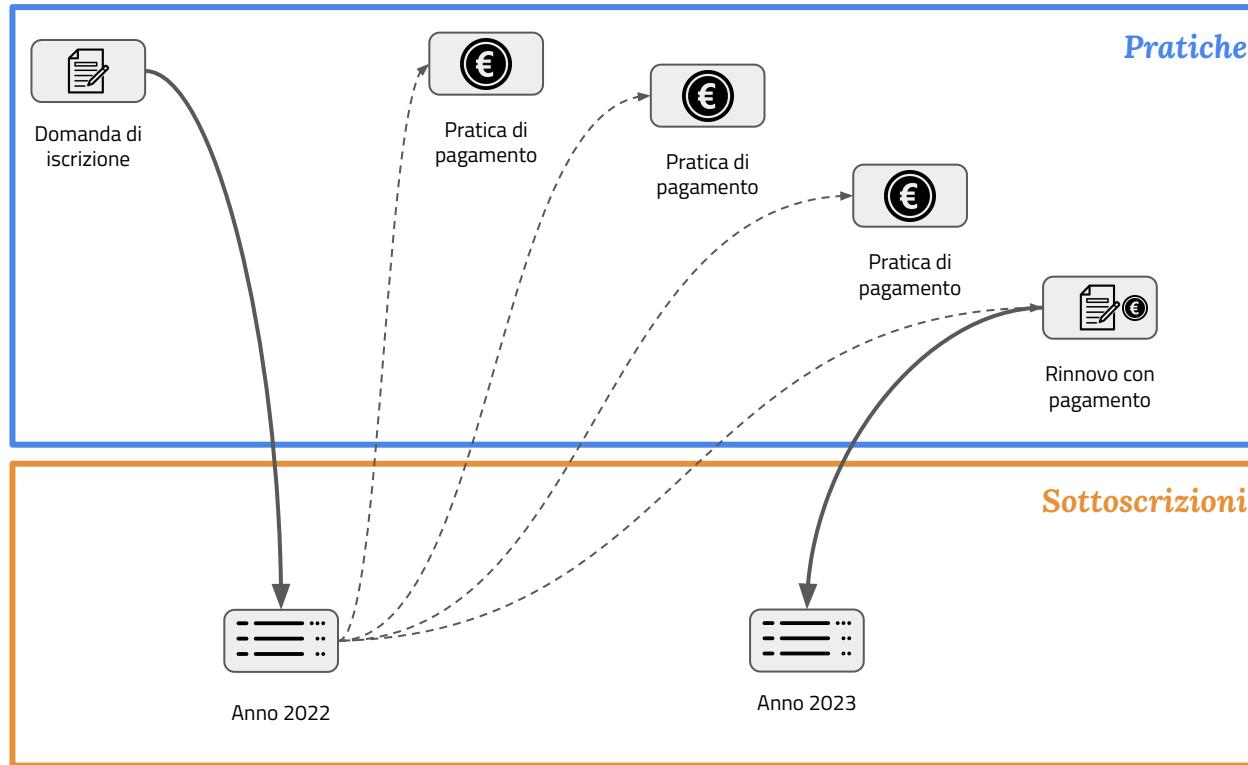


La domanda di iscrizione richiede di presentare una pratica tra il 1 e il 31 gennaio. Le pratiche accettate producono una iscrizione nella lista "Anno 2022".

In 3 date specifiche (1 feb, 1 ago, 1 ott) viene richiesto il pagamento di una rata.

Il 1 dic si apre la finestra per rinnovare il servizio. Chi rinnova verrà iscritto alla lista "Iscritti 2023".

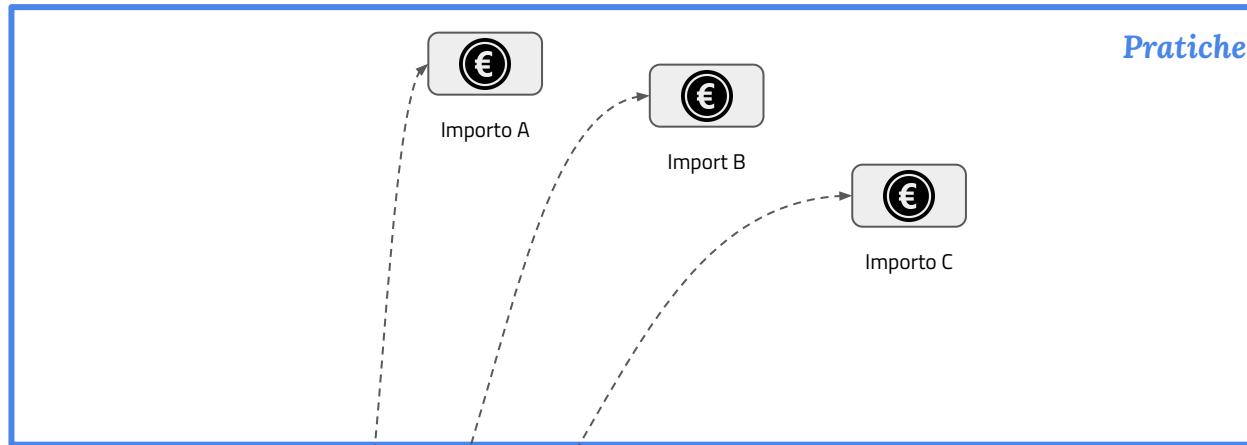
Pagamenti opzionali



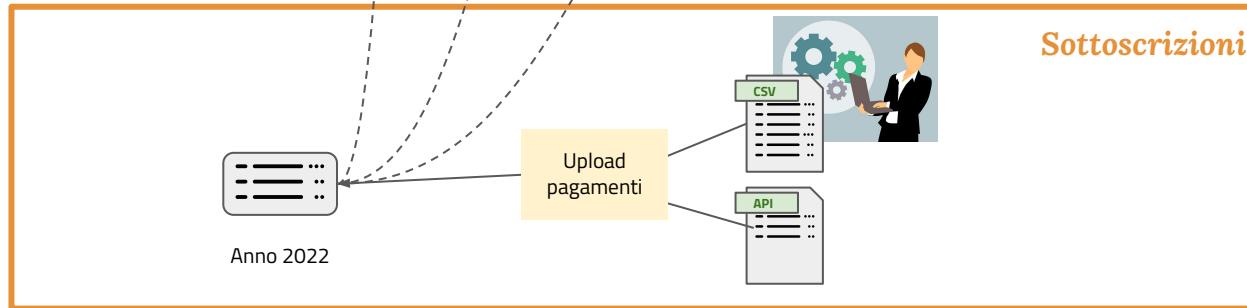
I pagamenti non necessariamente sono a scadenze predefinite: potrebbero essere pagamenti *opzionali* che l'iscritto decide se vuole fare o meno.

Es: iscrizione all'asilo che prevede la possibilità di estendere l'orario dalle 16 alle 17:30, ovviamente pagando una quota integrativa. Solo gli iscritti *possono* fare questo pagamento, ma non tutti saranno obbligati a farlo.

Pagamenti con importi variabili (es: bollette)



I pagamenti hanno sempre importo fisso. Se si deve inviare un pagamento a un insieme di cittadini con importo personalizzato per ognuno di essi, serve preparare un documento CSV in cui viene indicato per ogni codice fiscale l'importo da pagare.



Da backend l'operatore carica i pagamenti e la piattaforma genera la pratica di pagamento e li notifica.

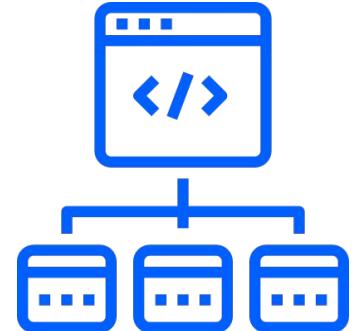
REST API: standardizzare le integrazioni

Interoperabilità (finanziabile con la misura 1.3.1)

La modalità più attuale per garantire l'integrazione tra applicazioni diverse (interoperabilità) è rappresentata oggi dalle [Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#) di AgID.

Il sito web ed i servizi digitali di OpenCity Italia sono conformi alle Linee Guida e mettono a disposizione **REST API (OpenAPI v3)**, un fattore abilitante che consente ai comuni di:

- partecipare all'[Avviso Misura 1.3.1 "Piattaforma Digitale Nazionale Dati" Comuni Ottobre 2022](#)
- dialogare facilmente con i fornitori dell'Ente e con altri enti.



Per maggiori informazioni, ti rimandiamo [alla sezione del sito dedicata](#).

Vantaggi per partner ed altri fornitori

Attraverso questo paradigma, partner di OpenCity Italia ed i fornitori attuali del Comune possono **integrare in totale autonomia i propri back-office**; la semplicità d'uso delle API REST consente di effettuare in autonomia i test e di mettere in produzione le componenti di integrazione in tempi molto rapidi, con costi contenuti.

Queste API possono essere pubblicate sulla Piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND).

Misura 1.3.1
Photo by [Campaign Creators](#) on [Unsplash](#)



Quali dati pubblicare sulla PDND?

Esempi di dati gestiti dal **sito web**, disponibili via API:

- eventi locali
- luoghi georeferenziati di interesse culturale o turistico
- servizi comunali erogati al cittadino
- organigramma comunale
- dati relativi alla trasparenza, sezione per sezione

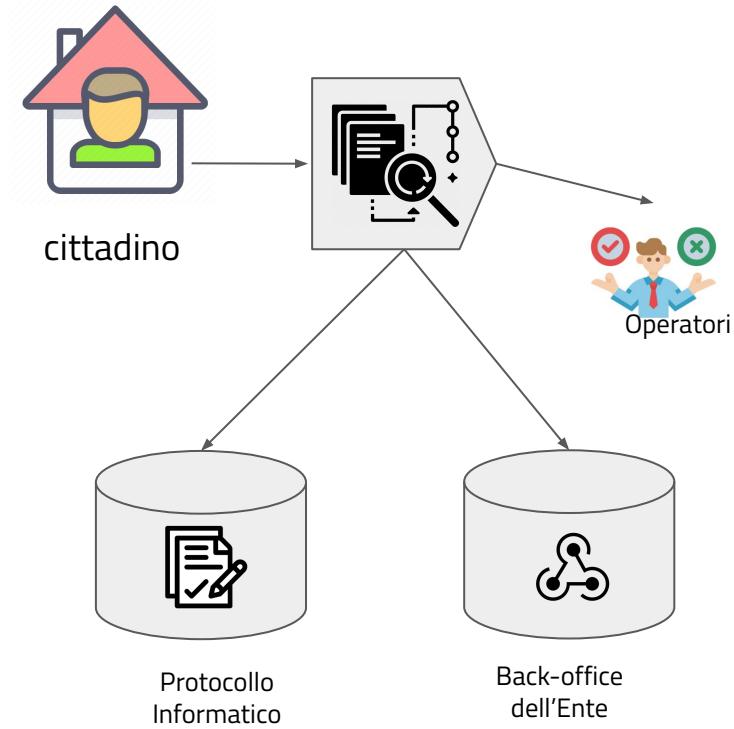
Esempi di dati gestiti dai **servizi digitali**, disponibili via API:

- iscritti a scuola / asilo nido
- iscritti ai corsi professionali
- permessi di accesso ZTL
- passi carrabili attivi
- statistiche parcheggi a pagamento
- statistiche relative alla tassazione servizi (TARI, IMU, ...)
- iscritti alle liste elettorali
- iscritti ai concorsi pubblici
- accessi alla biblioteca comunale

6 modalità per gestire i dati da back-office

Grazie alle API, gli operatori possono ricevere e gestire le pratiche da back-office, secondo queste 6 modalità:

1. per servizi semplici, il back-office incluso nella piattaforma, da cui è possibile esportare i dati in CSV
2. un foglio di calcolo in cloud (es. Google Sheet, integrato via API)
3. il back-office dei calendari (incluso nella piattaforma)
4. il back-office dei servizi ad iscrizione (incluso nella piattaforma)
5. il back-office dell'Ente, integrato via API:
 - a. attraverso WebHook
 - b. attraverso un wrapper (componente di terze parti)



**datasets****amministrazione****amministrazione-aree-amministrative****amministrazione-enti-e-fondazioni****amministrazione-luoghi****GET****/amministrazione/luoghi** Search for Place resources**POST****/amministrazione/luoghi** Add new Place resource**GET****/amministrazione/luoghi/{placeId}** Find an existing Place resource by id**PUT****/amministrazione/luoghi/{placeId}** Update an existing Place resource**DELETE****/amministrazione/luoghi/{placeId}** Delete an existing Place resource by id**PATCH****/amministrazione/luoghi/{placeId}** Update an existing Place resource with properties to be changed**GET****/amministrazione/luoghi/{placeId}/contains_place** Lists the relationship between the resource (in the contains_place field) and the resources in the /amministrazione/luoghi archive**POST****/amministrazione/luoghi/{placeId}/contains_place** Add new relationship between the resource (in the contains_place field) and a resources in the /amministrazione/luoghi archive**GET****/amministrazione/luoghi/{placeId}/contains_place**

Find an existing relationship in the contains_place field by

**Misura 1.3.1**

Tutti i dati del sito web OpenCity Italia sono disponibili in lettura, aggiornamento e scrittura via Open API v3 (REST API)

Documentazione tecnica pubblica:

<https://opencity.openpa.opendata.io/openapi/doc>

applications

GET /comune-di-bugliano/api/applications List all Applications

POST /comune-di-bugliano/api/applications Create an Application

GET /comune-di-bugliano/api/applications/{id} Retrieve an Application

Parameters

Authorize

version string (query) Version of Api, default 1. From version 2 data field keys are exploded in a json object instead of version 1.* where are flattened strings
version - Version of Api, default 1. From versi

id * required string (path)

Try it out

Responses

Code Description

200 Retrieve an Application

Links

No links

Media type

application/json

Controls Accept header.

Example Value | Schema

```
{
  "id": "string",
  "user": "string",
  "user_name": "string",
  "service": "string",
  "service_id": "string",
  "service_name": "string",
  "service_group_name": "string",
  "tenant": "string",
  "subject": "string",
  "data": {
    "additionalProp1": {}
  },
  "compiled_modules": [
    "string"
  ]
}
```

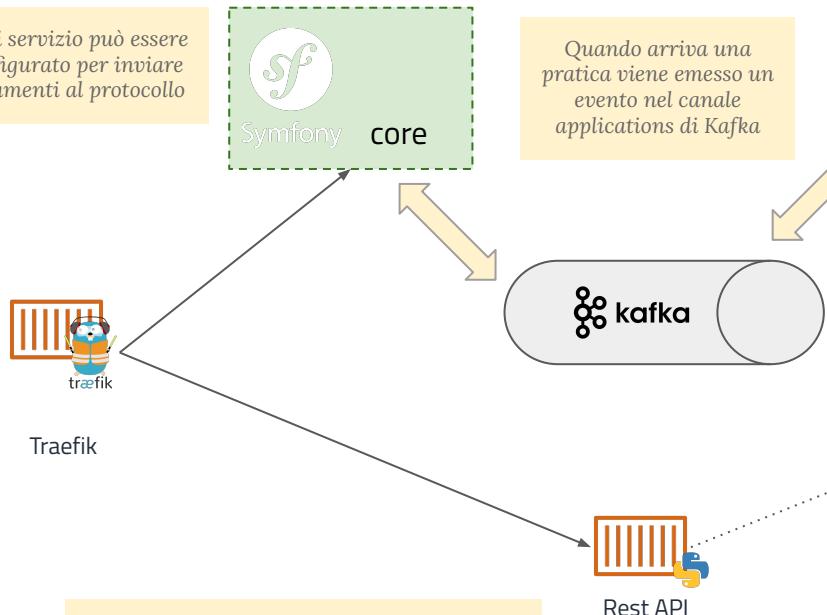
Tutti i dati dei servizi digitali di OpenCity Italia sono disponibili in lettura, aggiornamento e scrittura via Open API v3 (REST API)

Documentazione tecnica pubblica:

<https://www2.stanzadelcittadino.it/comune-di-bugliano/api/doc>

Come funziona l'integrazione con il protocollo informatico

Ogni servizio può essere configurato per inviare documenti al protocollo



Datagraph

Dedagroup

Halley

Maggioli

Pitre

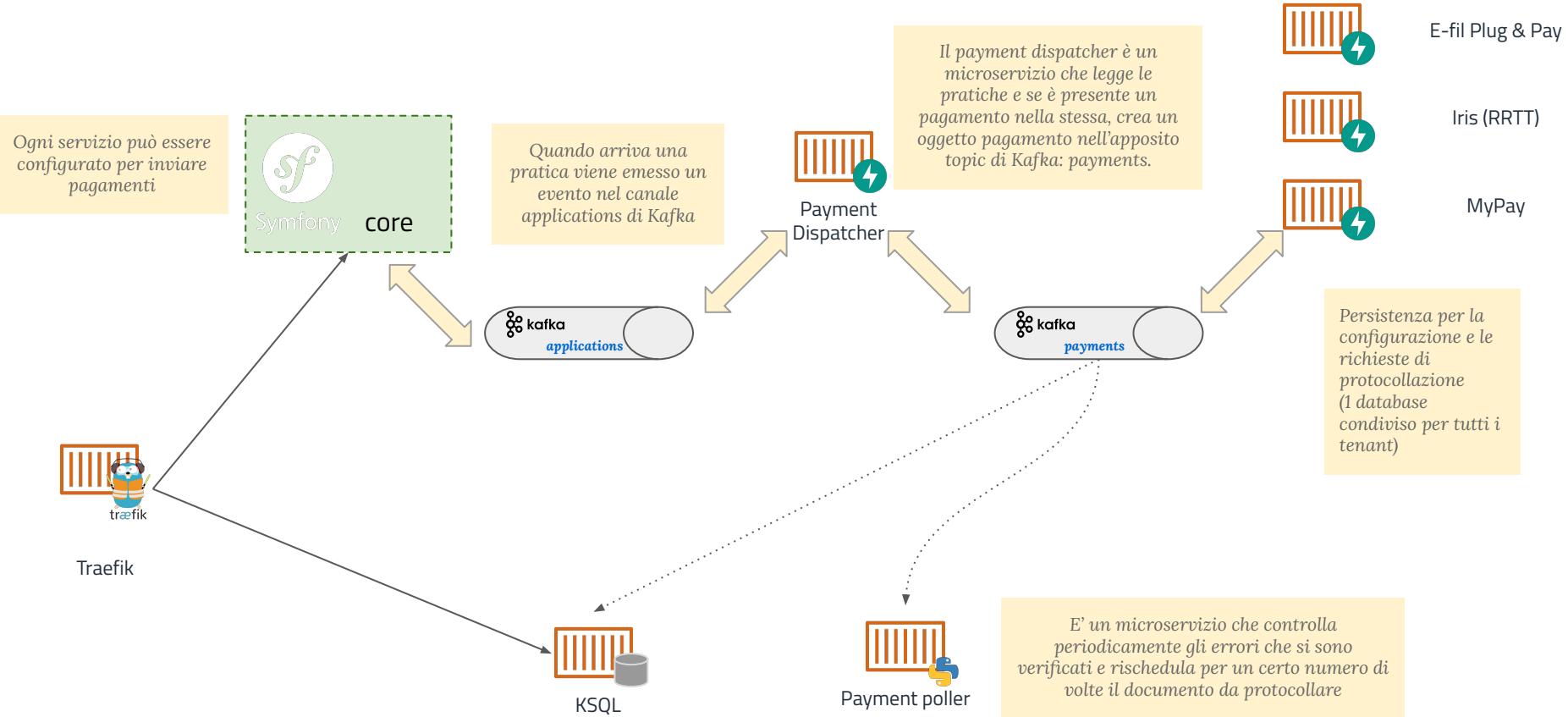
Una Lamba per ogni protocollo: è una istanza multi-tenant con lo stesso codice, viene istanziato separatamente solo per motivi di scalabilità e resilienza

Persistenza per la configurazione e le richieste di protocollazione (1 database condiviso per tutti i tenant)

Applicazione Django che fornisce l'interfaccia API per la configurazione e il debug

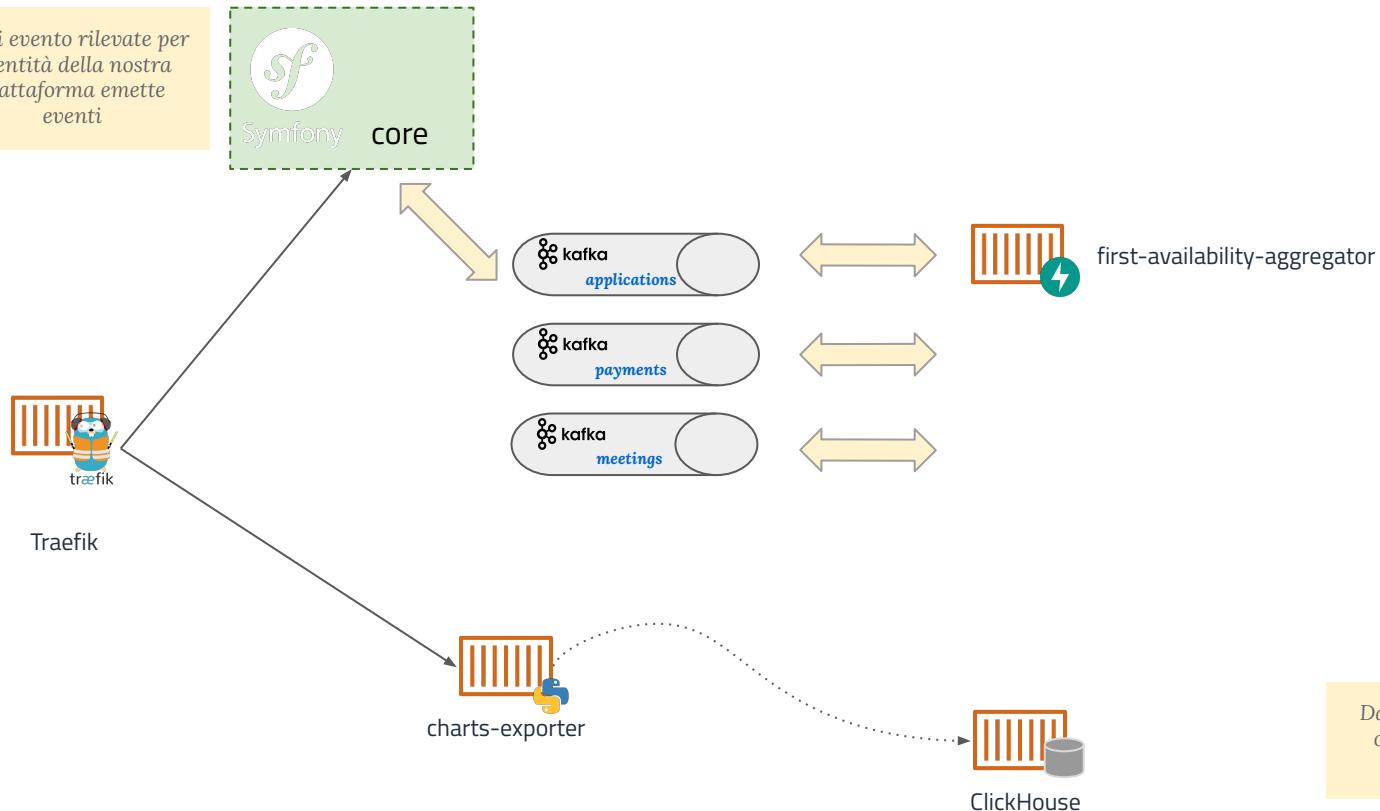
E' un microservizio che controlla periodicamente gli errori che si sono verificati e rischedula per un certo numero di volte il documento da protocollare

Come funziona l'integrazione con gli intermediari PagoPA



Come funziona l'integrazione con gli analytics

Ogni evento rilevato per le entità della nostra piattaforma emette eventi



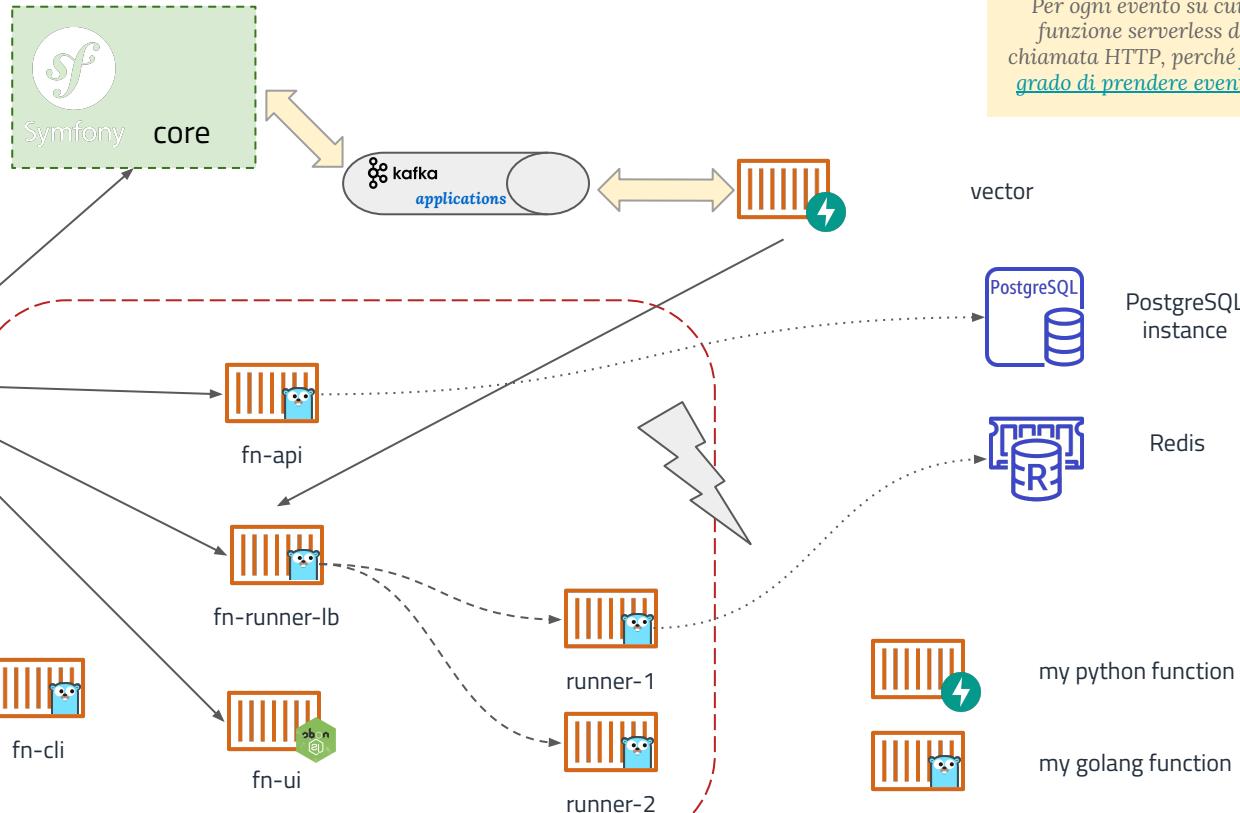
Legge gli eventi in tempo reale relativi ai meetings e tiene un conteggio in memoria di due KPI. Alla mezzanotte scrive i KPI per ogni tenant in clickhouse

Database a colonna, altamente scalabile in orizzontale e particolarmente usato per creare sistemi di Analytics

Approccio serverless: interoperabilità e scalabilità

Ogni evento rilevato per le entità della nostra piattaforma emette eventi

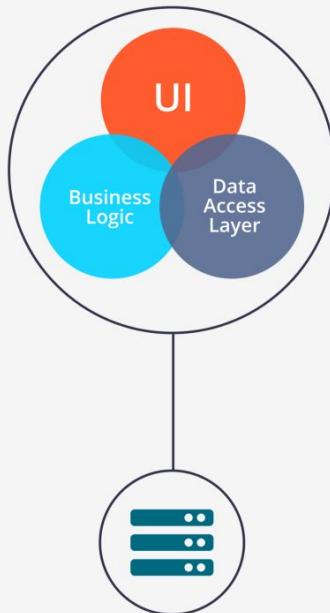
Persistenza per le API di configurazione: contiene le apps e le functions configurate



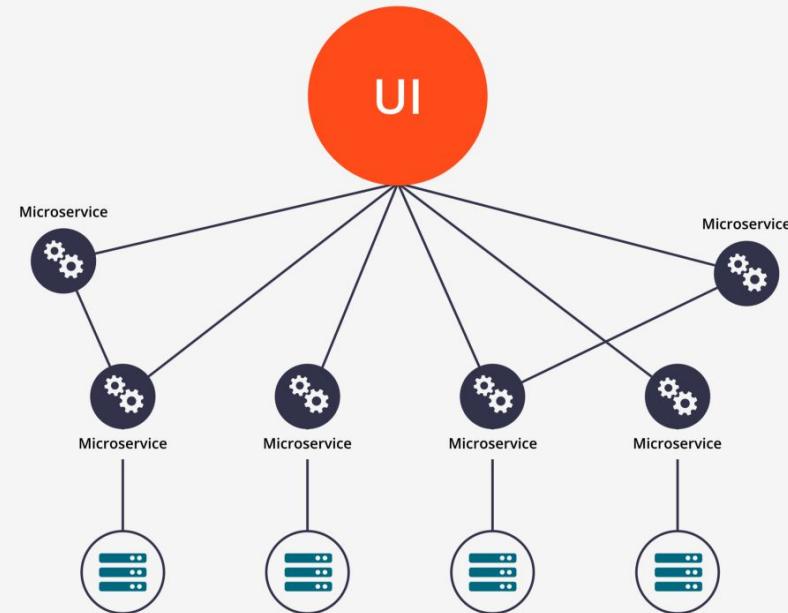
Per ogni evento su cui vogliamo attivare una funzione serverless dobbiamo generare una chiamata HTTP, perché [fnproject non è ancora in grado di prendere eventi da kafka direttamente](#).

Architettura a microservizi

Differenze tra modello tradizionale (monolitico) e il modello a microservizi

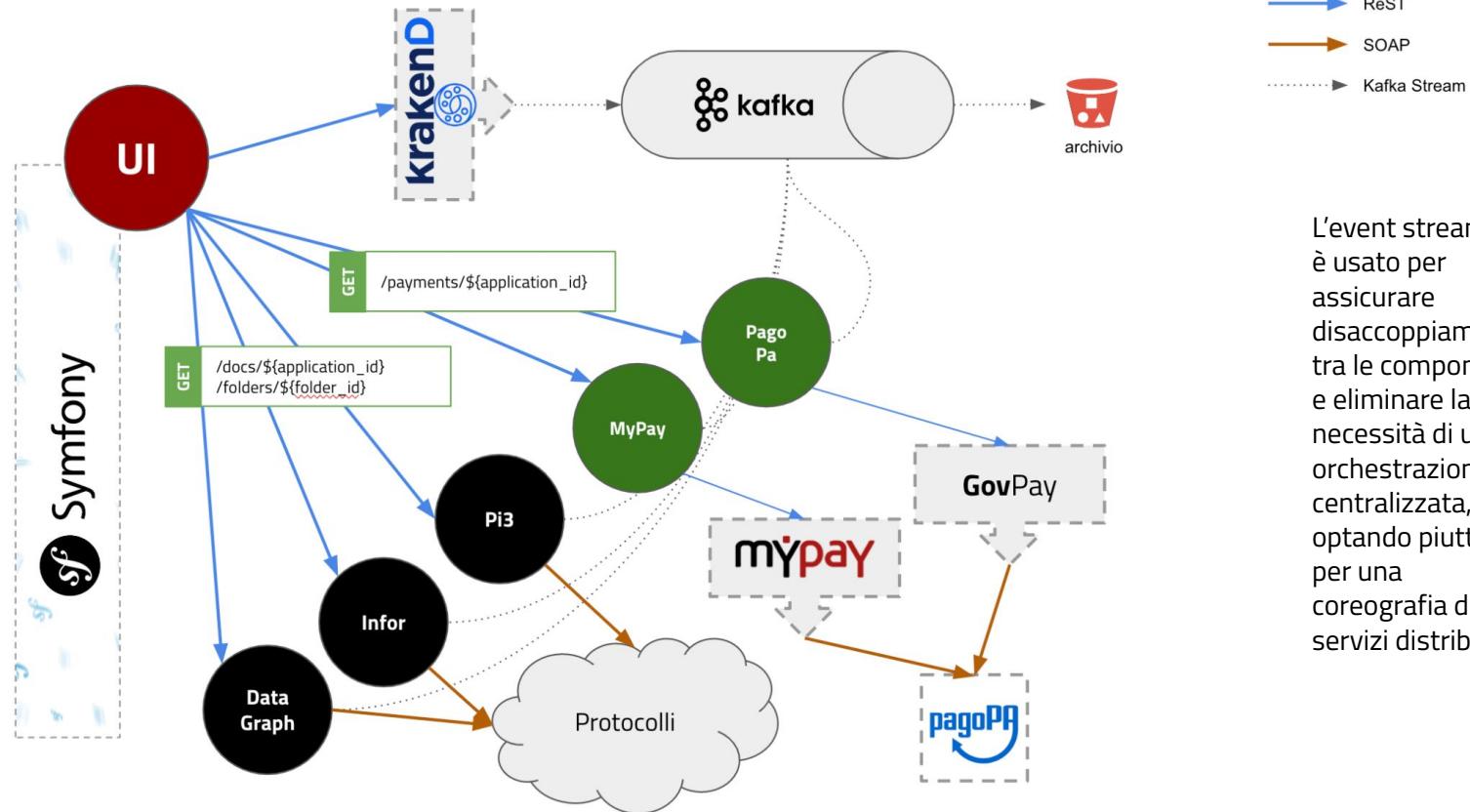


Monolithic Architecture

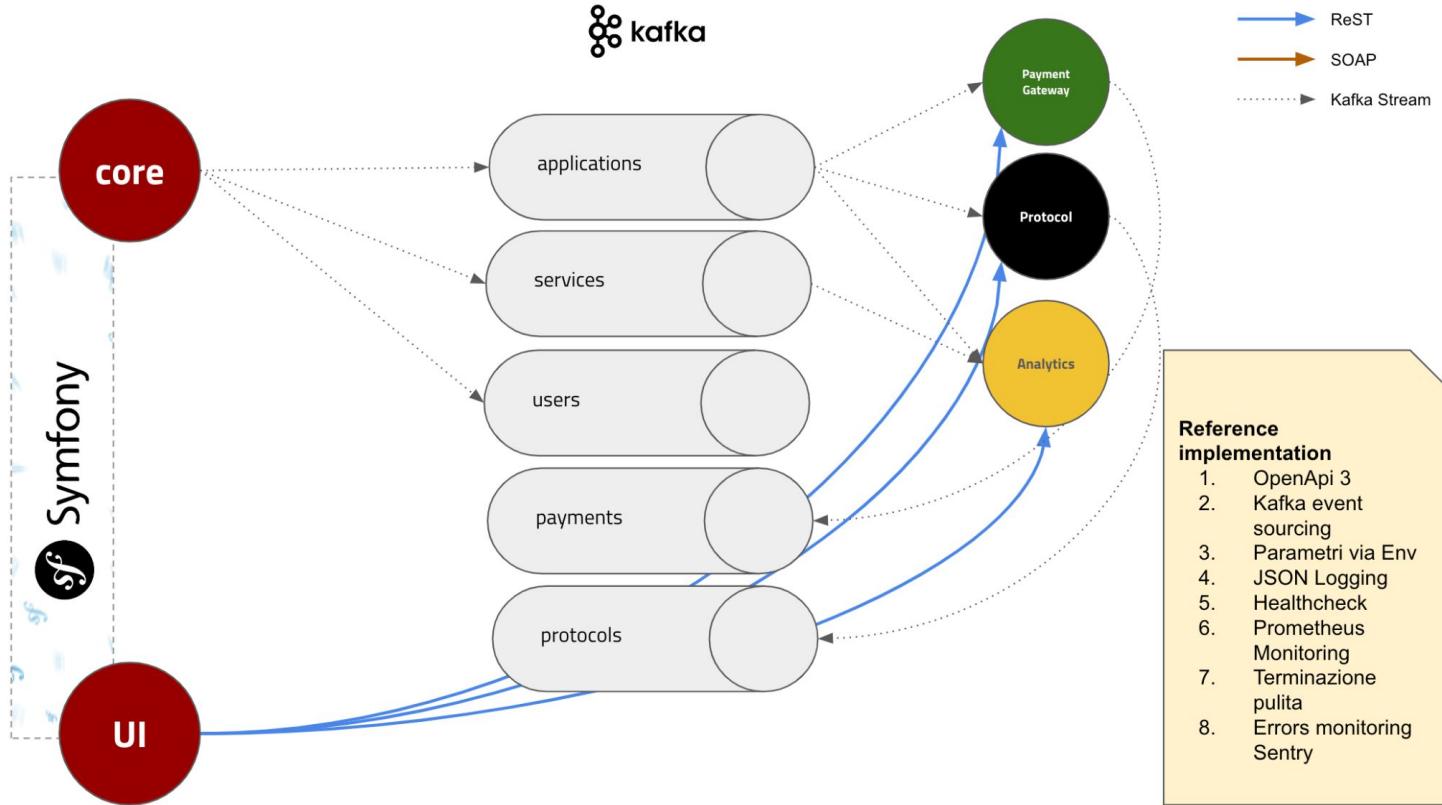


Microservice Architecture

Architettura a microservizi: event streaming



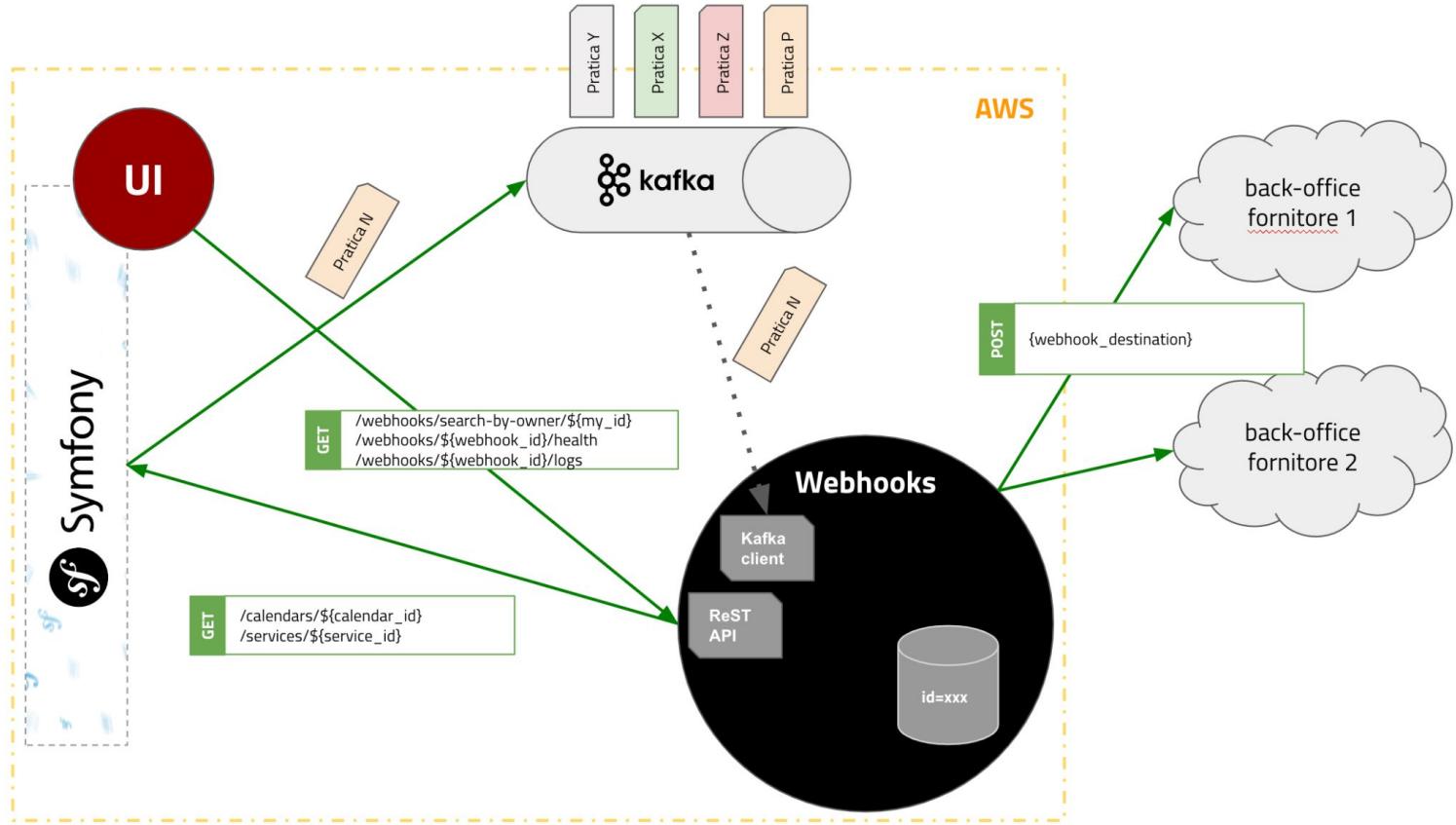
Architettura a microservizi: event streaming



L'event streaming è usato per assicurare disaccoppiamento tra le componenti e eliminare la necessità di una orchestrazione centralizzata, optando piuttosto per una coreografia di servizi distribuiti.

Architettura a microservizi: integrazione via WebHook

Abbattere i costi delle integrazioni: i webhook sono configurabili dal back-end della piattaforma, non servono sviluppi software né rilasci. L'ente stesso può configurali in autonomia.



Blockchain: certificazione del processo

I passaggi essenziali che caratterizzano l'iter della pratica possono essere integrati con una blockchain, al fine di garantire maggiormente tutti gli stakeholder coinvolti nel servizio digitale (specialmente in ambito transnazionale, come raccomandato dalle direttive europee; [vedi iniziativa EBSI](#))

Iter della pratica

- Bozza
il 18/05/2020 alle 11:40
- Acquisita
il 18/05/2020 alle 12:02
- Protocollo**
il 18/05/2020 alle 12:04
- Presa in carico**
il 18/05/2020 alle 12:06
Giscom
- Presa in carico**
il 20/05/2020 alle 15:32
Luciano
Cambio stato per
PREISTRUTTORIA
- Presa in carico**
il 20/05/2020 alle 15:47
Luciano
Cambio stato per
ISTRUTTORIA

REST API

```
{  
  "status_code": 1900,  
  "status_name": "status_pre_submit",  
  "message": null,  
  "message_id": "2117d23b-42f4-4929-8829-71424f9886eb",  
  "date": "2022-03-15T10:14:05+01:00"  
},
```



REST API

```
"Meta": {  
  "Time Submitted": "2022-03-22T19:09:57.980Z",  
  "Predecessor": "e6686f9821e33e0e9ebad2896bbc32a...  
}
```

TAMPER-PROOFING!

Anche la domanda e la risposta al cittadino possono essere integrate in blockchain

Comunicazione Inizio Lavori Asseverata

[Accettata]

FRANCO MARIOTTO MRTFNC61S19A116M

Modulo Allegati 14 Messaggi 0 Pagamento Protocollo Appur

La richiesta è stata accettata

La Comunicazione Inizio Lavori Asseverata n. 23/2020 prot. n. A116-0007477-18/05/2020-A risulta depositata agli atti.

Protocollo risposta:

A116-0007652-20/05/2020-P

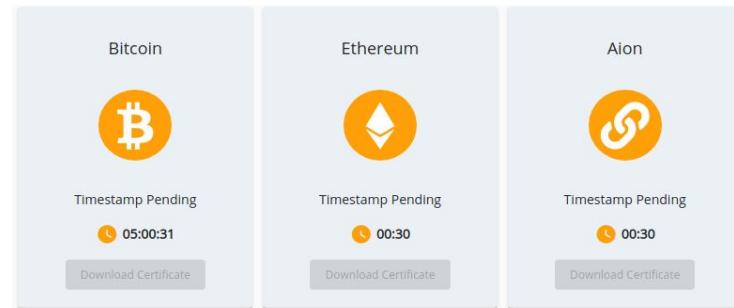
File di risposta

Numero richiesta 00ffc6a6-a132-4602-8fec-478d7b2a97f7

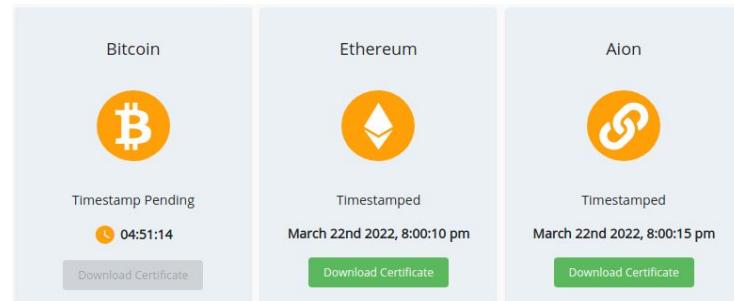
Protocollo A116-0007477-18/05/2020-A

Richiesta presentata il 18-05-2020 alle 12:02:35

Scarica la richiesta protocollata



dopo 30 minuti...



Interfaccia per il cittadino



Il modello per i comuni: sito web (homepage)

Nome della Regione

ITA ▾  Accedi all'area personale

 Nome del Comune

Amministrazione Novità Servizi Vivere il Comune

Seguici su       Cerca 

Iscrizioni Estate in città Polizia locale [Tutti gli argomenti...](#)

 NOTIZIE — 18 MAG 2022

Parte l'estate con oltre 300 eventi in centro e nei quartieri

Inaugurazione lunedì 2 luglio con il concerto gratuito in piazza XX Settembre degli Sweet Soul Music Revue. Sul palco 20 musicisti dal tutto il mondo

[Estate in città](#)

[TUTTE LE NOVITÀ →](#)



ORGANI DI GOVERNO
Mario Rossi
Il Sindaco della città
[VAI ALLA PAGINA →](#)

ORGANI DI GOVERNO
La giunta comunale
La giunta, nominata dal sindaco, esercita collegialmente le funzioni ad essa attribuite dalla legge.
[VAI ALLA PAGINA →](#)

ORGANI DI GOVERNO
Il consiglio comunale
Il Consiglio è un organo collegiale ed elettivo che rimane in carica per 5 anni.
[VAI ALLA PAGINA →](#)

La homepage, così come tutte le altre pagine del sito, seguono i template resi disponibili da Developers Italia sono molto dettagliati e <https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiches/>

Il rispetto rigoroso dei template definiti a livello nazionale garantisce un maggior orientamento al cittadino tra i siti web della PA.

La homepage deve guidare efficacemente i cittadini sulle novità e sui servizi offerti dal Comune.



Amministr

Tutte le informazioni sulla G
luoghi e servizi per il cittadin

Cerca in Amministrat
sindaco

Filtri

Tutti + Aggiungi filtro

Le strutture inte

Affari generali



Attività economiche, custodia
forestale



Biblioteca ed Archivio storico



Demografici

Segui su

Cerca

Risultati della ricerca di *sindaco*

Cerca
sindaco



Trovato un risultato

SEZIONI

Amministrazione (1)



Servizi



Novità



Documenti e dati



Soini Claudio



Sindaco presso [Comune di Ala](#)
Consigliere comunale presso
[Consiglio comunale](#)
Membro presso [Gruppo Consiliare](#)
[Unione per il Trentino](#)

[Vai al contenuto](#)



INDICE DELLA PAGINA

[Ruolo](#)
[Contatti](#)
[Documenti](#)
[Ulteriori informazioni](#)

Ruolo
Sindaco presso [Comune di Ala](#)

Competenze:

- Rapporti con gli Enti istituzionali
- Sanità
- Industria
- Artigianato e Commercio
- Turismo
- Personale e servizi

Consigliere comunale presso [Consiglio comunale](#)
Membro presso [Gruppo Consiliare](#) [Unione per il Trentino](#)

Competenze:

- Rapporti con gli Enti istituzionali
- Sanità
- Industria, Artigianato e Commercio
- Turismo
- Personale e servizi

Contatti
Modulo di ricevimento
 Ricevere tutti i [MESSAGGI](#) dalle ore 16:00 alle ore 17:00 e tutti i [MESSAGGI](#) dalle ore 11:00 alle ore 12:00 presso la sede municipale del primo piano.
Tel. 0464-678738
E-mail: sindaco@pec.comune.alा.tn.it

Indirizzo e-mail:
sindaco@comune.alा.tn.it

Documenti
Atto di consilio e/o nomina

[Sindaco nomining](#)
(File pdf - sindaco_nomining.pdf - 65,79 KB)

Curriculum vitae

[Sindaco claudius](#)
(File pdf - sindaco_claudius.pdf - 73,15 KB)

Dati relativi all'assunzione di altre cariche, presso enti pubblici o privati, ed i relativi compensi a qualsiasi titolo compresi:

[Sindaco altre cariche 2015](#)
(File pdf - sindaco_altre_cariche_2015.pdf - 959,26 KB)

[Sindaco altre cariche 2016](#)
(File pdf - sindaco_altre_cariche_2016.pdf - 895,87 KB)

[Sindaco altre cariche 2017](#)
(File pdf - sindaco_altre_cariche_2017.pdf - 1,17 MB)

Ulteriori informazioni
Data di inserimento
10/05/2015

Indennità mensile di carica:

- Importo lordo Euro 3.273,00
- Indennità di missione 2015 Euro 669,31
- Indennità di missione 2016 Euro 1.074,53
- Indennità di missione 2017 Euro 1.053,28
- Indennità di missione 2018 Euro 818,71
- Indennità di missione 2019 Euro 527,43

Il modello per i comuni: area personale

 Nome del Comune

Seguici su      Cerca 

Amministrazione Novità Servizi Vivere il Comune Iscrizioni Estate in città Polizia locale Tutti gli argomenti...

[Home](#) / Area personale

Giulia Bianchi

CF: GLABNC72H25H501Y

 Scrivania  Messaggi  Attività  Servizi

Pratiche  Cerca 

INDECO DI PAGINA

[Pratiche](#) [Pagamenti](#)

Iscrizione scuola d'infanzia  Da completare

15/02/2022

Pratica: AN4059281

[Scheda servizio](#)

[Servizio non digitale](#)

 [Ricevuta richiesta](#)

 [Graduatoria](#)

[Perfeziona la richiesta](#)

La nuova area personale del cittadino consente di fornire un punto unico di accesso a tutti i servizi comunali.

Messaggi, pratiche (con relativi documenti) e pagamenti rimangono sempre disponibili ai cittadini autenticati.

Nell'esempio a lato, il servizio di iscrizione alla scuola d'infanzia

ISEE automatico

Grazie ad un'integrazione con i web service di INPS, i dati relativi all'ISEE sono precompilati nella pratica del cittadino; il cittadino con reddito superiore al limite definito dall'Ente non può inoltrare la domanda.

Situazione reddituale

Specifica la tua situazione reddituale mediante ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) o DSU (Dichiarazione Sostitutiva Unica)

Dichiaro di aver presentato *

- l'ISEE
- la DSU

Puoi presentare la DSU se non sei ancora in possesso dell'ISEE

Importo ISEE *

5000

Integrazione con l'anagrafe (once only)

Grazie ad un'integrazione con l'anagrafe sarà possibile recuperare informazioni su cittadini e nuclei familiari rendendo più semplice la compilazione e la gestione delle pratiche; in particolare:

- sono precompilati i dati di residenza, domicilio e nucleo familiare
- vengono bloccati automaticamente i candidati non idonei
- vengono bloccate automaticamente le domande provenienti dallo stesso nucleo



Benvenuto!

Inserisci e verifica qui **i** tuoi dati anagrafici, i contatti e **la** tua condizione lavorativa.

Dati anagrafici



Pagamento diretto su PagoPA

Modulo Domanda Controllo e conferma Selezione metodo di pagamento Pagamento Verifica pagamento

Numero richiesta 11634684-3331-4e6a-86e9-b6b88146e2c6

Usa il pulsante che segue per pagare online sul sito di MyPay.

A pagamento effettuato tornerai su questo sito per la conferma che la tua pratica è stata inoltrata correttamente all'Ente.

Paga adesso online

Usa il pulsante che segue per scaricare il documento PDF (Avviso di Pagamento) che potrai pagare presso un ufficio postale, un ATM Bancario, ricevitoria Sisal, l'App IO o Satispay.

Scarica avviso di pagamento

Il cittadino può scegliere di effettuare il pagamento, se attraverso il modello 1 (immediato, on-line) o il modello 3 (tramite avviso).

In nessun caso il cittadino dovrà effettuare inserimenti di dati (importi, causali, IUV, ..).

Dopo aver effettuato il pagamento, riceverà via e-mail e App IO il numero di **protocollo** relativo all'intera pratica (iter automatico).



Interfaccia per l'operatore





Comune di Ala

Seguici su



Cerca



Amministrazione

Servizi

Novità

Documenti e dati

Turismo

Tempo libero

Famiglia

Tutti gli argomenti...

[Comune di Ala](#) / Servizi

Servizi

Pagamenti, domande e iscrizioni, contributi e graduatorie, segnalazioni, autorizzazioni e concessioni, certificati e dichiarazioni, servizi pubblici.

Cerca in Servizi



Filtri

Tutto

+ Aggiungi filtro

Con un solo menù, disponibile in front-end, gli operatori comunali possono inserire qualsiasi contenuto nel sito web, modificarlo o cancellarlo.

[Salva](#)[Salva bozza](#)[Salva bozza e esci](#)[Annulla](#)

Amministra versioni

Anteprima

Traduci da Traduci

Modifica servizio pubblico

Italiano

Iscrizione agli asili nido

[Contenuti principali](#)[Meta](#)[Vai al campo](#) **Nome del Servizio ***

Il nome del Servizio deve essere facilmente comprensibile dai cittadini. Il Servizio di raccolta differenziata si chiamerà "Raccolta differenziata". Il Servizio di iscrizione all'asilo nido si chiamerà "Iscrizione asilo nido". Vincoli: massimo 60 caratteri spazi inclusi

[Iscrizione agli asili nido](#) **Titolo alternativo/Sottotitolo**

Indica un sottotitolo che può avere il Servizio, oppure un nome che identifica informalmente il Servizio. Ad esempio il Servizio "Sistema Unico di Segnalazioni" potrebbe avere come sottotitolo/titolo alternativo "IoSegnalo".

Immagine

Immagine identificativa del servizio

[Selezione dalla libreria](#)[Crea Immagine](#) [Carica file](#)**Descrizione breve**

Indicare una sintetica descrizione del Servizio (max 160 caratteri) utilizzando un linguaggio semplice che possa aiutare qualsiasi utente a identificare con chiarezza il Servizio. Non utilizzare un linguaggio ricco di riferimenti normativi



- La guida in linea consente di:
- orientare sempre i redattori del sito web nella stesura dei contenuti, anche attraverso esempi
 - collegare contenuti esistenti tra loro (es. un servizio pubblico con l'ufficio di competenza)
 - alimentare collaborativamente una libreria condivisa con i colleghi

[Salva](#)[Salva bozza](#)[Salva bozza e esci](#)[Annulla](#)[Amministra versioni](#)[Anteprima](#)[Traduci da](#) [Traduci](#)

Quando

Indicare uno o più periodi temporali associati al servizio. Se esiste una copertura temporale specificare almeno la data di inizio dei periodi temporali, es. Dal 22 gennaio al 22 febbraio 2017 si aprono le Iscrizioni alle scuole online.

Dati già presenti

Nome	Sezione	Ordine
<input type="checkbox"/> Iscrizione asilo nido - procedura completa (Orario/Intervallo di tempo)		Standard 1

Elimina selezionati

Selezione dalla libreria **Crea Orario/Intervallo di tempo**

Servizi richiesti

collega un servizio a un altro servizio che è richiesto per espletare quello che si sta descrivendo

Nome	Sezione	Ordine
<input type="checkbox"/> Invio della domanda di iscrizione agli asili nido (Servizio pubblico)		Standard 1
<input type="checkbox"/> Predisposizione e pubblicazione della graduatoria (Servizio pubblico)		Standard 2
<input type="checkbox"/> Pagamento quota di iscrizione asilo nido comunale (Servizio pubblico)		Standard 3

I dati vengono inseriti una sola volta nel sito, per poi recuperarli quando servono.

In questo modo, è possibile collegare un servizio all'orario di uno sportello, oppure collegare tra loro i servizi offerti ai cittadini (ad esempio, è possibile collegare l'iscrizione all'asilo nido con il processo interno di definizione della graduatoria e con il pagamento finale).

Salva **Salva bozza** **Salva bozza e esci** **Annulla**

Amministra versioni Anteprima Traduci da Traduci

Box d'aiuto

Ulteriori informazioni sul Servizio, FAQ, eventuali riferimenti normativi ed eventuali contatti di supporto all'utente. Per esempio i riferimenti dell'URP.

Dati già presenti

Nome	Sezione	Ordine
Punto di contatto U.R.P. (Punto di contatto on-line)	Standard	1

Elimina selezionati

Seleziona dalla libreria **Crea Punto di contatto on-line**

Area

Area del Comune da cui dipende il servizio

Nome	Sezione	Ordine
Area Servizi alla persona (Area amministrativa)	Standard	1

Elimina selezionati

Seleziona dalla libreria **Crea Area amministrativa**

Ufficio responsabile *

ufficio responsabile dell'erogazione di questo Servizio

Nome	Sezione	Ordine
------	---------	--------

I dati vengono inseriti una sola volta nel sito, per poi recuperarli quando servono.

E' possibile ad esempio collegare un servizio pubblico all'URP (per un supporto generico) oppure alla struttura di competenza (ufficio o area)

Salva

Salva bozza

Salva bozza e esci

Annulla

 Amministra versioni  Anteprima**Autenticazione**

Indicare, se previste, le modalità di autenticazione necessarie per accedere al Servizio

 SPID Livello 2 

- Carta d'identità elettronica (CIE)
- Carta nazionale dei servizi (CNS)
- Nessuna
- SPID Livello 1
-  SPID Livello 2
- SPID Livello 3
- User ID e One Time Password

Livello di interattivitàPer informazioni, vedi la guida: <https://tinyurl.com/yxkcecrw> Interazione ad una via 

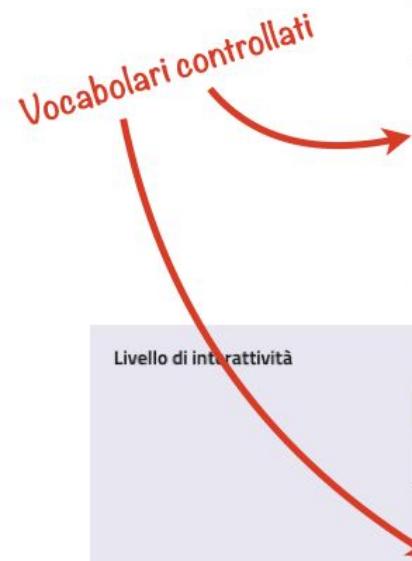
- Informazione
- Interazione a due vie
-  Interazione ad una via
- Non online
- Personalizzazione
- Transazione

Per prenotare

Se è possibile prenotare un appuntamento nel canale fisico, link al servizio di prenotazione appuntamenti del Comune

Quanto è complesso rispettare gli standard nazionali dell'informazione, ovvero le ontologie ed i vocabolari controllati definiti da AgID?

Per nulla: basta compilare i campi utilizzati dal sito per strutturare l'informazione (servizi, notizie, eventi, ...).





Comune di R

Servizi digitali: interfaccia operatore

Servizi

[Elenco pratiche](#) [Statistiche](#)

Filtra per servizio

[Tutti](#)

Filtra per stato

[Tutti](#)

Filtra per lavorazione

[Tutte](#)

Cerca per

[Codice fiscale](#) Testo da cercare

Risultati per pagina

[10](#)[Fascicola](#)

Login	Pagamenti	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento	Stato	Operatore	Servizio
 spd	—	Fioroni Giacomo	FRNGCM73L29H612S	17-05-2020 21:28:52	Accettata	Cumer Doris	Domanda bonus per biciclette
 spd	—	Fait Stefano	FTASFN69S30H612P	17-05-2020 21:35:48	Accettata	Cumer Doris	Domanda bonus per biciclette
 spd	—	Dallapè Lorenzo	DLLNZ65L01L378Q	17-05-2020 21:38:03	Accettata	Cumer Doris	Domanda bonus per biciclette
 spd	—	Grillo Maria Cristina	GRLMCR85E60H612I	18-05-2020 09:04:00	Accettata	Fusaro Giulia	Domanda bonus per biciclette

Domanda bonus per biciclette

Grillo Mari



La richiesta è stata **Accettata** il 28-05-2020 alle ore 11:09:05

[Visualizza l'email inviata all'utente](#)

Modulo

Allegati 1

Note interne 0

Pagamento

Richiesta

Nome *

Cognome *

Maria C...

Rovereto

Data di nascita *

20/05/1985

Luogo di nascita *

Rovereto

Codice Fiscale *

Residenza

Inserisci i dati relativi al tuo indirizzo di residenza

Indirizzo *

Via al...

Numero Civico

9

Comune *

ROVERETO

CAP *

38068

Indirizzo e-mail *

ma...

Verifica e-mail *

ma...

Tipo bicicletta *

Bicicletta a pedalata assistita, cargo bike e pieghevoli

Bicicletta tradizionali a pedalata muscolare

Esempio: Richiesta di Bonus

[Scarica](#)

[Scrivi al cittadino](#)

Numero richiesta:

fef491a2-58e2-4774-baeb-2eab1ff02718

Protocollo:

cd484433ea5c2122203b358c1f46253a@swift...

Iter della pratica

Bozza
il 18/05/2020 alle 09:01

Invitata
il 18/05/2020 alle 09:04

Acquisita
il 18/05/2020 alle 09:04

Protocollogata
il 18/05/2020 alle 09:05

Presa in carico
il 28/05/2020 alle 11:08

Elaborata (in attesa di
protocollogazione del documento
di esito)
il 28/05/2020 alle 11:09

Iter completato
il 28/05/2020 alle 11:09

Operatore:

Fusaro Giulia

Fascicolo

→ Domanda bonus per biciclette

acquisita il 18/05/2020 09:04:00 Accettata

Invio documentazione acquisto
bicicletta

acquisita il 07/07/2020 11:20:30 Accettata

Integrazione documenti

acquisita il 14/07/2020 08:58:10 Accettata

Integrazione documenti

acquisita il 07/07/2020 12:02:19 Accettata

L'operatore che gestisce la pratica può visionarla anche prima di prenderla in carico; da qui può:

- utente, data e ora di invio, protocollo (automatico), stato di avanzamento, dati ed allegati trasmessi
- prendere appunti (note interne)
- comunicare con il cittadino (es. richiesta di integrazioni)
- visionare l'intero iter
- vedere tutte le istanze che fanno parte dello stesso fascicolo



Comune di

Servizi

Esempio: Richiesta di Bonus

[Elenco pratiche](#) [Statistiche](#)[Domanda bonus per biciclette](#)**Grillo Maria Cristina GRLMCR85E60H612I**

(i) La richiesta è stata **Accettata** il 28-05-2020 alle ore 11:09:05

[Visualizza l'email inviata all'utente](#)

Gentile Grillo Maria Cristina,
le comunichiamo che la sua richiesta per il servizio Domanda bonus per biciclette
è stata approvata, Il numero di richiesta è **fef491a2-58e2-4774-baeb-2eab1ff02718**.

Nessun messaggio specificato

Ha ora 80 giorni per completare l'acquisto e darcene comunicazione.

Una volta effettuato l'acquisto La preghiamo di trasmettere la ricevuta e gli altri
documenti richiesti utilizzando il servizio alla pagina:

<https://www2.stanzadelcittadino.it/comune-di-rovereto/servizi/invio-documentazione-acquisto-bicicletta>

Nota bene: nel caso invece decidesse di NON procedere con l'acquisto, Le
chiediamo di comunicarci la Sua rinuncia all'uso del bonus (così da poterlo
rimettere in circolo prima degli 80 giorni previsti) utilizzando il servizio alla pagina:

<https://www2.stanzadelcittadino.it/comune-di-rovereto/servizi/rinuncia-bonus-acquisto-bicicletta>

La ringraziamo per la collaborazione.

[Scarica](#)[Scrivi al cittadino](#)**Numero richiesta:****fef491a2-58e2-4774-baeb-2eab1ff02718****Protocollo:**

cd484433ea5c2122203b358c1f46253a@swift..

Iter della pratica

- **Bozza**
il 18/05/2020 alle 09:01
- **Invia**
il 18/05/2020 alle 09:04
- **Acquisita**
il 18/05/2020 alle 09:04
- **Protocollo**
il 18/05/2020 alle 09:05
- **Presa in carico**
il 28/05/2020 alle 11:08
- **Elaborata (in attesa di protocollo del documento di esito)**
il 28/05/2020 alle 11:09
- **Iter completato**
il 28/05/2020 alle 11:09

[Modulo](#) [Allegati 1](#) [Note interne 0](#) [Pagamento](#)**Richiesta****Nome *****Cognome ***

Maria

Operatore:

Fusaro Giulia

Fascicolo[→ Domanda bonus per biciclette](#)acquisita il 18/05/2020 09:04:00 **Accettata**[Invio documentazione acquisto bicicletta](#)**Data di nascita *****Luogo di nascita ***

20

Rovereto

Poter comunicare in maniera chiara con il cittadino è di fondamentale importanza; il sistema permette di personalizzare tutti i messaggi trasmessi al cittadino ad ogni cambio di stato e di verificare che le notifiche personalizzate destinate all'utente siano state effettivamente inviate e lette dal cittadino.

Luccisano Raffaele

Esempio: Richiesta permesso ZTL Rigetta Approva Scarica Scrivi al cittadino**Modulo**

Allegati 0

Note interne 0

Pagamento

Richiedente

Nome *

Raffaele

Cognome *

Luccisano

Genere *

 Maschio Femmina

Indirizzo Email *

raffaele.luccisano@gmail.com

Data di nascita *

/_/_/_/_/_/_

Luogo di nascita *

Roma

Codice Fiscale *

Residenza

Numero richiesta:

03dcf5da-a423-49d3-8e3e-3a302f5b0583

Protocollo:

03dcf5da-a423-49d3-8e3e-3a302f5b0583

Iter della pratica

- Bozza**
il 11/05/2020 alle 20:02
- Inviata**
il 11/05/2020 alle 20:02
- Acquisita**
il 11/05/2020 alle 20:04
- Protocollata**
il 11/05/2020 alle 20:06
- Presa in carico**
il 13/05/2020 alle 11:15

Operatore:

Operatore Operatore

Per ciascun servizio, l'iter di risposta può essere gestito in maniera flessibile. Per i servizi più semplici (es. Richiesta permesso ZTL) l'operatore può:

- prendere in carico la pratica
- rigettarla, specificando una motivazione
- approvare la richiesta, inviando un commento al cittadino ed uno o più file, preferibilmente firmati digitalmente
- scrivere al cittadino per richiedere integrazioni

A quel punto il cittadino riceverà una notifica via email con un link, che lo riporta alla piattaforma; da qui potrà effettuare le integrazioni.

Tutte le comunicazioni**Cittadino->PA e viceversa sono protocollate**

Richiesta permesso

Luccisano

Modulo

Richiedente

Nome *

Raffaele

Genere *

Maschio

Femmina

Indirizzo Email *

raffaele.luccisano@gmail.com

Data di nascita *

Luogo di nascita *

Approva pratica

Verrà inviata una comunicazione email all'indirizzo dell'utente [raffaele.luccisano@gmail.com](#)

Messaggio personale

Gentile Raffaele,
la sua richiesta è stata positivamente accolta.

Riceverà per e-mail un tagliando che potrà stampare ed esporre sul cruscotto del suo veicolo.

Cordiali saluti

Utilizza il box in alto aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al il cittadino

 Una volta elaborata la pratica non sarà più possibile effettuare modifiche

Invia

 Scrivi al cittadino

8e3e-3a302f5b0583

8e3e-3a302f5b0583

0 alle 20:02

0 alle 20:02

Acquisita

il 11/05/2020 alle 20:04

Protocollo

il 11/05/2020 alle 20:06

Presa in carico

il 13/05/2020 alle 11:15

Comune
di Cittadella

Amministrazione

Prenotazione spazi

Gabriele Fr

Modulo

Richiedente

Nome *

Gabriele

Codice Fiscale *

Approva pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente gabriele.francescotto@opencomune.it

Messaggio personale

B **I** **U** **S** **≡** **≡** **⊕** **</>**

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al/la cittadino.

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in formato pdf, jpg, jpeg o p7m

Importo da pagare

1,00

€

L'importo se già presente è stato calcolato nel modulo o dalle impostazioni del servizio. Si può inserire un importo diverso se necessario, impostando il valore 0 l'utente sarà esentato dal pagamento e la pratica verrà direttamente approvata.

⚠ Una volta elaborata la pratica non sarà più possibile effettuare modifiche

Invia

I servizi che prevedono un pagamento posticipato, mettono a disposizione dell'operatore un campo numerico in più. Viene inviata una notifica al cittadino, con un link che lo porta al pagamento on-line (su Opencity Italia o su App IO)

Interfaccia per l'amministratore



Accesso da amministratore

Benvenuto nella dashboard di amministrazione



Impostazioni

Configurazioni generali dell'ente



Operatori

Gestione degli operatori



Servizi

Gestione dei servizi



Statistiche

Visualizza le statistiche



Gruppo di servizi

Gestione dei gruppi di servizi



Webhook

Gestione dei webhook



Azioni programmate

Visualizza azioni programmate



Logs

Logs sicurezza

L'amministratore di sistema (che può essere anche assegnato al Comune) è indipendente nella creazione di operatori e servizi.

Può modificare i servizi digitali esistenti ed accedere all'intero catalogo.

Può modificare pagamenti, configurare protocolli, creare nuovi servizi, modificare servizi esistenti.

Accesso da amministratore

Dati generali



Scheda



Modulo



Traduzioni modulo



Messaggi



App IO



Dati pagamento



Integrazioni



Dati protocollo



Modifica Accesso agli atti in materia edilizia - Modulo



La lingua di base del Modulo è **It**, puoi aggiungere una traduzione da [Traduzioni modulo](#)

Search field(s)

I miei dati

Il delegante

Il mio titolo

Proprietario/a immobile

Documenti

Consegna



Page

Componenti



Text Field



Hidden



Email



Text Area



Url



Number



Phone Number



Address



Date / Time



Checkbox



Giorno



Time



Select Boxes



Select



Currency



Calendar



+

Dynamic Calendar



Radio

Il mio titolo

Titolo

Indica di seguito a che titolo fai la richiesta

In qualità di *

- Proprietario
- Amministratore
- Professionista/Agente immobiliare incaricato
- Notaio rogante
- Confinante
- Altro titolo

Specifiche

Incaricato da

- il tribunale o altro organo giudiziario
- il proprietario dell'immobile
- altro soggetto

I form web che richiedono dati ai cittadini possono essere creati trascinando le tipologie predefinite di campi nella colonna centrale.

E' possibile raggruppare in pagine i singoli campi.

E' anche possibile configurare dei sub-form riusabili (ad esempio, il blocco dei dati anagrafici, del nucleo familiare, dell'impresa, delle proprietà immobiliari).

Tra i campi avanzati, c'è anche il calendario appuntamenti.

Accesso da amministratore

Dati generali



Modifica Accesso agli atti in materia edilizia - Dati generali

Scheda



Modulo



Traduzioni modulo



Messaggi



App IO



Dati pagamento



Integrazioni



Dati protocollo



Nome del servizio

It En De

Accesso agli atti in materia edilizia

Informazioni visualizzate durante la compilazione del servizio

It En De

B *I* U **S** **≡** **≡** **≡** **⊖** </>

Si consiglia di inserire un massimo di 2000 caratteri (0 / 2000)

Indicazioni mostrate al termine della compilazione del servizio

It En De

B *I* U **S** **≡** **≡** **≡** **⊖** </>

La domanda è stata correttamente registrata, non ti sono richieste altre operazioni. Grazie per la tua collaborazione.

Si consiglia di inserire un massimo di 2000 caratteri (118 / 2000)

In evidenza?

Stato *

Privato

E' possibile attivare sito web e servizi digitali nelle seguenti lingue:

- italiano
- tedesco
- inglese

Il **multilinguismo** è pienamente supportato, quindi è possibile aggiungere una nuova lingua in qualsiasi momento.

Dati generali



Scheda



Modulo



Traduzioni modulo



Messaggi



App IO



Dati pagamento



Integrazioni



Dati protocollo



Modifica Accesso agli atti in materia edilizia - Dati pagamento

Tipologia di Pagamento *

Posticipato



Il pagamento posticipato viene richiesto dopo aver inviato la pratica, gli operatori potranno approvare la pratica impostando un importo da pagare. Solo dopo l'approvazione sarà richiesto il pagamento.

Importo

0,00



Seleziona metodo di pagamento



Bollo



Efil



Mypay



Annulla

Avanti

Salva

Accesso da amministratore

Tra le varie configurazioni del sistema, è possibile definire per ciascun servizio digitale:

- come funziona il flusso di pagamento; può essere **immediato** (se l'importo dovuto è calcolabile automaticamente) o **posticipato** (in questo caso, l'operatore comunicherà l'importo da pagare attraverso la piattaforma)
- quale intermediario PagoPA utilizzare
- lo split del pagamento su più voci di bilancio



OpenCity ITALIA

Per rimanere aggiornato sulle novità,
[iscriviti alla nostra newsletter](#)