

Manuale OpenCity Italia Stanza del Cittadino v.3

Introduzione

Servizi digitali per il settore pubblico: gestire l'interazione tra l'ente e gli utenti con OpenCity Italia



Questo manuale OpenCity ha lo scopo di spiegare l'insieme di funzionalità che la piattaforma mette a disposizione per la gestione in forma digitale dei servizi che gli enti mettono a disposizione degli utenti: servizi di richiesta di informazioni e di assistenza; segnalazione di problemi e di reclami; richieste di accesso atti; concorsi pubblici; iscrizioni a scuole e corsi di formazione; prenotazione di sale e spazi pubblici; rilascio di permessi e autorizzazioni; servizi legati alla casa, alla mobilità o alla persona.

OpenCity Italia dispone di un catalogo di servizi digitali relativi a Comuni, aziende sanitarie e altre tipologie di enti. Questi servizi sono progettati nel rispetto delle regole tecniche per il design dei servizi pubblici, sviluppati e raffinati nel tempo grazie alla collaborazione con centinaia di enti che utilizzano la piattaforma. In questo modo, dopo aver attivato la piattaforma, è possibile avviare la gestione in forma digitale di tutte le tipologie di interazione con gli utenti di cui si ha necessità.

La [piattaforma di demo ↗](#) permette di testare l'esperienza utente di questi servizi comprensiva della fase di autenticazione, compilazione di una richiesta e anche di simulare anche un pagamento, utilizzando gli estremi di una carta di credito di test segnalati in fase di compilazione della pratica. In questo modo gli enti possono farsi una idea dei servizi di cui hanno bisogno e poi chiederne l'attivazione.

- ⓘ Le schede informative dei servizi pubblicate nell'ambiente di demo possono essere utilizzate come modello dagli Enti che stanno procedendo alla pubblicazione delle proprie schede servizio.

Catalogo servizi

OpenCity Italia mette a disposizione un ampio catalogo che copre tutti i principali servizi pubblici di un Ente: in questo modo si parte da un modello di servizio realizzato con cura e già sottoposto a un ciclo di progettazione, sviluppo e test che ne garantisce la qualità. OpenCity garantisce il funzionamento dei servizi presenti a catalogo e fornisce assistenza tecnica in caso di problematiche relative al servizio.

Attualmente, OpenCity Italia dispone per i Comuni che ne fanno richiesta di un catalogo di servizi progettati con cura secondo le [Linee guida di design dei servizi digitali per la PA ↗](#) e il [CAD \(Codice dell'Amministrazione Digitale\) ↗](#).

Il catalogo dei servizi è ordinato per aree e tocca tutti i principali ambiti, permettendo una navigazione chiara e immediata delle varie opzioni messe a disposizione da OpenCity Labs per rispondere alle esigenze specifiche dei Comuni.



Catalogo Comuni | Opencity Italia



Che cos'è e come attivare un servizio pubblico digitale?

Un servizio pubblico è un'interazione tra un utente e l'ente, orientata a mettere a disposizione dell'utente un beneficio, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso.

Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online si parla di **servizi digitali per il cittadino**.

Il cittadino entra in contatto e attiva un servizio digitale attraverso:

- una [scheda informativa](#), disponibile per ciascun servizio all'interno della sezione "Servizi" del sito web;
- un'[area personale](#), a cui accede tramite autenticazione con SPID o CIE e in cui può recuperare le [richieste inoltrate in precedenza](#);
- un [messaggio](#), che può contenere un link per compiere un'azione successiva, come completare una pratica o [prenotare un appuntamento](#).

Durante l'attivazione di un servizio digitale, il cittadino [compila una pratica on line](#) composta da più moduli e sezioni; alcune di questi sono comuni a tutti i servizi, altri, invece, sono presenti solamente in alcuni (es. uno step di pagamento).

Attraverso un servizio digitale, infine, il cittadino può effettuare una serie di azioni diverse, come richiederne l'[attivazione da zero](#), ma anche la [modifica di uno già attivato](#) oppure effettuare un [pagamento online](#) (grazie all'integrazione con pagoPA), [scambiare messaggi](#) con l'ente o prenotare un appuntamento. Nuove funzionalità vengono progressivamente rese disponibili mano a mano che la piattaforma evolve per rispondere ai bisogni degli enti.

Tutte queste azioni possono essere fatte comodamente da casa oppure in mobilità, attraverso lo smartphone. Usando modalità di interazione moderne e veloci, si semplifica l'accesso degli utenti ai servizi pubblici.

Accedere ad un servizio digitale

All'interno della sezione "Servizi" del sito web, il cittadino cerca e accede alla scheda informativa del servizio che vuole attivare.

Servizi

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

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL

Il servizio permette di ottenere, rinnovare o modificare un permesso di accesso - temporaneo o permanente - alle zone a traffico limitato del Comune (ZTL)

[Accedi al servizio online](#)

Pagare il canone idrico

Il servizio permette di pagare il canone idrico

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Pagare il canone CUP

Il servizio permette di pagare il canone CUP (Canone Unico Patrimoniale)

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Pagare tributi IMU

Il servizio permette di calcolare e pagare l'IMU (Imposta Municipale Propria).

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Pagare il canone per le lampade votive

Il servizio permette di pagare il canone per l'illuminazione votiva.

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Domanda di agevolazione tributaria (IMU)

Il servizio permette di richiedere un'agevolazione sul pagamento del tributo comunale IMU.

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Richiesta di modifica temporanea della viabilità con consegna della segnaletica

Il servizio permette di richiedere al Comune la modifica temporanea della viabilità.

[LEGGI DI PIÙ →](#)

Esploра tutti i servizi

[Cerca](#)

[MOBILITÀ E TRASPORTI](#)

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL

Il servizio permette di ottenere, rinnovare o modificare un permesso di accesso - temporaneo o permanente - alle zone a traffico limitato del Comune (ZTL)

Nessun altro risultato

[LISTA](#) [MAPPA](#)

Argomenti

Selezione

Tipologia

Selezione

Indice della pagina

A chi è rivolto

Cosa serve

Cosa si ottiene

Cosa si ottiene

Tempi e scadenze

Costi

Accedi al servizio

Condizioni di servizio

Contatti

Descrizione

Il permesso ZTL è un permesso che viene dato a un cittadino o a una organizzazione (ente, azienda, ditta individuale) e consente l'accesso temporaneo o continuativo alla zona a traffico limitato del Comune per un veicolo che altrimenti non potrebbe circolare in quell'area secondo quanto previsto dal regolamento per la ZTL.

Il permesso di accesso alla ZTL può avere carattere transitorio (ad es. per un trasloco) oppure permanente (per es. di durata quinquennale) e in questo caso alla sua scadenza può essere rinnovato. È inoltre possibile richiedere la modifica del permesso, ad esempio in caso di variazione del veicolo (e quindi della targa) a cui è associato.

La ZTL (zona a traffico limitato) è un'area del Comune in cui ci sono limitazioni di traffico per alcune o tutte le tipologie di veicoli, in tutti gli orari o in certi periodi specifici. Puoi visitare questa pagina che riporta tutte le indicazioni sulle caratteristiche della [ZTL del Comune](#).

(i) La scheda informativa fornisce una serie di informazioni riguardanti il servizio:

- **A chi si rivolge:** gli utenti che possono attivare il servizio;
- **Come fare:** l'iter che il cittadino deve seguire per attivare il servizio;
- **Cosa serve:** cosa è necessario per attivare il servizio (modulistica da allegare, autenticazione con SPID o CIE...);
- **Cosa si ottiene:** l'output del servizio, cosa il cittadino ottiene nel caso in cui la sua richiesta venga accettata (es. permesso di accesso alla ZTL);
- **Tempi e scadenze:** tempi di attesa prima di ricevere risposta da parte dell'Ente;
- **Costi:** quantitativo e tipologia dell'importo che il cittadino deve pagare;
- **Condizioni di servizio:** un file alle condizioni del servizio allegato alla scheda e scaricabile dal cittadino;
- **Contatti:** i punti di contatto dell'ufficio che gestisce il servizio.

Il cittadino clicca sul link di attivazione e procede alla compilazione della pratica online.

INDICE DELLA PAGINA

[A chi è rivolto](#)

[Descrizione](#)

[Come fare](#)

[Cosa serve](#)

[Cosa si ottiene](#)

[Tempi e scadenze](#)

[Costi](#)

[Accedi al servizio](#)

[Condizioni di servizio](#)

[Contatti](#)

Accedi al servizio

Accedi al servizio online

[Accedi al servizio online](#)

Oppure, prenota un appuntamento presso l'ufficio competente.

[Prenota appuntamento](#)

Palazzo del municipio

Palazzo dell'inizio del '900. Al suo interno sono presenti la maggior parte degli uffici comunali.

 Via Niccolò Macchiavelli
40062 Molinella

Orari al pubblico:

Orario Ufficio Ambiente ▾

Orario Municipio ▾

Orario Ufficio Anagrafe ▾

Autenticarsi

Nella maggior parte dei casi, per attivare un servizio digitale, il cittadino deve avere a disposizione un'utenza di SPID o CIE, indispensabile per certificare la propria identità ed entrare così in contatto con i servizi digitali forniti dall'Ente. Una volta autenticato, il cittadino può anche [accedere alla propria Area personale](#).

[Home](#) / Accedi

Accedi

Per accedere al sito e ai suoi servizi, utilizza una delle seguenti modalità.

SPID / CIE

Accedi con la tua identità digitale.



Normalmente, per l'attivazione di un servizi digitale è richiesto un metodo di autenticazione forte (SPID/CIE), ma in alcuni casi, come per il servizio di [prenotazione appuntamento](#), il cittadino può scegliere di [accedere senza login ↗](#).

Richiedente

Nome*

Lorenzo

Inserisci il tuo nome

Cognome*

Bertoli

Inserisci il tuo cognome

Codice fiscale

BRTLNNE00C11L07G

Inserisci il tuo codice fiscale

Email*

lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Inserisci la tua email

Recapito telefonico*

+20 04619226

Inserisci il tuo recapito telefonico

In questo caso, il cittadino inserisce manualmente i seguenti dati:

- nome;
- cognome;
- codice fiscale;
- indirizzo mail;
- recapito telefonico.

Compilare una pratica online

In fase di attivazione di un servizio digitale, il cittadino compila una pratica online composta da più campi e sezioni.

(i) Alcuni di questi moduli o sezioni sono specifici del tipo di servizio che il cittadino sta attivando (es. una sezione dedicata al pagamento di un servizio).

Altri, invece, sono comuni a tutti i servizi (es. la sezione dedicata all'informativa privacy).

Moduli e sezioni del servizio sono sottoposti ad un sistema di controlli per cui il cittadino viene avvisato nel caso di informazioni mancanti o incoerenti rispetto al servizio richiesto. In questo modo si evita di far arrivare all'ente richieste prive delle informazioni necessarie riducendo il lavoro di controllo.

Informativa privacy

Confermo di aver letto e di essere consapevole di quanto è previsto dall'[informativa privacy](#).

- Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Campo richiesto



Allo stesso modo, attraverso un sistema di relazioni tra moduli e sezioni del servizio, il cittadino visualizza **soltanto** i blocchi di informazioni da compilare per la nostra richiesta specifica (es. se indichiamo di essere delegati di un'altra persona, dovremo allegare un documento di delega). In questo modo si riduce il tempo di compilazione, migliorando l'esperienza dell'utente.

Ruolo

Indica il tuo ruolo

In qualità di *

delegato da un'altra persona

x ▾

Beneficiario

Inserisci i dati del beneficiario

Nome *

Mario

Cognome *

Rossi

Luogo di nascita *

Trento

Data di nascita *

20/02/1980

Genere *

Maschio

Femmina

Codice fiscale *

RSSMRA80B20L378U

Residenza

Indirizzo *

via Roma

Numero civico

62/A

Paese *

Italia

x ▾

Provincia ? *

TN

x ▾

Comune *	CAP *
Trento	x ▾ 38122
Nazionalità *	x ▾
italiana	x ▾

Delega

Allega il documento d'identità e la delega del beneficiario del servizio

Documento d'identità *								
<table border="1"><thead><tr><th>Nome del file</th><th>Dimensione</th></tr></thead><tbody><tr><td>x File allegato 1.pdf</td><td>31.75 kB</td></tr><tr><td colspan="2"> Trascina qui il file da caricare, oppure cerca nel tuo PC</td></tr><tr><td colspan="2"><small>Attenzione: puoi caricare solo file jpeg, jpg, png, pdf e p7m La dimensione massima è di 30 MB</small></td></tr></tbody></table>	Nome del file	Dimensione	x File allegato 1.pdf	31.75 kB	 Trascina qui il file da caricare, oppure cerca nel tuo PC		<small>Attenzione: puoi caricare solo file jpeg, jpg, png, pdf e p7m La dimensione massima è di 30 MB</small>	
Nome del file	Dimensione							
x File allegato 1.pdf	31.75 kB							
 Trascina qui il file da caricare, oppure cerca nel tuo PC								
<small>Attenzione: puoi caricare solo file jpeg, jpg, png, pdf e p7m La dimensione massima è di 30 MB</small>								
Data di scadenza del documento d'identità *								
11/03/2030								
Delega del beneficiario *								

Nome del file	Dimensione
 File allegato 2.pdf	31.75 kB

Attenzione: puoi caricare solo file jpeg, jpg, png, pdf e p7m
La dimensione massima è di 30 MB

Data di scadenza della delega
11/03/2027

Indicare il tipo di richiesta

- ⓘ Questo sistema permette all'Ente di gestire azioni diverse tramite uno stesso servizio, semplificando quindi il processo di gestione delle pratiche.

Alcuni servizi permettono al cittadino di effettuare azioni diverse, che quindi non ha solo facoltà di attivare un servizio, ma anche di gestire alcune azioni:

- **Rinnovo** - un'estensione della durata del servizio;
- **Interruzione** - la disattivazione del servizio;
- **Sospensione** - la sospensione temporanea del servizio;
- **Modifica** - la variazione delle preferenze di servizio;
- **Voltura** - la modifica del beneficiario del servizio;
- **Subentro** - l'attivazione di una nuova utenza ad un allacciamento esistente.

Tipo di richiesta

Specifica la tua richiesta per il passo carrabile *

- attivazione
- rinnovo
- voltura
- regolarizzazione

Specifica la durata del passo carrabile *

- temporaneo
- permanente



La durata del passo carrabile sarà di 29 anni

Documenti allegati

Allega l'atto di proprietà dell'immobile

Atto di proprietà dell'immobile

Nome del file

Dimensione

Trascina qui il file da caricare, oppure [cerca nel tuo PC](#)

Attenzione: puoi caricare solo file jpeg, jpg, png, pdf e p7m

La dimensione massima è di 30 MB



La modifica di una richiesta **non comporta la modifica di una pratica precedentemente inviata.**

Avremo quindi due pratiche distinte: una di richiesta *ex novo* e una successiva di modifica (rinnovo, sospensione...)

Pagare un servizio

- i** Per gli Enti che utilizzano Advanced System, Iris e MyPay (Trentino e Lombardia), i cittadini dispongono di alcune [funzioni aggiuntive](#) per la gestione dei pagamenti.

In molti casi, le procedure di attivazione o modifica di un servizio prevedono il pagamento di un importo, riconducibile normalmente a una di queste tipologie.

- imposta di bollo;
- diritti di segreteria;
- costi di erogazione del servizio.

A seconda della configurazione del servizio, il pagamento può avvenire:

- **in fase di richiesta:** la richiesta di pagamento avviene all'interno del flusso di [invio di una pratica](#) da parte del cittadini, ed è quindi **contestuale** all'invio di una pratica;
- **in fase di rilascio:** il pagamento viene [posticipato](#), è dunque **successivo** all'invio della pratica e viene inviato all'utente nel momento in cui si decide di approvare la pratica.

- i** La ricevuta di pagamento e i dati del bollo vengono riportati anche all'interno dell'[Area personale del cittadino](#).

Una notifica di riepilogo del pagamento viene mandata all'indirizzo email del richiedente.

Permesso per passo carrabile con consegna della segnaletica [In attesa di pagamento]

Modulo Allegati 1 Messaggi 3 Bolli 1 Pagamento [Vai al pagamento](#)

Pagamento bollo

Causale: Istanza
Numero: 75829039513832
Data emissione: 20 feb 2025, 11:02

16.00 €

In fase di richiesta

Numero richiesta: 83113852-9af0-48ca-883d-459b4aa67652

Protocollo:
In attesa di protocollozione

Iter della pratica

Permesso per passo carrabile con consegna della segnaletica [Inviata]

Modulo Allegati 1 Messaggi 3 Bolli 1 Pagamento

Creazione di pagamento fallita

DATA — 20/02/2025 12:56:33

pagoPA

Importo: **1 €**

Causale versamento:
Passo carrabile per Bertoli Lorenzo

Dettaglio operazione

Intestatario: **Lorenzo Bertoli - BRTLNZ96C11L3781**

Indirizzo pagatore:
via roma, 38122 Trento (TN)

Email pagatore:
lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Data di creazione del dovuto:
20/02/2025 12:56:33

Metodo di pagamento:
PAGOPA

Identificativo Univoco del Dovuto (IUD):
45e095d138e34cf98619ec128ff06c0f

Scarica la ricevuta

Numero richiesta:
abc312ed-e029-4cef-8757-226eee1c272a

Richiesta presentata il:
20 feb 2025 alle 12:57:55

Riceverai risposta entro il:
22 mar 2025

Protocollo:
In attesa di protocollozione

Iter della pratica

- Bolza il 20 feb 2025 alle 12:55
- In attesa di pagamento belli il 20 feb 2025 alle 12:55
- In attesa di pagamento il 20 feb 2025 alle 12:56
- Inviate il 20 feb 2025 alle 12:57

Ultime pratiche inviate dall'utente

Richiesta permesso di occupazione suolo pubblico (old)
acquisita il 20 feb 2025, 12:58:18

Modalità di pagamento con PagoPA

Il cittadino può:

- pagare direttamente online, grazie all'[integrazione con pagoPA ↗](#)

Scegli la modalità di pagamento

Puoi gestire i tuoi pagamenti in modo semplice e immediato, verifica le opzioni disponibili e scegli quelle più adatte alle tue esigenze.

Paga online

Usa la tua carta di credito o debito e paga il tuo servizio velocemente online in pochi passi.

Paga ora

① Per maggiori informazioni su dove pagare visita il seguente [link](#)

Paga sul territorio

Potrai pagare successivamente scaricando il modulo PDF tramite il pulsante sottostante.

Stampa e paga

pagoPA

Totale 1,45 €

Paga con

VISA ···· 0119 12/25 **Modifica**

Commissione

0,45 € **Modifica**

Invia esito a: lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Annulla **Paga 1,45 €**

- scaricare l'avviso di pagamento e pagare "sul territorio".

Scegli la modalità di pagamento

Puoi gestire i tuoi pagamenti in modo semplice e immediato, verifica le opzioni disponibili e scegli quelle più adatte alle tue esigenze.

Paga online

Usa la tua carta di credito o debito e paga il tuo servizio velocemente online in pochi passi.

Paga ora

① Per maggiori informazioni su dove pagare visita il seguente [link](#)

Paga sul territorio

Potrai pagare successivamente scaricando il modulo PDF tramite il pulsante sottostante.

Stampa e paga

pagoPA AVVISO DI PAGAMENTO INTEGRAZIONE OPEN CONTENT

ENTE CREDITORE Cod. Fiscale 00184280360 **DESTINATARIO AVVISO** Cod. Fiscale BRTLNZ96C11L378I

Comune di **LORENZO BERTOLI**

Collegandoti al sito web riportato di seguito, puoi effettuare il pagamento online inserendo, nella sezione apposita, il Codice Avviso e il codice fiscale dell'intestatario dell'avviso riportati sul presente documento.
<https://carpi.comune.pluginpay.it>

DETTAGLI DEL PAGAMENTO

Oggetto del pagamento: Passo carabile per Bertoli Lorenzo

QUANTO E QUANDO PAGARE?

1,00 Euro

L'importo è aggiornato automaticamente dal sistema e potrebbe subire variazioni per eventuali tasse, rate di credito, indennità di mora, sanzioni o interessi, ecc. Un operatore, il sito o l'app che userai ti potrebbe quindi chiedere una cifra diversa da quella indicata. Puoi pagare con una unica rata.

DOVE PAGARE? Lista dei canali di pagamento su www.pagopa.gov.it

PAGA SUL SITO O CON LE APP
del tuo Ente Creditore, della tua Banca e degli altri canali di pagamento e APP ID. Potrai pagare con conto corrente o CBILL.

PAGA SUL TERRITORIO
in tutti gli Uffici Postali, in Banca, in Ricevitoria, dal Tabaccaio, al bancomat, al Supermercato. Potrai pagare in contanti, con carte o conto corrente.

- ⓘ E' in corso di sperimentazione (su alcuni intermediari tra cui Advanced System, Iris e MyPay Lombardia) una nuova funzionalità che consente la gestione dei pagamenti multipli. In questo scenario l'utente può scaricare - e pagare sul territorio - più avvisi di pagamento distinti; oppure pagarli direttamente on line aggiungendoli tutti al checkout PagoPA. [Per saperne di più ↗](#)

Pagamento dei bolli

- ! La funzione di pagamento dei bolli tramite pagoPA è possibile **ma relativamente poco diffusa** e dipende a seconda dei casi dalla presenza di una convenzione con Agenzia delle entrate e/o da una configurazione di una funzione multibeneficiario di PagoPA che deve essere resa disponibile dal partner tecnico PagoPA che assiste l'ente sul tema dei pagamenti.

Nel primo caso, una volta attivata la convenzione con Agenzia delle entrate, il bollo può essere gestito come qualsiasi altro pagamento su PagoPA. L'ente incasserà gli importi dei bolli e regolerà la sua posizione verso Agenzia delle Entrate sulla base della convenzione.

Nel secondo caso l'importo viene pagato attraverso PagoPA e instradato direttamente verso Agenzia delle Entrate. Non tutti gli intermediari di pagamento rendono disponibile questa funzione, o la rendono disponibile con implementazioni specifiche e relative limitazioni.

A seconda della configurazione, un servizio può prevedere il pagamento di bolli:

- **in fase di richiesta**, dunque **contestuale** alla compilazione della pratica: in questo caso, il cittadino inserisce l'identificativo (1) e la data di emissione (2) della marca da bollo fisica che ha acquistato.

Pagamento bollo

Causale *	Importo *
Istanza	16,00 €
Numero *	Data emissione *
75829039513832 1	20/02/2025, 11:02 2

[Avanti >](#)



- **in fase di rilascio**, dunque successivo all'invio della pratica e [inoltrato dall'operatore](#).

Approva pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente.

Messaggio personale

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

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, txt, jpeg, png, gif, p7m, xps, zip.

Aggiungi un pagamento in bolli

Una volta elaborata la pratica non sarà più possibile effettuare modifiche

Aggiungi un pagamento in bolli

Causale *

Importo *

€

Aggiungi

Se necessario si può aggiungere ulteriori bolli o rimuovere quelli presenti.

Accedere all'Area personale

Il cittadino può recuperare le pratiche inoltrate in precedenza all'interno della propria Area personale, accessibile dopo l'autenticazione del cittadino con SPID o CIE:

- durante la [compilazione della pratica](#);
- tramite la funzione "Accedi all'Area personale" presente sul sito.

The screenshot shows the top navigation bar of the Comune di Bugliano website. On the right side of the bar, there is a button labeled "Accedi all'area personale". A red box and an arrow point to this button, indicating where the user should click to access their personal area.

[Home](#) / Accedi

Accedi

Per accedere al sito e ai suoi servizi, utilizza una delle seguenti modalità.

SPID / CIE

Accedi con la tua identità digitale.

[Accedi](#)

Profilo utente

Per accedere al profilo utente, il cittadino seleziona la voce "Profilo" disponibile in alto a destra.

The screenshot shows the top navigation bar of the Comune di Bugliano website. On the far right, there is a user profile icon with the name "LORENZO BERTOLI" next to it. A dropdown menu is open from this icon, listing several options: "Profilo" (which is highlighted with a red box and has an arrow pointing to it), "Scrivania", "Pratiche", "Allegati", "Documenti", "Pagamenti", and "Logout".

Qui il cittadino può modificare o aggiungere:

- i punti di contatto;

The screenshot shows a user interface for managing contacts. On the left, there's a sidebar with icons for different categories: Contatti (phone), Dati personali (person), Residenza (house), Domicilio (house), and Carta d'identità (document). The 'Residenza' category is currently selected. To the right, there are two main input fields: 'Indirizzo email *' containing 'lorenzo.bertoli@opencitylabs.it' and 'Numero di cellulare *' containing '+3934123123123'. Below these fields is a placeholder 'Numero di telefono' with the value '+3934123123123'. At the bottom right is a green 'Salva' button.

- residenza e domicilio;

This screenshot shows a detailed view of address inputs for residence and domicile. On the left, under 'Residenza', the address 'via parma' is entered in the 'Indirizzo' field. Below it, 'Cap' is '38122' and 'Città' is 'Trento'. On the right, under 'Domicilio', the address 'via roma' is entered in the 'Indirizzo' field. Below it, 'Cap' is '38122' and 'Città' is 'Trento'. Both sections have dropdown menus for 'Provincia' (Trento) and 'Stato' (Italia). There are also 'Copia da domicilio' and 'Copia da residenza' buttons at the top right of each section.

- data, luogo e stato di nascita.

Contatti		Nome *	Cognome *
Dati personali		Lorenzo	Bertoli
Residenza			
Domicilio		Sesso	Identificativo utente
Carta d'identità		M	
		Data di nascita *	Luogo di nascita *
		<input type="text"/> - - - - -	<input type="text"/>
		Provincia di nascita	Stato di nascita
		<input type="text"/>	<input type="text"/>

I dati ereditati da SPID o CIE **non possono essere modificati**.

Questi si aggiornano **ogni volta che l'utente si autentica all'interno della piattaforma**.

Accedere alle pratiche inviate in precedenza

Nella sezione "Pratiche" dell'Area personale, il cittadino può recuperare le pratiche che ha inviato in precedenza.

The screenshot shows the homepage of the Comune di Buglione website. At the top right, there is a user profile dropdown for 'LORENZO BERTOLI'. A red arrow points to the 'Pratiche' button in the dropdown menu, which is highlighted with a red box. Other options in the menu include 'Profilo', 'Scrivania', 'Allegati', 'Documenti', and 'Pagamenti'. The main content area features a banner about PNRR and digitalization, and a text block about the PNRR.

Per recuperare una pratica, il cittadino può usare:

- un filtro per servizio;

		Filtra per servizio	Tutti
In bozza	68	Inviate	57
Accettate	22	Rifiutate	9
Servizio		Protocollo	
Permesso per passo carrabile con consegna della segnaletica			
Permesso per passo carrabile	(non necessario)		
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL			
Domanda di agevolazione tributaria (IMU)			
Pagare tributi IMU	(non necessario)		

- un filtro per stato della pratica.

Filtro per servizio						
Tutti						
In bozza	68	Inviate	57	Accettate	22	Rifiutate
Servizio		Protocollo		Data di compilazione		Note
Permesso per passo carrabile con consegna della segnaletica				20 feb 2025, 10:54		Dettaglio Elimina
Permesso per passo carrabile	(non necessario)			12 feb 2025, 16:58		Dettaglio Elimina
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL				12 feb 2025, 16:36		Dettaglio Elimina
Domanda di agevolazione tributaria (IMU)				12 feb 2025, 15:34		Dettaglio Elimina

Per accedere alla pratica, il cittadino clicca su "Dettaglio".

Filtro per servizio					
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL					
In bozza 16	Inviate 17	Accettate 5	Rifiutate 4	Da integrare 4	Ritirate 2
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL	f23d2227-8b94-403b-93c2-b8b5bb0a2104	16 mag 2024, 11:23			
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL	<i>In attesa di protocollazione</i>	22 ago 2024, 16:06			
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL	<i>In attesa di protocollazione</i>	29 ago 2024, 11:35			

Il cittadino visualizza così il riepilogo della pratica, con eventuali allegati, [messaggi](#), [pagamenti](#) e appuntamenti associati.

In Area personale, messaggi, allegati, documenti e i pagamenti **rimangono sempre a disposizione del cittadino**.

Permesso per passo carrabile [Bozza]

Modulo
Allegati 0
Messaggi 0
Bolli 1
Pagamento

Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Dati generali

Richiedente

Abbiamo compilato il tuo profilo utilizzando i dati di SPID o di CIE.
Aggiungi i dati di residenza se mancanti.

Dati anagrafici

Nome *	Cognome *
Lorenzo	Bertoli

Genere *

Maschio Femmina

Vai alla pratica

Numero richiesta:
2023e419-4f73-4351-96df-a8de6022c243

Iter della pratica

Bozza
il 12 feb 2025 alle 16:58

Ultime pratiche inviate dall'utente

- [file] **Richiesta permesso di occupazione suolo pubblico (old)**
acquisita il 20 feb 2025, 12:38:54 Protocollo
- [file] **Segnalare disservizio**
acquisita il 17 feb 2025, 12:39:37 Rifiutata
- [file] **Richiedere permesso di accesso ad area ZTL**
acquisita il 14 feb 2025, 10:34:35 Rifiutata
- [file] **Pagare tributi IMU**
acquisita il 12 feb 2025, 15:37:41 Acquisita
- [file] **Prenotazione di una sala pubblica**
acquisita il 27 gen 2025, 10:01:59 Accettata

Sotto la voce "Iter della pratica", il cittadino visualizza in ogni momento lo stato di lavorazione della richiesta.

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Dati generali

Richiedente

Abbiamo compilato il tuo profilo utilizzando i dati di SPID o di CIE

Iter della pratica

Bozza	il 18 ott 2024 alle 10:17
Inviata	il 18 ott 2024 alle 10:28
Acquisita	il 18 ott 2024 alle 11:27
Protocollata	il 18 ott 2024 alle 11:37
Presa in carico da Ufficio Demografico	il 23 ott 2024 alle 15:16
Elaborata (in attesa di protocollazione del documento di esito)	il 24 ott 2024 alle 12:52
Accettata	il 24 ott 2024 alle 12:54

I cambi di stato della pratica vengono comunque comunicati automaticamente al cittadino tramite notifica via email o anche via appIO (se configurata nel servizio e se scaricata dal cittadino).

Ritirare una pratica

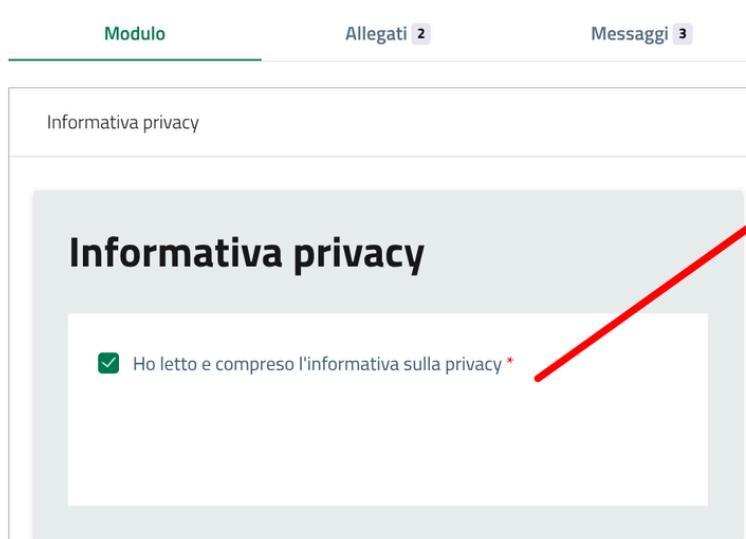
⚠ Non è possibile ritirare una pratica se:

- non è stato configurato il ritiro;
- è presente un pagamento;
- l'utente non è il richiedente;
- il servizio ha un workflow di tipo "Inoltro" e la pratica è stata acquisita dal backoffice di gestione;
- il servizio ha la protocollazione attiva ed è la pratica è in stato "Inviata".

Il cittadino [accede alla propria Area personale](#) e [recupera la pratica](#) che vuole ritirare.

All'interno della pratica, tramite il pulsante "Ritira pratica" collocato in alto a destra, il cittadino può ritirare la pratica che ha inviato in precedenza.

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL [Protocollata]



Modulo	Allegati 2	Messaggi 3	Scarica il modulo compilato
Informativa privacy			Ritira pratica

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Ritira pratica

Numero richiesta:
b0399cb3-5772-404d-ac61-0131a8944512

Richiesta presentata il:
15 apr 2025 alle 11:57:16

Riceverai risposta entro il:
15 mag 2025

Protocollo:
b0399cb3-5772-404d-ac61-0131a8944512

Iter della pratica

Visualizzare e inoltrare messaggi

- ⓘ Un cittadino **può sempre** inoltrare messaggi e caricare allegati da inoltrare all'operatore, **anche a pratica conclusa** (Accettata/Rifiutata)

Nella sezione "Messaggi" della pratica, il cittadino può inoltrare dei messaggi all'operatore che ha in carico la pratica ed eventualmente inviare dei documenti allegati.

Permesso per passo carrabile [Acquisita]

Modulo

Allegati 2

Messaggi 2

Bolli 1

Pagamento

1

Comune di Bugliano

Gentile **Lorenzo Bertoli**,

ti comunichiamo che la tua richiesta per il servizio **Permesso per passo carrabile** è in attesa di pagamento bolli. Il numero di richiesta è **9be669dc-fdc4-4a92-a731-42330695a296**. Fai sempre riferimento a questo identificativo in caso di comunicazioni relative alla tua richiesta.

Ti ringraziamo per la collaborazione.

Comune di Bugliano

Gentile Lorenzo Bertoli

la tua richiesta per il servizio Permesso per passo carrabile è stata inviata.

Il numero identificativo della richiesta è 9be669dc-fdc4-4a92-a731-42330695a296.

Puoi fare riferimento a questo numero in caso di comunicazioni relative alla tua richiesta.

Grazie per la collaborazione.

Testo del messaggio *



Buongiorno, avrei bisogno di sapere quando riceverò risposta per la richiesta di permesso per il passo carrabile

Documenti allegati

[Carica allegato](#)

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

[Invia messaggio](#)

Visualizzare i pagamenti associati ad una pratica

Nel caso in cui il servizio preveda un pagamento, all'interno della pratica il cittadino avrà a disposizione una sezione dedicata ai pagamenti e/o ai bolli.

Nel caso di pagamenti con pagoPA, il cittadino può recuperare una serie di informazioni legate al pagamento, come l'importo, la causale di versamento, l'esito del pagamento e scaricare la ricevuta.

Domanda di partecipazione ad un concorso pubblico

[Acquisita]

Modulo
Allegati 1
Messaggi 3
Pagamento

Pagamento

DATA — 04/03/2025 14:10:59

pagoPPA

Importo: **1 €**

Causale versamento:
8276cfe0-8154-4091-9222-f9f2275ba46a - BRTLNZ96C11L378I

[Dettaglio operazione](#)

Intestatario
Lorenzo Bertoli

Indirizzo pagatore
via roma, 38122 Trento (TN)

Email pagatore
lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Pagato il
04/03/2025 00:00:00

Metodo di pagamento
PAGOPA

Identificativo Univoco del Versamento (IUU)
04240000000021691 [Copia](#)

Identificativo Univoco del Dovuto (IUD)
d70f2c35527547a4b4fce06ea665aa97 [Copia](#)

[Scarica ricevuta pagamento](#)

[Scarica il modulo compilato](#)

Numero richiesta:
8276cfe0-8154-4091-9222-f9f2275ba46a

Richiesta presentata il:
4 mar 2025 alle 15:36:56

Riceverai risposta entro il:
3 mag 2025

Protocollo:
In attesa di protocollazione

Iter della pratica

- **Bozza**
il 4 mar 2025 alle 14:08
- **In attesa di pagamento**
il 4 mar 2025 alle 14:10
- **In attesa dell'esito di pagamento**
il 4 mar 2025 alle 14:27
- **Pagamento avvenuto con successo**
il 4 mar 2025 alle 15:36
- **Inviata**
il 4 mar 2025 alle 15:36
- **Acquisita**
il 4 mar 2025 alle 15:37

Ultime pratiche inviate dall'utente

Richiesta permesso di occupazione suolo pubblico (old)
acquisita il 6 mar 2025, 16:23:52
[Protocollata](#)

Richiesta di allacciamento ad acquedotto e rete fognaria comunale
acquisita il 3 mar 2025, 12:26:55
[Protocollata](#)

Nel caso di pagamento di marche da bollo, il cittadino può visualizzare la tipologia di bollo previsto dal servizio, la causale, il numero della marca da bollo e la data di emissione.

Permesso per passo carrabile [Acquisita]

Modulo Allegati 2 Messaggi 2 **Bolli 1** Pagamento

Pagamento bollo In fase di richiesta

Causale: Imposta di bollo istanza **16.00 €**
Numero: 75829039513832
Data emissione: 26 feb 2025, 17:05

I pagamenti inoltrati al cittadino sono recuperabili anche dalla sezione "Pagamenti" dell'Area personale

Provincia di Pisa Amministrazione Trasparente Albo Pretorio ITA ▾ LORENZO BERTOLI ▾

 **Comune di Buglione** Seguici su 

Amministrazione Novità Servizi Vivere il comune

 — 26/11/2022

PNRR: la digitalizzazione dei servizi comunali

Il PNRR rappresenta un'ottima occasione di cambiamento per i Comuni. Ora che non c'è più la scusa della mancanza di risorse, serve però la massima collaborazione tra gli stakeholder per promuovere i modelli e le tecnologie migliori e avviare economie che consentano di ottenere servizi di qualità a costi accessibili

Profilo Scrivania Pratiche Allegati Documenti **Pagamenti** Logout

In questa sezione, il cittadino può visualizzare i pagamenti già effettuati (1) e quelli ancora da pagare (2); il cittadino può inoltre usare un filtro per data di pagamento (3)

LORENZO BERTOLI

CF:

Scrivania Pratiche Allegati Documenti Iscrizioni Pagamenti

1. Pagati 2. Da pagare 3.

Filtra per data di scadenza
17/12/2024 - 17/06/2025

Contravvenzione targa XY123AB - issue
Importo: 1,00 €
[Paga online](#)

Scade il: 27/12/2024 14:35:40

Contravvenzione targa PP313QQ - Durata parcheggio oltre tempo massimo
Importo: 1,00 €
[Paga online](#) [Paga offline](#)

Scade il: 12/03/2025 10:23:57

In caso di pagamenti in attesa, il cittadino può scegliere se pagare online (1) oppure se scaricare l'avviso di pagamento ("Paga offline") (2).

Contravvenzione targa PP313QQ - Mancato stop a posto di blocco
Importo: 1,00 €
[Paga online](#) [Paga offline](#)

Scade il: 12/03/2025 10:27:27

La piattaforma

Accesso alla piattaforma

Per gestire le pratiche online e gli appuntamenti, l'operatore deve accedere alla piattaforma con le sue credenziali

Il back office della piattaforma è un'applicazione web utilizzabile da pc o smartphone attraverso un normale browser web.

Questo significa che può essere utilizzata per gestire le pratiche in qualsiasi luogo e in qualsiasi orario, a prescindere dalla sede in cui si lavora e anche in situazioni di smartworking. In questo modo si abilita l'introduzione di modalità di lavoro flessibili all'interno degli enti pubblici, senza ulteriori complicazioni.

Accesso al sistema

- ⓘ Gli operatori vengono [creati da un Amministratore](#), che indica lo username dell'utente (solitamente nome e cognome del funzionario) e associa un indirizzo mail, a cui viene inoltrata la notifica automatica per la creazione di una password. La creazione di un operatore può essere anche realizzata da un altro operatore dotato di permesso di tipo "manager".

Il sistema **non prevede l'invio** di una password temporanea da modificare dopo il primo accesso.

Per creare una nuova password, è sempre possibile utilizzare la [funzione di recupero](#).

OpenCity mette a disposizione un sistema di autenticazione alla piattaforma (o in alternativa, su richiesta, un connettore di autenticazione con l'*identity management* dell'ente).

In caso di utilizzo del sistema di autenticazione nativo, l'accesso alla piattaforma avviene attraverso un link di accesso collocato nel footer (1).

 Finanziato dall'Unione europea
NextGenerationEU

 Comune di Buglano

AMMINISTRAZIONE	SERVIZI	NOVITÀ
Organi di governo	Ambiente	Salute, benessere e assistenza
Aree amministrative	Anagrafe e stato civile	Tributi, finanze e contravvenzioni
Uffici	Catasto e urbanistica	Vita lavorativa
Enti e fondazioni	Cultura e tempo libero	
Politici	Educazione e formazione	
Personale amministrativo	Giustizia e sicurezza pubblica	
Documenti e dati	Imprese e commercio	
	Mobilità e trasporti	
CONTATTI		
Via Roma 1, Roma 061 92 26 08 info@example.com pec@example.com https://www.example.com/ P.IVA 012345678 C.F. 123456789	Leggi le domande frequenti Prenotazione appuntamento Segnalazione disservizio Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità Note legali Privacy Piano di miglioramento del sito
SEGUICI SU NEWSLETTER <input type="text" value="Inserisci il tuo indirizzo email"/> <input type="text" value="mail@example.com"/> <input checked="" type="checkbox"/> Dichiaro di aver preso visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali Iscriviti		
Personalizza i cookie Mappa sito		
<small>Sito web e servizi digitali OpenCity Italia distributed by OpenCity Labs  Accesso redattori sito</small>		

L'operatore seleziona "Gestisci i servizi digitali" (2), inserisce username e password (3) e clicca su "Login" (4).

[Home](#) / Accesso riservato al personale autorizzato

Accesso riservato al personale autorizzato

2.

Accedi come redattore del sito web	Gestisci i servizi digitali
------------------------------------	-----------------------------

3.

Login

Username
lorenzo.bertoli

Password
..... 

Ricordami Login

4. [Hai dimenticato la password?](#)

Creare una nuova password

L'operatore può creare una nuova password tramite il link "**Hai dimenticato la password?**" collocato nella pagina di login

Login

Username

lorenzo.bertoli

Password

.....



Ricordami

Login

[Hai dimenticato la password?](#)

Qui l'operatore indica l'**indirizzo mail associato al suo utente** oppure il **suo username** (1) e poi clicca su "Reimposta password" (2).

Hai dimenticato la password?



Se hai dimenticato la tua password, inserisci il tuo indirizzo email o la tua username.

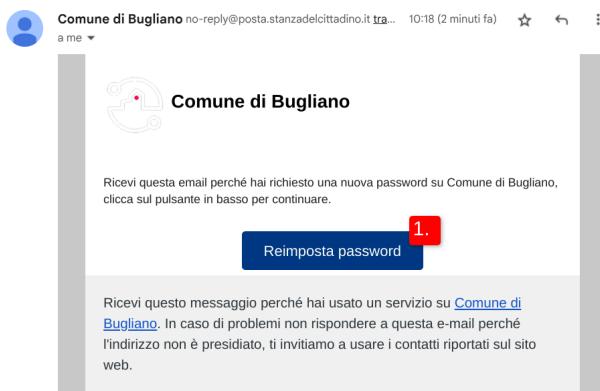
1.

Inserisci il tuo indirizzo email o la tua username *

2.

Reimposta password

All'indirizzo mail indicato viene inviata una notifica di cambio password. Cliccando su "Reimposta password" (1), l'operatore viene rimandato ad una schermata dove dovrà inserire quella nuova (2). Per confermare, l'operatore clicca su "Cambia password" (3).



Cambia password

2.

Nuova password *

Ripeti password *

Cambia password

3.

Attribuzione dei permessi

Durante la creazione dell'utente, l'Amministratore indica i servizi digitali e i calendari che l'operatore può gestire e configurare.

L'operatore visualizza la lista dei servizi a cui è stato abilitato nella sezione "**Servizi**", mentre i calendari che può gestire sono elencati nella sezione "**Calendari**"

Servizi				Calendari			
Gruppo -> Nome	Categoria	Stato		Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche
Accesso agli atti in materia edilizia	Edilizia e urbanistica	Privato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Anagrafe	mmalagoli	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<button>Modifica</button> <button>Elimina</button>
Accesso atti generico	Vita lavorativa	Privato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio CIE	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/> Modifica <input type="checkbox"/> Elimina
Accettazione del posto assegnato all'asilo nido	Educazione e formazione	Privato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Demografico	amartinelli	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/> Modifica <input type="checkbox"/> Elimina
Albo presidenti di seggio ▶ Aggiornamento dati albo presidenti di seggio	Anagrafe e stato civile	Pubblicato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Istruzione	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<button>Modifica</button> <input type="checkbox"/> Elimina
Albo scrutatori ▶ Aggiornamento dati albo scrutatori	Anagrafe e stato civile	Pubblicato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Mobilità	admin.buglano	<input checked="" type="checkbox"/> Richiede moderazione	<button>Modifica</button> <input type="checkbox"/> Elimina
Ammissione per persone non autosufficienti in Residenza Sanitaria Assistenziale su posto letto non convenzionato	Agricoltura e pesca	Privato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Personale	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<button>Modifica</button> <input type="checkbox"/> Elimina
Archetipo creazione servizi: (Nome del servizio)	Archetipi	Privato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Politiche sociali	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/> Modifica <input type="checkbox"/> Elimina
ATTO URGENTE (importato 24/07/2023 11:17:09)		Pubblicato	<button>Crea pratica</button>	Ufficio Risorse Umane	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<button>Modifica</button> <input type="checkbox"/> Elimina
TESTS E BOZZE ▶ Backoffice example	Servizi da sviluppare	Privato	<button>Chiedi aiuto</button>	Ufficio Segreteria	admin.buglano	<input type="checkbox"/> Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/> Modifica <input type="checkbox"/> Elimina

Notifiche per gli operatori: aggiornamenti su pratiche e appuntamenti

Quando a un operatore vengono attribuiti i permessi per la gestione di uno o più servizi digitali o calendari di prenotazione, il sistema abilita automaticamente l'invio di notifiche.

Per i **servizi digitali**, l'operatore riceve una notifica ogni volta che la pratica cambia stato (es. presa in carico, richiesta di integrazione, completamento).

Per i **calendari**, l'operatore riceve una notifica nei casi di [spostamento, modifica](#) o [annullamento](#) dell'appuntamento da parte di un operatore.

Le notifiche riguardanti i servizi digitali **non possono essere disattivate**, mentre l'operatore può modificare le [impostazioni di invio delle notifiche riguardanti gli appuntamenti ↗](#).

Operatore "Manager"

Un amministratore può assegnare all'operatore il ruolo di Manager.

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia platform. At the top, there's a navigation bar with links for 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', and 'Vivere il comune'. Below the navigation is a secondary row with links for 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted in green), 'Statistiche', and 'Calendari'. The main content area has a title 'Operatori' and includes a search bar with the term 'lorenzo' and a results count of '50 elementi'. A table lists four users: Lorenzo Salvadorini (Operator), Lorenzo Bertoli (Manager), Lorenzo Brusaferro (Operator), and Lorenzo Fabbri (Operator). Each user row includes a 'Ruolo' column with a checkmark and an 'Abilitato' column with three dots. Navigation buttons at the bottom show 'Precedente' (1), 'Successivo', and a page number '1'. A green button labeled 'Aggiungi' is also visible.

Nome	Username	Email	Ruolo	Abilitato
Lorenzo Salvadorini	loreollo	[redacted]	Operatore	✓
Lorenzo Bertoli	lorenzo.bertoli	lorenzo.bertoli@opencitylabs.it	Manager	✓
Lorenzo Brusaferro	brusaferro	[redacted]	Operatore	✓
Lorenzo Fabbri	lorenzo.fabbri	[redacted]	Operatore	✓

Vista da 1 a 4 di 4 elementi (filtrati da 115 elementi totali)

Precedente **1** Successivo

Aggiungi

Finanziato

Chiedi aiuto

Nella sezione "Operatori", il Manager può:

- visualizzare la lista degli operatori;
- [creare](#) nuovi utenti;
- [eliminare](#) gli operatori;
- [abilitare un operatore ai servizi](#);
- [abilitare un operatore ai calendari](#);
- [indicare l'ufficio](#) di appartenenza di un operatore;
- [assegnare il ruolo di Manager](#).

Creare un operatore

Per creare un operatore, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), clicca sul pulsante "Aggiungi" in fondo a sinistra (2) e sceglie l'opzione "Crea nuovo operatore" (3).

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia platform. At the top, there are several navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and labeled '1'), 'Statistiche', and 'Calendari'. Below these, there are two more links: 'Servizi a sottoscrizione' and 'Pagamenti per Servizi a Sottoscrizione'. On the right side, there is a search bar with the placeholder 'Cerca: lorenzo.bertoli' and a visual representation of 50 elements. The main area is titled 'Operatori' and displays a table with one row of data. The columns are 'Nome', 'Username', 'Email', 'Ruolo', and 'Abilitato'. The data row shows 'Lorenzo Bertoli', 'lorenzo.bertoli', 'lorenzo.bertoli@opencitylabs.it', 'Manager', and a checked checkbox for 'Abilitato'. Below the table, it says 'Vista da 1 a 1 di 1 elementi (filtrati da 113 elementi totali)'. At the bottom left, there is a green button labeled 'Aggiungi' with a small red box and the number '2' above it. At the bottom right, there is a dark blue footer bar with the text 'Comune di Bugliano' and a link 'Chiedi aiuto'.

Eliminare un operatore

Per creare un operatore, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), sceglie l'operatore da cancellare cercandolo in elenco (2), clicca sui tre pulsanti alla destra del nome (3) e sceglie l'opzione "Elimina" (4)

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia interface. At the top, there are several navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and has a red number '1' above it), 'Statistiche', 'Calendari', 'Servizi a sottoscrizione', and 'Pagamenti per Servizi a Sottoscrizione'. Below this, the 'Operatori' section title is displayed. A search bar contains the text 'Cerca: maria' (highlighted with a red box and red number '2'). A table lists one operator: 'Mario Rossi' (Nome), 'mario.rossi' (Username), 'mario.rossi@comunebuglione.it' (Email), 'Operatore' (Ruolo), and 'Abilitato' (status). To the right of the table is a context menu with options: 'Modifica', 'Reimposta password', 'Rendi manager', and 'Elimina' (highlighted with a red box and red number '4').

- ! Non è possibile eliminare un operatore che ha in carico delle pratiche, che andranno quindi assegnate ad altri operatori prima di cancellare l'utente.

Abilitare o disabilitare un operatore ai servizi

- (i)** Nel caso in cui sia necessario disabilitare un operatore ad uno o più servizi, il processo è lo stesso.

Per abilitare un operatore ad uno o più servizi, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), sceglie l'operatore da modificare cercandolo in elenco (2), clicca sui tre pulsanti alla destra del nome (3) e sceglie l'opzione "Modifica" (4)

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia interface. At the top, there are several navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and labeled 1), 'Statistiche', and 'Calendari'. Below these, there are two more links: 'Servizi a sottoscrizione' and 'Pagamenti per Servizi a Sottoscrizione'. On the right side, there is a search bar with the placeholder 'Cerca: mario.rossi' (labeled 2). A table lists operators with columns for 'Nome', 'Username', 'Email', 'Ruolo', and 'Abilitato'. The first row shows 'Mario Rossi' with values 'mario.rossi', 'mario.rossi@comunebugliano.it', 'Operatore', and 'abilitato'. To the right of this row are three small icons (labeled 3) and a 'Modifica' button (labeled 4), which is highlighted with a red box.

Successivamente, seleziona la sezione "Servizi" (1) e indica i servizi a cui abilitare l'utente (2).

Modifica operatore: Mario Rossi

The screenshot shows the 'Modifica operatore: Mario Rossi' form. At the top, there are four tabs: 'Dati generali', 'Servizi' (which is highlighted with a red box and labeled 1), 'Calendari', and 'Uffici'. Below the tabs, a section titled 'Selezione i servizi abilitati per l'operatore' contains several checkboxes. The checkboxes are: 'Richiesta atti di nascita' (unchecked), 'Richiesta copia integrale atto di nascita' (checked and highlighted with a red circle and labeled 2), 'Richiesta estratto di nascita' (unchecked), and 'Richiesta certificato di nascita' (checked).

Abilitare o disabilitare un operatore ai calendari

- (i)** Nel caso in cui sia necessario disabilitare un operatore ad uno o più calendari, il processo è lo stesso.

Per abilitare un operatore ad uno o più calendari, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), sceglie l'operatore da modificare cercandolo in elenco (2), clicca sui tre pulsanti alla destra del nome (3) e sceglie l'opzione "Modifica" (4).

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia interface. At the top, there are navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and labeled 1), 'Statistiche', and 'Calendari'. Below this is a search bar with the placeholder 'Cerca: mario.rossi' (labeled 2). The main area displays a table of operators with columns for 'Nome', 'Username', 'Email', 'Ruolo', and 'Abilitato'. A single row is selected for 'Mario Rossi'. To the right of the table is a context menu with options: 'Modifica' (highlighted with a red box and labeled 4), 'Reimposta password', 'Rendi manager', and 'Elimina'. A small red box labeled 3 points to the three dots icon in the menu.

Successivamente, seleziona la sezione "Calendari" (1) e indica i calendari a cui abilitare l'operatore (2).

Modifica operatore: Mario Rossi

The screenshot shows the 'Modifica operatore: Mario Rossi' page. At the top, there are tabs: 'Dati generali', 'Servizi' (highlighted with a red box and labeled 1), 'Calendari' (highlighted with a red box and labeled 2), and 'Uffici'. Below this, a section titled 'Selezione i servizi abilitati per l'operatore' lists several checkboxes. Some are checked: 'Sportello supporto utenti' (unchecked), 'Ufficio Tecnico' (checked with a red circle around it and labeled 2), 'Appuntamenti CIE' (checked), 'Ufficio Personale' (unchecked), 'Ufficio CIE' (unchecked), and 'Sala commissioni Via Giusti' (checked).

Indicare l'ufficio di appartenenza

Per indicare l'ufficio di appartenenza di un operatore, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), sceglie l'operatore da modificare cercandolo in elenco (2), clicca sui tre pulsanti alla destra del nome (3) e sceglie l'opzione "Modifica" (4).

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia interface. At the top, there are several navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and has a red number '1' above it), 'Statistiche', and 'Calendari'. Below these are links for 'Servizi a sottoscrizione' and 'Pagamenti per Servizi a Sottoscrizione'. The main area is titled 'Operatori' and displays a table with one row for 'Mario Rossi'. The columns are 'Nome', 'Username', 'Email', 'Ruolo', and 'Abilitato'. To the right of the table is a context menu with options: 'Modifica' (highlighted with a red box and red number '4'), 'Reimposta password', 'Rendi manager', and 'Elimina'. A red box labeled '2.' surrounds the search bar at the top of the table, and another red box labeled '3.' surrounds the context menu.

Successivamente, seleziona la sezione "Uffici" (1) e indica l'ufficio di appartenenza dell'operatore (2).

Modifica operatore: Mario Rossi

The screenshot shows the 'Uffici' modification page for 'Mario Rossi'. At the top, there are tabs: 'Dati generali', 'Servizi', 'Calendari', and 'Uffici' (which is highlighted with a red box and red number '1'). Below the tabs is a section titled 'Uffici' containing a list of checkboxes. The checkboxes are grouped into three columns. The second column contains the checked checkbox 'Ufficio Politiche sociali' (highlighted with a red circle and red number '2'). Other checkboxes include: 'Ufficio Tributi', 'Ufficio Mobilità', 'Ufficio Demografico', 'Ufficio del Sindaco', 'Ufficio CIE', 'Ufficio Segreteria', 'Ufficio Istruzione', 'Ufficio Politiche ambientali', 'Ufficio Urp', 'Ufficio Relazioni col Pubblico', 'Ufficio del Sindaco', 'Ufficio Personale', 'Customer management', and 'Ufficio Tecnico'.

Assegnare o togliere il ruolo di Manager

Per assegnare il ruolo di Manager ad un altro utente, il Manager accede alla sezione "Operatori" (1), sceglie l'operatore da abilitare cercandolo in elenco (2), clicca sui tre pulsanti alla destra del nome (3) e sceglie l'opzione "Rendi manager" (4).

The screenshot shows the 'Operatori' section of the Opencity Italia interface. At the top, there are several navigation links: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori' (which is highlighted with a red box and has a red number '1' above it), 'Statistiche', and 'Calendari'. Below these are links for 'Servizi a sottoscrizione' and 'Pagamenti per Servizi a Sottoscrizione'. The main title 'Operatori' is displayed in bold. On the right, a search bar contains the text 'Cerca: marie' with a red box around it and a red number '2' above it. A modal window is open over the list, showing a table with columns: Nome, Username, Email, Ruolo, and Abilitato. The first row shows 'Mario Rossi' with 'mario.rossi' and 'mario.rossi@comunebuglano.it' in the respective fields. Under 'Ruolo', it says 'Operatore' with a green checkmark. To the right of the table is a context menu with options: 'Modifica', 'Reimposta password', 'Rendi manager' (which is highlighted with a red box and has a red number '4' above it), and 'Elimina'. A red box also surrounds the three dots icon in the top right corner of the table header.

Nel caso in cui si volesse togliere il ruolo di Manager, l'opzione sarà "Rendi operatore"

Operatori

This screenshot shows the same 'Operatori' section as the previous one, but the context menu is different. The modal window now displays the 'Rendi operatore' option, which is highlighted with a red box and has a red number '4' above it. The other options in the menu are 'Modifica', 'Reimposta password', and 'Elimina'. The rest of the interface, including the table and search bar, remains the same.

Gestione delle pratiche

Il backoffice di gestione delle pratiche

L'ambiente di lavoro per gestire le pratiche e interagire con gli utenti

Facendo login, l'operatore accede al backoffice di gestione delle pratiche e degli appuntamenti.

Il back office è diviso in:

- Elenco pratiche: l'operatore visualizza l'elenco delle pratiche che può lavorare in base ai permessi che ha ricevuto;

- Servizi: l'operatore visualizza l'elenco dei servizi a cui è stato abilitato;

Servizi

Mostra 10 elementi	Cerca:		
Gruppo ▾ Nome	↑↓ CATEGORIA	↑↓ STATO	
Accesso agli atti in materia edilizia	Edilizia e urbanistica	Privato	Crea pratica
Accesso atti generico	Vita lavorativa	Privato	Crea pratica
Accettazione del posto assegnato all'asilo nido	Educazione e formazione	Privato	Crea pratica

- Operatori: se ha ottenuto il ruolo di Manager, l'operatore visualizza l'elenco di tutti gli operatori presenti sulla piattaforma e ne può modificare i permessi di gestione per servizi e calendari;

 Amministrazione Novità Servizi Vivere il comune

 Elenco pratiche  Servizi  Operatori  Statistiche  Calendari

Operatori

Visualizza 50 elementi Cerca: 

Nome	Username	Email	Ruolo	Abilitato
Lorenzo Salvadorini	loreollo		Operatore	
Lorenzo Bertoli	lorenzo.bertoli	lorenzo.bertoli@opencitylabs.it	Manager	
Lorenzo Brusaferro	brusaferro		Operatore	
Lorenzo Fabbri	lorenzo.fabbri		Operatore	

Vista da 1 a 4 di 4 elementi (filtrati da 115 elementi totali)

Precedente  Successivo

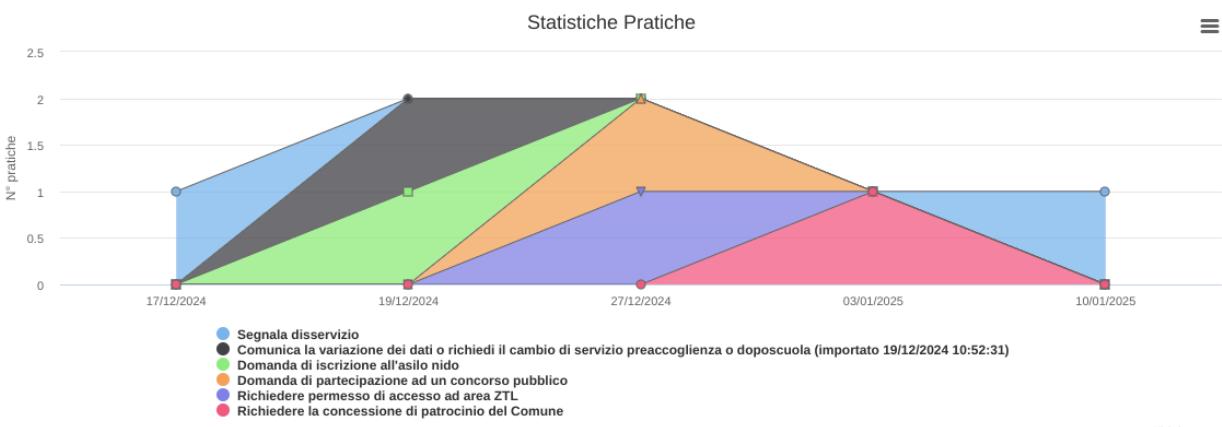


- [Statistiche](#): l'operatore visualizza l'andamento delle pratiche aperte per i servizi digitali;

Servizi attivi	81								
Pratiche per anno 2021	108	Pratiche per anno 2022	296	Pratiche per anno 2023	644	Pratiche per anno 2024	613	Pratiche per anno 2025	2

Filtra per stato pratica  Filtra per servizio pratica  Filtra per data 



- Calendari: l'operatore visualizza l'elenco dei calendari a cui è stato abilitato e ne gestisce gli appuntamenti e le configurazioni.

Calendari

Cerca: ufficio				
Titolo	Proprietario	Moderazione	Azioni	
Ufficio Anagrafe	mmalagoli	Non richiede moderazione	Modifica	Elimina
Ufficio CIE	admin.bugliano	Non richiede moderazione	Modifica	Elimina
Ufficio Demografico	lorelio	Non richiede moderazione	Modifica	Elimina
Ufficio Istruzione	admin.bugliano	Non richiede moderazione	Modifica	Elimina

Le pratiche digitali

L'attivazione di un servizio digitale comporta la compilazione da parte del cittadino di una richiesta online composta da moduli e sezioni diverse.

La struttura di una pratica

Un operatore visualizza una [lista di tutte le pratiche inviate dagli utenti](#) per i servizi a cui è stato abilitato e ha la possibilità di [prenderle in carico](#).

Aprendo una pratica, l'operatore ha la possibilità di gestire in un unico ambiente l'insieme delle attività necessarie alla gestione. In particolare visualizza:

- **Iter della pratica:** tutti gli stati di lavorazione che la pratica ha attraversato fino a quel momento;

The screenshot shows a digital platform for managing practices. At the top, there are two buttons: "Richiesta di accesso agli atti" (in a green rounded rectangle) and "[Protocollata]" (in a grey rectangle). Below this, the user's name "Lorenzo Bertoli" is displayed, followed by a small profile picture and a checkmark icon.

On the left, there is a navigation bar with tabs: "Modulo" (underlined), "Allegati 1", "Messaggi 2", "Pagamento", and "Protocollo".

The main content area contains a section titled "Informativa privacy" with a checkbox labeled "Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *".

To the right, there are several expandable sections with dropdown arrows:

- Assegna ad un operatore**
- Cambio priorità**
- Dati generali**
- Ultime pratiche inviate dall'utente**

A red rectangular box highlights the "Iter della pratica" section, which lists the following states:

- Bozza** il 10 ott 2024 alle 12:29
- Inviata** il 10 ott 2024 alle 12:35
- Acquisita** il 10 ott 2024 alle 12:36
- Protocollata** il 22 nov 2024 alle 17:47

- le **ultime pratiche inviate** dall'utente: un elenco con le pratiche inviate di recente dallo stesso richiedente. Se abilitato al servizio, può cliccare sul titolo e prenderla in carico.

Richiesta di accesso agli atti [Protocollata]

Lorenzo Bertoli 

 Prendi in carico

Modulo

Allegati 1

Messaggi 2

Pagamento

Protocollo

Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Assegna ad un operatore

Cambio priorità

Dati generali

Ultime pratiche inviate dall'utente ^

 Richiesta permesso di
occupazione suolo pubblico
(old)

acquisita il 3 apr 2025, 14:43:44
Protocollata

 Richiesta di accesso agli
atti

acquisita il 19 mar 2025, 16:08:16
Acquisita

 Domanda di agevolazione
tributaria (IMIS)

acquisita il 10 mar 2025, 15:31:06
Acquisita

- i **dati generali** della pratica: l'identificativo associato alla pratica ("Numero richiesta"), la data di presentazione ("Richiesta presentata il") e il numero di protocollo ("Protocollo").

Richiesta di accesso agli atti [Protocollata]

Lorenzo Bertoli 

 Prendi in carico

Modulo

Allegati 1

Messaggi 2

Pagamento

Protocollo

Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Assegna ad un operatore

Cambio priorità

Dati generali

Numero richiesta:

b7c6ec66-ea1b-4bec-826b-42231d4df2ca

Richiesta presentata il:

10 ott 2024 alle 12:35:25

Protocollo:

99

Ultime pratiche inviate dall'utente

Iter della pratica

- il **modulo compilato** della pratica;

Richiesta di accesso agli atti

[Protocollata]

Lorenzo Bertoli

Prendi in carico

ModuloAllegati **1**Messaggi **2**

Pagamento

Protocollo

Informativa privacy

Informativa privacy

 Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

- **gli allegati:** gli allegati inviati dall'utente. Clicca sull'icona di download per scaricare il file;

Richiesta di accesso agli atti

[Protocollata]

Lorenzo Bertoli

Prendi in carico

Modulo

Allegati 1

Messaggi 2

Pagamento

Protocollo

- Modulo compilato e documenti allegati

Qui sono elencati il modulo compilato generato dal form ed i documenti allegati.

File di richiesta

Modulo Richiesta di accesso agli atti 202411220549.pdf



- ⓘ Se non sono stati allegati dei file, l'operatore trova il modulo compilato in formato .PDF ("File di richiesta")

- i **messaggi**: le notifiche inviate all'utente e quelle inoltrate dal cittadino

[Richiesta di accesso agli atti](#)[\[Protocollata\]](#)**Lorenzo Bertoli** [Prendi in carico](#)[Modulo](#)[Allegati 1](#)[Messaggi 2](#)[Pagamento](#)[Protocollo](#)**Comune di Bugliano**

Gentile Lorenzo Bertoli,

la tua richiesta per il servizio Richiesta di accesso agli atti è stata ricevuta. In allegato trovi il modulo con i dati da te inviati.

Attenzione: questa è la ricevuta di presentazione della richiesta, NON è l'esito della domanda.

Riceverai un messaggio di accettazione o di rifiuto in una comunicazione e-mail successiva.

Grazie per la collaborazione.

① 5 mesi fa ✓

- **i dati di protocollazione:**

Richiesta di accesso agli atti [Protocollata]

Lorenzo Bertoli



Prendi in carico

Modulo

Allegati 1

Messaggi 2

Pagamento

Protocollo

Fascicolo numero n/a

Richiesta di accesso agli atti-Lorenzo Bertoli

Documenti

Richiesta

Arrivo

Identificativo documento

Numero di protocollo

99

Data di protocollazione

22 nov 2024 alle 17:47:26

Messaggi



① Le interazioni con il [sistema di protocollazione integrato](#) avvengono in seguito a:

- Invio di una pratica da parte del cittadino (con relativi documenti allegati);
- Invio di una richiesta di integrazioni da parte di un operatore;
- Invio di una integrazione da parte del cittadino;
- Approvazione/rifiuto di una pratica.

Per ognuna di queste operazioni viene prodotto automaticamente un documento, **senza necessità di alcuna attività operativa** da parte del funzionario:

I documenti vengono di norma raccolti in un unico fascicolo relativo ad un servizio per ciascun anno solare.

- i **pagamenti anticipati** effettuati dal cittadino o **quelli posticipati** richiesti dall'operatore;

Modulo

Allegati 0

Messaggi 1

Pagamento

Protocollo

In attesa di pagamentoDATA — 04/03/2025 14:10:59**Intermediario operazione: jppa**

Importo:

1 €

Causale versamento:

8276cfe0-8154-4091-9222-f9f2275ba46a - BRTLNZ96C11L378I

[Dettaglio operazione](#)

Intestatario

Lorenzo Bertoli -

Indirizzo pagatore

via roma, 38122 Trento (TN)

Email pagatore

lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Data di creazione del dovuto

04/03/2025 14:10:59

Metodo di pagamento

PAGOPA

Identificativo Univoco del Dovuto (IUD)

d70f2c35527547a4b4fce06ea665aa97[Copia](#)[Paga offline](#)

- i bolli pagati dal cittadino **in fase di richiesta** o inoltrati dall'operatore **in fase di rilascio**;

The screenshot shows a navigation bar with tabs: Modulo, Allegati 4, Messaggi 6, **Bolli 2** (highlighted with a red box), Pagamento, and Protocollo.

Pagamento bollo (**In fase di richiesta**)

- Causale:** Imposta di bollo istanza
- Numero:** 12345678910124
- Data emissione:** 13 gen 2024, 17:30
- 16.00 €**

Pagamento bollo (**In fase di rilascio**)

- Causale:** Imposta di bollo - accettazione pratica
- Numero:** –
- Data emissione:** –
- 15.00 €**

- gli **appuntamenti** integrati nel servizio;

The screenshot shows a navigation bar with tabs: Allegati 0, Messaggi 3, Pagamento, Protocollo, and **Appuntamenti** (highlighted with a red box).

Appuntamenti in evidenza

13 APR 2023	10:00 - 10:30
<u>Ufficio Anagrafe</u>	
Cambio stato	
Dati generali	
Ultime pratiche inviate dall'utente	
Iter della pratica	

Calendario

APR
13 10:00 - 10:30

Ufficio Anagrafe

E' possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

Confermato

Azioni

Avvenuto ✓ **Non avvenuto ✘** **Annulla**

- ⚠️ Le pagine dedicate a protocollo, pagamenti, bolli e appuntamenti sono presenti nella pratica **solo se configurati all'interno del servizio**

Gestire le pratiche online

In questo capitolo vengono esaminate le principali fasi del **processo di gestione delle pratiche online**, dal [recupero della richiesta all'interno del backoffice](#) e successiva [presa in carico](#), fino alla sua conclusione ([approvazione](#) o [rifuto](#) della richiesta).

Analizzeremo come gli operatori possono recuperare le pratiche tramite un sistema di filtri, interagire con i cittadini per [eventuali integrazioni](#) o [chiarimenti](#) e inoltrare delle richieste di pagamento posticipate [tramite pagoPA](#) o [in bolli](#).

Un aspetto essenziale riguarda l'**assegnazione delle pratiche**, gestibile [manualmente](#) da parte dell'operatore o [in automatico](#) attraverso una configurazione del servizio.

Inoltre, vedremo come il [monitoraggio delle statistiche](#) riguardanti le pratiche online permette all'operatore di analizzare l'andamento delle richieste inoltrate dai cittadini all'Ente.

Visualizza l'elenco delle pratiche

All'interno dell'elenco pratiche, l'operatore visualizza tutte le pratiche aperte per i servizi a cui è stato abilitato

Per visualizzare e recuperare le pratiche aperte dai cittadini, accedi all'elenco pratiche.

Accedi	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento	Ultimo cambio stato	Operatore	Ufficio	Priorità
	Lorenzo Bertoli		02/10/2024 10:35:24	03/10/2024 17:03:15	Lorenzo Bertoli	Customer management (AQP)	Bassa
	Lorenzo Bertoli		29/08/2024 11:36:20	31/10/2024 12:10:10			Alta
	Lorenzo Bertoli		22/08/2024 16:07:51	31/10/2024 12:11:33			Media

Dall'elenco, vedi per ogni pratica:

- il metodo di autenticazione (Spid o CIE);
- il nome del richiedente;
- il Codice Fiscale del richiedente;
- la data di inserimento della richiesta;
- la data di ultimo cambio stato della richiesta;
- lo stato attuale della richiesta;
- l'operatore che sta gestendo la pratica;
- l'ufficio che sta gestendo la pratica;
- la priorità della richiesta.

Elenco pratiche Servizi Operatori Statistiche Calendari

Filtra per servizio: Richiedere permesso di accesso ad area ZTL ▾ Filtra per stato: Protocollata Filtra per area geografica: Tutte Filtra per lavorazione: Tutte

Cerca per: No ▾ lorenzo bertoli Ultimo cambio stato: Risultati per pagina: 10 Fascicola: Filtra per priorità: Tutte

× Annulla ricerca Aggiorna ricerca

Accedi	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento ↑↓	Ultimo cambio stato ↑↓	Operatore	Ufficio	Priorità ↑↓
	Lorenzo Bertoli		02/10/2024 10:35:24	03/10/2024 17:03:15	Lorenzo Bertoli	Customer management (AQP)	Bassa
	Lorenzo Bertoli		29/08/2024 11:36:20	31/10/2024 12:10:10			Alta
	Lorenzo Bertoli		22/08/2024 16:07:51	31/10/2024 12:11:33			Media

Ricerca una pratica in elenco

Puoi ricercare le pratiche per:

- Nome utente;
- Codice fiscale;
- ID pratica.

Inserisci una di queste informazioni all'interno della barra di ricerca nell'elenco pratiche.

The screenshot shows the 'Elenco pratiche' (List of practices) section of the Opencity Italia platform. At the top, there are five navigation tabs: 'Elenco pratiche' (selected), 'Servizi', 'Operatori', 'Statistiche', and 'Calendari'. Below the tabs are four filter dropdowns: 'Filtro per servizio' (Request access to documents), 'Filtro per stato' (All), 'Filtro per area geografica' (All), and 'Filtro per lavorazione' (All). A central search bar contains the placeholder 'Cerca per nome utente, codice fiscale o Id pratica' and the text 'lorenzo bertoli', which is highlighted with a red rectangular border. To the right of the search bar are filters for 'Ultimo cambio stato' (Last change status), 'Risultati per pagina' (Results per page - set to 10), 'Fascicola' (File folder), and 'Filtro per priorità' (Priority filter - set to All). At the bottom left are two buttons: 'Annulla ricerca' (Cancel search) and 'Aggiorna ricerca' (Update search).

Filtra le pratiche per servizio

Il servizio è ricercabile tramite menù a tendina o barra di ricerca (1). Per attivare il filtro, clicca sul servizio per cui vuoi filtrare le pratiche (2).

The screenshot shows a search interface for filtering practices by service. At the top, there are four filter sections: 'Filtra per servizio', 'Filtra per stato', 'Filtra per area geografica', and 'Filtra per lavorazione'. The 'Filtra per servizio' section has a search bar containing 'atti' and a dropdown menu listing various services, with 'Richiesta atti di morte' selected. The 'Filtra per stato' section includes dropdowns for 'Ultimo cambio stato' (set to 'Tutti') and 'Risultati per pagina' (set to '10'). The 'Filtra per lavorazione' section also has a dropdown set to 'Tutte'. Below the filters is a table header with columns: 'Codice fiscale', 'Data di inserimento ↑ ↓', 'Ultimo cambio stato ↑ ↓', 'Stato', 'Operatore', and 'Ufficio'. A single row of data is shown in the table, including a placeholder codice fiscale, dates, status 'In caric o', operator 'Lorenzo Bertoli', and ufficio 'Custo'. A 'Chiedi aiuto' button is located at the bottom right of the table.

Codice fiscale	Data di inserimento ↑ ↓	Ultimo cambio stato ↑ ↓	Stato	Operatore	Ufficio
DRRRRRR34R34R34RR	19/11/2021 10:51:35	03/10/2023 11:53:05	In caric o	Lorenzo Bertoli	Custo Chiedi aiuto

Filtra le pratiche per stato

! Gli stati non sono uguali per ogni servizio. Ad esempio, se stai già filtrando le pratiche per un servizio che non prevede pagamenti non troverai in elenco lo stato "In attesa di pagamento"

Per filtrare una pratica per stato di lavorazione, clicca sul menù a tendina corrispondente e scegli in elenco lo stato per cui vuoi attivare il filtro.

The screenshot shows the 'Filtrare le pratiche' interface with four filter sections: 'Filia per servizio', 'Filia per stato', 'Filia per area geografica', and 'Filia per lavorazione'. The 'Filia per stato' section is active, displaying a dropdown menu with the following options: 'In carico', 'Tutti', 'Acquisita', and 'Annullata'. The 'In carico' option is highlighted with a red box. Below the dropdown are buttons for '× Annulla ricerca' and 'Aggiorna ricerca'.

Filtra le pratiche per lavorazione

Con il filtro per lavorazione puoi recuperare le pratiche:

- assegnate al tuo ufficio (1);
- assegnate al tuo operatore (2);
- in attesa di essere prese in carico (3).

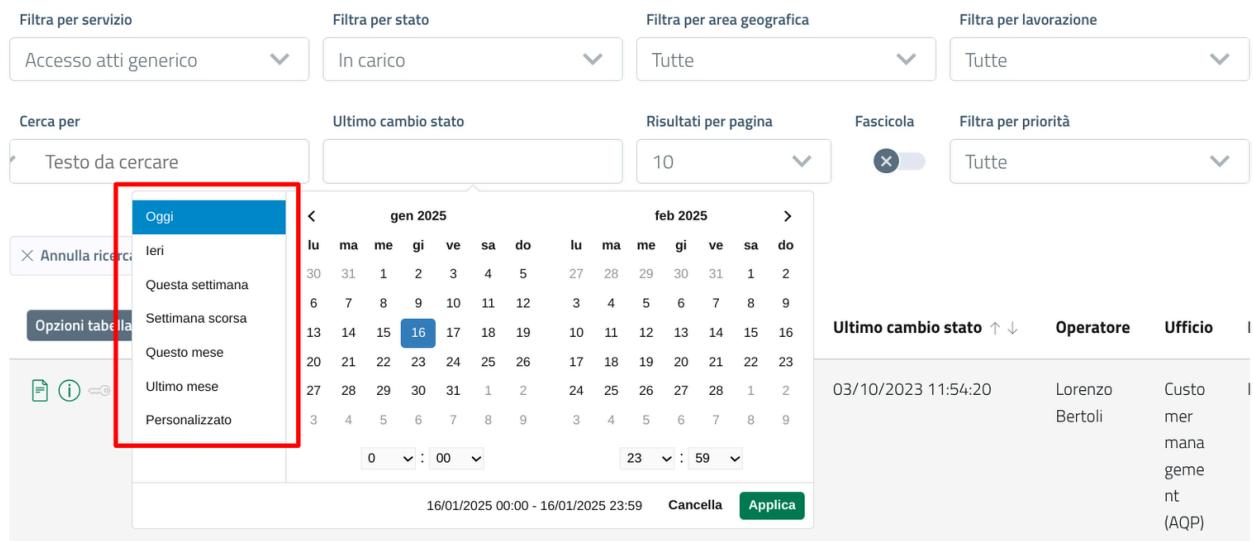
The screenshot shows a user interface for filtering services. On the left, there are four main sections: 'Filia per servizio', 'Filia per stato', 'Filia per area geografica', and 'Filia per lavorazione'. The 'Filia per lavorazione' section is highlighted with a blue border. It contains a search bar with a magnifying glass icon, a dropdown menu with the option 'Tutte' checked, and three red boxes labeled 1, 2, and 3, each containing a specific filter option: 'Ufficio Demografico', 'In carico a Lorenzo Bertoli', and 'Da assegnare' respectively. Below these filters are two buttons: 'Annulla ricerca' (Cancel search) and 'Aggiorna ricerca' (Update search). The other sections show dropdown menus with options like 'Accesso atti generico', 'In carico', 'Tutte', 'Cerca per', 'Ultimo cambio stato', 'Risultati per pagina' (set to 10), and a 'Fascicola' toggle switch.

Filtra le pratiche per ultimo cambio di stato

 Questo filtro è molto utile quando viene usato insieme al [filtro per stato](#).

Puoi visualizzare in elenco tutte le pratiche che hanno cambiato di stato:

- oggi;
- ieri;
- questa settimana;
- settimana scorsa;
- questo mese;
- il mese scorso;
- in un periodo di tempo personalizzato.



The screenshot shows the search interface with several filters at the top: 'Filtro per servizio' (Accesso atti generico), 'Filtro per stato' (In carico), 'Filtro per area geografica' (Tutte), and 'Filtro per lavorazione' (Tutte). Below these are sections for 'Cerca per' (Testo da cercare) and 'Ultimo cambio stato'. The 'Ultimo cambio stato' section contains a dropdown menu with various time periods. The 'Personalizzato' option is listed at the bottom of this menu. The main search area shows a calendar for January and February 2025. At the bottom, there are date pickers for '0' and '23' with times '00' and '59', and buttons for 'Cancella' and 'Applica'.

Per indicare un periodo di tempo personalizzato, clicca sulla data di inizio (1) e poi di fine (2) del periodo. Per confermare clicca su "Applica" (3)

Filtra per servizio Filtra per stato Filtra per area geografica Filtra per lavorazione

Accesso atti generico In carico Tutte Tutte

Cerca per Ultimo cambio stato Risultati per pagina Fascicola Filtra per priorità

Testo da cercare 16/01/2025 00:00 - 26/01/2025 10 Tutte

Oggi < gen 2025 feb 2025 >
Ieri lu ma me gi ve sa do lu ma me gi ve sa do
Questa settimana 30 31 1 2 3 4 5 27 28 29 30 31 1 2
Settimana scorsa 6 7 8 9 10 11 12 3 4 5 6 7 8 9
Questo mese 13 14 15 16 17 18 19 10 11 12 13 14 15 16
Ultimo mese 20 21 22 23 24 25 26 17 18 19 20 21 22 23
Ultimo mese 27 28 29 30 31 1 2 24 25 26 27 28 1 2
Personalizzato 0 : 00 : 00 23 : 59 : 59
16/01/2025 00:00 - 26/01/2025 23:59 Cancella Applica

Scarica i dati delle pratiche in formato .CSV

Come operatore puoi scaricare i dati delle pratiche in elenco in formato .csv.

Opzioni tabella	Accedi	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento ↑↓	Ultimo cambio stato ↑↓
		Lorenzo Bertoli		02/10/2024 10:35:24	03/10/2024 17:03:15
		Lorenzo Bertoli		29/08/2024 11:36:20	31/10/2024 12:10:10
		Lorenzo Bertoli		22/08/2024 16:07:51	31/10/2024 12:11:33

Modifica il file .CSV con i dati delle pratiche

⚠ Non tutti i campi sono estraibili tramite .csv, come ad esempio i campi di tipo non testuale (Checkbox, Radio button...)

In questi casi sono sempre a disposizione le [API della piattaforma](#) ↗ che possono essere utilizzate facilmente per esportare i dati secondo necessità.

Per personalizzare il file .csv, devi prima filtrare le pratiche per [stato](#) e poi cliccare sulla funzione "Opzioni tabella"

Opzioni tabella	Accedi	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento ↑ ↓
			Prince Charming	PRCCMG34T24T43TT 20/02/2024 16:35:22
			Andrea Bruno	BRNNDR97R12F356S 20/01/2023 15:52:24
			sp:d Lorenzo Brusaferro	BRSLNZ77M26B563P 28/03/2022 08:53:42

Nella scheda che si apre successivamente trovi tutti i campi che compongono il servizio per cui hai attivato il filtro. Clicca sulla funzione di conta del campo che vuoi importare (1) e clicca su "Applica e chiudi" (2).

OPZIONI TABELLA					
		Visualizza	Somma	Media	Conta
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nome		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input type="checkbox"/>
Cognome		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input type="checkbox"/>
Genere		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input type="checkbox"/>
Indirizzo Email		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input checked="" type="checkbox"/>
Data di nascita		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input type="checkbox"/>
Luogo di nascita		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Σ	<input type="checkbox"/> $\wedge\wedge$	<input type="checkbox"/>

Una volta fatto [scarica il .csv](#) con i dati indicati nelle "Opzioni tabella".

Prendi in carico una pratica

Dopo aver ricercato la pratica che vuole lavorare, l'operatore la seleziona e la prende in carico

Visualizza la pratica

Clicca sulla voce "Vedi dettaglio" corrispondente alla pratica che vuoi gestire per aprire e [visualizzare la pratica digitale](#).

The screenshot shows a search interface with various filters at the top. Below the filters, a table lists search results. The first result for 'Lorenzo Bertoli' has a red box around the 'Prendi in carico' button. The right side of the screen shows a detailed view of the selected practice, including tabs for 'Modulo', 'Allegati', 'Messaggi', 'Pagamento', and 'Pro'. On the far right, there are dropdown menus for 'Assegna ad un operatore', 'Cambio priorità', 'Dati generali', 'Ultime pratiche inviate dall'utente', and 'Iter della pratica'. At the bottom left of the detail view, there is an 'Informativa privacy' section with a checked checkbox for accepting terms.

Prendi in carico la pratica

Clicca sul pulsante "Prendi in carico" per prendere in carico la pratica.

Richiesta di accesso agli atti [Protocollo]

LORENZO BERTOLI [Protocollo]

Prendi in carico

Modulo Allegati 1 Messaggi 2 Pagamento Prof

Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

Assegna ad un operatore ▾
Cambio priorità ▾
Dati generali ▾
Ultime pratiche inviate ▾ dall'utente
Iter della pratica ▾

Chiedi aiuto

Una volta presa in carico, puoi:

- [accettare](#) la pratica;
- [rifiutare](#) la pratica;
- inviare una [richiesta di integrazioni](#);
- inviare un [messaggio al cittadino](#).

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL [In carico]

Lorenzo Bertoli [Protocollo]

Riga Richiedi integrazioni Approva

Modulo Allegati 6 Messaggi 5 Protocollo

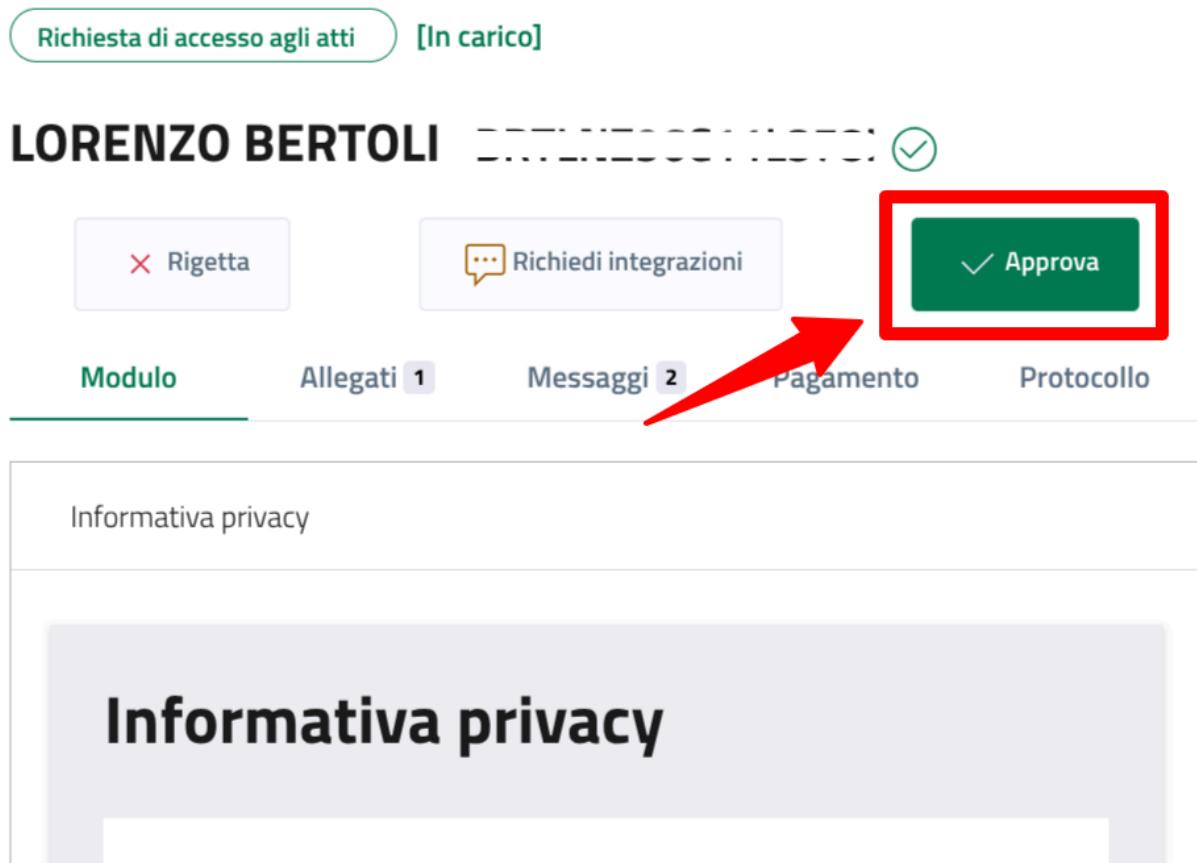
Informativa privacy

Informativa privacy

Assegna ad un operatore ▾
Cambio priorità ▾
Cambio stato ▾
Dati generali ▾
Ultime pratiche inviate dall'utente ▾

Accetta una pratica

Per accettare una pratica, clicca su "Approva".



Si aprirà una schermata in cui puoi:

- inserire un messaggio di risposta personalizzato (1);
- caricare un documento di risposta personalizzato (2);
- caricare degli allegati (3);
- **se configurato nel servizio**, inviare una richiesta di [pagamento posticipato tramite pagoPA](#) (4);
- **se configurato nel servizio**, inviare una richiesta di [pagamento bolli in fase di rilascio](#) (5).

Approva pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Messaggio di risposta 1.



Le confermiamo che la sua richiesta di accesso agli atti è stata confermata.

p

13 parole

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

Carica documento di risposta ? 2.

Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Puoi allegare un documento che verrà inviato al cittadino insieme alla notifica di accettazione della pratica. Se non caricato, la piattaforma lo genererà automaticamente partendo dal messaggio di risposta.

Carica allegati ? 3.

Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Carica eventuali allegati

Marche da bollo

Causale *

Importo *

Accesso agli atti

15

€



4.

Aggiungi

Se necessario si può aggiungere ulteriori bolli o rimuovere quelli presenti.

Pagamento posticipato

Importo

6,00 € 5.

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

Una volta concluso, clicca su "Invia".

Marche da bollo ▾

Pagamento posticipato ▾

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

Invia



Approvazione parziale

- ⚠ La funzione **non è attiva di default** ma deve essere configurata da un admin ↗ all'interno del servizio.

Durante l'accettazione della richiesta, attiva la voce "È un'approvazione parziale?"

Approva pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente klaudio.gaba@gmail.com

È un'approvazione parziale?

Selezione questa opzione quando la richiesta non può essere approvata nella sua totalità, la selezione di questa opzione non cambia il flusso della pratica per quanto riguarda protocolli e pagamenti.

Messaggio di risposta

B I S

p 0 parole

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

- ⓘ La selezione di questa opzione non cambia il flusso della pratica per quanto riguarda protocolli e pagamenti.

Una volta fatto, clicca su "Invia".

Carica allegati ⓘ

Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Carica eventuali allegati

Marche da bollo 0

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

Invia

In questo modo, la pratica passerà allo stato "Parzialmente approvata"

Rifiuta una pratica

Per rifiutare una richiesta, clicca su "Rigetta".

Richiesta di accesso agli atti [In carico]

LORENZO BERTOLI BRTLNZ96C11L378I

Rigetta Richiedi integrazioni Approva

Modulo Allegati Messaggi 2 Pagamento Profili

Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *



Si aprirà una schermata in cui puoi:

- inserire un messaggio personalizzato (1);
- allegare un documento di risposta personalizzato (2);
- caricare un allegato (3).

The screenshot shows a web interface for rejecting an application. At the top, there's a navigation bar with links like 'Ammirazione', 'Novità', 'Servizi', and 'Vivere il comune'. Below the navigation, the main title is 'Rigetta pratica'. A sub-instruction says 'Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente lorenzo.bertoli@opencitylabs.it'. The first section, 'Messaggio di risposta 1.', contains a text area with the message 'Le comunichiamo che la sua richiesta di accesso agli atti è stata rifiutata.' and a word count of '13 parole'. The second section, 'Carica documento di risposta 2.', has a file upload area with the placeholder 'Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli'. A note below it says 'Puoi allegare un documento che verrà inviato al cittadino insieme alla notifica di rifiuto della pratica. Se non caricato, la piattaforma lo genererà automaticamente partendo dal messaggio di risposta.' The third section, 'Carica allegati 3.', also has a file upload area with the same placeholder and note. A general instruction at the bottom says 'Clicca su "Invia" per rifiutare la pratica.'

Rigetta pratica

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente lorenzo.bertoli@opencitylabs.it

Messaggio di risposta 1.

Le comunichiamo che la sua richiesta di accesso agli atti è stata rifiutata.

13 parole

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

Carica documento di risposta 2.

Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Puoi allegare un documento che verrà inviato al cittadino insieme alla notifica di rifiuto della pratica. Se non caricato, la piattaforma lo genererà automaticamente partendo dal messaggio di risposta.

Carica allegati 3.

Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Carica eventuali allegati

Clicca su "Invia" per rifiutare la pratica.

Carica allegati 

 Trascina e rilascia qui i file oppure Scegli

Carica eventuali allegati

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

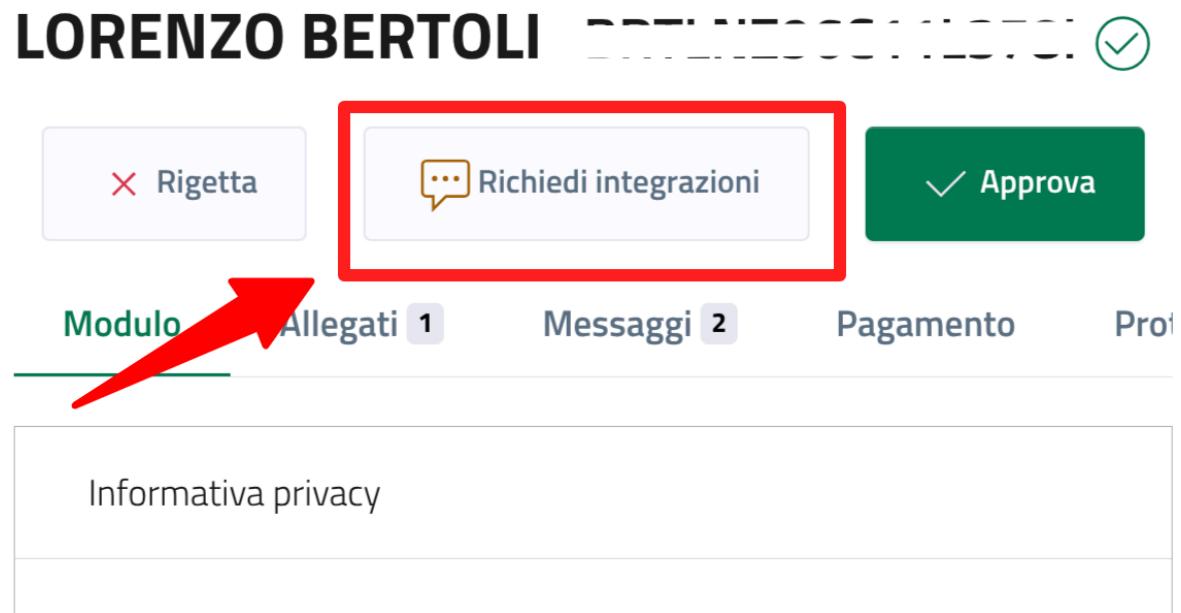
Invia



Invia una richiesta di integrazioni

- (i) La funzione di richiesta integrazioni da parte di un operatore [può essere disattivata da un amministratore](#).

Per inviare una richiesta di integrazioni, clicca su "Richiedi integrazioni".



Si aprirà una schermata dove devi inserire una motivazione alla richiesta di integrazione (1) e dove puoi caricare un allegato da inviare al cittadino (2).

Richiedi integrazione

Verrà inviato un messaggio all'indirizzo dell'utente bertoli96@live.it

Messaggio *

← → B I S ⌂ ⌃ ⌄ ⌅ ⌆ ⌇ ⌈ ⌉ ⌊ ⌋ ⌊ ⌋

Gentile Lorenzo Bertoli
ti comunichiamo che è necessaria un'integrazione ai dati della tua richiesta per il servizio **Richiedere permesso di accesso ad area ZTL.**

1.

Il file ISEE allegato era illeggibile.

Per effettuare l'integrazione utilizza il pulsante sottostante.

p 37 parole

Utilizza questo campo per motivare la richiesta di integrazione.

Una volta inviato l'utente riceverà un messaggio con il testo specificato, sarà possibile verificare eventuali risposte nella sezione messaggi.

Documenti allegati

Carica allegato

2.

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

Invia richiesta integrazione

Una volta compilata la motivazione, clicca su "Invia richiesta di integrazione"

Utilizza questo campo per motivare la richiesta di integrazione.
Una volta inviato l'utente riceverà un messaggio con il testo specificato, sarà possibile verificare eventuali risposte nella sezione messaggi.

Documenti allegati

[Carica allegato](#)

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

[Invia richiesta integrazione](#)

Una volta inviata una richiesta di integrazione, la pratica passa nello stato "In attesa di integrazioni" e il cittadino riceve una notifica automatica che lo avverte della richiesta. Il cittadino deve accedere alla propria Area personale e rispondere nella sezione "[Messaggi ↗](#)" alla richiesta che gli hai inoltrato.

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL [[In attesa di integrazioni](#)]

① È stata richiesta un'integrazione
Gentile Lorenzo Bertoli
ti comuniciamo che è necessaria un'integrazione ai dati della tua richiesta per il servizio Richiedere permesso di accesso ad area ZTL.
Il file è illeggibile
Per effettuare l'integrazione utilizza il pulsante sottostante.

[Rispondi alla richiesta integrazione](#)

[Scarica il modulo compilato](#)

Numero richiesta:
5957466e-1d93-48aa-bfab-ee662eb0999b
Richiesta presentata il:
20 set 2024 alle 09:24:37
Protocollo:
5957466e-1d93-48aa-bfab-ee662eb0999b

Testo del messaggio *

Allego il file corretto, chiedo scusa per il disagio.

Documenti allegati

[Carica allegato](#)

[File allegato 1.pdf](#)
Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

[Invia messaggio](#)

Una volta che il cittadino ha risposto, puoi:

- accettare le integrazioni prodotte (1) e cliccare su "Accetta integrazioni";
- rifiutare le integrazioni prodotte (2).

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL [In attesa di integrazioni]

LORENZO BERTOLI

2 Annulla richiesta integrazioni

1 Accetta integrazioni

Modulo Allegati 3 Messaggi 4 Protocollo

Informativa privacy

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL [In attesa di integrazioni]

LORENZO BERTOLI

Modulo Allegati 3 Messaggi 4 Protocollo

Informativa privacy

① Come accettare le integrazioni

Seleziona i messaggi tramite la casella al lato e clicca su "Accetta integrazioni". I messaggi selezionati verranno inclusi nel pdf di risposta alle integrazioni.

Annulla Accetta integrazioni

Invia un messaggio al cittadino

Nel tab "Messaggi" della pratica è possibile:

- visualizzare i messaggi inoltrati
- inviare un messaggio personalizzato al cittadino;

[Modulo](#)[Allegati 4](#)[Messaggi 4](#)[Protocollo](#)**Comune di Bugliano**

Gentile Lorenzo Bertoli,

la tua richiesta per il servizio Richiedere permesso di accesso ad area ZTL è stata ricevuta. In allegato trovi il modulo con i dati da te inviati.

Attenzione: questa è la ricevuta di presentazione della richiesta, NON è l'esito della domanda.

Riceverai un messaggio di accettazione o di rifiuto in una comunicazione e-mail successiva.

Grazie per la collaborazione.

① 6 mesi fa ✓

**Comune di Bugliano**

Gentile Lorenzo Bertoli,

la tua richiesta per il servizio Richiedere permesso di accesso ad area ZTL è stata protocollata.

Il numero di protocollo è 5957466e-1d93-48aa-bfab-ee662eb0099b.

Entro 30 giorni un nostro operatore prenderà in carico la richiesta e provvederà a controllarla ed elaborarla.

Grazie per la collaborazione.

① 6 mesi fa ✓

Lorenzo Bertoli

Gentile Lorenzo Bertoli

ti comunichiamo che è necessaria un'integrazione ai dati della tua richiesta per il servizio **Richiedere permesso di accesso ad area ZTL**.

Il file è illeggibile

Per effettuare l'integrazione utilizza il pulsante sottostante.

① 5 mesi fa ✓



LORENZO BERTOLI

Allego il file corretto, chiedo scusa per il disagio.

File allegato 1.pdf

① 22 ore fa ✓

Testo del messaggio *



p

0 parole

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

Invia messaggio

Aggiungi nota interna

Per inviare un messaggio, inseriscilo in "Testo del messaggio" (1) e poi clicca su "Invia messaggio" (2). Puoi anche scegliere di allegare un documento (3) da inoltrare al cittadino.

Testo del messaggio * 1.



abbiamo ricevuto il nuovo allegato

p

5 parole

Documenti allegati

3.

Carica allegato

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptsx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7, p7m, xp7m, p7c, zip.

2.

Invia messaggio

Aggiungi nota interna

Inserisci una nota privata

- ⓘ Le note private sono leggibili anche dagli altri operatori.

Puoi quindi usare questa funzione per aggiungere delle informazioni da condividere con i colleghi, soprattutto nel caso in cui la pratica [debba essere assegnata ad un altro operatore](#).

Nel tab "Messaggi" puoi inserire una nota privata: scrivi la nota in "Testo del messaggio" (1) e poi clicca su "Aggiungi nota privata" (2).

Testo del messaggio *

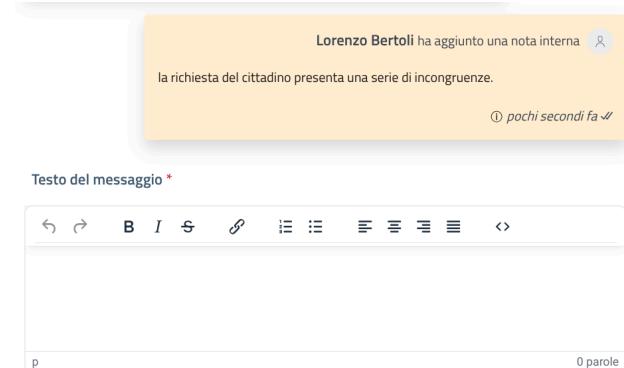
la richiesta del cittadino presenta una serie di incongruenze. **1.**

Documenti allegati

Carica allegato

Allega eventuali documenti in uno dei seguenti formati: doc, docx, odt, pdf, xls, xlsx, ods, ppt, pptx, odp, csv, xml, rtf, abw, txt, jpeg, jpg, png, apng, webp, ico, gif, p7m, xp7m, p7c, zip.

Invia messaggio



Assegna una pratica

Una pratica può essere assegnata manualmente o automaticamente ad un altro operatore

Assegna manualmente la pratica

Per assegnare la pratica ad un altro operatore clicca su "Assegna ad un operatore"

The screenshot shows a user interface for managing a practice. At the top, there is a button to request access to the ZTL area and a status indicator [In carico]. Below this, the user's name is displayed: **Lorenzo Bertoli**, with a green checkmark icon. There are three buttons: **Rigetta** (with a red X), **Richiedi integrazioni** (with a speech bubble icon), and **Approva** (with a green checkmark). Below these buttons are tabs for **Modulo**, **Allegati 2**, **Messaggi 3**, and **Protocollo**. A large gray box contains the text **Informativa privacy** and a checkbox: Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *.

To the right of the main content area, there is a sidebar with several dropdown menus:

- Assegna ad un operatore** (highlighted with a red box)
- Cambio priorità**
- Cambio stato**
- Dati generali**
- Ultime pratiche inviate dall'utente**
- Iter della pratica**

A red arrow points from the text "Assegna manualmente la pratica" to the "Assegna ad un operatore" dropdown menu.

Dal menù a tendina seleziona l'ufficio (1) e l'operatore (2) a cui assegnare la pratica (1)

Assegna ad un operatore



1.

Ufficio Mobilità



Mario Rossi



Selezione un operatore

✓ Mario Rossi

2.

Lorenzo Bertoli

Per confermare l'assegnazione, clicca su "Assegna" (2).

Assegna ad un operatore



Ufficio Mobilità



Mario Rossi



Assegna

! Per essere lavorata, una pratica deve essere **obbligatoriamente** presa in carico o assegnata ad un operatore.

E' possibile assegnare una richiesta solamente all'ufficio, in quel caso uno degli operatori di appartenenza dovrà prenderla in carico per lavorarla.

Assegnazione automatica della pratica

! La funzione viene attivata **soltanto** su richiesta dell'Ente.

In fase di configurazione, un Amministratore della piattaforma può attivare l'[assegnazione automatica delle pratiche](#).

In questo modo, in base ad un valore selezionato dal cittadino in fase di compilazione della richiesta, la pratica viene automaticamente assegnata ad un determinato ufficio. L'utilizzo abituale di questa funzione è quello di individuare una lista di argomenti o categorie e poi prevedere che le pratiche siano automaticamente inviate all'ufficio di competenza senza necessità che un operatore debba assegnarle manualmente.

Solamente gli operatori di quell'ufficio, quindi, potranno [prendere in carico e lavorare](#) la pratica. Gli operatori, inoltre, potranno comunque [assegnare manualmente la pratica](#) ad un altro funzionario.

Invia una richiesta di pagamento posticipato tramite PagoPA

- ⓘ Per gli Enti che utilizzano Advanced System, Iris e MyPay (Trentino e Lombardia), gli operatori dispongono di alcune [funzioni aggiuntive](#) per la configurazione e la gestione dei pagamenti posticipati

Per inviare un pagamento tramite PagoPA, clicca su "Pagamento posticipato" (1) e poi inserisci l'importo (2). Per inoltrare la richiesta, clicca su "Invia" (3)

The image consists of two side-by-side screenshots of a software application interface. The left screenshot shows a dropdown menu with the option 'Pagamento posticipato' highlighted by a red box and labeled '1.'. The right screenshot shows a detailed view of a payment request form. In the 'Importo' field, the value '12' is entered, with a red arrow pointing to it and the label '2.'. Below the form, a note states: 'Se già presente, l'importo è stato calcolato nel modulo o dalle impostazioni del servizio. Se necessario si può inserire un importo diverso, impostando il valore 0 l'utente sarà esentato dal pagamento e la pratica verrà direttamente approvata.' At the bottom right of both screenshots, there is a green 'Invia' button, which is also highlighted with a red box and labeled '3.'

Registra un pagamento

In determinati casi (pagamenti che producono IUV differente o effettuati in contanti allo sportello) l'operatore può forzare la registrazione di pagamento cliccando su "Registra pagamento". In questo modo l'operatore registra un pagamento avvenuto all'esterno modificando lo stato della pratica a "pagata".

Richiesta di accesso agli atti [In attesa di pagamento]

Lorenzo Bertoli 

Registra pagamento 

Modulo Allegati 2 Messaggi 3 Pagamento Protocollo

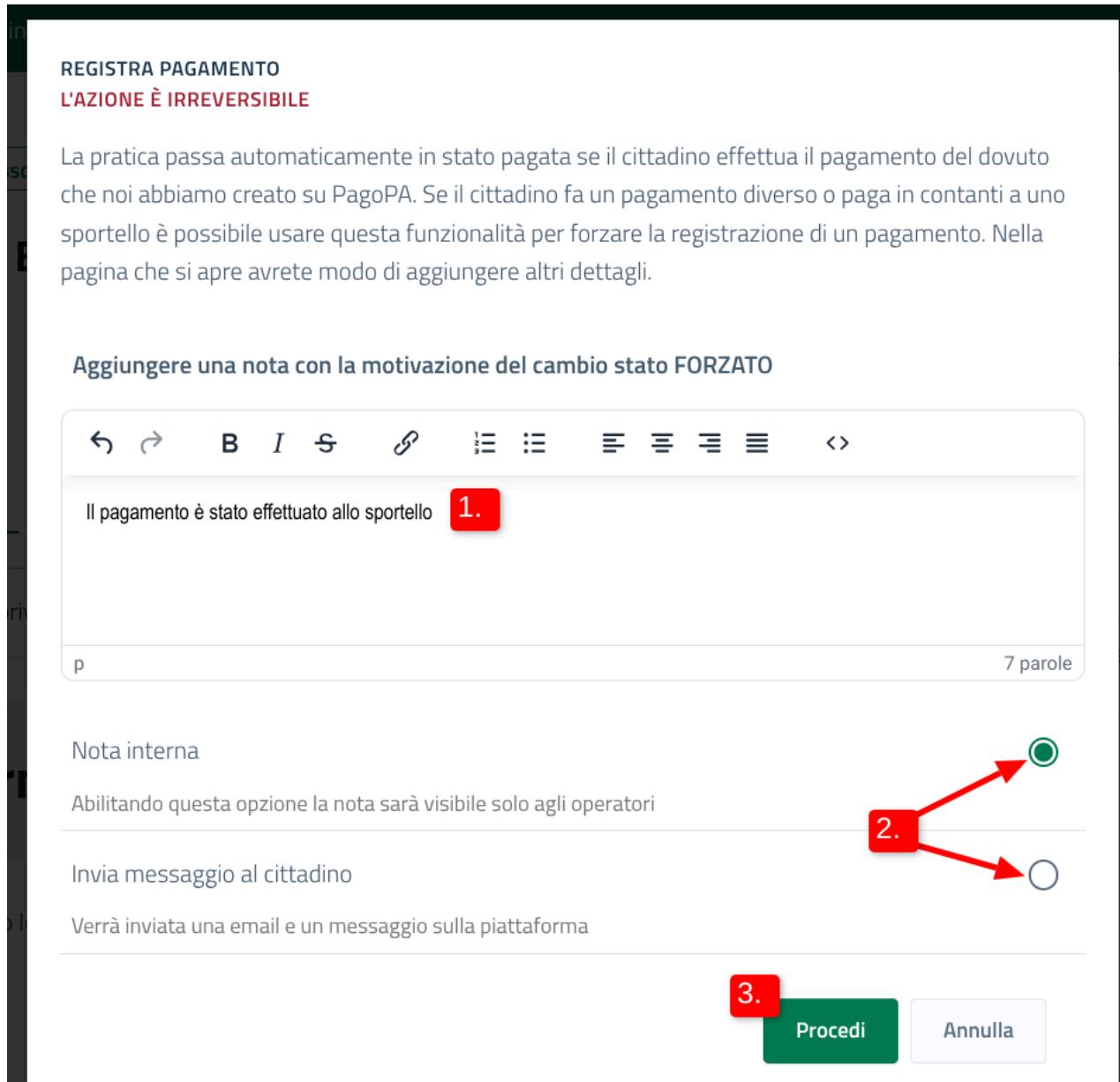
Informativa privacy

Informativa privacy

Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy *

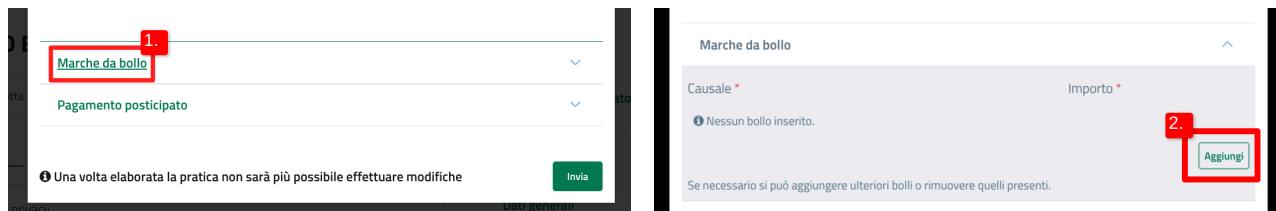
Registrando un pagamento, stai **forzando il cambio di stato della pratica e l'azione è irreversibile.**

Durante la registrazione del pagamento, puoi aggiungere una motivazione (1), da salvare come nota interna o da inoltrare come messaggio al cittadino (2). Una volta fatto, clicca su "Procedi" (3).



Invia una richiesta di pagamento bolli

Per inviare una richiesta di pagamento bolli, clicca su "Marche da bollo" (1) e poi su "Aggiungi" (2)



Una volta inserita una o più marche da bollo, indica la causale (1) e l'importo (2). Per inoltrare la richiesta di pagamento, clicca su "Invia" (3)

Marche da bollo

Causale *	Importo *
Richiesta di accesso agli atti 1.	15 2. € [Delete]

Se necessario si può aggiungere ulteriori bolli o rimuovere quelli presenti.

Pagamento posticipato

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

3. Invia

Subentra ad un altro operatore

Puoi subentrare ad un altro operatore, prendendo in carico la pratica al posto suo.

In questo caso, la funzione disponibile non si chiamerà più "Prendi in carico" ma "Subentra a..."

Richiesta di accesso agli atti [In carico]

Lorenzo Bertoli ✓

Subentra a Mario Rossi

Modulo Allegati 1 Messaggi 2 Pagamento Protocollo

Informativa privacy

Informativa privacy

Visualizza le statistiche del servizio

L'operatore ha a disposizione un set di dati di base che consentono il monitoraggio del servizio in termini di andamento delle pratiche.

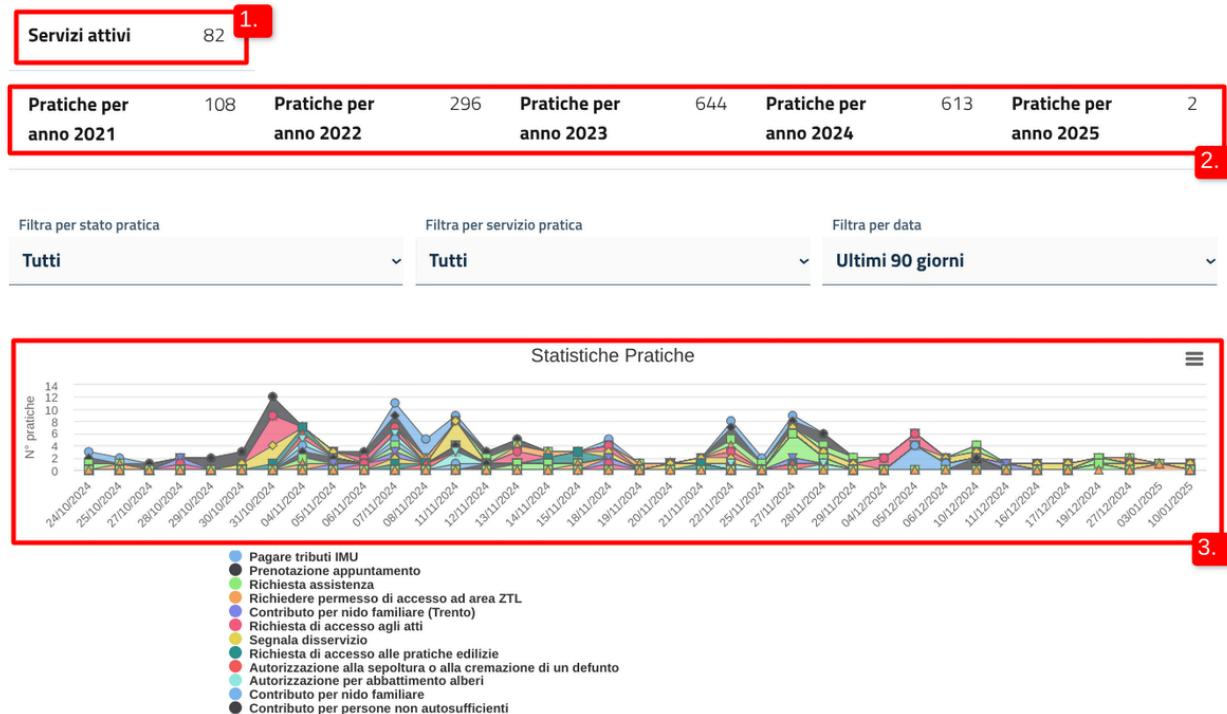
Accedi alla sezione "Statistiche"

Per monitorare l'andamento delle pratiche aperte, accedi alla sezione "Statistiche" del menù di navigazione.

The screenshot shows the homepage of the Comune di Bugliano. At the top, there is a logo of a stylized house with a red roof and a green base, followed by the text "Comune di Bugliano" and "Il Comune di OpenCity Italia". To the right, there are social media links for Facebook and X, and a link to "Tutti gli argomenti...". Below the header, there is a navigation bar with five items: "Amministrazione", "Novità", "Servizi", "Vivere il comune", and "Statistiche". The "Statistiche" item is highlighted with a red box and a red arrow points to it from below. Underneath the navigation bar, there are several filter options: "Filtro per servizio" (dropdown: Tutti), "Filtro per stato" (dropdown: Tutti), "Filtro per area geografica" (dropdown: Tutte), "Filtro per lavorazione" (dropdown: Tutte), "Cerca per" (input field: Testo da cercare), "Ultimo cambio stato" (input field: Ultimo cambio stato), "Risultati per pagina" (dropdown: 10), "Fascicola" (checkbox), and "Filtro per priorità" (dropdown: Tutte).

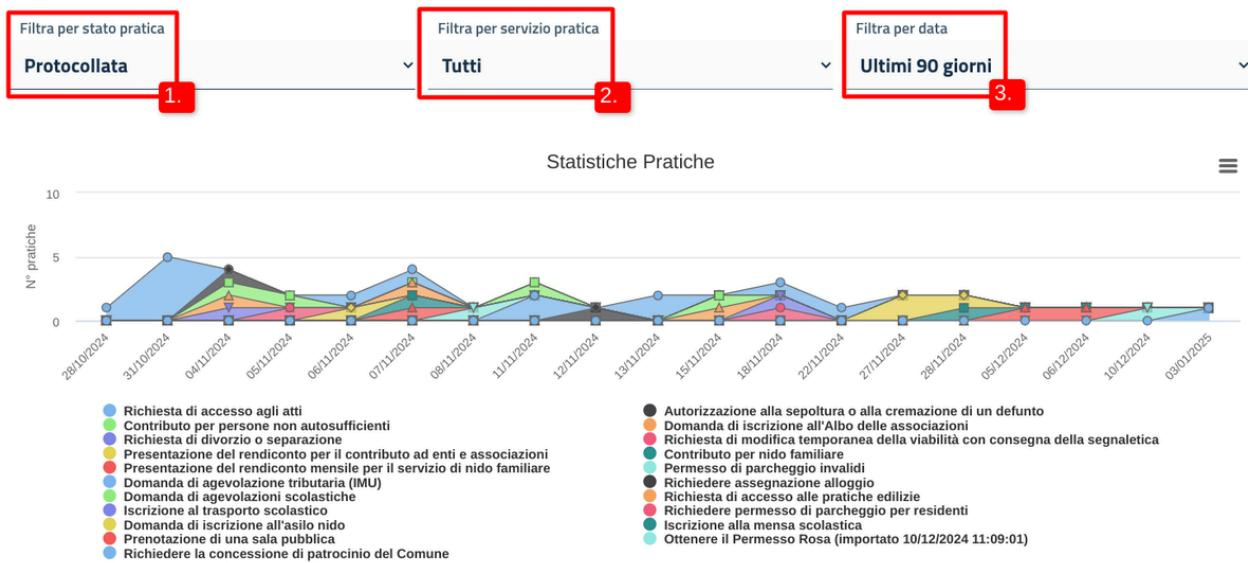
All'interno della sezione "Statistiche", puoi visualizzare:

- i servizi digitali attivi (1);
- il numero di pratiche aperte per ogni anno (2);
- il grafico con l'andamento delle pratiche (3).



Configura il grafico

All'interno del grafico, puoi filtrare l'andamento delle pratiche per stato di lavorazione (1) e per servizio digitale (2). Puoi anche indicare uno specifico periodo di tempo (3).



Highcharts.com

Creare una pratica per conto di un cittadino

Come operatore disponi di una funzione per creare pratiche per conto di un cittadino

- ! La funzione è stata pensata a fini di supporto al cittadino (es. malfunzionamento del link di attivazione del servizio sul sito) e **non per creare pratiche allo sportello**

Vai alla voce "Servizi"

Collocati nella [sezione "Servizi"](#) del backoffice

The screenshot shows the 'Servizi' section of the backoffice. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Elenco pratiche' (highlighted), 'Servizi' (boxed in red), 'Operatori', 'Statistiche', and 'Calendari'. Below the navigation bar are several filter options: 'Filtro per servizio' (Richiedere permesso di accesso ad area), 'Filtro per stato' (Tutti), 'Filtro per area geografica' (Tutte), 'Filtro per lavorazione' (Tutte). There is also a search bar with the text 'lorenzo bertoli' and a 'Cerca' button. The main table lists a single item: 'Richiesta di accesso agli atti' by 'Lorenzo Bertoli' (Autore: Cittadino, Data inserimento: 16/06/2025 16:11:01, Ultimo cambio stato: 16/06/2025 16:26:45, Stato: In carico, Operatore: Lorenzo Bertoli, Ufficio: Ufficio Demografico, Priorità: Media). At the bottom left, there is a 'Visualizza 50 elementi' button. At the bottom right, there are buttons for 'Precedente' and 'Successivo'.

Una volta qui, ricerca il servizio per cui creare la pratica (1) e clicca su "Crea pratica" (2).

The screenshot shows the 'Servizi' section of the backoffice. The 'Servizi' tab is highlighted. A red box labeled '1.' surrounds the search bar with the text 'richiesta di accesso agli atti'. A red box labeled '2.' surrounds the green 'Crea pratica' button next to the service entry 'Richiesta di accesso agli atti'. The table below lists two services: 'Richiesta di accesso agli atti' (Categorie: Anagrafe e stato civile, Stato: Pubblicato) and 'Richiesta di accesso agli atti relativi a incidenti stradali' (Categorie: Mobilità e trasporti, Stato: Pubblicato). At the bottom, there is a message 'Vista da 1 a 2 di 2 elementi (filtrati da 125 elementi totali)' and navigation buttons for 'Precedente', 'Successivo', and page numbers '1'.

Crea la pratica

ⓘ Le pratiche che crei come operatore [vengono lavorate come qualsiasi altra pratica.](#)

Procedi alla creazione della pratica per conto del cittadino; per farlo, puoi seguire due strade:

- **se l'utente non si è mai autenticato all'interno della piattaforma,** inserisci manualmente i dati richiesti;

Nuova pratica: Richiesta di accesso agli atti

Tramite questa sezione puoi compilare una pratica per conto di un cittadino.

INFORMATIVA PRIVACY

DATI GENERALI

PREFERENZE DI SERVIZIO

GUIDA

Cerca l'utente tramite nome, cognome o codice fiscale.

Se non presente puoi inserire i dati dell'utente direttamente nel modulo, l'utente verrà creato automaticamente.

Ricerca utente



Benvenuto!

Completa le informazioni necessarie per accedere al servizio.

Nel riepilogo, prima di inviare la domanda, potrai controllare tutti i dati.

Richiedente

Abbiamo compilato il tuo profilo utilizzando i dati di SPID o di CIE.

Aggiungi i dati di residenza se mancanti.

Dati anagrafici

Nome *

Lorenzo

Cognome *

Bertoli

Genere *

Maschio Femmina

Codice Fiscale *

BRTLNZ-----

CF non valido

Data di nascita *

__ / __ / ____

Luogo di nascita *

Roma

- **se l'utente si è già autenticato all'interno della piattaforma con SPID o CIE, cercalo tramite nome, cognome o codice fiscale**

- In questo modo l'utente vedrà la pratica che hai creato all'interno della propria [Area personale](#)

In caso di pagamenti anticipati, il cittadino vedrà la richiesta associata alla pratica e potrà [effettuare il pagamento](#).

Nuova pratica: Richiesta di accesso agli atti

Tramite questa sezione puoi compilare una pratica per conto di un cittadino.

INFORMATIVA PRIVACY

DATI GENERALI

PREFERENZE DI SERVIZIO

GUIDA

Cerca l'utente tramite nome, cognome o codice fiscale.

Se non presente puoi inserire i dati dell'utente direttamente nel modulo, l'utente verrà creato automaticamente.

brtlnz



Lorenzo Bertoli
BRTLNZS00C112701

Benvenuto!

Completa le informazioni necessarie per accedere al servizio.

Nel riepilogo, prima di inviare la domanda, potrai controllare tutti i dati.

Richiedente

Abbiamo compilato il tuo profilo utilizzando i dati di SPID o di CIE.
Aggiungi i dati di residenza se mancanti.

Dati anagrafici

Nome *

Mario

Cognome *

Rossi

Nome campo richiesto

Cognome campo richiesto

Genere *

Maschio Femmina

Codice Fiscale *

MRARSI01A70G452D



CF non valido

Data di nascita *

__ / __ / ____

Luogo di nascita *

Roma

Appuntamenti e calendari

Gestire gli appuntamenti

Gli operatori dispongono di un backoffice per gestire gli appuntamenti prenotati dai cittadini.

Il sistema di prenotazione appuntamenti permette di prendere un appuntamento per attivare un servizio allo sportello dell'ente o per completare una procedura avviata on line e che richiede una interazione con un operatore per essere completata.

L'accesso al sistema non prevede di norma l'obbligatorietà di Spid e CIE: per brevità, è sufficiente che l'utente inserisca i propri dati personali all'interno del modulo di prenotazione, scegliendo poi il servizio, la sede e l'orario.

Il sistema è facile da usare con il pc o con lo smartphone in modo da inviare la richiesta on line in tutta semplicità per poi ricevere conferma dell'appuntamento per email. L'ente può anche ricevere richieste di appuntamento telefoniche e prendere appuntamenti inserendo i dati di prenotazione a sistema per conto dell'utente.

Accedi al backoffice dei calendari

Per gestire gli appuntamenti, l'operatore [accede alla piattaforma](#) e seleziona la pagina "Calendari".

The screenshot shows the homepage of the Comune di Bugliano. At the top, there is a green header bar with the commune's logo, name, and social media links. Below the header, there is a navigation menu with links like 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', 'Vivere il comune', and 'Tutti gli argomenti...'. The main content area features several filter and search options: 'Elenco pratiche', 'Servizi', 'Operatori', 'Statistiche', and 'Calendari'. The 'Calendari' button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it from the bottom left.

Visualizza l'elenco dei calendari

Nella sezione "Calendari" trovi un elenco con tutti i calendari creati all'interno della piattaforma.

Calendari

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche
Ufficio Anagrafe	mmalagoli	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Sale Asolo	mcollavo	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Sala Consiglio	marco.combetto	Richiede moderazione 	 Modifica Elimina
Ufficio Demografico	lorelio	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Ufficio del Sindaco	klaudio.gaba	Richiede moderazione 	 Modifica Elimina

I calendari a cui è stato abilitato hanno la funzione di modifica attiva.

Calendari

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche
Ufficio Anagrafe	mmalagoli	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Sale Asolo	mcollavo	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Sala Consiglio	marco.combetto	Richiede moderazione 	 Modifica Elimina
Ufficio Demografico	lorelio	Non richiede moderazione	 Modifica Elimina
Ufficio del Sindaco	klaudio.gaba	Richiede moderazione 	 Modifica Elimina

Puoi ricercare un calendario tramite la funzione di ricerca in alto a destra.

Calendari

Visualizza 50 elementi

Cerca: X

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche	
Ufficio CIE	admin.bugliano	Non richiede moderazione	Off	Modifica Elimina
Appuntamenti CIE	admin.bugliano	Richiede moderazione	On	Modifica Elimina

Vista da 1 a 2 di 2 elementi (filtrati da 30 elementi totali)

Precedente 1 Successivo

Cerca un appuntamento

Nell'elenco dei calendari, clicca su "Cerca appuntamenti" per ricercare un appuntamento specifico.

Calendari

Visualizza 50 elementi

Cerca appuntamenti

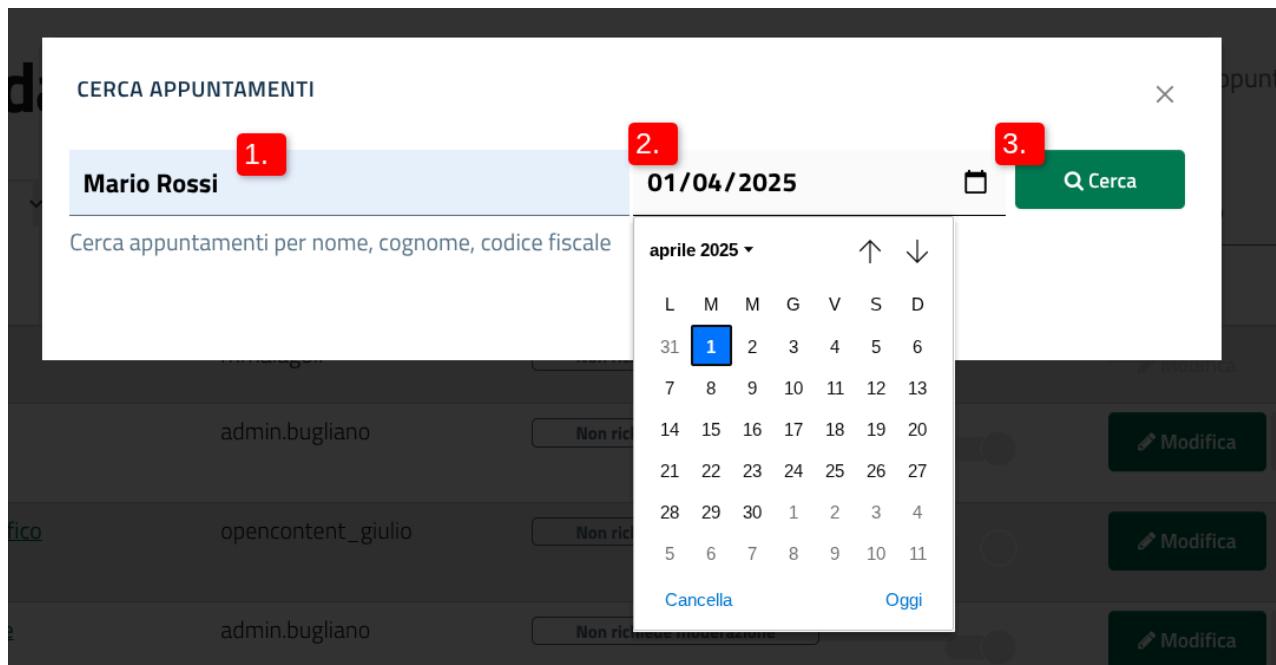
Cerca tra i calendari

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche
Ufficio Anagrafe	mmalagoli	Non richiede moderazione	Modifica Elimina
Ufficio CIE	admin.bugliano	Non richiede moderazione	Modifica Elimina
Ufficio Demografico	opencontent_giulio	Non richiede moderazione	Modifica Elimina
Ufficio Istruzione	admin.bugliano	Non richiede moderazione	Modifica Elimina
Ufficio Mobilità	admin.bugliano	Richiede moderazione 0	Modifica Elimina

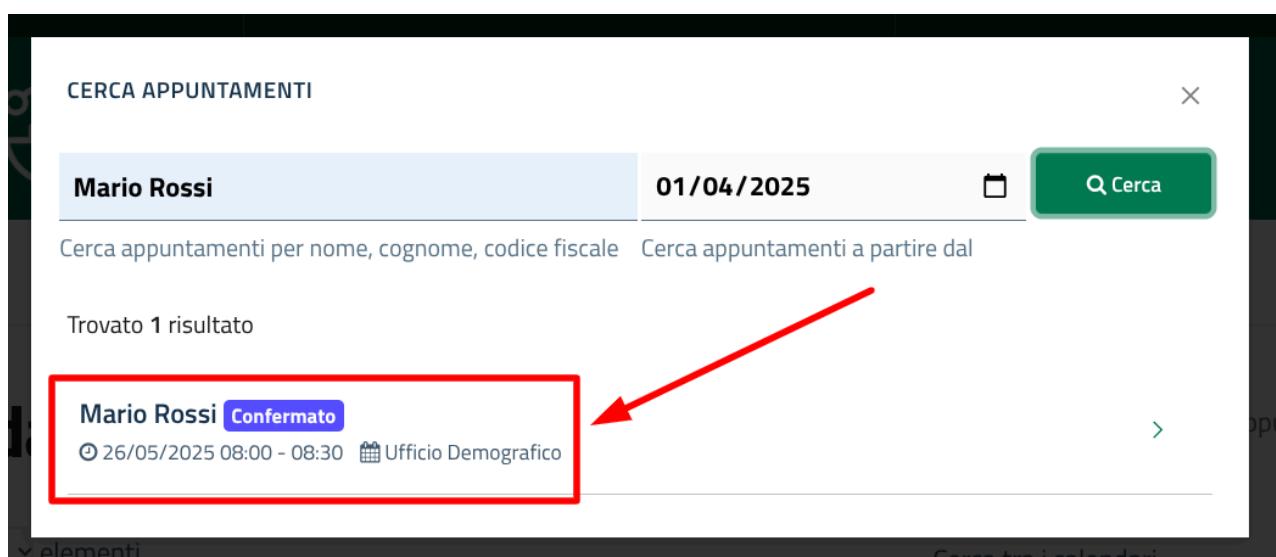
Inserisci:

- nome, cognome o codice fiscale del richiedente (1)
- la data a partire dalla quale vuoi cercare l'appuntamento (2)

Una volta indicato richiedente e periodo di tempo, clicca su "Cerca" (3).



Clicca sul risultato per atterrare nella [schermata di visualizzazione dell'appuntamento](#).



Accedi al calendario

⚠ Ricordati: puoi gestire solo gli appuntamenti dei calendari a cui sei stati abilitato.

Se non hai ricevuto i permessi, la funzione di accesso al calendario **non sarà attiva**

Per accedere agli appuntamenti di un calendario, clicca sul suo nome a sinistra.

Calendari

The screenshot shows a list of calendars. One entry is highlighted with a red box around the text 'Ufficio Demografico'. A red arrow points from the text 'Clicca sul suo nome a sinistra.' in the previous section to this highlighted entry. The page includes search and filter options at the top, and navigation buttons at the bottom.

Visualizza 50 elementi

Cerca: demo

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche
Ufficio Demografico	lorelio	Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/> Modifica Elimina

Vista da 1 a 1 di 1 elementi (filtrati da 30 elementi totali)

Precedente 1 Successivo

Nella sezione "Calendario", trovi tutti gli appuntamenti presi per il calendario.

Puoi visualizzare gli appuntamenti:

- sotto forma di griglia, visualizzandoli per mese, settimana o giorno;

Ufficio Demografico ⓘ

Legenda stato appuntamenti ⓘ

Calendario Appuntamenti

Esporta ICS Stampa

Mese Settimana Giorno Agenda

Chiedi aiuto

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
30	31		1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15 16 Mario Rossi	16	17	18	19
20	21	22 15:20 Alcide Degasperi	23	24	25	26
27	28 07 Carlo Alberto Giacometti	29	30	31	1	2
3	4	5 15:20 Marco Bellapasqua	6	7	8	9

- sotto forma di lista, tramite la funzione "Agenda".

Ufficio Demografico ⓘ

Legenda stato appuntamenti ⓘ

Calendario Appuntamenti

Esporta ICS Stampa

Mese Settimana Giorno Agenda

16 gennaio 2025	giovedì
16:00 - 16:15 ● Mario Rossi: test	
23 gennaio 2025	giovedì
15:20 - 15:35 ● Alcide Degasperi Occupato	
28 gennaio 2025	martedì
7:00 - 7:30 ● Carlo Alberto Giacometti Occupato	

Nella sezione "Appuntamenti", visualizzi gli appuntamenti presi sul calendario vengono visualizzati sotto forma di elenco

Ufficio Demografico ⓘ

Calendario Appuntamenti

Esporta Excel Esporta CSV Esporta PDF Stampa

Cerca:

Mostra 10 elementi

Data	Orario	Utente	Email	Codice fiscale	Recapito telefonico	Dettaglio	Codice	Stato	Dettaglio
16/01/2025	16:00 - 16:15	Mario Rossi	mario.rossi@gmail.com			test		Assente	1
23/01/2025	15:20 - 15:35	Alcide Degasperi	test@test.it					Confermato	0
28/01/2025	07:00 - 07:30	Carlo Alberto Giacometti	test@test.it					Avvenuto	0
30/01/2025	14:00 - 14:15	Mario Rossi	mario.rossi@mail.it	0461922603		Devo rinnovare la CIE		Confermato	0
06/02/2025	15:20 - 15:35	Marco Bellapasqua	test@test.it					Confermato	0

Risultati da 1 a 5 di 5 elementi

Precedente Successivo

Puoi cercare un appuntamento specifico tramite funzione di ricerca (1) e scaricare i dati degli appuntamenti in elenco in formato .csv, .excel o .pdf (2).

Mostra 10 elementi

Data	Orario	Utente	Email	Codice fiscale	Recapito telefonico	Dettaglio	Codice	Stato	
16/01/2025	16:00 - 16:15	Mario Rossi	mario.rossi@gmail.com			test		Assente	1
30/01/2025	14:00 - 14:15	Mario Rossi	mario.rossi@mail.it		0461922603	Devo rinnovare la CIE		Confermato	0

Risultati da 1 a 2 di 2 elementi (filtrati da 5 elementi totali)

Precedente 1 Successivo

Stato e disponibilità degli appuntamenti

Nella visualizzazione a griglia, l'operatore visualizza:

- in **blu** gli appuntamenti confermati (1);
- in **rosso** gli appuntamenti non avvenuti (2);
- in **grigio** gli appuntamenti svolti (3).



Sempre sulla griglia, gli slot disponibili sono indicati in azzurro, mentre i giorni con disponibilità passata sono indicati in grigio. I giorni bianchi sono quelli per cui non è possibile prenotare un appuntamento.

Disponi di una legenda che ti aiuta a riconoscere il significato dei vari colori, raggiungibile dalla voce "Legenda stato appuntamenti".

Legenda stato appuntamenti ⓘ



Confermato / Non richiede moderazione
In attesa di conferma
Non avvenuto / Assente

Avenuto
Chiusura / Disponibilità passata
Disponibilità

Bozza

Esporta ICS Stampa

gennaio 2025

Mese Settimana Giorno Agenda

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
30	31		1	2	3	4
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15 16 Mario Rossi	16	17	18	19
20	21	22 15:20 Alcide Degesperi	23	24	25	26
27 07 Carlo Alberto Giacometti	28	29	30	31	1	2
3	4	5 15:20 Marco Bellapasqua	6	7	8	9

Salva gli appuntamenti su calendario esterno

Puoi salvare gli appuntamenti creati sul calendario tramite l'opzione "Esporta .ics".

Ufficio Demografico (i)

The screenshot shows a monthly calendar for January 2025. At the top, there are navigation buttons for 'Calendario' and 'Appuntamenti'. Below these are buttons for 'Legenda stato appuntamenti' and 'Esporta ICS' (which is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it). The main calendar grid shows dates from 30 December 2024 to 31 January 2025. Specific events are highlighted: '16 Mario Rossi' on 16 January, '15:20 Alcide Degaspe' on 23 January, and '07 Carlo Alberto Giacc' on 07 January. A 'Chiedi aiuto' button is located in the bottom right corner.

lun	mar	mer	gio	ven	sab	dom
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16 16 Mario Rossi	17	18	19
20	21	22	23 15:20 Alcide Degaspe	24	25	26
27	28 07 Carlo Alberto Giacc	29	30	31	1	2 Chiedi aiuto

La funzione ti permette di scaricare gli appuntamenti e di salvarli su un calendario esterno.

Visualizza un appuntamento

Facendo clic su uno degli appuntamenti puoi vedere i dati relativi l'appuntamento, inseriti dal cittadino in fase di compilazione.

[Confermato] Mario Rossi

	Mario Rossi		
	30/01/2025		14:00 - 14:15
	Rinnovo CIE		
	Devo rinnovare la CIE		
	Via Roma, 27 - Bugliano - terzo piano della palazzina		
	Link videoconferenza		
	mario.rossi@mail.it		0461922603
	Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento		
	it		
Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email			
	È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto		
<button>Avvenuto ✓</button>	<button>Non avvenuto ✗</button>	<button>Annulla </button>	
<button>Salva</button>			

Lavora un appuntamento

Durante la visualizzazione dell'appuntamento, puoi:

- indicare l'appuntamento come "Avvenuto" (1), che prenderà il colore grigio;
- indicare l'appuntamento come "Non avvenuto" (2), che prenderà il colore rosso;
- annullare l'appuntamento (3).

 Link videoconferenza

 mario.rossi@mail.it  0461922603

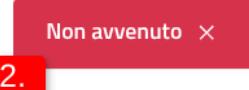


Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

 it 

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

 È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

1.  2.  3. 



Crea un appuntamento

All'interno del calendario, puoi creare un appuntamento per i cittadini e inserire gli appuntamenti presi telefonicamente.

Clicca sul giorno in cui vuoi creare l'appuntamento (1) e poi sullo slot orario (2).

Si aprirà la schermata di anteprima dell'appuntamento, dove devi inserire **obbligatoriamente**:

- nome e cognome del richiedente (1);
- motivo e dettagli dell'appuntamento (2);
- indirizzo mail (3).

The screenshot shows the 'Agenda' section of the Opencity Italia platform. A red box labeled '1.' highlights the 'Nome' field containing 'Mario Rossi'. A red box labeled '2.' highlights the 'Motivo' field containing 'Rinnovo CIE'. A red box labeled '3.' highlights the 'Email' field containing 'mario.rossi@mail.it'. Red arrows point from the numbers to their respective fields. Below the form, there is a note: 'Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento'. At the bottom left is a dropdown menu labeled 'Scegli un'opzione' with a note: 'Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email'. On the right side, there is a green 'Crea' button.

Mario Rossi

26/03/2025 10:00 - 10:30

Rinnovo CIE

Il cittadino ha telefonato per richiedere il rinnovo della CIE

Link videoconferenza

Codice fiscale

mario.rossi@mail.it

Recapito telefonico

Scegli un'opzione

Crea

Una volta inseriti i dati dell'appuntamento clicca su "Crea" in basso a destra.
L'appuntamento che hai creato sarà visibile nel calendario.

Il cittadino ha telefonato per richiedere il rinnovo della CIE

Link videoconferenza

Codice fiscale

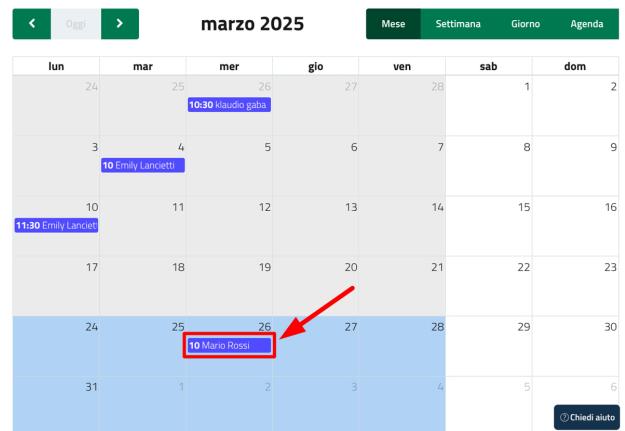
mario.rossi@mail.it Recapito telefonico

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

Scegli un'opzione

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

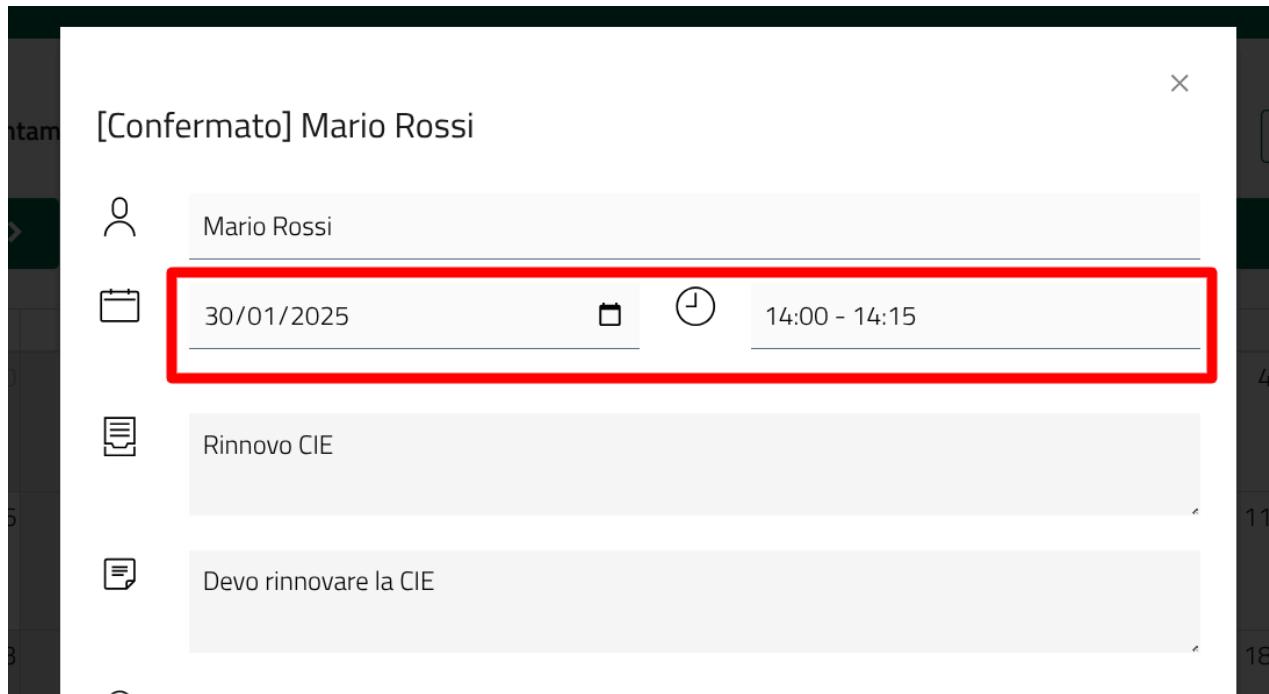
Crea



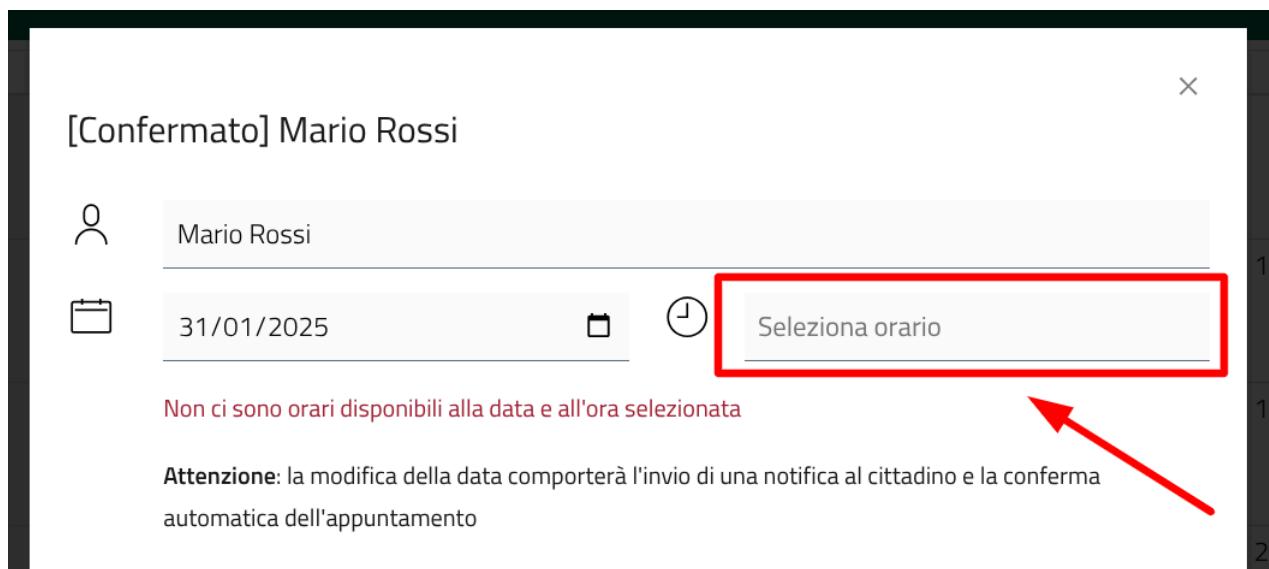
Sposta un appuntamento

Per spostare un appuntamento, puoi:

- modificare la data e lo slot orario dalla visualizzazione dell'appuntamento;



- nella sezione "Calendario", trascinare l'appuntamento tramite *drag and drop*. Sarà comunque necessario indicare il nuovo slot orario.



In entrambi i casi puoi, puoi inserire un messaggio personale al cittadino.

Link videoconferenza

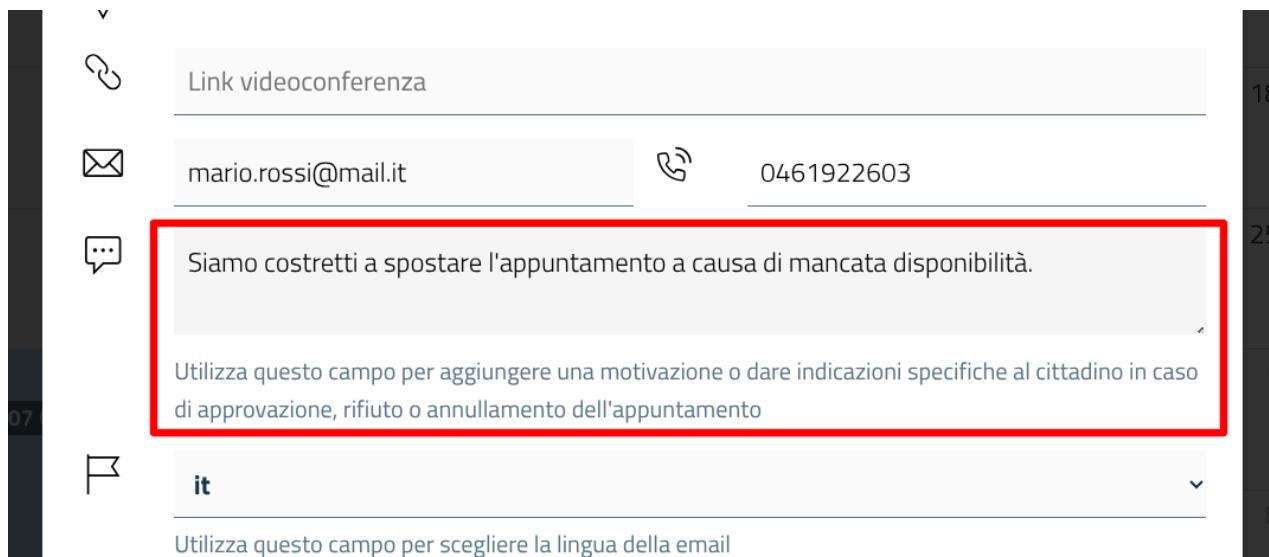
mario.rossi@mail.it 0461922603

Siamo costretti a spostare l'appuntamento a causa di mancata disponibilità.

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

it

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email



Dopo aver modificato l'orario e aver inserito un messaggio personale, clicca su "Salva" in basso a destra.

mario.rossi@mail.it 0461922603

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

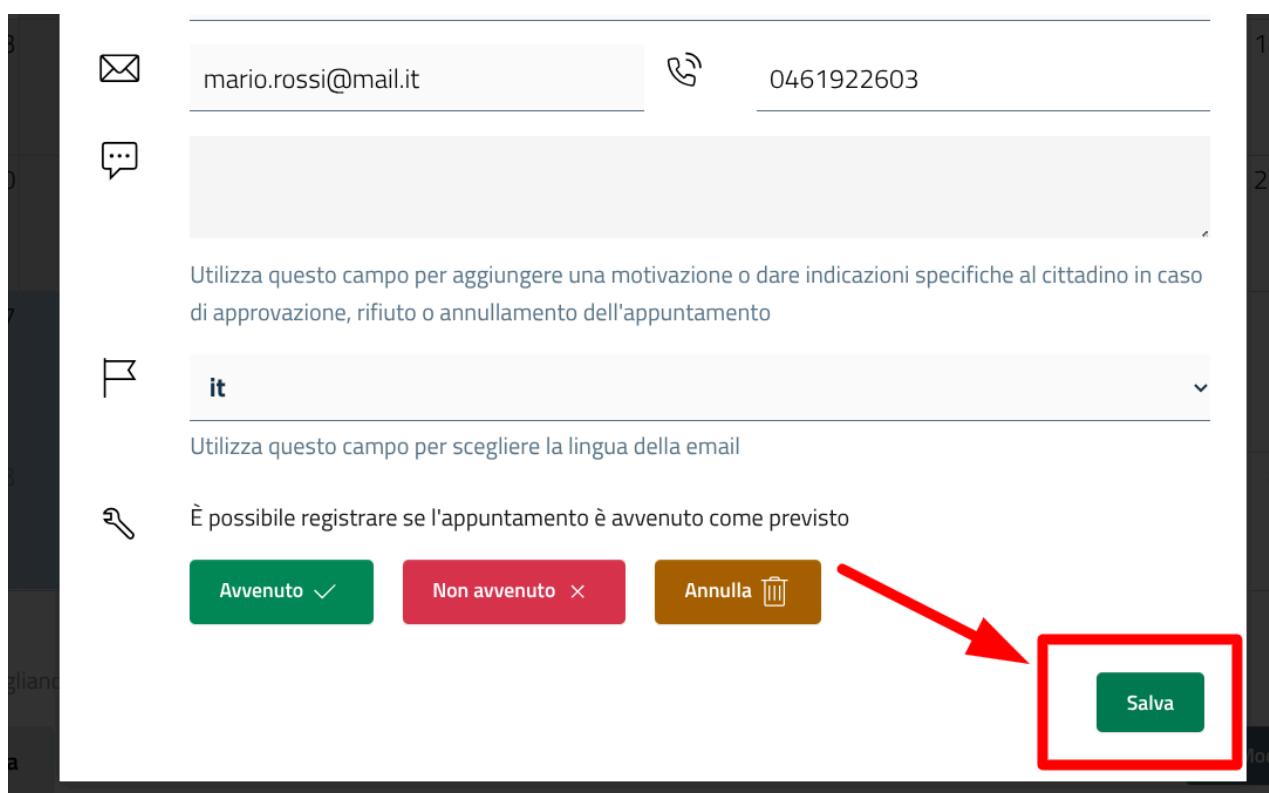
it

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

Avvenuto ✓ Non avvenuto ✗ Annulla 🗑

Salva



Annulla un appuntamento

Nella visualizzazione dei dati dell'appuntamento, clicca su "Annulla" per annullare l'appuntamento.

Siamo costretti ad annullare l'appuntamento a causa di mancata disponibilità.

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

07 1 2

it

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

Avvenuto ✓ Non avvenuto ✗ Annulla ⚡

Salva

In caso di annullamento, puoi inserire un messaggio personale al cittadino.

Devo rinnovare la CIE

Via Roma, 27 - Bugliano - terzo piano della palazzina

Link videoconferenza

mario.rossi@mail.it 0461922603

Siamo costretti ad annullare l'appuntamento a causa di mancata disponibilità.

Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

it

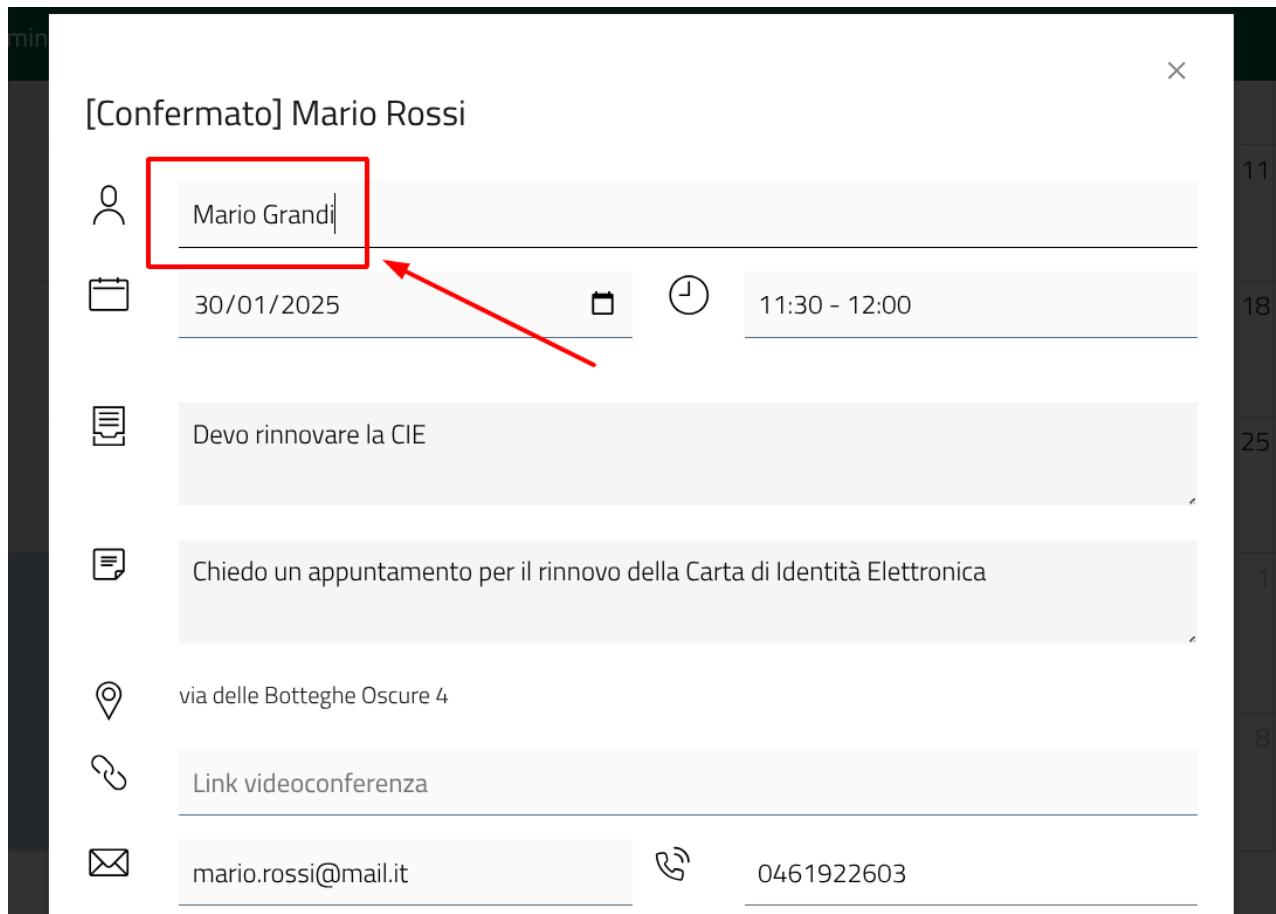
Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

Avvenuto ✓ Non avvenuto ✗ Annulla ━

Modifica un appuntamento

Durante la [visualizzazione dell'appuntamento](#), puoi modificare i dati inseriti dal cittadino in fase di compilazione.



Dopo le modifiche, clicca su "Salva" in basso a destra.

mario.rossi@mail.it  0461922603 

 Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento

 **it** 

Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email

 È possibile registrare se l'appuntamento è avvenuto come previsto

Avvenuto ✓ **Non avvenuto ✗** **Annulla 🗑**

 **Salva**

Gestisci un appuntamento in videochiamata

⚠ Si tratta di una funzione di supporto, **non richiedibile dal cittadino** ma **utilizzabile all'occorrenza dall'operatore**.

Durante la [modifica dell'appuntamento](#) puoi inserire un link ad un sistema di videoconferenza nel campo "Link videoconferenza".

The screenshot shows a user interface for managing appointments. On the left, there's a sidebar with a dark background and some icons. The main area has a light gray background with a list of appointments:

- Devo rinnovare la CIE
- Chiedo un appuntamento per il rinnovo della Carta di Identità Elettronica
- via delle Botteghe Oscure 4
- http://meet.google.com/rjz-xojk-xyz** (This line is highlighted with a red rectangle.)
- mario.rossi@mail.it
- 0461922603
- Utilizza questo campo per aggiungere una motivazione o dare indicazioni specifiche al cittadino in caso di approvazione, rifiuto o annullamento dell'appuntamento
- it (Language selection dropdown)

Below the list, there's a note: "Utilizza questo campo per scegliere la lingua della email".

Il link verrà comunicato al cittadino tramite notifica automatica.



Comune di Bugliano

Prenotazione appuntamento

Ti informiamo che per il tuo appuntamento è richiesta la partecipazione online.

Ti invitiamo a partecipare all'appuntamento collegandoti alle ore **11:30** del giorno **30 gen 2025** al seguente [link](#).

Nel caso non ti sia possibile essere presente all'appuntamento proposto ti preghiamo di [annullare l'appuntamento](#).

Ricevi questo messaggio perché hai usato un servizio su [Comune di Bugliano](#). In caso di problemi non rispondere a questa e-mail perché l'indirizzo non è presidiato, ti invitiamo a usare i contatti riportati sul sito web.

Gestire i calendari

Come operatore puoi modificare le configurazioni dei calendari [a cui sei stato abilitato](#).

In questo capitolo vengono elencate e spiegate tutte le configurazioni che come operatore hai a disposizione per modificare un calendario.



Gli operatori **non possono creare o eliminare i calendari**.

Questa funzione è a disposizione solamente degli [amministratori di Stanza del Cittadino](#).

Configura un calendario

Gli operatori possono modificare le configurazioni dei calendari a cui sono stati abilitati.

! Un operatore può modificare solamente i calendari per cui hai ricevuto i permessi.

Se non li hai ricevuti, **la funzione di modifica non sarà attiva**.

Per configurare un calendario, clicca sull'opzione "Modifica" a destra.

Calendari

Visualizza 50 elementi Cerca: ufficio demografico

Titolo	Proprietario	Moderazione	Notifiche	Azioni
Ufficio Demografico	lorelio	Non richiede moderazione	<input checked="" type="checkbox"/>	Modifica Elimina

Vista da 1 a 1 di 1 elementi (filtrati da 30 elementi totali) Precedente 1 Successivo [Chiedi aiuto](#)

Mentre configuri il calendario puoi modificare:

- il titolo del calendario;

Modifica calendario - Ufficio Demografico

Dati generali Impostazioni avanzate

Titolo del calendario *

It En De

Ufficio Demografico

⚠ È consigliabile che il nome del calendario sia identico o quantomeno simile a quello dell'ufficio a cui viene associato, così che sia facilmente riconoscibile.

Ad esempio, **non è consigliabile** chiamare un calendario "Prenotazione appuntamento"

- il proprietario e la mail di contatto;

Proprietario *	Email di contatto
mario.rossi	mario.rossi@comunebugliano.it

ⓘ Di default, il **proprietario** è l'amministratore di Area personale che ha creato il calendario. Puoi usare il campo per indicare l'utenza usata dal responsabile dell'ufficio a cui è stato associato il calendario. Il proprietario **non ha più permessi o funzioni rispetto agli altri utenti**, si tratta solamente di un dato informativo.

Nella mail di contatto, invece, puoi inserire un eventuale indirizzo comune in uso al tuo ufficio. A questo indirizzo, infatti, arriveranno le notifiche di apertura e modifica di un appuntamento.

- il luogo dell'appuntamento;

Luogo dell'appuntamento *

It En De

Via Roma, 27 - Bugliano - terzo piano della palazzina

p 8 parole

- (i)** Nel campo del luogo devi inserire l'indirizzo a cui dovrà presentarsi il cittadino per l'appuntamento.

L'indirizzo viene indicato al cittadino sia in fase di compilazione sia nella notifica di riepilogo successiva all'invio della richiesta.

Dato che si tratta di un campo testuale, puoi usarlo per aggiungere delle informazioni utili al cittadino, ad esempio il piano corretto della palazzina in cui si trova l'ufficio.

- gli operatori abilitati al calendario: in ogni calendario trovi una lista con tutti gli operatori della piattaforma. Per abilitarne uno alla gestione degli appuntamenti e alla configurazione del calendario, clicca sulla checkbox alla sinistra del nome;

Coordinatori

<input type="checkbox"/> mirko.faitelli	<input type="checkbox"/> fazzola	<input type="checkbox"/> mmura
<input type="checkbox"/> luca.braus	<input type="checkbox"/> cfontani	<input type="checkbox"/> lbello
<input type="checkbox"/> sabato.galasso	<input type="checkbox"/> stranchino	<input checked="" type="checkbox"/> amarras
<input checked="" type="checkbox"/> rluccisano	<input type="checkbox"/> stefano.boschini.operatore	<input type="checkbox"/> wmann
<input checked="" type="checkbox"/> federico.gritti	<input type="checkbox"/> mmondini	<input type="checkbox"/> smichelon
<input type="checkbox"/> gianni.mottes	<input checked="" type="checkbox"/> mario.rossi	<input type="checkbox"/> eperessi
<input checked="" type="checkbox"/> alessio.brusinelli	<input type="checkbox"/> drispoli	<input type="checkbox"/> ascaramuzzi
<input type="checkbox"/> opencontent_giulio	<input type="checkbox"/> amartinelli	<input type="checkbox"/> cgiorgetti
<input type="checkbox"/> registry.user	<input checked="" type="checkbox"/> mcollavo	<input type="checkbox"/> emily.lancietti
<input checked="" type="checkbox"/> r.luccisano	<input type="checkbox"/> fdichiara	<input type="checkbox"/> esbastianelli

- disponibilità e preavviso di una prenotazione: puoi da quando (1) e per quanto tempo (2) l'utente vedrà il calendario prenotabile. Puoi anche indicare con quanto giorni di anticipo è possibile disdire l'appuntamento (3);

Disponibilità per le prenotazioni

E' possibile prenotare in anticipo fino a **30** giorni a partire da oggi

2.

Preavviso minimo per una prenotazione

E' possibile disdire fino a **3** giorni prima dell'appuntamento

3.

Preavviso minimo per una prenotazione *

Una settimana prima

1.

- ① Nell'esempio riportato, il cittadino visualizza gli appuntamenti che sono disponibili a partire dalla prossima settimana ("una settimana prima") per i trenta giorni successivi (punto 2).

Potrà disdire l'appuntamento che ha preso fino a tre giorni prima dalla data indicata (punto 3). Il giorno prima riceverà comunque una notifica di promemoria dell'appuntamento.

- la durata della bozza, **in minuti**. Superati i minuti indicati, la bozza viene automaticamente cancellata e lo slot torna ad essere libero;

Durata di un appuntamento in bozza (in minuti)

15

Tempo per il quale uno slot viene riservato in attesa della conferma da parte dell'utente. Lo slot viene riservato quando viene scelto dal cittadino facendo click sullo slot e viene confermato quando invia la richiesta. Se l'appuntamento non viene confermato entro questo tempo, lo slot torna libero.

Estensione massima della bozza (in giorni)

5

Se una prenotazione prevede un pagamento la conferma della bozza avviene solo a pagamento avvenuto. Questo parametro determina quanto tempo massimo ha il cittadino per completare il pagamento.

- ① "Estensione massima della bozza (in giorni)" è una funzione utilizzabile nel caso in cui la prenotazione di un appuntamento preveda un pagamento di conferma. La bozza rimane in sospeso fino a pagamento avvenuto; superato il periodo in giorni, lo slot torna libero.

Creare o modificare gli orari di apertura

Nella configurazione del calendario, hai a disposizione una sezione dedicata agli orari di apertura.

Orari di apertura

Nome *

It En De

Orario mattutino del venerdì

Data di inizio * Data di fine * Orario di apertura * Orario di chiusura *

01/10/2024 31/12/2025 09:30 12:30

Giorni della settimana

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

Richiede moderazione?

Numero di meeting paralleli * Durata del meeting * Intervallo tra i meeting *

1 15 0

 Elimina apertura

Aggiungi orario di apertura

Per aggiungere un nuovo orario, clicca su "Aggiungi orario di apertura" in basso a sinistra.

Orari di apertura

Nome *

It	En	De
-----------	----	----

Orario mattutino del venerdì

Data di inizio *	Data di fine *	Orario di apertura *	Orario di chiusura *
01/10/2024	31/12/2025	09:30	12:30

Giorni della settimana

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

Richiede moderazione?

Numero di meeting paralleli *

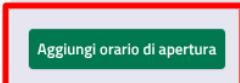
1	15	0
---	----	---

Durata del meeting *

Intervallo tra i meeting *

Aggiungi orario di apertura





 Elimina apertura

Durante la configurazione dell'orario di apertura, devi indicare:

- il nome (1);
- la data di inizio e fine (2);

 la data di fine non può andare oltre l'anno corrente

- gli orari di apertura e chiusura (3);
- i giorni della settimana (4);
- l'eventuale presenza di meeting paralleli (5). Se ne prevedi solo uno, indica "1";
- la durata dei meeting (6), **in minuti**;
- l'eventuale intervallo tra un meeting e l'altro (7), **in minuti**.

Nome *

It En De

Orario mattinata lunedì - mercoledì - venerdì 1.

2. Data di inizio * Data di fine * 3.

28/01/2025 31/12/2025 Orario di apertura * Orario di chiusura *

09:00 12:30

Giorni della settimana

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

Richiede moderazione? 4.

Numero di meeting paralleli * Durata del meeting * Intervallo tra i meeting *

2 5. 30 6. 15 7.

 Elimina apertura

- ⓘ Con questa funzione puoi programmare in anticipo eventuali orari estivi ridotti e festività, così come periodi particolari di maggiore affluenza degli appuntamenti.

Gestire gli orari scaduti

Nel tab "Scaduti" vengono elencati tutti gli orari di apertura del calendario scaduti.

 In corso Scaduti

Nome *

It En De

Orario del pomeriggio

Data di inizio * Data di fine * Orario di apertura * Orario di chiusura *

22/04/2024 31/12/2024 14:00 17:00

Giorni della settimana

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

Richiede moderazione?

Numero di meeting paralleli * Durata del meeting * Intervallo tra i meeting *

2 15 5

 Elimina apertura

Qui puoi [modificare](#) o [cancellare](#) gli orari di apertura scaduti.

Elimina un orario di apertura

! Ricordati: non puoi cancellare un orario di apertura se ci sono degli appuntamenti creati.

In questo caso puoi:

- spostare gli appuntamenti in un altro orario;
- cancellare gli appuntamenti di quell'orario;
- aspettare che venga superata la data di fine.

Puoi cancellare un orario di apertura cliccando sull'opzione "Elimina apertura"

The screenshot shows a configuration page for a service opening. At the top, there's a section for the service name ('Nome *') with tabs for 'It' (selected), 'En', and 'De'. Below it is a title 'Orario mattinata lunedì - mercoledì - venerdì'. The main configuration area includes fields for 'Data di inizio *' (28/01/2025), 'Data di fine *' (31/12/2025), 'Orario di apertura *' (09:00), and 'Orario di chiusura *' (12:30). There's also a section for 'Giorni della settimana' with checkboxes for Monday, Wednesday, and Friday. A checkbox for 'Richiede moderazione?' is present. At the bottom, there are fields for 'Numero di meeting paralleli *' (2), 'Durata del meeting *' (30), and 'Intervallo tra i meeting *' (15). A large red arrow points from the bottom right towards the 'Elimina apertura' button, which is highlighted with a red border.

Nome *

It En De

Orario mattinata lunedì - mercoledì - venerdì

Data di inizio * 28/01/2025 Data di fine * 31/12/2025 Orario di apertura * 09:00 Orario di chiusura * 12:30

Giorni della settimana

Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì Venerdì Sabato Domenica

Richiede moderazione?

Numero di meeting paralleli * 2 Durata del meeting * 30 Intervallo tra i meeting * 15

! Elimina apertura

Aggiungi un periodo di chiusura

La piattaforma ti permette di configurare dei giorni o dei periodi per cui non verranno messi a disposizione degli slot liberi.

La funzione ti permette di gestire in anticipo giorni o periodi di chiusura come festività nazionali, feste patronali o semplicemente periodi in cui l'ufficio non prevede di gestire degli appuntamenti.

Per aggiungere un nuovo periodo di chiusura, clicca su "Aggiungi periodo di chiusura".

Periodi di chiusura

Da *	A *
25/12/2025, 00:00	26/12/2025, 23:59
Aggiungi periodo di chiusura	

Da *	A *
15/08/2025, 00:00	15/08/2025, 23:59
Aggiungi periodo di chiusura	

→

Indica da quando e fino a quando ha durata il periodo di chiusura. Puoi inserire manualmente data e orario, oppure usare il selettore a forma di calendario; in questo modo, si aprirà una finestra in cui selezionare il giorno e l' ora.

- ⓘ Gli amministratori di Area personale possono configurare dei periodi di chiusura [comuni a tutti i calendari](#).

Questi vengono indicati in una sezione chiamata "Periodi di chiusura dell'Ente"

Periodi di chiusura dell'ente

I periodi di chiusura a dell'ente sono configurati nelle impostazioni generali e valgono per tutti i calendari.

Da: 24 set 2024, 16:14:00

A: 24 set 2024, 22:18:00

Da: 25 dic 2024, 00:00:00

A: 25 dic 2024, 23:59:00

Da: 6 gen 2025, 00:00:00

A: 6 gen 2025, 23:59:00

Elimina un periodo di chiusura

Per eliminare un periodo di chiusura, clicca su "Elimina chiusura"

Periodi di chiusura

Da *

15/08/2025, 00:00

A *

15/08/2025, 23:59

Elimina Chiusura

Aggiungi periodo di chiusura

Limita il numero di appuntamenti

Durante la configurazione del calendario puoi attivare la funzione di limitazione degli appuntamenti cliccando sul checkbox.

Abilita limitazioni sulla prenotazione appuntamenti

Selezionando questa opzione sarà possibile specificare il numero massimo di appuntamenti prenotabili per utente in un periodo temporale

Numero massimo di appuntamenti prenotabili nel periodo	Periodo
0	<select style="width: 100px;">▼</select>

Una volta attivato, devi indicare:

- il numero massimo di appuntamenti prenotabili per il periodo (1);
- il periodo (2).

Abilita limitazioni sulla prenotazione appuntamenti

Selezionando questa opzione sarà possibile specificare il numero massimo di appuntamenti prenotabili per utente in un periodo temporale

Numero massimo di appuntamenti prenotabili nel periodo	Periodo
<input type="text" value="2"/> 1.	<select style="width: 100px;">▼</select> Giornaliero Settimanale Mensile 2. Annuale

Nella configurazione riportata nell'immagine, i cittadini che prenotano per questo calendario possono richiedere due appuntamenti al mese. Superato il limite massimo, il cittadino viene bloccato

Disattivare le notifiche

All'interno dell'[elenco dei calendari](#), puoi disattivare le notifiche a operatori e cittadini per i calendari di cui sei proprietario.

The screenshot shows the 'Calendari' (Calendars) section of the Opencity Italia platform. On the left, there's a list of calendars with one item visible: 'Ufficio Demografico' owned by 'lorenzo.bertoli'. A red box highlights the 'Notifiche' (Notifications) toggle switch, which is currently turned on (green). On the right, a modal window titled 'Tipologia di appuntamento *' (Appointment Type *) shows 'Appuntamenti a durata fissa' (Fixed-term appointments) selected. Below it, the 'Identificativo calendario (Calendar ID) *' field contains the value '1753e2ed-a48c-461a-a4aa-bdf7133852e7', with a 'Copia ID' (Copy ID) button. The 'Proprietario *' (Owner *) dropdown menu is open, showing 'lorenzo.bertoli' as the selected option, also highlighted with a red box.

- ⓘ Normalmente il proprietario di un calendario è l'admin di Stanza del cittadino che lo ha creato, ma è possibile modificare questo dato durante la [configurazione di un calendario](#).

Evoluzione della piattaforma

OpenCity EVO

OpenCity ha avviato un processo di evoluzione della piattaforma che viene riassunto nel concetto di OpenCity EVO, disponibile su richiesta.

In caso di attivazione di OpenCity EVO da parte dell'ente, la piattaforma si arricchisce di nuove caratteristiche, riguardanti l'[Area personale dell'utente](#), l'[assegnazione automatica](#) delle pratiche, un [backoffice dedicato alle funzioni di helpdesk](#) e la [prenotazione degli appuntamenti](#) presso l'Ente

Altre funzionalità, invece, sono in corso di realizzazione secondo [roadmap ↗](#).

Area personale utente

L'Area personale EVO presenta una nuova interfaccia per le pratiche inoltrate dagli utenti, in cui è possibile vedere un estratto di tutte le pratiche dell'utente (**non solo quelle create attraverso OpenCity**).

FILTRA PER SERVIZIO

Cerca servizio

FILTRA PER STATO

- Accettata (7)
- In bozza (6)
- Da pagare (110)
- Presa in carico (6)
- Da integrare (7)
- Inviata (45)

Le tue pratiche

creata il 17/06/2025 - ultimo aggiornamento 17/06/2025

Richiedere permesso di accesso ad area ZTL di Buonarroti Michelangelo

Inviata

Nr. Protocollo
4e32faae-e2f5-4f62-8d20-f0c6e14f521a

Nr. Pratica
4e32faae-e2f5-4f62-8d20-f0c6e14f521a

Modifica

Richiedente
Michelangelo Buonarroti
BNRMHL75C06G702B

Beneficiario
Michelangelo Buonarroti
BNRMHL75C06G702B

Ritira la richiesta

Da inviare messaggi

Data di invio
17/06/2025 15:39

Servizio
Richiedere permesso di accesso ad area ZTL

Vedi l'iter completo

Documenti

Pratica inviata

Maggiori informazioni

Vai al dettaglio pratica

Contestualmente, è stata introdotta una nuova sezione dedicata ai pagamenti, attraverso cui l'utente può visualizzare tutti i pagamenti dovuti (**non solo quelli associati alle pratiche presenti su OpenCity**) e procedere al pagamento, aggiungendo e pagando fino a cinque avvisi con un'unica commissione.

FILTRA PER SERVIZIO

Cerca servizio

FILTRA PER STATO

- Errore (6)
- In creazione (9)
- Scaduto (1)
- Da pagare (109)
- In elaborazione (14)

I tuoi pagamenti

Importo: 1,00 €

MULTA PER ECESSO VELOCITÀ 2

Codice avviso: 309240000000034736

Ente creditore: Comune di Bucinasco 0348290198

Data: 03/06/2025 17:09

Interessato: Michelangelo Buonarroti BNRMHL75C06G702B

Categoria PA: Imposta di soggiorno

Scadenza: 23/07/2025 00:00

Servizio: Pagamento immediato IPPA Michelangelo Buonarroti

FILTRA PER DATA CREAZIONE

Pagamento

MULTA PER ECESSO VELOCITÀ 2 1,00 €

MULTA ECESSO VELOCITÀ 1 70,00 €

Pagamento posticipato per Michelangelo 5,00 €

Riepilogo carrello

Risparmia tempo e commissioni! Puoi pagare fino a 5 pagamenti in un'unica volta.

AGGIUNGI ALTRI PAGAMENTI ▾

Questa è la causale del pagamento 1,00 €

Concessione 34,00 €

test 19 marzo 2025 1,00 €

Totali: 76,00 €

Paga ora

Assegnazione automatica delle pratiche

Grazie alla nuova funzionalità di [assegnazione automatica delle pratiche](#) a disposizione di un admin, diventa possibile assegnare le pratiche di un servizio a uffici diversi in funzione dei valori di alcune variabili presenti nel form di presentazione di una domanda.

Dati generali

Scheda

Modulo

Traduzioni modulo

Integrazione PDND

Messaggi

App IO

Bolli

Pagamenti

Protocollo

Ricevuta

Integrazioni

Assegnazione automatica

Impostazioni avanzate

Modifica Richiesta di accesso agli atti - Assegnazione automatica

Tramite questa opzione puoi decidere di assegnare automaticamente la pratica a un ufficio in base al valore selezionato dall'utente in fase di presentazione

Selezione un campo del modulo

Preferenze di servizio/Per che tipo di accesso fai richiesta?

È possibile effettuare l'assegnazione automatica solo per i campi di tipo Select e Radio presenti nel modulo

Selezione l'ufficio a cui assegnare la pratica in base al valore del campo

Valore del campo	Valore del campo
civico	Ufficio Segreteria
documentale	Ufficio Tributi

+ Aggiungi

Annulla

Avanti

Salva

Gli operatori hanno sempre a disposizione la possibilità di [assegnare manualmente](#) ad altri uffici una pratica in caso di necessità.

Un backoffice dedicato alle funzioni di help desk

Questa funzionalità si applica ai servizi di richiesta di informazioni/assistenza e di segnalazione di problemi/disservizi.

Il back office presenta funzionalità dedicate a facilitare l'inserimento di ticket ricevuti al telefono, in modo da poter avere una robusta gestione multicanale (ad esempio, un servizio on line e un centralino) con un unico flusso di gestione.

A questa funzionalità si affianca una reportistica dedicata per il monitoraggio delle attività di help desk.

Prenotazione appuntamenti

La [funzionalità ↗](#) è disponibile per gli enti che utilizzano il sito web OpenCity Italia e permette di guidare l'utente partendo dal servizio di cui ha bisogno, rendendo disponibili le informazioni necessarie, mostrando le sedi in cui è possibile prenotare.

La web app facilita la prenotazione di un appuntamento utilizzando lo smartphone e la soluzione si integra con sistemi di IVR per l'automazione delle prenotazioni, facilitando la possibilità di fissare appuntamenti presi al telefono.

Pagamenti multipli

Per alcuni intermediari di pagamento, cittadino e operatore dispongono di alcune funzioni aggiuntive per la gestione dei pagamenti

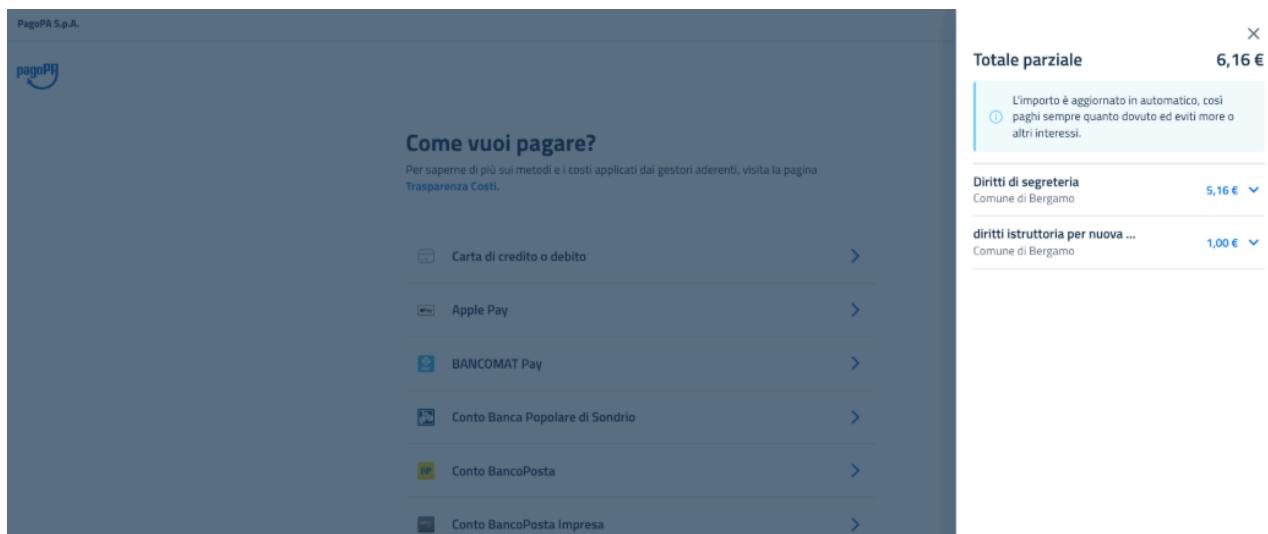
! Questo aggiornamento è attualmente disponibile **solo** per i seguenti intermediari di pagamento:

- Advanced System;
- Iris;
- MyPay Lombardia;
- MyPay Trentino.

Pagare gli importi come cittadino

Durante il flusso di richiesta, il cittadino può:

- pagare online, visualizzando nel carrello a destra tutti i pagamenti anticipati configurati dall'admin;



The screenshot shows the PagoPA payment interface. At the top, it says "Come vuoi pagare?" and provides a link to "Trasparenza Costi". Below this, there is a list of payment methods: "Carta di credito o debito", "Apple Pay", "BANCOMAT Pay", "Conto Banca Popolare di Sondrio", "Conto BancoPosta", and "Conto BancoPosta Impresa". To the right, a summary table shows the total amount "Totale parziale" as 6,16 €. It also includes a note: "L'importo è aggiornato in automatico, così paghi sempre quanto dovuto ed eviti more o altri interessi." Below the table, specific items are listed: "Diritti di segreteria" (Comune di Bergamo) and "diritti istruttoria per nuova ..." (Comune di Bergamo).

	Totale parziale
L'importo è aggiornato in automatico, così paghi sempre quanto dovuto ed eviti more o altri interessi.	6,16 €
Diritti di segreteria Comune di Bergamo	5,16 €
diritti istruttoria per nuova ... Comune di Bergamo	1,00 €

- pagare offline e scaricare i singoli avvisi di pagamento;

Scegli la modalità di pagamento

Puoi gestire i tuoi pagamenti in modo semplice e immediato, verifica le opzioni disponibili e scegli quelle più adatte alle tue esigenze.

Paga online

Usa la tua carta di credito o debito e paga il tuo servizio velocemente online in pochi passi.

Paga ora

① Per maggiori informazioni su dove pagare visita il seguente link.

Paga sul territorio

Potrai pagare successivamente scaricando il modulo PDF tramite il pulsante sottostante.

Stampa e paga

Diritti di segreteria
diritti istruttoria per nuova autorizzazione o
ampliamento

Configurare i pagamenti posticipati

Durante l'[invio di un pagamento posticipato](#), visualizzi tutti i pagamenti di questo tipo che sono stati configurati dall'admin.

Come operatore, puoi:

- modificare i pagamenti (1);
- eliminare i pagamenti (2);
- aggiungere un pagamento (3).

Pagamenti posticipati 3	
Occupazione temporanea di suolo pubblico per trasloco	10,00 € 1. Modifica Elimina
sanzione paesaggistico-ambientale	10,00 € Modifica Elimina
Pagamenti per affari animali	10,00 € Modifica 2. Elimina
+ Aggiungi pagamento	3.

Modificare le configurazioni del bilancio

Durante l'inserimento o la modifica di un pagamento posticipato, puoi modificare **per quel singolo pagamento** le configurazioni del bilancio inserite dall'admin.

Bilancio				
ID *	Capitolo *	Ufficio	Accertamento	Importo *
c_1	Capitolato di bilancio	Uff1	Acc1	2
Identificativo univoco della voce di bilancio. Testo libero				Importo della voce di bilancio. NB: La somma degli importi delle voci DEVE equivalere all'importo totale
+ Aggiungi bilancio				

Clicca su "Aggiungi bilancio" per inserire una o più configurazioni di bilancio.

Dati specifici riscossione *				
9/0301123AP/				
Rappresenta l'indicazione dell'imputazione della specifica entrata ed è così articolato: TIPO_CONTABILITA / CODICE_CONTABILITA, dove TIPO_CONTABILITA ha il seguente significato:				
<ul style="list-style-type: none"> • 0 (Capitolo e articolo di Entrata del Bilancio dello Stato) • 1 (Numero della contabilità speciale) • 2 (Codice SIOPE) • 9 (Altro codice ad uso dell'amministrazione) 				
Categoria *				
SERVIZI REGIONALI: Accesso agli Atti				
Selezione dalla Tassonomia di PagoPA dei pagamenti.				
Bilancio				
ID *	Capitolo *	Ufficio	Accertamento	Importo *
+ Aggiungi bilancio				

Dovrai inserire:

- l'identificativo univoco della voce di bilancio - **ID**;
- il capitolo di bilancio - **Capitolo**;
- la struttura organizzativa specifica - **Ufficio**;
- la fase di accertamento - **Accertamento**;
- l'importo previsto - **Importo**.

Bilancio

ID *	Capitolo *	Ufficio	Accertamento	Importo *	
c_1 <small>Identificativo univoco della voce di bilancio. Testo libero</small>	Cap1	Uff1	Acc1	2	
+ Aggiungi bilancio					

Salva