

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 -  
INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"

MISURA 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"  
Pacchetto Cittadino Attivo & Pacchetto Cittadino Informato

**Scheda progettuale**

COMUNE DI DOSOLO

Obiettivo	Adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell'esperienza utente dei servizi al cittadino tramite l'Investimento 1.4.1 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Citizen experience..
Sintesi del progetto	Realizzazione degli interventi di miglioramento dei siti web delle PA e di eventuali servizi digitali per il cittadino secondo modelli e sistemi progettuali comuni secondo le indicazioni di cui in Allegato 2 all'avviso sopra richiamato;
Verifica della conformità e rendicontazione	Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente provvederà ad attestare le caratteristiche di conformità indicate nell'allegato 2 dell'avviso con il supporto dei nostri tecnici.
Garanzia del software e validità del progetto	Nel presente progetto è prevista la garanzia pari ad anni 2 completa del funzionamento e della conformità a tutti gli standard e normativa vigente in materia

**Ambiente di demo online:** <https://demopnrr.mycity.it/home>

## Sommario

<b>Profilo Aziendale.....</b>	<b>6</b>
<b>La Rete Commerciale.....</b>	<b>6</b>
<b>Rapporto di partnership con l'Ente.....</b>	<b>6</b>
<b>Portfolio e casi studio.....</b>	<b>7</b>
<b>Referenze.....</b>	<b>8</b>
<b>Certificazioni e quadro normativo di riferimento.....</b>	<b>9</b>
<b>Tecnologie e ambiente.....</b>	<b>11</b>
<b>Assistenza, supporto e manutenzione.....</b>	<b>14</b>
<b>MyCity – Sito Istituzionale.....</b>	<b>15</b>
<b>Dashboard.....</b>	<b>16</b>
Cruscotto di salute.....	17
MyCity News.....	17
<b>Gestione utenti e permessi.....</b>	<b>18</b>
<b>Gestione dei contenuti.....</b>	<b>19</b>
Constestualizzazione PNRR.....	20
Albero di navigazione.....	22
Ordinamento e gestione tramite tecnologia “Drag & Drop”.....	24
Editor dei contenuti.....	25
Gestione immagini ed icone.....	26
Programmazione e diffusione contenuti.....	28
Duplicazione dei contenuti.....	28
Pubblicazione dei contenuti nella homepage del sito.....	28
Gestione Home Page.....	29
<b>Faq.....</b>	<b>30</b>
<b>Valutazioni e richieste di assistenza.....</b>	<b>30</b>
<b>Segnalazioni.....</b>	<b>31</b>
<b>Prenotazioni e Appuntamenti.....</b>	<b>34</b>
<b>Tecnologie adottate per la ricerca.....</b>	<b>37</b>

<b>MyCity – Sportello e Servizi del Cittadino.....</b>	<b>38</b>
<b>Integrazione con il Sito Istituzionale .....</b>	<b>39</b>
<b>Accesso per il Cittadino .....</b>	<b>41</b>
<b>Personalizzazione e creazione di nuovi servizi.....</b>	<b>42</b>
Tipologie di campi input:.....	44
Compilazione condizionata .....	45
<b>Integrazioni con i gestionali.....</b>	<b>46</b>
<b>Consultazione, estrazione dati, formati di invio.....</b>	<b>48</b>
<b>Automatismi workflow .....</b>	<b>53</b>
<b>Notifiche al Cittadino .....</b>	<b>54</b>
<b>Integrazione con i pagamenti .....</b>	<b>55</b>
<b>MyCity – Varie.....</b>	<b>56</b>
<b>Integrazione social network .....</b>	<b>56</b>
<b>Modulo newsletter e SMS.....</b>	<b>60</b>
<b>Integrazione Web Analytics Italia.....</b>	<b>61</b>
<b>Integrazione con App IO .....</b>	<b>62</b>
<b>Mail di servizio e Template .....</b>	<b>63</b>
<b>Personalizzazione colore .....</b>	<b>63</b>
<b>Moduli aggiuntivi inclusi.....</b>	<b>64</b>
Bacheca Lavoro .....	64
Protezione Civile .....	64
Raccolta Differenziata .....	64
Sondaggi.....	65
Album .....	65
Associazioni.....	65
Attività Commerciali.....	65
<b>Proposte migliorative incluse.....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
<b>Manutenzione e Assistenza .....</b>	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>

<b>Personalizzazione dei Servizi Digitali</b> .....	<b>66</b>
<b>Aggiornamenti dei modelli dei servizi</b> .....	<b>68</b>
<b>App dedicata</b> .....	<b>69</b>
Template grafico n.1 .....	70
Template grafico n.2 .....	70
Template grafico n.3 .....	71
<b>Servizio di Comunicazione alla Cittadinanza</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>Servizio di supporto redazionale</b> .....	Errore. Il segnalibro non è definito.
<b>Modulistica per il Cittadino</b> .....	<b>71</b>
<b>Portale Turistico</b> .....	<b>72</b>
<b>MyCard</b> .....	<b>73</b>
Esempio: Bonus Sociali.....	73
Esempio: Gestione mensa scolastica .....	74
Funzionalità da App .....	74
<b>Servizio di adeguamento del Sito Istituzionale</b> .....	<b>76</b>
<b>Interventi legati all’esperienza utente: Adattamento del design</b> .....	<b>76</b>
<b>Interventi legati all’esperienza utente: Architettura dei contenuti</b> .....	<b>76</b>
<b>Interventi legati alle funzionalità</b> .....	<b>77</b>
<b>Interventi legati al rispetto della normativa</b> .....	<b>79</b>
<b>Interventi legati alla performance e alla sicurezza</b> .....	<b>80</b>
<b>Specifiche del servizio di adeguamento – Sportello e Servizi al Cittadino</b> .....	<b>81</b>
<b>Interventi legati all’esperienza utente: Adattamento del design</b> .....	<b>81</b>
<b>Interventi legati alle funzionalità</b> .....	<b>83</b>
<b>Interventi legati al rispetto della normativa</b> .....	<b>84</b>
<b>Interventi legati alla performance e alla sicurezza</b> .....	<b>85</b>
<b>Cronoprogramma</b> .....	<b>86</b>
<b>Modalità di contatto e di lavoro</b> .....	<b>88</b>



## Profilo Aziendale

«L'obiettivo sarà fornire consulenza ai Comuni, seguendo le esigenze del mercato e l'aggiornamento tecnologico»

*Emilio Gaspari, 1913.*

Le Grafiche E. Gaspari nascono nel 1913 dall'intuizione di uno sconosciuto Segretario Comunale classe 1880 di origine romagnola, Emilio Gaspari. L'idea fu fornire consulenza e contestualmente stampare la modulistica adatta alle esigenze normative e operative della nascente Pubblica Amministrazione.

L'Azienda compie nel 2013 il suo primo secolo di vita al fianco delle Pubbliche Amministrazioni: il centenario dalla sua fondazione vede arrivare accanto alla tradizionale attività di stampa, consulenza e servizi anche una produzione orientata alla tecnologia web 2.0 e mobile. L'inizio dell'anno, infatti, saluta la nascita di **MyCity**, l'hub tecnologico interno capace di intercettare i cambiamenti del mercato, trasportando su piattaforme e linguaggi moderni il rapporto di professionalità, onestà e valori che contraddistinguono da sempre la storia aziendale.

## La Rete Commerciale

La rete commerciale, coordinata da due direttori vendite e da cinque area managers, costituisce una struttura costantemente aggiornata, orientata al cambiamento e in grado di offrire prodotti e servizi che mettono in condizione ogni funzionario dell'ente locale di applicare in modo corretto la normativa vigente.

Settantacinque i professionisti su tutto il territorio nazionale, in grado di offrire una copertura capillare e di coadiuvare i propri interlocutori nella scelta di prodotti e servizi realmente rispondenti alle esigenze del proprio ufficio.

A sostegno delle figure commerciali, l'Azienda ha dislocato numerose sedi di riferimento oltre a quella aziendale di Bologna

## Rapporto di partnership con l'Ente

MyCity da oltre 10 anni segue con passione l'innovazione digitale degli Enti Pubblici italiani. Qualità, ricerca e sviluppo e aggiornamento sono alla base del processo di crescita aziendale, che garantisce di proporre a tutti gli Enti italiani prodotti e soluzioni altamente performanti e completamente rispondenti alle loro specifiche esigenze. Indipendentemente dalla tipologia di

fornitura scelta, MyCity desidera instaurare una vera e propria partnership con tutti i suoi clienti, proprio perché una partnership è un matrimonio d'interessi. Il rapporto nasce e dura nel tempo solo se le parti ritengono equo il valore scambiato o ottenuto assieme. Il percorso di sviluppo che MyCity mette in atto con tutti i suoi clienti si contraddistingue per l'attenzione nel processo di analisi e gestione. Viene immediatamente attivato un percorso di conoscenza reciproca al fine di comprendere esigenze specifiche e valutare le migliori soluzioni. Inizia così un affiancamento diretto per accendere quella sinergia profonda e necessaria a creare valore. Il contatto con il cliente è sempre semplice e veloce: consulenti dedicati a ciascun progetto sono disponibili a rispondere a esigenze specifiche, vengono attuate verifiche periodiche sullo stato di avanzamento lavori e attivata una formazione continua anche dopo la chiusura del progetto. Questo specifico processo che instaura un legame profondo con l'Ente ha premiato negli anni l'operato di MyCity, dimostrato dall'alto grado di soddisfazione di tutti i progetti realizzati (molti dei quali hanno avuto anche visibilità su stampa locale e nazionale) e dall'incessante incremento di Enti che negli anni ha scelto le sue soluzioni, come indicato nel seguente paragrafo.

Instaurare un rapporto di partnership con MyCity significa realizzare un rapporto speciale, sviluppare un meccanismo vincente, garantito da qualità tecnologica e metodologia di processo, solo questi due fattori insieme portano cambiamenti duraturi e una crescita costante e persistente nel tempo.

## Portfolio e casi studio

Numeri in generale	Siti Istituzionali realizzati: 400+ Portali Turistici realizzati: 50+ App dedicate per Comuni: 300+ Totem Touch installati: 50+ Sportelli MyCity fruibili tramite Web o App: 700+ Totali Comuni presenti in MyCity: 1300+
Tipologie di Pubblica Amministrazione	Comuni, Unioni di Comuni, Province, Regioni, BIM, Consorzi, Aziende Pubbliche di servizi.

## Referenze

Le seguenti referenze hanno lo scopo di una illustrazione variegata delle varie tipologie di installazioni di MyCity sul territorio nazionale.

Comune di Terracina	Abitanti: 46.131	Sito Istituzionale – App Istituzionale – <a href="https://comune.terracina.lt.it">https://comune.terracina.lt.it</a> – App “MyTerracina”
Comune di Palau	Abitanti: 4.500 / 35.000 stagione estiva	Sito Istituzionale – App Istituzionale – Portale Turistico <a href="https://palau.it">https://palau.it</a> – App “MyPalau”
Comune di Arzachena	Abitanti: 13.328	Portale Turistico
Comune di Albignasego	Abitanti: 26.006	Sito Istituzionale – App Istituzionale – Totem Touch <a href="https://comune.albignasego.pd.it">https://comune.albignasego.pd.it</a> – App “MyAlbignasego”
Comune di Torre del Greco	Abitanti: 85.762	App “MyTorredelGreco”
Comune di Eboli	Abitanti: 40.146	Sito Istituzionale – App Istituzionale – Portale Turistico <a href="https://www.comune.eboli.sa.it">https://www.comune.eboli.sa.it</a> – App “MyEboli”
Comune di Sora	Abitanti: 26.247	Sito Istituzionale e App Istituzionale <a href="https://www.comune.sora.fr.it">https://www.comune.sora.fr.it</a> – App “MySora”
Comune di Comacchio	Abitanti: 22.146	Sito Istituzionale e App Istituzionale <a href="https://www.comune.comacchio.fe.it">https://www.comune.comacchio.fe.it</a> – App “MyComacchio”
Comune di Perugia	Abitanti: 166.676	Sportello Elezioni
Comune di Sarezzo	Abitanti: 13.438	Sito Istituzionale – App <a href="https://comune.sarezzo.bs.it">https://comune.sarezzo.bs.it</a> – App “MySarezzo”
Comune di Pescara	Abitanti: 120.420	App “Polizia Locale Pescara”

Comune di Foligno	Abitanti: 57.146	Agenda Smart <a href="https://foligno.mycity.it/agenda-smart">https://foligno.mycity.it/agenda-smart</a>
Comune di Fermo	Abitanti: 37.396	Agenda Smart <a href="https://fermo.mycity.it/agenda-smart">https://fermo.mycity.it/agenda-smart</a>
Comune di Crema	Abitanti: 34.410	Sportello Elezioni <a href="https://crema.mycity.it/elezioni">https://crema.mycity.it/elezioni</a>
Comune di Castelvetro	Abitanti: 31.691	Sportello del Cittadino <a href="https://castelvetro.mycity.it/istanze-online">https://castelvetro.mycity.it/istanze-online</a>
Comune di Luino	Abitanti: 14.664	Sito e App Istituzionali <a href="https://www.comune.luino.va.it">https://www.comune.luino.va.it</a> – App "MyLuino"
Regione Campania	/	Sito Scuola Regionale di Polizia Locale: <a href="https://www.scuolapolizialocalecampania.it">https://www.scuolapolizialocalecampania.it</a>

## Certificazioni e quadro normativo di riferimento

Accessibilità e Usabilità	<p>MyCity garantisce la conformità con i requisiti per l'accessibilità digitale attuate con la Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 e del D.P.R. 75/2005 del W3C-WAI</p> <p>MyCity è allineato alle Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.2 del 06 Settembre 2022</p> <p>MyCity ha effettuato i test di usabilità del Pannello di Controllo coinvolgendo diversi stakeholder appartenenti a Pubbliche Amministrazioni differenti e con competenze informatiche di diverso livello.</p> <p>L'esito è positivo ed è stato possibile affermare che si presta sia per utenti di basso livello, offrendo al contempo funzionalità avanzate per utenti con alte competenze informatiche.</p>
---------------------------	---

User - Centricity	Conformità con le Linee guida emanate ai sensi del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'eGovernment benchmark Method Paper 2020-2023
Linee Guida AGID	MyCity ottempera le linee guida di design dei servizi pubblici aggiornate il 20 Luglio 2022 e adottate da AgID con determina 224/2022. <a href="https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html#">https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/index.html#</a>
Interoperabilità	AgID, con <u>Determinazione n. 547 del 1 ottobre 2021</u> , ha adottato le Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni e le Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici che tutte le pubbliche amministrazioni devono adottare al fine di garantire l'interoperabilità dei propri sistemi con quelli di altri soggetti e favorire l'implementazione complessiva del Sistema informativo della PA.  <b>Tutte le funzionalità presenti su MyCity</b> , nessuna esclusa, possono essere integrate con software di terze parti mediante API La documentazione è pubblica e consultabile al seguente link: <a href="https://api.mycity.it/docs/index.html#introduction">https://api.mycity.it/docs/index.html#introduction</a> L'autenticazione alle API avviene tramite OAuth 2.0 per cui la sicurezza e la privacy sono garantite e l'utilizzo viene fornito solamente tramite consenso.
Certificazione SaaS	<a href="https://catalogocloud.agid.gov.it/service/511">https://catalogocloud.agid.gov.it/service/511</a>
Certificazione CSP e datacenter	I datacenter presso i quali sono ospitati i nostri server sono in locali Arezzo, Toscana e gestiti dal provider Aruba S.P.A. <a href="https://catalogocloud.agid.gov.it/service/56">https://catalogocloud.agid.gov.it/service/56</a> Aruba S.P.A. è provvista di una lunga serie di certificazioni e alti standard di sicurezza consultabili al seguente link:

	<a href="https://www.aruba.it/certificazioni.aspx">https://www.aruba.it/certificazioni.aspx</a> Anche se non richiesto dall'Avviso 1.4.1, MyCity è provvista della certificazione DNSH.
Certificazione ISO	Certificazione UNI EN ISO 9001
Piattaforme abilitanti	SPID - CIE/ID - EIDAS - APP IO - PAGOPA - WEB ANALYTICS

## Tecnologie e ambiente

MyCity è un software proprietario frutto dell'opera di ingegno di Grafiche E. Gaspari SRL. L'infrastruttura ed il CMS non sono stati sviluppati su base di altri software già pre esistenti, ad esempio: Wordpress, Joomla, Liferay etc.

Tutte le funzionalità presenti e la gestione dei contenuti sono state realizzate partendo da un progetto vuoto.

MyCity è una multi-tenant application, ovvero un'architettura software in cui una sua singola istanza è eseguita da un server ed è fruita da diverse organizzazioni che, ciascuna con le sue peculiarità ambientali che costituiscono concettualmente uno specifico **tenant** (come in un immobile le cui unità o vani sono affittati a locatari diversi), usufruiscono del servizio ad esse erogato come a loro utilizzo esclusivo.

In un'architettura multi-tenant, il relativo strumento di amministrazione è progettato per partizionare virtualmente e dinamicamente i suoi dati e la sua configurazione in modo che ogni client lavori con un'istanza virtuale personalizzata (ambiente dedicato).

Senza porre limite alle personalizzazioni da parte del Comune, la gestione singola del software consente un notevole vantaggio nella tempestività di pubblicazione degli aggiornamenti e della manutenzione.

Caratteristiche server e servizio	<u>CPU</u> : 20 core x 2.1Ghz - Xeon Gold 6230 <u>RAM</u> : 128 GB DDR4-ECC <u>Disco</u> : 2x 1920GB SSD. <u>Connettività</u> : 1Gbb <u>SLA</u> : 99,9% <u>Sistema Operativo</u> : CentOS 7.9
Hosting virtualizzato / Virtual Storage	Utilizziamo un sistema virtualizzato per la gestione dei file caricati dagli utilizzatori della Piattaforma (amministratori e cittadini). La virtualizzazione rappresenta l'avanguardia rispetto

	<p>allo standard hosting su file system. Sono diversi i vantaggi tra cui: la velocità (MyCity ospita milioni di file), la sicurezza (ogni singolo file ha la sua repository).</p> <p>Questo particolare innovativo sistema consente di avere spazio illimitato per il caricamento dei file ed un server più leggero e quindi con maggiori prestazioni legate all'applicazione software ed al database.</p> <p>Inoltre, le connessioni di download/upload dei file non si aggiungono alle connessioni di visualizzazione di pagina, fornendo così al Cittadino un caricamento più veloce.</p> <p><u>Limite di peso per caricamento file:</u> Illimitato, nei limiti dei timeout previsti dai normali browser.</p> <p><u>Spazio per caricamento file:</u> illimitato.</p>
Linguaggi di programmazione	<p>Database: MariaDB + MySQL</p> <p>Backend: Laravel 8</p> <p>Frontend: VueJS</p> <p>API: Restful</p> <p>Autenticazione: OAuth 2.0</p> <p>App per smartphone: Flutter</p>
Backup	<p>Il database esegue un backup ogni 12 ore, all'inizio e al termine della giornata lavorativa, così da ridurre al minimo i rischi.</p> <p>Il database utilizza il sistema Master/Slave così che in caso di attacco informatico o cancellazione dei dati, è tutto ripristinabile al minuto precedente.</p> <p>Retention del database: 7 giorni</p> <p>Il codice sorgente è presente su sistemi VCS.</p> <p>Il server esegue il backup ogni 7 giorni.</p>
Sicurezza informatica	<p>MyCity ha superato con successo i test OWASP.</p> <p>MyCity integra i requisiti minimi di sicurezza adottati con il Piano Triennale dell'Informatica.</p> <p>Utilizzo dei protocolli TLS 1.2 e 1.3, e predisposizione al rispetto dei criteri di retrocompatibilità grazie all'inclusione dei protocolli 1.0 e 1.1.</p>

Monitoraggio	<p>Il sistema prevede il log di qualunque attività effettuata nel frontend e back office, nonché avviso ai nostri sistemi in caso si presenti un malfunzionamento inaspettato nel software con lo strack trace completo degli errori.</p>
API	<p>Eventuali applicativi di terze parti che vorrebbero integrarsi con MyCity, interrogano il server attraverso Web Services Restful, detti API, con i dati esposti come JSON.</p> <p>Le nostre API mantengono tutti gli standard, le best practices e le buone norme del protocollo Restful.</p> <p>Le chiamate al server sono tutte autenticate secondo il protocollo OAuth 2, che rappresenta ad oggi il modo più sicuro per l'esposizione dei dati.</p> <p>L'autenticazione è su due livelli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- CLIENT CREDENTIALS -&gt; solo i client in possesso di chiavi e di id configurati possono comunicare</li> <li>- USER AUTH -&gt; invio al server di username e password con restituzione dei token, i nostri sistemi così NON salvano da nessuna parte password ed altri dati sensibili, così da essere inattaccabili.</li> </ul> <p>Nel caso necessitate di agganciare altri vostri applicativi al reperimento dei dati, vi verranno forniti i relativi id e chiavi di accesso.</p>

## Assistenza, supporto e manutenzione

La piattaforma MyCity garantisce sempre il costante adattamento ed adeguamento sia alle nuove normative di riferimento e sia ai componenti tecnologici in continua evoluzione.

MyCity vanta la più veloce capacità di adeguamento riuscendo ad essere sempre in prima posizione durante ogni variazione garantendo così ai propri Clienti il sistema più aggiornato.

Di seguito alcuni esempi di adeguamento garantiti e realizzati:

- I modelli e le guide operative "Come fare per" all'interno della modulistica per il Cittadino vengono sempre aggiornati sia al variare delle normative Nazionali e Regionali
- Unica piattaforma in Italia che ha sempre e costantemente aggiornato i template grafici dei siti web alla minima variazione del template Bootstrap Italia. Difatti su MyCity sono presenti fino a 4 template AgiD realizzati al variare dei modelli di Designers Italia
- Aggiornamenti della piattaforma rilasciati quasi sempre con frequenza bisettimanale. Elenco dei changelog consultabili al link:  
<https://assistenza.mycity.it/portal/it/kb/aggiornamenti-di-sistema/aggiornamenti>
- Continua compatibilità con le nuove versioni dei Sistemi Operativi iOS & Android.
- Continuo adeguamento ai principali pattern di UI/UX rilasciati da Apple e Google.
- Adeguamento in 24/48 ore dall'espressione del parere del Garante della Privacy e del Garante della Protezione dei Dati Personali.

### Assistenza

Il nostro servizio di assistenza è il fiore all'occhiello dell'Azienda e sul quale sono sempre stati realizzati importanti investimenti al fine di garantire risposte immediate ed efficaci.

Il servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 17.30.

Modalità di assistenza:

- Telefonica: Negli orari previsti potete chiamare alla linea telefonica con operatori dedicati che vi supporteranno per ogni richiesta. Tempo di attesa medio massimo: 180 secondi.
- Voice box Telefonica: Se non si vuole attendere in linea la risposta di un operatore, è possibile lasciare un messaggio vocale che viene trasmesso ai nostri sistemi e ascoltato prima di essere richiamato.

- Ticket: Potete creare un ticket sia inviando un email ad un indirizzo specifico oppure attraverso l'apposita funzionalità presente nel pannello di controllo. Tempo di presa in carico garantito: 1 ora
- Messaggia Istantanea – Whatsapp: A breve disponibile. Assistenza tramite sistemi di messaggistica istantanea.
- Portale di Assistenza Online: Integrato nel backoffice potete accedere allo storico delle vostre richieste, inviarne di nuove, confrontarvi con la Community di MyCity e seguire le guide/video tutorial online.
- Customer Satisfaction: Possibilità di fornire proprie valutazioni tramite campagne di customer satisfaction

## Consulenza

In ogni momento potete richiedere un confronto con un nostro consulente per eventuali confronti su iniziative comunicative dell'Amministrazione o nella realizzazione di nuovi servizi digitali esposti al Cittadino.

Siamo lieti di poter analizzare ed implementare insieme tutte le evoluzioni future nel rapporto tra MyCity e l'Ente

## MyCity – Sito Istituzionale

Con il progetto "MyCity" il Sito Web Istituzionale dell'Ente realizza gli obiettivi delle linee guida previste dal Codice Amministrazione Digitale (CAD), attraverso servizi online costantemente aggiornate con le norme di riferimento, una comunicazione su più livelli accessibile e trasparente. L'obiettivo è rivoluzionare le identità digitali degli Enti Pubblici, secondo i criteri di semplificazione, comunicazione e inclusione digitale, dove gli utenti possano ritrovare una familiarità durante la consultazione delle informazioni.

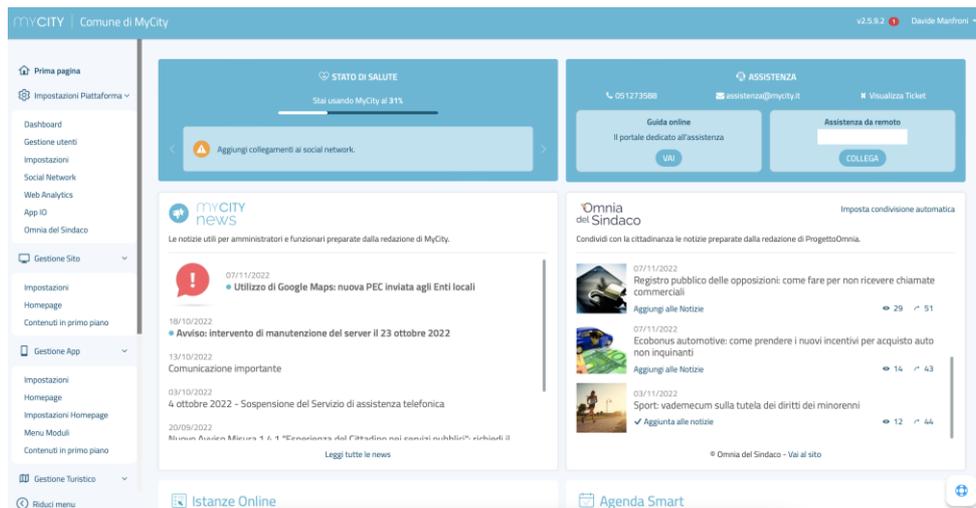
Da sempre e per sempre MyCity si pone come uno strumento verticalizzato e realizzato su misura per il Comune.

Ogni singolo elemento ed ogni dettaglio delle funzionalità di gestione presente nella piattaforma sono state realizzate tenendo conto delle dinamiche lavorative interne al Comune e agli obblighi che essi devono rispettare.

MyCity è una Piattaforma dedicata per l'Ente locale e non è utilizzabile come CMS per entità diverse.

Il CMS ed ogni funzionalità all'interna soddisfa esigenze specifiche dell'Ente Locale, dal rispetto delle linee guida di design per i servizi pubblici ai servizi da esporre al Cittadino.

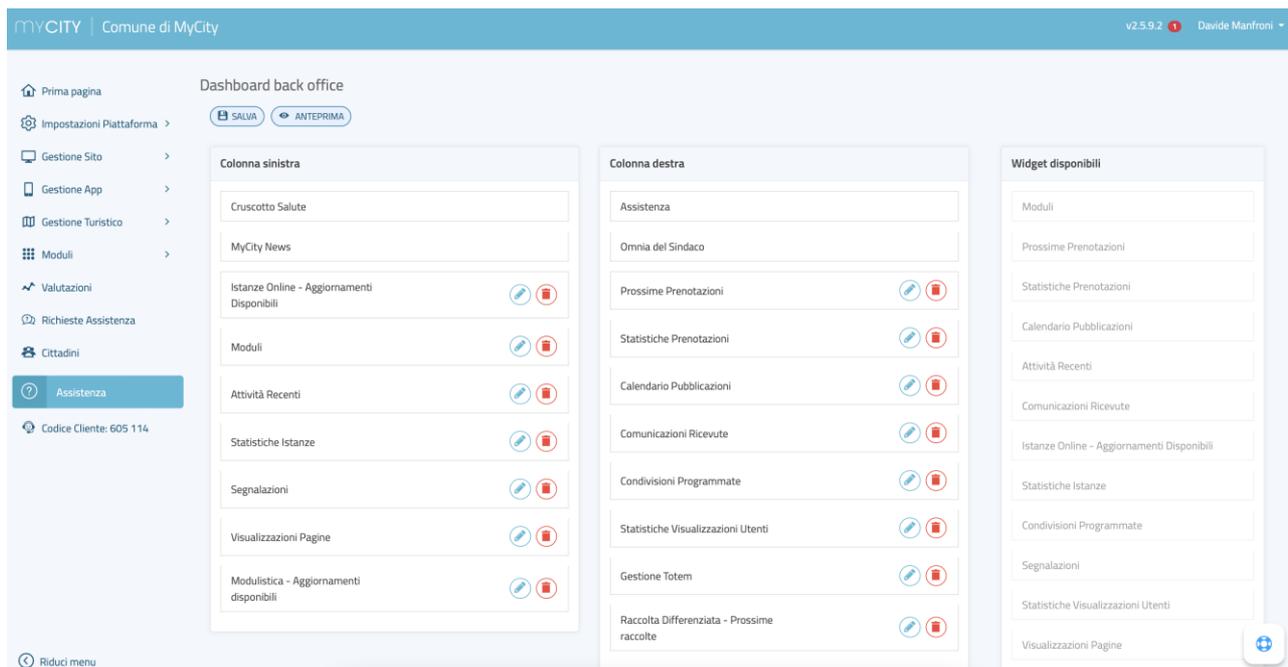
## Dashboard



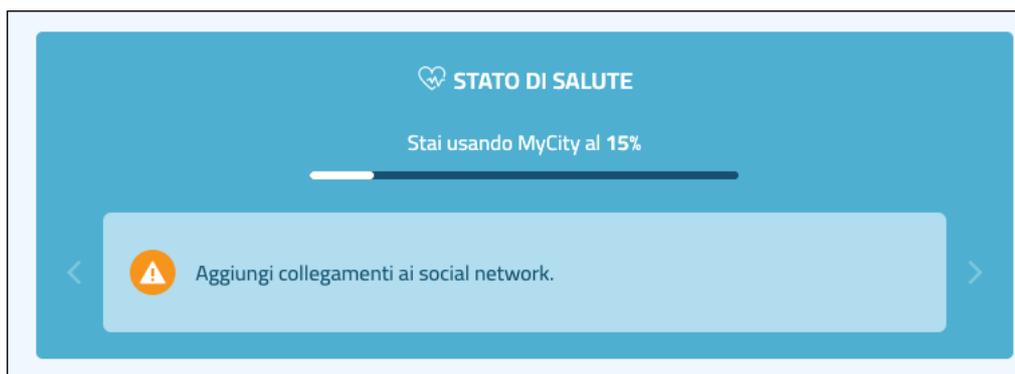
La dashboard è la prima pagina di accesso al Pannello di Controllo. La navigazione è basata su due elementi: Menu laterale e widget nel corpo principale della pagina.

Il menù laterale prevede di entrare nelle sezioni di configurazione mentre i widget sono dedicati all'operatività.

L'home page è personalizzabile per ogni singolo utente che utilizzerà la Piattaforma, in base ai suoi permessi e ruolo. Nell'immagine sottostante potete prendere visione di tutti i widget disponibili.



## Cruscotto di salute



Abbiamo realizzato un piccolo sistema di "intelligenza artificiale" che esegue 24 ore su 24 una continua scannerizzazione del Sito controllando ogni singolo elemento pubblicato e nel caso rilevi dati obbligatori mancanti, contenuti mancanti o vocaboli non idonei, segnala in dashboard l'anomalia così da poter essere risolta.

Inoltre, monitora la qualità dell'utilizzo della Piattaforma fornendo suggerimenti e funzionalità che possono essere utili e di comodo così da sfruttare pienamente le funzionalità presenti.

## MyCity News

Notizie e comunicazione nel rapporto tra MyCity e l'Ente. Sono elementi di natura differente quali:

- Aggiornamenti di piattaforma con i relativi changelog
- Comunicazione e tutorial di nuove funzionalità

- Notizie di carattere tecnico/giuridico che riguarda il mondo digitale della PA
- Comunicazioni di servizio.
- Avvisi e guide di scadenze quali pubblicazione degli obiettivi di accessibilità, di

## Notizie di Omnia del Sindaco

Direttamente dalla nostra redazione, realizziamo quasi quotidianamente notizie di carattere sociale generale utili alla Cittadinanza creando nuovi valori nella comunicazione:

Promuovere e far conoscere le novità normative di diretto interesse per il cittadino

I nuovi servizi a disposizione presso l'ente a seguito di novità legislative

Aumentare la trasparenza dell'attività amministrativa

Promuovere eventuali nuovi processi di semplificazione amministrativa

Alcuni esempi di notizie realizzate: Bonus Mamma, Voucher connettività, Modelli di autocertificazioni, Bonus TV.

E' possibile condividere il contenuto, attraverso apposito bottone, sui social network più utilizzati (Facebook, Twitter, LinkedIn), sul Sito e sulla App del Comune.

E' possibile impostare la pubblicazione automatica delle notizie ogni qualvolta ne pubblichiamo una.

## Gestione utenti e permessi

Utente Amministratore	
Permessi su menu o contenuti	E' possibile attribuire a ciascun utente permessi granulari e modulabili che rispecchino la struttura organizzativa dell'Ente. Ad esempio, al Responsabile di Settore, è possibile dare il permesso su tutta la sua Area di competenza che possa modificare e aggiungere tutti gli elementi, mentre al singolo operatore di servizio è possibile assegnare la gestione delle schede dei servizi di cui si occupa e della propria scheda personale.
Permessi di pubblicazione	Combinato con I permessi sopra descritti, è possibile assegnare i permessi di pubblicazione così suddivisi:

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pubblicazione solo Sito Istituzionale</li> <li>- Pubblicazione solo App</li> <li>- No pubblicazione: gli elementi rimangono in uno stato di "bozza" fino a che non vengono approvati e resi pubblici da un operatore con permessi di pubblicazione.</li> </ul>
Permessi per singoli servizi	<p>Combinato con i permessi descritti al punto 1, è possibile assegnare a ciascun operatore la gestione capillare dei seguenti moduli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agenda Smart: ad ogni operatore può essere dato il permesso di visualizzare e gestire uno o più servizi prenotabili compresa la gestione di eventi e strutture comunali.</li> <li>- Segnalazioni: per ogni operatore possono essere assegnate categorie specifiche di segnalazioni che può gestire, visualizzare, ricevere notifiche</li> <li>- Istanze Online: possono essere assegnati all'operatore singoli servizi per il Cittadino.</li> </ul> <p>Il concetto di assegnazione prevede quindi la sola visualizzazione circoscritta agli elementi assegnati senza poter visualizzare né modificare gli elementi NON assegnati.</p>
Log di sistema	<p>L'amministratore può vedere per ciascun contenuto ed elemento presente in piattaforma lo storico con data e ora delle operazioni di ciascun utente tra cui: Creazione – Modifiche - Eliminazione</p>

## Gestione dei contenuti

La versione attuale del CMS MyCity è stata completamente rinnovata a seguito della pubblicazione delle nuove Linee Guida Agid che standardizzano e specificano capillarmente la gestione dei contenuti.

## **Constestualizzazione PNRR**

Il modello di sito comunale, messo a disposizione all'indirizzo <https://designers.italia.it/modello/comuni/> comprende due strumenti fondamentali: l'architettura dell'informazione del sito comunale e i template html del sito comunale.

## **L'architettura dell'informazione del sito comunale:**

L'architettura dell'informazione del sito comunale definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

L'architettura contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.

L'architettura non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, ma una struttura standard di presentazione di un servizio digitale per il cittadino (scheda servizio) fino alla sua parte informativa.

## **I template html del sito comunale**

Il modello di sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida emanate ai sensi del CAD, in cui ogni Comune può inserire i propri contenuti specifici secondo quanto previsto nell'architettura dell'informazione.

Si evince quindi che l'aspetto estetico dei Siti e della qualità nella ricerca e consultazione diventa tutto estremamente standardizzato, per cui è necessario che l'Ente scelga lo strumento da adottare in base alle facilitazioni ed alla qualità di gestione.

Agid ha posto una ridefinizione dell'architettura contenente la gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, content type e aggiornamento delle tassonomie per tutte le aree del sito istituzionale.

La nuova struttura standard e obbligatoria dei nuovi Siti è consultabile al seguente link: [https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915)

Tutti i nuovi siti istituzionali avranno una nuova architettura dell'informazioni predefinita suddivisa per tipologia di contenuto: *Punto di contatto; Unità organizzativa; Persona pubblica; Incarico; Luogo; Notizia; Evento; Servizio; Documento pubblico; Dataset; Pratica; Pagamento; Documento privato; Messaggio; Appuntamento*

Riferimenti:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=2066775910](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=2066775910)

Per ogni tipologia di contenuto vengono individuati dei multilivelli che dettagliano in maniera più profonda l'articolazione del sito (tassonomia): *Argomenti; Eventi della vita delle persone; Eventi della vita delle imprese; Tipi di unità organizzativa; Tipi di incarico; Tipi di notizia; Tipi di luogo; Tipi di evento; Categorie dei servizi; Tipi di documento; Tipi punto di contatto; Documenti albo pretorio; Temi di un dataset; Frequenza di aggiornamento; Stati di una pratica; Licenza*  
Questo porterà ad una ricollocazione di tutti i contenuti presenti all'interno dei siti comunali con l'obbligatorietà di inserimento di diverse informazioni spesso mancanti. La riorganizzazione del sito Comunale sarà predisposto da un operatore dedicato che eseguirà il lavoro secondo le nuove modalità.

I contenuti presenti sul sito, a seconda della loro natura (composizione consiglio, notizia, pagina di un servizio etc) devono rispettare tutta una serie di informazioni obbligatorie e strutture in modo ben preciso.

Perchè parliamo di tipologie di dati?

E' necessario "tipizzare" i contenuti presenti nel sito affinché la pubblicazione di informazioni rispecchi quanto più possibile la realtà al fine di fornire informazioni chiare ed esaustive. Tipizzando i contenuti, il Cittadino troverà familiarità nel consultare le informazioni indipendentemente dal Sito che sta visitando.

Ad esempio: Una notizia o un comunicato sarà di tipo Notizia, un file pubblicato sarà di tipo "Documento pubblico", un ufficio sarà tipo "Unità organizzativa", un dipendente comunale sarà di tipo "Persona Pubblica".

Inoltre il CMS consente l'utilizzo di testi e i vocaboli che rispettano il vocabolario EuroVoc: [eur-lex.europa.eu/browse/eu](http://eur-lex.europa.eu/browse/eu)

Esempi di content type:

La Giunta, Il Consiglio e i settori sono contenuti di tipo UNITA' ORGANIZZATIVA. Ciascun UNITA' ORGANIZZATIVA presente sul sito dovrà avere i seguenti campi obbligatori:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=204319137](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=204319137)

A sua volta, ogni persona che compone la struttura o l'organo, è di tipo PERSONA PUBBLICA e dovrà, per ciascuno, avere una scheda così composta:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1949729705](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1949729705)

A sua volta ogni PERSONA PUBBLICA ha dei CONTATTI e degli INCARICHI che dovranno essere creati e compilati specificando i seguenti contenuti:

CONTATTI:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=611785316](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=611785316)

INCARICO:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=238733735](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=238733735)

A sua volta, per ogni incarico è necessario reperire tutta una serie di informazioni.

Inoltre i dati pubblicati devono usare la tassonomia ed il vocabolario imposto da Agid quindi è previsto anche un lavoro di "traduzione" nei vocaboli corretti.

Vediamo di seguito la soluzione adottata da MyCity per consentire l'Ente una gestione conforme garantita nel tempo

## **Albero di navigazione**

I Menu di primo e secondo livello sono pre-impostati e non modificabili dall'Ente nel rispetto del modello Agid:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915)

Esempio menù 1° livello

## Menu e Contenuti

**Menu** Incarichi Argomenti Punti di contatto

### Home Page

- Amministrazione 
- Novità 
- Servizi 
- Vivere il comune 

## Esempio menù 2° livello

## Menu e Contenuti

**Menu** Incarichi Argomenti Punti di contatto

### Home Page / Amministrazione

- Indietro
- Organi di governo 
- Aree amministrative 
- Uffici 
- Enti e fondazioni 
- Politici 
- Personale amministrativo 
- Documenti e dati 

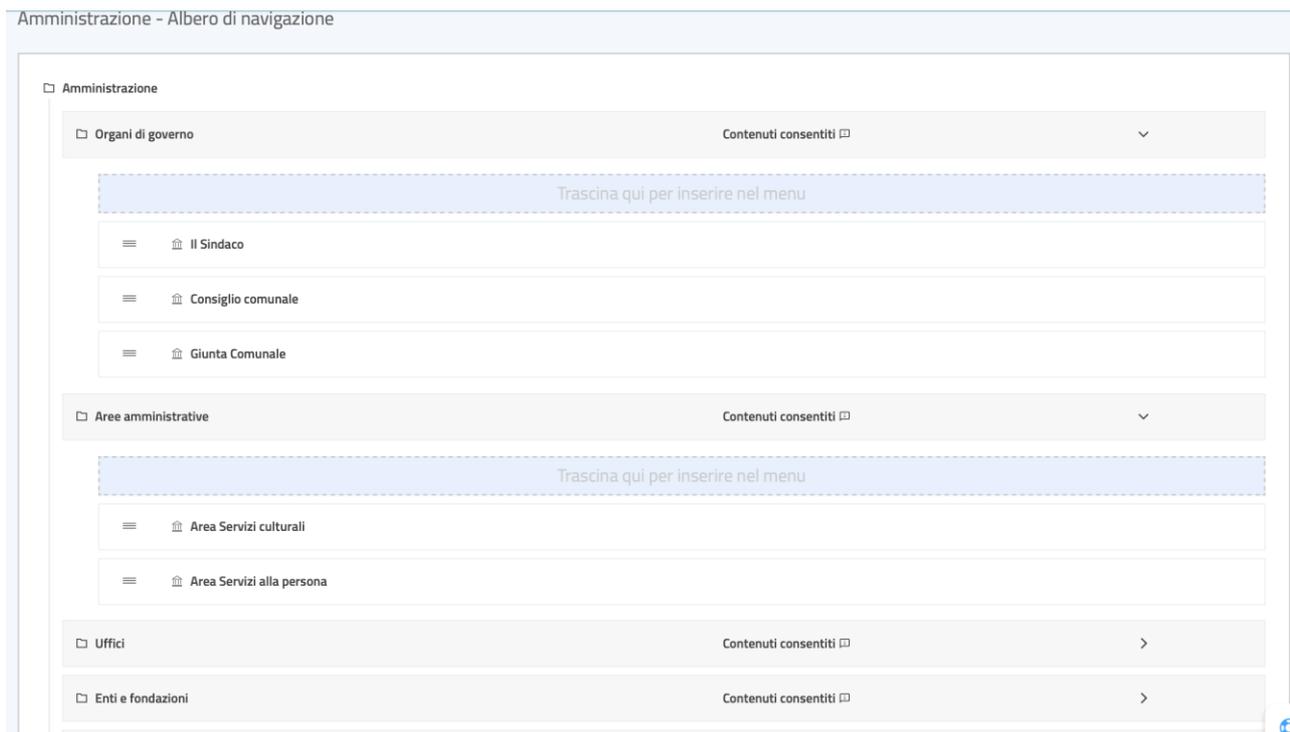
## Menu e Contenuti

**Menu** Incarichi Argomenti Punti di contatto

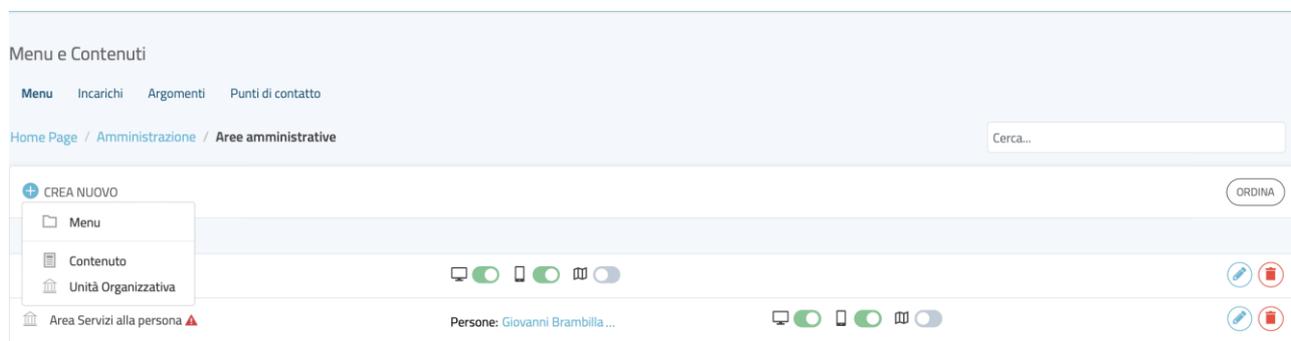
### Home Page / Servizi

- Indietro
- Anagrafe e stato civile 
- Cultura e tempo libero 
- Vita lavorativa 
- Imprese e commercio 
- Appalti pubblici 
- Catasto e urbanistica 
- Turismo 

Cliccando sul tasto "arancione" laterale si apre la visualizzazione completa della cd. "sitemap" del Sito Istituzionale così da avere una panoramica completa degli elementi presenti



All'interno dei terzi livelli, unico punto consentito dalle direttive dal Team Digitale di Agid, è possibile creare voci di menù personalizzate per suddividere e organizzare ulteriormente i contenuti.



### **Ordinamento e gestione tramite tecnologia "Drag & Drop"**

La gestione dell'alberatura del sito è speculare al paradigma della gestione dei file/cartelle presente dei PC. Una cartella rappresenta un menu e un file un contenuto.

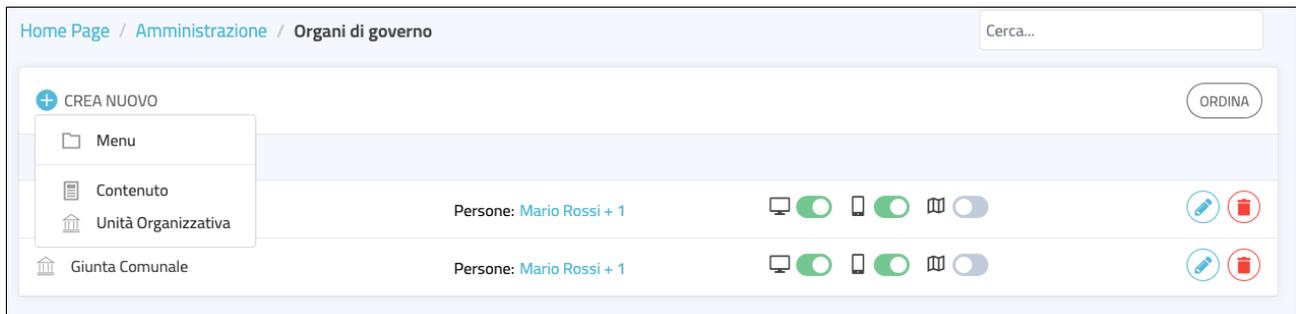
Il nostro CMS offre un moderno sistema di gestione del cosiddetto "ordinamento dei contenuti" basato sui moderni principi di "What you see, what you get": quello che vedi è quello che ottieni.

"Trascinando i contenuti" potrete impostare l'ordine con il quale vengono mostrati nel sito.

Inoltre, con un semplice spostamento del puntatore del mouse, sarete in grado di spostare il contenuto o anche una "voce di menù" da una "voce di menù" all'altra oppure di farli risalire ai "livelli precedenti". Il sistema di gestione dell'alberatura, quindi, emula fedelmente il comune sistema di gestione di file e cartelle presente in tutti i computer, garantendovi un utilizzo familiare dello stesso.

## **Editor dei contenuti**

Al fine di rispettare il modello Agid senza una conoscenza approfondita dello stesso da parte dell'operatore comunale, in ogni sezione del sito, inoltre, potrai creare solo i contenuti permessi: ad esempio nella sezione "Uffici" o "Organi" potrai creare contenuti del tipo "Unità organizzativa", e non di tipo "Evento"



Il sistema di gestione monitora che i campi obbligatori siano completi e corretti. Qualora sia rilevata una mancanza od una non conformità, tutti i campi obbligatori sono evidenziati e un messaggio di errore ti segnala se hai dimenticato di compilarne qualcuno.

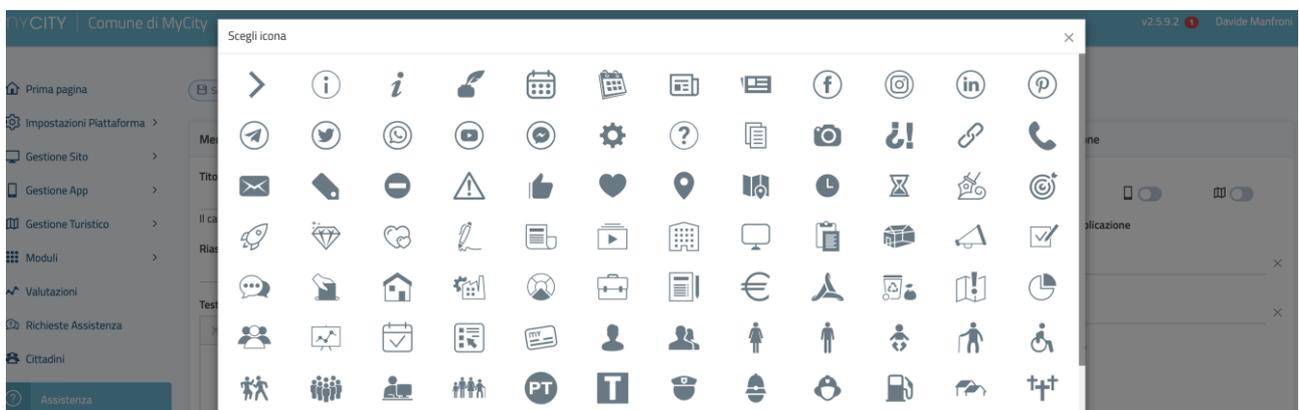


Le form di gestione sono verticali per prevedere i campi esplicitati nel modello Agid con i relativi campi obbligatori e gestione corretta del tipo di dato.

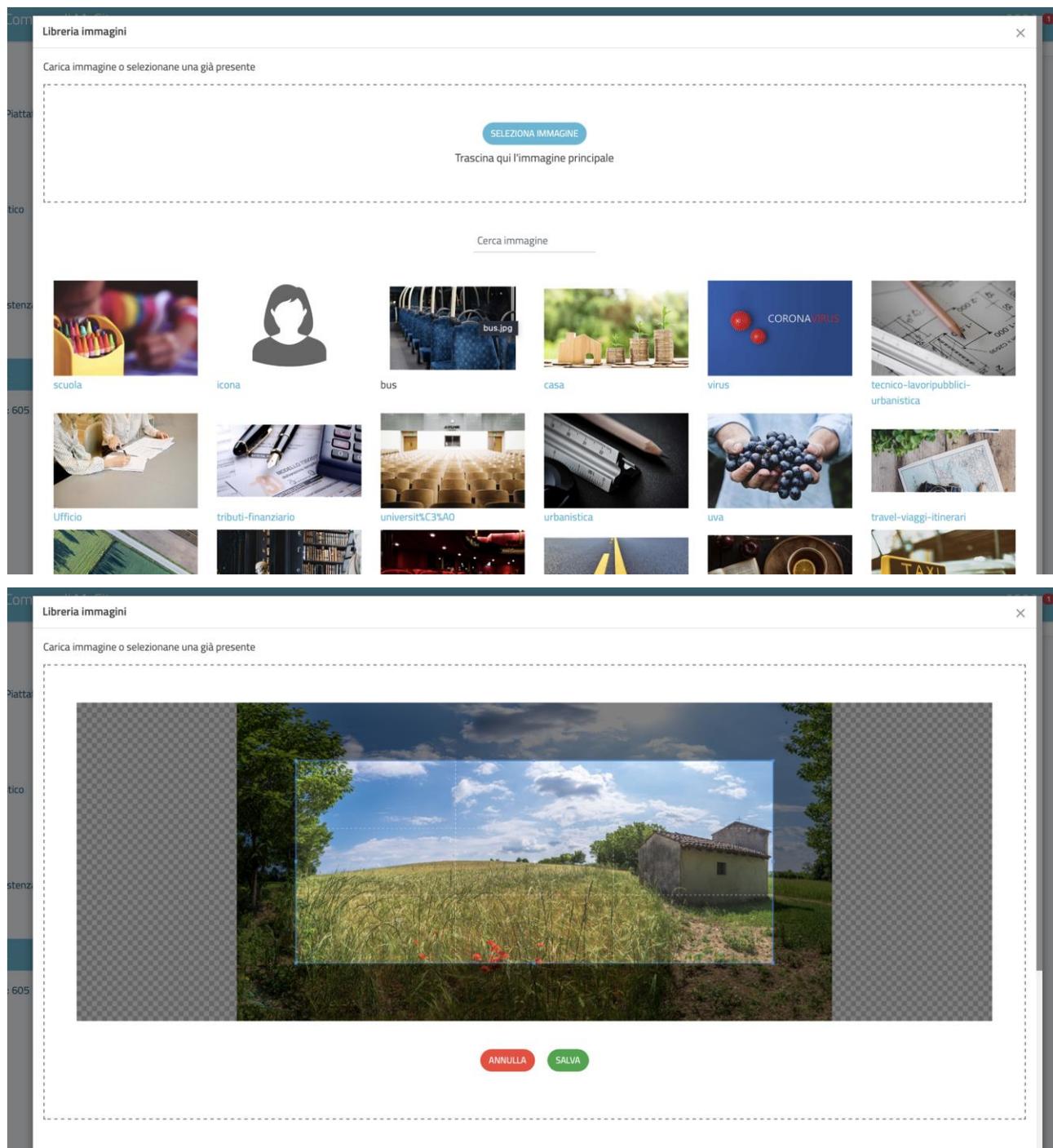
The screenshot displays a vertical form titled "Stato Servizio" within a web application interface. The form includes several sections: "Stato servizio" with a dropdown menu currently set to "Disattivo"; "Motivo dello stato" with a rich text editor containing a blank area and a toolbar with various editing options; "Altri dati" section containing four dropdown menus: "Unità organizzativa responsabile", "Argomenti", "Eventi della vita delle persone", and "Eventi della vita delle imprese", all currently set to "Seleziona..."; and two text input fields for "Codice dell'ente erogatore (ipa) 0/255" and "Settore merceologico (classificazione NACE) 0/255". A "Sorgente" button is visible in the text editor toolbar. The interface is clean and modern, with a light blue header and a white background for the form fields.

## **Gestione immagini ed icone**

Nel momento in cui vorrete impostare l'immagine principale di un contenuto potrete sceglierne una dallo stock da noi fornito (immagini generiche e tematizzate) o, in alternativa, caricarne di vostre.



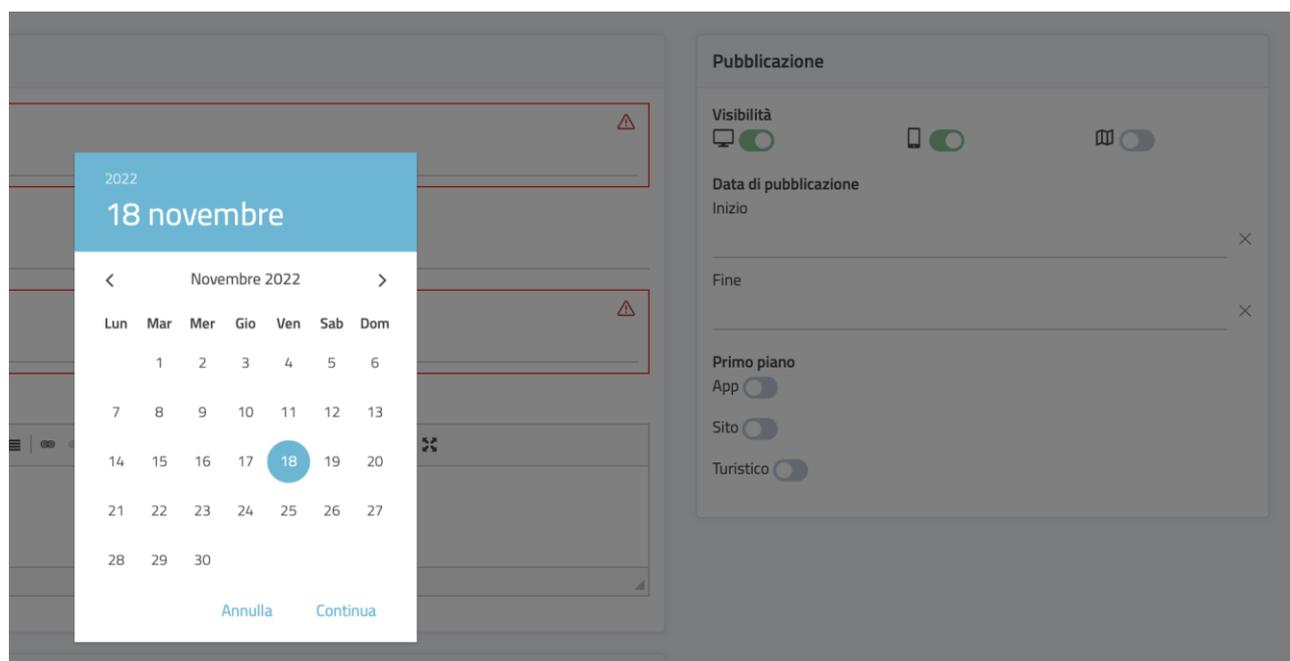
Nella fase di caricamento, sia di immagini di stock, sia di immagini ad hoc, avrete la possibilità di ridimensionare l'immagine nel formato desiderato (da verticale ad orizzontale – da orizzontale a verticale) oppure di lasciarla nel formato originale (orizzontale o verticale). In entrambi i casi la visualizzazione dell'elemento risulterà adeguata.



## **Programmazione e diffusione contenuti**

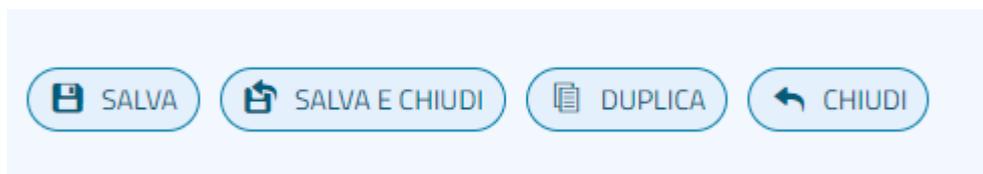
E' presente una funzionalità di "calendarizzazione" delle pubblicazioni delle notizie, eventi, comunicazioni etc. Impostando la data e l'orario in cui volete che il contenuto sia pubblicato sul sito, il sistema renderà visibile quell'elemento nel momento desiderato.

Tale funzionalità è presente anche per la de-pubblicazione dei contenuti.



## **Duplicazione dei contenuti**

E' presente la funzionalità di "duplicazione" delle pubblicazioni delle notizie, eventi, comunicazioni etc. che consente di creare un nuovo contenuto copiando tutti i dati di quello di partenza.

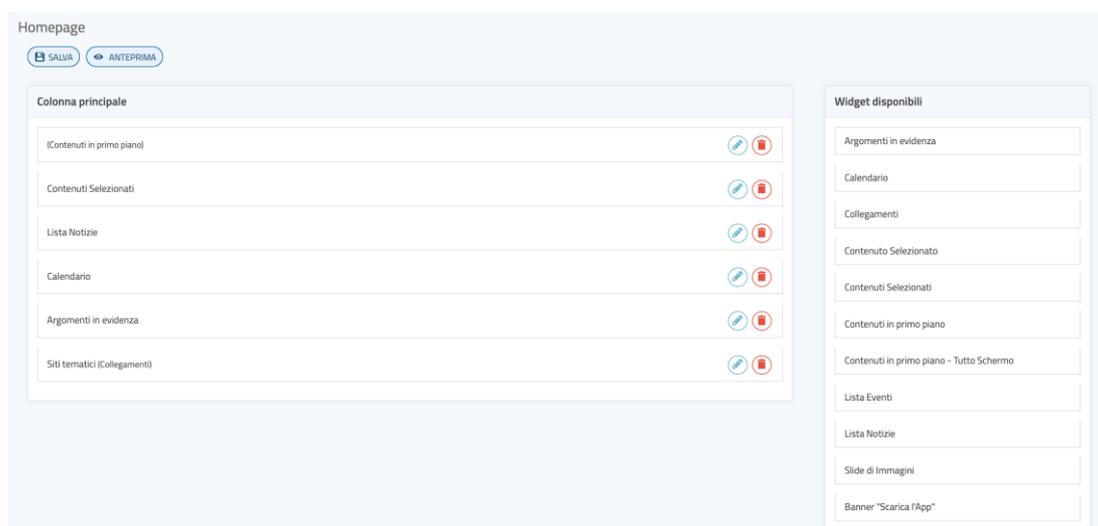


## **Pubblicazione dei contenuti nella homepage del sito**

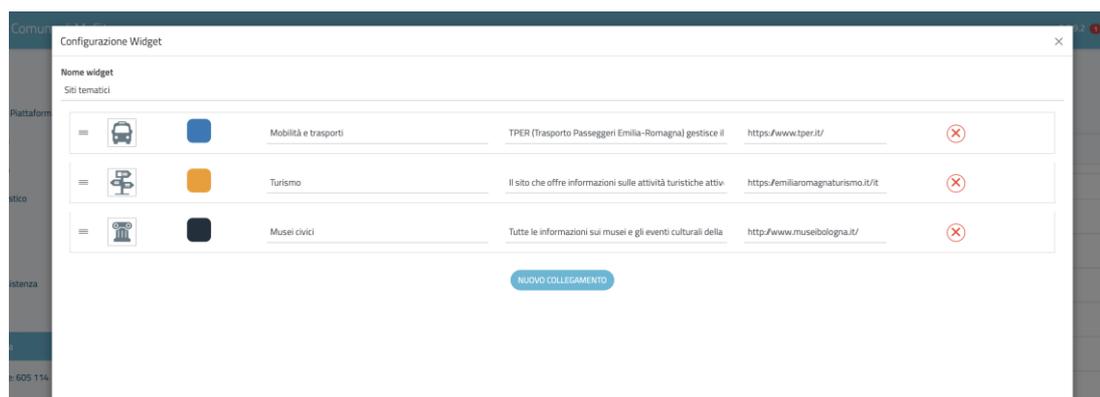
E' presente la funzionalità di "Primo Piano" delle pubblicazioni delle notizie, eventi, comunicazioni etc. Attivando sull'apposita funzione "Primo Piano", il sistema mostrerà sulla homepage del sito all'interno del widget di riferimento, quell'elemento con la possibilità di poterlo "calendarizzare", tale funzionalità è riportata all'interno di **"Programmazione e diffusione contenuti"**.

## Gestione Home Page

Analogamente a come è possibile personalizzare la prima pagina del pannello di controllo, è possibile personalizzare la home page del Sito Istituzionale tramite un innovativo sistema di drag & drop con dei widget già predisposti e personalizzabili con gli elementi presenti all'interno del CMS

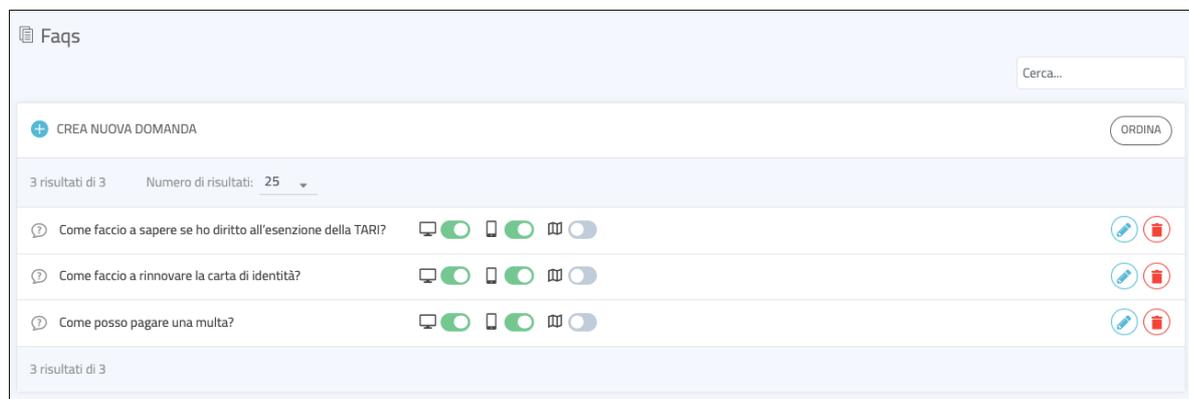


Ciascun widget rappresenta elementi grafici e di layout compatibili e previsti dal modello Agid, consentendo all'Ente una personalizzazione degli elementi sempre nel rispetto delle linee guida.



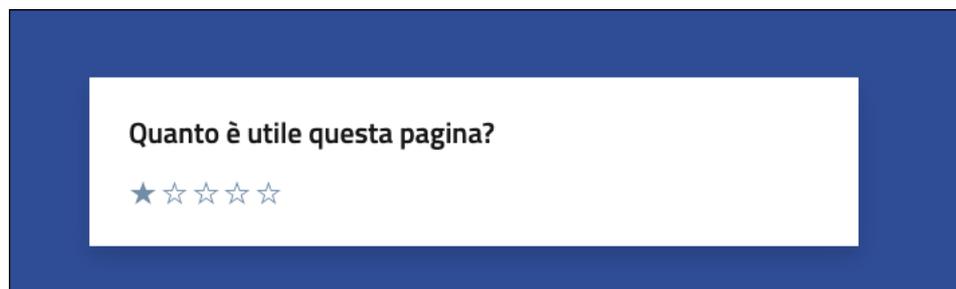
## Faq

Uno dei criteri di conformità esplicitati nell'Avviso 1.4.1 è la creazione di una sezione dedicata alle domande frequenti; abbiamo quindi inserito il modulo FAQ, in cui inserire le risposte ai quesiti posti più spesso dai Cittadini. Il nostro CMS prevede di base circa 20 FAQ già presenti. E' possibile tuttavia personalizzare o rimuovere quelle esistenti e di aggiungerne di nuove.

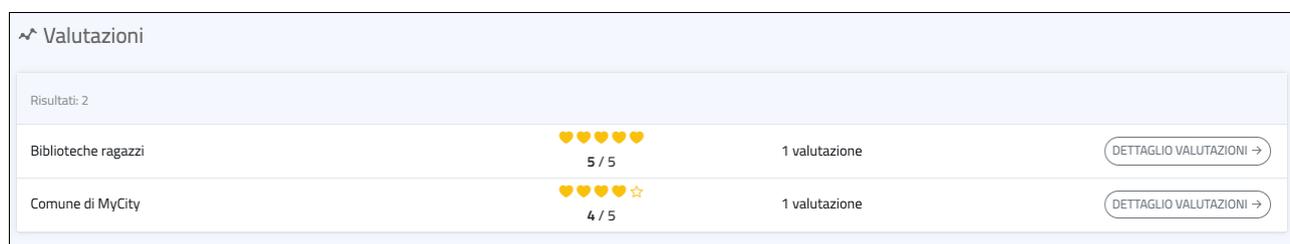


## Valutazioni e richieste di assistenza

Sempre nell' Avviso 1.4.1, viene stabilito che il sito comunale debba consentire al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.



Nella sezione Valutazioni, puoi vedere come sono state giudicate le informazioni presenti sul sito.



E' possibile configurare un sistema di notifica per le recensioni negative.

I Cittadini devono poter richiedere informazioni e assistenza riguardo ai servizi agli uffici di competenza, è un'altra prerogativa dell'Avviso 1.4.1. Abbiamo quindi realizzato una sezione

apposita in cui i Cittadini, accedendo tramite identità digitale oppure inserendo le proprie informazioni, possono contattare l'Ente.

**Richiesta assistenza**  
I campi contraddistinti dal simbolo asterisco (\*) sono obbligatori

INFORMAZIONI RICHIESTE

Richiedente  
Richiesta

Hai un'identità digitale SPID o CIE? [Accedi](#)

**Richiedente**  
Informazioni su di te

**Nome \***  
Inserisci il tuo nome

**Cognome \***  
Inserisci il tuo cognome

**Email \***  
Inserisci la tua email

## Segnalazioni

Il modulo "Segnalazioni" consente al cittadino di inviarti delle segnalazioni, favorendo così un'esperienza d'uso positiva e bidirezionale.

Il flusso di invio di una segnalazione è conforme al flusso definito dal modello Agid

<https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=745%3A108216&node-id=982%3A278237&viewport=466%2C48%2C0.44&scaling=scale-down&starting-point-node-id=982%3A278237>

L'invio della segnalazione da parte del Cittadino prevede i seguenti campi standard:

- Oggetto
- Descrizione
- Categoria della segnalazione
- Luogo – l'inserimento dell'indirizzo implementa il servizio di auto suggerimento degli indirizzi con Open Street Map
- Documenti e allegati

La gestione delle categorie l'elemento che consente al Comune di personalizzare l'iter e la gestione delle segnalazioni ricevute.

Dal pannello di controllo è possibile creare le categorie a propria preferenza senza limite alcuno.

Per ogni categoria di segnalazione è possibile differenziare la gestione e personalizzare l'invio da parte del Cittadino.

- Autenticazione: e' possibile specificare per quali tipologie di segnalazioni è richiesto che il Cittadino sia autenticato o meno.

- Lista email di riferimento: elenchi email che saranno notificati alla ricezione di una nuova segnalazione appartenente alla categoria. Ad esempio, per le segnalazioni di mancato ritiro dei rifiuti può essere smistati direttamente all'Azienda che effettua il servizio oppure in caso di avviso tari sbagliato viene notificato l'ufficio tributi. E' possibile impostare più indirizzi email di notifica.
- Campi aggiuntivi: Oltre i campi standard sopra descritti, è possibile aggiungere dei dati aggiuntivi che il Cittadino deve inserire durante l'invio della segnalazione per la categoria specifica.

## Gestione delle segnalazioni ricevute

☰	illuminazione pubblica: Lampione rotto	RICEVUTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	Dissesti stradali: Manto stradale rovinato	RESPINTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	Dissesti stradali: test	RISOLTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	illuminazione pubblica: Palo nn funzionante	RISOLTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	Dissesti stradali: frana in via x	RISOLTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	Dissesti stradali: Segnalazioe prova	RICEVUTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	Dissesti stradali: Palo della luce rotto	RICEVUTA	📧	📱	🔍	🗑️
☰	illuminazione pubblica: Paolo della luce rotto	RICEVUTA	📧	📱	🔍	🗑️

Ogni segnalazione ricevuta non è visibile alla Cittadinanza ed è consultabile solamente all'Ente.

Tuttavia, se ritenuto opportuno, l'Ente può rendere visibile le segnalazioni alla Cittadinanza, soluzione ottimale nel caso i Cittadini ne trasmettono tante sullo stesso argomento.

Le segnalazioni rese pubbliche non mostrano mai l'identità del Cittadino segnalante per il rispetto della privacy.

L'Ente può gestire lo stato della segnalazione passando da Ricevuta a:

- Presa in carico
- Respinta
- Risolta

Può in ogni momento inserire un messaggio riguardante l'esito che sarà mostrata all'interno della segnalazione se resa pubblica.

## Prenotazioni e Appuntamenti

Il modulo Agenda Smart implementa ed è conforme il modello e il flusso adottato da AgiD e consultabile al seguente link: <https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche/sito/index.html>

Il modulo è integrato nella Piattaforma MyCity e consente a ciascun Ufficio, Funzionario e Amministratore, di ricevere prenotazioni già suddivise per i diversi servizi erogati e di gestire comodamente la sua Agenda, anche in mobilità.

L' integrazione nel Sito prevede la possibilità di associare ciascuna scheda di ufficio, di un servizio o di un luogo (contenuti presenti all'interno del sito) ad un servizio configurato in agenda in modalità "Nativa".

Il Cittadino, durante il flusso di prenotazione, rimarrà all'interno del Sito e non sarà reindirizzato su un portale esterno. Inoltre, il modulo è integrato con lo Sportello del Cittadino consentendo a quest'ultimo di consultare e fare operazioni sulle proprie prenotazioni. L'esperienza e la navigazione del Cittadino rimangono quindi coerenti e omogenei rispetto alle altre funzionalità previste e presenti.

Elenco funzionalità e personalizzazione:

- Gestione gerarchica delle Aree e i suoi relativi Uffici e Servizi.
- Possibilità di gestire le prenotazioni per: Prenotazione di Uffici e Servizi / Strutture Comunali / Eventi
- E' possibile impostare per ciascun servizio la durata dell'appuntamento e gli orari di apertura e chiusura per ogni singolo giorno della settimana. Il sistema configurerà automaticamente così il calendario e gli slot di prenotazione in un dato periodo
- E' possibile gestire la presenza contemporanea di più operatori per uno stesso servizio così da consentire più prenotazioni per la stessa data/ora
- Per ogni servizio è possibile impostare quali dati richiedere al Cittadino in fase di prenotazione dell'appuntamento

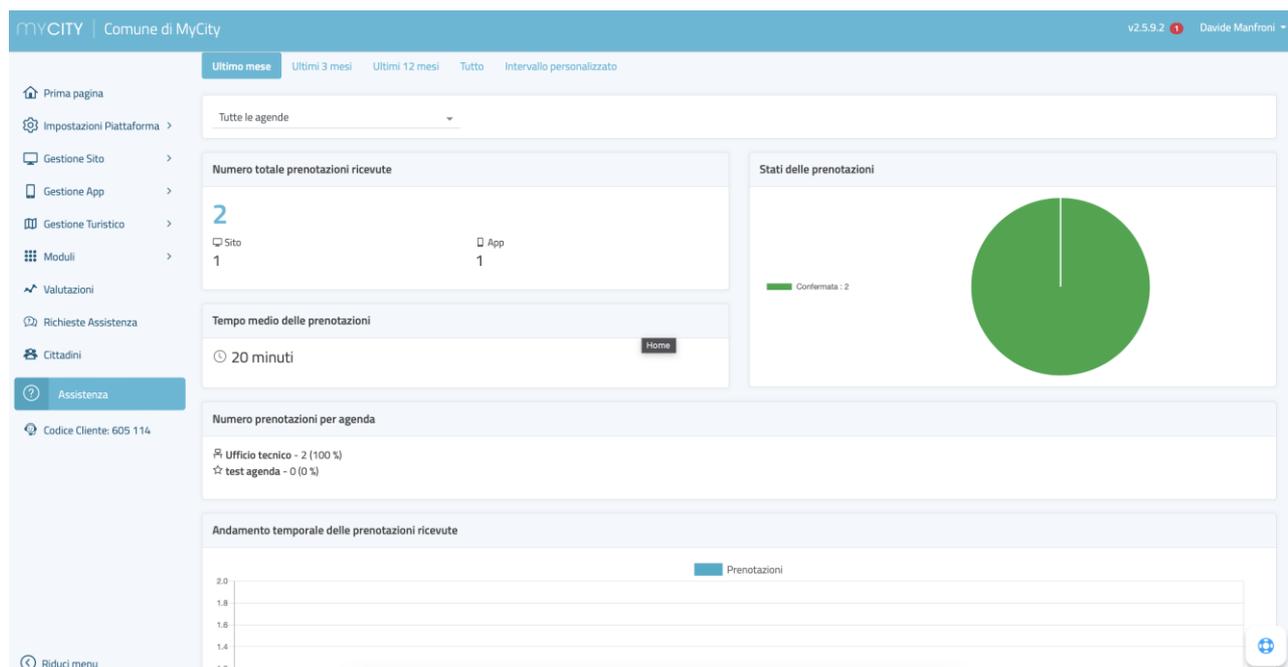
- Gestione del tempo ottimizzata. È possibile impostare la durata degli appuntamenti così da avere una scaletta precisa.
- Consulta la tua Agenda in qualunque momento. È possibile visualizzare i propri appuntamenti anche dal proprio smartphone.
- Le email automatiche di sistema ti faranno risparmiare il tempo di invio delle conferme e dei promemoria.
- Possibilità di configurare automatismi per la conferma degli appuntamenti
- Per gli eventi è possibile impostare un numero massimo di presenze

## Prenotazioni giornaliere

The screenshot shows the 'Agenda Smart' interface for the 'Comune di MyCity'. The user is logged in as 'Davide Manfroni'. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Prima pagina', 'Impostazioni Piattaforma', 'Gestione Sito', 'Gestione App', 'Gestione Turistico', 'Moduli', 'Valutazioni', 'Richieste Assistenza', 'Cittadini', and 'Assistenza'. The main content area is titled 'Agenda Smart' and has tabs for 'Elenco Agende', 'Prenotazioni Giornaliere', and 'Statistiche'. The 'Prenotazioni Giornaliere' tab is active, showing a date range from 18/11/2021 to 18/11/2022. Below the date range, there are filters for 'Nome utente' and 'Tutte le agende'. The main table displays appointments for the 'Ufficio tecnico' with columns for 'Orario', 'Argomento', 'Nome Cognome', and 'Email'. Two appointments are listed for 'Pratiche edilizie' on 08/11/2022 and 14/11/2022. There are 'ESPORTA' and 'STAMPA' buttons at the bottom right of the table.

All'interno del Modulo è stata realizzata una funzionalità apposita per il Messo Comunale o il personale preposto all'ingresso che verifica la presenza di un appuntamento del Cittadino. E' possibile anche esportare e stampare l'elenco così da facilitare la consultazione.

## Statistiche

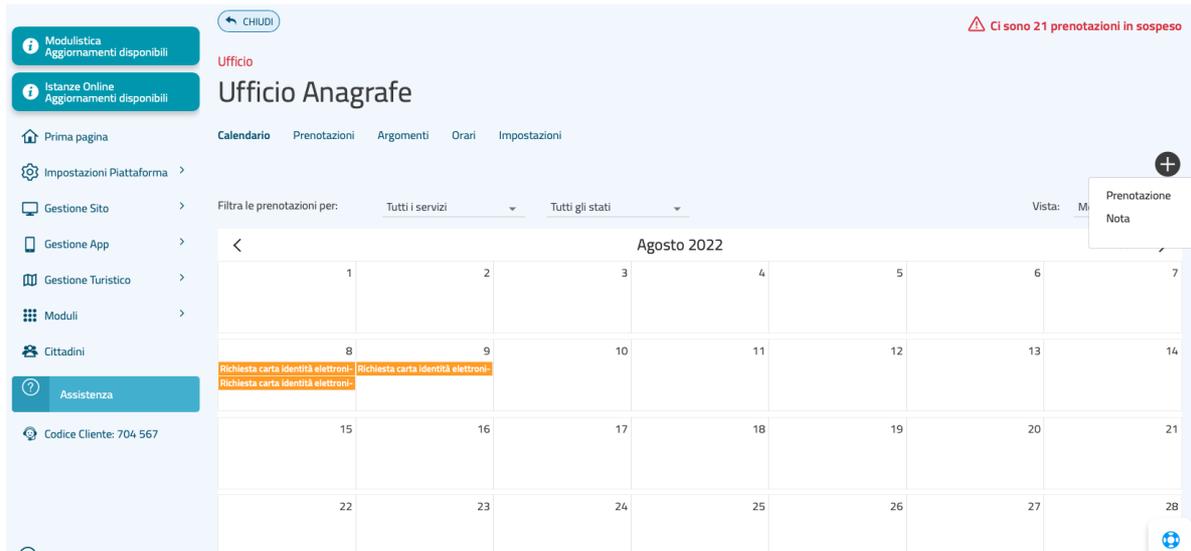


Per gli utenti amministratori è possibile consultare le statistiche di utilizzo tramite un apposito pannello.

E' possibile consultare:

- Il numero totale di prenotazioni in un determinato periodo di tempo. E' possibile consultare sia un dato aggregato e sia i dati di ciascun singolo servizio.
- Consultare il numero di prenotazioni effettuate sia da Sito e sia da App
- Tempo medio di durata di un appuntamento, consultabile sia in maniera aggregata per tutti i servizi o per singolo servizio
- Rapporto tra i diversi stati di una prenotazione: confermata – in attesa – disdetta
- Consultazione del grafico che mostra l'andamento delle prenotazioni ed appuntamenti per singolo giorno, così da monitorare la diffusione dell'utilizzo dalla Cittadinanza

Gestione del calendario dell'operatore



Ogni operatore per ciascun servizio ha a disposizione un suo calendario digitale dove può consultare autonomamente le prenotazioni in essere. L'operatore ha a disposizione le seguenti funzionalità:

- Confermare o disdire le prenotazioni
- Aggiungere appuntamenti manualmente. Il sistema automaticamente inibirà le prenotazioni al Cittadino per quel determinato giorno/ora.
- Aggiungere note e promemoria all'interno del calendario

## Tecnologie adottate per la ricerca

Il motore di ricerca è basato su "ElasticSearch".

La tecnologia indicizza le parole presenti nei contenuti secondo la seguente priorità:

Titolo

Sottotitolo

Corpo della pagina

Documenti e Foto allegati

Contenuti dei Documenti. Qualora i file caricati sono file di testo oppure PDF/A, il sistema indicizza anche i contenuti al suo interno.

Durante la ricerca, il sistema "pesa" i contenuti trovati presentandoli all'utente nell'ordine di priorità nello stesso ordine di cui sopra.

Esempio ricerca: "Ufficio tributi"

Il sistema propone per primo il contenuto chiamato "Ufficio tributi" e successivamente, ad esempio, "IMU" che contiene nella descrizione del servizio la parola "Ufficio tributi" che però non compare nel titolo. Comparirà anche la voce modulistica dell'ufficio tributi che contiene al suo interno i modelli che riportano la dicitura "Ufficio tributi".

Il Sito presenta due interfacce di ricerca: Globale e Locale

La ricerca globale presenta in una schermata tutti suggerimenti di ricerca che si aggiornano in tempo reale al digitare del testo da parte del Cittadino. Questa ricerca include tutti i contenuti e file presenti nel sistema. E' possibile tuttavia filtrare per tipologie di contenuto (notizia, uffici, contenuti, servizi etc).

La ricerca locale invece si esegue su sezioni specifiche del sito (Es: Uffici) ed i risultati che saranno mostrati saranno solamente quelli presenti all'interno della sezione specifica, non estendendo la ricerca anche nelle altre sezioni.

Anche nel pannello di controllo, ogni modulo ha la sua ricerca testuale, facilitando così l'Ente nell'individuazione dei contenuti presenti.

## MyCity – Sportello e Servizi del Cittadino

*Un servizio pubblico è un processo amministrativo, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso (in gergo tecnico, un journey). Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online, nel caso dei Comuni, si parla di servizi digitali per il cittadino. I nuovi modelli di flussi consentono di realizzare questi servizi digitali, offrendo così ai cittadini la possibilità di presentare richieste o completare adempimenti verso l'amministrazione comunale direttamente online.*

*Grazie a una serie di elementi modulari e una struttura unica di riferimento, le risorse consentono di comporre l'interfaccia utente per 5 diverse tipologie di flussi di servizio. Aderenti alle indicazioni europee per la qualità dei servizi, i modelli di flusso permettono la creazione di interazioni semplici, veloci ed accessibili tra cittadini e touchpoint digitale per la fruizione dei servizi comunali.*

Fonte.

<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/flussi-di-servizio.html>

Il nostro sportello del Cittadino e relativi servizi sono conformi al modello dei flussi Agid consultabile al seguente link

<https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=360%3A19478&node-id=1018%3A238734&viewport=466%2C48%2C0.06&scaling=scale-down&starting-point-node-id=1018%3A238734>

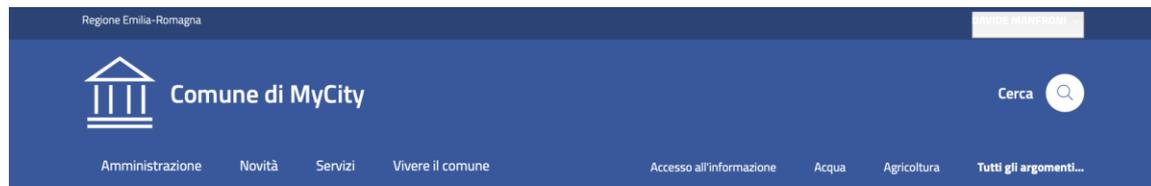
## Integrazione con il Sito Istituzionale

Lo Sportello del Cittadino è completamente integrato al Sito Istituzionale. Di seguito vengono elencati gli elementi di integrazione

### Gestione uniformata con lo stesso pannello di controllo

The screenshot displays the MyCity user interface. At the top, there is a header with the MyCity logo and the text 'Comune di MyCity'. On the right side of the header, it shows the version 'v2.5.9.2' and the user name 'Davide Manfroni'. A left sidebar contains a navigation menu with items like 'Prima pagina', 'Impostazioni Piattaforma', 'Gestione Sito', 'Gestione App', 'Gestione Turistico', 'Moduli', 'Valutazioni', 'Richieste Assistenza', and 'Cittadini'. The main content area is divided into several sections: 'Dove usufruire del Servizio' with options for 'Canale fisico' (Municipio) and 'Canale digitale' (Domanda di iscrizione ai servizi educativi or Link al servizio); 'Appuntamento' with options for 'Prenota appuntamento' (Seleziona Argomento Agenda Smart) and 'Pratiche edilizie'; and 'Fasi e scadenze' with a table showing 'Fase' and 'Data' (18/11/2022). A bottom navigation bar includes 'Assistenza', 'Codice Cliente: 605 114', and 'Riduci menu'.

## Utilizzo e compilazione dei servizi interno al Sito Istituzionale



[Home](#) / [Servizi](#) / [Educazione e formazione](#) / [Iscrizione alla Scuola dell'infanzia](#)

### Iscrizione alla Scuola dell'infanzia

Come iscrivere i propri figli alle Scuole dell'infanzia comunali o nelle strutture accreditate.

[INFORMATIVA SULLA PRIVACY](#)

**DATI RICHIEDENTE**

DATI MINORE

DATI RICHIESTA

SITUAZIONE LAVORATIVA GENITORI

CONTATTI E DOCUMENTI

RIEPILOGO

INFORMAZIONI RICHIESTE

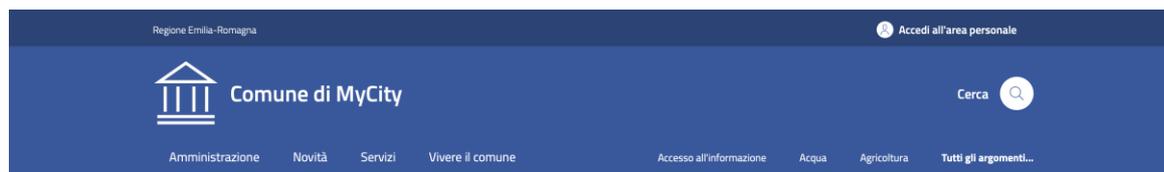
Nome e Cognome \*

Davide Manfroni

Luogo di nascita \*

Bologna (BO)

## Accesso del Cittadino interno al Sito Istituzionale



[Home](#) / [Accesso](#)

### Accedi

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

#### SPID

Accedi con SPID, il sistema pubblico di identità digitale.

[Entra con SPID](#)

[Come attivare SPID](#)

#### CIE

Accedi con la tua Carta d'Identità Elettronica.

[Entra con CIE/SPID](#)

**Possibilità di accedere alla propria area personale durante la navigazione e rimanendo all'interno del Sito istituzionale**

The screenshot displays the 'Area Personale' (Personal Area) of the MyCity website. At the top, there is a dark blue header with the 'Comune di MyCity' logo and navigation links for 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', 'Vivere il comune', 'Accesso all'informazione', 'Acqua', 'Agricoltura', and 'Tutti gli argomenti...'. A search bar and social media icons are also present. Below the header, the user's name 'Davide Manfroni' and 'CF:' are displayed. A navigation bar includes 'Scrivania', 'Messaggi', 'Attività', and 'Servizi'. The main content area is divided into two columns: 'INFORMAZIONI RICHIESTE' with links for 'Ultimi messaggi' and 'Ultime attività', and 'Ultimi messaggi' and 'Ultime attività' sections, each with a 'Vedi altri...' link. At the bottom, a 'Contatta il comune' button is visible.

## Accesso per il Cittadino

Il Cittadino avrà a disposizione le seguenti modalità di accesso per poter fruire dei servizi e accedere alla propria area personale:

- SPID basato sul nuovo protocollo OPENIDCONNECT
- CIE/ID con sistema federato
- EIDAS

## Personalizzazione e creazione di nuovi servizi

Ciascuno dei 26 servizi e ulteriori può essere personalizzato sulle specifiche esigenze del Comune seguendo le tracce di eventuali modelli già in essere.

Inoltre. Il Comune ha la possibilità di creare nuovi servizi e istanze anche temporanee per specifiche esigenze del momento, nel pieno rispetto del modello di AgiD.

Di seguito sono descritte le funzionalità e possibilità di personalizzazione di un singolo servizio.

- Modifica del nome e della descrizione del servizio
- Possibilità di programmare la durata di visibilità del servizio. Utile in casi come un concordo un bonus economico temporaneo.
- Scegliere se il servizio è accessibile solo per Cittadini autenticati con SPID/CIE/EIDAS o libero per tutti
- Indirizzi email notificati alla ricezione dell'invio da parte del Cittadino.

The screenshot displays the configuration interface for a service instance. The main section, 'Istanza Online', includes a title field (13/250) containing 'Istanza nuova', a summary field (17/500) containing 'Riassunto max 500', and a text editor with a rich text toolbar. Below the editor is a toggle for 'Autenticazione obbligatoria?'. At the bottom, there is a field for 'Lista email dove inviare l'istanza' with the value 'info@mycity.it' and an 'AGGIUNGI' button. On the right side, a 'Pubblicazione' panel includes 'Visibilità' settings (desktop, mobile, tablet), 'Data di pubblicazione' (start: 02/11/2022, 09:54; end: empty), and 'Primo piano' options (App, Sito, Turistico). A 'VISUALIZZA LE ULTIME OPERAZIONI' button is located at the bottom of the right panel.

E' possibile modificare e personalizzare gli step di compilazione e i campi di inserimento dei dati da parte del Cittadino.

### Struttura di un servizio

La compilazione dei dati di un servizio da parte del Cittadino può prevedere diversi step, di seguito denominati "Sezioni". (Esempio in figura: Dati del secondo genitore)

Ciascuna sezione contiene al suo interno i dati richiesti al Cittadino raggruppati per "argomento"

In ciascuna sezione vengono quindi configurati i campi specifici, ad esempio i dati del secondo genitore.

La compilazione viene così gestita in maniera più elastica consentendo così operazioni di duplicazione, modifica e cancellazione strettamente limitati ai dati richiesti.

**Questo sistema consente così di creare form di compilazione dinamici, completamente personalizzabili sia nell'insieme dei dati raccolti e sia nel flusso di comportamento, riuscendo a soddisfare al 100% ogni personalizzazione richiesta dall'Ente**

### **Tipologie di campi input:**

- Testo generico: Per questo campo è possibile impostare queste configurazioni in combinazione tra loro:
  - Numero massimo di caratteri
  - Numero minimo di caratteri
  - Regex di validazione
  - Obbligatorio sì/no
  - Sola lettura (non modificabile)
  - Auto completamento con i dati dell'utente ottenuti da SPID/CIE/EIDAS: Nome, Cognome, Codice Fiscale, Email, Nascita etc
  - Valore predefinito
  - Suggerimento

- Testo formattato in sola lettura: Utile per testi lunghi, informative, dichiarazioni su modello etc
- Data e ora: Input in formato data ora. Obbligatorio si/no
- Email: Input in formato email. Obbligatorio si/no
- Numero: Input in formato numero. Obbligatorio si/no
- Menu a selezione: Elenco di coppie chiave/valori proposti come menu a tendina (versione web dei cd. Radio button)
- Checkbox Se di default attivo o no
- File Per questo campo è possibile impostare queste configurazioni in combinazione tra loro:
  - Obbligatorio si/no
  - Numero massimo di file
  - Estensioni dei file accettati

## **Compilazione condizionata**

La fruizione di un servizio da parte del Cittadino può prevedere dei comportamenti dinamici che possono variare a seconda dei campi inseriti dal Cittadino.

Facendo riferimento sempre all'esempio dell'emissione di una nuova Carta di Identità, il servizio deve prevedere il non l'inserimento dei dati del secondo genitore in caso di divorzio o decesso.

Conizioni affinché la riga sia compilabile		X
Campo	Valore	
Per causa di divorzio o decesso non è presente il secondo genitore	Non ha confermato	

E' possibile configurare che alcuni dati si presentano in compilazione solo e solamente se il Cittadino ha inserito o meno un dato.

Esempio pratico: La figura di sopra riportate mostrano le sezioni di compilazioni di una richiesta di emissione di una nuova carta di identità. Ciascuna delle sezioni emula un singolo modello cartaceo che il Cittadino dovrebbe compilare manualmente, ciascuno con i suoi campi specifici. Se la richiesta è per motivi di urgenza allora si guida nella compilazione del modello

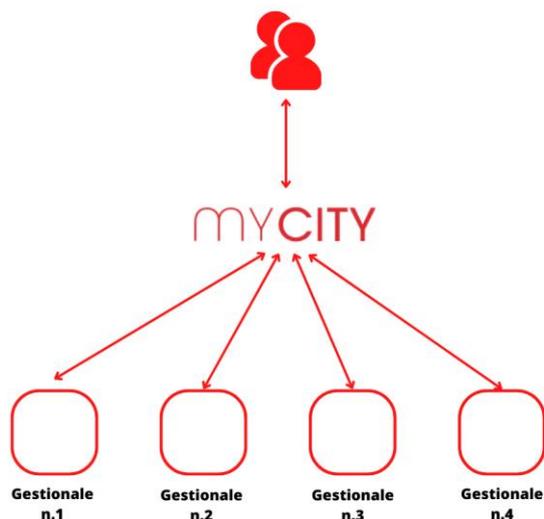
dell'urgenza, se è per minorenne allora viene presentata la schermata di compilazione dei dati del minore.

E' possibile inserire condizioni multiple di casi di compilazione. Sempre facendo riferimento all'esempio sopra riportato, se il Cittadino ha inserito sia "emissione per motivi di urgenza" e sia "per persona minorenne", allora lo sportello farà compilare entrambe le sezioni di riferimento.

## Integrazioni con i gestionali

Con Determinazione n. 547/2021, AgID ha adottato e pubblicato le "Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni" e le "Linee guida Tecnologie e standard per la sicurezza dell'interoperabilità tramite API dei sistemi informatici", ai sensi dell'art. 71 del CAD e della Direttiva (UE) 2015/1535.

MyCity si è subito adeguato ai dettami stabiliti dal CAD sviluppando dei plugin di integrazione completa con oltre il 90% dei software gestionali in uso presso gli Enti Locali.



MyCity si pone come interfaccia unica, integrata, coerente ed uniforme per il Cittadino, integrandosi poi con i diversi software in dotazione presso l'Ente per consentire a quest'ultimo il mantenimento degli automatismi ed i flussi di lavoro già presenti in Comune senza quindi modificare il "modus operandi" adottato.

Comprendiamo il momento storico particolare che la PA sta attraversando durante questa transizione digitale ed è importante che l'impatto di nuove tecnologie e nuovi servizi sia quanto più agevole e trasparente per gli operatori.

Sia che i software gestionali in adozione siano "monolitici" e sia che siano "frammentati", MyCity consente l'integrazione di ciascun servizio con il suo software gestionale di riferimento.

The screenshot shows the 'Integrazioni Esterne' (External Integrations) configuration page. At the top, there is a navigation bar with links: 'Istanze Online', 'Aggiornamenti', 'Esportazione Dati', 'Template Istanze', 'Gestione Pratiche Ricevute', 'Impostazioni', and 'Integrazioni Esterne'. Below the navigation bar is a 'SALVA' button. The main content area is titled 'Configurazioni' and contains several fields: 'Endpoint' with the value 'http://80.174.4.194:58000/client/services/ProtocolloSoap', 'Codice Amministrazione' with the value 'c\_f123', and a section for '1461940 - Prova 1' which includes a 'Codice classificazione', 'Codice ufficio mittente', and 'Codici uffici destinatari (separati da virgola es. SEG,TRI,SIN)'. At the bottom, there is a toggle switch for 'Cancella l'istanza ricevuta dopo averla integrata?'.

La schermata di sopra riportata mostra un esempio di configurazione di un plugin.

E' possibile quindi configurare e personalizzare in ogni momento le stringhe di connessione con i software gestionali.

Per ciascun servizio presente in Piattaforma è possibile configurare:

- Codice classificazione. Consente di classificare automaticamente
- Codice ufficio mittente che verrà registrato nel software di protocollo. Consente di assegnare automaticamente l'ufficio di competenza all'invio di una comunicazione di riferimento ad una istanza
- Codice ufficio destinatario che verrà registrato nel software di protocollo. Consente di assegnare automaticamente l'ufficio di competenza alla ricezione di una nuova istanza
- Fascicolo: Se il software protocollo ed il Comune adottano la fascicolazione, è possibile fascicolare automaticamente l'istanza ricevuta

Durante la ricezione, il sistema prevede l'inserimento dell'anagrafica del Cittadino.

Durante la ricezione il sistema trasmette al protocollo ed ai software gestionali, vengono allegati i documenti caricati dal cittadino ed il pdf autogenerato.

Ad ogni trasmissione, sia in entrata da parte di invio dell'istanza da parte del Cittadino e sia in uscita in caso di risposta da parte del Comune, aggiornamenti e stati di avanzamento, verrà staccato un numero di protocollo e automaticamente assegnato alla Comunicazione così da consentire l'Ente di ricercare nel Pannello di Controllo ogni singola comunicazione con il suo numero di protocollo.

	Numero di protocollo				
 Il sacco rosso che non pesa	 Inviata	17878		18/11/2022 13:40	 
 Contributo regionale di solidarietà nell'ambito di servizi abitativi pubblici - Domanda anno 2022	 Inviata	17852		18/11/2022 11:11	 
 Il sacco rosso che non pesa	 Inviata	17847		18/11/2022 11:00	 

## Consultazione, estrazione dati, formati di invio.

Alla ricezione, il sistema trasmette un pdf che si autogenera e che emula digitalmente il classico modello cartaceo, oltre gli allegati trasmessi dal Cittadino.

Nelle successive due pagine sono presenti due pagine di una trasmissione dimostrativa.



## Richiesta e rinnovo contrassegni invalidi

### Informazioni

I veicoli addetti al servizio di persone invalide possono circolare e sostare nelle zone a traffico limitato, nelle aree pedonali o dove la sosta è vietata o vincolata a tempo o a pagamento, purché non costituisca pericolo o intralcio. Possono, altresì, sostare negli spazi riservati di colore giallo che siano contraddistinti da apposita cartellonistica.

Per poter usufruire delle suindicate agevolazioni gli interessati devono esporre nell'auto, ben visibile, l'apposito contrassegno.

Il contrassegno, che ha una validità di cinque anni, è valido in tutti i Comuni italiani e negli altri Paesi dell'Unione europea.

### Cosa serve

- domanda
- certificato medico rilasciato dall'ufficio medico - legale dell'Azienda U.S.L., attestante che l'interessato è affetto da una patologia che limita la capacità di deambulazione
- copia di un documento di identità del richiedente
- per il rinnovo allegare anche il contrassegno scaduto.

### Dove

La richiesta deve essere presentata presso l'ufficio polizia municipale.

## Dati richiedente

**Nome e Cognome** Davide Manfroni

**Luogo di nascita** Bologna

**Comune di Gaspari**

Data: 13/10/2022 11:38

Progressivo: 1

Numero di protocollo: 329

**Data di nascita** [REDACTED]**Residenza** [REDACTED]**Codice Fiscale** [REDACTED]**Motivo invalidità** Disabile arti inferiori**Telefono** [REDACTED]

come risulta dalla documentazione allegata, in relazione al combinato disposto:

- degli articoli 7, comma 1, lett. d) e 188 del «Nuovo Codice della Strada», emanato con D.Lgs. 30 aprile 1992, n. 285;
- dell'art. 381 del «Regolamento di esecuzione e di attuazione del nuovo Codice della Strada», emanato con D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495, modificato con D.P.R. 30 luglio 2012, n. 151;

## Dati richiesta

### CHIEDE

il rilascio dello speciale contrassegno per parcheggio per disabili previsto dall'art. 381 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495, modificato con D.P.R. 151/2012, che gli consenta di circolare e sostare nelle strade e negli spazi all'uopo individuati con il veicolo dallo stesso utilizzato.

In relazione all'art. 381 del D.P.R. 16 dicembre 1992, n. 495, modificato con D.P.R. 151/2012, sotto la propria responsabilità

### DICHIARA

1. di confermare i propri dati personali prima trascritti;

Comune di Gaspari  
Tel: 051273588 - Email: info@gasparilab.it

Viste le diverse molteplici necessità di consultazione, lavorazione, ricerca e gestione dei dati e delle richieste dei Cittadini, MyCity ha previsto diverse possibilità di eseguire tali operazioni di lavoro.

All'interno del Pannello di Controllo, nella sezione "Gestione pratiche ricevute" si possono consultare tutte le pratiche ricevute. Ciascun operatore vedrà le istanze ricevute rispettivamente ai servizi assegnati.

Istanze Online

[Istanze Online](#)
[Aggiornamenti](#)
[Esportazione Dati](#)
[Template Istanze](#)
[Gestione Pratiche Ricevute](#)
[Impostazioni](#)
[Integrazioni Esterne](#)

Cerca... FILTRA

Risultati: 427

<input type="checkbox"/>	Occupazione suolo pubblico		Presenza in carico		18/11/2022 12:26		
<input type="checkbox"/>	TEst anonimato		Inviata		17/11/2022 19:07		
<input type="checkbox"/>	Prova 1		Respinta		14/11/2022 16:58		
<input type="checkbox"/>	Richiesta di riemissione dei codici PIN/PUK relativi ad una Carta di Identità Elettronica a seguito di smarrimento degli stessi		Inviata	FRANCESCO PAOLO VETTI	03/11/2022 10:07		
<input type="checkbox"/>	Accesso agli atti		Inviata		26/10/2022 12:12		
<input type="checkbox"/>	Dichiarazione di residenza		Inviata	Aldo GLAB	26/10/2022 09:59		
<input type="checkbox"/>	Accesso agli atti		Terminata	FRANCESCO PAOLO VETTI	24/10/2022 11:57		

La vista presenta diversi filtri per facilitare la consultazione

Filtra

Stato  
Tutte

Nome Pratica  
Tutte

Data Apertura  
Tutte 20/11/2022

Pratica protocollata  
Tutte

FILTRA



La schermata presenta i classici pattern di un sistema di comunicazione diretto.

E' possibile consultare i dati completi, scaricare eventuali allegati trasmessi ed esportare il pdf della domanda come precedentemente illustrato.

Nel box è possibile trasmettere una comunicazione al Cittadino. La comunicazione sarà trasmessa anche al protocollo "in uscita"

Durante la trasmissione di una comunicazione al cittadino, è possibile associare l'azione di effettuare una prenotazione direttamente con il servizio/ufficio di competenza per quell'istanza.

E' possibile cambiare lo stato di avanzamento dell'istanza.

In caso di necessità di elaborazione di dati massiva, MyCity mette a disposizione una funzionalità di esportazione dei dati in formato excel per ciascuno dei servizi presenti.

The screenshot shows the 'Istanze Online' interface. At the top, there are navigation tabs: 'Istanze Online', 'Aggiornamenti', 'Esportazione Dati', 'Template Istanze', 'Gestione Pratiche Ricevute', 'Impostazioni', and 'Integrazioni Esterne'. Below the tabs, there is a search bar labeled 'Cerca...' and a dropdown menu for 'Istanze attive'. The main content area displays a list of 48 results. The visible items are:

Nome	Azione
Prova 1	ELENCO DATI
TEst anonimaro	ELENCO DATI
Richiesta di Iscrizione alla Mensa Scolastica	ELENCO DATI
Modulo Feedback Accessibilità	ELENCO DATI
Questionario per la Valutazione della permanenza nella nostra localita'	ELENCO DATI

Nel file excel ciascuna colonna è rappresentata da ciascun campo di input e ciascuna riga ogni singola trasmissione da parte del Cittadino

## Automatismi workflow

The screenshot shows a workflow automation editor. On the left, there is a code editor with the following script:

```
1 $nome = control_text_269249;  
2 $cognome = control_text_206414;  
3 $cf = control_text_197306;  
4 if($cf.length() > 11){  
5   body = {"nome" => $nome};  
6   httpPost("urlmioservizio.com", body);  
7 }
```

On the right, there is a panel titled 'Campi disponibili' (Available Fields) with the following fields:

Campo
Cognome (control_text_206414)
Nome (control_text_269249)
Codice Fiscale (control_text_197306)
Checkbox (control_checkbox_764320)
Selezione (control_select_80385)

Oltre alle integrazioni già presenti e previste, è possibile creare veri e propri script in linguaggio di programmazione per ciascun servizio.

E' possibile configurare in quale momento si deve eseguire (ricezione, avanzamento etc). Questo consente di personalizzare senza limite alcuno il comportamento dello Sportello del Cittadino creando un vero e proprio unico hub di interoperabilità e di smistamento centralizzato delle funzionalità in rapporto con la Cittadinanza.

Alcuni esempi:

- Calcolo automatico di graduatorie e invio di comunicazioni, esiti.
- Aggiornamenti massivi di istanze
- Controlli e assegnazioni
- Integrazioni con programmi personalizzati presso l'Ente.

## Notifiche al Cittadino

Una buona interazione ed un buon servizio partono sempre da una buona comunicazione.

Di seguito sono elencati i vari canali tramite i quali il Cittadino può ricevere le comunicazioni di notifica:

- Email
- App IO, notifiche strettamente legate al servizio che ha utilizzato.
- Notifica push in App del Comune
- SMS (che devono essere acquistati a parte)

Di seguito sono elencati gli eventi che vengono notificati

- Registrazione utente
- Trasmissione di un'istanza
- Aggiornamento stato di un'istanza
- Comunicazione da parte dell'Ente relativamente ad un'istanza
- Salvataggio della bozza di compilazione
- Nuova fase di un servizio
- Conferma ricezione segnalazione
- Esito di una segnalazione
- Conferma di un appuntamento/prenotazione
- Disdetta di un appuntamento/prenotazione

## Integrazione con i pagamenti

MyCity è integrato con PagoPA. Di seguito vengono illustrate le funzionalità suddivise per Pagamenti spontanei e Pagamenti dovuti

Pagamenti dovuti:

All'interno del flusso secondo il modello Agid, il Cittadino inserisce il numero dell'avviso (o scannerizza il QrCode) ed il sistema mostra a display il riepilogo dei dati dell'Avviso/bollettino e procede con il Pagamento.

MYCITY

Payment info

<b>Creditor entity</b>	Teateservizi srl	Amount	€ 4,00
<b>Notice code</b>	Teateservizi srl	Fees	€ 2,00
<b>Object</b>	Ricarica Demo Mensa Scolastica	Amount	<b>€ 6,00</b>

Add your email to receive the payment receipt

I accept [privacy policy](#) and [terms and conditions](#) for the usage of Pilea Pay

**Pay € 6,00**

MYCITY

Numero carta ⓘ Scadenza ⓘ CV2 ⓘ

Titolare

Email

Pagamenti sicuri. NEXI

**Indietro** **Paga € 55,00**

Fatto con ❤️ in Italia

MyCity comunicherà l'avvenuto pagamento al nodo dei pagamenti e la posizione sarà rendicontata automaticamente all'interno del software gestionale del comune, **indipendentemente da chi ha emesso lo IUV**, come quando il Cittadino paga in posta, tabaccheria, home banking etc.  
E' possibile pagare Rav/Mav

Pagamenti spontanei

Nella sezione di editor dell'istanza, è possibile inserire all'interno di un flusso la sezione di tipo "Pagamento".

La sezione di tipo "Pagamento" consente di impostare importi o formule di calcolo basate sui dati inseriti dal Cittadino per presentarli le schermate di pagamento come precedentemente illustrato.

Al termine del pagamento, MyCity trasmetterà al software di contabilità del Comune l'avvenuto di pagamento indicando il capitolo di incasso di riferimento, così da evitare l'inserimento manuale dei pagamenti avvenuti da parte degli operatori del Comune.

## MyCity – Varie

### Integrazione social network

L'integrazione con i Social Network è parte essenziale della Piattaforma, sia per avvicinare i cittadini alle informazioni Istituzionali, sia per accrescere la percezione dei valori del servizio e promuovere eventi o attività.

L'integrazione con i social network in fase di permette di condividere facilmente le notizie, avvisi, eventi etc su tutti i canali che l'Ente decide di adottare: Sito Istituzionale – App Dedicata - , Canali Social - Facebook, Instagram, Twitter - , Newsletter, SMS, Notifiche Push.  
Caricamento unico dell'informazione e condivisione su tutti i canali dove è possibile raggiungere il Cittadino.

La condivisione automatica che effettua il sistema è ottimizzata per ciascun Social Network, cioè che i contenuti condivisi saranno formattati rispettando tutte le linee guida fornite dai

singoli canali, garantendo un'ottima qualità degli stessi e massimizzando la loro diffusione e le loro visualizzazioni (i social tendono a penalizzare la viralizzazione dei contenuti formattati in maniera non idonea, al contrario favoriscono quelli adeguati alle linee guida). Il crawler di Facebook certifica che il nostro sistema rispetti a pieno tutti i metadati indicati nelle best practices, inoltre i nostri applicativi web sono registrati sui canali social per avere una tracciatura costante di tutte le attività che vengono effettuate, sia su web, sia su mobile. Potremo darvene dimostrazione in opportuna sede.

A partire da questo presupposto il nostro CMS offre, oltre ai già citati link diretti, la possibilità di condividere sui propri Canali Social i contenuti inseriti sul sito, che saranno così raggiungibili in pochi click.

Quando l'utente cliccherà sul post condiviso verrà automaticamente reindirizzato a quel contenuto, non alla home page del sito, garantendogli una navigazione fluida e coerente e una riduzione dei rischi di abbandono della pagina. Grazie ad un componente tecnologico e a un lavoro coordinato con i principali social network, quando l'utente cliccherà sul post da desktop atterrerà sul contenuto presente all'interno del sito. La viralizzazione dei contenuti sui social network diventa così anche un canale di promozione e valorizzazione della vostra piattaforma comunale.

Di seguito potete trovare un esempio di flusso per la condivisione dei contenuti

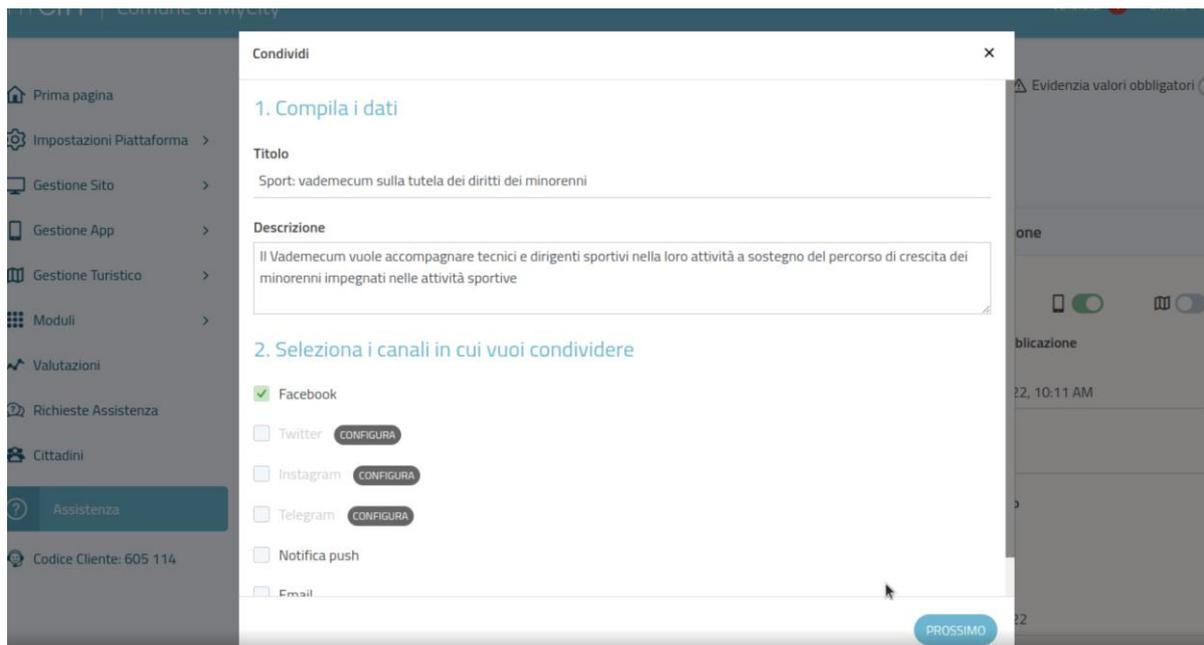


Figura 1: Selezione dei canali

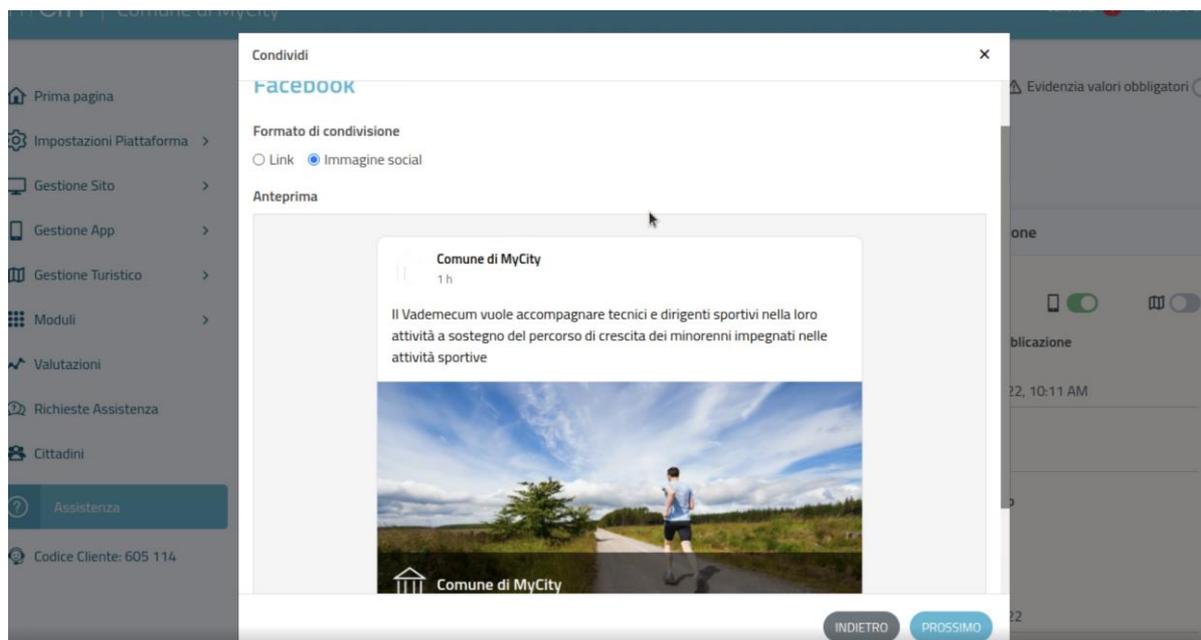


Figura 2: Selezione del tipo di post da condividere: se link o immagine senza call to action

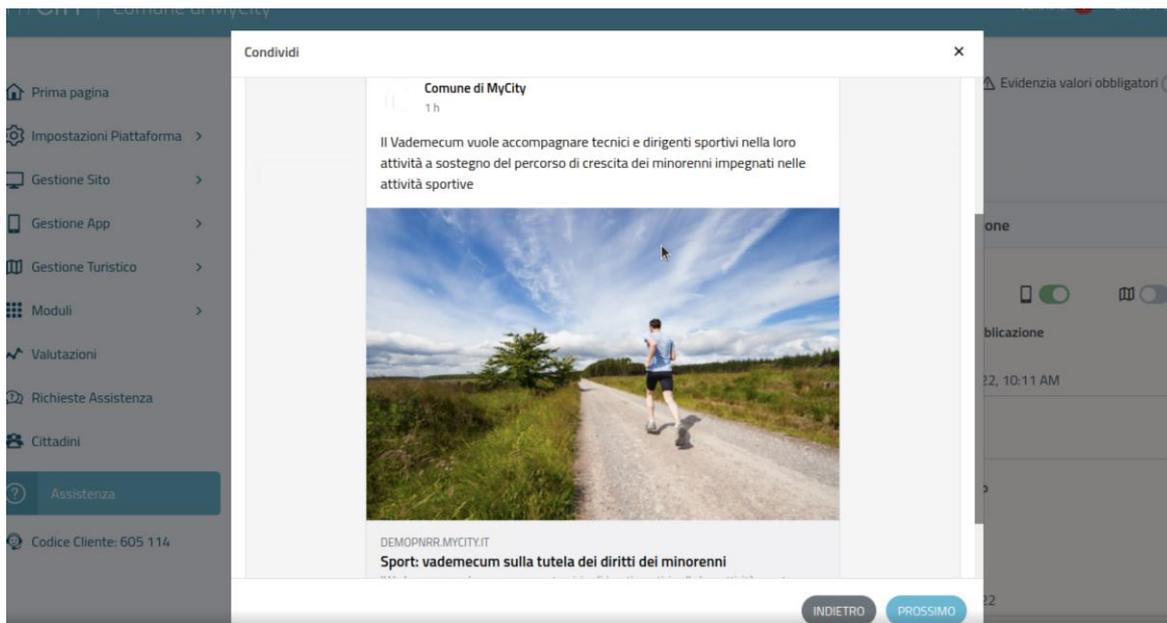


Figura 3: Preview del post che sarà pubblicato sulla pagina

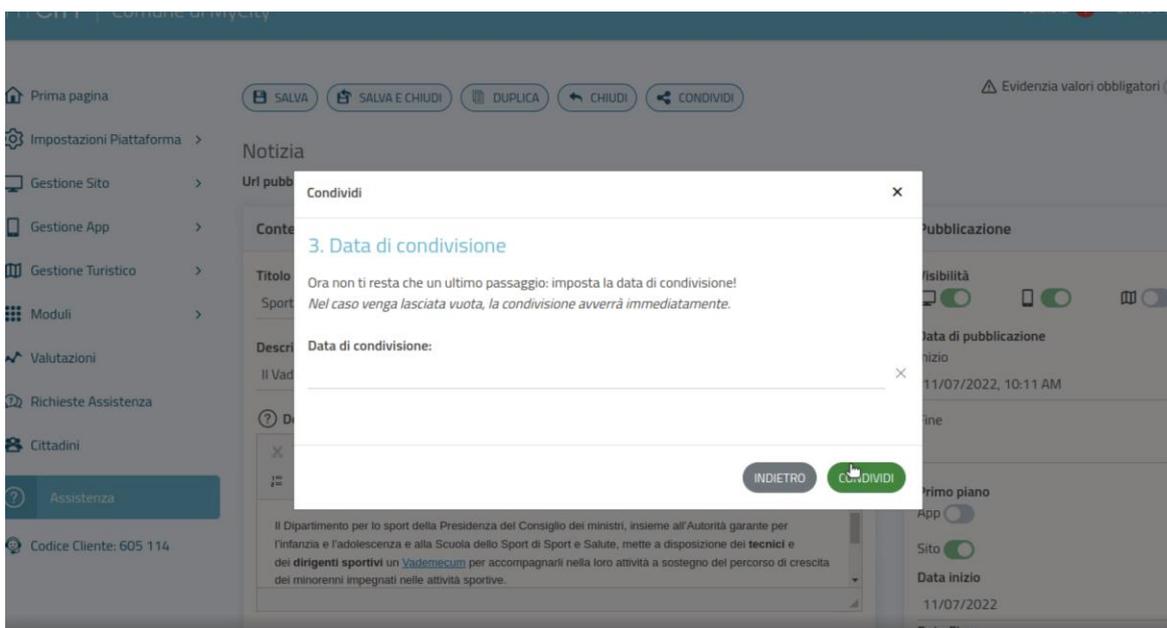


Figura 4: Impostare la data e l'orario in cui il post sarà pubblicato sulla pagina facebook oppure se scegliere "Istantaneo"

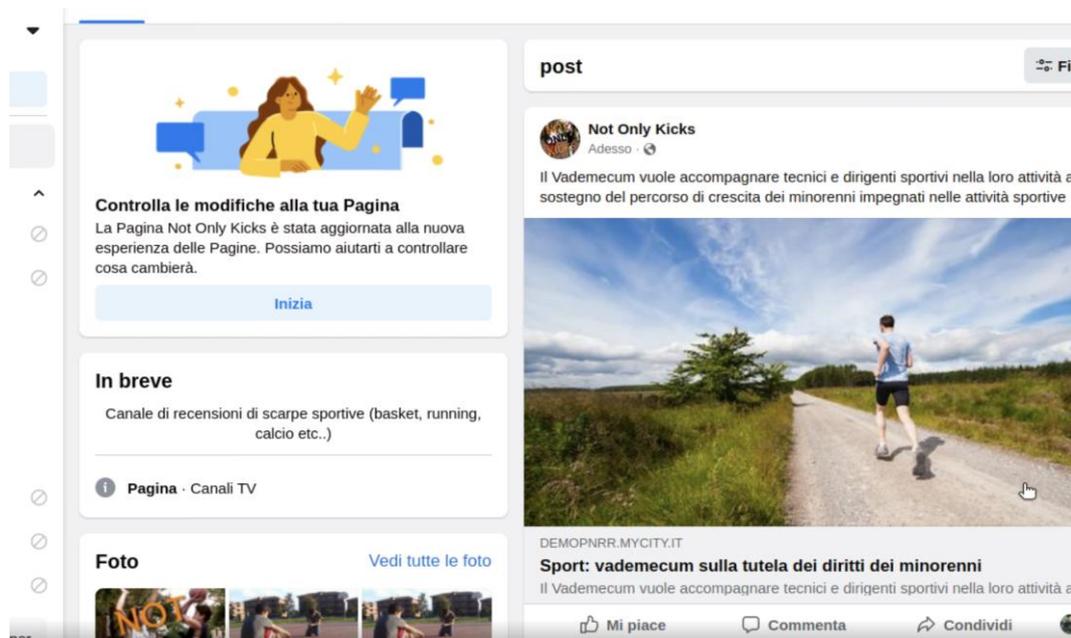


Figura 5: Risultato finale

## Modulo newsletter e SMS

Verrà fornito un software per la gestione delle newsletter, fruibile via web, all'interno del backoffice stesso.

Sarà possibile caricare, secondo un tracciato fornito, indirizzi email da aggiungere alle liste. Il software garantirà la creazione di liste multiple di destinatari, di effettuare un test prima dell'invio della newsletter, di duplicare i messaggi e permetterà l'invio rapido ad un numero elevato di destinatari.

Inoltre sarà possibile creare una blacklist per blocco utenti.

Si potrà tracciare la lettura dei messaggi e analizzare i movimenti e le aperture sulla singola newsletter inviata ai destinatari. Gli utenti avranno la possibilità di inviare messaggi testuali.

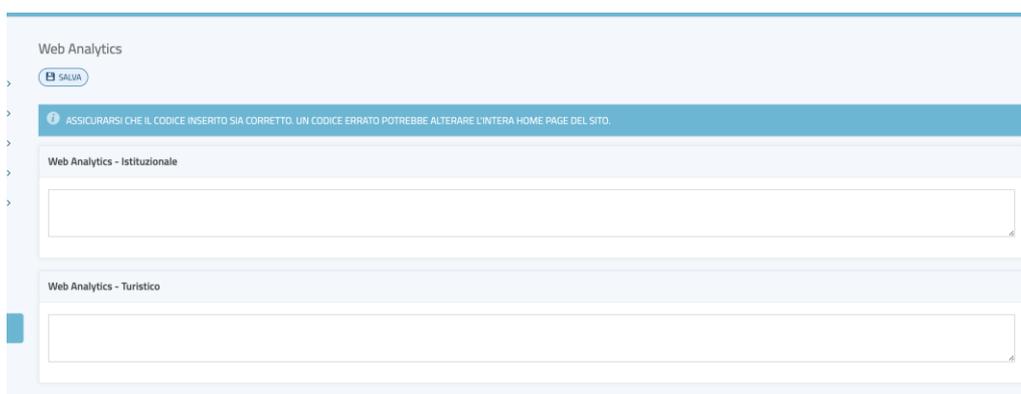
Tutti gli utenti iscritti alla newsletter possono essere profilati e gestiti attraverso la creazione di "gruppi" strategici, che fungeranno da "raccoltori" di utenti. Ogni contatto può essere associato a più gruppi e per ogni utente può essere specificato nome, cognome e tag. Attraverso le tag dedicate verranno associati nel corpo dell'email, personalizzandola automaticamente ad ogni invio. Per campagna email si intende il flusso di lavorazioni atte all'invio di una singola newsletter a determinati utenti o gruppi.

Durante la costruzione del corpo dell'email sarà possibile modificare la testata dell'invio, il

footer, i loghi ed ogni altro componente caratteristico per la vostra brand identity. Come oggetto dell'invio potrete selezionare da 1 ad n. contenuti già inseriti nel sistema, attraverso un componente grafico di selezione dedicato. Il sistema rielaborerà il layout a seconda del numero dei contenuti che avrete scelto di inviare.

Alternativamente è possibile inserire i contenuti, quali immagini, titoli e testi direttamente nel corpo del testo. Sarete in grado di programmare l'invio e modificare il nome e l'email del mittente, sempre da dominio verificato. Per ogni campagna conclusa sarà possibile revisionare il numero di invii, di bounce, il tasso di apertura e il numero di click sulle call to action. Il sistema prevede un "smtp" dedicato, senza limiti giornalieri di invio e senza code per utilizzo multiplo con altri Enti.

## Integrazione Web Analytics Italia



MyCity è nativamente integrato con Web Analytics Italia. Nel pannello di controllo è presente una sezione di configurazione apposita per l'inserimento del codice di tracciamento.

E' possibile inserire due codici di tracciamento diverso per:

- Sito Istituzionale
- Portale Turistico

## Integrazione con App IO

Figura 1

App IO

**SALVA**

**Servizi App IO**

<p><b>Notizie e comunicati</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>	<p><b>Eventi e manifestazioni</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>
<p><b>Istanze Online</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>	<p><b>Segnalazioni</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>
<p><b>Sondaggi</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>	<p><b>Raccolta Differenziata</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>
<p><b>Agenda Smart</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>	<p><b>Protezione Civile</b></p> <p>Identificativo servizio</p> <p>Chiave segreta primaria</p> <p>Chiave segreta secondaria</p>

Figura 2

Icona

Visualizzazione contenuti

Elenca i contenuti nel menu

App IO

Identificativo servizio

Chiave segreta primaria

Chiave segreta secondaria

Condivisione

Non ci sono condivisioni.

MyCity prevede un'integrazione nativa con App IO. Gli elementi presente in Piattaforma che si possono integrare come servizi su App IO sono:

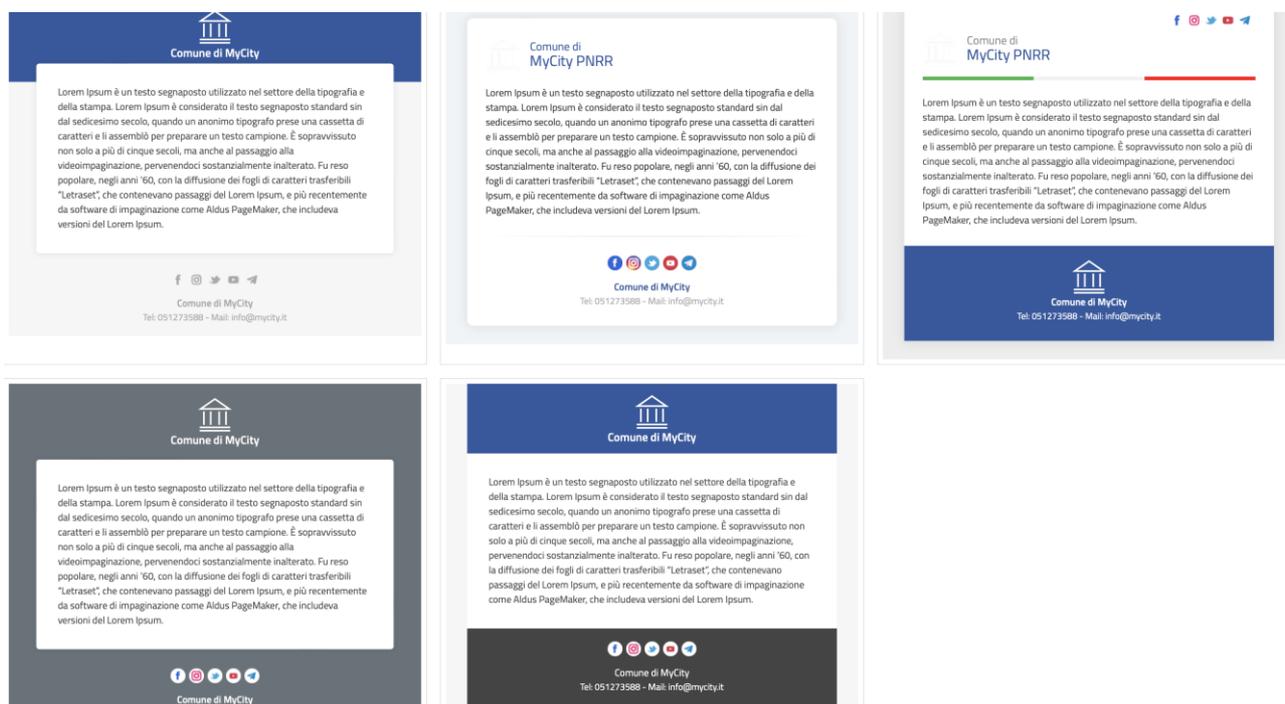
- Ciascun modulo come da Figura 1
- Ciascun' area e ciascun servizio presenti nei Servizi al Cittadino come da Figura 2

## Mail di servizio e Template

Ogni funzionalità di interazione con il Cittadino prevede l'invio di email di sistema per un sistema comunicativo coerente e preciso.

MyCity prevede un suo layout grafico gradevole e moderno, ma è possibile per il Comune personalizzare lo stile grafico aderendo perfettamente alla propria brand identity.

MyCity inoltre mette a disposizione 5 template personalizzabili nel colore e intestazione.



## Personalizzazione colore

Colore

Viola	Porpora	Rosa	Amaranto	Rosso	Rosso scuro
Arancio	Terra di Siena	Ocra	Verde lime	Verde pastello	Verde
Verde scuro	Verde smeraldo	Foglia di tè	Acquamarina	Azzurro	Turchese
Blu	Blu scuro	Blu di Prussia	Blu ceruleo	Ardesia	Ardesia chiaro

MyCity mette a disposizione una palette di 24 colori per poter personalizzare il colore del Sito e della App in tempo reale nel pieno rispetto dei criteri dell'Accessibilità.

## **Moduli aggiuntivi inclusi**

I moduli di seguito descritti sono da intendersi inclusi senza costo aggiuntivo per l'Ente. Sono opzionabili e attivabili nel tempo in caso di esigenze specifiche senza obbligo né vincolo alcuno.

**Sono tutti integrati e fruibili al 100% sia da Sito e sia da App.**

### **Bacheca Lavoro**

Mostra al Cittadino tutti gli annunci di lavoro presenti sul web nel raggio di 25km dal Comune, senza intervento alcuno da parte del Comune.

MyCity ha realizzato uno crawler che raccoglie gli annunci di lavoro presenti su tutti i portali web di offro/ricerca lavoro, il cittadino potrà visualizzare e rispondere (con caricamento del proprio CV) a tutti gli annunci presenti in rete, di tutte le aziende nel territorio.

L'impostazione "raggio km" consentirà al cittadino di ampliare gli annunci di lavoro presenti aumentando il raggio di ricerca fino ad un massimo di 100km.

### **Protezione Civile**

La piattaforma "Protezione Civile" consente, in caso di pericolo o calamità, di avvisare i cittadini in tempo reale tramite SMS o notifica Push su App, con un collegamento diretto al Sito. Sarete in grado di agire rapidamente in scenari di emergenza e di fornire un servizio di allerta attivo 24h su 24h. Fruibile anche in modalità offline, permetterà agli utenti di consultare il piano di emergenza, i punti di rifugio e soccorso più vicini, così come le indicazioni per raggiungerli rapidamente. Il nostro modulo "Protezione Civile" assolve l'obbligo normativo della legge n.135 del 7 agosto 2012: obbligo per ogni amministrazione comunale, in particolare il Sindaco indicato nella legge come massima autorità comunale di protezione civile, a dotarsi di strumenti idonei.

### **Raccolta Differenziata**

Potrete caricare le informazioni relative alla gestione dei rifiuti: il glossario, le giornate di raccolta, gli atti normativi, punti di raccolta geolocalizzati, etc.

L'utente potrà iscriversi alla ricezione di Notifiche Push e avvisi per mezzo email, così da ricevere informazioni relative al giorno di raccolta e alla zona di interesse. Sarà in grado di consultare i contenuti, verrà facilitato nel raggiungere i luoghi di raccolta grazie alla

geolocalizzazione degli stessi e potrà impostare un alert sul proprio calendario, per un'esperienza sempre più interattiva

## **Sondaggi**

Il modulo "Sondaggi" vi permetterà di interagire con i cittadini mediante la configurazione dei quesiti e la ricezione delle risposte correlate.

Creazione di sondaggi, che possono includere diverse domande e risposte multiple. Sarà possibile consultare gli andamenti in tempo reale e impostare date di apertura e chiusura dalle preferenze, con visualizzazione dell'anteprima. Il sistema garantisce l'autenticità e l'univocità della preferenza.

Per il Cittadino: Visualizzazione dei sondaggi nelle sezioni "aperti" "chiusi" e "anteprima", poter partecipare solo se autenticato e visualizzare gli andamenti solamente una volta espressa la preferenza.

## **Album**

Si tratta di un archivio che consente di gestire tutti i contenuti multimediali presenti sia sul Sito, sia sull'App. Si compone di album, ciascuno dei quali potrà contenere indistintamente video, foto e immagini a 360° stereoscopiche (realtà virtuale) in formato 2:1 Avrete la possibilità di ritagliare e ridimensionare le foto con lo strumento descritto al punto 6.6. Per quanto riguarda i "video" potranno essere link di piattaforme esterne, come Vimeo e Youtube, oppure potranno essere caricati direttamente sulla piattaforma.

## **Associazioni**

Il modulo "Associazioni" vi consentirà di fornire alle Associazioni locali uno spazio dedicato per gestire contenuti, eventi e annunci di rilievo. Le Associazioni che desiderano promuovere le proprie iniziative potranno, infatti, pubblicare autonomamente i contenuti ed essere raggiunte dagli utenti con un semplice click. Informazioni e promozioni, anche in formato multimediale saranno così inseriti in una sorta di "vetrina digitale" alla portata di tutti. Le associazioni avranno la possibilità di pubblicare, inoltre, annunci di volontariato, accessibili dai cittadini che si sono autenticati.

## **Attività Commerciali**

Potrete abilitare le Attività Commerciali, già presenti nel Sito Istituzionale, al caricamento delle informazioni sul portale. Ognuna di queste Attività, tramite un back-office dedicato, potrà

autonomamente e facilmente gestire le informazioni di carattere generale, localizzare i punti vendita, le news, gli eventi e le promozioni che sono state attivate sul Sito. Il vostro rapporto con le Attività commerciali verrà definito attraverso le forme ritenute più idonee e con la fornitura di tutta la documentazione richiesta

## Personalizzazione dei Servizi Digitali

**MyCity ha a disposizione tutti e 26 i servizi previsti dall'Avviso 1.4.1**

**La nostra proposta comprende l'attivazione e il rispetto della conformità dei servizi richiesti dall'Ente in fase di invio della candidatura, inoltre forniremo anche tutti i servizi restanti senza costi ulteriori.**

Oltre i 26 servizi previsti dall'avviso 1.4.1, MyCity mette a disposizione del Comune, suddivisi per Aree e Uffici, i seguenti servizi già pronti e personalizzabili

Anagrafe	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dichiarazione di residenza</li><li>• Richiesta d'emissione di una nuova Carta di identità</li><li>• Richiesta di riemissione dei codici PIN/PUK relativi ad una Carta di Identità Elettronica a seguito di smarrimento degli stessi.</li><li>• Cancellazione dall'anagrafe della popolazione residente per irreperibilità</li><li>• Istanza di rilascio certificati anagrafici</li><li>• Istanza per l'acquisizione di elenco desunto dall'anagrafe</li><li>• Istanza per l'acquisizione di certificati o estratti di atti di stato civile</li><li>• Istanza per l'acquisizione di dati personali</li><li>• Convivenze di fatto e contratti di convivenza</li><li>• Comunicazione di ospitalità in favore di cittadino extracomunitario</li><li>• Dichiarazione di trasferimento di residenza all'estero</li></ul>
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta attestazione d'iscrizione anagrafica - Brexit e Regno Unito</li> </ul>
Elettorale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cancellazione dall'albo degli scrutatori</li> <li>• Cancellazione dall'albo dei presidenti di seggio</li> <li>• Domanda di inserimento nell' albo degli scrutatori</li> <li>• Domanda di inserimento nell' albo dei presidenti di seggio</li> <li>• Domanda di voto domiciliare per elettori affetti da infermità</li> <li>• Richiesta di duplicato o rinnovo della tessera elettorale</li> <li>• Richiesta copia liste elettorali</li> </ul>
Polizia Locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta di autorizzazione di competizione podistica/ciclistica su strada</li> <li>• Richiesta chiusura strade</li> <li>• Richiesta di passo carrabile</li> <li>• Richiesta e rinnovo contrassegni invalidi</li> <li>• Richiesta copia o visione verbale</li> <li>• Ricorso</li> </ul>
Servizi Sociali	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Richiesta bonus gas - idrico - elettrico</li> <li>• Richiesta assegno nucleo familiare</li> <li>• Richiesta dell'assegno di maternità</li> </ul>
Servizi Scolastici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istanza di partecipazione alla selezione per le borse di studio</li> <li>• Domanda di iscrizione ai servizi educativi</li> <li>• Richiesta contributo libri di testo</li> </ul>
Stato Civile	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istanza per la registrazione di una Disposizione Anticipata di Trattamento (DAT) e relativi consensi al trattamento dei dati personali.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istanza per l'acquisizione di dati contenuti nel registro comunale delle dichiarazioni anticipate di trattamento sanitario (DAT)</li> <li>• Richiesta per la costituzione di una Unione Civile</li> <li>• Dichiarazione di morte</li> <li>• Dichiarazione di nascita</li> </ul>
Accesso agli atti	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istanza di riesame</li> <li>• Richiesta di accesso agli atti</li> </ul>
Tributi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicazione versamento allo Stato o al Comune di una somma spettante al Comune o allo Stato che non dà luogo a rimborsi</li> </ul>

## Aggiornamenti dei modelli dei servizi

Al variare della normativa nazionale e regionale, MyCity provvede ad aggiornare i modelli dei servizi presenti in Piattaforma, notificando l'Ente della messa a disposizione di nuovi modelli e servizi.

MyCity non aggiorna d'imperio i servizi pubblicati ma propone un anteprima della variazione e l'Ente avrà la facoltà di decidere se volere accettare gli aggiornamenti o meno.

Inoltre, in caso di utilizzo di modelli e servizi personalizzati, l'Ente avrà a sua disposizione i suggerimenti degli aggiornamenti in materia e provvedere all'integrazione all'interno dei propri.

Istanze Online			
<a href="#">Istanze Online</a> <a href="#">Aggiornamenti</a> <a href="#">Esportazione Dati</a> <a href="#">Template Istanze</a> <a href="#">Gestione Pratiche Ricevute</a> <a href="#">Impostazioni</a> <a href="#">Integrazioni Esterne</a>		Cerca...	
TITOLO	DATA		
<input type="checkbox"/> Domanda di inserimento nell' albo degli scrutatori	20/09/2022	<input type="button" value="VISUALIZZA"/>	<input type="button" value="AGGIORNA"/>
<input type="checkbox"/> Richiesta assegno nucleo familiare	20/09/2022	<input type="button" value="VISUALIZZA"/>	<input type="button" value="AGGIORNA"/>
<input type="checkbox"/> Istanza di partecipazione alla selezione per le borse di studio	20/09/2022	<input type="button" value="VISUALIZZA"/>	<input type="button" value="AGGIORNA"/>

## App dedicata

E' possibile utilizzare la App MyCity integrata al progetto di realizzazione delle funzionalità previste dal Pacchetto Cittadino Attivo e dal Pacchetto Cittadino Informato.

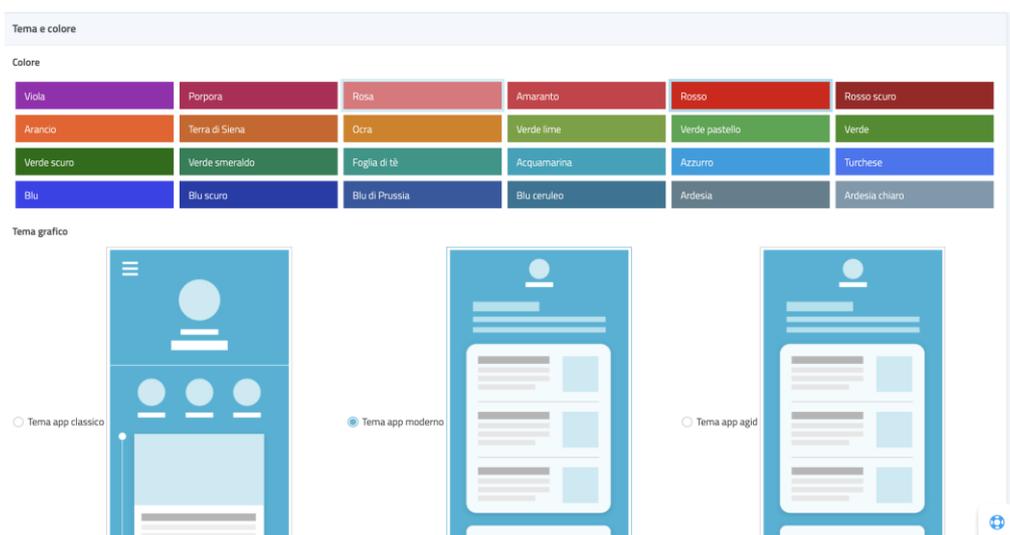
La disponibilità all'utilizzo è subordinata all'attivazione di tale modulo da parte dell'Ente.

La App è integrata al 100% con il Sito Istituzionale e lo Sportello del Cittadino.

L'integrazione prevede che la gestione dei contenuti, notizie, informazioni etc presenti sul Sito siano di riflessi pubblicati sulla App.

 Voucher servizi alla prima infanzia	Argomenti: Assistenza sociale	 <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	 
 Sport: vademecum sulla tutela dei diritti dei minorenni	Argomenti: Pista ciclabile + 3	 <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	 
 Aiuti di Stato alle imprese durante l'emergenza Covid-19: arriva il modello di dichiarazione semplificata	Argomenti: Covid-19 + 1	 <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	 
 Crisi energetica e riscaldamento invernale: nuovo vademecum ENEA per i cittadini	Argomenti: Energie rinnovabili ...	 <input checked="" type="checkbox"/>  <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	 
 test notizia 	Argomenti: Associazioni	 <input checked="" type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>  <input type="checkbox"/>	 

Come da figura di sopra riportata, per rendere visibile un contenuto su Sito, su App Istituzionale ed eventualmente sul Portale Turistico, è sufficiente abilitare rispettivamente l'interruttore di riferimento.



La nostra App prevede 3 template grafici innovativi e diversi da loro. Al cambio del tema grafico, il sistema adatterà i contenuti evitando così configurazioni aggiuntive. Di seguito l'illustrazione dei 3 temi.

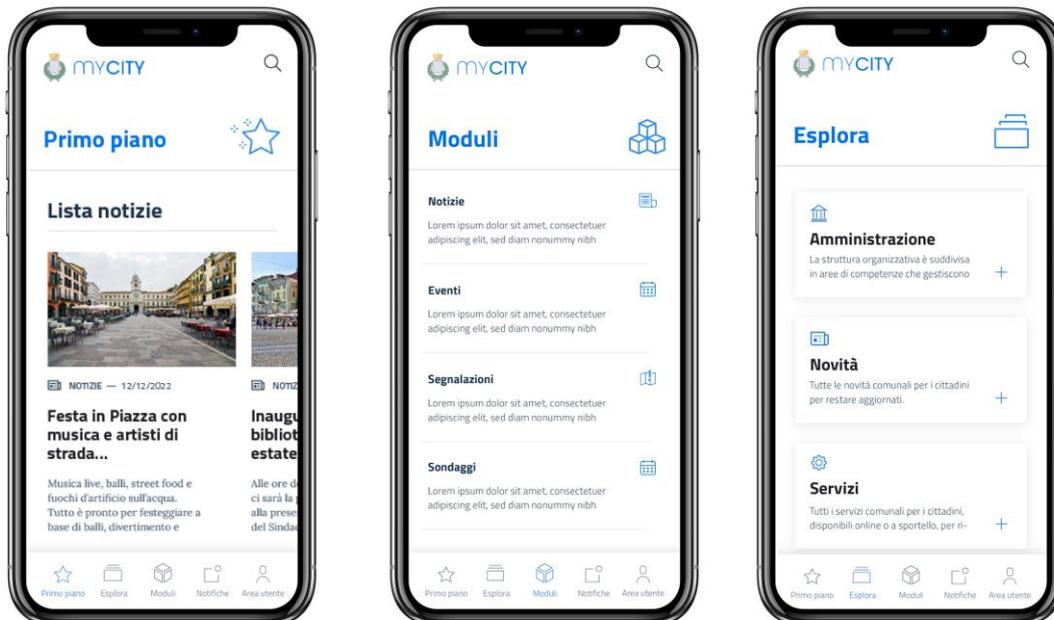
## Template grafico n.1



## Template grafico n.2



## Template grafico n.3



## Modulistica per il Cittadino

Il modulo documentale permette al Cittadino di scaricare direttamente online la modulistica, guidando il cittadino nell'avvio e nella chiusura dell'adempimento. Solleva l'Ente dalla responsabilità di un continuo adeguamento della documentazione.

SPECIFICHE:

- Fornitura di tutti i modelli per tutte le Aree del Comune: *Anagrafe – Elettorale – Polizia Locale – Servizi Socio-Scolastici – Tributi – Commercio – Edilizia – Stato Civile – Accesso agli atti*
- Servizio di aggiornamento tempestivo in variazione delle normative Nazionali e Regionali
- Schede informative complete delle guide operative "Come fare" per guidare il Cittadino al completamento della "Buona pratica amministrativa"
- Reperibilità della modulistica sul sito e sulla App del Comune

- Divulgazione delle informazioni di primo livello sulla compilazione della documentazione
- Possibilità di personalizzazione, correzione e creazione di documenti ad hoc, fruibili in modo immediato
- Riduzione delle tempistiche, a sostegno del lavoro degli uffici di riferimento
- Aggiornamento costante della documentazione, al variare delle normative nazionali ed europee di riferimento
- Servizio di consulenza telefonica per l'intera durata del contratto

**Il Modulo Modulistica è integrato al Sito e alla App Istituzionale.**

## Portale Turistico

MyCity integra la possibilità di gestire integrato in Piattaforma il portale turistico del Comune.

La disponibilità all'utilizzo è subordinata all'attivazione di tale modulo da parte dell'Ente.

Il portale di destinazione turistica è lo strumento preposto a fare questo, una porta d'ingresso attraverso cui il visitatore può andare alla scoperta dell'offerta turistica del territorio e delle sue attrattive, guidato da contenuti interessanti e ben costruiti.

Nel 2022, oltre l'86% delle persone cerca le informazioni sul web e la mancanza di presenza o di contenuti chiari, esaustivi e stimolanti può rilevarsi fatale nel processo decisionale del turista. Anche la più piccola delle destinazioni necessita di una presenza online ben costruita, senza la quale, si potrebbe affermare che essa non esiste sul mercato turistico.

L'intervento consiste nella realizzazione di un Portale turistico che ha l'obiettivo di valorizzare gli aspetti culturali, storici e naturalistici del territorio attraverso una proposta complessiva e basandosi sulla multimedialità dell'informazione per garantire così "l'effetto wow" sul visitatore. La progettazione del Portale Turistico si baserà sull'attrazione visiva, sui criteri di accessibilità e uso e sulla comunicazione emozionale.

Fasi di lavoro:

- Studio, declinazione e realizzazione di una visual identity e declinazione su layout grafico

- Rivisitazione, catalogazione e censimento del patrimonio immateriale/materiale del territorio
- Studio e analisi del posizionamento SEO.

## MyCard

Sistema di gestione di erogazione di bonus sociali, mense scolastiche, cedole librarie, con accredito degli importi direttamente sul Codice Fiscale del Cittadino.

La disponibilità all'utilizzo è subordinata all'attivazione di tale modulo da parte dell'Ente.

Sintesi delle funzionalità previste:

- Accredito diretto al Cittadino tramite Codice Fiscale / CIE. Le tessere possono essere ricaricate dal Cittadino tramite PagoPA o ricaricate dall'Ente.
- I Cittadini usufruiscono dei servizi esibendo il Codice Fiscale, senza necessità ulteriori.
- L'operatore tramite App scannerizza il codice a barre della tessera, inserisce l'importo ed effettua il pagamento. E' possibile associare le foto delle ricevute.
- Ogni operazione viene svolta in digitale. I Cittadini, gli Operatori e l'Ente possono in tempo reale visualizzare saldi e transazioni.

Grazie al pannello di controllo della Piattaforma, utilizzabile sia da PC e sia da smartphone, l'Ente ha la possibilità di:

- Visualizzare i saldi, totali e parziali, da erogare agli operatori
- Rendicontare automaticamente tutte le operazioni
- Creare/aggiungere/modificare/bloccare le tessere a sistema
- Gestire la ricezione delle domande di contributo e la gestione degli effettivi beneficiari
- Visualizzare le transazioni delle tessere e seguirne l'andamento grazie ai dati statistici aggiornati in tempo reale.

### **Esempio: Bonus Sociali**

Il bonus sociale prevede l'erogazione di importi da parte del Comune ai Cittadini per l'acquisto di beni di prima necessità.

Il Comune, tramite pannello di controllo, ricarica i Codici Fiscali dei Cittadini dell'importo stabilito da graduatoria senza materiale né attività aggiuntiva.

Il Cittadino fa gli acquisti dei beni presso gli esercenti convenzionati esibendo solamente il tesserino sanitario.

L'esercente, tramite App, inquadra il codice a barre del Codice Fiscale, inserisce l'importo, la foto allo scontrino e effettua la transazione.

Il Cittadino tramite App monitora in tempo reale il saldo.

L'Ente tramite pannello di controllo ha, per ogni esercente, la rendicontazione automatica, verifica gli importi inseriti rispetto agli scontrini emessi e che i beni acquistati siano conformi. Inoltre, può vedere le transazioni di ogni tessera e ricaricarla di ulteriori fondi residui se necessario.

## **Esempio: Gestione mensa scolastica**

Il genitore, tramite PagoPA, ricarica la tessera del proprio figlio. I pagamenti possono essere sia in gestione "pagato a consumo" e sia con scadenze periodiche (mensili, trimestrali etc.).

I pagamenti possono essere effettuati da App MyCity e da App IO.

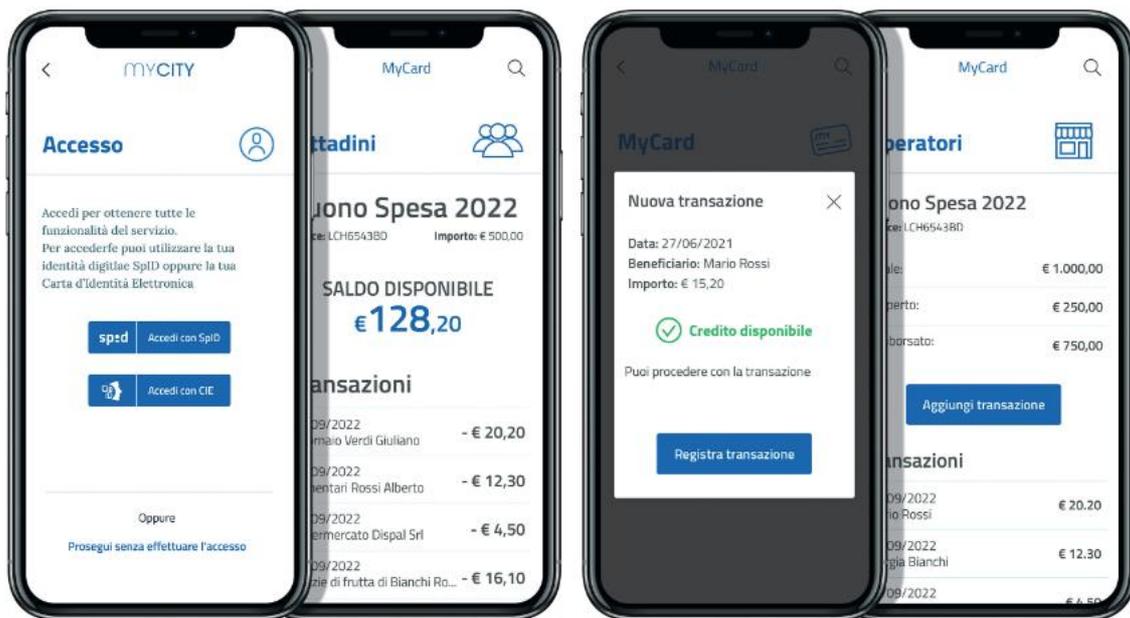
Ogni genitore può gestire le tessere di più figli dallo stesso dispositivo.

Lo studente presenta la tessera all'operatore della mensa e l'importo del pasto viene scalato dal saldo rimanente. In caso di gestione a scadenza periodica, verificherà il corretto pagamento.

Il genitore può inserire eventuali note per allergie e intolleranze che saranno mostrate all'operatore della mensa.

Il sistema di notifiche avvisa di scadenze, di importi residui bassi e promemoria di pagamenti.

## **Funzionalità da App**



## Per il Cittadino:

- Accesso tramite SPID o lettura del proprio Codice Fiscale
- Compilare e trasmettere domande di adesione al servizio
- Visualizzare in tempo reale il saldo della tessera
- Visualizzare lo storico delle operazioni
- Effettuare pagamenti di ricarica.
- Ricevere avvisi e comunicazioni

## Per l'operatore

- L'operatore effettua l'accesso tramite un PIN consegnato dall'Ente.
- Compilare e trasmettere domande di adesione al servizio
- Lettura della tessera, del Codice Fiscale o CIE per registrare la transazione
- Allegare scontrini e/o ricevute
- Visualizzare note specifiche
- Visualizzare lo storico delle transazioni ed eventuali rimborsi

## Servizio di adeguamento del Sito Istituzionale

### Interventi legati all'esperienza utente: Adattamento del design

Criteri per l'adattamento del design:

**C.SI.1.1 – Coerenza dell'utilizzo delle font:** il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale

**C.SI.1.2 – Libreria di elementi di interfaccia:** il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia

**C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS:** nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori

I criteri 1.1 e 1.2 vengono ottemperati dall'adozione del tema Bootstrap Italia sul nostro CMS con utilizzo dei tag html ed elementi di navigazione forniti da AgiD. Il Sito risponde con esito positivo al controllo del validatore predisposto per la verifica di conformità.

I template .html forniti da AgiD presentano errori per la validazione di accessibilità; i nostri tecnici hanno corretto gli elementi di errore per cui tutto il Sito è al 100% conforme ai validatori WCAG 2.2

Il criterio 1.4 disciplina l'eventuale utilizzo di CMS quali Wordpress e Drupal, quindi chi adotta MyCity è escluso.

### Interventi legati all'esperienza utente: Architettura dei contenuti

Criteri per l'adattamento dei contenuti

**C.SI.1.3 – Schede informative di servizio per il Cittadino:** nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

**C.SI.1.5 – Vocabolari controllati:** il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc:

**C.SI.1.6 - Voci di menu di primo livello:** il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale

**C.SI.1.7 - Voci di menu di secondo livello:** nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale.

Per superare la verifica di conformità, è necessario che il Sito Comunale utilizzi esattamente la struttura del Sito definita al seguente link:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915)

Questo è l'intervento più consistente visto e considerato che si tratta di rifare completamente tutti i contenuti pubblicati sul Sito Istituzionale.

Come definito dal cronoprogramma di seguito descritto, il nostro servizio è da considerarsi chiavi in mano per le realizzazioni, ad esclusione delle informazioni che il Comune deve necessariamente fornirci.

## Interventi legati alle funzionalità

Criteri

**C.SI.2.1 – Prenotazione appuntamenti:** il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza

**Attività:** Il nostro modulo Agenda Smart è in linea con le specifiche di funzionalità dello sportello di prenotazione degli appuntamenti come descritto al capitolo di riferimento.

Tuttavia, come da specifiche, sarà necessario configurare il sistema di prenotazione per tutti i servizi che prevedono l'erogazione a sportello.

Configureremo quindi il sistema di prenotazione per suddetti servizi seguendo le specifiche fornite da ciascun operatore. La configurazione prevede:

- Creazione del calendario e degli slot di prenotazione
- Configurazione di eventuali automatismi di conferme e messaggi di sistema.
- Configurazione delle email di notifica

Successivamente integreremo i contenuti delle schede dei servizi con il sistema di prenotazione precedentemente configurato.

**C.SI.2.2 – Richiesta di assistenza / contatti:** all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.

**Attività:** Per ciascun servizio, configureremo il sistema automatico di avviso/notifica/protocollazione con ciascun operatore del Comune preposto all'erogazione del servizio.

**C.SI.2.3 – Richiesta di assistenza / domande frequenti:** il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)

**Attività:** Forniremo un nostro modello di domande frequenti da pubblicare. Integreremo eventuali FAQ personalizzate del Comune.

**C.SI.2.4 – Segnalazione disservizio:** il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.

**Attività:** Configureremo il modulo Segnalazioni da poter consentire il Cittadino a segnalare il disservizio. Salvo specifiche da parte del Comune, la ricezione sarà trasmessa al protocollo del Comune.

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

**C.SI.2.6 – Valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale:** il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di

servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"

**Attività:** Le pagine del Sito Istituzionale presentano la funzione di valutazione.

## Interventi legati al rispetto della normativa

Criteri

**C.SI.3.1 – Cookie:** il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente

**Attività:** Nessuna attività prevista. MyCity implementa già un sistema corretto di gestione dei cookie. Tuttavia viene effettuato un controllo ed un eventuale aggiornamento delle informative per verifica della conformità.

**C.SI.3.2 – Dichiarazione di accessibilità:** il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

**Attività:** Nessuna attività prevista. Qualora l'Ente non abbia ancora provveduto alla dichiarazione di accessibilità, supporteremo l'Ente alla compilazione e contestuale pubblicazione.

**C.SI.3.3 – Informativa Privacy:** il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

**Attività:** Nessuna attività prevista. MyCity implementa già un'aggiornata informativa privacy. Tuttavia viene effettuato un controllo per la verifica della conformità.

**C.SI.2.4 – Licenza e Attribuzione:** il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0).

**Attività:** Nessuna attività prevista.

## Interventi legati alla performance e alla sicurezza

Criteri

**C.SI.4.1 – Velocità e tempi di risposta:** nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondi quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche

**Attività:** Creeremo degli script per il monitoraggio del rispetto della performance su tutte le pagine del sito. Nel caso di anomalie di lentezza, individueremo la causa legata ai contenuti ed andremo a risolverla.

**C.SI.5.1 – Certificato https:** il sito comunale ha un certificato https valido e attivo

**Attività:** Nessuna attività prevista. Tutti i siti MyCity prevedono di default un certificato https valido e attivo.

**C.SI.5.2 – Dominio Istituzionale:** il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia

**Attività:** Da eseguire solo qualora l'Ente non sia in possesso del dominio territoriale.

Il dominio deve essere così composto: comune.{nomedelcomune}.{siglaprovincia}.it.

Eseguiamo le pratiche amministrative per la registrazione e presa in carico del dominio e pubblicazione del sito sul nuovo dominio. Gestiremo correttamente i redirect dal precedentemente dominio per evitare interruzione di servizio con i Cittadini.

Inoltre, valuteremo con l'Ente il passaggio delle email con la nuova estensione, eventuali redirect e messaggi di avviso alla Cittadinanza

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, rilasceremo la conformità ai 20 criteri che rappresentano ai fini di questo avviso la conformità del sito comunale realizzato rispetto al modello fornito.

Riferimenti: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/index.html>

## Specifiche del servizio di adeguamento – Sportello e Servizi al Cittadino

Test online: <https://demopnrr.mycity.it/servizi/servizio-dettaglio/1458056>

### Interventi legati all'esperienza utente: Adattamento del design

**C.SE.1.1 – Accedere al servizio/identità digitale:** immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale

**Attività:** Come illustrato nelle schermate all'interno del capitolo dei servizi al Cittadino, MyCity implementa il corretto flusso previsto dal modello AgiD.

**C.SI.1.2 – Conferma di presa in carico dell'istanza:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza

Attività: Criterio ottemperato con le funzionalità di notifica precedente descritto.

**C.SI.1.3 - Consistenza dell'utilizzo delle font:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale

**Attività:** Il criterio viene ottemperato dall'adozione del tema Bootstrap Italia sul nostro CMS con utilizzo dei tag html ed elementi di navigazione forniti da AgiD. I servizi rispondono con esito positivo al controllo del validatore predisposto per la verifica di conformità.

**C.SI.1.4 – Inserimento e riepilogo dei dati inseriti:** ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura

**Attività,** E' prevista la schermata di riepilogo dei dati ed eventuali modifiche prima di trasmettere l'Istanza

**C.SI.1.5 – Once only, fruizione di dati precedenti:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune

**Attività,** MyCity salva sempre i dati inseriti dal Cittadino per riproporli durante la successiva richieste che prevede i medesimi dati così da velocizzare le operazioni di trasmissione.

**C.SI.1.6 – Salvataggio della bozza di istanza:** L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno.

**Attività,** E' prevista la funzionalità di salvataggi della bozza della richiesta e riprendere la compilazione dalla propria Area Riservata

**C.SI.1.7 – Suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio

**Attività**, La pagina di conferma della trasmissione dell'Istanza presenta al Cittadino la rating bar per trasmettere una valutazione.

**C.SI.1.8 – Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili)

**C.SI.1.9 – Verifica stato istanza, progresso:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali

**C.SI.1.10 – Verifica stato istanza, tempo massimo:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio

**Attività**, I Criteri 1.8 - 1.9 - 1.10 - 1.11 vengono rispettati dalle funzionalità presenti nell'Area Riservata del Cittadino come evidenziato dalle figure dimostrative nel capitolo di riferimento.

## Interventi legati alle funzionalità

**C.SE.2.1 – Effettuare il pagamento:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali

**Attività**: Il criterio viene rispettato grazie all'integrazione con il sistema di pagamento come descritto al capitolo di riferimento. Andremo quindi a configurare i vari servizi digitali che prevedono. Seguiremo l'Ente anche per il censimento del partner tecnologico sul portale delle adesioni di PagoPA.

Cureremo l'integrazione con i software di contabilità per la registrazione automatica del pagamento.

**C.SE.2.2 – Prenotazioni appuntamenti:** l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.

**Attività:** Il nostro modulo Agenda Smart è in linea con le specifiche di funzionalità dello sportello di prenotazione degli appuntamenti come descritto al capitolo di riferimento.

Sarà necessario configurare il sistema di prenotazione per tutti i servizi che prevedono l'erogazione a sportello.

Configureremo quindi il sistema di prenotazione per suddetti servizi seguendo le specifiche fornite da ciascun operatore. La configurazione prevede:

- Creazione del calendario e degli slot di prenotazione
- Configurazione di eventuali automatismi di conferme e messaggi di sistema.
- Configurazione delle email di notifica

## Interventi legati al rispetto della normativa

**C.SI.3.1 –Cookie** L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente

**Attività:** Nessuna attività prevista. MyCity implementa già un sistema corretto di gestione dei cookie. Tuttavia viene effettuato un controllo ed un eventuale aggiornamento delle informative per verifica della conformità.

**C.SI.3.2 – Dichiarazione di accessibilità:** L'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da

AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1

**Attività:** Nessuna attività prevista. Qualora l'Ente non abbia ancora provveduto alla dichiarazione di accessibilità, supporteremo l'Ente alla compilazione e contestuale pubblicazione.

**C.SI.3.3 – Informativa Privacy:** L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente..

**Attività:** Nessuna attività prevista. MyCity implementa già un'aggiornata informativa privacy. Tuttavia viene effettuato un controllo per la verifica della conformità.

## Interventi legati alla performance e alla sicurezza

**C.SI.4.1 – Velocità e tempi di risposta:** Nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.

**Attività:** Creeremo degli script di test per il monitoraggio del rispetto della performance su tutte le pagine del sito. Nel caso di anomalie di lentezza, individueremo la causa legata ai contenuti ed andremo a risolverla.

**C.SI.5.1 – Certificato https:** L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo

**Attività:** Nessuna attività prevista. Tutti i siti MyCity prevedono di default un certificato https valido e attivo.

**C.SI.5.2 – Sottodominio servizi:** L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia

**Attività:** Individueremo con l'Ente il sottodominio a cui dovrà rispondere lo sportello del Cittadino. MyCity supporta la gestione multi dominio (sito e servizi al cittadino).

Il dominio deve essere così composto: servizi.comune.[nomedelcomune].[siglaprovincia].it.

## Cronoprogramma

### **Step 1. Riorganizzazione dei menu di navigazione**

**Tempo massimo: 60 giorni dalla ricezione dell'affidamento.**

Creazione del nuovo menu di navigazione in tutti i suoi livelli di profondità

Verrà eseguito un primo censimento di tutti i contenuti presenti sul Sito attuale.

Per ciascun contenuto censito, individueremo la voce di menù di appartenenza corretta nel rispetto della struttura fornita da AgID e lo sposteremo.

Al termine del primo step, avremo una completa catalogazione e riorganizzazione di tutti i contenuti del Sito che saranno collocati nelle sezioni corrette.

### **Step 2. Conversione dei contenuti esistenti e controllo del rispetto del vocabolario EuroVoc**

**Tempo massimo: 10 giorni per l'elaborazione del report delle informazioni mancanti.**

**Entro ulteriori 40 giorni devono essere trasmessi tutti i dati richiesti per completare le pagine e le informazioni mancanti**

Verrà eseguita manualmente la migrazione dei contenuti esistenti e verrà prodotto un puntuale rapporto che indica ogni singolo dato attualmente mancante suddiviso per Area e Ufficio così che l'Ente possa provvedere a fornirci le informazioni mancanti e soggette a obbligo di pubblicazione.

Verranno indicati e consegnati i contenuti presenti attualmente Sito che non prevedono una ricollocazione nella nuova struttura e che devono essere pubblicati altrove (es: Trasparenza)

### **Step 3. Inserimento dei dati e contenuti mancanti**

#### **Tempo massimo: 20 giorni per l'inserimento dei contenuti mancanti**

Una volta completata la conversione e ricevuti i dati mancanti, andremo a completare i dati mancanti e le relazioni per tutti i contenuti presenti sul Sito.

### **Step 4. Individuazione e pubblicazione delle schede dei servizi.**

#### **Tempo massimo: 20 giorni per la configurazione delle schede e la ricezione da parte del Comune dei link o eventuali modelli attuali/richieste di personalizzazione**

Una grossa novità è legata alla sezione dei servizi che l'Ente espone ed eroga ai Cittadini. Viene rivolta particolare attenzione alla completezza delle informazioni come si può prendere nota dai dati richiesti per la pagina di ciascun servizio:

[https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA\\_xOgx\\_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xOgx_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294)

Per ciascun servizio:

Inseriremo ed organizzeremo le informazioni ricevute al responsabile del procedimento le informazioni generali necessarie

Integreremo l'avvio delle istanze online sia che siano presenti su MyCity e sia che siano con fornitori esterni.

Integreremo le funzionalità descritte al punto successivo per la valutazione da parte dei Cittadini.

Nel caso di utilizzo di MyCity per l'erogazione dei servizi digitali, contestualmente personalizzeremo i campi di input per le richieste dei servizi digitali e faremo le procedure necessarie per l'integrazione con i software gestionali presso l'Ente.

### **Step 5. Configurazione dei moduli, verifiche tecniche e collaudo**

#### **Tempo massimo: 30 giorni per la configurazione dei moduli e funzionalità**

Verranno configurate le funzionalità obbligatorie presenti sul Sito. Nello specifico:

- Configurazioni del servizio di prenotazione degli appuntamenti online in base ai servizi presenti sul Sito con organizzazione dei workflow di notifica e gestione

- Configurazione della funzionalità di invio delle segnalazioni da parte del Cittadino con notifiche agli uffici preposti
- Configurazione delle notifiche e delle regole di assegnazioni delle richieste di assistenza da parte del Cittadino
- Configurazione delle notifiche e delle regole di assegnazioni per la gestione delle valutazioni effettuate da parte del Cittadino
- Verifiche, collaudo e test per l'integrazione con i software gestionali in adozione presso l'Ente.
- Verifiche tecniche e generali per la conformità dei criteri di conformità legati alla performance, alla sicurezza ed al rispetto dei criteri riguardanti privacy e accessibilità

## **Step 6: Formazione, pubblicazione e supporto alla comunicazione**

Tempo massimo: 1 giorno

Al termine dei passaggi di sopra descritti, organizzeremo le giornate di formazione e la pubblicazione.

Il nostro consiglio è di suddividere le giornate di formazione in un periodo pre pubblicazione per le funzionalità di base e partire e successivamente, a distanza di 1-2 mesi, un'altra formazione per riuscire a scendere in funzionalità più avanzate dopo aver preso familiarità con lo strumento.

Nel periodo che precede la pubblicazione, forniamo al Comune un modello di comunicato stampa e contenuti adatti per i Social Network per la comunicazione degli interventi sostenuti e delle nuove opportunità per la Cittadinanza.

## **Modalità di contatto e di lavoro**

### **Servizio di consulenza e intervento dedicato**

L'Ente avrà a disposizione un nostro consulente dedicato che seguirà tutte le attività e sarà il punto di riferimento per ogni attività, così da facilitare il rapporto e poter fornire un servizio più curato possibile.

Il consulente seguirà in prima persona tutta la realizzazione del progetto così da avere la "pratica" di lavoro completa.

Modalità di contatto: Email, telefono, whatsapp

## **Contatto trasversale**

Nella prassi generale, per gli interventi legati ad un rifacimento del Sito Istituzionale, l'Ente mette a disposizione un referente che fa da punto di riferimento per le attività da realizzare con l'Azienda fornitrice.

Per questa tipologia di adeguamento, l'onere è molto maggiore rispetto ad interventi standard in quanto si renderà necessario reperire diverse informazioni dettagliate per tutti i settori e uffici, anche quelli meno collaborativi in questo senso.

Per sollevare l'Ente da oneri di lavoro aggiuntivi, procederemo noi al contatto e al reperimento delle informazioni necessarie per il raggiungimento della conformità.

Si precisa che MyCity non è alcun modo responsabile al non raggiungimento della conformità qualora l'Ente non collabori fornendo, in tempi utili, le informazioni necessarie.

## **Piano formativo**

Al termine dell'intervento, verrà erogato il servizio di formazione per l'utilizzo del backoffice per mantenere il sito allineato nel tempo.

Sono incluse 2 mezze giornate da 4 ore cad. per l'utilizzo del pannello di controllo per il Sito Istituzionale.

Sono incluse 2 mezze giornate da 4 ore cad. per l'utilizzo del pannello di controllo per i Servizi al Cittadino

E' possibile, su richiesta specifica, a formazioni presso gli uffici comunali o estendere le ore del piano formativo