
1. Introduzione	2
2. Un sito web istituzionale completo ed efficace	4
3. L'area pubblica (cittadino informato)	6
Caratteristiche principali	6
Rispetto totale dei requisiti della misura 1.4.1 del PNRR	8
Rispetto totale delle raccomandazioni della misura 1.4.1 del PNRR	9
La sezione "Amministrazione trasparente"	10
4. L'area personale (cittadino informato)	11
Rispetto totale dei requisiti della misura 1.4.1 del PNRR	16
Rispetto totale delle raccomandazioni della misura 1.4.1 del PNRR	17
4. Servizi erogati	18
Attivazione dell'istanza dedicata all'Ente	18
Servizio in SaaS	18
Allegati: per maggiori informazioni	20

1. Introduzione

Con il presente documento si intende illustrare le caratteristiche di [OpenCity Italia](#), una piattaforma progettata per **gestire la comunicazione multicanale con il cittadino ed i servizi digitali**, in linea con i principi e con i vincoli previsti dal quadro normativo vigente ed in particolare del Codice dell'Amministrazione Digitale; è stata ideata dalla società Opencontent SCARL in stretta collaborazione¹ con il Team per la Trasformazione Digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri (oggi Dipartimento per la trasformazione digitale).

La missione della soluzione

L'obiettivo principale di OpenCity Italia è quello di fornire al Comune tutti gli strumenti tecnologici e le metodologie che consentono di **"garantire al cittadino il diritto di fruire dei servizi erogati dall'Ente in forma digitale e in modo integrato, anche attraverso dispositivi mobili"**, un principio sancito dall'[art.7 del CAD](#); per raggiungere tale obiettivo, vengono utilizzati gli standard, le normative e le regole tecniche già definite a livello nazionale (AgID) ed europeo (Commissione Europea). Questo prevede l'avvio di percorso di progressiva trasformazione digitale dell'Ente, in cui il personale viene opportunamente accompagnato e messo in condizione di offrire ai cittadini **servizi digitali di elevata qualità**.

Per questo motivo, i servizi digitali messi a disposizione del cittadino e le interfacce utente di OpenCity Italia vengono progettate seguendo puntualmente le metodologie e gli standard raccomandati da Designers Italia (es. KIT di design, Bootstrap Italia v.2x, React KIT) e le direttive europee sulla qualità dei servizi digitali (es. e-Government benchmark); dal punto di vista tecnologico e funzionale, lo sviluppo della piattaforma e di tutti i moduli che la compongono viene condotto tenendo presenti sia il punto di vista degli utenti (**user-centered design**) che gli obblighi normativi (**compliance by design**); in questo modo è possibile garantire che, nella sua evoluzione continua, la piattaforma sia allineata a tutte le normative di settore, obbligatorie in base all'art.71 del CAD (Linee Guida di Design dei servizi web della PA, Linee Guida di Accessibilità, Cloud della PA, Modello nazionale di interoperabilità, Linee guida per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico, Linee guida per l'acquisizione ed il riuso di software nella PA).

OpenCity Italia consente di gestire la comunicazione multicanale con il cittadino, orientandolo verso i servizi di proprio interesse offerti dell'ente e raccolti in un catalogo, mettendo a disposizione diversi strumenti digitali di supporto e consentendogli di prenotare un appuntamento on-line prima di recarsi agli sportelli fisici (missione del sito web); attraverso l'accesso con SPID/CIE/eIDAS, il cittadino può avviare nuove pratiche, rimanere aggiornato sullo stato di avanzamento delle stesse attraverso una propria "Stanza" oppure ricevendo notifiche personalizzate direttamente su APP IO, effettuare

¹ Per approfondimenti, si veda: <https://www.forumpa.it/pa-digitale/servizi-digitali/design-dei-siti-web>

contestualmente pagamenti on-line attraverso PagoPA senza abbandonare le interfacce della piattaforma, inserire una sola volta i dati essenziali richiesti dall'Ente (principio once only). Inoltre, il sito web ed i servizi digitali sono resi interoperabili con soluzioni di terze parti secondo gli standard previsti da modello AgID (REST API); quindi l'Ente le può pubblicare le API di OpenCity Italia sulla piattaforma Digitale Nazionale Dati (PDND) e qualsiasi fornitore avrà a disposizione gli *e-service* con cui interfacciarsi.

La piattaforma viene messa a disposizione in ambiente cloud, secondo il paradigma SaaS; è disponibile sul [Marketplace di ACN come soluzione SaaS qualificata](#), garantendo quindi il totale rispetto del trattamento dei dati personali come previsto dal GDPR.

Per questi motivi, OpenCity Italia è in grado di rispondere in maniera completa ai requisiti di conformità previste dalle seguenti **misure del PNRR**, mantenendole collegate tra loro:

1. Misura **1.4.1** "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici", che può essere utilizzata per aggiornare il sito web dell'ente ed avviare servizi digitali moderni, modellati secondo gli archetipi previsti dalle Linee Guida nazionali; al momento, OpenCity Italia è **l'unica soluzione per i servizi digitali presente sul catalogo nazionale per la misura 1.4.1**
2. Misura **1.4.4** "Estensione dell'utilizzo delle piattaforme di identità digitale - SPID/CIE/eIDAS", che può essere utilizzata per abilitare l'accesso ai servizi on-line di OpenCity e la qualificazione digitale dei cittadini
3. Misura **1.4.3** "Adozione App IO", che può essere applicata ai servizi digitali attivati attraverso la misura 1.4.1 ed utilizzata per inviare messaggi personalizzati al cittadino, aggiornandolo su tutti gli step delle proprie pratiche e sui pagamenti dovuti
4. Misura **1.2** "Abilitazione al Cloud per le PA Locali", che può essere utilizzata per migrare alcuni processi off-line o delegati ad applicativi obsoleti a servizi digitali in cloud SaaS, attingendo al catalogo di servizi già modellati secondo gli archetipi previsti dalle Linee Guida di design
5. Misura **1.3.1** "Piattaforma digitale nazionale dati", che può essere utilizzata per pubblicare le API della piattaforma, già attivate attraverso la misura 1.4.1 (sito web e servizi digitali), a beneficio dei fornitori che necessitano di avere dati aggiornati in tempo reale, quali luoghi o eventi del territorio, servizi erogati dell'Ente, bambini iscritti all'asilo nido o iscritti alle liste elettorali. Va ricordato che secondo l'[art. 50-ter del CAD](#), l'adesione da parte degli enti locali a alla PDND e la pubblicazione di API è di fatto obbligatoria.

Tutte le misure del PNRR includono anche alcune raccomandazioni, che costituiscono comunque degli obblighi generali per l'Ente e degli impegni per i RTD, secondo le scadenze previste dal Piano Triennale per l'informatica della PA. Tra questi, il rispetto di quanto previsto dall'[art.68 del CAD](#), ovvero l'obbligo per gli enti pubblici di effettuare un'analisi comparativa tra le soluzioni disponibili sul portale nazionale del riuso Developers Italia prima di effettuare un acquisto di software (come indicato [al cap. 2.5 delle specifiche Linee guida di acquisizione del software](#)); le soluzioni open source disponibili su Developers

Italia tutelano maggiormente l'ente rispetto al rischio di *lock-in*, come ricordato al cap. 2.4 delle [Linee Guida di ANAC](#).

OpenCity Italia è in grado di offrire le massime tutele all'Ente rispetto al rischio di *lock-in*:

- **nessun lock-in sulla componente applicativa:** il codice sorgente dell'intera piattaforma viene rilasciato in open source attraverso il portale Developers Italia, [nella sezione dedicata al PNRR](#) (al momento, è l'unica piattaforma open source per i servizi digitali)
- **nessun lock-in sull'infrastruttura** ospitante: il software viene sviluppato attraverso container (Docker), che consentono a qualsiasi altro fornitore o all'Ente stesso di attivare la piattaforma presso un data center o un ambiente cloud gestito in autonomia
- **nessun lock-in sui dati:** tutti i dati gestiti dalla piattaforma sono disponibili in lettura e scrittura in qualsiasi momento attraverso interfacce automatiche documentate (REST API, OpenAPI v.3) costantemente allineate al modello di interoperabilità definito da AgID.

In particolare, le componenti software pubblicate su Developers Italia sono:

- [Sito web istituzionale](#) (che risponde ai requisiti della misura 1.4.1, pacchetto "cittadino informato")
- [Servizi digitali](#) (che risponde ai requisiti della misura 1.4.1, pacchetto "cittadino attivo")
- [Segnalazione di disservizi](#) (che risponde al requisito C.SI.2.4 della misura 1.4.1)

2. Un sito web istituzionale completo ed efficace

Secondo le nuove **Linee Guida di design per i servizi web della PA** ed il [modello comuni](#) messi a punto dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale, il sito web istituzionale dell'ente acquisisce una missione, quella di orientare efficacemente il cittadino verso le informazioni di proprio interesse e verso i servizi di cui ha bisogno, consentendogli di raggiungere l'obiettivo finale attraverso un'esperienza utente moderna e quanto più possibile in autonomia, grazie ai servizi digitali integrati. Il nuovo sito web di OpenCity Italia è costituito da tre componenti principali:

- un'**area pubblica** (cittadino informato), caratterizzata da una struttura ad albero prestabilita, composta dalle funzionalità previste dal modello, da un'interfaccia utente basata su Bootstrap Italia v.2 e dalle tipologie di contenuto modellate secondo le ontologie ed i vocabolari controllati definiti da AgID; l'area pubblica è dotata di una serie di strumenti per dare supporto diretto al cittadino, tra cui la possibilità di segnalare disservizi, di prenotare un appuntamento on-line o contattare direttamente qualsiasi ufficio comunale;
- un'**area personale** (cittadino attivo), all'interno della quale il cittadino che si autentica con SPID/CIE/eIDAS può:
 - avviare **nuove istanze** e rimanere aggiornato in tempo reale sullo **stato di**

avanzamento della pratica, **fino alla risposta finale** dell'operatore comunale;

- vedere tutti i **messaggi** a lui riservati per ciascuna pratica, trasmessi anche via APP IO e via e-mail
 - ottenere le **ricevute protocollate** (relative alla presentazione della domanda che alla risposta dell'operatore)
 - visionare i **pagamenti** e **pagarli** attraverso PagoPA, sia **spontanei** (integrati nei servizi digitali per offrire al cittadino un'esperienza unica di navigazione) che **dovuti** (sempre usando le interfacce della piattaforma, sia on-line che mediante avviso);
 - scaricare i **documenti** che la PA decide di porre alla sua attenzione (es. bollette, certificati, F24 precompilati, ...)
 - svolgere all'interno di un'**unica esperienza d'uso** tutte le operazioni che spesso gli enti tendono a frammentare (ad esempio, per richiedere la CIE il cittadino si autentica con SPID, compila i dati della richiesta, prenota un appuntamento ed effettua il pagamento dell'importo dovuto, trasmette la richiesta al protocollo e riceve una ricevuta via email o APP IO)
- un sistema di gestione della **customer experience**, che consente di rilevare il livello di soddisfazione dei cittadini per qualsiasi pagina del sito, per le schede dedicate ai servizi e per qualsiasi servizio digitalizzato dalla piattaforma; il cittadino può esprimere il proprio gradimento utilizzando un semplice questionario personalizzabile dall'ente. Attraverso lo stesso strumento è possibile anche monitorare qualsiasi sito web o servizio digitale esterno ad OpenCity Italia, per monitorare qualità ed efficacia nel tempo.

Attraverso alcune **dashboard** di back-end integrate in OpenCity Italia:

- il funzionario può svolgere l'intero iter della pratica e rispondere al cittadino, senza ricorrere ad altri applicativi, né al protocollo integrato con la piattaforma
- il dirigente e gli amministratori possono monitorare la qualità del sito e dei servizi digitali, accedendo agli analytics del sistema di customer satisfaction e altre dashboard progettate per analizzare i dati generati dalla piattaforma attraverso indicatori predefiniti.

OpenCity Italia è costituita da un'architettura moderna "a micro-servizi"²: è infatti composta da una serie di moduli tra loro indipendenti ma **interoperabili**; questo paradigma garantisce maggior robustezza e solidità alla piattaforma, consentendo l'evoluzione continua ed indipendente di ciascun modulo della piattaforma; i moduli vengono forniti in modalità As A Service (SaaS) e possono essere

² L'architettura micro-servizi è un approccio indirizzato allo sviluppo di applicazioni autonome e interconnesse, che implementano una singola funzionalità svolgendo una funzione specifica. Questo rende il prodotto in grado di far fronte a esigenze numerose e differenti, rimanendo orientato ai servizi ed alle esigenze dei fruitori: i cittadini.

attivati in tempi diversi, a seconda delle priorità o delle necessità organizzative dell'Ente.

3. L'area pubblica (cittadino informato)

Caratteristiche principali

OpenCity è un modello di sito web istituzionale adatto a promuovere le azioni di governo dell'amministrazione attraverso qualsiasi dispositivo digitale.

Questa componente è già utilizzata da oltre 400 enti pubblici di tipologie diverse (comuni, province, regioni, aziende sanitarie, case di riposo, società partecipate); si tratta di uno strumento molto flessibile, esito di un'intensa attività di co-progettazione con amministratori locali, funzionari e dirigenti del settore pubblico, che permette di ripensare la comunicazione multi-canale con il cittadino e le modalità di progettazione dei servizi in una chiave innovativa, partecipata, trasparente e moderna.

La flessibilità e semplicità delle interfacce progettate per i redattori consentono all'Ente di aggiornare il proprio sito web in piena autonomia; grazie ad una serie di controlli automatici, il sistema è in grado di mantenere il totale allineamento alle [Linee Guida di design dei siti web comunali](#) (utilizza un design responsivo basato su Bootstrap Italia v.2), al [modello di architettura dell'informazione del "modello comuni"](#), ai principi dell'[e-Government benchmark](#) e ai [vincoli di conformità previsti dalla misura 1.4.1](#), anche molto tempo dopo aver messo in linea il sito web o averlo sottoposto alla procedura di asseverazione prevista dalle misure del PNRR.

La piattaforma rispetta la normativa vigente in materia di **accessibilità dei siti web**, oltre che le buone pratiche inerenti alla **ottimizzazione per i motori di ricerca** (SEO); tutto il contenuto è anche indicizzato nel motore di ricerca interno, che consente all'utente di utilizzare filtri per orientarsi tra i contenuti del sito web.

L'area pubblica del sito di OpenCity consente in particolare di:

- inserire **una sola volta** le informazioni nel sito web e poterli riutilizzare ogni qualvolta risulti necessario; questo consente di risparmiare molto tempo in fase di inserimento dei dati e di mantenere coerenti le informazioni presenti su tutte le pagine del sito (se cambia un punto di contatto per il cittadino, questo viene modificato in un unico punto da parte del redattore e tutte le pagine del sito che lo includono verranno aggiornate automaticamente)
- inserire e modificare i dati molto intuitivamente, grazie ad una **interfaccia completamente nuova che guida i redattori** nella compilazione passo-passo di tutti i dati previsti dal modello di architettura dell'informazione del nuovo sito, seguendo l'organizzazione della pagina che vede il cittadino stesso. Questa funzione è stata introdotta per consentire ai redattori di comprendere più chiaramente l'organizzazione dei dati del sito e di rispettare più facilmente i requisiti di conformità previsti dal "modello comuni"
- attivare e configurare in autonomia dei **calendari di prenotazione appuntamenti**, per tutti gli

uffici che ricevono cittadini agli sportelli; si tratta di uno strumento particolarmente flessibile, che aiuta gli uffici ad organizzare le proprie attività (ad esempio, offrendo la possibilità ai cittadini di prenotare l'appuntamento con un anticipo di 2 giorni), ad orientare i cittadini verso i servizi dell'ente assegnando a ciascuno uno slot temporale predefinito, a gestire le richieste dei cittadini meno confidenti con le tecnologie (ad es. è possibile assegnare uno slot temporale al cittadino che prenota l'appuntamento al telefono) e consente di monitorare le affluenze attraverso grafici di back-office; può essere **integrato con i totem** di altri fornitori, via API

- attivare un sistema di **customer satisfaction (Satisfy)**, che viene configurato automaticamente in fase di creazione del sito web; si tratta di un micro-servizio nuovo e particolarmente flessibile, che l'Ente potrebbe agganciare ad altri strumenti digitali diversi da OpenCity Italia, personalizzando le domande per il cittadino. Tutte le risposte vengono aggregate e rappresentate attraverso cruscotti visibili dai dirigenti dell'Ente, con grafici che rendono facilmente leggibili gli indicatori di monitoraggio predefiniti. Per maggiori informazioni su Satisfy si rimanda alla [documentazione pubblica](#)
- raccogliere segnalazioni dal cittadino, anche georiferite, e di gestire il processo di presa in carico e di risposta all'utente; tutti i dati raccolti possono essere mostrati su una mappa geografica, a supporto dell'accountability dell'Ente
- gestire le 9 tipologie di contenuti principali previsti dal modello comuni (notizie, eventi, servizi, documenti, unità organizzative, punti di contatto, luoghi, persone, incarichi);
- gestire 20 ulteriori tipologie di contenuto a supporto delle precedenti (immagini, orari, ...)
- collegare tra i contenuti strutturati tra loro;
- garantire funzionalità e visualizzazioni innovative con una grafica accessibile;
- gestire flussi redazionali (workflow di pubblicazione dei contenuti);
- garantire l'interoperabilità attraverso **formati standard** (REST API, OpenAPI v.3) e aperti;
- fornire funzioni di ricerca avanzata per specifiche sezioni del sito, secondo il modello a filtri/faccette;
- fornire un **unico motore di ricerca generale**, che indicizzi con pesi diversi e configurabili (es: nomi di persone, nomi di servizi pubblici, competenze degli uffici) tutti i contenuti pubblicati sul sito, in base alle policy di accesso
- impostare dei **blocchi dinamici** in homepage e nelle pagine dedicate agli argomenti del sito, che recuperano automaticamente i contenuti già pubblicati sul sito in base a regole predefinite (ad esempio, mostra le ultime 3 notizie relative alle modifiche della viabilità nel quartiere centrale del Comune).

OPEN DATA by design e interoperabilità semantica
(non beneficenza, solo più efficienza!)



Automatizzare il processo di gestione del dato

OpenCity consente di gestire in maniera automatica l'intero processo di pubblicazione dei dati, eliminando i passaggi intermedi e manuali di trasformazione e duplicazione delle informazioni

Il sito web istituzionale rappresenta:

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

OpenCity **struttura i dati secondo standard** per:

- generare automaticamente **dataset** di alta qualità partendo dai contenuti del sito
- ottenere dati comprensibili anche da sistemi automatici (*machine-readable*)
- favorire l'**interoperabilità** (anche semantica) tra applicazioni integrate con il sito
- favorire l'omogeneità delle interfacce dei siti web a livello nazionale; **filtri e menu sono vocabolari controllati** definiti da AgID (*OntoPiA*) e ISA²
- garantire un **processo sostenibile** di pubblicazione ed aggiornamento del dato, utilizzando le risorse comunque destinate alla comunicazione

Rispetto totale dei requisiti della misura 1.4.1 del PNRR

L'area pubblica del sito risulta in questo modo completamente conforme ai [requisiti di conformità della misura 1.4.1 del PNRR](#):

- C.SI.1.1 e C.SI.1.2, coerenza dell'utilizzo delle font e libreria di elementi di interfaccia: sono già soddisfatti da OpenCity Italia e non è possibile cambiarli o introdurre errori dovuti a copia&incolla dei redattori
- C.SI.1.3, schede informative di servizio per il cittadino; sono progettate in conformità con lo standard europeo CPSV-AP e perfettamente conformi al modello comuni
- C.SI.1.4, utilizzo di temi per CMS: il CMS non è basato né su Wordpress né Drupal; il tema è rilasciato su Developers Italia
- C.SI.1.5, vocabolari controllati: oltre agli argomenti, che sono già stati personalizzati ed allineati a Eurovoc, vengono integrati altri [vocabolari controllati definiti da AgID](#)
- C.SI.1.6 e C.SI.1.7, voci di menù di primo e secondo livello: tutte le voci sono già allineate nel nuovo sito ai requisiti e sono eventualmente personalizzabili nei limiti previsti dalle linee guida
- C.SI.2.1, prenotazione appuntamenti: realizzati per garantire l'esperienza d'uso prevista dal modello comuni, i calendari diventano raggiungibili da ogni scheda servizio e attraverso un link nel footer del sito "Prenota appuntamento", che propone al cittadino di selezionare l'ufficio di competenza ed il servizio richiesto, prima di inoltrare la richiesta

- C.SI.2.2, richiesta di assistenza / contatti: i contatti sono rappresentati secondo le interfacce grafiche del modello comuni
- C.SI.2.3 richiesta di assistenza / domande frequenti: in fase di attivazione del sito, viene messo a disposizione un pacchetto di FAQ predefinite, che possono essere integrate dai redattori
- C.SI.2.4, segnalazione disservizio: la conformità può essere raggiunta sia indicando un'email che attivando l'apposito servizio digitale per le segnalazioni georiferite, in base alle preferenze dell'ente
- C.SI.2.5 e C.SI.2.6, valutazione dell'esperienza d'uso: il sistema di customer satisfaction viene attivato automaticamente in fase di installazione della piattaforma ed associato a tutte le pagine del sito e alle schede relative ai servizi, con i questionari per il cittadino già definiti dal modello comuni
- C.SI.3.1 (cookie), C.SI.3.2 (dichiarazione di accessibilità), C.SI.3.3 (informativa privacy), C.SI.3.4 (licenza e attribuzione): per ciascuno, vengono forniti i link alle pagine del sito e dei modelli che il comune potrà personalizzare
- C.SI.4.1 (velocità e tempi di risposta), C.SI.5.1 (certificato https), C.SI.5.2 (dominio istituzionale): si tratta di aspetti garantiti nella fornitura di base della piattaforma.

Va inoltre precisato che la piattaforma è dotata di un insieme di meccanismi di controllo automatico che **garantiscono la conformità nel tempo ai requisiti** sopra indicati, proteggono i redattori da eventuali errori materiali; sarà quindi possibile non solo superare la fase di asseverazione prevista per la misura 1.4.1, ma anche garantire il rispetto delle Linee Guida di design dei siti comunali, che l'Ente sarà comunque tenuto a rispettare anche dopo l'asseverazione.

Rispetto totale delle raccomandazioni della misura 1.4.1 del PNRR

La misura 1.4.1 raccomanda ai Comuni di [rispettare altri obblighi di legge previsti dal CAD](#), che le amministrazioni sono comunque tenute ad osservare; OpenCity Italia è in grado di tutela l'ente anche rispetto a queste, in particolare:

- **R.SI.1.1, metatag**: nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, definiti in base agli standard internazionali (schema.org) e pubblicati in formato JSON-LD
- **R.SI.2.1, infrastruttura Cloud**: il sito comunale è ospitato sull'[infrastruttura qualificata ACN \(ex AgID\)](#) di Opencontent e conforme alla normativa vigente relativa al Cloud della PA

- **R.SI.2.2, riuso:** il software è disponibile in open source e riuso secondo quanto previsto dalle Linee Guida di "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (art. 68 del CAD).

La sezione "Amministrazione trasparente"

Il sito web istituzionale comprende anche una sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente, che offre numerose funzionalità a supporto di redattori, quali ad esempio una guida in linea per i redattori, le rappresentazioni tabellari dei dati, il recupero automatico di dati già pubblicati all'interno delle altre sezioni del sito web.

Dal punto di vista normativo, la piattaforma risulta inoltre conforme ai requisiti del D.Lgs. 14 Marzo 2013, n° 33 (Decreto Trasparenza) e successivi adeguamenti, del D.Lgs. 25 maggio 2016, n. 97 riguardante la revisione e la semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza nella PA e dell'art. 68 del D.lgs 82/2005 (CAD, come modificato dalla l. 134/2012); inoltre, i dati strutturati vengono gestiti secondo formati standard e aperti, secondo il paradigma dell'Open Data.

Le funzionalità della sezione "Amministrazione trasparente" consentono inoltre:

- **l'importazione automatica di dati, attraverso API** che possono essere facilmente adattate ai formati richiesti dagli applicativi già adottati dall'Ente (ad esempio, che generano gli atti amministrativi)
- **l'esportazione automatica di contenuti in formati standard e aperti** (in particolare JSON, CSV, XML), rispettando i requisiti normativi previsti dal D.Lgs. 33/2015 e dall'art. 52 del Codice Amministrazione Digitale.

Inoltre, ciascuna voce di menu sarà caratterizzata da:

- i contenuti strutturati che i redattori o gli importatori automatici pubblicheranno, rappresentati in formato tabellare secondo quanto previsto dalla normativa
- eventuali file contenenti informazioni non strutturate, una caratteristica utile per recuperare un archivio storico di dati non strutturati (es: file pdf)
- la possibilità da parte dei responsabili di pubblicare una guida per il lettore, contenente i riferimenti normativi puntuali ed informazioni sul tipo di contenuto che l'Ente è tenuto a pubblicare al suo interno
- una guida per i redattori, con la possibilità di impostare una data di scadenza per la singola sezione; al raggiungimento di tale data, verrà inviato ai redattori stessi un promemoria per e-mail
- per le voci che contengono un numero di oggetti informativi molto elevato, una rappresentazione tabellare normalizzata, realizzata in conformità a quanto previsto dalla

normativa sulla trasparenza, dove ciascuna colonna può essere ordinata secondo i criteri definiti dall'utente

- un motore di ricerca “locale”, utile per favorire gli approfondimenti dell'utente nel caso in cui il numero di oggetti informativi della sezione sia molto elevato
- un end-point che consente di esportare i dati ivi contenuti in formato CSV e JSON.

4. L'area personale (cittadino informato)

La Stanza del Cittadino (SdC) è la componente di OpenCity Italia che, in base alle nuove Linee Guida per i servizi web della PA e al “modello comuni”, consente al cittadino di trovare tutte le pratiche che ha già avviato, la documentazione trasmessa o i messaggi che gli sono stati inviati nel tempo.

La SdC supporta in maniera completa l'Ente nell'erogazione dei servizi digitali, senza necessariamente rivoluzionare l'intera organizzazione interna o cambiare i sistemi di back-office già in uso (quali il protocollo informatico, uno o più intermediari PagoPA, ecc).

Attraverso la SdC, l'ente fornisce al cittadino un **ambiente unico** con il quale attivare nuove istanze e monitorare lo stato di avanzamento di tutte le pratiche in corso, aperte direttamente dall'interessato o da suoi delegati. Il cruscotto è accessibile via web (da smartphone e pc) attraverso le modalità di autenticazione previste dal CAD. Chi utilizza il sistema può anche decidere di ricevere delle notifiche dirette mano a mano che le proprie istanze vengono processate, può utilizzare un sistema di messaggistica interna associata a ciascuna pratica e può **subentrare** ad un collega nella gestione della pratica; tutte le richieste del cittadino e le relative risposte da parte dei funzionari vengono automaticamente protocollate e fascicolate. Per questo motivo **il funzionario può agevolmente svolgere completamente le proprie mansioni anche in smartworking**.

Gli elementi che caratterizzano in maniera particolare la SdC sono:

- **semplicità di utilizzo:** tutte le interfacce utente (cittadino ed operatore) sono state pensate per essere estremamente semplici e di immediata comprensione
- **comunicazione personale con il cittadino:** tutta la comunicazione con l'utente finale si concentra in un unico punto (la “Stanza” del cittadino)
- **multicanalità**, ossia la fruibilità dei servizi dai device che il cittadino desidera utilizzare, grazie al design responsive (approccio mobile-first) costruito sulle linee guida di Design Italia;
- **trasparenza dei processi** e delle informazioni. L'iter di avanzamento della pratica è tracciato e ben visibile sia al funzionario della PA che al cittadino ed include tutti gli step della pratica; il cittadino può partecipare da remoto allo scambio di documenti ed informazioni tra professionisti incaricati e funzionari pubblici, relativamente alle proprie pratiche (es. SCIA on-line, dove in genere lo svolgimento della pratica è demandato ad un professionista)

- **progressiva diminuzione dei costi** per l'attivazione di nuovi servizi e di manutenzione degli stessi, grazie alle economie di scala, alla community di enti pubblici coinvolti. Infatti, quando un ente contribuisce economicamente alla realizzazione di un nuovo servizio della Stanza del Cittadino, la nuova funzione viene messa a disposizione di tutti gli enti aderenti, al solo costo di configurazione del servizio; tale modello favorisce un meccanismo di innovazione continua;
- **progettazione partecipata** e collaborazione per i nuovi servizi, un processo supportato da strumenti di confronto e dialogo a distanza; il back-office della piattaforma consente infatti al personale tecnico dell'Ente di **generare nuovi servizi digitali in autonomia**, di integrarli via API con proprie applicazioni, di utilizzare il sistema di creazione dei form (*form-builder*) per personalizzare le interfacce di raccolta dei dati del cittadino, calcolare gli importi da pagare e trasmetterli correttamente all'intermediario PagoPA, e di effettuare l'onboarding del servizio su APP IO;
- **semplificazione dei servizi erogati** in forma associata sul territorio; digitalizzando l'intero processo, la pratica ed i suoi allegati firmati possono essere inoltrati ad altre PA.

La SdC supporta diverse tipologie di web services e **si integra con qualsiasi sistema verticale** presente presso l'Ente, purché questo risulti in qualche modo interoperabile. La versione advanced assicura le integrazioni complete con:

- **SPID/CIE/eIDAS**; i dati del cittadino (es. codice fiscale, data di nascita) vengono utilizzati per alimentare automaticamente il profilo del cittadino e riusati all'interno delle pratiche, quando necessario

The image displays two screenshots from the OpenCity Italia platform. The left screenshot shows the 'PAGAMENTO' (Payment) section with three options: 'Paga online' (Pay online), 'Paga sul territorio' (Pay on the territory), and 'Paga con App IO' (Pay with App IO). The right screenshot shows a detailed payment confirmation screen for a 'Domanda di assunzione a tempo pieno a posto di Educatore Asilo Nido' (Full-time job application for Nido Educator position). A red arrow points from the 'Paga sul territorio' option to the payment details screen.

Scegli la modalità di pagamento

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

Paga online

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

Paga sul territorio

Potrai pagare successivamente il servizio richiesto, scaricando il modulo PDF tramite il pulsante sottostante.

Paga con App IO

Usa i metodi di pagamento salvati nel tuo Portafoglio
Scegli il gestore della transazione (PSP) a te più conveniente
Conserva le ricevute in un unico posto

Domanda di assunzione a tempo pieno a posto di Educatore Asilo Nido [In corso]

Modulo	Allegati 1	Messaggi 12	Pagamento	Appuntamenti
Metodo di pagamento	mypay			
Importo	1 €			
Anagrafica pagatore	Gabriele Francescotto FRNGRL76L17F770U Via Localita Cernidor 11 38123 Trento (TN)			
Email pagatore	gabriele.francescotto@opencontent.it			
Causale versamento	3674c60d-08e5-4cd4-ad6f-627fcd48991 - FRNGRL76L17F770U			
Data di esecuzione	2022-04-09			
IUD	3674c60d08e54cd4ad6f627fcd48991			
IUV	0300000000025809			
Esito	Pagamento effettuato			
Data e ora ricevuta	04-04-2022 14:40:57			

Scarica ricevuta di pagamento

- **PagoPA**, attraverso gli intermediari PagoPA già scelti dall'Ente; in questo modo, tutti i dettagli del pagamento diventano visibili e disponibili sia al cittadino che all'operatore che ha in carico la pratica
- **APP IO**, a cui vengono indirizzati i messaggi generati automaticamente dalla piattaforma o creati dall'operatore, durante la gestione della pratica

✓ La richiesta è stata **accettata**

Modulo Allegati 2 **Messaggi 5** Pagamento Appuntamenti

comune-di-bugliano

Gentile **Lorenzo Salvadorini**,
le comunichiamo che la sua richiesta per il servizio **Prenotazione appuntamento per il rilascio della CIE** è stata correttamente inviata, il numero di richiesta è **12e703ee-aa1d-460a-a66e-8ec15c1189c8**, faccia sempre riferimento a questo identificativo in caso di comunicazioni relative alla sua richiesta.
La ringraziamo per la collaborazione.

comune-di-bugliano

Gentile **Lorenzo Salvadorini**,
le comunichiamo che la sua richiesta per il servizio **Prenotazione appuntamento per il rilascio della CIE** è stata correttamente ricevuta, il numero di richiesta è **12e703ee-aa1d-460a-a66e-8ec15c1189c8**, faccia sempre riferimento a questo identificativo in caso di comunicazioni relative alla sua richiesta. In allegato il modulo da lei compilato.
Attenzione: questa è la ricevuta di presentazione della richiesta, NON è l'esito della domanda; le trasmetteremo un messaggio di accettazione o di rifiuto in una

Numero richiesta:

12e703ee-aa1d-460a-a66e-8ec15c1189c8

Richiesta presentata il:

13-10-2022 alle 10:20:31

Protocollo:

12e703ee-aa1d-460a-a66e-8ec15c1189c8

Iter della pratica

Bozza

il 13/10/2022 alle 10:20

Inviata

il 13/10/2022 alle 10:20

Acquisita

il 13/10/2022 alle 10:21

Protocollata

il 13/10/2022 alle 10:24

Preso in carico

il 13/10/2022 alle 10:29

Elaborata (in attesa di protocollazione del documento di esito)

- il **sistema di protocollo informatico** usato dall'Ente, che deve soddisfare i **requisiti minimi di interoperabilità**; se il sistema di protocollazione dell'ente lo prevede, vengono supportate le modalità di fascicolazione e protocollazione automatica previste dalla norma.
Al protocollo vengono inviati:
 - i **PDF generati automaticamente in base ai dati immessi nei form web** da parte degli utenti (quindi cittadini che aprono nuove istanze ed operatori dell'Ente che rispondono ai cittadini). Al protocollo vengono trasmesse anche le eventuali interlocazioni intermedie tra PA e cittadino (ad es. richieste di integrazioni)
 - i **metadati previsti dalla normativa sul protocollo**.
- **PEC**: tutte le comunicazioni (da cittadino all'Ente e viceversa) possono anche essere trasmesse anche via PEC.

Andrea Bruno BRNDR97R12F356S ✓

La richiesta è stata **Accettata** il 10-11-2022 alle ore 11:40:44

Gentile utente,
sono felice di comunicarti che la tua pratica è stata accettata!

Dati generali**Ultime pratiche inviate dall'utente****Iter della pratica****Modulo** **Allegati** 4 **Messaggi** 9 **Pagamento** **Protocollo**

Fascicolo numero 2ca21d18-f195-4610-b75f-31b723026d62

Documenti**Richiesta**[← Arrivo](#)**Identificativo documento** 2ca21d18-f195-4610-b75f-31b723026d62**Numero di protocollo** 2ca21d18-f195-4610-b75f-31b723026d62**Allegati**

- a-3788a604-bd24-439f-83fb-32a826c81bfd TEST.pdf
- a-f7cf4833-9731-410d-8c3b-5a6eae31fc8 TEST.pdf
- a-5d47f13b-539a-486a-85bf-56baf32d52a2 Modulo Permesso di parcheggio invalidi 202211040511.pdf

Messaggi**Esito**[→ Partenza](#)**Identificativo documento** rdp-dbb04116-b61d-40d0-8a7c-d851c2863cb4**Numero di protocollo** rnp-dbb04116-b61d-40d0-8a7c-d851c2863cb4**Allegati**

- a-dbb04116-b61d-40d0-8a7c-d851c2863cb4 Risposta Permesso di parcheggio invalidi 202211101136.pdf

Bozza

il 04/11/2022 alle 16:58

In attesa di pagamento

il 04/11/2022 alle 17:09

Pagamento avvenuto con successo

il 04/11/2022 alle 17:11

[Opencontent SCARL](#)**Inviata**

il 04/11/2022 alle 17:11

Acquisita

il 04/11/2022 alle 17:11

Protocollata

il 04/11/2022 alle 17:11

Presa in carico

il 10/11/2022 alle 11:36

[Opencontent SCARL](#)**Elaborata (in attesa di protocollazione del documento di esito)**

il 10/11/2022 alle 11:36

[Opencontent SCARL](#)**Accettata**

il 10/11/2022 alle 11:40

La SdC offre anche una dashboard integrata, dotata di filtri e motore di ricerca, che consente agli operatori di prendere in carico le pratiche e di elaborarle rapidamente, in base alle proprie competenze e livelli di permesso:

Elenco Pratiche

Servizi

Statistiche

Calendari

Servizi A Sottoscrizione

Pagamenti Per Servizi A Sottoscrizione

Filtra per servizio

Permesso di parcheggio invalidi

Filtra per stato

Tutti

Filtra per lavorazione

Tutte

Cerca per

Nome utente

Testo da cercare

Risultati per pagina

10

Ultimo cambio stato

Fascicola

×

×

Annulla ricerca

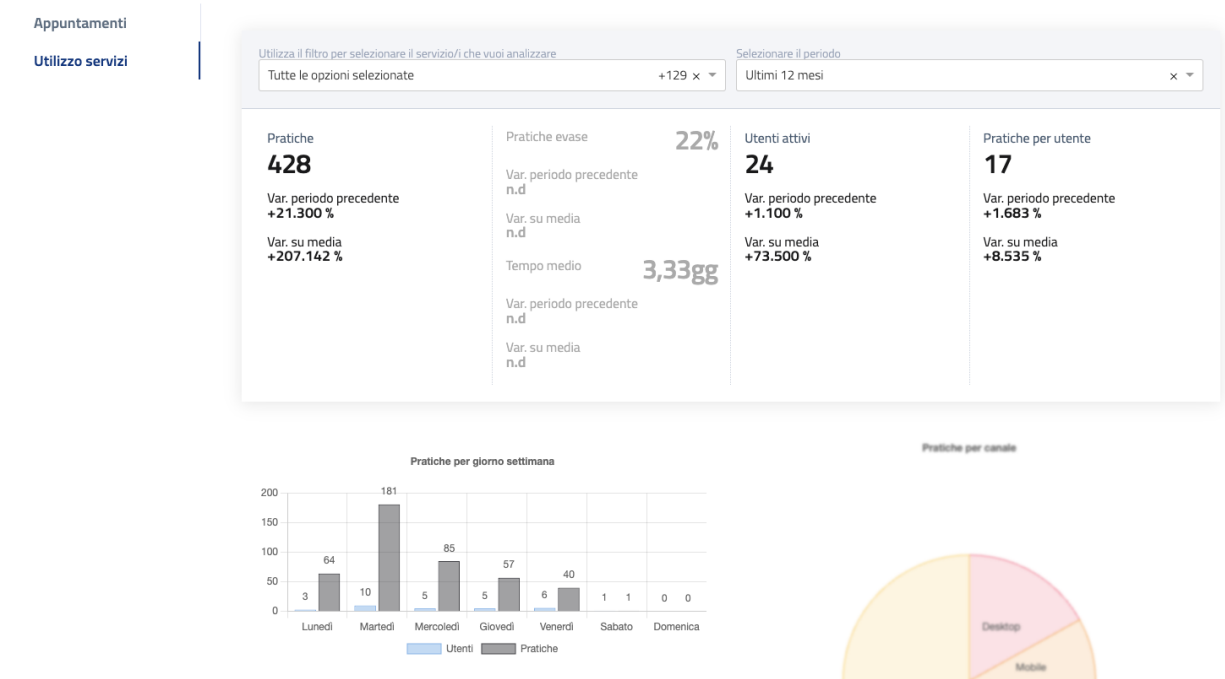
↻

Opzioni tabella	Accedi	Pagamenti	Richiedente	Codice fiscale	Data di inserimento	Ultimo cambio stato	Stato	Operatore
📄 🔍 🔗	sp:d	—	Andrea Bruno	BRNNDR97R12F356S	19-08-2022 16:27:31	19-08-2022 16:28:53	Protocollata	
📄 🔍 🔗	sp:d	—	Valentina Russo	RSSVNT94R55D530N	29-09-2022 12:46:12	29-09-2022 12:54:24	Accettata	Opencontent SCARL
📄 🔍 🔗	sp:d	—	Lorenzo Fabbri	FBBLNZ77A30D458F	30-09-2022 09:56:04	03-10-2022 15:53:42	Accettata	Opencontent SCARL
📄 🔍 🔗	sp:d	✓	Andrea Bruno	BRNNDR97R12F356S	28-10-2022 10:41:39	07-11-2022 11:56:22	Accettata	Opencontent SCARL

E' inoltre disponibile una console per visualizzare graficamente lo stato di presentazione delle domande e monitorare i flussi delle pratiche presentate dai cittadini, aggiornata in tempo reale:

Andamento servizi

In quest'area puoi monitorare l'andamento dei servizi digitali del tuo Comune. Per ulteriori analisi e approfondimenti scarica i dati utilizzando la funzione download



Rispetto totale dei requisiti della misura 1.4.1 del PNRR

L'area personale ed i singoli servizi digitali risultano completamente conformi ai [requisiti di conformità della misura 1.4.1 del PNRR](#) ; in particolare:

- **C.SE.1.1** - accedere al servizio / identità digitale: la piattaforma viene fornita completa dell'integrazione attraverso SPID/CIE/eIDAS, anche attraverso intermediari tecnologici regionali
- **C.SE.1.2** - conferma di presa in carico dell'istanza: il requisito è nativamente soddisfatto, dal momento che si tratta di uno degli step di gestione di qualsiasi pratica;
- **C.SE.1.3** - consistenza dell'utilizzo delle font: il layout dell'applicazione supporta i font previsti dal modello comuni e per gli operatori non è possibile alterarne l'impostazione
- **C.SE.1.4** - inserimento e riepilogo dei dati inseriti: fa parte di uno degli step di base di qualsiasi pratica
- **C.SE.1.5** - once only, fruizione di dati precedenti: i dati del cittadino che vengono richiesti con maggior frequenza, vengono salvati nel profilo dell'utente ed automaticamente riutilizzati nei successivi servizi digitali
- **C.SE.1.6** - salvataggio della bozza di istanza: fa parte delle funzioni di base della piattaforma
- **C.SE.1.7** - suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale: il sistema di customer experience interviene dopo l'invio dell'istanza da parte del cittadino
- **C.SE.1.8** - verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs: il progresso di compilazione che accompagna l'utente avviene attraverso la sequenza di "tab" come proposto dai template grafico del "modello comuni"; nella parte superiore della pagina compare sempre la breadcrumb di navigazione, che accompagna l'utente durante la compilazione delle pratiche
- **C.SE.1.9** - verifica stato istanza, progresso: nella pagina di dettaglio di ciascuna pratica, è sempre disponibile l'iter completo della pratica stessa, contenente gli stati principali che si sono svolti fino a quel momento (es. in attesa di pagamento, protocollazione, presa in carico dell'operatore, richiesta di integrazioni, risposta finale con protocollazione)
- **C.SE.1.10** - verifica stato istanza, tempo massimo: nella sezione "iter della pratica", vengono visualizzate la data ultima prevista per l'evasione della stessa e, per ciascuno step, la data in cui è avvenuto il cambio di stato
- **C.SE.2.1** - effettuare il pagamento: tutti i servizi che prevedono un pagamento accompagnano l'utente su PagoPA
- **C.SE.2.2** - prenotazione appuntamenti: il calendario di prenotazione appuntamenti può essere inserito all'interno di qualsiasi servizio che richieda un contatto fisico con gli operatori

- **C.SE.3.1** (cookie), **C.SE.3.2** (dichiarazione di accessibilità), **C.SE.3.3** (informativa privacy): vengono rappresentati al cittadino in base a quanto stabilito dal "modello comuni" e sono personalizzabili direttamente dall'Ente
- **C.SE.4.1** - velocità e tempi di risposta: le performance della piattaforma risultano significativamente superiori rispetto al livello minimo richiesto da questo requisito
- **C.SE.5.1** - certificato https area servizi per il cittadino: garantito dal servizio SaaS
- **C.SE.5.2** - sottodominio servizi: tutti i servizi dell'Ente sono resi disponibili attraverso il dominio: servizi.comune.xx.it .

Rispetto totale delle raccomandazioni della misura 1.4.1 del PNRR

Per la parte relativa ai servizi digitali, la misura 1.4.1 raccomanda ai Comuni di [rispettare altri obblighi di legge previsti dal CAD](#), che le amministrazioni sono comunque tenute ad osservare; OpenCity Italia è in grado di tutela l'ente anche rispetto a queste, in particolare:

- **R.SE.1.1** - Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO: per ciascuno step di ciascuna pratica, è possibile configurare un template che invia un messaggio personalizzato al cittadino attraverso APP IO, con dati che provengono dalla pratica stessa
- **R.SE.1.2** - Effettuare il pagamento / PagoPA: qualsiasi pagamento transita su PagoPA
- **R.SE.1.3** - Once only, integrazione con le basi dati nazionali: integrato con ANPR e ISEE
- **R.SE.1.4** - Once only, interoperabilità: integrabile con qualsiasi altro back-office via REST API
- **R.SE.2.1** - Accedere al servizio / SPID e CIE: l'integrazione con SPID/CIE sono incluse nella versione di base
- **R.SE.2.2** - Infrastrutture Cloud: la piattaforma è ospitata sull'[infrastruttura qualificata ACN \(ex AgID\)](#) di Opencontent e conforme alla normativa vigente relativa al Cloud della PA
- **R.SI.2.2**, riuso: il software è disponibile in open source e riuso secondo quanto previsto dalle Linee Guida di "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" (art. 68 del CAD).