

*Seguici*

[Newsletter](#)

[Twitter](#)

[Linkedin](#)

[GitLab](#)

[Medium](#)



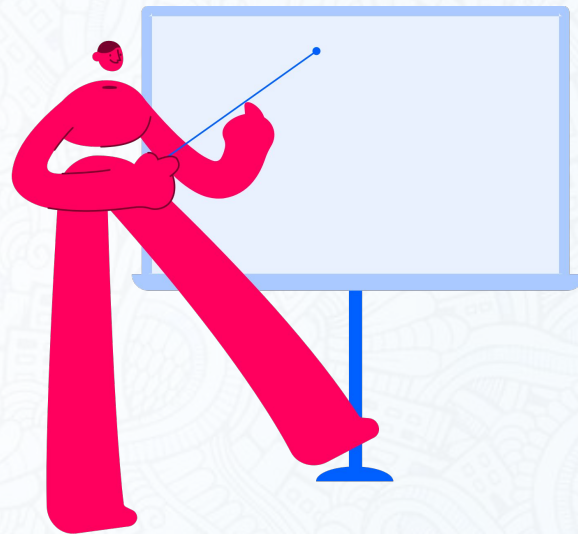
**OpenCity**  
**ITALIA**

**Sito web**

**Funzionalità e interfacce utente**

## Gli argomenti del modulo

- Introduzione al modello per i siti Comunali
- Funzioni informative
- Funzioni di contatto e interazione con l'utente





## Introduzione

Il sito web di un Comune è una rappresentazione formale di che cos'è e cosa fa un Comune italiano. L'accesso a questo sistema di conoscenza è governato:

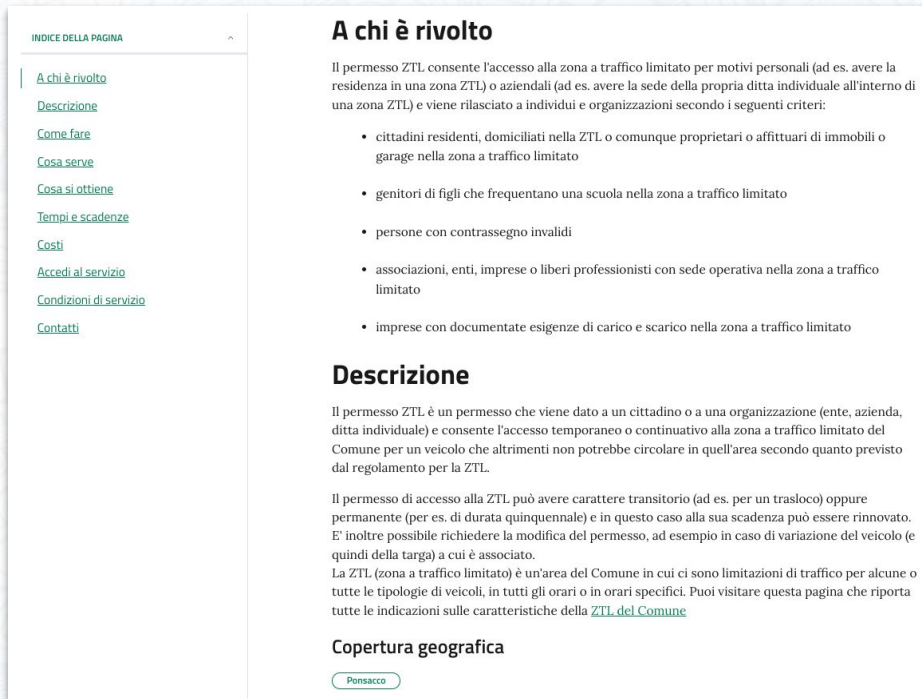
- dal sistema di navigazione che si esprime attraverso **menù di navigazione primario e menù di navigazione secondari**
- da un sistema di **navigazione per argomenti**, frutto di una classificazione corretta dei contenuti di dettaglio
- da un **sistema di ricerca** che consente una ricerca libera e guidata da un sistema di filtering e arricchita da funzioni di sorting
- un sistema di **relazioni tra contenuti di dettaglio** appartenenti alla stessa famiglia o a diverse famiglie



## Introduzione

Il cuore del sito web di un Comune è rappresentato da alcune entità (content type) ciascuna dotata di specifiche caratteristiche (anche con un elevato livello di specificità/sofisticazione). Un content type dispone di un proprio **sistema di navigazione locale** espresso da un menù ad ancora.

Le principali sono: Unità organizzativa, Documento, Avviso-Notizia-Comunicato, Luogo, Evento, Servizio pubblico, Persona pubblica



INDICE DELLA PAGINA

- [A chi è rivolto](#)
- [Descrizione](#)
- [Come fare](#)
- [Cosa serve](#)
- [Cosa si ottiene](#)
- [Tempi e scadenze](#)
- [Costi](#)
- [Accedi al servizio](#)
- [Condizioni di servizio](#)
- [Contatti](#)

### A chi è rivolto

Il permesso ZTL consente l'accesso alla zona a traffico limitato per motivi personali (ad es. avere la residenza in una zona ZTL) o aziendali (ad es. avere la sede della propria ditta individuale all'interno di una zona ZTL) e viene rilasciato a individui e organizzazioni secondo i seguenti criteri:

- cittadini residenti, domiciliati nella ZTL o comunque proprietari o affittuari di immobili o garage nella zona a traffico limitato
- genitori di figli che frequentano una scuola nella zona a traffico limitato
- persone con contrassegno invalidi
- associazioni, enti, imprese o liberi professionisti con sede operativa nella zona a traffico limitato
- imprese con documentate esigenze di carico e scarico nella zona a traffico limitato

### Descrizione

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

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

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

### Copertura geografica

Ponsacco



## Gli ultimi aggiornamenti del modello

Il sistema è stato oggetto di modellazione da parte di Presidenza del Consiglio nel 2019 e da allora è sostanzialmente stabile. Tuttavia molti siti Comunali non hanno ancora adottato il modello (o lo hanno fatto in modo molto parziale). Nel 2022 il modello ha avuto un aggiornamento le cui principali novità sono le seguenti

- 1) funzioni standard di [orientamento \(FAQ\)](#), di [contatto](#) (richiesta assistenza, invio di segnalazioni, prenotazione appuntamenti) e di [feedback](#) (valutazione chiarezza informativa)
- 2) [revisione del sistema di navigazione primario](#). La sezione documenti dati è diventata una voce di secondo livello della sezione amministrazione. E' nata la sezione Vivere il Comune dove sono confluite le voci di secondo livello "Eventi" e "Luoghi".
- 3) Modifiche ad alcune [proprietà specifiche dei content type](#)
- 4) L'utilizzo delle [nuove interfacce Bootstrap Italia](#) consente miglioramenti dell'esperienza d'uso e dell'accessibilità.



## Azione 1. Cercare informazioni sul sito

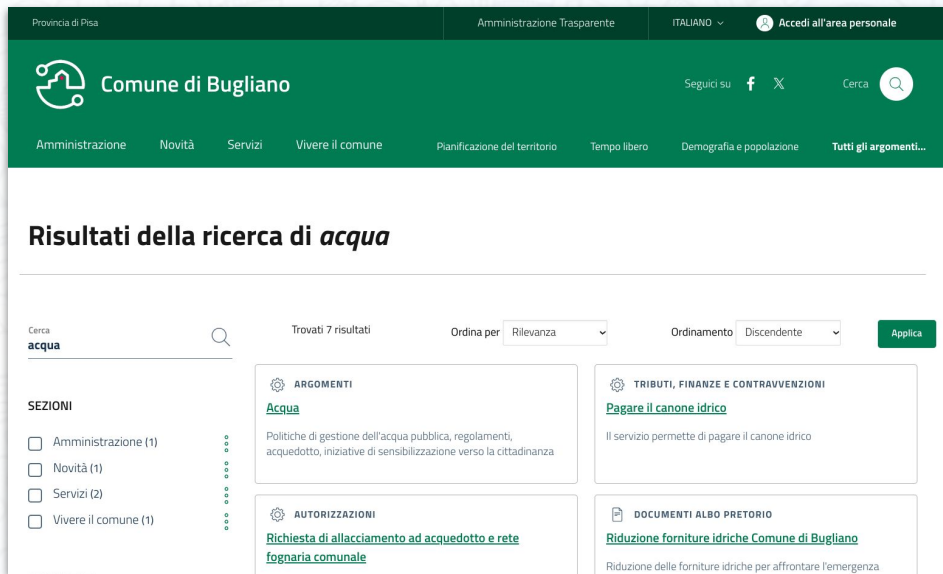
Un utente può:

- fare una ricerca libera;
- utilizzare un sistema di filtering per raffinare la ricerca;
- ordinare i risultati di ricerca.

La qualità dell'esperienza di ricerca è favorita dalla strutturazione dei contenuti, che è anche alla base della corretta strutturazione dei contenuti

Vediamolo

insieme



The screenshot shows the website of the Comune di Bugliano. At the top, there is a navigation bar with the logo, the name 'Comune di Bugliano', and links for 'Seguici su' (Facebook, Twitter) and 'Cerca'. Below this is a secondary navigation bar with links for 'Amministrazione', 'Novità', 'Servizi', 'Vivere il comune', 'Pianificazione del territorio', 'Tempo libero', 'Demografia e popolazione', and 'Tutti gli argomenti...'. The main content area displays the search results for 'acqua'. It includes a search bar with the text 'Cerca acqua', a magnifying glass icon, and a button 'Applica'. The results are titled 'Risultati della ricerca di acqua' and show 'Trovati 7 risultati'. There are two dropdown menus for 'Ordina per' (set to 'Rilevanza') and 'Ordinamento' (set to 'Discendente'). The results are organized into sections: 'SEZIONI' with checkboxes for 'Amministrazione (1)', 'Novità (1)', 'Servizi (2)', and 'Vivere il comune (1)'; 'ARGOMENTI' with a link 'Acqua' and a description; 'TRIBUTI, FINANZE E CONTRAVVENZIONI' with a link 'Pagare il canone idrico' and a description; and 'DOCUMENTI ALBO PRETORIO' with a link 'Riduzione forniture idriche Comune di Bugliano' and a description.



Comune di Ala

Amministrazione

Comune di Ala / Amministrazione

Amministr

Tutte le informazioni sulla G  
luoghi e servizi per il cittadiCerca in Amministrazione  
sindaco

Filtri

Tutti

+ Aggiungi filtro

Le strutture inte



Affari generali

Attività economiche, custodia  
forestale

Biblioteca ed Archivio storico



Demografici

# Risultati della ricerca di *sindaco*

Cerca  
**sindaco**

Trovato un risultato

## SEZIONI

☒ Amministrazione (1)☐ Servizi☐ Novità☐ Documenti e dati

### Soini Claudio

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

[Vai al contenuto](#)

Provincia autonoma di Trento Amministrazione Trasparente Accedi all'area personale

**Comune di Ala** Segui su f Cerca

Amministrazione Servizi Novità Documenti e dati Turismo Tempo libero Famiglia Tutti gli argomenti...

Comune di Ala / Amministrazione / Politici / Soini Claudio

**Soini Claudio** < Condividi Vedi azioni

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

**INDICE DELLA PAGINA**

**Ruolo**  
Sindaco presso [Comune di Ala](#)  
**Competenze:**

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

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

**Competenze**

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

**Contatti**  
Mossità di ricevimento  
Riceve tutti i **MARTEDI'** dalle ore 16.00 alle ore 17.00 e tutti i **GIOVEDI'** dalle ore 11.00 alle ore 12.00 presso la sede municipale al primo piano  
Tel. 0464-678738  
E-mail: [sindaco@comune.ala.it](mailto:sindaco@comune.ala.it)  
Indirizzo e-mail: [sindaco@comune.ala.it](mailto:sindaco@comune.ala.it)

**Documenti**  
Atto di convalida e/o nomina

**Curriculum vitae**

**Soini attore nomina**  
Prel.pdf  
sain\_attor\_nomina.p  
2015.pdf (5,79 kB)

**Soini claudio**  
Prel.pdf  
claudio.pdf (3,15 kB)

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

**Soini altre cariche**  
2016  
Prel.pdf  
sain\_altr\_carich  
2016.pdf (35,36 kB)

**Soini altre cariche**  
2015  
Prel.pdf  
sain\_altr\_carich  
2015.pdf (3,17 kB)

**Soini altre cariche**  
2016  
Prel.pdf  
sain\_altr\_carich  
2016.pdf (35,36 kB)

**Soini altre cariche**  
2017  
Prel.pdf  
sain\_altr\_carich  
2017.pdf (11,7 kB)

**Ulteriori informazioni**  
Data di inizio mandato  
10/06/2015  
**Indennità mensile di carica:**

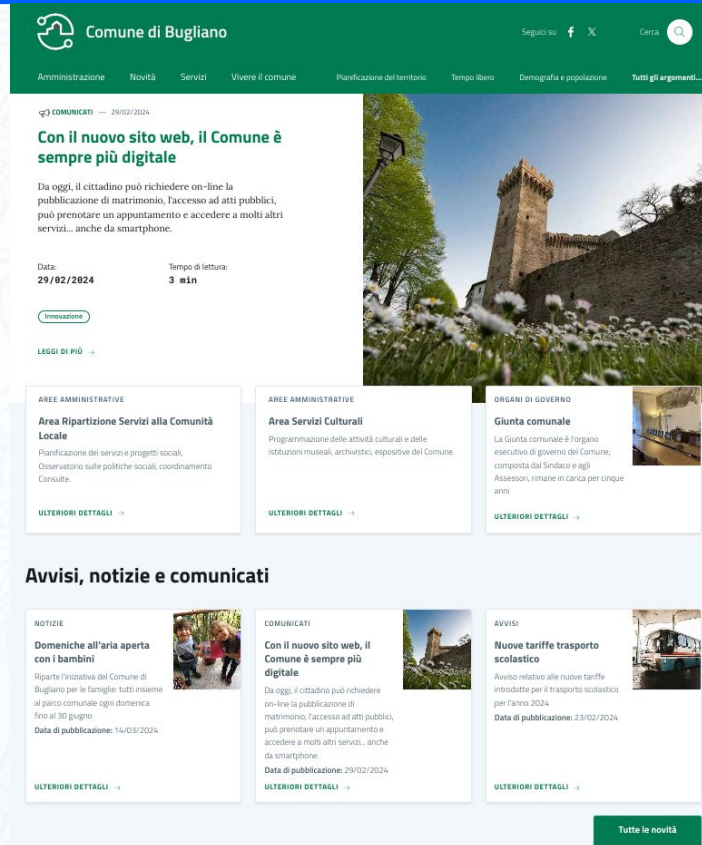
- Importo lordo Euro 3.273,00
- Indennità di missione 2015 Euro 669,31
- Indennità di missione 2016 Euro 1.074,53
- Indennità di missione 2017 Euro 1.013,28
- Indennità di missione 2018 Euro 818,17
- Indennità di missione 2019 Euro 527,43



## Azione 2. Conoscere cosa c'è di **importante** in città

La funzione è assolta dalla **Home page** attraverso:

- lo "strillo" di apertura (una notizia o un evento in primo piano);
- le "riaperture" (altri contenuti in primo piano dalla sezione Amministrazione);
- le notizie in evidenza (max. 3);
- gli eventi in primo piano (max. 3);
- gli argomenti in evidenza (max. 3);
- i luoghi in primo piano (max. 3);
- banner a siti tematici esterni (max.9).



The screenshot shows the homepage of the Comune di Bugliano website. The header is green with the logo and navigation links. The main content area features a large banner with a photo of a castle tower. Below the banner, there are several sections: 'COMUNICATI' with a news item about the new website, 'AREE AMMINISTRATIVE' with links to various services, 'ORGANI DI GOVERNO' with information about the municipal council, and 'Avvisi, notizie e comunicati' with a list of recent news items. The footer includes a link to 'Tutte le novità'.

**Comune di Bugliano**

Seguici su [Facebook](#) [Twitter](#) [Instagram](#) [LinkedIn](#) [YouTube](#) [TikTok](#) [Pinterest](#) [Snapchat](#) [WhatsApp](#) [Telegram](#) [Messenger](#) [Signal](#) [Viber](#) [WeChat](#) [Zoom](#) [Skype](#) [WhatsApp](#) [Telegram](#) [Messenger](#) [Signal](#) [Viber](#) [WeChat](#) [Zoom](#) [Skype](#)

**COMUNICATI** — 29/02/2024

**Con il nuovo sito web, il Comune è sempre più digitale**

Da oggi, il cittadino può richiedere on-line la pubblicazione di matrimonio, l'accesso ad atti pubblici, può prenotare un appuntamento e accedere a molti altri servizi... anche da smartphone.

Data: 29/02/2024 Tempo di lettura: 3 min

[Innovazione](#)

[LEGGI DI PIÙ](#)

**AREE AMMINISTRATIVE**

**Area Ripartizione Servizi alla Comunità Locale**

Planificazione dei servizi-progetti sociali, Osservatorio sulle politiche sociali, coordinamento Consulte.

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

**AREE AMMINISTRATIVE**

**Area Servizi Culturali**

Programmazione delle attività culturali e delle istituzioni museali, archivio, espositive del Comune.

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

**ORGANI DI GOVERNO**

**Giunta comunale**

La Giunta comunale è l'organo esecutivo di governo del Comune; composta dal Sindaco e agli Assessori, rimane in carica per cinque anni.

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

**Avvisi, notizie e comunicati**

**NOTIZIE**

**Domeniche all'aria aperta con i bambini**

Riparte l'iniziativa del Comune di Bugliano per le famiglie: tutti insieme al parco comunale ogni domenica, fino al 30 giugno.

Data di pubblicazione: 14/03/2024

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

**COMUNICATI**

**Con il nuovo sito web, il Comune è sempre più digitale**

Da oggi, il cittadino può richiedere on-line la pubblicazione di matrimonio, l'accesso ad atti pubblici, può prenotare un appuntamento e accedere a molti altri servizi... anche da smartphone.

Data di pubblicazione: 29/02/2024

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

**AVVISI**

**Nuove tariffe trasporto scolastico**

Avviso relativo alle nuove tariffe introdotte per il trasporto scolastico per l'anno 2024.

Data di pubblicazione: 23/02/2024

[ULTERIORI DETTAGLI](#)

[Tutte le novità](#)



## Azione 3. Informarsi su tutte le novità

La funzione è assolta dalla sezione **Novità** attraverso tre tipi di contenuti

- **Avvisi** (comunicazioni istituzionali);
- **Notizie** (comunicazioni di taglio giornalistico);
- **Comunicati** (notizie e materiali a disposizione dei media che spesso usano il sito comunale come fonte).

### Novità

Avvisi, comunicazioni stampa e notizie più importanti sempre aggiornate, della città

### Esplora tutte le novità

🔍 Cerca per parola chiave

Invia



— GIOVEDÌ, 14 MARZO 2024

#### Domeniche all'aria aperta con i bambini

Riparte l'iniziativa del Comune di Bugliano per le famiglie: tutti insieme al parco comunale ogni domenica fino al 30 giugno



— GIOVEDÌ, 29 FEBBRAIO 2024

#### Con il nuovo sito web, il Comune è sempre più digitale

Da oggi, il cittadino può richiedere on-line la pubblicazione di matrimonio, l'accesso ad atti pubblici, può prenotare un appuntamento e accedere a molti altri servizi... anche da



— VENERDÌ, 23 FEBBRAIO 2024

#### Nuove tariffe trasporto scolastico

Avviso relativo alle nuove tariffe introdotte per il trasporto scolastico per l'anno 2024

## Azione 4. Conoscere **uffici** e **persone**

La funzione è assolta dalla sezione **Amministrazione** che rende disponibili

- l'organigramma con una scheda dedicata a ciascuna unità organizzativa (Organi di governo, Aree amministrative, Uffici, Enti e Fondazioni);
- Politici e Personale amministrativo, con una scheda dedicata a ciascuna persona.

### Amministrazione

Tutte le informazioni sulla Giunta e sul Consiglio comunale, uffici, aree di competenza, personale, documenti e dataset.

#### Tutta l'amministrazione

##### Organi di governo

Composizione di Giunta e Consiglio, nomine di rappresentanti del Comune, Organo di revisione, convocazioni, video sedute e verbali, notizie.

##### Aree amministrative

La struttura organizzativa dell'ente è suddivisa in base alle competenze e ai servizi erogati alla comunità.

##### Uffici

Gli uffici, o unità organizzative, del comune hanno un ruolo di aggregazione funzionale di compiti.

##### Enti e fondazioni

Il Comune per svolgere le proprie funzioni e rappresentare al meglio gli interessi della comunità è presente in varie associazioni, consorzi, enti e società partecipate.

##### Politici

L'elenco dei politici del comune per trovare recapiti, competenze, orari di ricevimento

##### Personale amministrativo

Rubrica del personale con possibilità di effettuare ricerche per nominativo, ruolo o struttura di appartenenza.

## Azione 5. Seguire l'attività amministrativa

La funzione è assolta dalla categoria **Documenti e dati** nella sezione **Amministrazione** che rende disponibili l'insieme dei documenti e dati frutto dell'attività amministrativa

*Nota bene: per documento non si intende un file, ma una pagina web che descrive un documento, con le sue proprietà e un link verso il file del documento*

[Un esempio delle cose viste finora \(hp - sezione notizie - sezione amministrazione\)](#)

### Tutti i documenti e dati

#### Documenti albo pretorio

Sezione dedicata alla consultazione degli atti amministrativi per i quali è previsto l'obbligo di pubblicità legale, ai sensi della legge 69/2009

#### Modulistica

Moduli in uso presso gli uffici della pubblica amministrazione

#### Documenti funzionamento interno

Documenti relativi al funzionamento interno: ad esempio rendimenti, rendiconti, procedure, bilanci consuntivi e preventivi

#### Atti normativi

Atti normativi come ad esempio la costituzione, il decreto legislativo, il decreto legge, il decreto reale, il regio decreto ecc.

#### Documenti attività politica

Documenti quali sedute e ordini del giorno e interrogazioni.

#### Documenti tecnici di supporto

Qualunque documento, anche di natura tecnica, pubblicato dall'amministrazione (e.g., slide, pubblicazioni generiche, rapporti tecnici, documenti di progetto, linee guida diverse da quelle dell'articolo 71 del Codice dell'Amministrazione Digitale)



## Azione 6. Controllare l'attività amministrativa

La funzione è assolta dalla sezione **Amministrazione trasparente** nelle modalità di rappresentazione delle informazioni previste dalla normativa

*Nota bene: i contenuti di amministrazione trasparente possono essere estratti in via automatica dalle altre sezioni del sito evitando un doppio inserimento dei contenuti (che è comunque possibile).*

[Vediamo un esempio](#)

[Homepage](#) / [Amministrazione Trasparente](#) / [Disposizioni generali](#) / Burocrazia zero

[Condividi](#) [Vedi azioni](#)

### Amministrazione Trasparente

La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

#### Disposizioni generali

Piano triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza

#### Atti generali

Oneri informativi per cittadini e imprese

#### Burocrazia zero

Organizzazione

Consulenti e collaboratori

Personale

Bandi di concorso

Performance

#### Burocrazia zero

##### GUIDA PER IL CITTADINO

##### Contenuto dell'obbligo

- Casi in cui il rilascio delle autorizzazioni di competenza è sostituito da una comunicazione dell'interessato
- Elenco delle attività delle imprese soggette a controllo (ovvero per le quali le pubbliche amministrazioni competenti ritengono necessarie l'autorizzazione, la segnalazione certificata di inizio attività o la mera comunicazione)

##### Riferimenti normativi

Art. 37, d.l. n. 69/2013 abrogato dal d.lgs. 10/2016

##### Applicabilità

L'obbligo di pubblicazione di cui alla presente sezione è stato abrogato dal d.lgs. 10/2016;

## Azione 7. Conoscere i servizi dell'amministrazione

La funzione è assolta dal content type **Servizio pubblico**, all'interno della sezione Servizi. La scheda del servizio ha lo scopo di descrivere un servizio e le procedure necessarie per ottenerlo.

Un servizio espone la/le modalità di fruizione  
- Prenotazione di un appuntamento  
- Servizio on line

[Vediamo un esempio](#)

## Richiedere permesso di accesso ad area ZTL

Servizio attivo

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

[Accedi al servizio online](#)

 [Condividi](#)

 [Vedi azioni](#)

Argomenti

[Trasporto pubblico](#)

[ZTL](#)

Tipologia del servizio

[Mobilità e trasporti](#)

## Azione 8. **Vivere** o **visitare** la città

La funzione è assolta dai content type **Luogo** ed **Evento** della sezione **Vivere il Comune**.

Il sistema principale di navigazione del contenuto Luogo è naturalmente una **mapa**. Quello del contenuto Evento è un **calendario**.

### Nota

### bene:

→ i Comuni che intendono rafforzare la propria comunicazione turistica possono utilizzare la navigazione per argomenti (creando un tag *Per i turisti* e generare la relativa pagina tematica).  
 → I Comuni che intendono rafforzare la funzione di agenda degli eventi possono richiedere il modulo Open Agenda

### Eventi

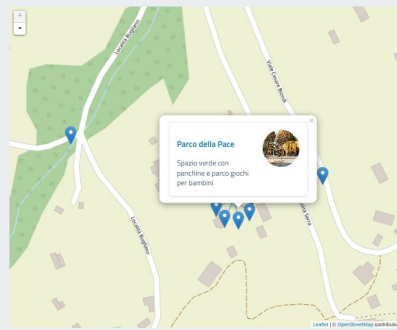
Calendario delle manifestazioni di interesse culturale, turistico e sportivo

8 - 14 Apr 2024						
8 LUN	9 MAR	10 MER	11 GIO	12 VEN	13 SAB	14 DOM
Festa in piazza	Convegno sul fuso orario	Mercato in Piazza Italia	Convegno sul fuso orario			
		Mercato rionale	Festa di primavera			

### Luoghi

Biblioteche e musei, parchi e impianti sportivi, farmacie, scuole dell'infanzia, sedi per la celebrazione di matrimoni, piattaforme ecologiche, rete fognaria e idrica.

### Esplora il comune



**Parco della Pace**

Spazio verde con panchine e parco giochi per bambini

ARGOMENTI

TIPOLOGIA



## Azione 9. Consultare tutti gli eventi del **territorio**

Nel caso in cui i Comuni abbiano richiesto il modulo [Open Agenda](#), gli utenti possono visualizzare un calendario completo degli eventi del territorio con funzionalità aggiuntive (es. download del programma eventi generato automaticamente, QR code, ecc.)

Un back office dedicato consente a altri enti e associazioni l'inserimento di eventi e appuntamenti

[Vediamolo insieme](#)

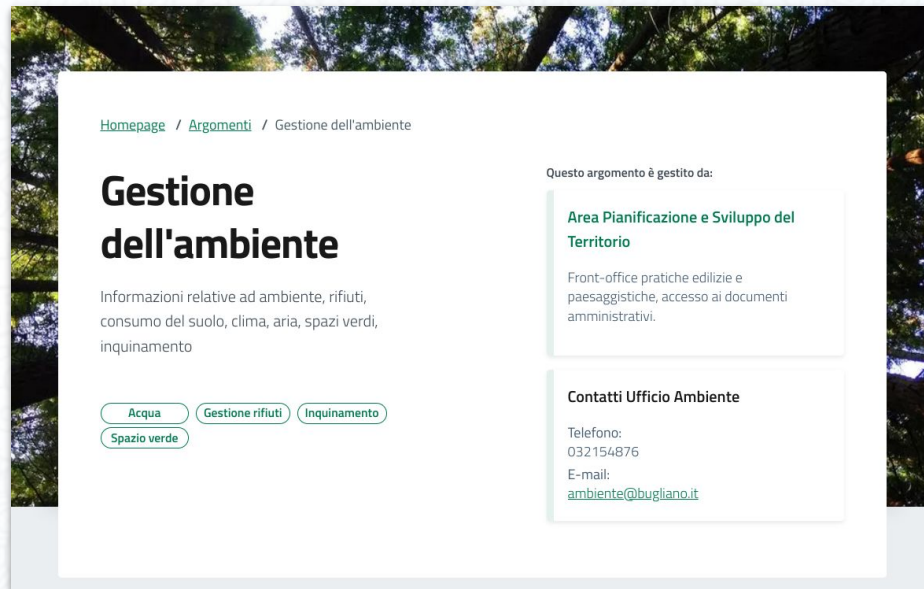


## Azione 10. **Esplorare o approfondire** un argomento

Le pagine **Argomento** permettono all'utente di visualizzare tutti i contenuti del sito - provenienti da sezioni diverse.

*Nota bene: le pagine argomento prendono forma attraverso una corretta classificazione (tagging) dei contenuti di dettaglio utilizzando le voci del vocabolario controllato degli argomento (che può essere esteso per tenere conto di temi di interesse specifico del Comune)*

[Vediamo un esempio](#)





## Azione 11. Scaricare o utilizzare tutti i dati

L'utente può accedere liberamente ai dataset in formato CSV dei contenuti del sito, disponibili automaticamente e dataset aggiunti dal Comune (es. un CSV aggiornato con la lista dei politici, aggiornato in tempo reale con i dati del sito).

I dataset sono raccolti nella sezione [Amministrazione/Documenti e dati/Dataset](#).

Grazie alla presenza di un editor di dati con funzionalità specifiche, il dataset può essere corredato dall'operatore da **forme di rappresentazione avanzate dei dati** (mappa, calendario, lista) in modo da fornire agli utenti una comprensione immediata del contenuto.

Nel caso in cui il Comune abbia richiesto il modulo API, gli stessi dati sono disponibili anche in formato JSON (basati su standard di interoperabilità di AgID). In questo modo un utente potrà anche autonomamente popolare, ad esempio, un calendario di eventi aggregando eventi da fonti diverse

[Vediamo un esempio](#)

---



### Azione 12. Entrare in **contatto** con il Comune

La funzione di contatto con l'amministrazione comunale è assolta attraverso un box (link nel footer) che consente

- di inviare una [richiesta di assistenza](#)
- [prenotare un appuntamento](#)
- [segnalare un disservizio](#)
- contattare il Comune attraverso altri canali

### Contatta il comune

 [Richiedi assistenza](#)

 [Chiama il comune](#)

 [Prenota appuntamento](#)

### Problemi in città

 [Segnala disservizio](#)

## Focus. Le **FAQ**

→ L'utente che incontra problemi di navigazione trova a disposizione una guida all'utilizzo del sito - con funzione di orientamento sotto forma di FAQ

→ Le FAQ possono essere navigate attraverso un motore di ricerca specifico

[Vediamole insieme](#)

### Domande frequenti

Elenco di risposte alle domande più frequenti raccolte dalle richieste di assistenza dei cittadini.

 Cerca

Invia

Perché il sito mi chiede di valutare la chiarezza informativa di una pagina o la qualità di un servizio online? ✓

Ho problemi ad utilizzare il sito o ad accedere ai servizi comunali. Come ottengo aiuto o assistenza? ✓

Voglio segnalare un problema o un disservizio in città. Come faccio? ✓

Posso avviare la richiesta di un servizio e poi completarla successivamente? ✓

Dove trovo i servizi del mio Comune? ✓

Quali servizi offre il mio Comune? ✓

Come prenoto un appuntamento in Comune? ✓

### Focus. Prenotare **un appuntamento** in Comune

Il sito web comunale ha un servizio dedicato agli appuntamenti, presente nella sezione servizi e accessibile anche attraverso un link nel footer. Inoltre, un link alla prenotazione appuntamenti è presente in ciascuna scheda servizio per i servizi che possono essere attivati anche allo sportello.

Una caratteristica del servizio di prenotazione di un appuntamento è che l'utente può prendere un appuntamento anche senza utilizzare SPID. Il luogo dell'appuntamento è tipicamente una sede del Comune, ma è anche possibile fissare un appuntamento on line in modalità videochiamata.

*Nota Il personale comunale ha la possibilità di fissare un appuntamento richiesto di persona o al telefono. In questo caso l'utente riceverà comunque una email di conferma e riepilogo con data e luogo dell'appuntamento*

*Infine, la prenotazione di un appuntamento può diventare una sezione (una fase) dell'esperienza di un servizio on line: a seconda delle esigenze, in alcuni casi d'uso il calendario di prenotazione è incorporato nel flusso, in altri l'operatore invia un link per prenotare un appuntamento.*

La nuova esperienza di  
prenotazione appuntamenti

Il sistema di prenotazione  
degli appuntamenti di  
OpenCity è stato aggiornato  
con la nuova interfaccia utente  
Bootstrap Italia 2

[Vediamola insieme](#)



## Focus. Richiedere **assistenza**

Sul sito web è sempre a disposizione un servizio che permette all'utente di richiedere assistenza. La procedura prevede che l'utente si qualifichi con nome, cognome e email, inserisca l'argomento e descriva il problema. L'utente riceverà risposta al problema all'indirizzo email indicato

[Vediamo il servizio](#)

### Richiesta assistenza

I campi contraddistinti dal simbolo asterisco sono obbligatori.

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

#### INFORMAZIONI RICHIESTE

[Richiedente](#)

[Richiesta](#)

#### Richiedente

Nome\*

Inserisci il tuo nome

Cognome\*

Inserisci il tuo cognome

Email\*

Inserisci la tua email

Codice Fiscale\*

Inserisci il tuo codice fiscale

#### Richiesta

Dettagli\*

Inserire al massimo 600 caratteri

Per i dettagli sul trattamento dei dati personali consulta [l'informativa sulla privacy](#).

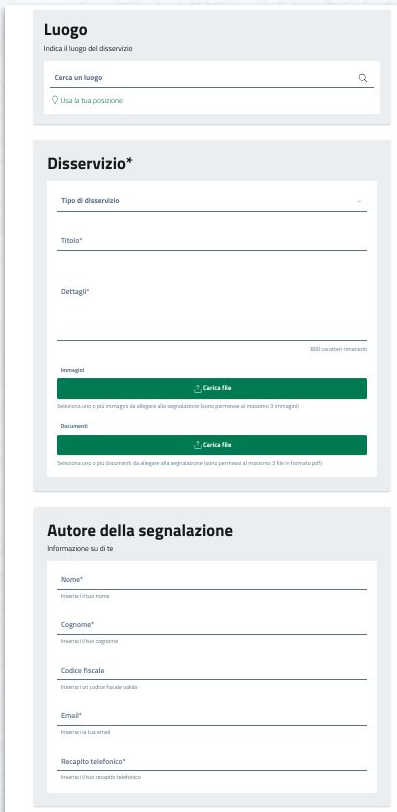
☐ Ho letto e compreso l'informativa sulla privacy

## Focus. Segnalare un problema in città

→ Il sito web comunale mette a disposizione un canale email per la segnalazione di un problema in città accessibile attraverso il footer del sito web

→ In alternativa, i Comuni possono attivare il servizio di Segnalazione disservizi con il back office OpenCity Italia - Open Segnalazioni. [Vediamolo insieme](#)

L'utente ha la possibilità di inserire il luogo e il tipo di problematica e inviare la segnalazione. In caso di autenticazione con SpId potrà seguire lo stato di avanzamento della pratica. In alternativa, riceverà per email conferma di ricezione e presa in carico da parte dell'ente



The screenshot displays the 'Segnalazione disservizi' (Service Complaint) form on the OpenCity Italia website. The form is divided into three main sections: 'Luogo' (Location), 'Disservizio\*' (Service Complaint), and 'Autore della segnalazione' (Reporter).

- Luogo:** Includes a search bar for 'Cerca un luogo' and a button 'Usa la tua posizione'.
- Disservizio\*:** Contains fields for 'Tipo di disservizio', 'Titolo\*', and 'Dettagli\*'. Below these fields are two green buttons labeled 'Carica file' for uploading images and documents. Small text indicates limits: '3000 caratteri max.' for the title, 'Seleziona uno o più immagini da allegare alla segnalazione (sono permesse al massimo 3 immagini)', and 'Seleziona uno o più documenti da allegare alla segnalazione (sono permesse al massimo 2 file in formato pdf)'.
- Autore della segnalazione:** Includes fields for 'Nome\*', 'Cognome\*', 'Codice fiscale', 'Email\*', and 'Recapito telefonico\*', each with a small 'Invia' button next to it.

### Azione 13. Esprimere un giudizio sulla **chiarezza** **informativa**

L'utente che utilizza il sito web comunale ha la possibilità di esprimere un [feedback anonimo](#).

In tutte le pagine web ad accesso libero (senza autenticazione) comprese le schede informative di presentazione di un servizio è presente un widget che consente di valutare la chiarezza informativa della pagina attribuendo un punteggio e rispondendo eventualmente ad alcune domande;

[Vediamolo](#) [insieme](#)

Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?



Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?

1/2

- ☐ Le indicazioni erano chiare
- ☐ Le indicazioni erano complete
- ☐ Capivo sempre che stavo procedendo correttamente
- ☐ Non ho avuto problemi tecnici
- ☐ Altro

Avanti



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



**OpenCity**  
**ITALIA**

**Sito web**  
**Funzioni e interfacce utente**