



UNIONE EUROPEA  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



**“Supporto all’operatività della riforma in materia di semplificazione”**  
CUP J59J16000760006

*Webinar*

***Rendere esigibile il dritto alla cittadinanza  
digitale attraverso l’accesso unico ai servizi  
pubblici***

***Azioni per l’attivazione  
dell’interoperabilità e portale regionale  
"Umbria Facile "***

a cura di Giovanni Gentili

10 giugno 2019

FormezPA

# “Rendere esigibile il diritto alla cittadinanza digitale attraverso l’accesso unico ai servizi pubblici”

*azioni per l'attivazione dell'interoperabilità  
e portale regionale "Umbria Facile"*

Giovanni Gentili - 10/06/2019



@giovannigentili

# 1. La metafora di "Accesso unico" ai servizi pubblici





# Servizio pubblico

il Piano triennale per l'ICT nella PA (di AgID), il profilo CPSV-AP\_IT (di AgID) e le nuove [Linee guida del Modello di Interoperabilità "ModI"](#) (ora in consultazione) mettono al centro il concetto di "servizio pubblico"

definizione dal profilo CPSV-AP\_IT:

- *un insieme di atti (obbligatoriosi o discrezionali) espletati da una Pubblica Amministrazione (o espletati per conto di una Pubblica Amministrazione) a vantaggio di cittadini, professionisti e imprese*

altra definizione da CIVIT n.88/2010:

- *l'attività con cui, mediante l'esercizio di un potere autoritativo o l'erogazione di una prestazione, un'amministrazione pubblica rende un servizio al pubblico, e soddisfa un interesse giuridicamente rilevante, direttamente riferibile ad un singolo soggetto ed omogeneo rispetto ad una collettività differenziata di utenti*

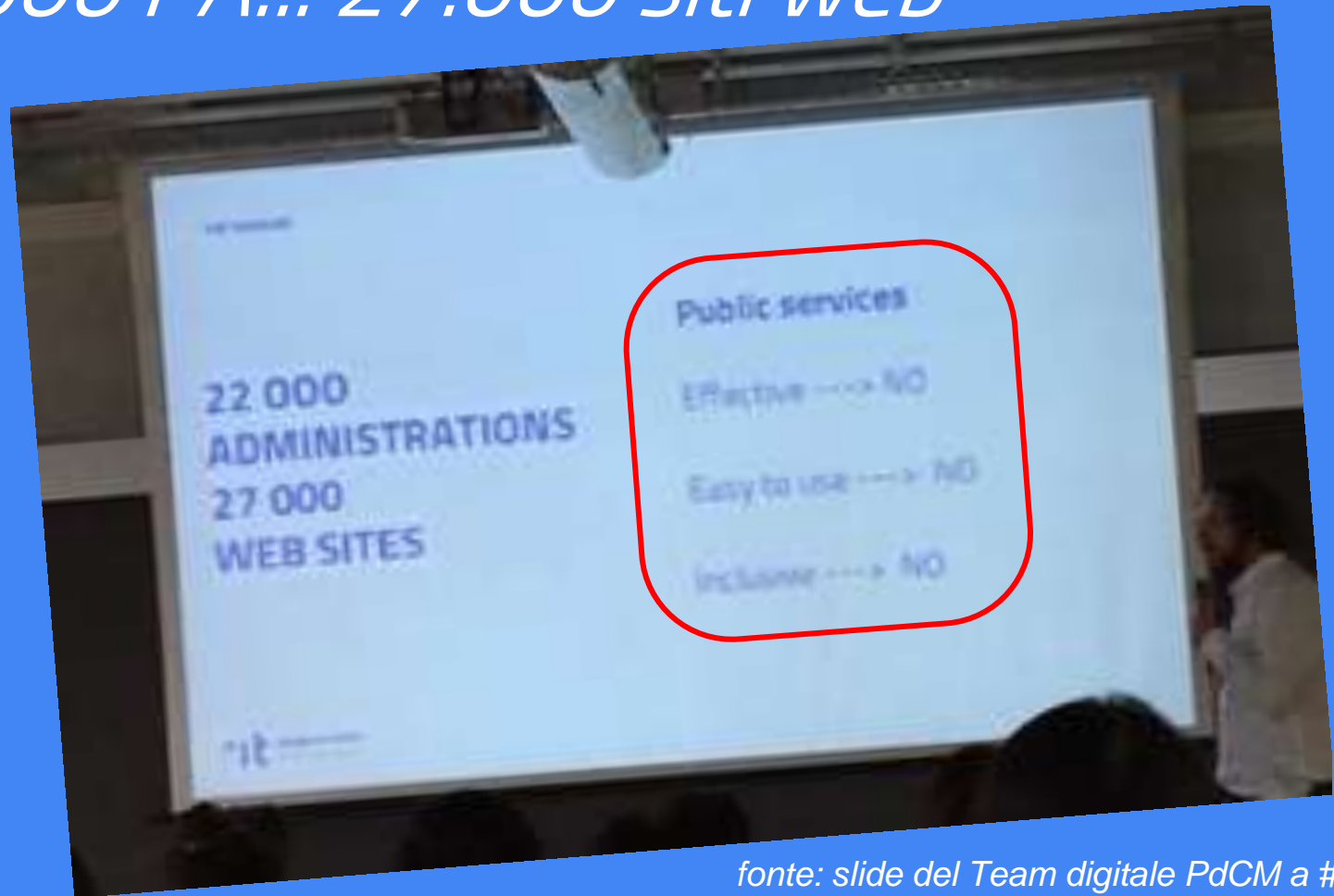
# Terminologie e "scatole" sul tema Accesso unico (one-stop shop)

Sportello unico  
SUAP  
SUE  
SUAPE  
SUEAP  
URP

Punto unico di contatto  
Accesso unitario  
Sportello servizi  
Servizi online

Modello unico  
MUDE  
MUTA  
Fascicolo unico  
Sportello associato

# 22.000 PA... 27.000 siti web



fonte: slide del Team digitale PdCM a #ServDes2018





Amministra-  
zione



*Amministrazione  
Trasparente  
d.lgs. 33/2013*

Servizi



*Servizi in rete o on line  
d.lgs. 82/2005*



*Pubblicità legale  
(albo online) L.69/2009*



*Informazione e  
Comunicazione  
istituzionale  
L. 150/2000*

Documenti

Novità/Notizie

# URP *Ufficio per le relazioni con il pubblico (art.8 L.150/2000)*

*"Le pubbliche amministrazioni, entro sei mesi (..) provvedono (..):*

*a) garantire l'esercizio dei **diritti di informazione, accesso e partecipazione** di cui alla L. 241/1990;*

*b) **agevolare l'utilizzazione dei servizi** offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amm.ve, e l'informazione sulle strutture e sui compiti delle amm.ni medesime;*

*c) promuovere l'adozione di **sistemi di interconnessione telematica e coordinare le reti civiche**;*

*d) attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della **qualità dei servizi e di gradimento degli stessi** da parte degli utenti;*

*e) garantire la reciproca informazione **fra l'URP e le altre strutture** operanti nell'amm.ne, nonché **fra gli URP delle varie amministrazioni.**"*

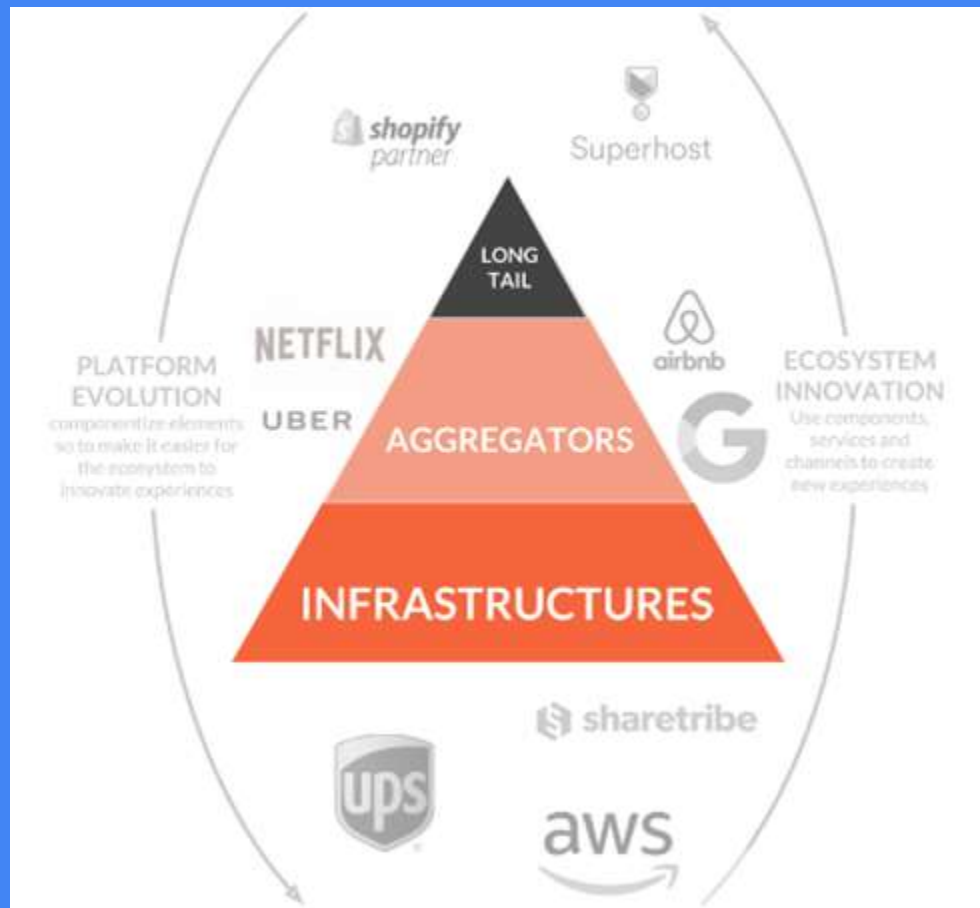


# Perchè non è un "ufficio"?... Multicanalità vs Omnicanalità



# Infrastrutture.

..  
Aggregatori...  
Ecosistemi...



fonte: Tim O'Reilly, 2009 - [slideshare.net/timoreilly/government-as-platform](https://slideshare.net/timoreilly/government-as-platform)

Simone Cicero, 2018 - [stories.platformdesigntoolkit.com/long-tails-aggregators-infrastructures-bdf84e32531d](https://stories.platformdesigntoolkit.com/long-tails-aggregators-infrastructures-bdf84e32531d)

# Definizione di "digitale" ...

*"Applicare la cultura, i processi, i modelli di business e le tecnologie dell'era di Internet per rispondere alle aspettative crescenti della gente"*



cambio di paradigma: "(..) per disegnare e mettere in esercizio servizi digitali serve un **team che possieda competenze multidisciplinari (..)**"

**CAD art.17 comma 1** = All'Ufficio per la transizione al digitale è affidata *"la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla **realizzazione di un'amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità**"*

**CAD art.17 comma 1** = All'Ufficio per la transizione al digitale è affidata *"la transizione alla modalità operativa digitale e i conseguenti processi di riorganizzazione finalizzati alla realizzazione di un'**amministrazione digitale e aperta, di servizi facilmente utilizzabili e di qualità, attraverso una maggiore efficienza ed economicità**"*

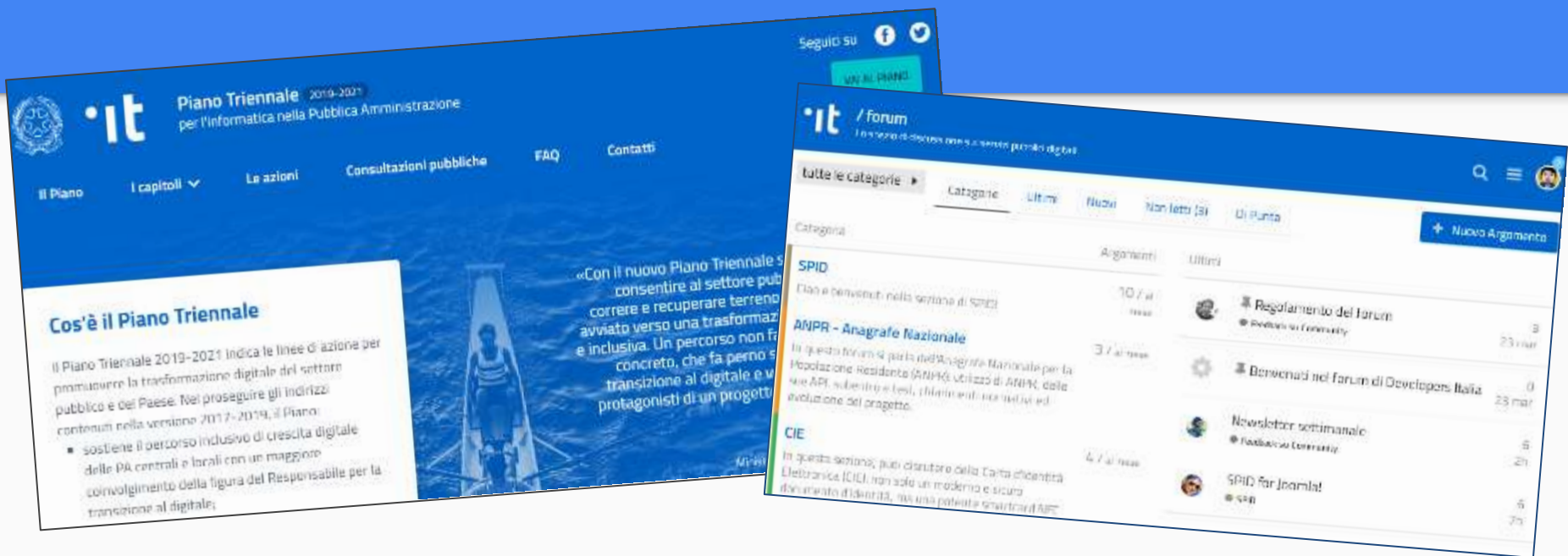
La prima missione dell'UTD è rendere possibile l'accesso a servizi ridisegnati, facili e di qualità, riorganizzando l'amm.ne in chiave digitale ed aperta.

Cambiare l'accesso ai servizi passa da tre leve attuative:  
1) organizzazione e semplificazione amm.va;  
2) comunicazione istituzionale; 3) sistemi informativi

2. Principi Piano triennale ICT,  
Linee guida sul nuovo modello  
di interoperabilità basato su API,  
Architettura europea EIF/EIRA



# Piano triennale per l'informatica nella PA 2019-2021



<https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/pianotriennale-ict-doc/>

<https://forum.italia.it/>

# *Mobile first*



*API first*



*fonte: pixabay*

## Principio *API first*

*“Strategia di sviluppo e realizzazione di servizi e applicazioni che **prevede lo sviluppo di un’API prima di realizzare un’applicazione o una pagina web** o un’applicazione mobile.*

*In altri termini, la definizione dei canali di erogazione del servizio è logicamente e cronologicamente successiva allo sviluppo dell’interfaccia API.”*

# API economy

## Business Assets

Exposable Enterprise Services

## Web APIs

APIs providing commercial access to the Business Assets

## Developers

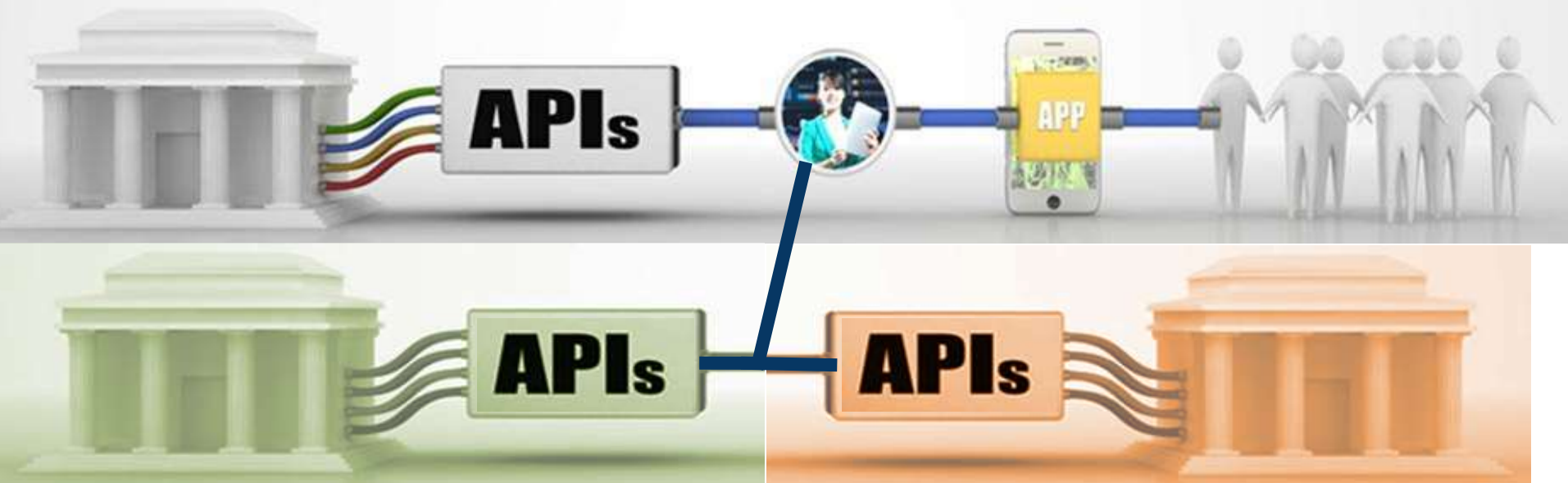
Use APIs to create Apps

## Apps

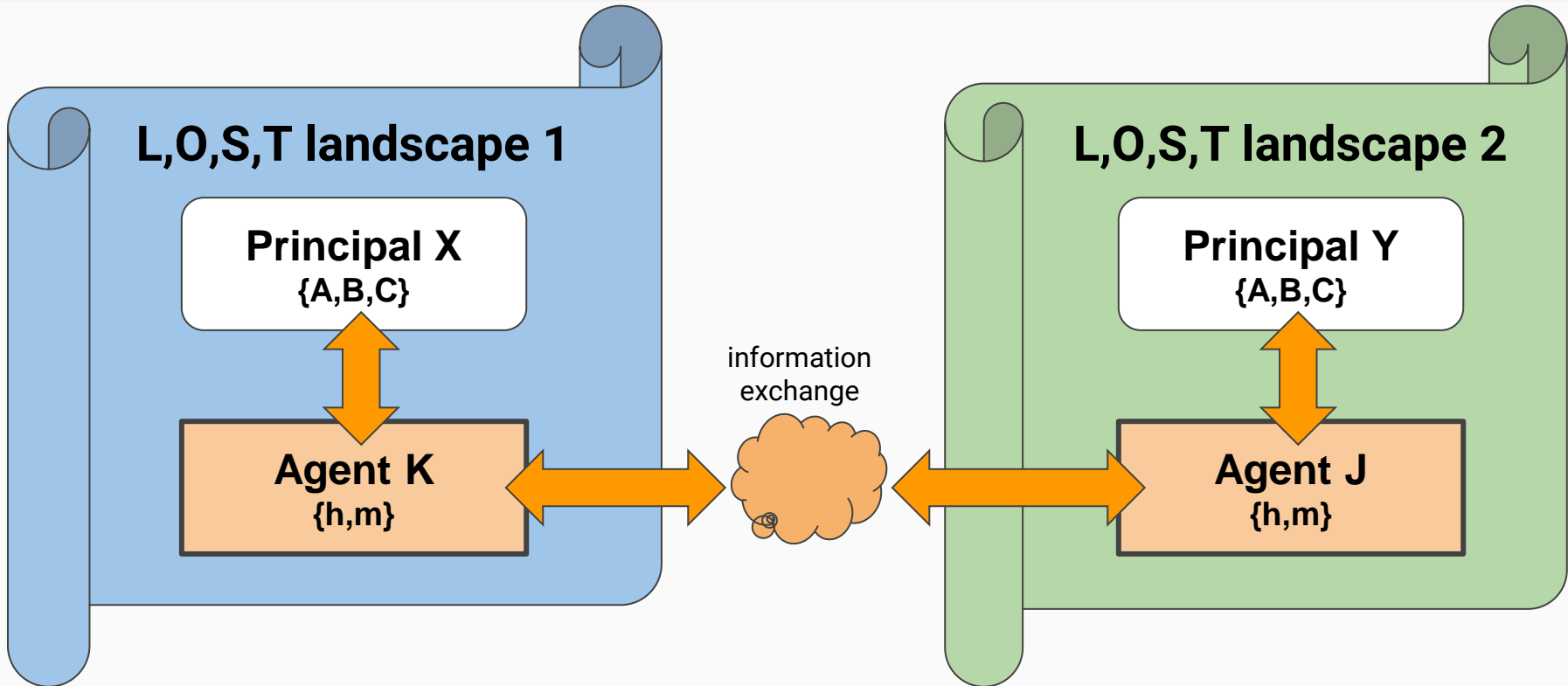
Use backend services through Web APIs

## End Users

Increase revenue by using Apps with Business Assets



# Cosa è l'interoperabilità?



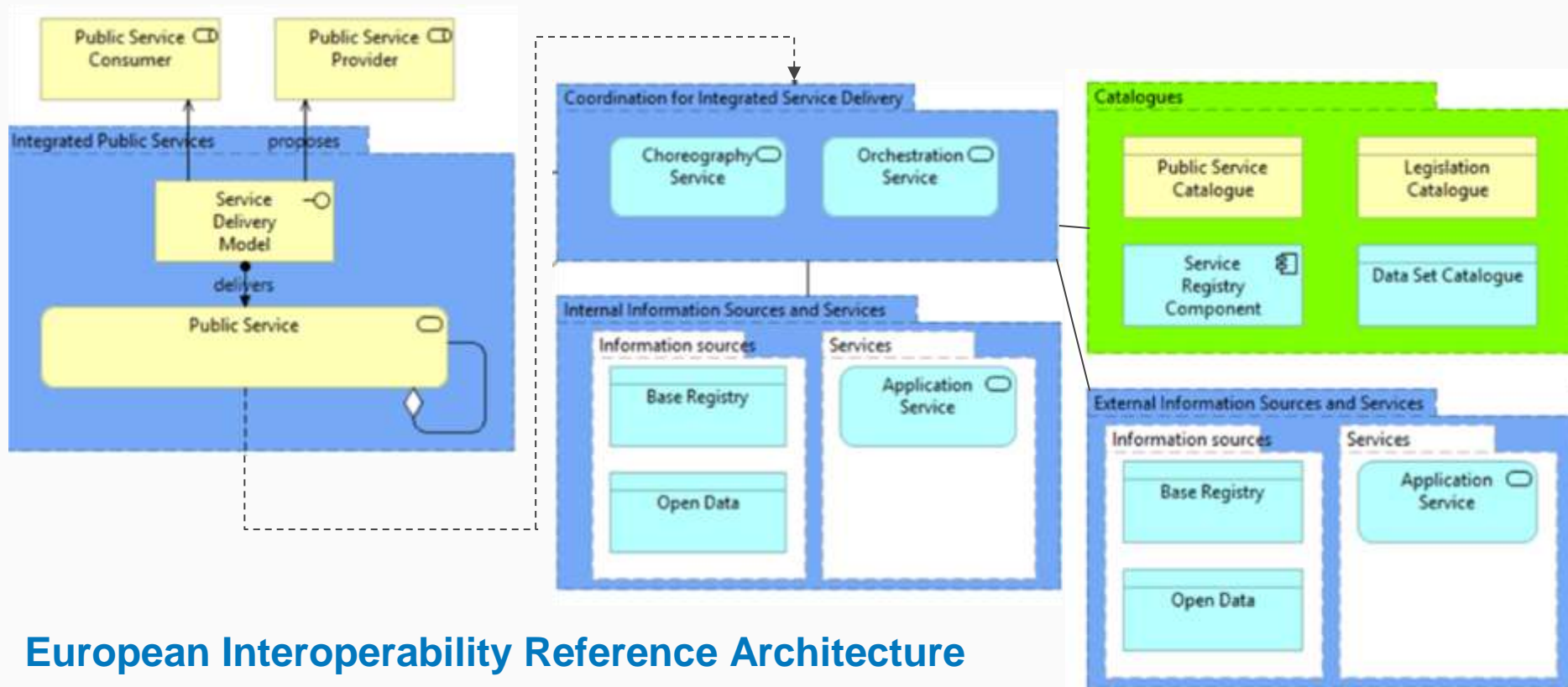
L=Legal; O=Organizational; S=Semantic; T=Technical -  
A=Administration (local, regional, national, EU);  
B=Business; C=Citizen - h=human; m=machine

fonte: evento EIRA 4/2019, [eventipa.formez.it/node/189402](http://eventipa.formez.it/node/189402)

# Interoperabilità nel Piano triennale ICT (AgID)

- Nel Piano Triennale 2019-2021, al capitolo 4, è affermato che il nuovo *"Modello di interoperabilità **rappresenta un asse portante necessario all'attuazione del Piano Triennale, rendendo possibile la collaborazione tra pubbliche amministrazioni e tra queste e soggetti terzi (cittadini e imprese)**"*
- *Il Modello ha come obiettivo la creazione di un **"Sistema informativo della PA"** che assicuri l'interazione e lo scambio di informazioni senza vincoli sulle implementazioni, evitando integrazioni ad hoc*
- *Il Modello è progettato in coerenza con i principi declinati nello **European Interoperability Framework (EIF)** versione 2.0, pubblicato nel 2017 nell'ambito del programma Interoperability solutions for public administrations, businesses and citizens (ISA, dal 2016 ISA<sup>2</sup>). Il Modello favorisce l'attuazione del **principio once only** secondo il quale le PA devono evitare di chiedere ai cittadini e imprese informazioni già fornite."*

# EIF/EIRA (EU): *Integrated Public Service Provisioning* - Archimate



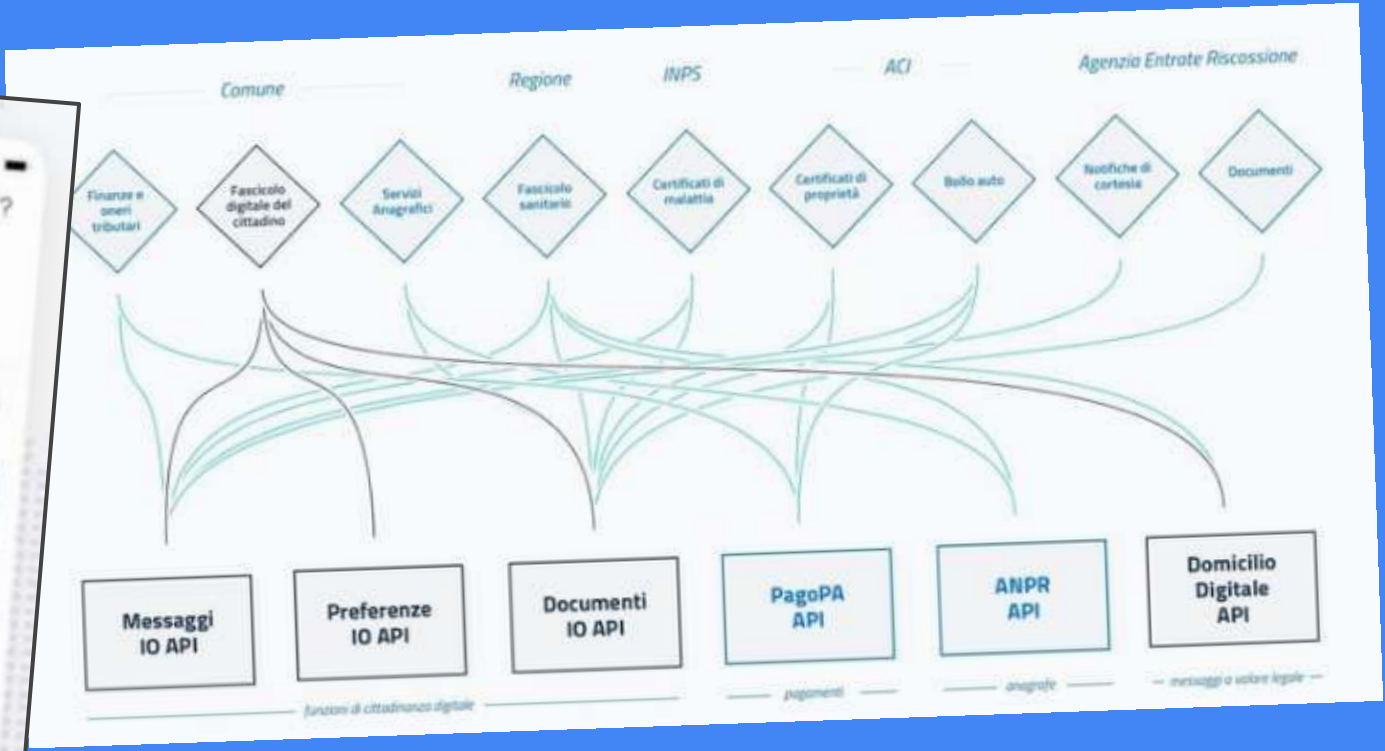
## European Interoperability Reference Architecture



# Single Digital Gateway (SDG): Sportello unico digitale europeo

- Con il recente [Regolamento UE 2018/1724](#) ha preso il via l'iniziativa sul "Single Digital Gateway" (SDG tradotto nella versione italiana con "Sportello unico digitale europeo" termine che può essere fuorviante perché non una sorta di SUAP europeo).
- Si punta ad **uniformare a livello europeo l'accesso ai servizi attraverso informazioni di qualità e canali di assistenza effettiva per tutti i cittadini dell'Unione** (quindi anche in via transfrontaliera).
- In particolare, si punta su **21 servizi individuati nella direttiva** le cui procedure dovranno poter essere completate interamente in linea in tutti i paesi UE entro 4 anni. Una grossa occasione anche per ridisegnare e semplificare tali servizi coinvolgendo gli RTD su un set di servizi molto concreti.

# IO app



art.64-bis CAD

fonte: Team Digitale PdCM

# Design kit / UI kit

**I DESIGN KIT**

I kit utili per l'analisi dell'attuale esperienza d'uso di un servizio e del sistema di attori coinvolti.

- + Usability Test
- + Ecosystem map
- + User Interview
- + Kit Web Analytics



I kit utili per costruire la nuova esperienza d'uso del servizio digitale e lavorare in team.

- + UI Kit
- + Content Kit
- + Web Toolkit
- + Wireframe Kit
- + SEO

**it** designers Italia  
della parte del PdCM

**it** Docs Italia  
Documenti pubblici, digitali

Linee guida di design per i servizi digitali della PA

versione: 2018.1

Cerca nel documento...

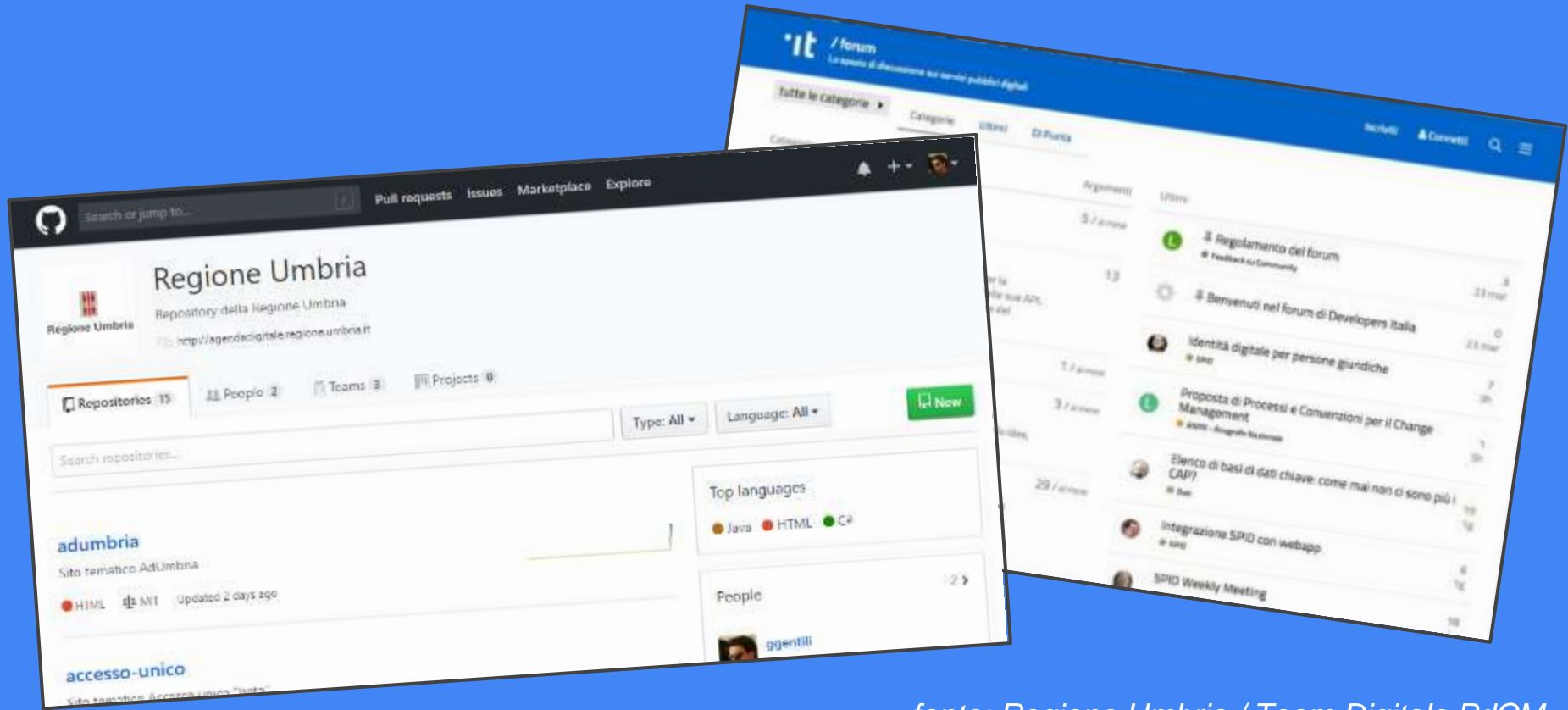
**User interface**

Interfaccia utente è tutto ciò che fa da ponte tra i servizi digitali e i loro destinatari. È l'insieme dei cosiddetti touch point di un servizio digitale, tratta solo di una serie di elementi grafici e visuali, ma di tutto ciò con cui entra in relazione, nei vari contesti, per usare un servizio o un prodotto.

- **Processi**
  - Progettazione Servizi, non interfacce
  - Revisione Web Design
  - Mobile First
- **Dalla progettazione Web-Site allo sviluppo**
  - Code design, in UI-kit
- **Design**
  - Style
  - Scoping
  - Componenti
  - Pattern
  - Iconografia
- **Sviluppo Web**
  - Progression Enhancement e General Degradation
  - Supporto browser
  - Feature Detection
  - Strumenti a misura
  - Monitorare le prestazioni

it | servizi | web

# GitHub / Forum / Docs Italia

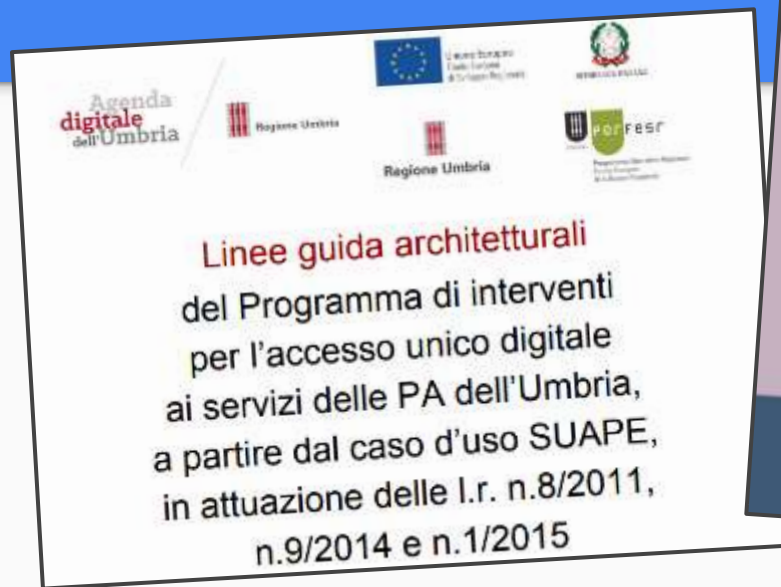


fonte: Regione Umbria / Team Digitale PdCM

# 3. Processi attuativi dell'Accesso unico in Regione Umbria

# Accesso unico ai servizi pubblici

*DGR n.36/2018*



[www.regione.umbria.it/agenda-digitale/accesso-unico](http://www.regione.umbria.it/agenda-digitale/accesso-unico)  
(video accesso unico: <https://youtu.be/Yicxt-h13mQ> )

**L.R. n.8/2011 (capo III e 41-42) ⊕ L.R. n.1/2015 (SUAP+SUE=SUAPE)**  
**⊕ L.R. n.9/2014 (CN) ⊕ d.lgs n.82/2005 art.14, comma 2-bis**

## **Dare a cittadini, imprese e professionisti un accesso unico digitale ai servizi delle PA dell'Umbria,**

- a partire dai procedimenti del SUAPE (edilizia ed attività produttive),
- mettendo al centro le esigenze dell'utente anche nella fase orientativa (prima della presentazione dell'istanza)
- e ridisegnando i servizi delle PA coinvolte per ridurre la complessità odierna che affronta l'utente per relazionarsi con i vari enti coinvolti
- nonchè aumentare l'interoperabilità tra enti,
- fornendo a tutti informazioni certificate
- ed abilitando nuovi servizi da parte di professionisti/intermediari in un'ottica sussidiaria.





# "Accesso unico ai servizi delle PA dell'Umbria" di Regione Umbria

The screenshot shows the homepage of the UmbriaFacile BETA portal. At the top left, it says "Regione Umbria". On the right, there is a teal button labeled "ACCEDI" with a user icon. Below this, the main header features the "UmbriaFacile BETA" logo and the text "Portale dell'Accesso Unico ai servizi delle PA dell'Umbria". To the right of the logo are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, with the text "Seguici su" above them. A navigation bar below the header contains links for "Home", "Servizi", "Documenti", and "Accesso Unico". The "Home" link is underlined. Below the navigation bar is a search bar with the placeholder text "cerca il servizio di tuo interesse...." and a teal "CERCA" button. The main content area features a large heading: "Accesso Unico: semplifichiamo l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione in Umbria". Below this heading is a paragraph: "Lo scopo di questo portale è fornire **informazioni e strumenti utili** per conoscere servizi e gestire pratiche. E' in **versione beta** quale strumento condiviso con gli operatori della PA e dei cittadini. **per saperne di più>>**".

<https://beta.accessounico.regione.umbria.it/>

# "Accesso unico ai servizi delle PA dell'Umbria" - lavori in corso/1

Utente autenticato: Mario Rossi

Home Servizi Documenti Le mie pratiche Avvisi e preferiti

Home > Le mie pratiche >

## Cruscotto stato pratiche

Filtra per ente o richiedente ▼

Pratiche Pratiche in corso

<input type="checkbox"/>	Pratica	Stato	Azioni
<input checked="" type="checkbox"/>	Permesso del 21/5/2018	Integrazione richiesta 	<input type="button" value="Compila"/> <input type="button" value="Annulla"/>
<input type="checkbox"/>	Pratica del 12/6/2018	Istanza presentata 	<input type="button" value="Vedi"/>
<input type="checkbox"/>	Autorizzazione del 7/7/2018	Istruttoria in corso 	<input type="button" value="Vedi"/>

Un "cruscotto" per riassume lo storico delle pratiche attivate, grazie allo scambio dati in interoperabilità, i sistemi di backoffice per la gestione istruttoria dei singoli enti comunicano lo stato pratica.

# "Accesso unico ai servizi delle PA dell'Umbria" - lavori in corso/2

Utente autenticato:  
Mario Rossi

Home Servizi Documenti Le mie pratiche Avvisi e preferiti

Home > Il mio profilo >

## Avvisi e preferiti

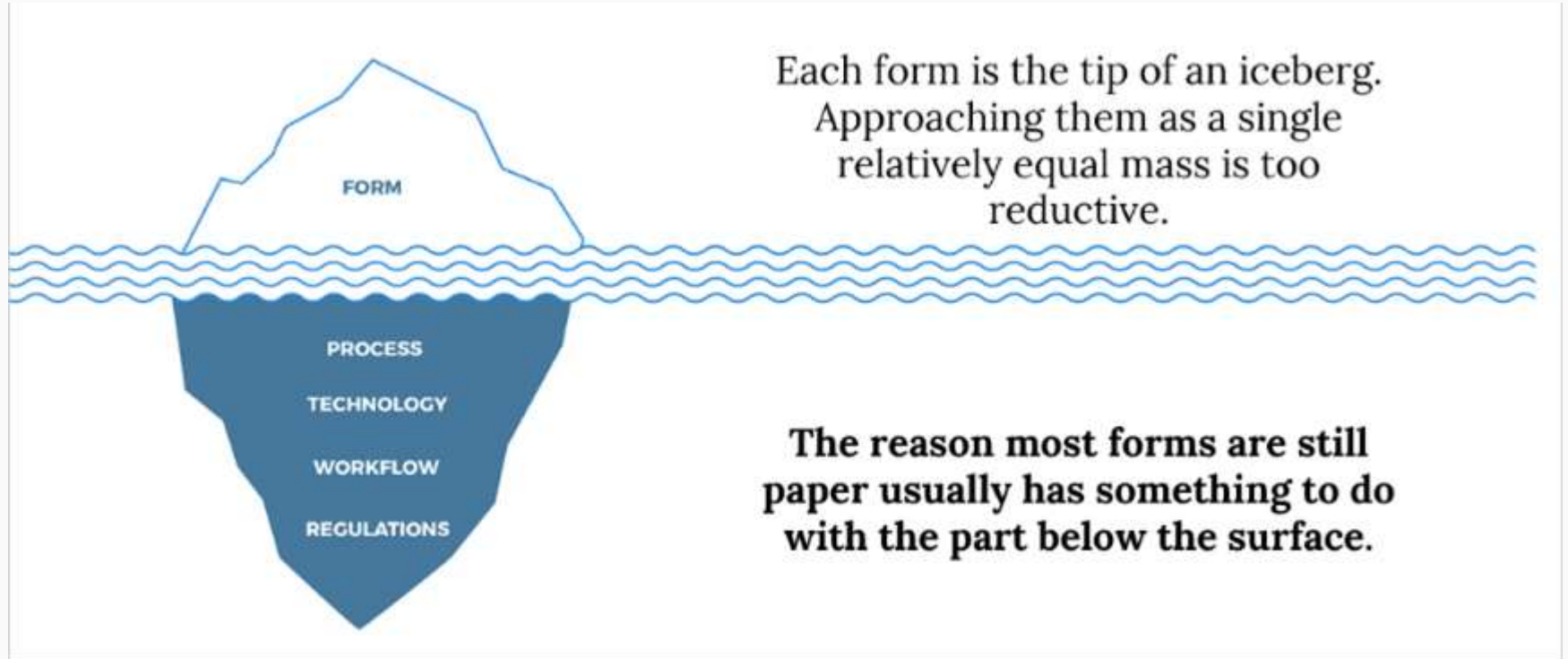
Filtra per ente o richiedente ▼

Avvisi in base alla cronologia Servizi preferiti Enti preferiti

<input type="checkbox"/>	Pratica	Avviso	Azioni
<input checked="" type="checkbox"/>	Permesso del 21/5/2018	Integrazione richiesta 	<input type="button" value="Compila"/> <input type="button" value="Annulla"/>
<input type="checkbox"/>	Autorizzazione del 12/12/2017	Scade il 12/12/2018	<input type="button" value="Rinnova"/>
<input type="checkbox"/>	Avviso di pagamento del 10/7/2018	Effettuare il pagamento	<input type="button" value="Paga"/>

Con l'interoperabilità si potranno ricevere avvisi e scadenze da più enti, le scelte dell'utente profilano i servizi a catalogo secondo le sue preferenze, indipendentemente dagli enti coinvolti..

# Iceberg dei moduli... la parte visibile e quella invisibile

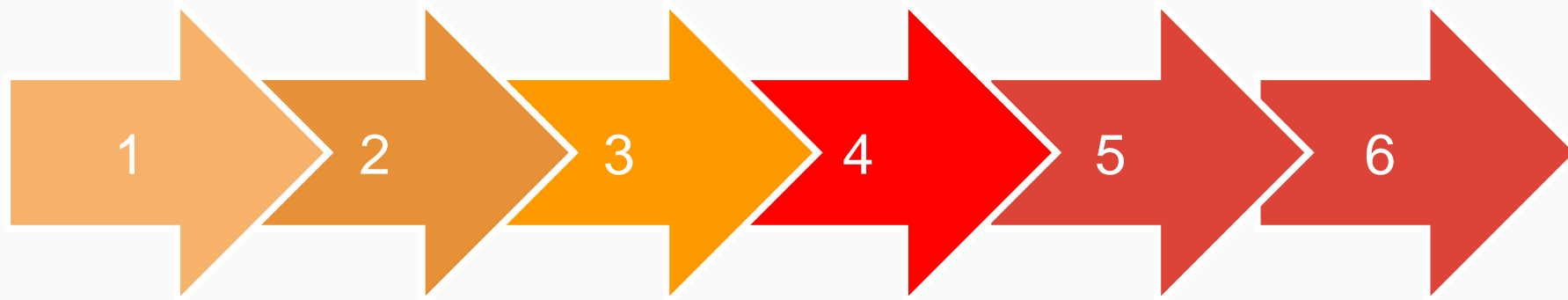


# Il processo di una "pratica" nell'Accesso unico (principali "eventi")

Orientamento informativo  
e consultazione di  
informazioni certificate  
(**funzione informativa**)

Presentazione  
istanza/allegati al  
**frontoffice**  
(**funzione inter-  
attiva**)

Interoperabilità  
xml/api e conferenza  
di servizi telematica  
(**collaborazione**)



Avvisatura, qualità  
del supporto a  
pre-istruttoria ed  
asseverazioni, ecc  
(**funzione pro-attiva**)

Istruttoria nel  
**backoffice**  
(**ufficio titolare**,  
pareri, controlli, ecc)

Provvedimento finale  
(**dirigente titolare**)  
o SCIA, anche  
nel patrimonio  
informativo pubblico

# Processo di "onboarding" nell'Accesso unico



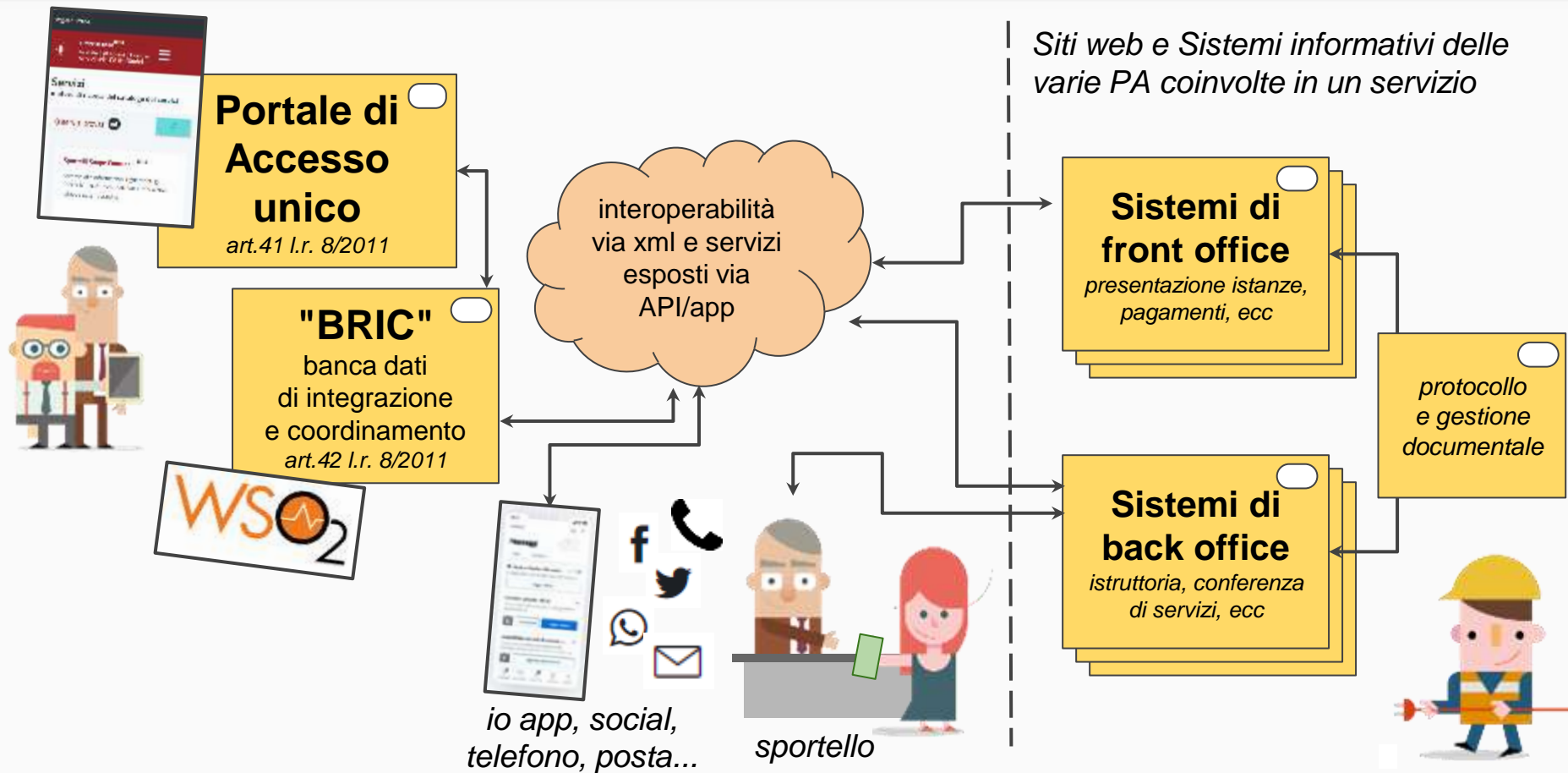
L'ingresso dei servizi all'interno del Portale/BRIC deve rispettare precisi criteri di qualità e di funzionalità (*digital first*, cittadino al centro, omnicanalità, contenuti chiari, ecc) secondo processi e metodologie ben definite.

Ogni servizio pubblico, quindi, viene ridisegnato nel rispetto dei requisiti minimi fissati per l'inserimento in catalogo ed attraverso varie fasi.



[beta.accessounico.regione.umbria.it](https://beta.accessounico.regione.umbria.it)

# Accesso unico, rapporto con i sistemi di *front office* e *back office*



**“Front office** - *Rappresenta l'insieme delle strutture di un'org.ne che gestiscono l'interazione con l'utente finale. Nel caso della PA, il front office è rappresentato dai diversi **canali di erogazione di un servizio** (dagli sportelli tradizionali ai servizi digitali), dai desk informativi e dagli **uffici di relazione con il pubblico.***

**Front end** - *Indica le interfacce che hanno come destinatario un utente. Un'applicazione di front è un programma col quale l'utente ha un'interazione diretta.”*



**“Back office** - *Quella parte di un'organizzazione che comprende tutte le attività proprie che contribuiscono alla sua gestione operativa: dagli aspetti tecnici legati alla produzione e all'esercizio delle funzioni tipiche, alle attività di gestione dell'organizzazione e dei procedimenti amministrativi. In pratica, il back office è tutto ciò che l'utente non vede ma che consente la realizzazione dei servizi a lui destinati.”*

**Back end** - *Indica le interfacce che hanno come destinatario un programma. Una applicazione di back end è un programma con il quale l'utente interagisce indirettamente, solitamente attraverso un'applicazione di front end.*

# "BRIC" - Banca dati Regionale di Integrazione e Coordinamento

- L'**art.42 della l.r. n.8/2011** (come novellato dalla l.r. n.14/2018) prevede l'istituzione della BRIC come segue: *"Nel rispetto di quanto disposto dal D.Lgs. 82/2005, e in armonia con quanto previsto dall'articolo 16, al fine di rendere trasparenti le informazioni e uniformare i procedimenti la Regione, in connessione al Portale di cui all'articolo 41, istituisce la banca dati regionale di integrazione e coordinamento dei servizi, delle informazioni di cui al comma 3 e delle banche dati individuate ai sensi dello stesso articolo 16."*
- La l.r. prevede quindi che la BRIC provveda all'integrazione/coordinamento:
  1. dei **servizi pubblici delle PA umbre** (in connessione al Portale di cui all'art.41);
  2. delle **informazioni di cui al comma 3** dello stesso art.42 (catalogo servizi, cruscotto pratiche, raccolta unificata dati sull'uso);
  3. delle **"banche dati di interesse regionale"** di cui all'art.16 della l.r. n.8/2011.
- La BRIC è quindi vista come elemento abilitante, a livello di aggregazione territoriale delle PA umbre, rispetto a tutti gli **"ecosistemi digitali"**. Gli ecosistemi possono essere "settoriali" (come quelli previsti dal Piano triennale AgID su temi come sanità, finanza pubblica, scuola, ecc) oppure essere legati a delle comunità territoriali (es. E015).

[apistore.regione.umbria.it](http://apistore.regione.umbria.it)



The image shows a screenshot of the 'API Store' website for the Umbria Region. The page has a green and blue background with a hexagonal pattern. At the top, there is a navigation bar with links: 'DETTAGLIO', 'LE NOSTRE API', 'UTILIZZA LE API', 'PUBBLICA UN SERVIZIO', 'FAQ', and 'API STORE'. The main heading reads 'Ecosistema digitale della Regione Umbria'. Below this, a large text block states: 'Una piattaforma in grado di mettere a disposizione degli sviluppatori funzionalità e servizi delle PA e delle aziende private.' To the right of the text is a central graphic featuring a black circle with three white gears, surrounded by five colored circles (red, green, orange, blue, purple) each containing a white person icon. Below the graphic, the text 'ecosistema digitale REGIONE UMBRIA' is displayed. At the bottom, there are logos for 'Regione Umbria' and 'Umbria Digitale'. A button at the bottom left says 'PER SAVERNE DI PIÙ'.



# Esempio di interfaccia API / 1 (descrizione)

## ElencoImprese - 1.1.0

API RAGGRUPPATE PER ARGOMENTO / CATALOGHI INDICI ELENCHI / ELENCOIMPRESE - 1.1.0

Cataloghi, indici  
ed elenchi



Regione Umbria

Elenco regionale delle imprese

API  
pubblica

**Versione:** 1.1.0

**Da:** Regione Umbria

**Aggiornato:** 03/apr/2019 16:56:35 PM CEST

**Stato:** **PUBLISHED**

**Tipo API:** **PUBBLICA**

**Utilizzo:** L'utilizzo di questa API è libero

### Questa API è pubblica

Per utilizzarla non è necessario sottoscriverti, ma se lo fai puoi usufruire di alcuni vantaggi come ad esempio l'utilizzo delle statistiche o gli avvisi per email.

Per sottoscriverti devi accedere allo store con SPID o Fed Umbria.

L'accesso è gratuito.

Panoramica

API Console

Documentazione

SDKs

[apistore.regione.umbria.it/store/apis/info?name=ElencoImprese&version=1.1.0&provider=admin](http://apistore.regione.umbria.it/store/apis/info?name=ElencoImprese&version=1.1.0&provider=admin)

# Esempio di interfaccia API /2 (esempio parametri)

GET

/elenco-imprese

Elenco regionale delle imprese da invitare alle procedure negoziate per l'affidamento di lavori pubblici di importo inferiore a un milione di euro

Parameters

Try it out

Name

Description

**limit** \* required

How many items to return at one time

integer

(query)

**offset** \* required

The zero-ary offset index into the results

integer

Default value : 0

(query)

# Esempio di interfaccia API /3 (esempio risposta)

Code

Details

200

Response body

```
},
{
  "numero-domanda": "67148",
  "denominazione-impresa": "A.F.D.T. SRL",
  "id-categoria-lavori": "20",
  "sede": "Teramo (TE)",
  "descrizione-categoria-lavori": "OS 6: FINITURE DI OPERE GENERALI IN MATERIALI LIGNEI,
PLASTICI, METALLICI E VETROSI",
  "importo-massimo-iscrizione": "258000"
},
{
  "numero-domanda": "169965",
  "denominazione-impresa": "A.G.dimensione edilizia srls",
  "id-categoria-lavori": "1",
  "sede": "Pietralunga (PG)",
  "descrizione-categoria-lavori": "OG 1: EDIFICI CIVILI E INDUSTRIALI",
  "importo-massimo-iscrizione": "150000"
},
{
  "numero-domanda": "101277",
  "denominazione-impresa": "A.L.E.S.",
  "id-categoria-lavori": "1",
  "sede": "Roma (RM)",
  "descrizione-categoria-lavori": "OG 1: EDIFICI CIVILI E INDUSTRIALI"
```

Download



fonte: pixabay e © aventi diritto

**Comunità tematica** = E' una comunità tra persone interessate ad una funzione/dominio specifico (edilizia, commercio, resp.ICT, dati geografici, dati aperti) che deve essere supportata dai centri di competenza.

- Può avere natura temporanea (legata ad un *output*) o permanente.
- Ha natura territoriale, perché prende in esame la declinazione in uno specifico territorio (considerate le I.r.) di quanto inquadrato a livello nazionale negli ecosistemi (e in un ecosistema ricadono più tematiche). Sono quindi raccordate nella **community network regionale "CN-Umbria"** (c.d. comunità digitale) sotto la guida della Regione.



**Comunità di soluzione/di pratica** = E' una comunità di chi usa (o è interessato) una soluzione *software* o buona pratica applicata, e ne favorisce miglioramento e riuso. E' coordinata e supportata dal *Maintainer* di soluzione o pratica, che a sua volta partecipa agli ecosistemi portando le istanze dei partecipanti.



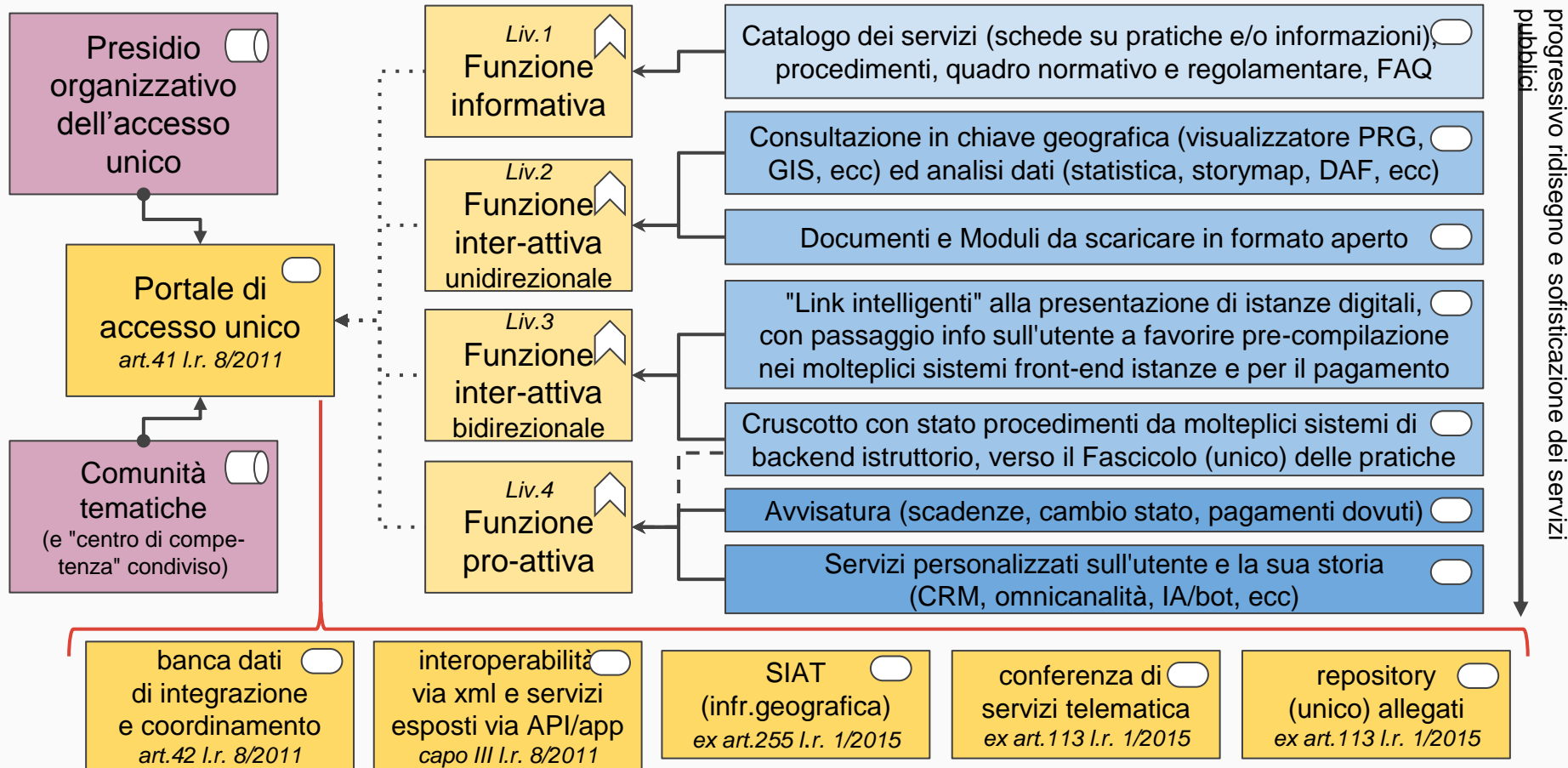
**Centro di competenza condiviso** = Struttura che fornisce servizi di supporto a chi ha la responsabilità su un intero processo, negli enti partecipanti (ad es. migrazione cloud, ecosistemi, ecc) di livello territoriale, inter-regionale o nazionale. Ci può essere una rete tra i centri di competenza.



**Polo** = Struttura cui viene attribuita una responsabilità organizzativa e funzionale su un intero processo, da parte di tutti gli enti partecipanti (ad es. resp. conservazione, DPO, ecc) di livello territoriale, inter-regionale o nazionale (PSN). Ci può essere una rete anche tra i poli.



# Componenti e funzioni necessarie a garantire un Accesso unico, semplificato ed integrato ai servizi pubblici sul territorio regionale (v4)



4. Iniziative interessanti  
per l'accesso ai servizi  
nei territori - lavori in corso

# "Accesso unico ai servizi delle PA dell'Umbria" di Regione Umbria

The screenshot shows the homepage of the UmbriaFacile portal. At the top left, it says "Regione Umbria". On the right, there is a teal button labeled "ACCEDI" with a user icon. Below this, the main header features the "UmbriaFacile" logo with "BETA" next to it, and the subtitle "Portale dell'Accesso Unico ai servizi delle PA dell'Umbria". To the right of the logo are social media icons for Facebook, Twitter, and YouTube, with the text "Seguici su" above them. A navigation bar below the header contains links for "Home", "Servizi", "Documenti", and "Accesso Unico". The "Home" link is underlined. In the center, there is a search bar with the placeholder text "cerca il servizio di tuo interesse...." and a teal "CERCA" button. Below the search bar, the main heading reads "Accesso Unico: semplifichiamo l'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione in Umbria". A paragraph of text follows: "Lo scopo di questo portale è fornire **informazioni e strumenti utili** per conoscere servizi e gestire pratiche. E' in **versione beta** quale strumento condiviso con gli operatori della PA e dei cittadini. **per saperne di più>>**".

<https://beta.accessounico.regione.umbria.it/>

# "Accesso unitario per i servizi" di Regione ER

The screenshot shows the homepage of the 'accesso unitario' portal. At the top, there is a dark navigation bar with 'Regione Emilia Romagna' on the left, and 'HELP' and 'ACCEDI' buttons on the right. Below this is a white header area containing the 'accesso unitario' logo, the 'lepida CUI2000' logo, and logos for the European Union, the Italian Republic, and the Regione Emilia Romagna. A secondary navigation bar contains the links 'PRATICHE E TRASPARENZA' and 'AGENDA'. The main content area is divided into three columns. The left column features a graphic of a document and a pencil. The middle column is titled 'Compila pratica' and contains the text: 'Inizia la compilazione guidata. L'invio finale della pratica è possibile solo previa autenticazione'. Below this text is a dropdown menu labeled 'Seleziona il Comune...' and a red button labeled 'AVVIA COMPILAZIONE'. The right column is titled 'LE TUE PRATICHE' and includes a 'VEDI TUTTE' button. Below the title, it states: 'In questa sezione, previa autenticazione, è possibile visualizzare tutte le proprie pratiche in compilazione e compilate'.

<https://au.lepida.it>

# "SUS - Sportello Unico Servizi" di Regione Sardegna

The screenshot shows the top navigation bar of the SUS website. On the left, there is a logo for the Regione Autonoma della Sardegna and the text "Regione Autonoma della Sardegna / Regione Autònoma de Sardigna". On the right, there are links for "PREFERITI (0)" and "ACCEDI/REGISTRATI". Below the navigation bar, there is a main header area with a background image of people. The header includes the SUS logo, the title "Sportello Unico dei Servizi", and the subtitle "I procedimenti online dell'Amministrazione Regionale". There is also a "Supporto" link with an envelope icon. A search bar is present with the placeholder text "Inserire almeno 5 caratteri" and a "TUTTI" button. Below the search bar, there is a "CATEGORIE" section with the heading "Di cosa hai bisogno". This section contains four categories: "AUTORIZZAZIONI CONCESSIONI", "FINANZIAMENTI", "ISCRIZIONI REGISTRI GRADUATORIE", and "SUSSIDI CONTRIBUTI AGEVOLAZIONI". Each category is represented by an icon and a list of services. On the far right, there is a vertical navigation menu with a location pin icon and two arrows.

Regione Autonoma della Sardegna / Regione Autònoma de Sardigna

PREFERITI (0)

ACCEDI/REGISTRATI

MENU

SUS

**Sportello Unico dei Servizi**  
I procedimenti online dell'Amministrazione Regionale

Supporto :

Inserire almeno 5 caratteri

TUTTI

**CATEGORIE**  
Di cosa hai bisogno

AUTORIZZAZIONI  
CONCESSIONI

FINANZIAMENTI

ISCRIZIONI  
REGISTRI  
GRADUATORIE

SUSSIDI  
CONTRIBUTI  
AGEVOLAZIONI

<https://sus.regione.sardegna.it/sus>

# "Civis - Rete civica" della Provincia autonoma di Bolzano

**CIVIS.**  
bz.it

Deutsch

Lo nuova Rete civica dell'Alto Adige

HOME TEMI SERVIZI NEWS CONTATTI Login Aiuto myCIVIS >

## Cerca in CIVIS.bz.it

Che cosa/chi cerchi?

Cerca e trova nella nuova rete civica i **contatti**, i **servizi**, le **ultime notizie** e tutto ciò che la pubblica amministrazione mette a tua disposizione online

**Pubblicazioni istituzionali**

- » [Bandi di gara](#)
- » [Delibere della Giunta Provinciale](#)
- » [Avviso di deposito di atti di pianificazione territoriale e paesaggistica](#)

**In evidenza**

- » [Le condizioni meteo](#)
- » [Informazioni sul traffico](#)
- » [Il bollettino valanghe](#)
- » [Pendolari: domande di contributo entro il 29 marzo](#)

**myCIVIS**

La nuova **area riservata** per utilizzare i servizi online delle amministrazioni pubbliche

my CIVIS

<https://civis.bz.it>

# "Fascicolo digitale del cittadino" del Comune di Milano

The screenshot shows the website interface for the 'Fascicolo digitale del cittadino' (Digital Citizen File) on the Comune di Milano website. The page features a red navigation bar with the following menu items: 'Segui l'Amministrazione', 'Utilizza i Servizi', 'Vivi la Città', 'Partecipa', 'Sfoggia le News', and 'Esplora'. The breadcrumb trail indicates the path: 'Utilizza i Servizi > Fascicolo digitale del cittadino > Fascicolo digitale del cittadino'. The main heading is 'Fascicolo digitale del cittadino'. A 'ContattaMI' button is visible in the top right. The main content area contains a paragraph explaining that the digital file contains anagraphic information of the family nucleus, subscription information for education and compulsory school, tax documents, and mobility services. Below this, a note states that users must be registered on the portal with a 'Profilo Completo' or have a 'identità digitale SPID'. At the bottom, three service tiles are displayed: 'I miei dati' (with a person icon), 'I miei appuntamenti in Comune' (with a calendar icon), and 'Servizi di riscossione' (with a hand holding a coin icon).

Milano

Lingua ContattaMI Erbis

Segui l'Amministrazione Utilizza i Servizi Vivi la Città Partecipa Sfoggia le News Esplora

> Utilizza i Servizi > Fascicolo digitale del cittadino > Fascicolo digitale del cittadino

## Fascicolo digitale del cittadino

Utilizza i Servizi

- Fascicolo digitale del cittadino
- Servizi on-line
- Ambiente
- Anagrafe e servizi civici
- Casa e assegnazione spazi
- Educazione e Istruzione
- Tributi
- Impresa, lavoro e formazione
- Lavori Pubblici
- Mobilità
- Per il sociale
- Polizia Locale e Protezione civile
- Territorio
- Servizi di Municipio

ContattaMI

Il Fascicolo digitale del cittadino contiene le informazioni anagrafiche del nucleo familiare, le informazioni relative alle iscrizioni ai servizi per l'educazione e scuola dell'obbligo, i documenti tributari e il collegamento ai servizi online della mobilità.

Per accedere al servizio devi essere registrato al portale con Profilo Completo oppure avere una identità digitale SPID.

I miei dati

I miei appuntamenti in Comune

Servizi di riscossione

<http://www.comune.milano.it/wps/portal/ist/it/servizi/fascicolocittadino>



# "Dime - Accesso unico ai servizi & CzRM" del Comune di Venezia

The screenshot shows the homepage of the 'Dime' portal for the Comune di Venezia. At the top left, there is the logo of the City of Venice and the text 'Città di Venezia'. Below this is a red navigation bar containing a 'MENU' icon, the 'Dime' logo, the tagline 'La Città di Venezia per te', and a white button labeled 'ACCEDEI AI SERVIZI'. A secondary red bar below it features the text 'Valuta questo sito per aiutarci a migliorarlo.' and a 'PARTECIPA' button. The main content area is white and starts with the heading 'Ciao, cosa vuoi fare?'. Below this heading is a row of seven service categories, each with an icon and a count: 'Tutti i servizi' (star icon), 'Vivere' (house icon, 15 Servizi), 'Multe' (euro notes icon, 4 Servizi), 'Impresa' (presentation board icon, 2 Servizi), 'Istruzione' (graduation cap icon, 0 Servizi), 'Pagamenti' (euro notes icon, 3 Servizi), and 'Altri' (arrow icon). At the bottom, there is a search bar with the placeholder text 'Cerca tra i servizi...' and a magnifying glass icon.

<https://dime.comune.venezia.it/>

# "Stanza del cittadino" del Comune di Rovereto

Provincia autonoma di Trento

 **Stanza del cittadino**  
Servizi on-line del Comune di Rovereto 

 La mia stanza  Tutti i servizi  Le mie pratiche  Il mio profilo  I miei allegati

**i** Attraverso "La Stanza del Cittadino" potrai accedere con pochi click a tutti i servizi messi a disposizione dei cittadini.  
In caso di primo accesso ti verrà chiesto di confermare i tuoi dati prima di usufruire del servizio.

## Servizi in primo piano

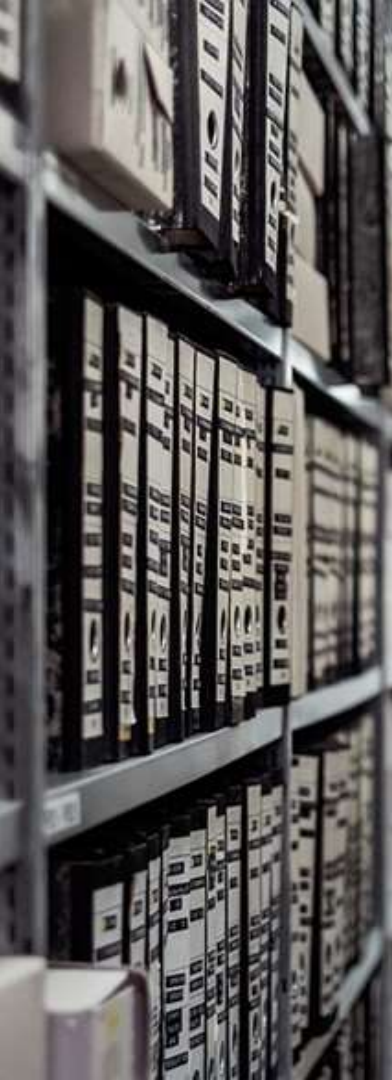
- Attività amministrative e di supporto per le funzioni d'ufficio e altri servizi di supporto alle imprese

**Imis 2018 precompilato ed F24**

Download pdf Imis

**VAI AL SERVIZIO**

<https://stanzadelcittadino.it/comune-di-rovereto/>



Grazie per l'attenzione!

**Giovanni Gentili**

se volete contattarmi su twitter...

**@giovannigentili**

*questa presentazione è rilasciata sotto licenza*



*trae spunto da varie risorse aperte pubblicate online  
e riporta brevi citazioni da lavori sotto copyright  
nel rispetto del "fair use" e delle norme vigenti*