

## Aggiornamento MyCity Versione 2.4: cosa cambia dal 01/10/2021?

Per agevolare il passaggio alla nuova versione, e permettere di sfruttare completamente le nuove funzionalità del modulo Istanze Online, abbiamo raccolto punto per punto tutte le modifiche e gli aggiornamenti.

### Sommario

|   |          |
|---|----------|
| Aggiornamento MyCity Versione 2.4: cosa cambia dal 01/10/2021? .....                        | 1        |
| <b>1. Sportello Digitale del Cittadino</b> .....  | <b>2</b> |
| 1.2 Area Riservata.....   | 2        |
| 1.2.1 Rinnovamento estetico dell'Area Riservata .....                                       | 2        |
| 1.2.2 Quali operazioni può compiere il Cittadino dallo Sportello?.....                      | 2        |
| 1.2.3 Dove accede il Cittadino?.....  | 2        |
| 1.2.4 Con quali credenziali è consentito l'accesso allo Sportello Digitale? .....           | 2        |
| 1.3 Sportello per l'invio delle istanze – Nuove funzionalità .....                          | 3        |
| 1.3.1 Istanze suddivise in categorie, ricerca interna e link a portali esterni.....         | 3        |
| 1.3.2 Istanza suddivisa in sezioni per migliorare l'esperienza dell'utente .....            | 3        |
| 1.3.3 Istanze dinamiche .....   | 3        |
| 1.3.4 Compilazione delle istanze esclusivamente tramite form online .....                   | 3        |
| 1.3.5 Nuova funzionalità: salvataggio dell'istanza come bozza .....                         | 4        |
| 1.3.6 Possibilità di firma digitale .....   | 4        |
| 1.3.7 Trasmissione delle comunicazioni anche al Cittadino non autenticato .....             | 4        |
| 1.4 Sportello per l'invio delle istanze – Migliorie estetiche .....                         | 4        |
| 1.4.1 Nuovo aspetto per Istanze Online e Modulistica.....                                   | 4        |
| 1.4.2 Rinnovamento delle e-mail di sistema .....  | 4        |
| 1.4.3 Riepilogo dei dati inseriti come PDF allegato .....                                   | 5        |
| <b>2. Pannello di Controllo</b> .....   | <b>6</b> |
| 2.1 Gestione Utenti.....  | 6        |
| 2.2 Visualizzazione delle pratiche ricevute .....   | 6        |
| 2.3 Creazione di un'istanza.....  | 7        |
| 2.3.1 Creare le sezioni.....  | 7        |
| 2.3.2 Compilazione automatica con dati SPID .....   | 7        |
| 2.3.3 Istanze dinamiche, condizionalità <i>se...allora</i> , e gestione delle sezioni ..... | 7        |
| 2.3.4 Retrocompatibilità: restano invariate le istanze create dall'Ente .....               | 7        |
| 2.3.5 Duplicazione delle righe e delle sezioni.....   | 7        |
| 2.3.6 Campo File .....  | 7        |
| 2.3.7 Campo Informazione e Campo Checkbox.....  | 8        |
| <b>3. Novità riguardanti le licenze d'uso</b> .....   | <b>8</b> |

## 1. Sportello Digitale del Cittadino

### 1.2 Area Riservata

#### 1.2.1 Rinnovamento estetico dell'Area Riservata

Un vero e proprio spazio virtuale interamente dedicato al rapporto, all'interazione e allo scambio di informazioni tra il Cittadino e l'Ente, rinnovato nella veste grafica e nelle funzionalità, accessibile da web e da App.

#### 1.2.2 Quali operazioni può compiere il Cittadino dallo Sportello?

- **Istanze online**  
Avviare nuove istanze, inviare e ricevere comunicazioni e documenti relativi alle pratiche in corso e consultare l'archivio di quelle inviate precedentemente, tutto dallo stesso punto di accesso.
- **Prenotare appuntamenti, strutture ed eventi.**  
Servizio riservato agli Enti che hanno attivato il modulo premium Agenda Smart. Il cittadino, direttamente dallo Sportello, può effettuare una nuova prenotazione e ricevere conferma, aggiornamenti e comunicazioni su quelle precedenti.
- **Inviare Segnalazioni**  
Inviare segnalazioni e visualizzare lo storico e stato di avanzamento di quelle inviate precedentemente
- **Comunicazioni e avvisi**  
Iscriversi (o annullare la propria sottoscrizione) ai gruppi pubblici creati dall'Ente per ricevere notifiche su news ed eventi.

#### 1.2.3 Dove accede il Cittadino?

Il Cittadino accede alla propria area riservata da web cliccando sul sito in alto a destra sul link "Accedi allo Sportello digitale del Cittadino", oppure tramite App. Sempre sul sito, l'accesso in basso a destra è invece riservato all'accesso al Pannello di controllo.

#### 1.2.4 Con quali credenziali è consentito l'accesso allo Sportello Digitale?

In ottemperanza a quanto indicato nel Decreto Semplificazioni, è permesso l'accesso allo Sportello Digitale del Cittadino soltanto tramite SPID o CIE/CNS. Pertanto, le credenziali MyCity e Facebook precedentemente rilasciate non sono più valide. I Cittadini già registrati con queste credenziali possono migrare il proprio profilo. Non possono essere forniti ai cittadini strumenti di login diversi da SPID/CIE né per il sito né per l'App.

## 1.3 Sportello per l'invio delle istanze – Nuove funzionalità

### 1.3.1 Istanze suddivise in categorie, ricerca interna e link a portali esterni

A seguito della crescente esigenza di offrire ai cittadini la possibilità di completare le pratiche online da casa, e quindi il conseguente aumento delle istanze pubblicate, le schermate apparivano disordinate. Mancava soprattutto una suddivisione delle aree di competenza.

Lo sappiamo, per questo abbiamo aggiunto la possibilità di organizzare e suddividere le istanze per categoria/ufficio. In alternativa, il Cittadino potrà anche utilizzare la barra di ricerca per individuare direttamente il servizio desiderato.

Non solo: al fine di facilitare la navigazione per l'utente e fornire un unico punto di accesso, è ora possibile inserire link a portali esterni per la compilazione di istanze specifiche (ad esempio SUAP – SUE – Polizia Locale...).

### 1.3.2 Istanza suddivisa in sezioni per migliorare l'esperienza dell'utente

Si sa; è più semplice svolgere un'operazione dividendola in piccoli step successivi.

Con il nuovo aggiornamento, è possibile creare all'interno dell'istanza delle sezioni, ad esempio "Dati anagrafici", che indicano al cittadino il progredire della compilazione. Una volta inseriti tutti i dati di una sezione, il cittadino clicca su "Avanti" e passa a quella successiva.

### 1.3.3 Istanze dinamiche

Il meccanismo delle sezioni permette di creare *istanze dinamiche*: immagina un'unica istanza che si trasforma in base ai dati inseriti dal Cittadino.

Un esempio: l'utente inizia la compilazione per la richiesta della carta d'identità; seleziona un'opzione tra maggiorenne e minorenni e, in base alla risposta, gli verranno sottoposti campi di compilazione diversi, secondo le impostazioni stabilite durante la costruzione del form. Semplificando, un'istanza è composta da sezioni che vengono visualizzate o meno in base alle condizioni che vengono definite.

Ogni istanza, quindi può avere una struttura ramificata, costruita secondo la logica del "se...allora". Riprendendo l'esempio, *se* hai selezionato maggiorenne, *allora* ti viene mostrata questa sezione; *se* hai selezionato minorenni, *allora* te ne verrà mostrata un'altra.

Questa funzionalità permette di ridurre enormemente il numero di istanze: adesso ad ogni scheda della modulistica corrisponde una sola istanza (non ad ogni modello!).

### 1.3.4 Compilazione delle istanze esclusivamente tramite form online

Abbiamo rimosso l'invio delle istanze in modalità semplificata dalle schermate della Modulistica (caricamento del documento compilato). In ogni scheda è presente il pulsante che rimanda alla relativa istanza.

### **1.3.5 Nuova funzionalità: salvataggio dell'istanza come bozza**

Durante la compilazione il Cittadino si accorge di non avere alcuni dati a disposizione? Nessun problema, è stata inserita la possibilità di salvare l'istanza compilata solo parzialmente come bozza, per terminarla e inoltrarla all'Ente in un secondo momento.

Il Cittadino riceverà un'e-mail con il link per tornare facilmente alla pagina di compilazione. Troverà la bozza dell'istanza anche accedendo allo Sportello Digitale, da Web o App. Funzionalità riservata ai Cittadini autenticati.

### **1.3.6 Possibilità di firma digitale**

È ora possibile per il Cittadino, alla fine della compilazione, scaricare l'istanza e firmarla digitalmente prima di inviarla.

### **1.3.7 Trasmissione delle comunicazioni anche al Cittadino non autenticato**

Se il Cittadino compila un'istanza senza essere autenticato, è obbligatorio l'inserimento di un'e-mail, in modo che possa ricevere la conferma, gli aggiornamenti e le comunicazioni relativi all'istanza. In questo caso le comunicazioni potranno essere solo unidirezionali, dall'Ente al Cittadino.

## **1.4 Sportello per l'invio delle istanze – Migliorie estetiche**

### **1.4.1 Nuovo aspetto per Istanze Online e Modulistica**

È stata completamente rinnovata la veste grafica dei moduli Istanze Online e Modulistica nell'utilizzo da parte del Cittadino, uniformandoli alle altre sezioni dei Siti: una schermata meglio organizzata, più ordinata a livello visivo e più funzionale nella ricerca delle informazioni.

### **1.4.2 Rinnovamento delle e-mail di sistema**

Le e-mail di sistema sono state rinnovate, per guidare il Cittadino in ogni fase, dalla registrazione allo Sportello Digitale all'invio dell'istanza. Ogni e-mail contiene pulsanti "call to action" che facilitano il percorso del Cittadino e permettono di ritrovare velocemente informazioni e dati, fungendo da punti di accesso per lo Sportello Digitale.

### 1.4.3 Riepilogo dei dati inseriti come PDF allegato

A seguito dell'invio, il Cittadino riceverà un'e-mail di conferma con in allegato il riepilogo dei dati inseriti in formato PDF, da poter archiviare comodamente.

Lo stesso file PDF, migliorato rispetto alla precedente versione a livello di impaginazione, sarà allegato all'e-mail di notifica che riceveranno gli utenti che possiedono i permessi per operare su quelle specifiche istanze.

## 2. Pannello di Controllo

### 2.1 Gestione Utenti

È ora possibile attribuire ad utenti specifici, dalla sezione di gestione degli utenti del Pannello di Controllo, i permessi per visualizzare, modificare, gestire determinate istanze.

In particolare, gli utenti autorizzati:

- riceveranno e-mail di notifica quando viene inviata una nuova istanza o una nuova comunicazione da parte di un cittadino
- potranno modificare le istanze assegnate
- gestiranno le pratiche ricevute solamente delle istanze assegnate

L'obiettivo è garantire più ordine, organizzazione e possibilità di personalizzazione: le autorizzazioni degli utenti potranno rispecchiare la divisione degli uffici o delle mansioni, in base alle necessità dell'Ente.

### 2.2 Visualizzazione delle pratiche ricevute

La visualizzazione delle pratiche ricevute ora si trova all'interno del Modulo "Istanze Online".

Le pratiche ricevute possono essere filtrate per stato (inviata, respinte...), nome della pratica e data di apertura. Le modalità di visualizzazione risultano quindi essere:

- Suddivisione per istanze
- Elenco cronologico, in ordine di ricezione dalla più recente alla meno recente.

Nella sezione Elenco Istanze Inviata è possibile utilizzare il filtro "Istanze cancellate" per visualizzare tutti i dati relativi alle istanze eliminate ed esportarli in formato .csv.

## **2.3 Creazione di un'istanza**

### **2.3.1 Creare le sezioni**

Per creare una sezione, clicca su "Aggiungi Sezione", inserisci un titolo (ad esempio "Dati anagrafici" e fai clic sul simbolo "+" per aggiungere le righe.

Durante la creazione del form, è possibile per comodità compprimerle utilizzando il pulsante "Riduci sezioni".

### **2.3.2 Compilazione automatica con dati SPID**

Abbiamo inserito l'opzione di compilazione automatica per il Cittadino autenticato, in modo che non debba fornire nuovamente dati già in possesso dell'Ente. È possibile impostare il campo in modo che i dati inseriti automaticamente siano modificabili dal cittadino oppure visualizzati in sola lettura.

### **2.3.3 Istanze dinamiche, condizionalità *se...allora*, e gestione delle sezioni**

La costruzione delle istanze tramite sezioni, trattate ai punti 1.3.2 e 1.3.3 di questa guida, permette di creare istanze dinamiche: è possibile costruire un'unica istanza che cambia le schermate ed i dati da inserire in base ad alcune scelte fatte precedentemente durante la compilazione.

### **2.3.4 Retrocompatibilità: restano invariate le istanze create dall'Ente**

Timore di perdere le istanze realizzate utilizzando la precedente versione? Non succederà! Le istanze create/modificate dall'Ente rimarranno invariate;

Le altre invece, verranno aggiornate automaticamente così da fornirvi direttamente l'ultima versione.

### **2.3.5 Duplicazione delle righe e delle sezioni.**

È stata inserita la possibilità di duplicare le righe e le sezioni, così da velocizzare l'inserimento di dati simili molteplici.

### **2.3.6 Campo File**

È ora permesso caricare più documenti in un unico campo file e stabilire quali formati siano accettabili (.pdf, .docx, .jpg...)

### 2.3.7 Campo Informazione e Campo Checkbox

Questi componenti sono ora *RichText*: è consentito quindi l'inserimento di tabelle, elenchi puntati, link ed elementi di formattazione del testo come corsivo e grassetto.

Un esempio di utilizzo delle nuove funzionalità dei componenti: è possibile inserire in un campo informazione un link per effettuare un pagamento tramite PagoPA, e richiedere in un campo file successivo di allegare la ricevuta la pagamento.

## 3. Novità riguardanti le licenze d'uso

Con il rilascio dell'aggiornamento del 1° ottobre, verrà introdotto un sistema di controllo delle licenze d'uso relative alle installazioni MyCity. A partire da 60 giorni prima della scadenza del contratto, gli utenti verranno avvisati periodicamente via e-mail e tramite banner nel Pannello di controllo. Alla scadenza, il Pannello di controllo potrebbe subire delle variazioni sulle prestazioni, a causa dell'adattamento delle capacità del server alla situazione contrattuale.