



PUNTO  
DIGITALE  
FACILE

**Digitale facile in Emilia-Romagna  
Unione dei Comuni di Terre d'Acqua  
Carta dei servizi**

Versione 1 del 20/05/2024

<b>Versione</b>	<b>Data</b>	<b>Principali modifiche</b>
n. 1	20/05/2024	Prima edizione

Il presente documento elenca i servizi di facilitazione digitale individuale che sono messi a disposizione da parte dell'Unione dei Comuni Terre d'Acqua, nonché luoghi e modalità di accesso di tutti i servizi.

## Sommario

Come accedere ai servizi	1
Punti di facilitazione digitale – Sedi e orari di apertura	1
Segnalazioni e reclami	2
Elenco dei servizi di facilitazione individuale	3

## Come accedere ai servizi

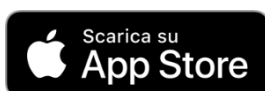
*[personalizzare con le informazioni relative ai propri servizi attivi. La parte relativa ai servizi regionali deve rimanere invariata]*

È possibile ottenere informazioni sul servizio attraverso i seguenti canali:

- Telefonicamente al numero 335 5411151 nei seguenti orari giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- Personalmente presso la Biblioteca di Sala Bolognese (Via Gramsci 95, 40010 Sala Bolognese) nei seguenti orari giovedì dalle 9:00 alle 13:00

È possibile prenotare un appuntamento:

- Telefonicamente al numero 335 5411151 nei seguenti orari giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- Via internet collegandosi all'indirizzo <https://affluences.com/digitale-facile-unione-terre-dacqua/reservation?type=4938&date=2024-05-20>
- Tramite app mobile Affluences scaricabile da



- Personalmente presso Biblioteca di Sala Bolognese (Via Gramsci 95, 40010 Sala Bolognese) nei seguenti orari giovedì dalle 9:00 alle 13:00

È possibile annullare la prenotazione attraverso gli stessi canali.

## Punti di facilitazione digitale – Sedi e orari di apertura

*[elencare tutte le sedi dei punti e sportelli attivi con i rispettivi dati. Indicare n. telefonico ed email solo se disponibili per la sede locale, altrimenti fare riferimento al servizio di prenotazione. Per le bandiere vedi zip allegato]*

### 1. Punto di facilitazione digitale – Sede di Sala Bolognese

Presso Biblioteca di Sala Bolognese

Indirizzo: Via Gramsci 95, 40010 Sala Bolognese (BO)

N. telefono: fare riferimento al servizio di prenotazione

Email: xxxx

Orari di apertura: giovedì dalle 9:00 alle 13:00

Lingue parlate:



## Segnalazioni e reclami

È possibile inoltrare segnalazioni o reclami:

- Personalmente presso Biblioteca di Sala Bolognese (Via Gramsci 95, 40010 Sala Bolognese) nei seguenti orari giovedì dalle 9:00 alle 13:00
- Via internet collegandosi all'indirizzo <https://regioneer.it/digitale-facile>

## Elenco dei servizi di facilitazione individuale

*[personalizzare aggiungendo i servizi che si vuole erogare, sia di tipo locale che nazionale. La parte relativa ai servizi minimi può essere modificata nella parte descrittiva solo se strettamente necessario. Non è possibile eliminare servizi dalla lista]*

**Per tutte le prestazioni è SEMPRE richiesto al cittadino di portare con sé:**

**- Documento di identità in originale**

**- Codice fiscale o tessera sanitaria in originale (se posseduto)**

**Si ricorda che i servizi possono essere erogati solo a cittadini maggiorenni.**

### **Servizi generici non relativi a specifiche piattaforme:**

1. Inviare una segnalazione o reclamo ad una PA
2. Supporto alla gestione della propria e-mail ordinaria o PEC
3. Attivazione canali di allerta locale
4. Prenotazione appuntamento allo sportello

### **Servizi relativi a specifiche piattaforme:**

5. SPID - Registrazione per attivazione nuovo utente
6. SPID - Registrazione per attivazione + registrazione nuovo indirizzo e-mail
7. SPID - Cambio password
8. FSE - Attivazione e/o gestione deleghe
9. FSE - Prenotazione e/o Pagamento di una visita specialistica
10. FSE - Cambio del medico
11. APP IO - Installazione e configurazione
12. APP IO - Effettuare un pagamento
13. PagoPA - Pagamento
14. SebinaYOU - Installazione e configurazione app bibliotecaria
15. MLOL - Attivazione e utilizzo applicazione ebook
16. ConciliaWEB - Accesso e inserimento richiesta piattaforma
17. LavoroPerTe - Installazione App mobile e configurazione utente o registrazione al sito web

18. LavoroPerTe - Presentazione di una candidatura tramite app mobile o sito web
19. INAD - Iscrizione all'indice dei domicili digitali
20. INAD - Iscrizione all'indice dei domicili digitali + registrazione di una nuova PEC
21. SEND – Accesso alla Piattaforma per le Notifiche Digitali e/o inserire deleghe
22. ANPR - Stampare un certificato
23. ANPR - Richiedere cambio di residenza
24. CIE - Accesso ai servizi online
25. ACI - Pagamento bollo auto
26. PassportOnline - Prenotazione rilascio passaporto
27. ISTRUZIONE.IT - Effettuare l'iscrizione di un figlio a scuola
28. INPS - Installazione app INPS Mobile
29. INPS - Gestione deleghe
30. Agenzia delle Entrate - Richiesta duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale
31. Lavoro.gov.it - Inserire dichiarazione dimissioni volontarie
32. Trenitalia/Italo/Tper - Installare app mobile
33. Trenitalia/Italo - Comprare un biglietto di un treno tramite app o sito web
34. Mover - Comprare un biglietto mezzi pubblici regionali con l'app Tper

## 1. Inviare una segnalazione o reclamo ad una PA

---

Il servizio consiste nel supporto all'identificazione del sito web e del servizio specifico a cui inviare la segnalazione o reclamo. Il supporto verrà erogato per qualsiasi servizio di ogni PA o servizio pubblico disponibile online.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** Nessuno

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** Niente

## 2. Supporto alla gestione della propria e-mail ordinaria o PEC

---

Il servizio consiste nel supporto alla risoluzione dei problemi più comuni relativi all'utilizzo dei servizi di posta elettronica.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

**Prerequisiti:** **Possedere** una casella di posta elettronica ordinaria o PEC

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** le credenziali di accesso alla casella di posta elettronica ordinaria o PEC

## 3. Attivazione canali di allerta locale

---

Il servizio consiste nel supporto all'attivazione sul proprio smartphone dei canali di allerta meteo, protezione civile e altri, attivi nel proprio territorio di residenza o di lavoro, al fine di restare aggiornati sulle situazioni di potenziale pericolo.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

**Prerequisiti:** **Possedere** uno smartphone

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** Niente

## 4. Prenotazione appuntamento allo sportello

---

Il servizio consiste nel supporto alla prenotazione di un appuntamento allo sportello tramite sito web o app mobile (se esistente) per le PA o altri servizi pubblici che rendono disponibile questo servizio (INPS, Agenzia delle Entrate, CAF, Rete Digitale Facile etc.).

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** **Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** Niente

## 5. SPID - Registrazione per attivazione nuovo utente

---

Il servizio consiste nel supporto alla preregistrazione al portale LepidaID finalizzato al rilascio della credenziale. **Non prevede il riconoscimento de visu e l'attivazione effettiva del servizio con il rilascio della credenziale.**

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** **Possedere** un indirizzo e-mail personale

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** uno smartphone o un telefono cellulare personale



## 6. SPID - Registrazione per attivazione + registrazione nuovo indirizzo e-mail

---

Il servizio consiste nel supporto alla registrazione di un account gratuito per l'ottenimento di un indirizzo di posta elettronica necessario per la registrazione a SPID.

Supporto alla preregistrazione al portale LepidaID finalizzato al rilascio della credenziale.

**Non prevede il riconoscimento de visu e l'attivazione effettiva del servizio con il rilascio della credenziale.**

**Tempo medio richiesto:** 1 h

**Prerequisiti:** Nessuno

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** uno smartphone o un telefono cellulare personale

## 7. SPID - Cambio password

---

Il servizio consiste nel supporto al cambio della password della propria credenziale SPID LepidaID.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** **Possedere** Account SPID LepidaID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** uno smartphone o un telefono cellulare personale

## 8. FSE - Attivazione e/o gestione deleghe

---

Il servizio consiste nel supporto al primo accesso al sistema del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Supporto all'eventuale attivazione di deleghe all'accesso di altre persone per effettuare alcune operazioni sul sistema, o modifica dell'elenco deleghe già inserito in precedenza.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** **Possedere** Account SPID LepidaID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** Codice fiscale di eventuali persone da delegare all'accesso al FSE

## 9. FSE – Prenotazione e/o Pagamento di una visita specialistica

---

Il servizio consiste nel supporto alla prenotazione di una visita specialistica già prescritta dal medico e già inserita nel sistema Fascicolo Sanitario Elettronico.

Supporto al pagamento del ticket di una visita specialistica prenotata, se dovuto.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:**

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Iscrizione a FSE attiva

**Possedere** Richiesta del medico già inserita a sistema

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** (Eventuale) Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 10. FSE - Cambio del medico

---

Il servizio consiste nel supporto ad effettuare la procedura di cambio del medico sul Fascicolo sanitario Elettronico per sé o per un minore.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Iscrizione a FSE attiva

**Possedere** (Eventuale) Attivazione del minore sul proprio account FSE

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 11. APP IO - Installazione e configurazione

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione sul proprio smartphone dell'App IO ed alla configurazione con l'account SPID per la ricezione dei messaggi.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** APP IO installata e configurata

**Possedere** Notifica di scadenza per il pagamento su APP IO

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 12. APP IO - Effettuare un pagamento

---

Il servizio consiste nel supporto all'effettuazione di un pagamento alla PA tramite apposito servizio dentro APP IO sullo smartphone del cittadino.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** APP IO installata e configurata

**Possedere** Notifica di scadenza per il pagamento su APP IO

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 13. PagoPA - Pagamento

---

Il servizio consiste nel supporto all'effettuazione di un pagamento alla PA tramite il servizio web PagoPA.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Bollettino con i dati per il pagamento (codice IUV)

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 14. SebinaYOU - Installazione e configurazione app bibliotecaria

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione sul proprio smartphone dell'app relativa al proprio Polo bibliotecario di zona ed alla configurazione con l'account SPID per l'accesso alla propria area personale.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Essere già iscritti ad una biblioteca di zona, con iscrizione non scaduta

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Uno smartphone o tablet personale

## 15. MLOL - Attivazione e utilizzo applicazione ebook

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione sul proprio smartphone dell'app MLOL per la visualizzazione degli ebook presi in prestito dal sistema bibliotecario.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Essere già iscritti ad una biblioteca di zona, con iscrizione non scaduta

**Possedere** Essere abilitati all'accesso al sistema MLOL da parte della biblioteca

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Uno smartphone o tablet personale

## 16. ConciliaWEB - Accesso e inserimento richiesta piattaforma

---

Il servizio consiste nel supporto all'iscrizione alla piattaforma ConciliaWEB per le vertenze con i gestori telefonici e nel supporto all'inserimento di una nuova richiesta al proprio gestore telefonico. Verranno inoltre date Indicazioni su come operare negli step successivi del procedimento online.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Copia elettronica di eventuali fatture e del contratto

## 17. LavoroPerTe - Installazione App mobile e configurazione utente o registrazione al sito web

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione dell'app mobile e configurazione propria utenza, nel supporto alla registrazione al sito dell'Agenzia regionale per il lavoro, al fine della ricerca proposte di lavoro.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 18. LavoroPerTe - Presentazione di una candidatura tramite app mobile o sito web

---

Il servizio consiste nel supporto all'inoltro di una candidatura per una specifica offerta di lavoro già individuata, tramite l'app o il sito web LavoroPerTe dell'Agenzia regionale per il lavoro.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** (eventuale) App installata su smartphone

**Possedere** Aver già identificato l'offerta a cui candidarsi

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** CV aggiornato in digitale

**Portare** Lettera di presentazione in digitale

## 19. INAD - Iscrizione all'indice dei domicili digitali

---

Il servizio consiste nel supporto all'iscrizione del proprio indirizzo PEC individuale all'Indice Nazionale dei Domicili digitali al fine di ricevere le notifiche della PA.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** Una casella PEC

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 20. INAD - Iscrizione all'indice dei domicili digitali + registrazione di una nuova PEC

---

Il servizio consiste nel supporto alla registrazione di un nuovo indirizzo PEC gratuito finalizzato all'iscrizione del proprio indirizzo PEC individuale all'Indice Nazionale dei Domicili digitali al fine di ricevere le notifiche della PA e nel supporto all'iscrizione del proprio indirizzo PEC individuale all'Indice Nazionale dei Domicili digitali al fine di ricevere le notifiche della PA.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 21. SEND – Accesso alla Piattaforma per le Notifiche Digitali e/o inserire deleghe

---

Il servizio consiste nel supporto all'accesso alla Piattaforma per le Notifiche Digitali SEND per lo scarico dei documenti notificati e nel supporto all'eventuale attivazione di deleghe all'accesso di altre persone per la lettura dei documenti notificati, o modifica dell'elenco deleghe già inserito in precedenza.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:**

**Portare** Codice fiscale di eventuali persone da delegare all'accesso a SEND



## 22. ANPR - Stampare un certificato

---

Il servizio consiste nel supporto all'accesso al sito dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente al fine di stampare un proprio certificato anagrafico.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 23. ANPR - Richiedere cambio di residenza

---

Il servizio consiste nel supporto all'accesso al sito dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente e nel supporto ad effettuare la richiesta di cambio di residenza.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 24. CIE - Accesso ai servizi online

---

Il servizio consiste nel supporto all'utilizzo della Carta di Identità Elettronica come alternativa all'accesso ai servizi online al posto dell'utilizzo delle credenziali SPID.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** la Carta di Identità Elettronica

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:** -

## 25. ACI - Pagamento bollo auto

---

Il servizio consiste nel supporto all'accesso al sito ACI finalizzato al calcolo e al pagamento del bollo di un veicolo.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Numero di targa del veicolo

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 26. PassportOnline - Prenotazione rilascio passaporto

---

Il servizio consiste nel supporto alla prenotazione dell'appuntamento presso la Questura di interesse per il rilascio del passaporto. **Non è fornito il supporto per la predisposizione dei documenti necessari al rilascio che dovranno essere presentati il giorno dell'appuntamento presso la Questura.**

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento: -**

## 27. ISTRUZIONE.IT - Effettuare l'iscrizione di un figlio a scuola

---

Il servizio consiste nel supporto all'accesso al servizio Iscrizioni online del sito Istruzione.it al fine di presentare la domanda di iscrizione on line per i propri figli al primo anno di corso della scuola dell'obbligo (primaria, secondaria di I grado, secondaria di II grado/CFP).

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) attivo

**Possedere** Codice della scuola presso cui fare la domanda

**Possedere** Casella di posta elettronica del genitore (o chi esercita la potestà genitoriale) attiva

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Dati anagrafici dell'alunno

## 28. INPS - Installazione app INPS Mobile

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione dell'app mobile di INPS e configurazione della propria utenza.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Uno smartphone o tablet personale

## 29. INPS - Gestione deleghe

---

Il servizio consiste nel supporto all'inserimento di una persona delegata all'accesso ai dati sul sito INPS o tramite app mobile o alla modifica delle deleghe già inserite in precedenza.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

**Possedere** (eventuale) App INPS Mobile installata

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Codice fiscale delle persone da delegare all'accesso al sito INPS

## 30. Agenzia delle Entrate - Richiesta duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale

---

Il servizio consiste nel supporto alla richiesta sul sito dell'Agenzia delle Entrate del duplicato della Tessera Sanitaria o del tesserino di codice fiscale.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** Nessuno

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** (eventuale) Un documento passato che riporti il proprio Codice fiscale diverso dal tesserino o dalla Tessera Sanitaria

## 31. Lavoro.gov.it - Inserire dichiarazione dimissioni volontarie

---

Il servizio consiste nel supporto alla trasmissione della dichiarazione di dimissioni volontarie e risoluzione consensuale del rapporto di lavoro.

**Tempo medio richiesto:** 1 h

### Prerequisiti:

**Possedere** Account SPID del titolare attivo

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Per i rapporti di lavoro instaurati precedentemente al 2008: la data di inizio del rapporto di lavoro, la tipologia contrattuale e i dati del datore, in particolare l'indirizzo e-mail o PEC.

## 32. Trenitalia/Italo/Tper - Installare app mobile

---

Il servizio consiste nel supporto all'installazione sul proprio smartphone dell'app di servizi di trasporto personali di interesse.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

**Prerequisiti:** Nessuno

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Uno smartphone o tablet personale

## 33. Trenitalia/Italo - Comprare un biglietto di un treno tramite app o sito web

---

Il servizio consiste nel supporto alla ricerca e acquisto di un biglietto del treno tramite l'app mobile o il sito web del gestore Trenitalia o Italo.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** (eventuale) app mobile del gestore installata

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet

## 34. Muver - Comprare un biglietto mezzi pubblici regionali con l'app Tper

---

Il servizio consiste nel supporto alla ricerca e acquisto di un biglietto del treno tramite l'app mobile Muver di Tper.

**Tempo medio richiesto:** 30 min

### Prerequisiti:

**Possedere** app mobile Muver installata

### Cosa è necessario portare il giorno dell'appuntamento:

**Portare** Strumento di pagamento elettronico utilizzabile su internet



PUNTO  
DIGITALE  
FACILE