Oggetto	Riepilogo dell'incontro con il Comune di Verdello del 15 settembre 2026
Data	02/10/2026
Versione	1
Partecipanti	Per il Comune di Verdello: Carla Cordioli (Responsabile e RTD), Marianna Limonta (Assessore), Denise Aloisio, Marco Radovan Gruescu (dipendenti) Per Yamme: Leonardo Olivieri, Roberto Lo Monaco e Stefano Micheli

Il confronto ha riguardato il sito istituzionale, la comunicazione ai cittadini, gli appuntamenti e i servizi online. Questo riepilogo separa lo stato attuale, quanto concordato durante l'incontro e le ulteriori proposte di sviluppo. Le attività sono collegate all'obiettivo del PIAO 2026-2028 da raggiungere entro il 31 dicembre 2026: gestire il nuovo sito e la pubblicazione delle notizie, nonché i servizi online e la ricezione di domande e istanze.
L'incontro ha ripreso le note raccolte dagli uffici, già incontrati il 27 luglio 2026, e dall'Assessore. Sono stati poi presentati lo stato della digitalizzazione dell'Ente, documentato nella presentazione consegnata al termine della visita, e una proposta di sviluppo basata sulle esigenze del Comune e sulla normativa di riferimento.

1 Sito web e comunicazione istituzionale

Stato attuale. Il nuovo sito istituzionale è stato pubblicato nel dicembre 2025, con grafica e struttura riconducibili alle indicazioni nazionali di AGID e del PNRR. Poche persone sono autonome nella gestione dei contenuti: il caricamento si concentra su una persona e sull'Assessore. Alcune pagine, in particolare quelle sui rifiuti, risultano poco chiare o incomplete.

Quanto concordato. Riorganizzare la sezione "Trasparenza rifiuti", rimuovendo i riferimenti alla raccolta puntuale. Gli uffici competenti e l'Assessore valuteranno in quale altra sezione collocarli. Yamme invierà i link ai video formativi sull'uso delle notifiche nell'app Comune Facile, dei banner in homepage e della newsletter; ogni settore visionerà i contenuti relativi alla propria area.

Proposte di miglioramento. Creare una pagina unica sui rifiuti con calendario di raccolta, tariffa puntuale e informazioni di trasparenza. Nel calendario degli eventi, evidenziare solo i giorni in cui è previsto un evento. Predisporre un breve vademecum interno che specifichi chi pubblica le notizie, quando e su quale canale (sito, newsletter, App IO o banner).

2 App IO e comunicazioni ai cittadini

Stato attuale. L'invio di messaggi tramite App IO dal sito web non è attivo.

Quanto concordato. Valutare con gli uffici l'uso di App IO per comunicazioni e informative rivolte ai cittadini, anche in forma massiva.

Proposte di miglioramento. Avviare una fase pilota con due o tre messaggi, per esempio il benvenuto ai diciottenni, i promemoria sui servizi scolastici e gli avvisi sulla scadenza della carta d'identità cartacea. Valutare i promemoria degli appuntamenti tramite App IO e definire con gli uffici gli eventi e le ricorrenze per cui il Comune intende scrivere ai cittadini.

3 Prenotazione degli appuntamenti

Stato attuale. Il Comune usa URP Online soprattutto per gli appuntamenti dell'Ufficio Anagrafe, oggi limitati alla CIE. Lo strumento non è impiegato per gli appuntamenti di altri uffici. Le segnalazioni di disservizio e le richieste di assistenza sono poche; alcune vengono gestite e altre restano senza gestione.

Quanto concordato. L'Ufficio Anagrafe invierà al supporto CIE una richiesta formale di chiarimenti sulle urgenze e sui viaggi imminenti, alla luce della comunicazione della Prefettura di giugno 2026. Sarà completato l'elenco dei servizi prenotabili in Anagrafe. La prenotazione sarà estesa ad altri settori, in particolare all'Ufficio Tecnico, prevedendo slot per i professionisti da concordare con il Responsabile di settore.

Proposte di miglioramento. Inserire il link alla prenotazione in ciascuna scheda servizio e attivare promemoria automatici via email e App IO. Dopo la risposta del supporto, pubblicare una pagina sulla CIE che chiarisca le regole per urgenze e viaggi. A 60-90 giorni dall'attivazione, verificare prenotazioni e mancate presentazioni.

4 Servizi online e gestione delle pratiche

Stato attuale. Sono presenti diverse schede servizio, ma mancano quelle relative ad anagrafe, elettorale e stato civile. Alcuni servizi offrono moduli online compilabili. Le pratiche sono gestite in SmartPA 1.0 con attività manuali, inclusa la protocollazione. Il SUE è su Starch e il SUAP è gestito con la Camera di Commercio.

Quanto concordato. Non duplicare i servizi SUE e SUAP già disponibili sui portali esterni. Aggiungere le schede mancanti di anagrafe, elettorale e stato civile e individuare i primi servizi su cui attivare workflow automatizzati, seguendo gli esempi illustrati nella presentazione consegnata al Comune.

Proposte di miglioramento. Yamme può fornire schede descrittive standard per i servizi mancanti. Selezionare tre-cinque servizi frequenti e di bassa complessità come primi workflow e introdurre la protocollazione automatica nel gestionale Halley.

5 Amministrazione trasparente

La sezione è stata trasferita da Yamme a Halley perché era incompleta, il caricamento era macchinoso e comparivano link duplicati verso sezioni esterne, tra cui Delibere e Determine. Durante l'incontro non sono state esaminate proposte di sviluppo per questo ambito.

6 Monitoraggio, accessibilità e diffusione

Stato attuale. Il Comune desidera conoscere meglio l'uso del sito e il livello di conoscenza delle sue funzionalità da parte dei cittadini.

Quanto concordato. Attivare Web Analytics Italia (WAI) per monitorare gli accessi al sito.

Proposte di miglioramento. Usare i dati WAI per identificare le pagine e i servizi più consultati e decidere cosa mettere in evidenza in homepage. Proseguire l'analisi dell'accessibilità e il supporto alla compilazione degli obiettivi e delle dichiarazioni annuali AGID. Promuovere il portale e i servizi digitali anche con informative cartacee e presentazioni pubbliche.

7 Assistente virtuale LucIA

> **Stato attuale.** È stato mostrato LucIA sul sito del Comune di Calcinate, dove l'assistente è già attivo. L'efficacia delle risposte dipende dalla completezza e dall'aggiornamento costante delle informazioni pubblicate sul sito.

> **Quanto concordato.** Valutare l'introduzione di LucIA nel sito del Comune di Verdello.

> **Proposta di miglioramento.** Usare le schede servizio complete e aggiornate per alimentare l'assistente e migliorare la precisione delle risposte ai cittadini.

Prossimi passi

La tabella riunisce le attività concordate e le proposte operative emerse nell'incontro.

Ambito	Azione	Chi	Tempistica
Sito web	Riorganizzare la sezione "Trasparenza rifiuti", togliendo i riferimenti alla raccolta puntuale e valutando dove spostarli	Comune (uffici competenti e Assessore), con supporto Yamme	Breve
Sito web	Inviare i link ai video formativi su notifiche dell'app Comune Facile, banner e newsletter	Yamme	Breve
Sito web	Visionare i video, ciascun settore per la propria area	Comune (tutti i settori)	Breve
Sito web	Redigere il vademecum interno di redazione (chi pubblica cosa, quando e su quale canale)	Yamme (bozza), Comune (validazione)	Breve
Sito web	Realizzare la pagina unica sui rifiuti e rendere più leggibile il calendario eventi	Yamme, con Comune per i contenuti	Medio-lunga
App IO	Valutare con gli uffici l'uso di App IO e l'attivazione dell'invio di messaggi dal sito	Comune, con Yamme	Breve
App IO	Avviare la fase pilota con 2-3 messaggi (18enni, servizi scolastici, scadenza carta d'identità cartacea)	Comune (contenuti), Yamme (configurazione)	Medio-lunga
App IO	Definire l'elenco di eventi e ricorrenze per cui il Comune scrive ai cittadini	Comune (uffici)	Medio-lunga
Appuntamenti	Inviare la richiesta di chiarimenti al supporto CIE su urgenze e viaggi	Comune (Ufficio Anagrafe)	Breve
Appuntamenti	Completare l'elenco dei servizi prenotabili in Anagrafe	Comune, con Yamme	Breve
Appuntamenti	Inserire il link alla prenotazione in ogni scheda servizio	Yamme	Breve

Ambito	Azione	Chi	Tempistica
Appuntamenti	Pubblicare la pagina informativa sulla CIE dopo la risposta del supporto	Comune (contenuti), Yamme (pubblicazione)	Breve, dopo la risposta
Appuntamenti	Estendere le prenotazioni all'Ufficio Tecnico, con slot per i professionisti	Comune (Responsabile di settore), con Yamme	Medio-lunga
Appuntamenti	Attivare i promemoria automatici via email e App IO	Yamme	Medio-lunga
Appuntamenti	Verificare dopo 60-90 giorni prenotazioni e mancate presentazioni	Comune e Yamme	Medio-lunga
Servizi online	Inviare le schede "di default" di anagrafe, elettorale e stato civile	Yamme	Breve
Servizi online	Rivedere e pubblicare le schede	Comune (uffici)	Medio-lunga
Servizi online	Individuare i 3-5 servizi da avviare come primi workflow	Comune, con Yamme	Medio-lunga
Servizi online	Attivare la protocollazione automatica con Halley	Yamme, con Halley (integrazione)	Medio-lunga
Monitoraggio	Attivare Web Analytics Italia (WAI)	Comune (RTD), con supporto Yamme	Breve
Monitoraggio	Usare i dati WAI per decidere cosa evidenziare in homepage	Comune e Yamme	Medio-lunga
Accessibilità	Proseguire l’analisi dell’accessibilità e il supporto alla redazione degli obiettivi e delle dichiarazioni annuali AGID	Comune (RTD), con supporto Yamme	Medio-lunga
Diffusione	Far conoscere il portale e i servizi con informative cartacee e presentazioni pubbliche	Comune, con Yamme	Breve
LucIA	Decidere se introdurre l'assistente virtuale	Comune	Breve
LucIA	Se introdotto, alimentare l’assistente con schede servizio complete	Comune e Yamme	Medio-lunga, dopo le schede