

L'attivazione di uno **sportello telematico polifunzionale** permette di raggiungere rapidamente importanti risultati, in termini di:

- semplificazione dei rapporti tra i cittadini e la pubblica amministrazione
- riduzione dei tempi di attesa
- snellimento del funzionamento degli uffici.

Lo sportello telematico polifunzionale affianca il sito istituzionale dell'amministrazione e consente agli utenti di compilare online, in modo guidato e con semplicità i moduli digitali, firmarli dove necessario, integrarli con gli allegati richiesti e trasmetterli agli uffici competenti.

Per poter inviare una pratica telematica occorre innanzitutto farsi "riconoscere" dallo sportello: accanto al tradizionale accesso con username e password, riservato ai soli gestori dei contenuti, lo sportello telematico consente di autenticarsi tramite la **carta nazionale dei servizi** (CNS), la **carta di identità elettronica** (CIE) e il **Sistema pubblico di identità digitale** (SPID).

Una volta autenticato, all'interno dello sportello telematico, ogni utente ha a disposizione una scrivania, ovvero un'area personale, con la quale può gestire la propria relazione con l'amministrazione: può modificare i dati del proprio profilo, accedere alle pratiche in compilazione e inviate, consultare lo stato dei propri pagamenti verso l'amministrazione e ottenere informazioni sulla propria pratica.

Lo sportello telematico polifunzionale è impostato per trasmettere le istanze al sistema di protocollo informatico dell'ente destinatario nel pieno rispetto della normativa sul protocollo informatico: questo garantisce l'efficiente protocollazione dei messaggi inviati dallo sportello telematico e il loro inserimento all'interno del sistema documentale dell'area organizzativa omogenea destinataria. All'invio della pratica, lo sportello telematico polifunzionale confeziona un messaggio di posta elettronica certificata che contiene:

- un file XML con la segnatura del messaggio che risponde alle specifiche della [circolare dell'Agenzia per l'Italia Digitale del 23/01/2013, n. 60](#), utilizzabile dai sistemi di protocollo informatico dell'ente
- un file XML, denominato faldone telematico, nel quale, per ogni modulo compilato, sono riportati i valori inseriti nei campi
- i moduli PDF/A, eventualmente firmati dai soggetti interessati
- gli eventuali allegati al modulo principale (se necessario, tali file possono essere lasciati sul server per ridurre le dimensioni dei messaggi).