



**Comune di Senigallia
Provincia di Ancona**

C.U.P.: H11F22000240006

RELAZIONE GENERALE

**PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 -
COMPONENTE 1 – INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E
CITTADINANZA DIGITALE” MISURA 1.4.1 ESPERIENZA DEL
CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI - COMUNI**



PROGETTO DI SERVIZIO

ai sensi dell'art. 23 c. 14,15 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

ASSESSORE ALL'AMMINISTRAZIONE
DIGITALE
Alan Canestrari

IL RESPONSABILE DEL
PROCEDIMENTO
Dott. Davide Cecchini

IL RESPONSABILE
AREA 4 – SISTEMI INFORMATICI
Dott. Davide Cecchini

INDICE

1	PREMESSA	3
2	RELAZIONE GENERALE DEL PROGETTO	5
2.1	Definizioni.....	12
2.2	Finalità dell'intervento.....	16
2.3	Fattibilità delle alternative progettuali.....	17
2.4	Crono programma di massima per l'esecuzione del progetto	18
2.5	Componente Sicurezza.....	18
2.6	Pianificazione dell'iter progettuale.	18
2.7	Aspetti economici e finanziari del progetto	19
2.8	Piano di manutenzione	19

1 PREMESSA

Il Piano denominato Next Generation EU rappresenta la risposta dell'Unione Europea alla crisi pandemica derivata dal COVID 19. Il suo scopo è quello di "promuovere una robusta ripresa dell'economia europea all'insegna della transizione ecologica, della digitalizzazione, della competitività, della formazione e dell'inclusione sociale, territoriale e di genere. Il Regolamento RRF enuncia le sei grandi aree di intervento (pilastri) sui quali i PNRR si dovranno focalizzare:

- Transizione verde
- Trasformazione digitale
- Crescita intelligente, sostenibile e inclusiva
- Coesione sociale e territoriale
- Salute e resilienza economica, sociale e istituzionale
- Politiche per le nuove generazioni, l'infanzia e i giovani".

Sulla base della regolamentazione europea del NGEU (Regolamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 12 febbraio 2021 che istituisce il Dispositivo per la Ripresa e la Resilienza, Gazzetta Ufficiale dell'Unione Europea, 18.2.2021), almeno il 20% delle risorse NextGeneration-EU deve essere destinata agli obiettivi dei piani di transizione digitale, sia per investimento che per riforme. Il PNRR destina alla digitalizzazione il 27% dei 191,5 miliardi, e gli obiettivi sono trasversali alle diverse missioni, anche se a tale tema è dedicata in particolare la missione 1 (DIGITALIZZAZIONE, INNOVAZIONE, COMPETITIVITÀ, CULTURA E TURISMO), che si articola in 3 diverse componenti:



In questo contesto, uno degli obiettivi principali è rappresentato dalla crescita digitale e di modernizzazione della PA a cui è dedicata la Missione 1-Componente 1. Questa componente si sostanzia in:

• Un programma di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione che include ogni tassello/abilitatore tecnologico necessario ad offrire a cittadini e imprese servizi efficaci, in sicurezza e pienamente accessibili: infrastrutture, interoperabilità, piattaforme e servizi, e cybersecurity

• Misure propedeutiche alla piena realizzazione delle riforme chiave delle Amministrazioni Centrali, quali lo sviluppo e l'acquisizione di (nuove) competenze per il personale della PA (anche con il miglioramento dei processi di upskilling e di aggiornamento delle competenze stesse) e una semplificazione/sburocratizzazione delle procedure chiave, incluso un intervento dedicato al Ministero della Giustizia per lo smaltimento dell'arretrato di pratiche.

Questa componente riguarda dunque la Pubblica Amministrazione in modo capillare, con riflessi sulle dotazioni tecnologiche, sul capitale umano e infrastrutturale, sulla sua organizzazione, sui suoi procedimenti e sulle modalità di erogazione dei servizi ai cittadini.

PADigitale2026 rappresenta il punto di accesso alle risorse del PNRR dedicate alla digitalizzazione da parte delle pubbliche amministrazioni, dove è possibile consultare i bandi e, previo accreditamento, presentare le candidature ai progetti e rendicontare le risorse ricevute.

Le risorse dedicate alla transizione digitale sono soggette a regole diverse dalle restanti risorse PNRR. Se si escludono alcune linee di finanziamento preesistenti, ricondotte nell'ambito del Piano, tutte le risorse vengono assegnate sulla base di un quadro economico progettuale allegato alla domanda di finanziamento e

sono soggette a stringenti obblighi di rendicontazione finanziaria, oltre che procedurale e fisica. I fondi per il digitale, invece, sono caratterizzati dal cosiddetto finanziamento "lump sum", ovvero un sistema forfettario semplificato in base al quale:

- a) i finanziamenti sono assegnati non sulla base del preventivo di spesa stimato dall'amministrazione richiedente e sottoposto a successiva rendicontazione e verifica, bensì in maniera predeterminata sulla base della classe di popolazione, del numero di servizi attivati ovvero di altri criteri ritenuti rilevanti;
- b) l'erogazione avviene in un'unica soluzione a seguito del perfezionamento delle attività e del raggiungimento degli obiettivi, previa rendicontazione semplificata che comprende il certificato di regolare esecuzione del RUP ed una certificazione del completamento delle attività. Non sono pertanto previste tutte le attività di attestazione delle somme spese sul sistema ReGIS (la piattaforma predisposta dal MEF per la rendicontazione di tutti gli altri progetti PNRR).

In analogia invece con i restanti fondi PNRR anche per i fondi per la *Trasformazione Digitale* è necessario:

- il rispetto del principio del DNSH (non arrecare danno significativo all'ambiente);
- l'obbligo di indicazione CUP;
- l'obbligo sulla nomenclatura dei capitoli di entrata e di spesa;
- il divieto di doppio finanziamento;
- l'obbligo di controllo amministrativo contabile interno;
- l'assoggettamento alle verifiche a campione da parte dell'Amministrazione titolare;
- il rispetto dei target/milestone previsti per ogni Avviso;
- il rispetto dei tempi di pagamento.

Il Comune di Senigallia, con l'adozione del Piano Triennale per l'Informatica 2022-2024, approvato con Deliberazione di Giunta Comunale n. 256 del 04/11/2021, ha delineato una strategia chiara e precisa, che consentirà la transizione verso il digitale, partendo dalla revisione dei processi interni e l'introduzione di nuovi linguaggi e servizi orientati al cittadino.

Con Deliberazione della Giunta Comunale n. 248/2022, il Piano è stato aggiornato inserendo gli obiettivi nazionali e strategici previsti dal PNRR, come puntualmente riportato nel *Capitolo 1. Servizi -> MIGLIORARE L'ESPERIENZA D'USO e L'ACCESSIBILITA' -> Adeguamento dei siti istituzionali alle nuove linee guida di design (attualmente alla revisione ottobre 2022)*, con i relativi TARGET 2023 – adeguamento del sito istituzionale e sotto siti a tutte le nuove indicazioni – Agevolare il feedback e la valutazione da parte degli utenti sull'usabilità dei servizi - introdurre sistemi per la rilevazione dei feedback.

2 RELAZIONE GENERALE DEL PROGETTO

Il Comune di Senigallia ha partecipato all'avviso pubblicato nella piattaforma PaDigitale 2026 denominato "Misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Comuni" - Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" per richiedere il finanziamento forfettario (*lump sum*) per lo sviluppo del sito web istituzionale conforme alle nuove linee guida AGID, pubblicate il 27.07.2022 ed attualmente aggiornate alla data del 19.10.2022, oltre alla realizzazione di almeno 5 servizi online conformi ai flussi standard definiti da AGID.

- Con Decreto Dipartimento per la trasformazione digitale Decreto n. 32 - 1 / 2022 – PNRR è stato concesso il finanziamento di € 280.932,00.
- Con Deliberazione del Consiglio Comunale 60 del 29/07/2022 SALVAGUARDIA DEGLI EQUILIBRI DI BILANCIO DI PREVISIONE FINANZIARIO ARMONIZZATO 2022/2024 E VARIAZIONE DI ASSESTAMENTO GENERALE DI BILANCIO DI PREVISIONE FINANZIARIO ARMONIZZATO 2022/2024 sono stati inclusi gli stanziamenti di bilancio ricevuti dal presente finanziamento.
- Con Deliberazione del Consiglio Comunale nr. 61 del 29/07/2022 VARIAZIONE DELLA NOTA DI AGGIORNAMENTO DEL DOCUMENTO UNICO DI PROGRAMMAZIONE (DUP) 2022/2024 – AGGIORNAMENTO DEL PROGRAMMA BIENNALE PER L'ACQUISIZIONE DI FORNITURE E SERVIZI DI CUI ALL'ART. 21 DEL D.LGS. N. 50/2016 sono stati adeguati gli strumenti di programmazione in coerenza con il Piano di Transizione Digitale approvato Deliberazione di Giunta 248 del 27/09/2022

Per *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici* si intende come i cittadini fruiscono l'insieme di:

- **siti comunali**, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it", il cui scopo è quello di adottare una modalità standardizzata per far sì che tutti i cittadini ricevano, a prescindere dallo strumento utilizzato, le medesime e più recenti informazioni rispetto:
 - all'amministrazione locale;
 - ai servizi che essa eroga al cittadino;
 - alle notizie;
 - ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa;
- **servizi digitali** per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, dove, tipicamente a seguito di un login identificativo sicuro, il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione. (ad esempio l'iscrizione alla mensa scolastica, la richiesta di un documento amministrativo, ecc...).

Obiettivi da raggiungere con l'attuazione del progetto:

1. *Miglioramento della "user experience" del sito comunale*

Per quanto riguarda il sito web istituzionale www.comune.senigallia.an.it, l'obiettivo del presente progetto, in accordo con le disposizioni normative vigenti, è di mettere a disposizione dei cittadini delle interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il *modello di sito comunale*, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e dell'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'E-government benchmark Method Paper 2020-2023.

2. *Miglioramento dei servizi al cittadino*

Relativamente ai *servizi digitali per il cittadino*, l'obiettivo del presente progetto, in accordo con le disposizioni normative vigenti, è di mettere a disposizione dei cittadini un portale unico all'indirizzo servizi.comune.senigallia.an.it e una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e incentrati sull'interazione con l'utente, nel pieno rispetto delle linee guida AGID.

Si pone l'accento, in questa fase, sull'attenzione posta alla standardizzazione di questa *componente* del piano di trasformazione digitale. AGID, nella pubblicazione delle specifiche tecnico/funzionali, ha definito dei limiti molto specifici e stringenti per gli aspetti implementativi, il cui mancato rispetto comporta di fatto il mancato collaudo.

L'obiettivo di questa modalità di approccio è di limitare gli sviluppi *"guidati dalla forte personalizzazione"*, andando a standardizzare quanto più possibile, la *vetrina pubblica* della PA verso il cittadino e garantendo in questo modo una *esperienza* uniforme per tutti i siti della PA.

Ne sono un chiaro esempio la definizione stringente di aspetti quali: l'alberatura del 1° e 2° livello, la tassonomia degli argomenti, il vocabolario dei termini da utilizzare, le fonti tipografiche approvate, ecc...

Questi aspetti, se in principio possono essere percepiti con una accezione negativa (*intesa come la limitazione alla possibilità di sviluppo personalizzato*) consentono, al contrario, una semplificazione nella gestione operativa avendo in principio standardizzato ogni aspetto funzionale del sito web.

Inoltre, da non sottovalutare, la standardizzazione rappresenta un modo agevole per il superamento del vendon lock-in.

Al fine di consentire il raggiungimento degli obiettivi attraverso l'attuazione del presente progetto, vengono nel seguito descritti i criteri e le funzionalità che verranno implementate per attuare il miglioramento del sito comunale:

Categoria		Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.3	schede informative di servizio per il cittadino	nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
	C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.5	vocabolari controllati	il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
	C.SI.1.6	voci di menù di primo livello	il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
	C.SI.1.7	voci di menù di secondo livello	nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione
funzionalità	C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti	il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	Docs Italia, documentazione Modello Comuni

	C.SI.2.2	richiesta di assistenza / contatti	all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.5	valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	C.SI.3.1	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1	<ul style="list-style-type: none"> · AgID: Dichiarazione di accessibilità · AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici · Direttiva UE n. 2102/2016 · Legge 9 gennaio 2004, n. 4 · Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1
	C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")
	C.SI.3.4	licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)	<p>Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD");</p> <ul style="list-style-type: none"> · art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; · d.lgs. n. 36/2006 · AgID • Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni
performance	C.SI.4.1	velocità e tempi di risposta	nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide

sicurezza	C.SI.5.1	certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Agid Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)
	C.SI.5.2	dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale	Docs Italia, documentazione Modello Comuni

La homepage del sito del Comune di Senigallia sarà composta da:

- una notizia o evento in evidenza, in formato card grande, preferibilmente con immagine;
- una sezione di 3 notizie in evidenza, con il link «mostra tutte» che porta alla sezione del sito «Novità»;
- una sezione amministrazione, con un massimo di 3 card (ad esempio il sindaco, la giunta comunale, il consiglio comunale);
- un calendario con un massimo di 4 eventi in evidenza, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Eventi»;
- una sezione con 3 argomenti in evidenza (tratti dalla tassonomia argomenti) con il link «Mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Argomenti»;
- una sezione con dei link a siti tematici esterni al sito del comune.

L'architettura verrà organizzata in alcune sezioni principali, corrispondenti al primo livello di navigazione:

- Amministrazione, contiene tutti i contenuti riguardanti la struttura politica e amministrativa del comune, inclusi i documenti pubblici;
- Novità, raggruppa notizie e comunicati stampa;
- Servizi, presenta tutti i servizi che eroga il comune, sia quelli digitali, sia quelli fisici;
- Vivere il comune, presenta i luoghi d'interesse del territorio comunale e gli eventi;
- Area personale, dove gli utenti possono trovare i documenti personali, lo stato d'avanzamento delle loro richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale.

Allegato: "GRAFICO DELL'ALBERATURA"

L'ontologia del sito del Comune di Senigallia definisce gli oggetti (concreti o astratti), gli agenti (persone e ruoli), i contesti (i luoghi) ed gli eventi (esperienze, attività, servizi) utili alla rappresentazione del Comune su un sito web e attraverso cui gli utenti (i cittadini) interagiscono con il Comune stesso. Tutti questi elementi sono suddivisi in Tipologie di contenuto che presentano vari attributi (proprietà), che possono essere combinati per creare le pagine del sito.

La definizione di un'ontologia è utile non solo per capire l'ordine e la disposizione dei contenuti sulle varie pagine, ma anche per promuovere l'interoperabilità dei dati e il loro riuso all'interno dello stesso dominio informativo (il sito comunale, in questo caso) o in domini informativi diversi.

Le tipologie di contenuto del sito di un Comune sono:

- Punto di contatto;
- Unità organizzativa;
- Persona pubblica;
- Incarico;
- Luogo;
- Notizia;
- Evento;
- Servizio;
- Documento pubblico;
- Dataset;
- Pratica;
- Pagamento;
- Documento privato;
- Messaggio;
- Appuntamento.

Le tassonomie sono classificazioni gerarchiche di concetti, ovvero delle liste di nomenclature con cui si possono categorizzare i contenuti del sito. L'uso di tassonomie fornisce contesto ai contenuti e facilita la ricerca di contenuti correlati.

Le tassonomie del sito di un Comune sono:

- la lista degli argomenti di un Comune;
- Eventi della vita delle persone;
- Eventi della vita delle imprese;
- Tipi di unità organizzativa;
- Tipi di incarico;
- Tipi di notizia;
- Tipi di luogo;
- Tipi di evento;
- Categorie di servizi;
- Tipi di documento;
- Tipi punto di contatto;
- Documenti albo pretorio;
- Temi di un dataset;
- Frequenza di aggiornamento;
- Stati di una pratica;
- Licenze.

Ulteriori specifiche tecniche necessarie all'implementazione coerente con gli obiettivi sono descritte nel documento "Design dei siti web dei Comuni italiani Release versione-corrente (italia) ver. 25 ott 2022" allegato al presente progetto che ne costituisce parte integrante e sostanziale.

Servizi Digitali

Per consentire il miglioramento dei servizi al cittadino, sono stati codificati e standardizzati da Agid i flussi di interfaccia al cittadino:

Tipologia di Flusso di interfaccia	Definizione	Esempio	Dettagli Flusso	
PERMESSI AUTORIZZAZIONI	E	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il rilascio di un contestuale permesso o autorizzazione, determinato dall'amministrazione	Richiedere contrassegno per parcheggio invalidi	Flusso n_1
DOMANDE GRADUATORIA	CON	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata a una graduatoria di precedenza redatta dall'amministrazione	Iscrivere figlio alla scuola dell'infanzia	Flusso n_2
SERVIZI A PAGAMENTO		Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata esclusivamente al pagamento della stessa	Richiedere il servizio di mensa	Flusso n_3
VANTAGGI ECONOMICI		Istanze presentate dal cittadino che prevedono l'erogazione contestuale di un vantaggio economico, vincolato unicamente alla presenza di determinate caratteristiche	Domandare assegno di per libri di testo	Flusso n_4
PAGAMENTI DOVUTI		Istanze presentate dal cittadino che prevedono il pagamento di un onere, senza l'erogazione un servizio contestuale	Pagare canone lampade votive	Flusso n_5

Per la gestione dei flussi verranno implementate le seguenti regole:

Accedere al servizio/identità digitale: immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale;

Conferma di presa in carico dell'istanza: l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza;

Inserimento e riepilogo dei dati inseriti: ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura;

Once only, fruizione di dati precedenti: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune;

Salvataggio della bozza di istanza: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza sarà di un anno.

Suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale: l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.

Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs: l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).

Verifica stato istanza, progresso: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali.

Verifica stato istanza, tempo massimo: l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio.

Effettuare il pagamento: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.

Prenotazione appuntamenti: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.

Per garantire la piena rispondenza del sito alle norme e regolamenti vigenti si intende applicare le seguenti raccomandazioni, finanziare per altro con ulteriori bandi PNRR:

Conferma di presa in carico dell'istanza/AppIO: ciascun servizio per il cittadino rilascia al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO.

Effettuare il pagamento/PagoPA: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA.

Once only, integrazione con le basi dati nazionali: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR).

Once only, interoperabilità: l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente.

Accedere al servizio/SPID e CIE: l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma.

Infrastrutture Cloud: l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

2.1 Definizioni

AGID

Agenzia per l'Italia digitale, di cui all'articolo 19 del decreto-legge 22 giugno 20212, n. 83, convertito, con modificazioni, dalla legge 7 agosto 2012, n. 134.

Amministrazioni centrali

titolari di investimenti PNRR Ministeri e strutture della Presidenza del Consiglio dei ministri responsabili dell'attuazione delle riforme e degli investimenti (ossia dei Sub-investimenti o Misure) previsti nel PNRR.

App IO

Piattaforma di accesso ai servizi pubblici della pubblica amministrazione di cui all'articolo 64-bis del decreto legislativo n. 82 del 2005.

Applicativo

Programma informatico atto a risolvere specifici problemi.

Cabina di regia del PNRR

Organo con poteri di indirizzo politico, impulso e coordinamento generale sull'attuazione degli interventi del PNRR.

CIE

La Carta di Identità Elettronica (CIE) è il documento d'identità dei cittadini italiani emesso dal Ministero dell'Interno e prodotto dal Poligrafico e Zecca dello Stato Spa.

Componente

Elemento costitutivo o parte del PNRR che riflette riforme e priorità di investimento correlate ad un'area di intervento, ad un settore, ad un ambito, ad un'attività, allo scopo di affrontare sfide specifiche e si articola in una o più misure.

CUP

Il Codice Unico di Progetto (CUP) è il codice che identifica un progetto d'investimento pubblico ed è lo strumento cardine per il funzionamento del Sistema di Monitoraggio degli Investimenti Pubblici.

Direttore Generale del Servizio centrale del PNRR

Soggetto incardinato nel Servizio Centrale del PNRR che svolge le funzioni di Responsabile del PNRR nonché di punto di contatto diretto (Single Contact Point) con la Commissione.

Fondo di Rotazione del Next Generation EU-Italia

Fondo di cui all'articolo 1, comma 1037 e seguenti della legge 30 dicembre 2020, n. 178.

Frode

Indicatori di outcome

Una misura sintetica espressa in forma quantitativa atta a rappresentare i fenomeni economico-sociali su cui il PNRR incide.

Indicatori di output

Una misura sintetica espressa in forma quantitativa atta a riassumere lo stato di avanzamento dell'investimento o progetto o quota parte di esso.

Lump sum

Importo forfettario del finanziamento determinato in conformità con le disposizioni di cui all'Art. 10 comma 4 della L. 156/2021 e nel rispetto delle disposizioni di cui all'Art. 53 par. 1 lett. c) e par. 3 lett. a), punti i) e ii) del Regolamento (UE) 2021/1060.

Milestone

Traguardo qualitativo da raggiungere tramite una determinata misura del PNRR (riforma e/o investimento), che rappresenta un impegno concordato con l'Unione europea o a livello nazionale (es. legislazione adottata, piena operatività dei sistemi IT, ecc.).

Misione

Risposta, organizzata secondo macro-obiettivi generali e aree di intervento, rispetto alle sfide economiche-sociali che si intendono affrontare con il PNRR e articolata in Componenti. Le sei Missioni del Piano rappresentano aree “tematiche” strutturali di intervento (Digitalizzazione, innovazione, competitività e cultura; Rivoluzione verde e transizione ecologica; Infrastrutture per una mobilità sostenibile; Istruzione e ricerca; Inclusione e coesione; Salute).

Misura (o sub-investimento) del PNRR

Specifici investimenti e/o riforme previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza realizzati attraverso l’attuazione di interventi/progetti ivi finanziati.

Piattaforma dei pagamenti elettronici pagoPA o pagoPA

Piattaforma tecnologica per l’interconnessione e l’interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni e i prestatori di servizi di pagamento abilitati di cui al comma 2 dell’articolo 5 del decreto legislativo n. 82 del 2005.

Pilastro

Uno dei sei settori di intervento del dispositivo di ripresa e resilienza di cui all’articolo 3 del Regolamento (UE) 2021/241, ossia transizione verde; trasformazione digitale; crescita intelligente, sostenibile e inclusiva, che comprenda coesione economica, occupazione, produttività, competitività, ricerca, sviluppo e innovazione, e un mercato interno ben funzionante con piccole e medie imprese (PMI) forti; coesione sociale e territoriale; salute e resilienza economica, sociale e istituzionale, al fine di rafforzare, tra l’altro, la capacità di preparazione e di risposta alle crisi; politiche per la prossima generazione, l’infanzia e i giovani, come l’istruzione e le competenze.

PNRR (o Piano)

Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza presentato alla Commissione europea ai sensi dell’articolo 18 e seguenti del Regolamento (UE) 2021/241.

Principio “non arrecare un danno significativo”

Principio definito all’articolo 17 Regolamento UE 2020/852. Gli interventi previsti dai PNRR nazionali non devono arrecare nessun danno significativo all’ambiente. Il rispetto di tale principio va verificato nel corso dell’attuazione.

Progetto o intervento

Specifico progetto/intervento (anche inteso come insieme di attività e/o procedure) selezionato e finanziato nell’ambito di un Sub-investimento del Piano e identificato attraverso un Codice Unico di Progetto (CUP). Il progetto contribuisce alla realizzazione degli obiettivi della Missione e rappresenta la principale entità del monitoraggio quale unità minima di rilevazione delle informazioni di natura anagrafica, finanziaria, procedurale e fisica.

Progetti a regia

Progetti attuati da soggetti diversi dall’Amministrazione centrale titolare di investimenti previsti nel PNRR ossia da altre Amministrazioni centrali (Ministeri) diverse da quelle titolari di investimenti, dalle Regioni, dalle province autonome di Trento e Bolzano o dagli Enti locali.

Progetti a titolarità

Progetti attuati direttamente dall’Amministrazione centrale titolare di investimenti previsti nel PNRR, che pertanto assume in questo caso anche il ruolo di Soggetto Attuatore del progetto incluso all’interno dell’intervento (investimento o riforma) di competenza.

Rendicontazione dei milestone e target

Attività finalizzata a fornire elementi comprovanti il raggiungimento degli obiettivi del Piano (milestone e target , UE e nazionali). Non è necessariamente legata all’avanzamento finanziario del progetto.

Referente dell’Amministrazione centrale titolare di investimenti

Dirigente di livello generale incardinato nell’Unità di Missione istituita dall’Amministrazione centrale titolare di investimenti del PNRR che rappresenta il punto di contatto diretto (Single Contact Point) con il Servizio centrale per il PNRR e che supervisiona l’attuazione di tutti gli interventi/progetti che compongono la misura PNRR di competenza dell’Amministrazione.

Rete dei referenti antifrode del PNRR

Gruppo di lavoro costituito da un referente per ciascuna Amministrazione centrale titolare di investimenti e dal referente antifrode del Servizio centrale per il PNRR che ha la funzione di articolare una rete di analisi, valutazione, monitoraggio e gestione del rischio frode del PNRR.

Rete dei referenti delle Amministrazioni centrali titolari di intervento

Network dei referenti delle Amministrazioni centrali titolari di investimenti avente l'obiettivo di risolvere eventuali criticità attuative che possano ostacolare il raggiungimento degli obiettivi del PNRR, attraverso la condivisione di esigenze, esperienze, buone prassi e soluzioni operative.

Richiesta di pagamento alla Commissione Europea

Richiesta di trasferimento delle risorse presentata dallo Stato Membro alla Commissione europea due volte l'anno, a fronte del raggiungimento di un gruppo di target e milestone concordati e indicati nel PNRR approvato, a norma dell'articolo 24 del Reg. UE 241/2021.

Richiesta di pagamento al Servizio centrale per il PNRR

Richiesta di pagamento (attraverso trasferimento fondi o erogazione delle risorse) presentata dall'Amministrazione centrale titolare di investimenti al Servizio centrale per il PNRR in relazione al fabbisogno stimato di risorse sulla base delle spese effettivamente sostenute dai soggetti attuatori e/o delle previsioni sui futuri flussi di cassa, per garantire la continuità della disponibilità di cassa a supporto dell'attuazione degli interventi e far fronte alle domande di rimborso presentate dai soggetti attuatori.

Sistema ReGiS

Sistema informatico di cui all'articolo 1, comma 1043 della Legge di Bilancio n. 178/2020 (Legge Bilancio 2021), sviluppato per supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo del PNRR e atto a garantire lo scambio elettronico dei dati tra i diversi soggetti coinvolti nella Governance del Piano.

Soggetto Attuatore

Soggetto responsabile dell'avvio, dell'attuazione e della funzionalità dell'intervento/progetto finanziato dal PNRR. In particolare, l'art.1, comma 4, lett. o) del Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77, convertito con modificazioni dalla legge 29 luglio 2021 n. 108, indica che i soggetti attuatori sono: " i soggetti pubblici o privati che provvedono alla realizzazione degli interventi previsti dal PNRR".

L'art 9 co. 1 del medesimo decreto specifica che " alla realizzazione operativa degli interventi previsti dal PNRR provvedono le Amministrazioni centrali, le Regioni, le province autonome di Trento e Bolzano e gli Enti locali (sulla base delle specifiche competenze istituzionali ovvero della diversa titolarità degli interventi definita nel PNRR) attraverso le proprie strutture ovvero avvalendosi di soggetti attuatori esterni individuati nel PNRR ovvero con le modalità previste dalla normativa nazionale ed europea vigente ".

Soggetto realizzatore o soggetto esecutore

Soggetto e/o operatore economico a vario titolo coinvolto nella realizzazione del progetto (es. fornitore beni e servizi/esecutore lavori) e individuato dal Soggetto attuatore nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale applicabile (es. in materia di appalti pubblici).

SPID

Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID) ai sensi dell'articolo 64 del CAD, è il Sistema Pubblico di Identità Digitale, una piattaforma di identificazione informatica che consente di accedere, con un'unica identità digitale sicura e protetta, a tutti i servizi online della pubblica amministrazione e a quelli dei soggetti privati aderenti.

Struttura di coordinamento dell'Amministrazione titolare di investimenti del PNRR

Unità di missione di livello dirigenziale generale appositamente istituita fino al completamento del PNRR, e comunque fino al 31 dicembre 2026, articolata in tre servizi dirigenziali di livello non generale, che provvede al coordinamento delle attività di gestione, monitoraggio, rendicontazione e controllo degli interventi di competenza dell'Amministrazione centrale titolare di investimento.

Target

Traguardo quantitativo da raggiungere tramite una determinata misura del PNRR (riforma e/o investimento), che rappresenta un impegno concordato con l'Unione europea o a livello nazionale, misurato

tramite un indicatore ben specificato (es. numero di chilometri di rotaia costruiti, numero di metri quadrati di edificio ristrutturato, ecc.).

Unità di Audit

Struttura che svolge attività di controllo sull'attuazione del PNRR ai sensi del Regolamento (UE) 2021/241.

Unità di Missione RGS

Struttura di cui all'articolo 1, comma 1050 della Legge 30 dicembre 2020, n. 178, che svolge funzioni di valutazione e monitoraggio degli interventi del PNRR.

2.2 Finalità dell'intervento

L'obiettivo principale del progetto è l'adeguamento del sito istituzionale <https://www.comune.senigallia.an.it> alle specifiche tecniche AGID - Design dei siti web dei Comuni italiani Release versione-corrente (Italia) ver. 25 ott 2022 e l'implementazione del sito con i servizi digitali <https://servizi.comune.senigallia.an.it>.

Il progetto dovrà essere integrato con le altre linee di finanziamento PNRR Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" misura 1.4.4 - "SPID e CIE", Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.2 "Abilitazione al cloud per le PA locali comuni" - Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.3 "Adozione piattaforma PagoPA" - Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.4 "servizi e cittadinanza digitale" Misura 1.4.3 "Adozione App IO".

I servizi che saranno implementati al fine di raggiungere il collaudo del progetto in oggetto finanziato sono i seguenti:

#	Servizio di Implementare	Tipo Flusso
1	RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI	PERMESSI E AUTORIZZAZIONI
2	PRESENTARE DOMANDA DI PARTECIPAZIONE A UN CONCORSO PUBBLICO	SERVIZI A PAGAMENTO
3	RICHIEDERE PERMESSO DI ACCESSO AD AREA ZTL	PERMESSI E AUTORIZZAZIONI
4	PAGARE CONTRAVVENZIONI	SERVIZI A PAGAMENTO
5	RICHIEDERE PERMESSO PER PARCHEGGIO INVALIDI	PERMESSI E AUTORIZZAZIONI

2.3 Fattibilità delle alternative progettuali

La realizzazione del progetto di revisione del sito sarà definita per Lotti, in quanto si avranno due ambiti distinti che seguiranno due affidamenti, il primo riguarda l'adeguamento dei Siti Istituzionale <https://www.comune.senigallia.an.it> il secondo il potenziamento dei servizi digitali <https://servizi.comune.senigallia.an.it> attraverso l'implementazione delle interfacce e flussi standard codificati indicati nella sezione precedente.

Tenuto conto della natura dell'affidamento, per l'implementazione dei servizi digitali pubblicati nel sito <https://servizi.comune.senigallia.an.it>, che prevedono l'interazione con i dati e gestionali di back-office (interfaccia e servizi web-services), pertanto dovrà essere tenuta in considerazione la tutela di diritti esclusivi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale, si procederà alla redazione di specifici capitolati di appalto secondo le modalità previste dalla Procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett b), del D.lgs. 50/2016, mediante inoltro di RDO attraverso il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) gestito da Consip S.p.a.. Per gli affidamenti in cui non sono previsti diritti esclusivi, si procederà attraverso le modalità previste dal D.lgs. 50/2016.

Le procedure di gara saranno interamente disciplinate dalle Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, dalla documentazione allegata al Bando "SERVIZI" - "Bando del Mercato elettronico della P.A. per la prestazione di diverse tipologie di servizi" – Area Merceologica "Servizi per l'Information Communication Technology" e dalla *lex specialis* approvata nelle singole procedure.

La modalità di erogazione dei servizi da parte degli operatori economici aggiudicatari dello sviluppo saranno verificati tramite i tools tecnici messi a disposizione da AGID ed indicati nello stesso Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" – Comuni Paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale".

2.4 Crono programma di massima per l'esecuzione del progetto

Il crono programma viene elaborato dal momento della pubblicazione del Decreto di concessione del contributo a valere sui fondi PNRR:

Fase	Scadenza
INSERIMENTO CUP	5 giorni dalla data di notifica PEC dell'ammissibilità della domanda
CONTRATTUALIZZAZIONE DEL FORNITORE	270 giorni dalla notifica PEC del finanziamento
COMPLETAMENTO DELL'ATTIVITA'	360 giorni dalla data di contrattualizzazione del fornitore

2.5 Componente Sicurezza

Per l'affidamento dei servizi oggetto di questo appalto, ai sensi del c. 3 bis dell'art. 26 del D.lgs 81/2008 e s.m.i, non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI (di cui al c. 3 del suddetto articolo) in quanto trattasi di mera fornitura e servizi di durata non superiore a cinque uomini-giorno ed in assenza di rischi derivanti dal rischio di incendio di livello elevato o dallo svolgimento di attività in ambienti confinati o dalla presenza di agenti cancerogeni, mutageni o biologici, di amianto o di atmosfere esplosive o dalla presenza dei rischi particolari di cui all'allegato XI del D.Lgs 81/2008.

2.6 Pianificazione dell'iter progettuale.

La pianificazione dello svolgimento delle successive attività tecnico-progettuali e amministrative prevede:

- Deliberazione di G.C. di Approvazione del Progetto di Servizio;
- Determina a contrarre semplificata di affidamento del Servizio;
- Stipula Contratto;
- Esecuzione del contratto;
- Attestazione Regolare Esecuzione e di Completamento dell'Attività;
- Funzionalità;

2.7 Aspetti economici e finanziari del progetto

L'importo totale del finanziamento per l'implementazione del progetto è pari ad **€ 280.932,00** (I.V.A. inclusa) così suddiviso e dettagliato nella Quadro tecnico Economico:

OPERE GENERALI

A	TOTALE PROGETTO FINANZIATO	€ 230.272,13
B	TOTALE SOMME A DISPOSIZIONE (Iva 22%)	€ 50.659,87
A+B	IMPORTO COMPLESSIVO DELL'OPERA	€ 280.932,00

L'importo del contributo erogato nella modalità *forfettaria* (c.d. *lump sum*), sarà a carico del Fondo Nazionale PNRR Voce di Bilancio: 2043/19, l'impegno di spesa verrà assunto con successiva determinazione dirigenziale.

L'affidamento del servizio avverrà mediante le modalità previste dal D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

2.8 Piano di manutenzione

Il presente progetto, pur essendo un progetto di fornitura e servizio finanziato in Conto Capitale, prevede la definizione di un piano di manutenzione allo scopo di garantire nel tempo la qualità l'efficienza dell'intero sistema realizzato con il presente intervento.

La soluzione progettata prevede una componente software, che dovrà essere mantenuta attraverso la stipula di contratti annuali di manutenzione evolutiva e correttiva.

La soluzione e le integrazioni software, per le quali trova applicazione il principio dell'*unicità del contraente* ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b), dovranno essere mantenute ad opera degli operatori economici aggiudicatari del presente progetto, si dovranno pertanto prevedere dei costi di gestione della manutenzione correttiva ed evolutiva.

Nel seguito si definisce una prima stima dei costi, che potrà variare sulla base della progettazione esecutiva prevista negli affidamenti.

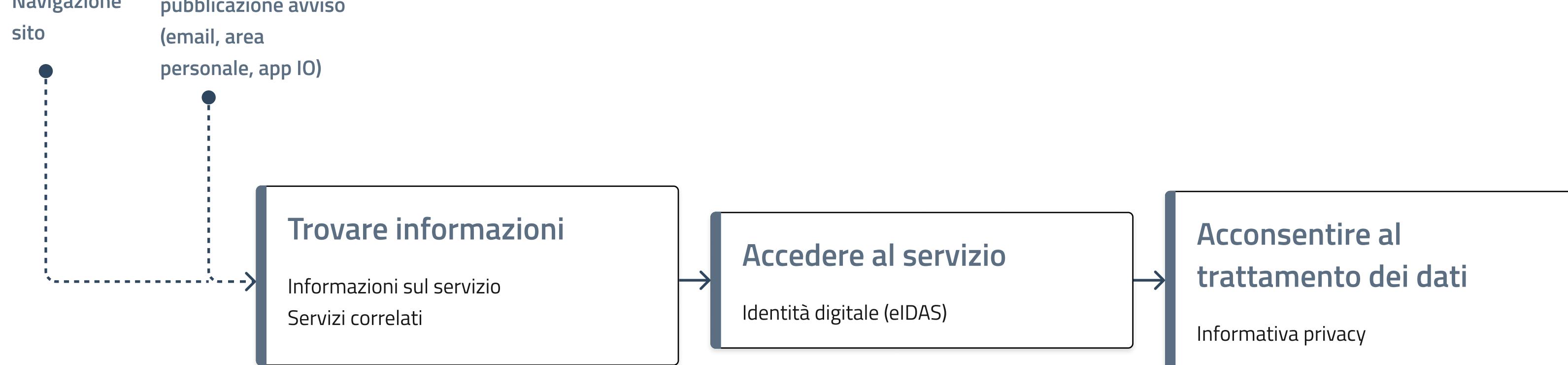
Prospetto economico dei costi di manutenzione annuale	
A) Forniture/servizi	
Canone annuo per il mantenimento evolutivo e correttivo dei servizi online	€ 15.000,00
Importo a base d'asta	€ 15.000,00
B) Somme a disposizione dell'amministrazione:	
IVA 22% sull'importo a base d'asta	€ 3.300,00
Contributo a favore dell'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici previsto dalla deliberazione n. 1300 della medesima Autorità del 20/12/2017	€ 0,00
Spese di cui all'articolo 113, commi 3 e 4 del D.lgs. 50/2016 (2,0%)	€ 0,00
Arrotondamento	€,00
IMPORTO COMPLESSIVO	€ 18.300,00

Permessi e documenti

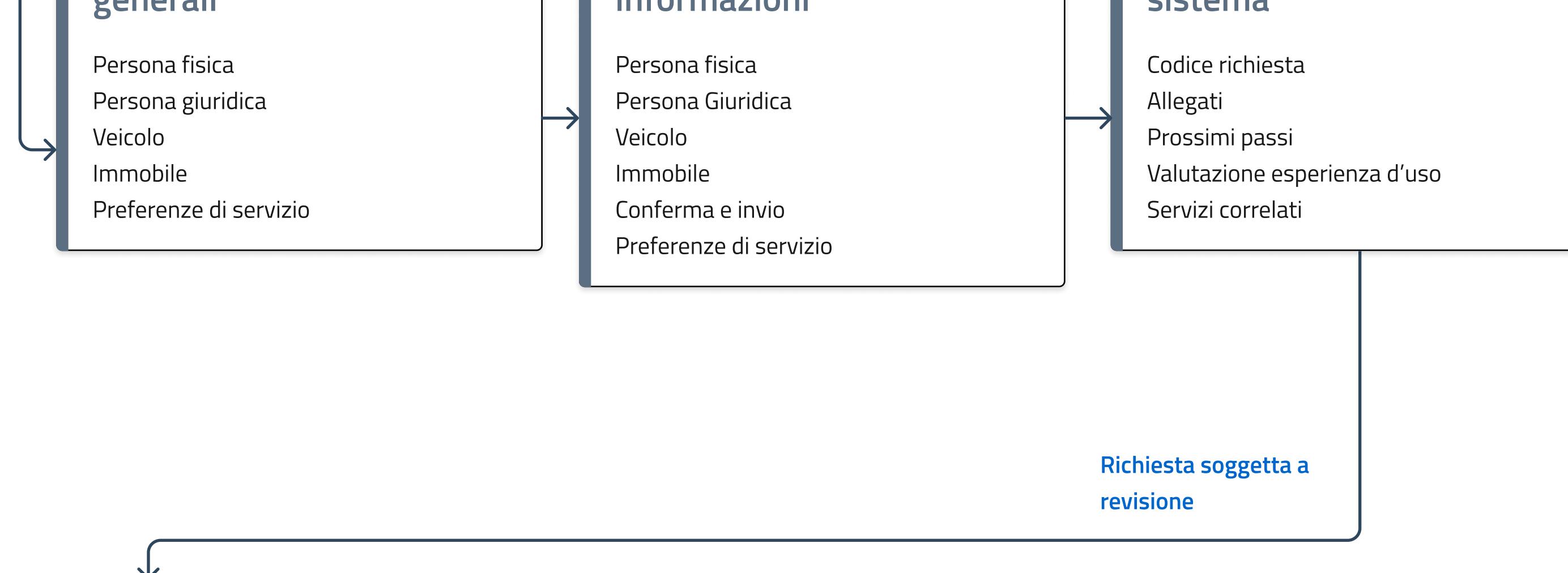
Servizi per ottenere la certificazione di un diritto

Tutti i servizi che comportano l'erogazione finale di un certificato o un documento che attesta un permesso o un'autorizzazione, per i quali può essere necessario effettuare un pagamento. I certificati e i documenti, una volta erogati, sono accessibili nell'area personale dell'utente sul sito comunale.

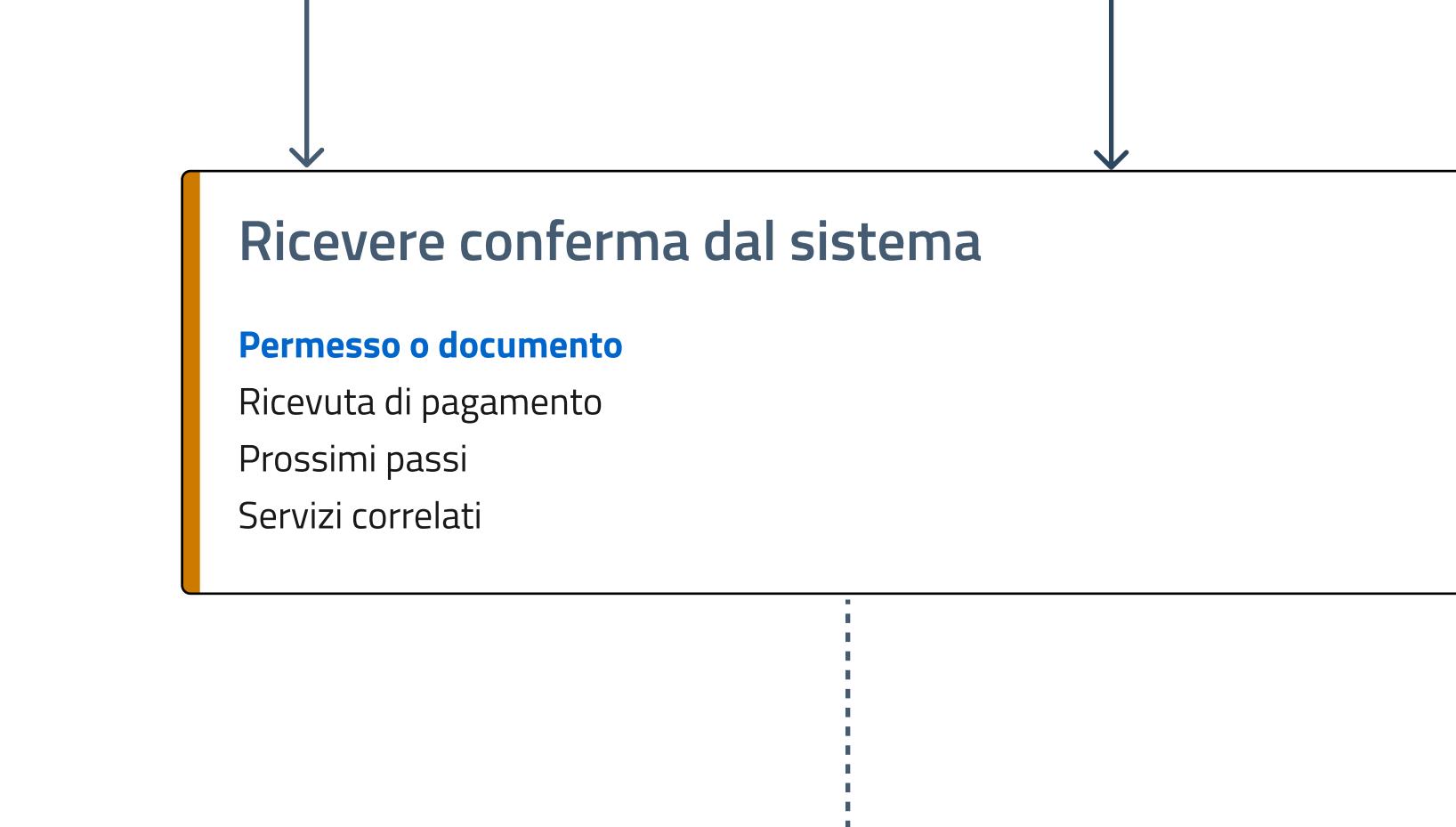
Prima



Durante

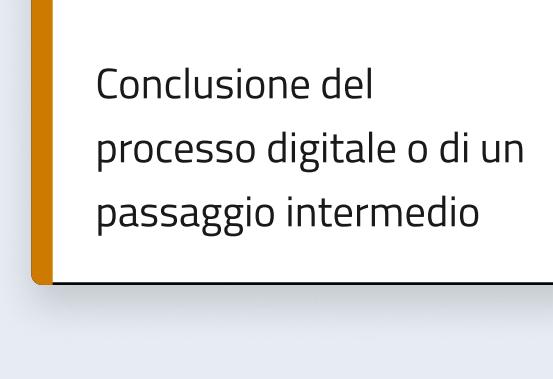
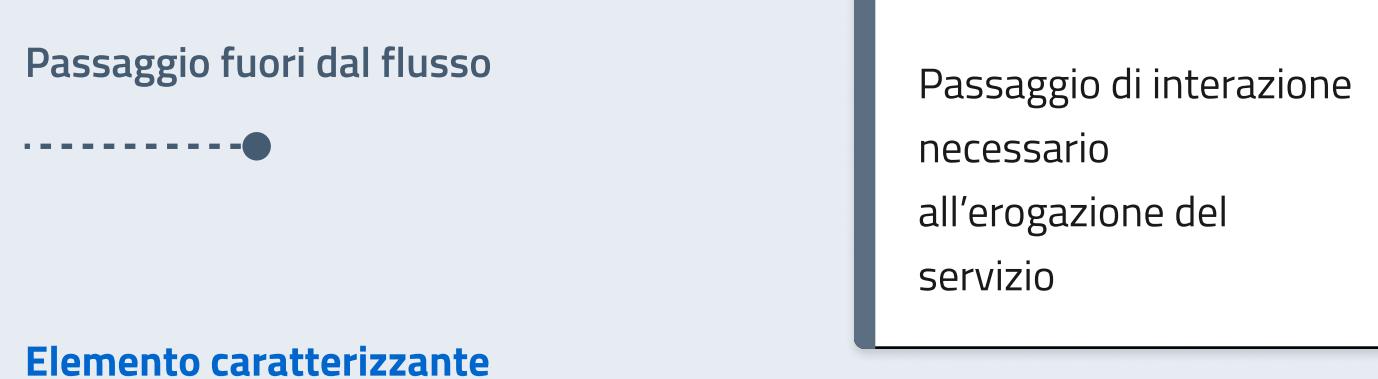


Dopo



Fruizione del permesso o uso del documento

Legenda



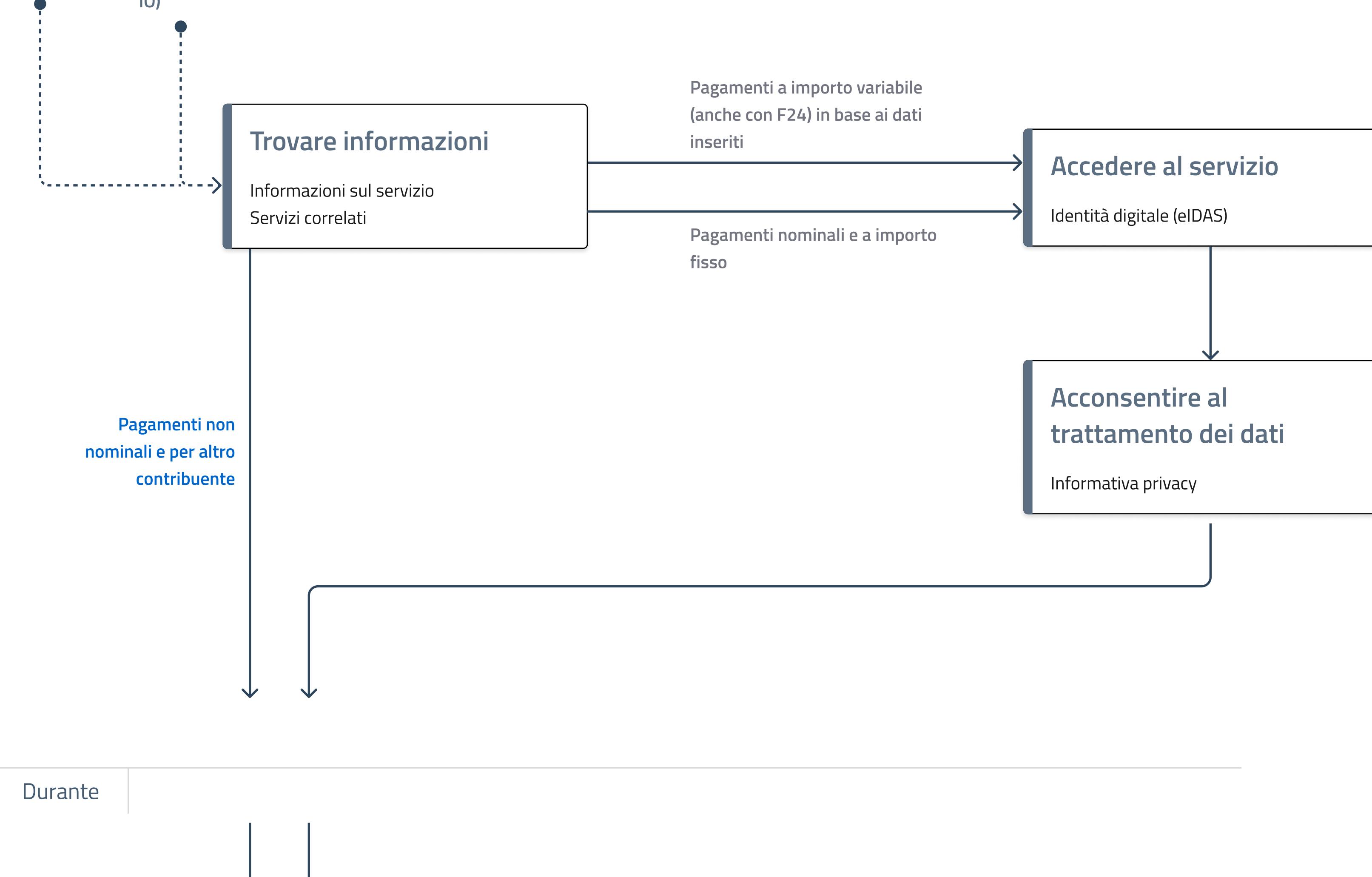
Output del servizio

Pagamenti dovuti

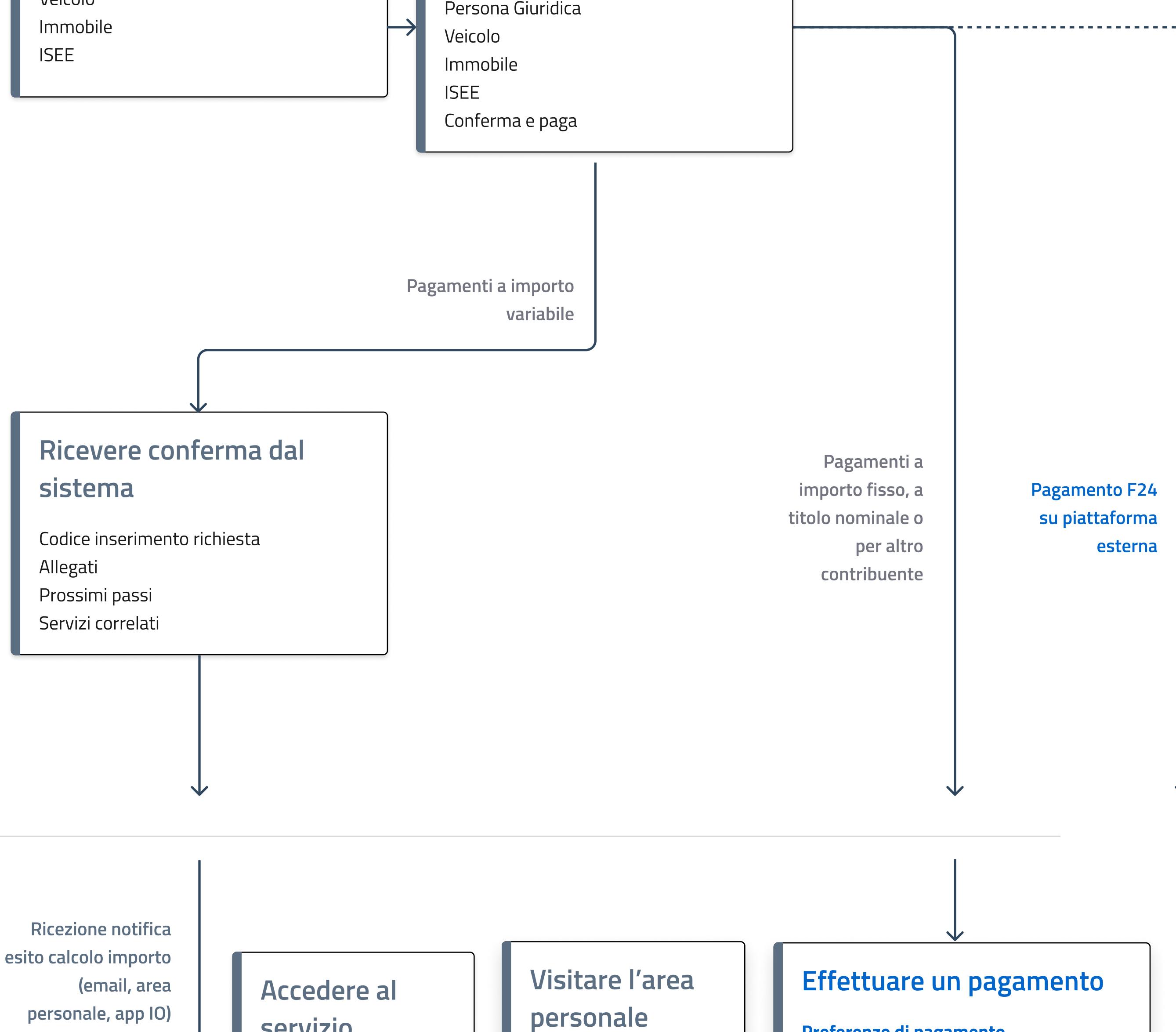
Servizi di pagamento senza erogazione di una prestazione contestuale

L'interazione per adempire al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell'amministrazione comunale, come tasse, tributi e contravvenzioni. Il pagamento non è seguito dall'erogazione di un servizio o di certificati e autorizzazioni.

Prima



Durante



Dopo



Legenda

Flusso d'interazione

Passaggio fuori dal flusso

Elemento caratterizzante

Modulo funzionale
Passaggio di interazione necessario all'erogazione del servizio

Modulo di conferma
Conclusione del processo digitale o di un passaggio intermedio

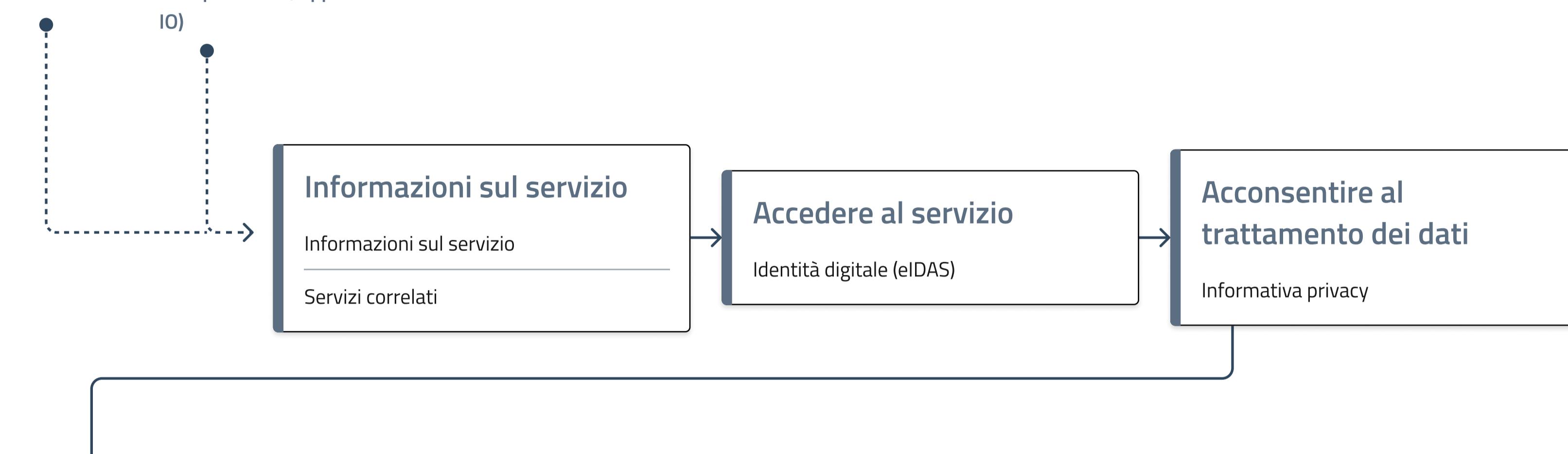
Output del servizio

Vantaggi economici

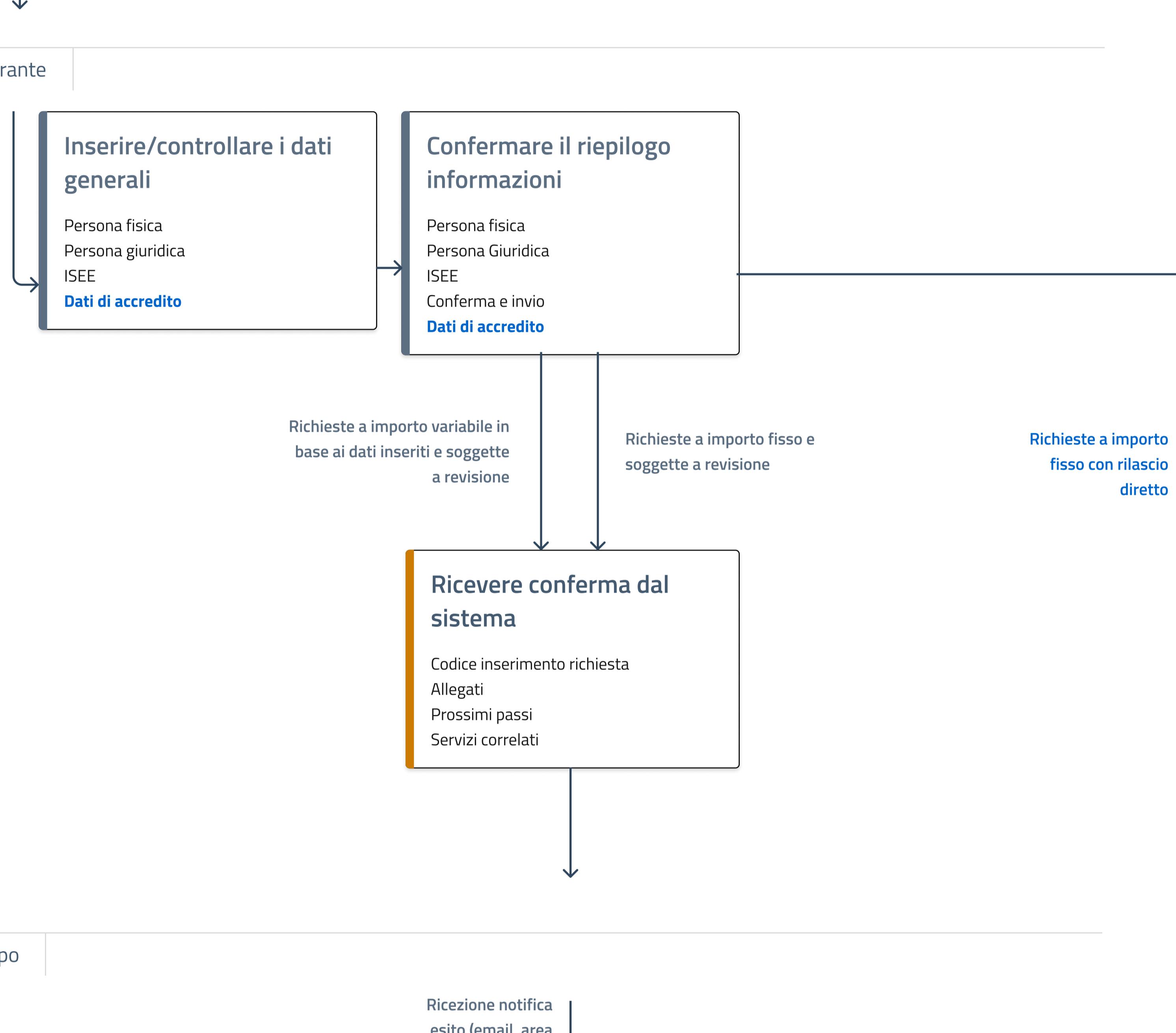
Servizi di richiesta per bonus o agevolazioni

Richieste di benefici sulla base di determinati requisiti di idoneità e che risultano nell'erogazione di fondi o detrazioni fiscali. L'interazione prevede un passaggio di inserimento dei dati bancari di accredito.

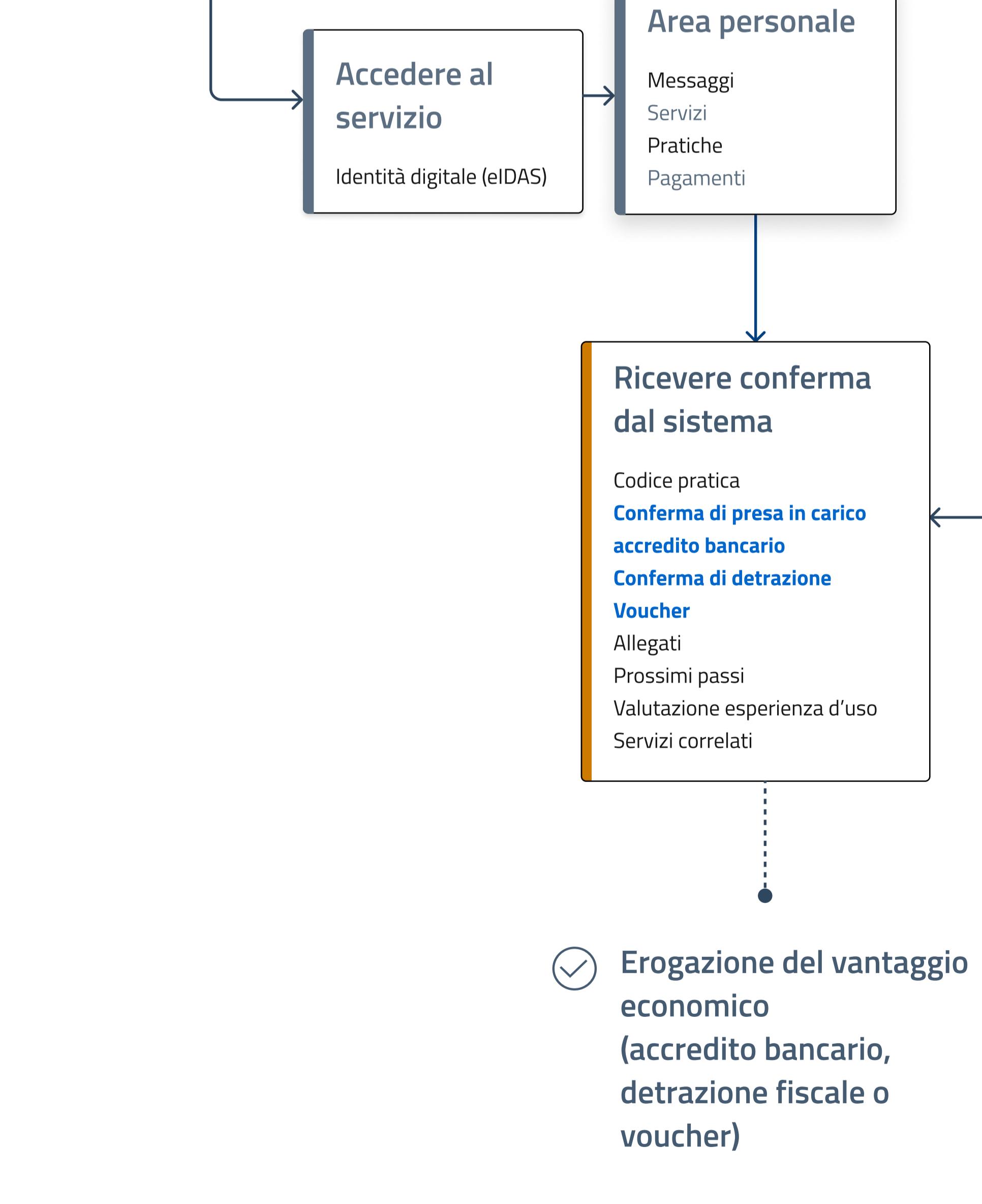
Prima



Durante



Dopo



✓ Erogazione del vantaggio economico (accredito bancario, detrazione fiscale o voucher)

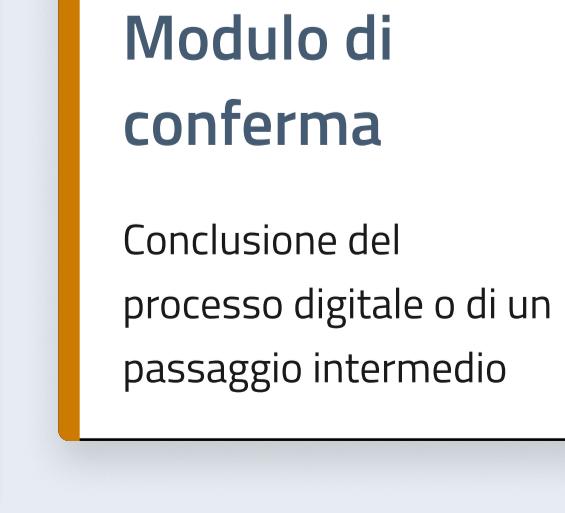
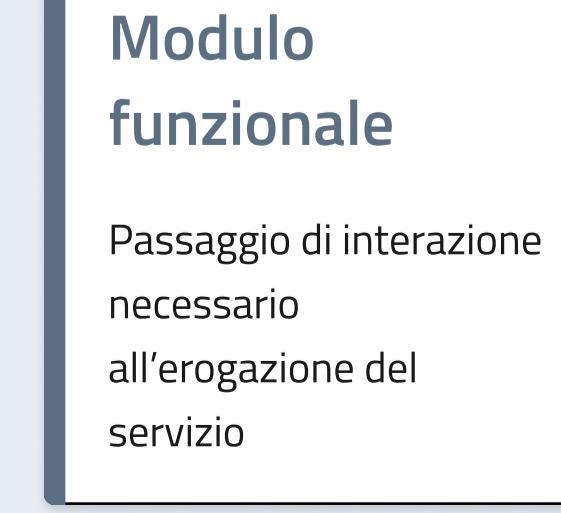
Legenda

Flusso d'interazione

Passaggio fuori dal flusso

Elemento caratterizzante

Output del servizio



Iscrizione a graduatoria

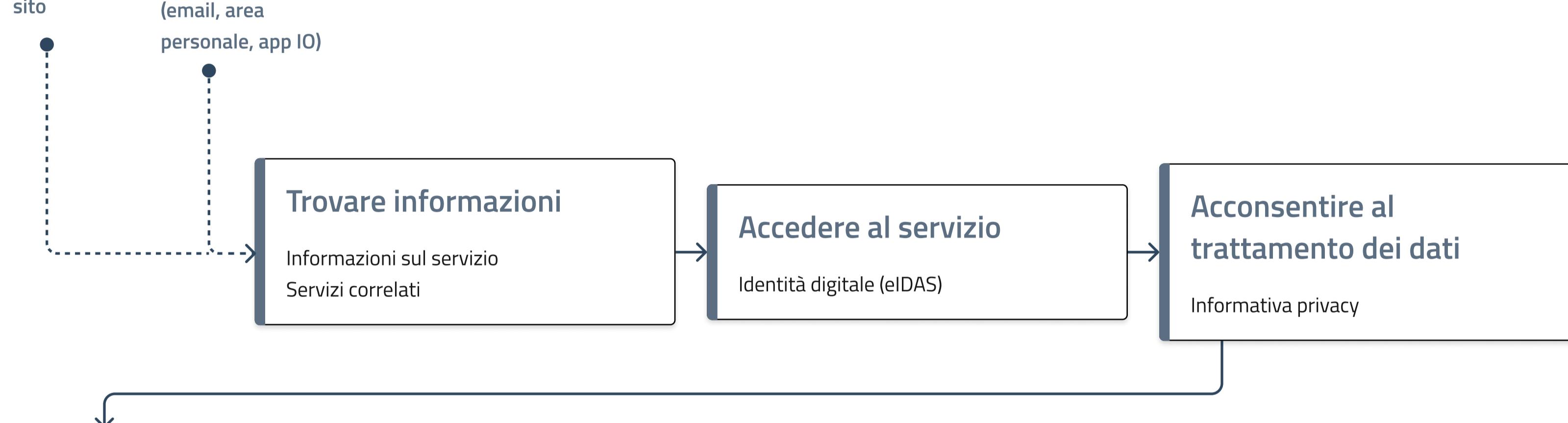
Servizi a disponibilità limitata

L'accesso ai servizi erogati è riservato a un numero ristretto di persone ed è regolato da una graduatoria redatta dalle amministrazioni comunali sulla base di criteri specifici.

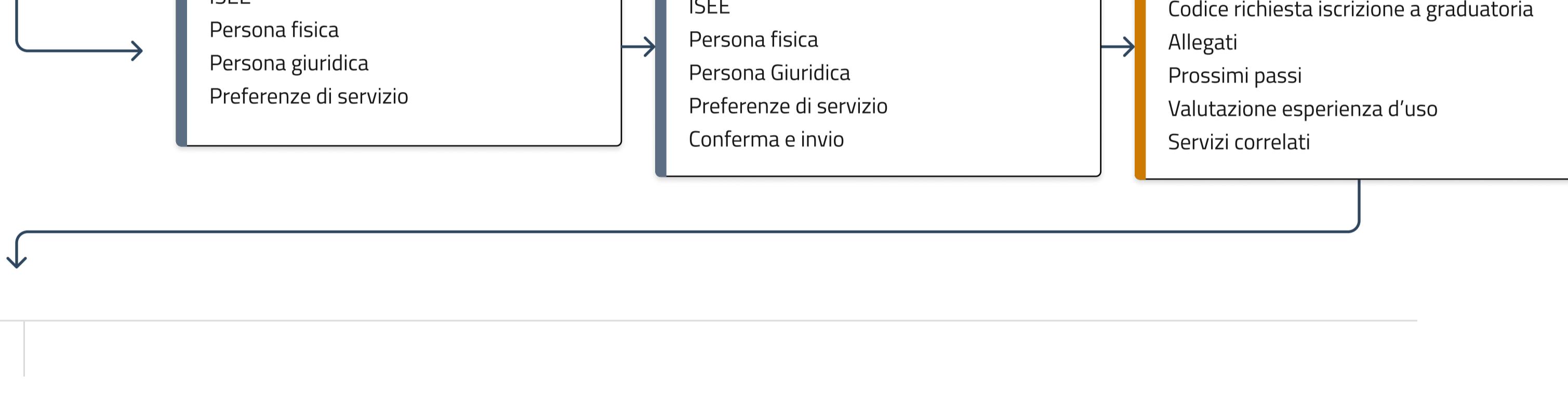
L'interazione consiste in due passaggi:

- (1) l'inserimento dei dati per confermare il possesso dei requisiti d'accesso alla graduatoria;
- (2) il perfezionamento della richiesta con le preferenze di servizio, dopo la pubblicazione della graduatoria.

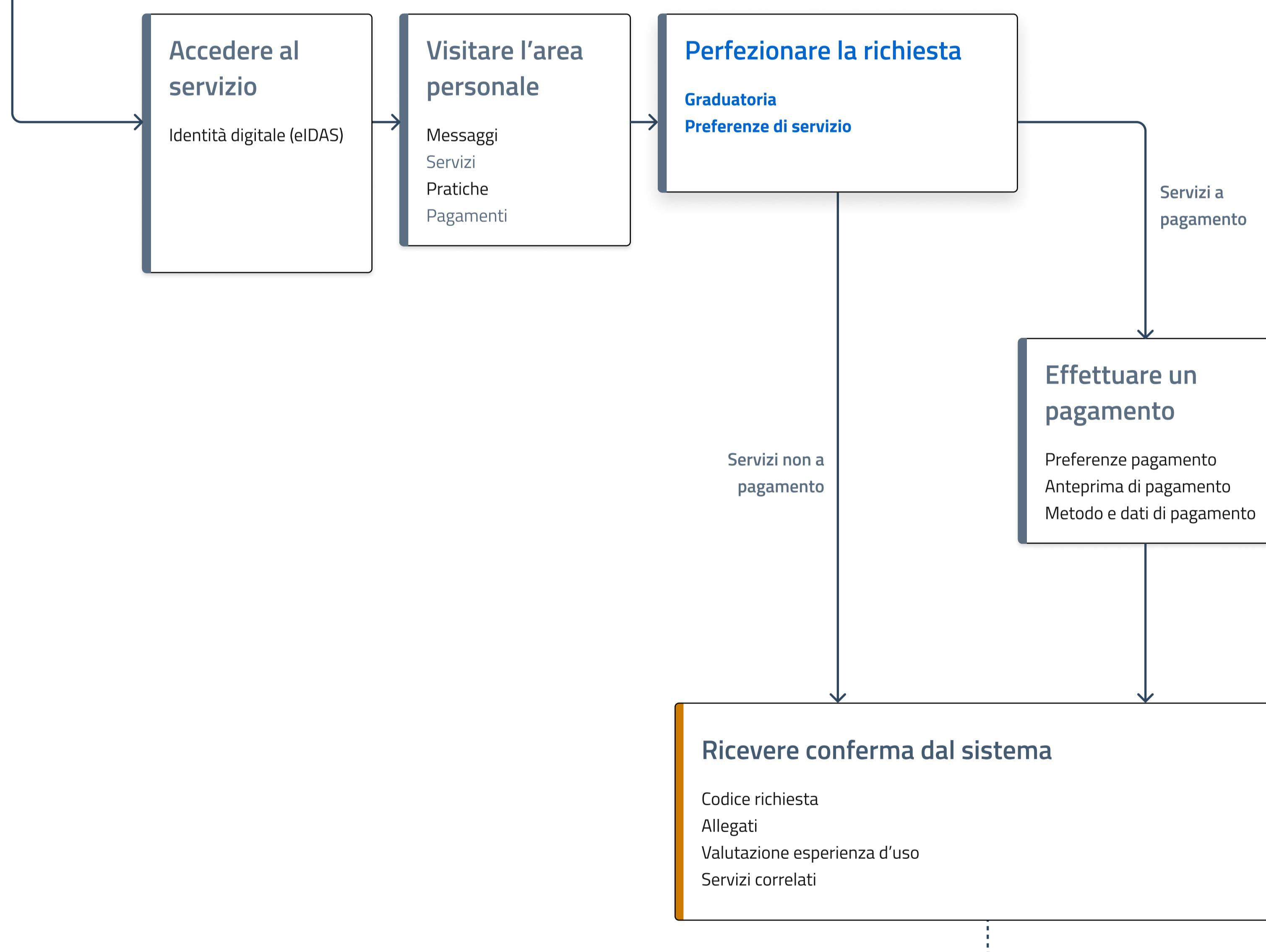
Prima



Durante



Dopo



✓ Fruizione del servizio

Legenda

Flusso d'interazione

Passaggio fuori dal flusso

Elemento caratterizzante

Modulo funzionale
Passaggio di interazione necessario all'erogazione del servizio

Modulo di conferma
Conclusione del processo digitale o di un passaggio intermedio

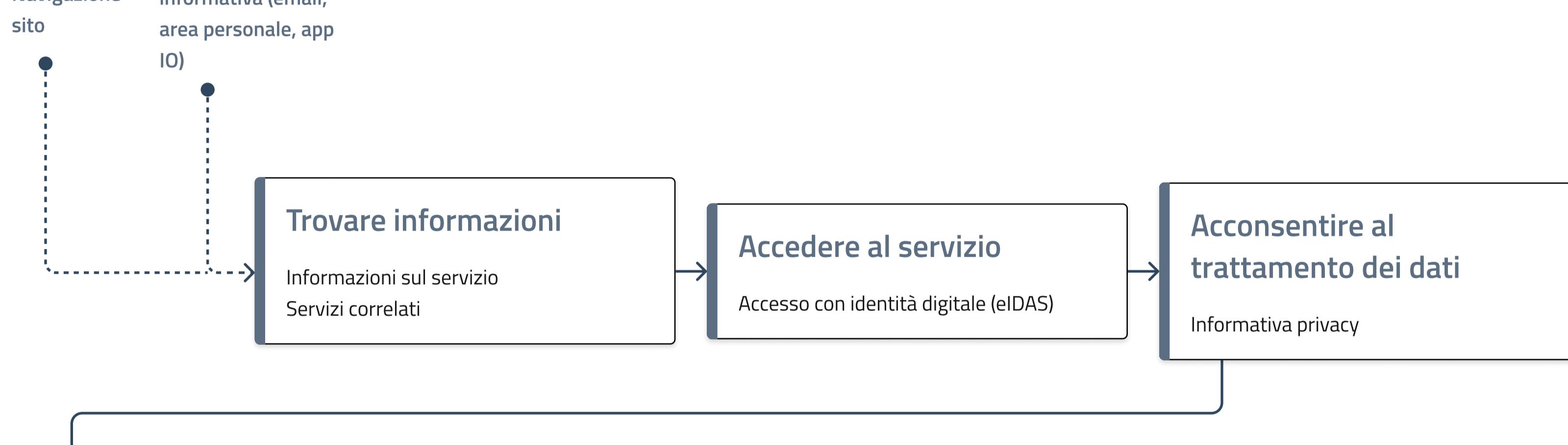
✓ Output del servizio

Servizi a pagamento

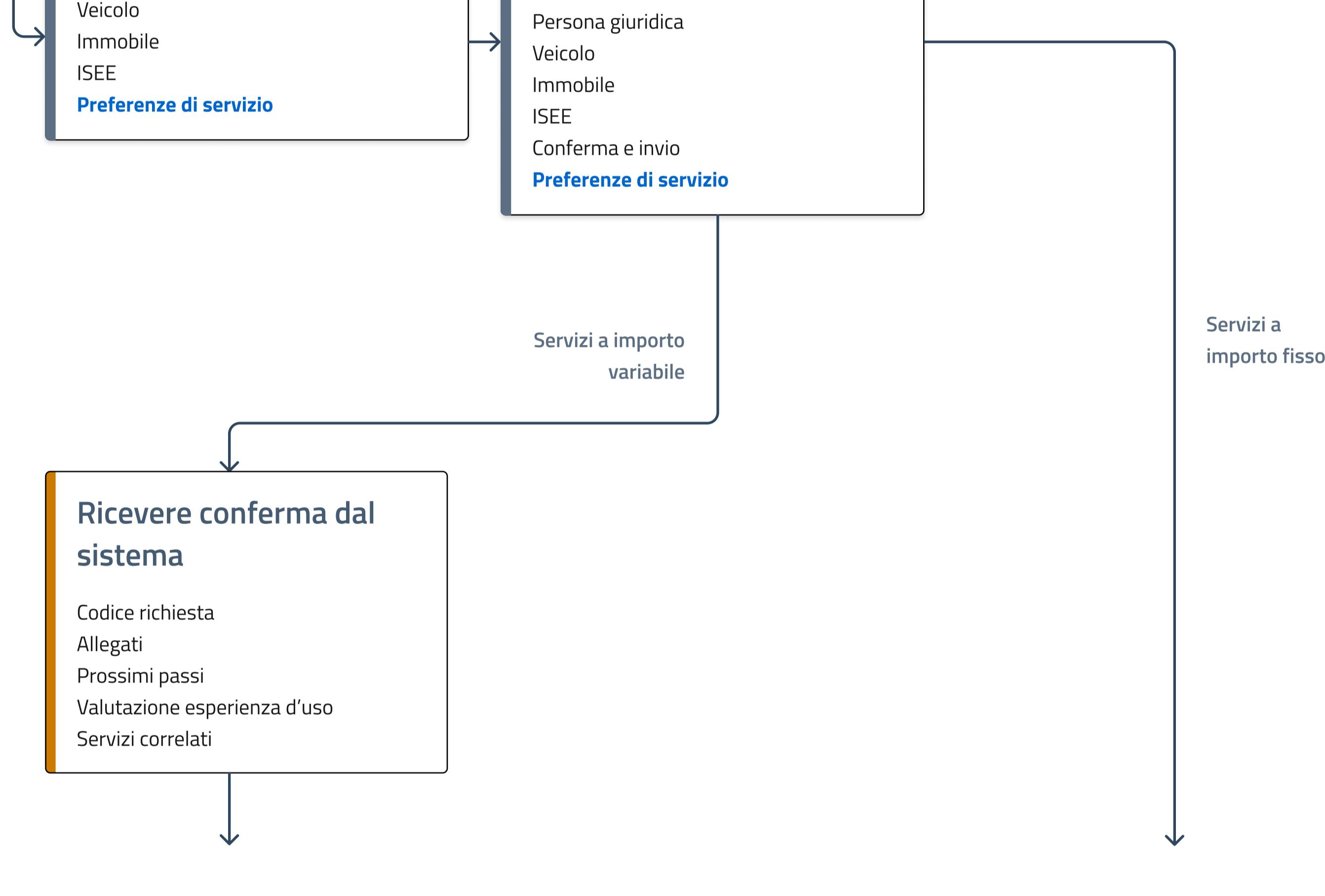
Servizi a disponibilità illimitata soggetti a pagamento

Il flusso d'interazione per la richiesta di servizi accessibili da tutti, ma che necessitano di un pagamento per essere erogati.

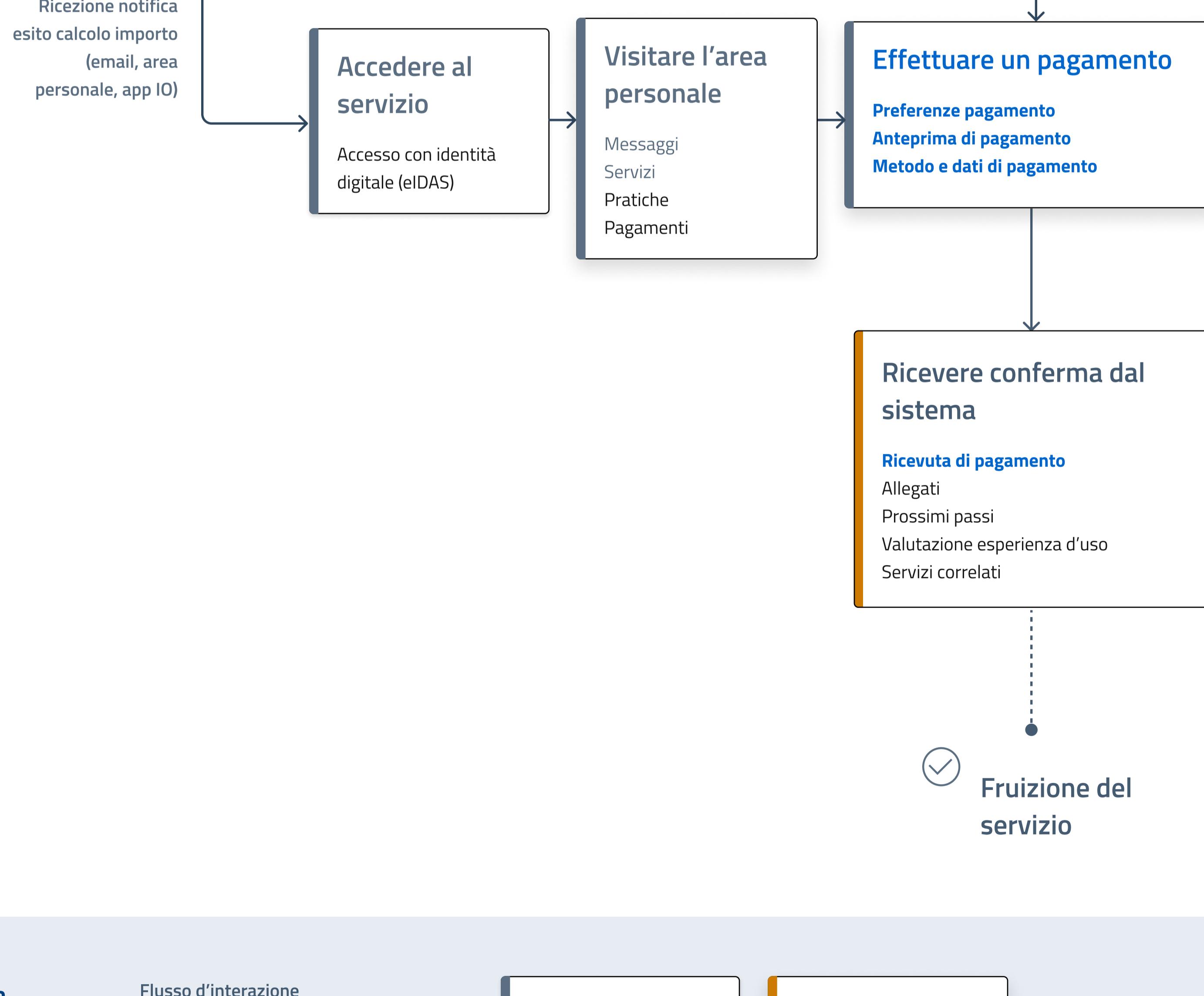
Prima



Durante



Dopo

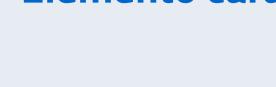


Legenda

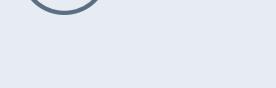
Flusso d'interazione



Passaggio fuori dal flusso



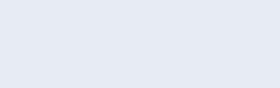
Elemento caratterizzante



Output del servizio

Modulo funzionale
Passaggio di interazione
necessario
all'erogazione del
servizio

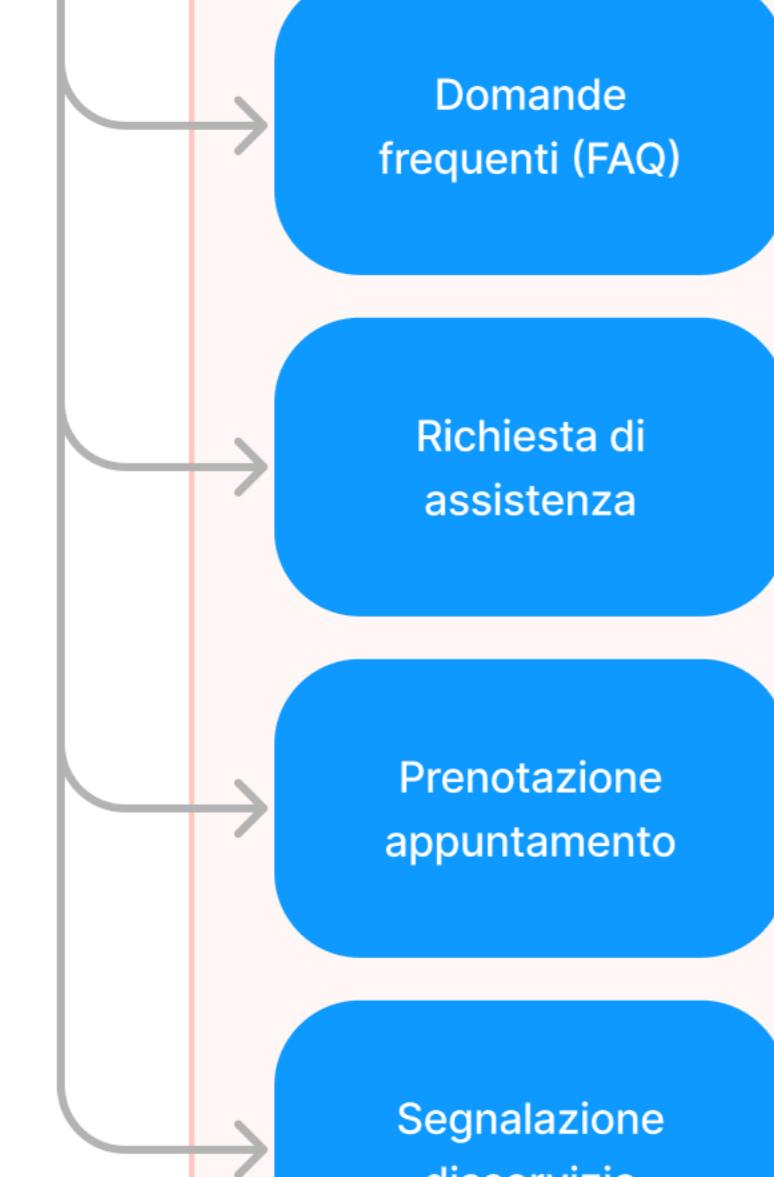
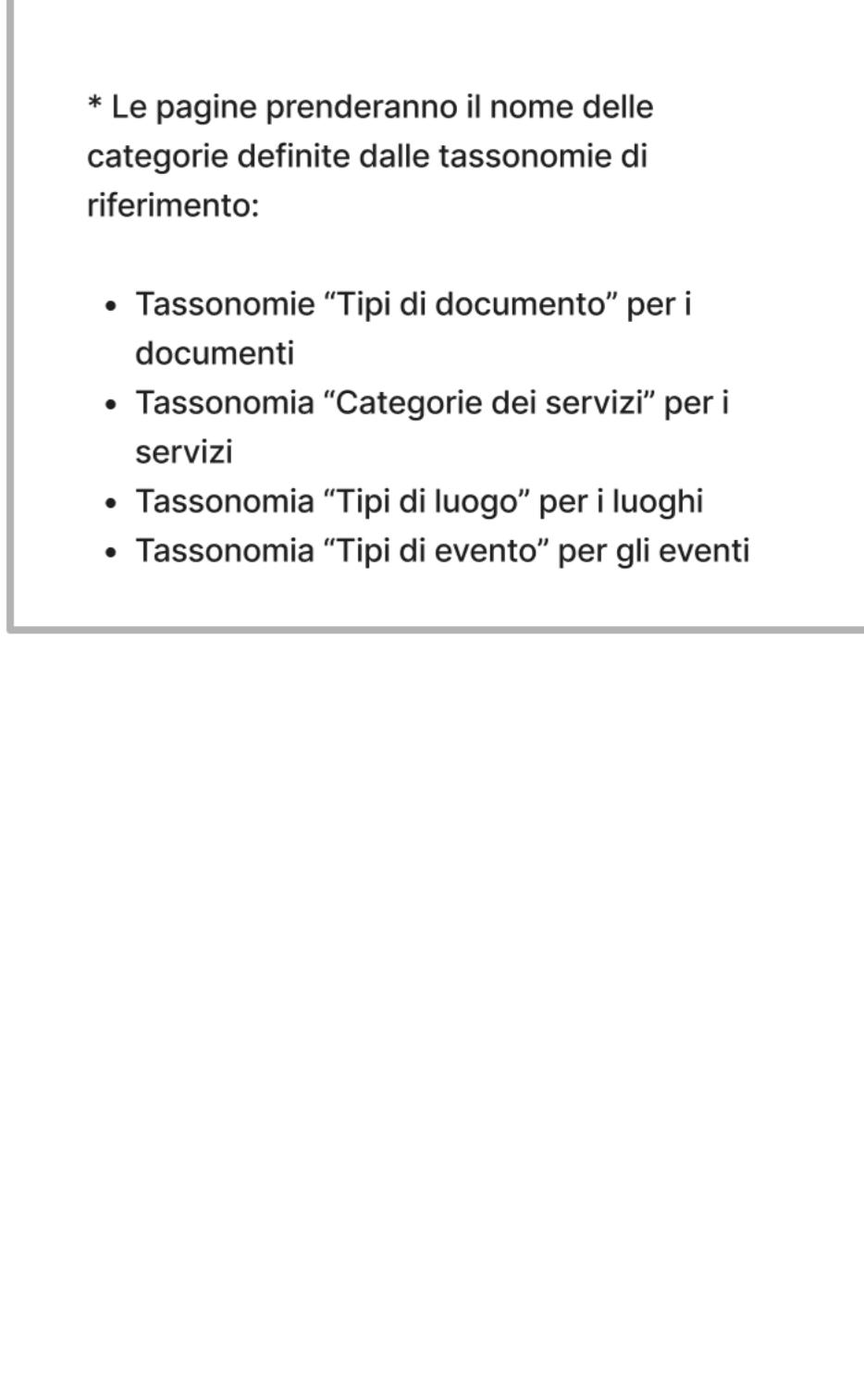
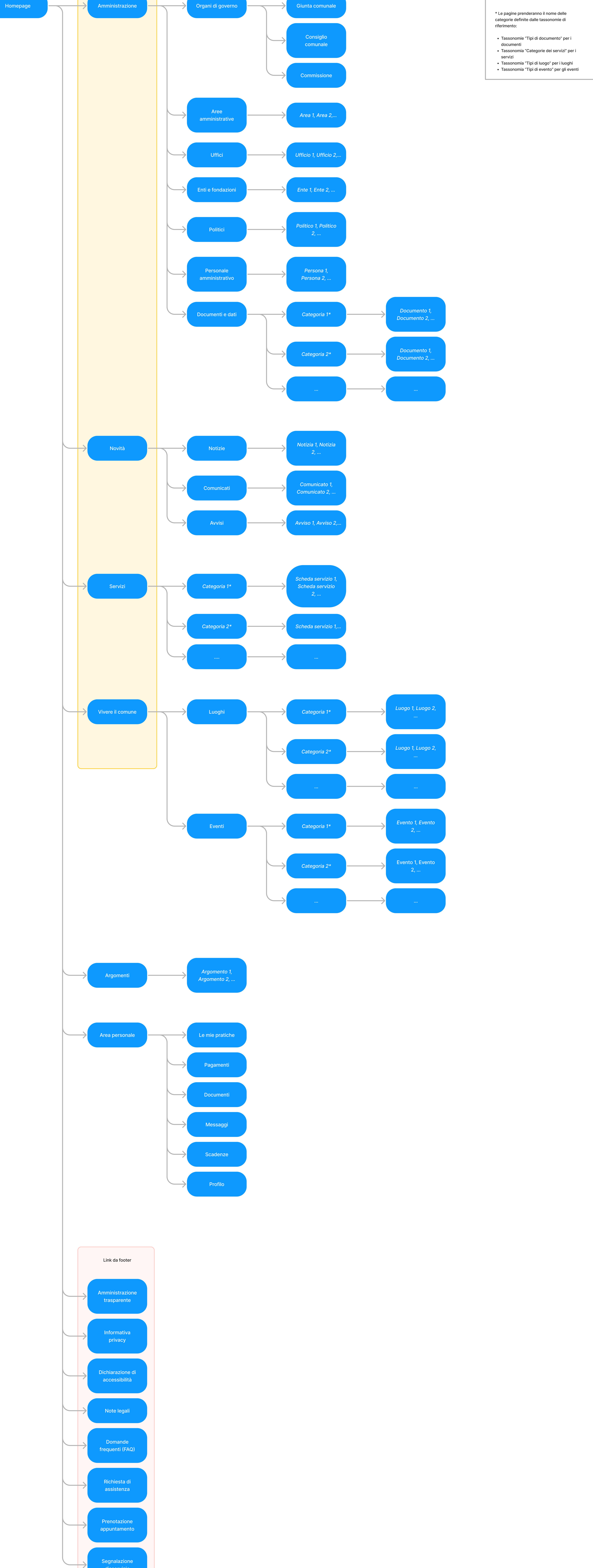
Modulo di conferma
Conclusione del
processo digitale o di un
passaggio intermedio



Architettura dell'informazione del sito istituzionale dei Comuni italiani

Grafico dell'alberatura

L'architettura dell'informazione definisce la struttura di un sito, il modo in cui le informazioni sono organizzate, i metodi di navigazione e la terminologia usata al fine di facilitare l'accesso intuitivo ai contenuti e il completamento di compiti da parte degli utenti.



Design dei siti web dei Comuni italiani

Release versione-corrente

italia

25 ott 2022

Indice dei contenuti

1	Introduzione al modello comuni	3
1.1	Ricerca, aggiornamento ed evoluzione del modello	3
1.2	Principi di progettazione	4
2	Il modello di sito comunale	5
2.1	Architettura dell'informazione	5
2.1.1	Ontologia e tipologie di contenuti	6
2.1.2	Tassonomie	7
2.1.3	Navigazione e alberatura	8
2.1.4	Tipi di pagine	9
2.1.5	L'homepage	9
2.1.6	Pagine lista di primo livello	9
2.1.7	Pagine lista di secondo livello	10
2.1.8	Le pagine argomento	11
2.1.9	Struttura delle pagine	11
2.2	Scheda informativa di servizio al cittadino	12
2.2.1	Dati strutturati e interoperabilità	13
2.3	Funzionalità	14
2.3.1	Prenotazione appuntamento	15
2.3.2	Richiesta di assistenza	15
2.3.3	Segnalazione disservizio	15
2.3.4	Valutazione della chiarezza informativa delle pagine	16
2.3.5	Ricerca globale nel sito	16
2.3.6	Ricerca contestuale	17
2.4	Template HTML per il sito	17
2.4.1	I font del modello	17
2.5	Wireframe ad alta definizione	18
2.6	Temi per Content Management System (CMS)	19
2.7	Guida alla migrazione dei contenuti	19
3	I flussi di servizio	23
3.1	Gli archetipi: le tipologie di flusso	23
3.2	I moduli (i passaggi)	24
3.3	Le sezioni dei moduli	25
3.3.1	Le varianti delle sezioni	25
3.3.2	Implementazione dei campi dati	27
3.4	Come si costruisce un flusso di servizio	27

3.5	Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio	28
3.5.1	La scala di valutazione	29
3.6	Template HTML per i servizi	29
3.6.1	I font del modello	29
4	Allegati tecnici	31
5	Conformità al modello Comuni	33
5.1	Conformità al modello di sito comunale	33
5.1.1	Raccomandazioni	47
5.2	Conformità ai servizi digitali	48
5.2.1	Raccomandazioni	57
6	Progettato da	59

Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino, basati sul design system di Designers Italia.

CAPITOLO 1

Introduzione al modello comuni

Il modello di sito istituzionale per i Comuni italiani è il risultato di un processo di ricerca, progettazione e sviluppo iniziato nel 2018 dal team di [Designers Italia¹](http://designers.italia.it/), nell’ambito della collaborazione tra il [Dipartimento per la trasformazione digitale \(DTD\)²](https://innovazione.gov.it/dipartimento/) e l’[Agenzia per l’italia Digitale \(AgID\)³](https://www.agid.gov.it/). Nel corso degli ultimi anni, il modello è stato aggiornato e ampliato in continuità con l’evoluzione normativa e gli obiettivi del [Decennio digitale europeo⁴](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europees-digital-decade-digital-targets-2030_it).

La progettazione, ispirata ai principi dell’*“user centred design”*, ha da subito tenuto strettamente conto dei bisogni degli utenti: i cittadini nella loro accezione più ampia. Il modello è oggi a disposizione di tutte le Amministrazioni comunali che intendono migliorare l’esperienza dei servizi pubblici digitali per il cittadino.

Il modello permette a tutti i Comuni di soddisfare i requisiti previsti dall’Investimento 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali per l’erogazione delle risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), disponibili sulla piattaforma PA digitale 2026.

1.1 Ricerca, aggiornamento ed evoluzione del modello

Grazie ad analisi euristiche, test di usabilità, interviste e momenti di confronto con i protagonisti della trasformazione digitale sul territorio (Comuni, Consorzi, *in-house* e fornitori), il modello di sito istituzionale per i Comuni italiani è stato aggiornato in termini di accessibilità, usabilità e conformità alle normative vigenti in materia di design e sviluppo di siti e servizi della Pubblica Amministrazione.

In particolare, gli ultimi interventi hanno riguardato:

- l’architettura dell’informazione, con l’aggiornamento delle tipologie di contenuti e delle tassonomie;
- la composizione delle interfacce, con l’aggiornamento all’versione 2.0 di Bootstrap Italia;
- l’introduzione di nuove funzionalità, come la prenotazione di appuntamenti;
- l’ampliamento dell’area personale a disposizione del cittadino;
- la creazione di 5 tipologie di flusso di interfaccia per la realizzazione di servizi digitali per il cittadino.

¹ <http://designers.italia.it/>

² <https://innovazione.gov.it/dipartimento/>

³ <https://www.agid.gov.it/>

⁴ https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europees-digital-decade-digital-targets-2030_it

Consulta il report completo della ricerca⁵ alla base della progettazione del modello e della sua evoluzione

1.2 Principi di progettazione

Oltre alle metodologie di progettazione dell’*“user centred design”*, l’aggiornamento del modello ha preso in considerazione le indicazioni dell’[eGovernment Benchmark method paper 2020-2023](#)⁶, ovvero lo standard europeo di comparazione della qualità dei servizi digitali erogati dalla pubbliche amministrazioni.

In particolare, gli indicatori principali (*top-level benchmarks*) di riferimento sono stati:

- **User-centricity (Centralità dell’utente)**, per rendere i servizi mobile-friendly e fruibili, anche in termini di assistenza online e possibilità di lasciare feedback;
- **Transparency (Trasparenza)**, in modo da fornire agli utenti indicazioni chiare sulle responsabilità delle amministrazioni, i processi di erogazione dei servizi e il trattamento dei dati personali.

⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-report-ricerca-comuni-docs/>

⁶ <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

CAPITOLO 2

Il modello di sito comunale

Il modello permette di creare siti web comunali che rispondono ai bisogni degli utenti, con interfacce e strutture informative semplici da usare e navigare. Lo scopo è di fornire ai cittadini un chiaro punto di riferimento per trovare con facilità tutte le informazioni di cui hanno bisogno.

L'adozione del modello di sito permette di aderire più facilmente alle migliori pratiche di progettazione, fornendo allo stesso tempo ai cittadini un'esperienza coerente tra le varie amministrazioni.

Il modello comprende l'architettura dell'informazione, i template HTML e i temi CMS, corredati da una serie di risorse e guide pratiche a supporto.

Usa lo [strumento checklist](#)⁷ per assicurarti di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione del modello.

2.1 Architettura dell'informazione

L'architettura dell'informazione definisce la struttura di un sito, il modo in cui le informazioni sono organizzate, i metodi di navigazione e la terminologia usata entro il sistema, al fine di facilitare l'accesso intuitivo ai contenuti e il completamento di compiti da parte degli utenti. L'architettura rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

Il [documento di architettura dell'informazione](#)⁸ presenta:

- le **tipologie di contenuto** e le loro proprietà, che servono a creare le varie pagine del sito;
- le **tassonomie e i vocabolari controllati**, utili a classificare i vari contenuti del sito per renderli fruibili tramite motore di ricerca interno e a definire la struttura di secondo e terzo livello del sito;
- la coreografia del sito, ovvero la **struttura (alberatura), il sistema di navigazione e i tipi di pagina**.

L'architettura del sito di un Comune è organizzata in alcune sezioni principali, corrispondenti al primo livello di navigazione:

⁷ https://docs.google.com/document/d/1E76BHQ5BnyopPU8_7i6VLfeteGxT1CttHnnuM3g5xb8/edit?usp=sharing

⁸ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=109069620194773449819&rtpof=true&sd=true

- *Amministrazione*, contiene tutti i contenuti riguardanti la struttura politica e amministrativa del comune, inclusi i documenti pubblici;
- *Novità*, raggruppa notizie e comunicati stampa;
- *Servizi*, presenta tutti i servizi che eroga il comune, sia quelli digitali, sia quelli fisici;
- *Vivere il comune*, presenta i luoghi d'interesse del territorio comunale e gli eventi;
- *Area personale*, dove gli utenti possono trovare i documenti personali, lo stato d'avanzamento delle loro richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale.

Gli ulteriori livelli di navigazione sono specificati nella sezione Navigazione e alberatura.

2.1.1 Ontologia e tipologie di contenuti

L'ontologia del sito di un Comune quindi definisce gli oggetti (concreti o astratti), gli agenti (persone e ruoli), i contesti (i luoghi) ed gli eventi (esperienze, attività, servizi) utili alla rappresentazione del Comune su un sito web e attraverso cui gli utenti (i cittadini) interagiscono con il Comune stesso. Tutti questi elementi sono suddivisi in *Tipologie di contenuto* che presentano vari *attributi* (proprietà), che possono essere combinati per creare le pagine del sito.

La definizione di un'ontologia è utile non solo per capire l'ordine e la disposizione dei contenuti sulle varie pagine, ma anche per promuovere l'interoperabilità dei dati e il loro riuso all'interno dello stesso dominio informativo (il sito comunale, in questo caso) o in domini informativi diversi.

Le **tipologie di contenuto** del sito di un Comune sono:

- Punto di contatto;
- Unità organizzativa;
- Persona pubblica;
- Incarico;
- Luogo;
- Notizia;
- Evento;
- Servizio;
- Documento pubblico;
- Dataset;
- Pratica;
- Pagamento;
- Documento privato;
- Messaggio;
- Appuntamento.

La lista delle Tipologie di contenuto è riportata anche nel [foglio Ontologia, Tassonomie e Coreografia](#)⁹ del documento di architettura, con i link alle rispettive schede di dettaglio. La matrice «Corrispondenza Tipologie di contenuto/Tipologie di contenuto» mostra come queste sono combinabili tra di loro per formare le pagine del sito del Comune.

Le schede di dettaglio delle tipologie di contenuto presentano la lista di *attributi* che vanno a formare l'effettivo contenuto. Gli attributi sono pezzi di informazione, rappresentabili principalmente valori testuali, booleani (vero o

⁹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=2066775910

falso), numerici, temporali (data e ora) o categoriali, ma anche allegati digitali (file di documenti, immagini, video, audio).

Importante: Il documento di architettura dell'informazione indica, per ogni tipologia di contenuto, gli **attributi obbligatori** da includere a livello informativo e il loro ordine di presentazione.

Sulle relative schede sono anche presenti indicazioni sulle tassonomie di riferimento, le relazioni con altre tipologie di contenuti e la cardinalità, ovvero il possibile numero di occorrenze di un determinato attributo.

2.1.2 Tassonomie

Le tassonomie sono classificazioni gerarchiche di concetti, ovvero delle liste di nomenclature con cui si possono categorizzare i contenuti del sito. L'uso di tassonomie fornisce contesto ai contenuti e facilita la ricerca di contenuti correlati.

Le tassonomie del sito di un Comune sono:

- la lista degli argomenti di un Comune;
- Eventi della vita delle persone;
- Eventi della vita delle imprese;
- Tipi di unità organizzativa;
- Tipi di incarico;
- Tipi di notizia;
- Tipi di luogo;
- Tipi di evento;
- Categorie di servizi;
- Tipi di documento;
- Tipi punto di contatto;
- Documenti albo pretorio;
- Temi di un dataset;
- Frequenza di aggiornamento;
- Stati di una pratica;
- Licenze.

La lista delle tassonomie è riportata anche nel foglio *Ontologia, Tassonomie e Coreografia*¹⁰ del documento di architettura, con i link alle rispettive schede di dettaglio. La matrice Tipologie/Tassonomie indica le relazioni tra le Tipologie di contenuto e le tassonomie.

Come si può vedere sulla schede dettaglio nel documento di architettura, le tassonomie presentano vari livelli di gerarchia e granularità. Nel classificare i contenuti (luoghi, eventi, notizie, etc.) bisogna usare il maggior livello di dettaglio possibile. Ad esempio, la pagina informativa di un convegno userà la tassonomia «Tipi di evento», e in particolare la voce di terzo livello «Convegno» («Evento culturale» > «Conferenza e summit» > «Convegno»).

Nelle pagine indice della categoria superiore è possibile, anzi consigliato, creare una sezione «In evidenza» dove riportare le voci delle categorie o delle sottocategorie che si ritengono più importanti, o le più recenti. Questa soluzione

¹⁰ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=2066775910

è utile sia nelle circostanze in cui nella categoria vi siano molte voci, per mettere in primo piano quelle considerate appunto più importanti, sia quando vi siano numerose sottocategorie con poche voci, in modo da permettere alle persone di trovarle senza dover cercare categoria per categoria.

Il content management system dovrebbe nascondere le categorie (temporaneamente) vuote.

2.1.3 Navigazione e alberatura

La navigazione del sito del Comune è definita nel [foglio Coreografia: sistema di navigazione](#)¹¹. È organizzata in forma gerarchica ed è chiamata *alberatura*, in quanto formata da una radice (l'homepage) da cui si diramano le varie sezioni, organizzate in pagine lista e pagine di dettaglio. L'alberatura è visualizzabile sotto forma di [grafico dell'alberatura \(PDF 745KB\)](#)¹².

La struttura di primo livello del sito è presentata agli utenti sotto forma di *menu di navigazione principale*.

La **navigazione principale** è formata dalle 4 sezioni in cui è organizzato il sito del comune: «Amministrazione», «Servizi», «Novità», «Vivere il comune», più «Area personale».

Le varie sezioni presentano, a loro volta, una struttura interna di secondo, terzo e, in alcuni casi, quarto livello. Per facilitare la navigazione degli utenti, si suggerisce di non andare oltre al terzo livello a meno che non sia strettamente necessario.

La navigazione di secondo livello della sezione **Amministrazione** è suddivisa in:

- «Organi di governo» (la cui sottostruttura è definita dalle voci di secondo livello della tassonomia «Tipi di unità organizzativa, struttura politica»), «Aree amministrative», «Uffici» ed «Enti e fondazioni»;
- «Politici» e «Personale amministrativo», sulla base della tassonomia «Tipi di incarico»;
- «Documenti e dati», la cui sottostuttura è definita dalla tassonomia «Tipi di documento».

La navigazione di secondo livello della sezione **Novità** è suddivisa in: «Notizie», «Comunicati» e «Avvisi», sulla base della tassonomia «Tipi di notizia»;

La navigazione di secondo livello della sezione **Servizi** è suddivisa in una serie di pagine categoria e la struttura è informata dalla tassonomia «Categorie di servizi». Sotto ogni categoria, sono presenti le singole schede servizio, che vanno a formare il terzo livello.

La navigazione di secondo livello della sezione **Vivere il comune** è suddivisa in:

- «Luoghi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di luogo».
- «Eventi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di evento».

L'etichetta di navigazione può essere, a scelta dei Comuni, o «Vivere il comune» o «Vivere <nomecomune>». Per i Comuni con nomi lunghi, è necessario usare la forma abbreviata (es. per il Comune di San Valentino in Abruzzo Citeriore, l'etichetta di navigazione sarà «Vivere San Valentino»).

La navigazione di secondo livello dell'**Area personale** è suddivisa in: «Le mie pratiche», «Pagamenti», «Documenti», «Messaggi», «Scadenze» e «Profilo».

Attenzione: Le tassonomie presenti nel documento di architettura hanno vari livelli, utili alla classificazione più o meno granulare dei contenuti e pensate per dare un ampio ventaglio di scelta. È possibile che un Comune non abbia contenuti che ricadano in tutte le voci delle tassonomie. In questi casi, soprattutto quando le tassonomie vengono usate per strutturare l'alberatura e la navigazione, bisogna eliminare le voci delle categorie che non presentano contenuti, in modo da non creare voci di navigazione e pagine vuote.

¹¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915

¹² https://drive.google.com/file/d/1ISX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

2.1.4 Tipi di pagine

Nel modello possiamo identificare i seguenti tipi di pagine:

- **pagine miste**, tra cui l'homepage e le pagine di primo livello della navigazione, che hanno lo scopo di indirizzare gli utenti ai vari contenuti del sito o della sezione specifica;
- **pagine lista**, che presentano una lista di contenuti simili o interrelati, come le pagine argomenti, novità e documenti.
- **pagine di dettaglio** o pagine foglia, ovvero le pagine che presentano contenuti specifici (persone, luoghi, servizi e così via).

Nell'area riservata, l'area del sito a cui si può accedere attraverso l'autenticazione, sono previste:

- l'homepage dell'area riservata;
- le pagine lista dei messaggi, delle pratiche e dei pagamenti.

2.1.5 L'homepage

La homepage del sito di un Comune è composta da:

- una notizia o evento in evidenza, in formato card grande, preferibilmente con immagine;
- può avere una sezione di 3 notizie in evidenza, con il link «mostra tutte» che porta alla sezione del sito «Novità»;
- può avere una sezione amministrazione, con un massimo di 3 card (ad esempio il sindaco, la giunta comunale, il consiglio comunale);
- un calendario con un massimo di 4 eventi in evidenza, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Eventi»;
- una sezione con 3 argomenti in evidenza (tratti dalla tassonomia argomenti) con il link «Mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Argomenti»;
- può avere una sezione «Gallerie», con un massimo di 3 eventi passati che abbiano una galleria di immagini o video;
- può avere una sezione «Luoghi», con un massimo di 3 luoghi, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Luoghi»;
- può avere una sezione con dei link a siti tematici esterni al sito del comune.

La homepage deve presentare anche dei link in chiaro alle domande frequenti, alla richiesta di assistenza, alla prenotazione appuntamento e alla segnalazione disservizio.

2.1.6 Pagine lista di primo livello

Le pagine relative alle sezioni di primo livello (Amministrazione, Novità, Servizi, Vivere il comune).

Servizi

La pagina lista «Servizi» è composta da:

- motore di ricerca contestuale;
- elenco dei servizi in evidenza;
- elenco dei primi 5 servizi, in ordine alfabetico;
- l'elenco delle categorie di servizi;

In caso di uso del motore di ricerca, i primi 5 servizi verranno sostituiti con i primi risultati del motore di ricerca, filtrati con un meccanismo di live search.

Amministrazione

Amministrazione è una sezione che contiene elementi di 3 tipologie di contenuto:

- persone;
- unità organizzative;
- documenti e dati.

Ogni tipologia deve avere una propria sezione nella pagina. Ogni sezione potrà avere fino a 3 contenuti in evidenza (persone in evidenza, unità organizzative in evidenza, documenti e dati in evidenza) e l'elenco delle categorie non vuote della specifica tassonomia:

- per le persone, la tassonomia «Tipi di incarico»: politici, amministrativi, altri incarichi;
- per le unità organizzative la tassonomia «Tipi di unità organizzativa»: organi di governo, aree amministrative, uffici, enti e fondazioni;
- per documenti e dati: Documenti albo pretorio, Modulistica, Documenti funzionamento interno, Normative, Accordi tra enti, Documenti attività politica, Rapporti tecnici, Istanze, Documenti di programmazione e rendicontazione, Dataset.

Vivere il comune

«Vivere il comune» è un ramo che contiene 2 tipologie di contenuto:

- eventi;
- luoghi.

Ogni tipologia deve avere una propria sezione nella pagina. Poiché questa pagina ha, principalmente, una funzione «vetrina». Ogni sezione (Eventi, Luoghi) deve avere 6 elementi in evidenza e un link che porta alle corrispondenti pagine di secondo livello (lista Eventi e lista Luoghi).

Novità

«Novità» è una sezione che contiene la tipologia di contenuto «Notizia». Queste possono essere notizie, avvisi e comunicati.

La pagina deve contenere una sezione «Notizie in evidenza» e una sezione con l'elenco delle notizie ordinate per data, con paginazione.

2.1.7 Pagine lista di secondo livello

Le pagine lista di secondo livello possono contenere categorie (ovvero link a pagine lista di livello successivo) o risorse (pagine foglia di una specifica tipologia di contenuto). Come raccomandazione, i rami dell'alberatura dovrebbero preferibilmente contenere o solo categorie di livello inferiore (rami inferiori) o solo contenuti (foglie).

Le pagine lista che contengono solo categorie sono strutturate con una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza e una sezione «Tutte le categorie» con l'elenco delle categorie, di norma in ordine alfabetico.

Le pagine lista che contengono solo risorse (foglie) sono strutturate con una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza e una sezione «Tutti i {tipologia di contenuto}» (ad esempio «Tutti i luoghi») con l'elenco paginato delle risorse, di norma in ordine alfabetico.

Le pagine lista che contengono sia categorie (rami inferiori) che risorse (foglie) possono avere una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza, una

sezione «Tutti i {tipologia di contenuto}» (ad esempio «Tutti i luoghi») con l’elenco paginato delle risorse, di norma in ordine alfabetico, e una sezione «Tutte le categorie» con l’elenco delle categorie, di norma in ordine alfabetico.

2.1.8 Le pagine argomento

La struttura flessibile basata sulla lista degli argomenti di un Comune permette di superare la necessità di sviluppare e mantenere la maggior parte dei siti tematici che spesso proliferano a fianco del sito istituzionale creando problematiche di gestione, sviluppo e aggiornamento.

I contenuti già presenti nell’architettura del sito, infatti, possono essere taggati con un argomento in modo da generare una pagina tematica che li presenta. Ad esempio, se utilizziamo l’argomento “raccolta differenziata” avremo una pagina che presenta agli utenti tutti i contenuti relativi: servizi, documenti, notizie, uffici di riferimento. Per arricchire la pagina di ulteriori contenuti sarà sufficiente pubblicare nuovi contenuti usando le tipologie di contenuto già disponibili sul sito (ad esempio una notizia, un documento, un servizio).

La pagina può essere ulteriormente personalizzata anche nell’aspetto grafico con un’immagine di sfondo, un eventuale marchio e, se necessario, una serie di pagine in evidenza. Ciascuna delle pagine relative a un argomento è associata a un ufficio-area dell’Amministrazione comunale, punto di riferimento per la qualità e la correttezza delle informazioni offerte.

Un altro caso d’uso per un sito tematico è quello di dare voce agli uffici che compongono l’amministrazione. Gli argomenti offrono agli uffici la possibilità di gestire i propri contenuti e condividere le proprie iniziative.

2.1.9 Struttura delle pagine

Sebbene i componenti e i contenuti delle pagine siano diversi, la struttura principale è in buona parte comune. Tutte le pagine, infatti, sono formate da una intestazione (header), un’area principale (main) e da un’area più di pagina (footer).

L’**intestazione (header)** è formata da tre componenti:

- l’intestazione iniziale (slim header) che deve contenere a sinistra l’ente di appartenenza (per i comuni, la regione o provincia autonoma di appartenenza) e a destra il link di accesso all’area personale, con l’etichetta «Accedi all’area personale». Una volta fatto l’accesso, verrà presentato l’avatar e il nome e cognome della persona autenticata, con la possibilità di accedere al profilo.
- l’**intestazione principale (header centrale)** deve contenere il nome dell’istituzione (nel caso dei comuni, «Comune di nomecomune») eventualmente preceduta dal logo/stemma, può contenere le icone con il collegamento ai social network dell’ente, e deve contenere il link al motore di ricerca;
- l’**intestazione di navigazione (header nav)** deve contenere le voci di primo livello della navigazione e può contenere 4 ulteriori collegamenti (ad esempio, a pagine argomento). Il tema «Bootstrap Italia 2.0» definisce la visualizzazione e il comportamento dell’intestazione di navigazione sia in modalità desktop che mobile.

L’**area principale (main)** è composta da:

- una intestazione di pagina (ad eccezione dell’homepage, che ne è priva) che presenta le breadcrumb di navigazione, il titolo della pagina e un eventuale sottotitolo o descrizione breve, e gli argomenti con cui è stato taggato il contenuto. Può inoltre contenere la funzione di condivisione della pagina ed un menu che abilita altre azioni (ad esempio «Scarica», «Stampa», «Invia»).
- la sezione con i contenuti principali, navigabili da un indice di pagina posto sulla sinistra.

Il **piè di pagina (footer)** deve contenere obbligatoriamente i contenuti e i collegamenti previsti dalla [normativa¹³](#):

- indirizzo, codice fiscale/partita IVA, contatti (compresa la posta elettronica certificata);
- riferimenti all’¹³amministrazione trasparente;

¹³ <https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2013-04-05&atto.codiceRedazionale=13G00076>

- l’informatica al trattamento dei dati personali;
- eventuali note legali;
- la dichiarazione di accessibilità¹⁴;
- la domande frequenti;
- la prenotazione appuntamento;
- la richiesta di assistenza;
- la segnalazione disservizio.

Inoltre, per i Comuni che accedono ai finanziamenti previsti nell’ambito della misura 1.4.1 per l’aggiornamento del sito, nel caso di performance negativa del sito secondo quanto calcolato e verificato dalla piattaforma PAdigitale2026 tramite le librerie Lighthouse¹⁵, il footer dovrà contenere:

- un piano di miglioramento del sito che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa e le relative tempistiche di realizzazione attese.

2.2 Scheda informativa di servizio al cittadino

La scheda servizio è il punto d’accesso dei cittadini a tutti i servizi comunali, digitali e non digitali.

La scheda servizio è stata progettata sulla base degli indicatori dell’*eGovernment Benchmark 2020-2023*¹⁶, in modo da:

- rendere fruibile la navigazione su dispositivi mobili;
- presentare con chiarezza le informazioni relative ai servizi offerti, le responsabilità di chi deve garantire i servizi, e le modalità in cui vengono trattati i dati personali degli utenti (criterio della trasparenza);
- garantire l’utilizzo di tecnologie abilitanti, come le identità digitali.

La scheda informativa di servizio vuole garantire buoni standard qualitativi soprattutto in merito al criterio della trasparenza, presentando in maniera chiara e comprensibile tutte le informazioni necessarie per poter portare a termine una richiesta da parte del cittadino.

Gli *attributi* delle schede informative di servizio sono presentati nel foglio Tipologia di contenuto: Servizio¹⁷ del documento di architettura dell’informazione. La struttura della scheda è finalizzata a comunicare:

- una **breve descrizione** del servizio;
- a **chi è rivolto**, ovvero i destinatari;
- **come si fa**, ovvero le istruzioni per accedere al servizio e portare a termine il processo;
- **cosa serve**, ovvero i documenti e i requisiti necessari;
- **cosa si ottiene**, in base al vocabolario controllato output dei servizi;
- **fasi e scadenze**, ovvero quando il servizio è attivo, eventuali scadenze e le tempistiche;
- i **canali di accesso** digitali (tramite autenticazione) e fisici (con la possibilità di prenotare un appuntamento) dove poter portare a termine il processo, inclusa l’eventuale possibilità di inviare domande e documentazione via posta ordinaria, posta elettronica, o posta elettronica certificata;
- le **unità organizzative responsabili** del servizio;

¹⁴ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

¹⁵ <https://web.dev/performance-scoring/>

¹⁶ <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

¹⁷ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294

- descrizione di **casi particolari e ulteriori informazioni utili**.
- gli **allegati** in formato elettronico, ovvero gli atti che normano il servizio e tutti i documenti di supporto.
- le **condizioni di servizio**, come i termini entro cui si può modificare o disdire la richiesta.

Importante: La scheda *Tipologia di contenuto: Servizio* del documento di architettura dell’informazione indica gli attributi obbligatori da presentare sulla scheda informativa di servizio al cittadino.

Le tassonomie di riferimento per la scheda servizio sono:

- la tassonomia «Categorie di servizio», che serve a classificare il servizio e a guidare nel posizionamento della pagina nella struttura del sito;
- le tassonomie «Eventi della vita delle persone» ed «Eventi della vita delle imprese», le cui voci servono da tag (metadati) sulle le varie schede per influenzare i contenuti presentati nella sezione «Servizi correlati».
- la lista degli «Argomenti di un comune», i cui tag appariranno nella parte superiore della scheda servizio per permettere la navigazione trasversale del sito e l’accesso a contenuti correlati.

Ogni scheda servizio dovrà, inoltre, presentare la **funzionalità di valutazione della chiarezza informativa**.

2.2.1 Dati strutturati e interoperabilità

Per migliorare ulteriormente l’esperienza digitale dei cittadini, è disponibile una lista di tag semantici con cui taggare i contenuti delle schede servizio. La risorsa di riferimento è Schema.org, un vocabolario di dati strutturati che consente ai motori di ricerca di comprendere i significati alla base dei contenuti di una pagina.

L’utilizzo dei tag di Schema.org per i contenuti delle schede servizio permette di facilitare il cittadino alla ricerca dei contenuti del sito comunale sui motori di ricerca, come Google. Grazie ai tag, infatti, i motori di ricerca saranno in grado di fornire suggerimenti più precisi e rilevanti alle ricerche dei cittadini.

Nel codice html della «Scheda informativa di servizio al cittadino» si richiede di includere, nella sezione html *head*, il tag `<script type=>application/ld+json>` con la rappresentazione JSON-LD della tipologia **GovernmentService**¹⁸.

Nella rappresentazione andranno riportati alcuni degli attributi della tipologia *servizio* e delle tipologie collegate *unità organizzativa* e *luogo*. Più in particolare andranno specificati:

- il *titolo del servizio* nell’attributo json `name`;
- il *l’attributo materie del servizio* nell’attributo json `serviceType`;
- il nome del comune nell’attributo json `serviceOperator>name`;
- l’attributo *copertura geografica* nell’attributo json `areaServed>name`;
- il testo *a chi è rivolto* nell’attributo json `audience>audienceType`;
- il link *canale digitale* nell’attributo json `availableChannel>serviceUrl`;
- l’attributo *titolo* dell’unità organizzativa (es ufficio o area) responsabile del servizio (attributo *Struttura responsabile* del servizio) nell’attributo json `availableChannel>serviceLocation>name`;
- l’attributo *indirizzo* dell’oggetto *luogo* associato all’attributo *canale fisico* del servizio nell’attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>streetAddress`;
- l’attributo *CAP* dell’oggetto *luogo* associato all’attributo *canale fisico* del servizio nell’attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>postalCode`;
- il nome del comune nell’attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>addressLocality`.

¹⁸ <https://schema.org/GovernmentService>

Template del codice

Si riporta il template del codice, con gli attributi in formato «<nomeattributo>»:

```
<script type=>application/ld+json> {
  «@context»: «https://schema.org», «@type»: «GovernmentService», «name»: «<titolo del servizio>», «serviceType»: «<materie del servizio>», «serviceOperator»: {
    «@type»: «GovernmentOrganization», «name»: «Comune di <nomecomune>»
  }, «areaServed»: {
    «@type»: «AdministrativeArea», «name»: «<Copertura geografica>»
  }, «audience»: {
    «@type»: «Audience», «audienceType»: «<a chi è rivolto>»
  }, «availableChannel»: {
    «@type»: «ServiceChannel», «name»: «Dove rivolgersi», «serviceUrl»: «<canale digitale>», «availableLanguage»: {
      «@type»: «Language», «name»: «Italian», «alternateName»: «it»
    }, «serviceLocation»: {
      «@type»: «Place», «name»: «<unità organizzativa>», «address»: {
        «@type»: «PostalAddress», «streetAddress»: «<luogo:indirizzo>»,
        «postalCode»: «<luogo:cap>» «addressLocality»: «<nomecomune>»,
      }
    }
  }
} </script>
```

L'attributo *availableChannel>serviceUrl* **deve** essere presente in quei servizi erogati anche in modalità digitale e deve indicare l'url di accesso al servizio digitale.

2.3 Funzionalità

L'introduzione di funzionalità sul sito di un Comune migliora l'usabilità del sito stesso e permette di aderire alle indicazioni europee dell'"eGovernment Benchmark 2020-2023¹⁹.

Le funzionalità, infatti, rispondono al *top-level benchmark* dell'**User-centricity (Centralità dell'utente)**, permettendo all'utente di completare alcune operazioni interamente online: la prenotazione di un appuntamento presso gli uffici comunali, la richiesta di assistenza, la segnalazione di un disservizio e la possibilità di lasciare feedback sulla chiarezza informativa del sito.

I link alle funzionalità di *Prenotazione appuntamento*, *Richiesta assistenza* e *Segnalazione disservizio* devono essere presenti nel footer del sito. Si consiglia di utilizzare anche la barra di assistenza pre-footer, modellizzata nei template html per il sito comunale.

¹⁹ <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

2.3.1 Prenotazione appuntamento

Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di prenotare online un appuntamento presso uno degli uffici preposti.

Il processo deve offrire la possibilità al cittadino di:

- selezionare l'ufficio;
- scegliere fra le date e gli orari disponibili;
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta;
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti

Il link alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito.

La funzionalità deve essere messa a disposizione sia come servizio a sé nell'elenco dei servizi che come funzione trasversale agli altri servizi, all'interno delle schede servizio.

Se l'utente accede alla funzione a partire dalla scheda di un servizio, la scelta dell'ufficio verrà circoscritta a quegli uffici competenti per quel servizio, e il titolo del servizio di accesso costituirà l'argomento pre-selezionato.

Se l'utente si è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato. In caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi, oppure di inserire i dati nell'apposita form.

2.3.2 Richiesta di assistenza

La funzionalità di richiesta di assistenza deve presentare:

- la possibilità, non obbligatoria, di poter accedere con identità digitale;
- i campi per l'inserimento delle informazioni del richiedente (nome, cognome, email);
- i campi per l'inserimento dei dettagli della richiesta:
 - la categoria di servizio, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta le voci della tassonomia *Categorie dei Servizi* più la voce «Relazioni con il pubblico» per tutte le richieste non afferenti a servizi specifici;
 - il servizio per cui si vuole richiedere assistenza, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta i servizi della categoria selezionata precedentemente;
 - un campo di testo libero per fornire i dettagli della richiesta (max 600 caratteri);
- un checkbox per confermare di aver preso visione dell'informativa privacy.

Una volta inviata la richiesta, il sistema deve presentare una schermata di conferma del corretto invio e informare l'utente che riceverà un riepilogo della richiesta via email.

Gli utenti autenticati con identità digitale devono poter salvare una bozza della richiesta nella propria area personale.

Il link alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito.

2.3.3 Segnalazione disservizio

Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato. Il link all'email o alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito.

Se si sceglie di implementare una funzionalità dedicata, questa deve offrire la possibilità al cittadino di:

- assegnare una categoria alla segnalazione;

- indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa;
- indicare l'oggetto della segnalazione;
- aggiungere una breve descrizione;
- aggiungere delle immagini;
- allegare uno o più documenti.

2.3.4 Valutazione della chiarezza informativa delle pagine

Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di valutare la chiarezza informativa delle pagine.

Questo componente è stato progettato usando una scala che vuole misurare la chiarezza dell'interazione e, in base alla valutazione ricevuta dall'utente, offre domande chiuse e aperte in maniera standardizzata, in modo tale da poter raccogliere feedback utile al Comune per migliorare le pagine del sito.

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. viene posta la domanda «Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?», a cui l'utente risponde con una scala likert 1-5 sotto forma di stelline;
2. in base alla risposta dell'utente, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono:

- A volte le indicazioni non erano chiare
- A volte le indicazioni non erano complete
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente
- Ho avuto problemi tecnici
- Altro

Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte:

- Le indicazioni erano chiare
- Le indicazioni erano complete
- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente
- Non ho avuto problemi tecnici
- Altro

3. viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento.

2.3.5 Ricerca globale nel sito

L'interfaccia di ricerca globale fornisce una lista di risultati a partire da una ricerca (query) dell'utente. I risultati devono essere ordinati in modo predefinito in base alla pertinenza con la ricerca.

L'utente accede all'interfaccia di ricerca globale nel sito attraverso l'icona lente nella intestazione principale. L'interfaccia di ricerca globale nel sito permette di filtrare i risultati attraverso due tipi di filtri:

- **tipologie di contenuto**, raggruppati in base alle voci della navigazione (Unità organizzativa, Persona pubblica, Documenti, Servizi, Luogo, Evento);

- **argomenti**, ovvero i tag tematici con cui possono essere taggati tutti i contenuti del sito.

2.3.6 Ricerca contestuale

In alcune delle pagine indice di primo e secondo livello si suggerisce di presentare una navigazione a faccette ed un motore di ricerca contestuale, che presenti solo i risultati legati a quella sezione (e dunque alle relative tipologie di contenuti).

La ricerca contestuale fornisce una lista di risultati a partire da una ricerca (query) dell’utente. I risultati devono essere ordinati in modo predefinito in base alla pertinenza con la ricerca.

Ricerca contestuale per i servizi

L’utente può accedere alla all’interfaccia di ricerca contestuale per i servizi attraverso il campo di input nella sezione “Esplora tutti i servizi”. Nella versione attuale la ricerca contestuale filtra i risultati all’interno della tipologia di contenuto “Servizi”.

La ricerca contestuale è presente anche nelle pagine di Categorie di servizi. In questo caso la ricerca filtra i risultati per tipologia di contenuto (“Servizi”) e per categoria di servizio. Per esempio, nella categoria “Anagrafe e stato civile” la ricerca contestuale restituisce soltanto risultati di tipo “Servizio” che appartengono alla categoria “Anagrafe e stato civile”.

2.4 Template HTML per il sito

Per facilitare l’adozione del modello di sito istituzionale dei Comuni, sono disponibili i template di pagine HTML aggiornati. I template sono già sviluppati e ottimizzati seguendo le migliore pratiche e le linee guida di riferimento, come le Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici.

I template permettono di creare il sito web di un Comune utilizzando qualsiasi tipo di soluzione tecnologica. Usano ed estendono, inoltre, il design system del Paese e la libreria di componenti di sviluppo Bootstrap Italia.

Le librerie di elementi di interfaccia presenti su Bootstrap Italia facilitano una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace anche di eventuali parti e pagine non coperte dal modello, mettendo a disposizione librerie di componenti da assemblare già validati per accessibilità, facilità d’uso e coerenza.

Vai alle anteprime dei template HTML²⁰

Vai al codice sorgente su GitHub²¹

2.4.1 I font del modello

I template HTML del sito istituzionale per i Comuni utilizzano i font dello UI Kit di Designers Italia²², ovvero Titillium Web, Roboto Mono e il Lora.

Tutti questi typeface sono rilasciati con licenza SIL Open Font License e sono scaricabili gratuitamente da Google Fonts²³.

²⁰ <https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche>

²¹ <https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche>

²² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia>

²³ <https://fonts.google.com/>

2.5 Wireframe ad alta definizione

Per facilitare l'adozione del modello di sito istituzionale dei Comuni, sono disponibili i wireframe ad alta definizione delle principali pagine del sito.

Homepage e pagine lista

- [Homepage \(mobile e desktop\)](#)²⁴
- [Pagina lista \(mobile e desktop\)](#)²⁵
- [Pagina argomento \(mobile e desktop\)](#)²⁶

Amministrazione

- [Pagina Amministrazione \(mobile\)](#)²⁷
- [Pagina Amministrazione \(desktop\)](#)²⁸
- [Scheda ufficio \(mobile e desktop\)](#)²⁹

Novità

- [Scheda notizia \(mobile e desktop\)](#)³⁰

Servizi

- [Pagina Servizi \(mobile\)](#)³¹
- [Pagina Servizi \(desktop\)](#)³²
- [Scheda servizio \(mobile\)](#)³³
- [Scheda servizio \(desktop\)](#)³⁴

Vivere il Comune

- [Vivere il Comune \(mobile\)](#)³⁵
- [Vivere il Comune \(desktop\)](#)³⁶

Funzionalità

- [Ricerca \(mobile\)](#)³⁷
- [Ricerca \(desktop\)](#)³⁸
- [Segnalazione disservizio \(mobile\)](#)³⁹
- [Pagina “Tutte le segnalazioni” \(mobile\)](#)⁴⁰

²⁴ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A2121>

²⁵ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A7772>

²⁶ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A5587>

²⁷ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=2003%3A300781>

²⁸ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=4576%3A359425>

²⁹ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A9922>

³⁰ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A10747>

³¹ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=2008%3A287250>

³² <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=4576%3A353691>

³³ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A8382>

³⁴ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=982%3A234461>

³⁵ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=887%3A137876>

³⁶ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=4576%3A360083>

³⁷ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A5327>

³⁸ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=2216%3A296171>

³⁹ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=745%3A108216>

⁴⁰ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=2246%3A291884>

- Pagina “Tutte le segnalazioni” (desktop)⁴¹
- Prenotazione appuntamento (mobile)⁴²
- Richiesta assistenza (mobile)⁴³
- Domande frequenti (FAQ)⁴⁴

Altro

- Menu di navigazione principale (mobile)⁴⁵

2.6 Temi per Content Management System (CMS)

Con la guida del documento di architettura dell’informazione e l’uso del codice dei template HTML, la realizzazione del sito istituzionale di un Comune è completamente svincolata dalle scelte tecnologiche e dalla tipologia di content management system (sistema di gestione contenuti, CMS) utilizzata dagli enti.

Tuttavia, per facilitare l’adozione del modello Comuni promosso da Designers Italia, sono stati realizzati e resi disponibili i temi per CMS WordPress e Drupal, prodotti di riferimento della comunità open source, tra i più utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni. Entrambi i temi sono pronti all’uso e permettono di passare rapidamente alla costruzione e alla gestione dei contenuti, una volta installati e configurati correttamente sul dominio istituzionale dell’ente.

I temi per CMS WordPress e Drupal sono aggiornati alla versione 2.0 di Bootstrap Italia e rispondono pienamente ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa. In particolare, i temi messi a disposizione raggiungono il livello AA delle WCAG 2.1, come richiesto dalla Legge Stanca e dai successivi aggiornamenti. L’utilizzo dei temi WordPress e Drupal non prescinde da un’attenta cura editoriale di sezioni e contenuti del sito, così come dalla compilazione e pubblicazione della Dichiarazione di accessibilità prevista dalla normativa vigente.

[Vai al tema WordPress⁴⁶](#)

[Vai al tema Drupal⁴⁷](#)

La scelta di CMS alternativi è comunque sempre possibile e, come previsto dagli articoli 68 e 69 del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), dovrebbe principalmente riguardare software a riuso oppure open source. Sul [catalogo del software della PA⁴⁸](#) è possibile trovare software già utilizzati da altre amministrazioni o pubblicare le soluzioni sviluppate in proprio.

2.7 Guida alla migrazione dei contenuti

La migrazione dei contenuti è uno dei processi fondamentali del redesign di un sito web. Consiste nella riorganizzazione e nello spostamento dei contenuti (testi, immagini, video) dal vecchio sito alla struttura del nuovo.

Il redesign di un sito, infatti, è un’ottima opportunità per riorganizzare, riscrivere e ristrutturare i contenuti al fine di renderli più efficienti e allineati ai bisogni degli utenti.

⁴¹ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=2253%3A317670>

⁴² <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=1257%3A208298>

⁴³ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=5152%3A367364>

⁴⁴ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=5230%3A380695>

⁴⁵ <https://www.figma.com/file/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi-per-sviluppo?node-id=0%3A1072>

⁴⁶ <https://github.com/italia/design-comuni-wordpress-theme>

⁴⁷ <https://github.com/italia/design-comuni-drupal-theme>

⁴⁸ <https://developers.italia.it/it/software>

Attività di migrazione

1. Usa il [Modello di analisi dei contenuti](#)⁴⁹ e fai una lista di tutte le pagine del vecchio sito, indicando le strutture gerarchiche e le URL.
2. Passa in rassegna le pagine del vecchio sito, aiutandoti con strumenti per l'analisi dei dati come [Web Analytics Italia](#)⁵⁰ e segna sul Modello di analisi dei contenuti quali sono le pagine più visitate, i contenuti più efficaci per gli utenti ed eventuali problematiche come dati mancanti o incorretti. Questa operazione è chiamata “content audit” e ti aiuterà a decidere cosa migrare e cosa no.
3. Consulta la [struttura del nuovo sito](#)⁵¹ e affiancalo a quella del vecchio, cercando il più possibile di far corrispondere una ad una le pagine (corrispondenza biunivoca).
4. A ogni pagina, assegna la corretta Tipologia di contenuto dal [documento di architettura](#)⁵².
5. Controlla gli attributi obbligatori per ogni Tipologia di contenuto e riscrivi i tuoi contenuti. Consulta la [Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione](#)⁵³ per allineare il linguaggio in termini di tono di voce e vocabolario.
6. Scegli i contenuti multimediali (immagini e video) da migrare o individuane di nuovi. Prediligi i contenuti di buona qualità e con una risoluzione ottimizzata per il web. Ricorda che se i contenuti ritraggono delle persone, devi per legge [ottenere il loro consenso](#)⁵⁴.
7. Stabiliti i titoli delle pagine, prendi nota delle nuove URL e affiancale a quelle vecchie su un file CSV. Questo documento ti servirà per impostare i reindirizzamenti (redirects) una volta che il nuovo sito è online. Sul documento, specifica se si tratta di reindirizzamenti 301 (definitivi) o 302 (temporanei). Se un pagina del sito precedente non ha una corrispondenza con una del nuovo, è consigliato scegliere una pagina che tratti un argomento affine.

Per migliorare l'efficacia della migrazione, si suggerisce di effettuare una serie di attività di perfezionamento e verifiche di performance del nuovo sito.

Attività di perfezionamento

1. Con l'aiuto di strumenti come [Google Keyword Planner](#)⁵⁵ e [Google Trends](#)⁵⁶, individua le keyword ad alto volume di traffico che portano i contenuti a comparire tra le prime pagine di risultati ricerca di Google. Usa le keyword individuate per migliorare i titoli delle pagine, le meta description e i contenuti nel corpo delle pagine.
2. Attiva e verifica i reindirizzamenti 301 e 302, evitando possibili catene di redirect. I reindirizzamenti vengono generalmente caricati manualmente nel CMS, importando un file CSV.
3. Chiedi a Google di [effettuare una nuova indicizzazione del sito](#)⁵⁷, inviando le sitemap del vecchio e del nuovo sito per segnalare i reindirizzamenti e il nuovo dominio.
4. Monitora frequentemente le metriche principali di engagement su software come Web Analytics Italia per comprendere l'andamento del redesign e intervenire prontamente in caso di problemi.

⁴⁹ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1tmVB0unvsZ5wViYFtyaf95t69Pt4a5JAIFmGdjJjdwl/edit#gid=1126404963>

⁵⁰ <https://webanalytics.italia.it/>

⁵¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915

⁵² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1529184526

⁵³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/writing-toolkit/it/bozza/index.html>

⁵⁴ <https://docs.google.com/document/d/1HHyrk8L86XHuC0NOCAnSDY68Bjpp0vxvk5cL330vo/edit>

⁵⁵ https://ads.google.com/intl/it_it/home/tools/keyword-planner/

⁵⁶ <https://trends.google.it/trends/?geo=IT>

⁵⁷ <https://developers.google.com/search/docs/advanced/crawling/ask-google-to-recrawl?hl=it>

Suggerimento: Per indicazioni più approfondite, si suggerisce di consultare il [kit Contenuti e linguaggio⁵⁸](#) e il [kit SEO⁵⁹](#) su Designers Italia.

⁵⁸ <https://designers.italia.it/kit/contenuti-linguaggio/>

⁵⁹ <http://designers.italia.it/kit/SEO/>

CAPITOLO 3

I flussi di servizio

Un servizio pubblico è un processo amministrativo, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso (in gergo tecnico, un journey). Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online, nel caso dei Comuni, si parla di servizi digitali per il cittadino.

I nuovi modelli di flussi consentono di realizzare questi servizi digitali, offrendo così ai cittadini la possibilità di presentare richieste o completare adempimenti verso l'amministrazione comunale direttamente online.

Grazie a una serie di elementi modulari e una struttura unica di riferimento, le risorse consentono di comporre l'interfaccia utente per 5 diverse tipologie di flussi di servizio. Aderenti alle indicazioni europee per la qualità dei servizi, i modelli di flusso permettono la creazione di interazioni semplici, veloci ed accessibili tra cittadini e touchpoint digitale per la fruizione dei servizi comunali.

Le risorse includono:

- i [diagrammi di flusso](#)⁶⁰, ovvero un riassunto schematico delle interazioni per capire in che ordine comporre insieme i vari componenti per tipologia di flusso;
- i [modelli di servizio](#) e i [prototipi ad alta definizione](#) di esempi applicati⁶¹, per comprendere il flusso di interazione;
- la [libreria dei componenti](#)⁶² che compongono l'interfaccia grafica;
- i template HTML, che consentono l'implementazione veloce dei flussi (risorsa in lavorazione).

3.1 Gli archetipi: le tipologie di flusso

Nonostante la varietà dei servizi comunali, i passaggi delle varie procedure sono spesso ricorrenti.

⁶⁰ https://drive.google.com/drive/folders/1PvlN6_3PiZAS8ij_xVa3uPcZJrdUcM4C

⁶¹ <https://www.figma.com/proto/xSkfRizm0SsSg8Wytg1MRM/Hub-Link?page-id=0%3A1&node-id=1%3A707&viewport=241%2C48%2C0.68&scaling=min-zoom>

⁶² <https://www.figma.com/file/WkVMh3JnkyUQGE3POb0TSI/Designers-Italia--Documentazione-Moduli-e-Sezioni?node-id=0%3A1>

Grazie a una mappatura dei principali servizi digitali al cittadino erogati dai Comuni⁶³ e all’analisi dei passaggi necessari al completamento delle procedure, sono stati individuati 5 archetipi rappresentativi delle diverse tipologie di flussi di interazione tra il cittadino e il servizio digitale.

I cinque archetipi di flusso sono:

1. **Permessi e documenti:** le richieste documenti, anche d’identità, o di certificati che attestano un permesso, come la richiesta di permesso ZTL;
2. **Pagamenti dovuti:** l’interazione per adempiere al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell’amministrazione, come il pagamento delle multe;
3. **Vantaggi economici:** le richieste di fondi economici o detrazioni fiscali sulla base di determinati requisiti di idoneità, come l’assegno di maternità;
4. **Iscrizione a graduatoria:** le richieste per i servizi riservati a un numero ristretto di persone e il cui accesso è regolato da una graduatoria redatta dalle amministrazioni comunali sulla base di criteri specifici, come l’iscrizione alla Scuola dell’infanzia;
5. **Servizi a pagamento:** le richieste di fruizione di un servizio che prevede il pagamento da parte del cittadino, come il servizio di mensa scolastica.

Scopri i servizi che appartengono a ciascun archetipo⁶⁴

Gli archetipi di servizio identificati servono come riferimento per individuare i moduli da utilizzare e l’ordine in cui assemblarli per realizzare l’interfaccia grafica di un servizio, sia su desktop che su mobile.

3.2 I moduli (i passaggi)

Ogni archetipo di flusso presenta specifici moduli in sequenza, ovvero schermate di interfaccia, suddivise per pagine, che consentono ai cittadini di fruire dei servizi online.

Ciascun modulo rappresenta un passaggio specifico dell’interazione che il cittadino deve svolgere tramite il touchpoint.

I moduli che è possibile combinare per creare i flussi di servizio sono 12:

- **Trovare informazioni:** ovvero la “Scheda informativa di servizio al cittadino”, dove è possibile ottenere tutti i dettagli e accedere al servizio digitale che permette di effettuare parte del processo online;
- **Accedere al servizio:** per usufruire dei servizi online è necessario essere loggati nella propria area personale. Se non si è già autenticati, il sistema dovrà reindirizzare il cittadino all’autenticazione tramite identità digitale prima di iniziare il flusso di interazione con il servizio digitale;
- **Acconsentire al trattamento dei dati:** il sistema richiede i consensi e le autorizzazioni necessarie al recupero e al salvataggio dei dati personali che verranno inseriti per poter fruire del servizio. L’azione principale permette al cittadino di accettare tutto e proseguire;
- **Inserire/controllare i dati:** in questo passaggio vengono raccolti i dati del richiedente (la persona autenticata), di eventuali soggetti e/o oggetti terzi coinvolti nella richiesta e le preferenze di servizio, che cambiano in base al servizio che si sta richiedendo. In base al principio “una tantum”, si è tenuti a non richiedere le informazioni già in possesso della Pubblica Amministrazione, ad esempio sfruttando il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso interoperabilità con altri sistemi;
- **Confermare il riepilogo informazioni:** questo passaggio permette al cittadino di verificare la correttezza delle informazioni inserite nella richiesta. È importante che il cittadino riceva indicazione del fatto che si sta procedendo con una dichiarazione e si è pertanto soggetti alle relative responsabilità. Attraverso l’azione principale “Conferma e invia”, viene inviata la richiesta;

⁶³ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=117088467>

⁶⁴ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

- **Effettuare un pagamento:** questo passaggio permette ai cittadini di pagare eventuali importi dovuti direttamente online, tramite il servizio pagoPA o altre modalità di pagamento;
- **Ricevere conferma dal sistema:** il sistema notifica che il processo è andato a buon fine, fornendo un riepilogo con eventuali numeri di riferimento della pratica e allegati da scaricare. Vengono anche ricordati al cittadino eventuali prossimi passi e la possibilità di controllare in ogni momento, nell'area personale, lo stato della pratica. Nei flussi con procedure che prevedono controlli e autorizzazioni da parte del Comune, come le iscrizioni a graduatoria, questo modulo può ricorrere più di una volta;
- **Visitare l'area personale:** il cittadino viene invitato a visitare l'area personale per continuare l'operazione, ad esempio per verificare l'esito della richiesta, nel caso in cui si attendi un'ulteriore conferma da parte del Comune, o per scaricare un documento;
- **Perfezionare la richiesta:** il cittadino è invitato a fornire ulteriori informazioni per completare la procedura amministrativa. È ad esempio il caso delle iscrizioni a graduatoria, dove le richieste vengono perfezionate dopo la conferma di selezione da parte del Comune.

I moduli *Trovare informazioni*, *Accedere al servizio* e *Acconsentire al trattamento dei dati* sono presenti in tutti gli archetipi. Il modulo *Inserire/controllare i dati personali* è anche presente in tutti gli archetipi, ma i suoi contenuti specifici (chiamati “sezioni”) variano a seconda dei servizi.

Scopri quali moduli utilizzare per ciascun archetipo⁶⁵

3.3 Le sezioni dei moduli

Le sezioni sono gruppi di campi di informazioni e componenti inerenti all'azione che l'utente deve compiere. Le diverse sezioni vengono assemblate tra di loro per formare i moduli, e quindi le interazioni di alto livello, dei flussi di servizio.

Alcune sezioni presentano diverse varianti così da adattare i flussi di servizio alle diverse necessità date dai servizi specifici che si vogliono digitalizzare.

Le sezioni devono contenere soltanto i dati necessari per finalizzare la richiesta e mostrare di default solo le informazioni rilevanti (ad esempio, il nome e codice fiscale per una persona fisica oppure opzioni di pagamento per un pagamento dovuto).

Scopri le possibili sezioni per ogni modulo⁶⁶ in base agli archetipi di appartenenza

3.3.1 Le varianti delle sezioni

Alcune sezioni sono state progettate con una serie di varianti, in modo da poterle assemblare in moduli adatti alle esigenze di interazione di un servizio specifico.

Sezioni “dati di un soggetto” (per il modulo “Inserire/controllare i dati”):

- dati di una seconda e una terza persona fisica (es. per la richiesta di iscrizione all'asilo nido);
- dati relativi a una persona giuridica (es. per la richiesta di agevolazioni per un'azienda);
- dati dell'ISEE (es. per la richiesta di assegno di maternità);
- dati dei conti bancari (es. per la richiesta di assegno di maternità).

Sezioni “dati di un oggetto” (per il modulo “Inserire/controllare i dati”):

- dati di un veicolo (es. per la richiesta di permesso ZTL);

⁶⁵ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

⁶⁶ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

- dati degli immobili (es. per il calcolo IMU);
- dati dei luoghi (es. per la richiesta di prenotazione appuntamento).

Sezioni “Preferenze di servizio” (per il modulo “Inserire/controllare i dati”):

- Tre sezioni per alla raccolta di scelte esclusive, quando tra diverse opzioni se ne può selezionare al massimo una. Le sezioni si basano su tre criteri:
 - radio button, quando le opzioni tra cui scegliere sono 5 o minori di 5;
 - menù a tendina, quando le opzioni tra cui scegliere sono almeno 6 ma al massimo 10;
 - autocompletamento, quando le opzioni tra cui scegliere sono più di 10.
- Una sezione per la scelta multipla, quando tra diverse opzioni se ne può selezionare una o più. Il numero minimo e massimo di scelte si può indicare nello spazio dedicato alla descrizione.
- Due sezioni per alla scelta di una data. Le sezioni si contraddistinguono tramite due criteri:
 - scelta di un giorno;
 - scelta di un periodo.
- Una sezione dedicata all’inserimento di un codice di avviso, dove sono previsti:
 - un campo per l’inserimento del codice;
 - uno spazio di visualizzazione dei dati legati all’avviso;
 - uno campo dove poter inserire dati che possano modificare i dati dell’avviso, ad esempio la data di ricevuta dell’avviso nel pagamento di una multa che risulta discriminante per il calcolo dell’importo dovuto.

Sezione di riepilogo (per il modulo “Confermare il riepilogo informazioni”)

Un’unica sezione che si ripete per ogni modulo compilato per il servizio. La sezione presenta queste caratteristiche:

- spazio dedicato al messaggio “Le informazioni che hai fornito hanno valore di dichiarazione. Verifica che siano corrette.”;
- divisione dei moduli con al suo interno il riepilogo delle sezioni compilate;
- possibilità di modificare i dati cliccando su “modifica”;
- al clic su “modifica” si apre una finestra in sovrapposizione con il form;
- al clic su “conferma”, prima che la richiesta sia inviata, una finestra in sovrapposizione mostrerà i termini e le condizioni di servizio che l’utente confermerà cliccando su “Conferma e invia”.

Sezione preferenze di pagamento (per il modulo “effettuare un pagamento”):

da usare quando è necessario inserire dei parametri per calcolare il totale da pagare (es. quanta parte pagare nel calcolo IMU oppure un eventuale pagamento a rate per altri servizi).

Sezione di riepilogo dei dati del pagamento (per il modulo “effettuare un pagamento”):

da usare quando il pagamento non è contestuale alla richiesta.

Al suo interno abbiamo tutte le informazioni relative alla pratica e all’importo. Quando possibile, comprende il pulsante pagOPA o il quello per scaricare il documento per pagare con altre soluzioni (es. documento F24 generato dal calcolo dell’IMU).

Sezioni di conferma (per il modulo “Ricevere conferma dal sistema”)

La pagina di conferma è quella finale per ciascun flusso di servizio. Le sezioni disponibili non presentano varianti e mostrano queste informazioni:

- conferma di invio della richiesta o del pagamento;

- codice della pratica di riferimento;
- codice dell’eventuale pagamento;
- data della richiesta o del pagamento;
- importo dell’eventuale pagamento;
- email alla quale è stato inviato la ricevuta;
- possibilità di scaricare la ricevuta in pdf’;
- prossimi passi;
- servizi correlati;
- valutazione dell’esperienza d’uso.

3.3.2 Implementazione dei campi dati

In base al principio “una tantum”, per quanto possibile, si è tenuti a non richiedere le informazioni già in possesso della PA (ad esempio sfruttando il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso l’interoperabilità con altri sistemi attraverso l’Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente).

Nel compilare i campi dati, l’utente può espandere una sezione per vedere i dati, verificarne la correttezza ed eventualmente modificarli cliccando su “modifica”.

In caso di dati mancanti o non corretti:

- le sezioni con warning o errore si mostreranno aperte;
- all’inizio della pagina ci sarà un indice degli errori con ancora che porteranno l’utente allo specifico gruppo di dati da modificare;
- nella sezione contenente l’errore l’utente troverà indicato il singolo dato mancante o errato.
- l’invito all’azione “modifica” non si troverà più in alto a destra ma verrà spostato in basso al centro. Sarà affiancato dall’icona “modifica” e diventerà un pulsante secondario. Il testo resterà “modifica” se i dati mancano, “correggi” se i dati non sono corretti, o “completa” nel momento in cui saranno presenti sia dati mancanti che non corretti.

Per la modifica e il salvataggio dei dati nei campi si aprirà una finestra in sovrapposizione con all’interno le input per modificare i dati:

- i campi compilati tramite l’interoperabilità con servizi terzi (es. SPID) non potranno essere modificati e appariranno come campi disabilitati.
- per tutti gli altri campi, l’utente potrà scegliere se salvare le modifiche nella propria area personale e aggiornare i propri dati, oppure salvare i dati solamente per la richiesta in corso. L’utente si troverà davanti a questa scelta dopo aver cliccato su «Avanti», dove apparirà una finestra in sovrapposizione subito prima di visualizzare il passo successivo;
- nel caso in cui non si abbia nessun dato rilevante salvato, la sezione apparirà vuota con un messaggio e un pulsante che apre una finestra in sovrapposizione con al suo interno un form, dove l’utente potrà popolare i dati richiesti.

3.4 Come si costruisce un flusso di servizio

Oltre ai 26 servizi mappati, la struttura modulare dei modelli di servizio si adatta facilmente anche a un numero più ampio di servizi digitali per il cittadino.

I vari moduli e sezioni sono consultabili nell'apposita [libreria di componenti UI](#)⁶⁷ e possono essere combinati per far fronte a diverse esigenze. Ulteriori componenti sono anche disponibili nel [Design System del Paese](#)⁶⁸.

L'uso di queste risorse permette di implementare efficacemente un servizio digitale che rispetti gli standard di accessibilità e usabilità.

Come costruire un flusso di servizio:

1. analizza la procedura da digitalizzare e identifica l'archetipo a cui appartiene⁶⁹;
2. consulta il modello di servizio e l'esempio applicato per comprendere l'interazione tra le varie schermate (trovi il link nel [file excel degli archetipi](#)⁷⁰);
3. consulta il relativo diagramma di flusso per capire quali moduli utilizzare e l'ordine di assemblaggio (trovi il link nel [file excel degli archetipi](#)⁷¹).
4. seleziona e organizza le sezioni usando la [libreria di elementi](#)⁷², valutando quali varianti sono necessarie.

Usa lo [strumento checklist](#)⁷³ per assicurarti di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione dei servizi digitali.

3.5 Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio

Una volta completato il processo, il sistema deve permettere ai cittadini di lasciare una valutazione dell'esperienza d'uso del servizio online, sia in forma descrittiva sia in forma grafica sintetica.

La sezione di valutazione d'esperienza d'uso è presente nel modulo 'Ricevere conferma dal sistema'. Le valutazioni raccolte sono utili ai Comuni per migliorare i servizi offerti.

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde con una scala Likert 1-5 sotto forma di stelline;

in base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

2a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?».

- A volte le indicazioni non erano chiare;
- A volte le indicazioni non erano complete;
- A volte non capivo se stavo procedendo correttamente;
- Ho avuto problemi tecnici;
- Altro.

2b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono:

- Le indicazioni erano chiare;
- Le indicazioni erano complete;

⁶⁷ <https://www.figma.com/file/WkVMh3JnkyUQGE3POb0TSI/Designers-Italia---Documentazione-Moduli-e-Sezioni?node-id=0%3A1>

⁶⁸ <https://italia.github.io/bootstrap-italia/>

⁶⁹ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

⁷⁰ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

⁷¹ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

⁷² <https://www.figma.com/file/WkVMh3JnkyUQGE3POb0TSI/Designers-Italia---Documentazione-Moduli-e-Sezioni?node-id=0%3A1>

⁷³ <https://docs.google.com/document/d/1DqLvGOP4QNkRXG0bObjTOxxUIOJ3tR3Obbq4FruWpys/edit?usp=sharing>

- Capivo sempre che stavo procedendo correttamente;
 - Non ho avuto problemi tecnici;
 - Altro.
3. viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all’utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

3.5.1 La scala di valutazione

La scala adottata per la funzione di valutazione dell’esperienza d’uso è di tipo unipolare a 5 valori, espressi graficamente mediante stelline.

La scelta di questa scala è stata influenzata da un’attenta analisi di ricerche metodologiche sulle scale di valutazione⁷⁴. La ricerca consiglia scale con un massimo di 7 valori, per facilitare la valutazione da parte degli utenti e garantire la ricezione di dati attendibili e validi. Un numero maggiore di valori, infatti, rende più difficile agli utenti comprendere le sfumature di significato delle varie opzioni della scala e, quindi, di effettuare una scelta ponderata.

Un numero dispari di valori, inoltre, permette all’utente di esprimere una posizione neutrale o moderata. Per quanto possa costituire una “scorciatoia cognitiva” per intervistati poco interessati o senza un’opinione, diversi studi⁷⁵ hanno dimostrato che l’inclusione di un’alternativa intermedia⁷⁶ aumenta l’affidabilità e la validità delle scale.

In ambiti specifici, come la valutazione di un servizio online, è comune l’uso del sistema di valutazione con le stelle, dove 1 stella indica la valutazione minima e 5 stelle quella massima.

3.6 Template HTML per i servizi

Per facilitare la creazione di servizi digitali, sono disponibili i template di pagine HTML aggiornati. I template sono già sviluppati e ottimizzati seguendo le migliore pratiche e le linee guida di riferimento, come le Linee guida sull’accessibilità degli strumenti informatici.

I template permettono di creare flussi di servizio utilizzando qualsiasi tipo di soluzione tecnologica. Usano ed estendono, inoltre, il design system del Paese e la libreria di componenti di sviluppo Bootstrap Italia.

Le librerie di elementi di interfaccia presenti su Bootstrap Italia facilitano una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace anche di eventuali parti e pagine non coperte dal modello, mettendo a disposizione librerie di componenti da assemblare già validati per accessibilità, facilità d’uso e coerenza.

Vai alle anteprime dei template HTML⁷⁷

Vai al codice sorgente su GitHub⁷⁸

3.6.1 I font del modello

I template HTML del sito istituzionale per i Comuni utilizzano i font dello UI Kit di Designers Italia⁷⁹, ovvero Titillium Web, Roboto Mono e il Lora.

⁷⁴ https://www.gesis.org/fileadmin/upload/SDMwiki/MenoldBogner_Design_of_Rating_Scales_in_Questionnaires.pdf

⁷⁵ <https://research.google/pubs/pub43811/>

⁷⁶ <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0049124112452527>

⁷⁷ <https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche>

⁷⁸ <https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche>

⁷⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia>

Tutti questi typeface sono rilasciati con licenza SIL Open Font License e sono scaricabili gratuitamente da Google Fonts⁸⁰.

⁸⁰ <https://fonts.google.com/>

CAPITOLO 4

Allegati tecnici

La seguente tabella raccoglie tutti i documenti tecnici relativi al progetto e le risorse per creare i siti web istituzionali dei Comuni e i servizi digitali per il cittadino.

Tabella 4.1: Gli allegati tecnici.

Titolo	Tipo file	Collegamento
Documento di Architettura dell'informazione	Google Sheets	Vai al documento⁸¹
Grafico dell'alberatura	PDF	Vai al documento⁸²
Anteprime dei Template HTML per il sito e i servizi digitali	Antemprime HTML	Vai alle anteprime⁸³
Template HTML per il sito e i servizi digitali	Repository GitHub	Vai ai template HTML⁸⁴
Tema WordPress per il sito	Repository GitHub con plug in WordPress	Vai al tema WordPress⁸⁵
Tema Drupal per il sito	Repository GitHub con installazione per Drupal	Vai al tema Drupal⁸⁶
Libreria di componenti per i servizi	Figma	Vai alla libreria⁸⁷
Prototipi a media ed alta definizione per il sito e i servizi	Figma	Vai ai prototipi⁸⁸
Corrispondenza tra tipologie di flusso di servizio (archetipi), moduli e sezioni per i flussi di servizio	Google Sheets	Vai al file⁸⁹
Diagrammi di flusso per le tipologie di servizio (archetipi)	PDF	Vai ai diagrammi⁹⁰
Strumento checklist per l'implementazione del modello di sito	Google Doc	Vai allo strumento⁹¹
Strumento checklist per l'implementazione dei servizi digitali	Google Doc	Vai allo strumento⁹²

⁸¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=109069620194773449819&rtpof=true&sd=true

⁸² https://drive.google.com/file/d/1ISX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

⁸³ <https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche>

⁸⁴ <https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche>

⁸⁵ <https://github.com/italia/design-comuni-wordpress-theme>

⁸⁶ <https://github.com/italia/design-comuni-drupal-theme>

⁸⁷ <https://www.figma.com/file/WkVMh3JnkyUQGE3POb0TSI/Designers-Italia---Documentazione-Moduli-e-Sezioni?node-id=0%3A1>

⁸⁸ <https://www.figma.com/proto/xSkfRizm0SsSg8Wytg1MRM/Hub-Link?page-id=0%3A1&node-id=1%3A707&viewport=241%2C48%2C0.68&scaling=min-zoom>

⁸⁹ <https://docs.google.com/spreadsheets/d/12RgHGrhrGKhAGOuf2kOThrgIEyFngknVohoVlrAeOOk/edit#gid=1049423963>

⁹⁰ https://drive.google.com/drive/folders/1Pvln6_3PtZAS8ij_xVa3uPcZJrdUcM4C

⁹¹ https://docs.google.com/document/d/1E76BHQ5BnyopPU8_7i6VLfeteGxT1CttHnnuM3g5xb8/edit?usp=sharing

⁹² <https://docs.google.com/document/d/1DqLvGOP4QNkRXG0bObjTOxxUIOJ3tR3Obbq4FruWpys/edit?usp=sharing>

CAPITOLO 5

Conformità al modello Comuni

I criteri di conformità guidano alla corretta adozione del modello in termini di esperienza utente, sicurezza, performance e rispetto della normativa.

Per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento di PA digitale 2026⁹³ per l'aggiornamento del sito comunale e la creazione di servizi digitali, il DTD verifica a campione il rispetto dei requisiti di conformità tramite controlli automatizzati, parzialmente automatizzati e manuali. In questo caso, è necessario tener conto dei requisiti tecnici necessari allo svolgimento delle verifiche⁹⁴.

5.1 Conformità al modello di sito comunale

Esperienza utente

C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (library di caratteri)

Il sito comunale utilizza i font indicati nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione La tipografia⁹⁵ all'interno delle Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione⁹⁶; Documentazione del modello Comuni⁹⁷; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli⁹⁸.

⁹³ <https://padigitale2026.gov.it/>

⁹⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versione-attuale>

⁹⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia>

⁹⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

⁹⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

⁹⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ⁹⁹ per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁰⁰ per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁰¹ per questo criterio

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#)¹⁰²; [Documentazione del modello Comuni](#)¹⁰³.

Successo	Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 2.0 e la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito
Tolleranza	/
Fallimento	Il sito non utilizza la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è collegata nell'head del sito o la versione utilizzata è precedente alla 2.0

C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino

Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [Scheda informativa di servizio al cittadino](#)¹⁰⁴ all'interno della Documentazione del modello Comuni; sezione [Tipologia servizio](#)¹⁰⁵ all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#)¹⁰⁶; [Documentazione del modello Comuni](#)¹⁰⁷; [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)¹⁰⁸.

⁹⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁰⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁰¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁰² <https://italia.github.io/bootstrap-italia/docs/componenti/introduzione/>

¹⁰³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁰⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/modello-sito-comunale/scheda-servizio.html#scheda-informativa-di-servizio-al-cittadino>

¹⁰⁵ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294

¹⁰⁶ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=115576940975219606169&rtpof=true&sd=true

¹⁰⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁰⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	In tutte le schede servizio, tutte le voci obbligatorie sono presenti e sono nell'ordine corretto: <ul style="list-style-type: none"> • Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb); • Titolo del servizio; • Stato del servizio; • Motivo dello stato (visibile nel caso in cui il servizio non è attivo); • Descrizione breve; • A chi è rivolto; • Come fare; • Cosa serve; • Cosa si ottiene; • Tempi e scadenze; • Accedi al servizio (Canale fisico); • Condizioni di servizio; • Contatti; • Unità organizzativa responsabile; • Argomenti.
Tolleranza	In qualsiasi scheda servizio fino a 2 voci obbligatorie ¹⁰⁹ non sono presenti e fino a 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto e il sito presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹¹⁰ .
Fallimento	Anche solo in una scheda servizio più di 2 voci obbligatorie ¹¹¹ non sono presenti o più di 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto o il sito non presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹¹² .

C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)

Nel caso in cui il sito utilizzi tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.

Riferimenti normativi e tecnici: i temi CMS sono raggiungibili tramite Designers Italia¹¹³; Documentazione del modello Comuni¹¹⁴.

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni e ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori e ne utilizza una versione uguale o superiore alla v1.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello Comuni
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni ma non ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori o ne utilizza una versione precedente alla v1.0

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati

Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc¹¹⁵.

¹⁰⁹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294

¹¹⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹¹¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=335720294

¹¹² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹¹³ <https://designers.italia.it/modello/comuni/>

¹¹⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹¹⁵ <https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it>

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce [Tassonomia argomenti](#)¹¹⁶ all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni](#)¹¹⁷; vocabolario controllato [EuroVOC](#)¹¹⁸; [Documentazione del modello Comuni](#)¹¹⁹; [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)¹²⁰.

Successo	Tutti gli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello, disponibile alla voce Tassonomia argomenti ¹²¹ all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni ¹²² e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹²³ per questo criterio.
Tolleranza	Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello ¹²⁴ o al vocabolario controllato EuroVOC ¹²⁵ e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹²⁶ per questo criterio.
Fallimento	Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello ¹²⁷ o al vocabolario controllato EuroVOC ¹²⁸ e il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹²⁹ per questo criterio.

C.SI.1.6 - Voci di menù di primo livello

Il sito comunale presenta tutte le voci di primo livello nell'esatto ordine descritto nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#)¹³⁰ e nella [Coreografia sistema di navigazione](#)¹³¹ all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni](#)¹³²; [Documentazione del modello Comuni](#)¹³³; [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)¹³⁴.

¹¹⁶ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=428595160

¹¹⁷ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=115576940975219606169&rtpof=true&sd=true

¹¹⁸ <https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it>

¹¹⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹²⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹²¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=428595160

¹²² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=115576940975219606169&rtpof=true&sd=true

¹²³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹²⁴ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=428595160

¹²⁵ <https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it>

¹²⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹²⁷ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=428595160

¹²⁸ <https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it>

¹²⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹³⁰ https://drive.google.com/file/d/1ISX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

¹³¹ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915

¹³² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=115576940975219606169&rtpof=true&sd=true

¹³³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹³⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	Le voci obbligatorie ¹³⁵ del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto: <ul style="list-style-type: none"> • «Amministrazione» • «Novità» • «Servizi» • “Vivere il Comune” o “Vivere {nome_Comune}” e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹³⁶ per questo criterio.
Tolleranza	Le voci obbligatorie ¹³⁷ del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹³⁸ per questo criterio.
Fallimento	Almeno una delle voci obbligatorie ¹³⁹ è assente o inesatta o le voci obbligatorie sono in ordine errato o sono presenti 8 o più voci nel menù di primo livello del sito o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁴⁰ per questo criterio.

C.SI.1.7 - Titoli delle pagine di secondo livello

Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: i titoli delle pagine di secondo livello sono indicati nel Grafico dell'alberatura¹⁴¹ e nella Coreografia sistema di navigazione¹⁴² all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni¹⁴³; Documentazione del modello Comuni¹⁴⁴; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁴⁵.

¹³⁵ https://drive.google.com/file/d/11SX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

¹³⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹³⁷ https://drive.google.com/file/d/11SX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

¹³⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹³⁹ https://drive.google.com/file/d/11SX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

¹⁴⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁴¹ https://drive.google.com/file/d/11SX0Rs0IYFd14x_N7C8B--zcO4VZD9dW/view?usp=sharing

¹⁴² https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=1853196915

¹⁴³ https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA_xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit?usp=sharing&ouid=115576940975219606169&rtpof=true&sd=true

¹⁴⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁴⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione ¹⁴⁶ : <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Amministrazione</i>, sono: “Organi di governo”, “Aree amministrative”, “Uffici”, “Enti e fondazioni”, “Politici”, “Personale amministrativo”, “Documenti e dati”; • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: “Notizie”, “Comunicati”, “Avvisi”; • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: “Educazione e formazione”, “Salute, benessere e assistenza”, “Vita lavorativa”, “Mobilità e trasporti”, “Catasto e urbanistica”, “Anagrafe e stato civile”, “Turismo”, “Giustizia e sicurezza pubblica”, “Tributi, finanze e contravvenzioni”, “Cultura e tempo libero”, “Ambiente”, “Imprese e commercio”, “Autorizzazioni”, “Appalti pubblici”, “Agricoltura e pesca”; • Per la sezione <i>Vivere il Comune</i> o <i>Vivere {nome_comune}</i>, sono: “Luoghi”, “Eventi”; e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁴⁷ per questo criterio.
Tolleranza	Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione ¹⁴⁸ e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁴⁹ per questo criterio.
Fallimento	Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione ¹⁵⁰ o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁵¹ per questo criterio.

Funzionalità

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: funzionalità dettagliata all’interno della Documentazione del modello Comuni¹⁵²; Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli¹⁵³.

¹⁴⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁴⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁴⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁴⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁵⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁵¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁵² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁵³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	<p>Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio; • scegliere fra le date e gli orari disponibili; • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta; • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti; <p>e e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi; e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi; e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; e se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato (in caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form); e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁵⁴ per questo criterio.</p>
Tolleranza	/
Fallimento	<p>La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio; • scegliere fra le date e gli orari disponibili; • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta; • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti; <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi; o la funzionalità non è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi; o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; o se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti non sono quelli del profilo autenticato (o, in caso di utente non autenticato, non viene data la possibilità al cittadino di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form); o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁵⁵ per questo criterio.</p>

C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti

All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione Scheda informativa di servizio al cittadino all'interno della Documentazione del modello Comuni¹⁵⁶; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁵⁷; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023¹⁵⁸.

¹⁵⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁵⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁵⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁵⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁵⁸ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Successo	Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁵⁹ per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una scheda servizio non presenta i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁶⁰ per questo criterio.

C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti

Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).

Riferimenti normativi e tecnici: Documentazione del modello Comuni¹⁶¹; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁶²; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023¹⁶³.

Successo	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link include le espressioni «FAQ» oppure «domande frequenti» e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁶⁴ per questo criterio.
Tolleranza	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link non include le espressioni «FAQ» oppure «domande frequenti» e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁶⁵ per questo criterio.
Fallimento	Nel footer del sito non è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti o la pagina di destinazione del link non esiste o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁶⁶ per questo criterio.

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

Il sito comunale permette al cittadino di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.

Riferimenti tecnici e normativi: funzionalità all'interno della Documentazione del modello Comuni¹⁶⁷; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁶⁸; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023¹⁶⁹.

¹⁵⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁶² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶³ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

¹⁶⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁶⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁶⁹ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Successo	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link include le espressioni «disservizio» oppure «segnala disservizio» oppure «segnalazione disservizio» e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnare una categoria alla segnalazione; • indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa; • indicare l'oggetto della segnalazione; • aggiungere una breve descrizione; • aggiungere delle immagini; • allegare uno o più documenti; <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁷⁰ per questo criterio.</p>
Tolleranza	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link non include le espressioni «disservizio» oppure «segnala disservizio» oppure «segnalazione disservizio» e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnare una categoria alla segnalazione; • indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa; • indicare l'oggetto della segnalazione; • aggiungere una breve descrizione; • aggiungere delle immagini; • allegare uno o più documenti; <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁷¹ per questo criterio.</p>
Fallimento	<p>Nel footer del sito non è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio o la pagina di destinazione non esiste o, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino non ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnare una categoria alla segnalazione; • indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa; • indicare l'oggetto della segnalazione; • aggiungere una breve descrizione; • aggiungere delle immagini; • allegare uno o più documenti; <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁷² per questo criterio.</p>

C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative

Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.

Riferimenti normativi e tecnici: funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni¹⁷³; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁷⁴; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-

¹⁷⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁷¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁷² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁷³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁷⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

2023¹⁷⁵.

Successo	<p>Tutte le pagine di primo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell’utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all’utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli. <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli¹⁷⁶ per questo criterio.</p>
Tolleranza	/
Fallimento	<p>Anche solo una pagina di primo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa o anche solo una pagina di secondo livello non presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell’utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all’utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli. <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli¹⁷⁷ per questo criterio.</p>

C.SI.2.6 - Valutazione dell’esperienza d’uso, chiarezza informativa della scheda di servizio

¹⁷⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

¹⁷⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁷⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Il sito comunale permette la [valutazione della chiarezza informativa](#) per ogni scheda di servizio, secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni](#)¹⁷⁸; [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)¹⁷⁹.

Successo	Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell’utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all’utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una scheda servizio non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi: <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell’utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all’utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

Normativa

C.SI.3.1 - Cookie

Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

¹⁷⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁷⁹ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali¹⁸⁰; Documentazione del modello Comuni¹⁸¹.

Successo	Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web del Comune.
Tolleranza	/
Fallimento	Il sito presenta cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nel sito non è corrispondente al dominio del sito web del Comune.

C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità¹⁸², le Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici¹⁸³, la Legge 9 gennaio 2004 n. 4¹⁸⁴, le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)¹⁸⁵ e la Direttiva Reg. UE n. 2102/2016¹⁸⁶; Documentazione del modello Comuni¹⁸⁷; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁸⁸.

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁸⁹ per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ¹⁹⁰ per questo criterio.

C.SI.3.3 - Informativa privacy

Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)¹⁹¹; Documentazione del modello Comuni¹⁹²; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli¹⁹³.

¹⁸⁰ <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>

¹⁸¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁸² <https://www.agid.gov.it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

¹⁸³ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>

¹⁸⁴ <https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2004-01-17&atto.codiceRedazionale=004G0015&atto.articolo.numero=0&atto.articolo.sottoArticolo=1&atto.articolo.sottoArticolo1=10&qId=cb6b9a05-f5c3-40ac-81b8-f89e73e5b4c7&tabID=0.029511124589268523&title=lbl.dettaglioAtto>

¹⁸⁵ <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#background-on-wcag-2>

¹⁸⁶ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

¹⁸⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁸⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁸⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁹⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁹¹ <https://www.garanteprivacy.it/regolamento>

¹⁹² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

¹⁹³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	Il link all’informatica sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁹⁴ per questo criterio.
Tolleranza	Il link all’informatica sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁹⁵ per questo criterio.
Fallimento	Il link all’informatica sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer del sito o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell’adesione ai modelli ¹⁹⁶ per questo criterio.

C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione

Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida AGID per l’acquisizione e il riuso software PA¹⁹⁷, l’Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD¹⁹⁸, l’Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013¹⁹⁹ e il D.lgs. n. 36/2006²⁰⁰; Documentazione del modello Comuni²⁰¹.

¹⁹⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁹⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁹⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

¹⁹⁷ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

¹⁹⁸ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_52.html

¹⁹⁹ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14:33>

²⁰⁰ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24:36!vige>

²⁰¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

Successo	Il Comune segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle “note legali” e all’interno della pagina delle “note legali” è presente la sezione “Licenza dei contenuti” che riporta la dicitura: “In applicazione del principio open by default ai sensi dell’articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con licenza CC-BY 4.0. Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive.”
Tolleranza	/
Fallimento	Il Comune non segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni e la licenza non viene comunicata nella pagina delle “note legali” e all’interno della pagina delle “note legali” non è presente la sezione “Licenza dei contenuti” che riporta la dicitura: “In applicazione del principio open by default ai sensi dell’articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con licenza CC-BY 4.0. Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive.”

Performance

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard) inferiori a 50, secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse²⁰², il Comune pubblica sul sito comunale un «Piano di miglioramento del sito» che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti tecnici e normativi: è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights²⁰³; Lighthouse performance scoring guide <<https://web.dev/performance-scoring/>>; Documentazione del modello Comuni²⁰⁴.

Successo	Il sito presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50.
Tolleranza	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il “Piano di miglioramento del sito” è pubblicato e il “Piano di miglioramento del sito” è raggiungibile dal footer.
Fallimento	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il “Piano di miglioramento del sito” non è pubblicato o il “Piano di miglioramento del sito” non è raggiungibile dal footer.

Sicurezza

²⁰² <https://web.dev/performance-scoring/>

²⁰³ <https://pagespeed.web.dev/>

²⁰⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)²⁰⁵; Documentazione del modello Comuni²⁰⁶.

Successo	Il sito utilizza il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte).
Tolleranza	/
Fallimento	Il sito non utilizza il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS è obsoleta o la suite di cifratura associata è inadatta).

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti tecnici e normativi: Elenco dei nomi a dominio riservati per i Comuni italiani²⁰⁷; Documentazione del modello Comuni²⁰⁸.

Successo	Il sito comunale utilizza il sottodominio «comune.» seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani ²⁰⁹ (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio “www.”.
Tolleranza	/
Fallimento	Il sito comunale non utilizza il sottodominio «comune.» o non è seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani ²¹⁰ (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) o il sito non è raggiungibile a meno che non si inserisca necessariamente il sottodominio «www.».

5.1.1 Raccomandazioni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza degli utenti e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, restano valide altre indicazioni di legge e buone pratiche.

R.SI.1.1 - Metatag

Nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali.

Riferimenti tecnici e normativi: Schema.org²¹¹; Documentazione del modello Comuni²¹²; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli²¹³.

Da evitare:

²⁰⁵ <https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf>

²⁰⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁰⁷ https://www.nic.it/sites/default/files/docs/comuni_list.html

²⁰⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁰⁹ https://www.nic.it/sites/default/files/docs/comuni_list.html

²¹⁰ https://www.nic.it/sites/default/files/docs/comuni_list.html

²¹¹ <https://schema.org/>

²¹² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²¹³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

- più del 50% dei metatag indicati non vengono utilizzati per marcare le voci della scheda servizio;
- il sito non presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli²¹⁴ per questo criterio.

R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud

Il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia²¹⁵. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura 1.2 *Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione «Comunicazione istituzionale web e open data»; Documentazione del modello Comuni²¹⁶.

R.SI.2.2 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni²¹⁷.

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 69 (Riuso delle soluzioni e standard aperti)²¹⁸; AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni²¹⁹; Documentazione del modello Comuni²²⁰.

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul catalogo del riuso²²¹.

5.2 Conformità ai servizi digitali

Esperienza utente

C.SE.1.1 - Accedere al servizio / identità digitale

Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.

Riferimenti tecnici e normativi: CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.²²²; Documentazione del modello Comuni²²³.

Successo	L'utente può accedere a tutti i servizi erogati digitalmente tramite identità digitale ed è possibile effettuare l'accesso direttamente dalle schede servizio corrispondenti.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo uno dei servizi erogati digitalmente non permette all'utente l'accesso tramite identità digitale o non è possibile effettuare l'accesso direttamente dalle schede servizio corrispondenti.

C.SE.1.2 - Conferma di presa in carico dell'istanza

²¹⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²¹⁵ <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/>

²¹⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²¹⁷ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

²¹⁸ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html

²¹⁹ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

²²⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²²¹ https://developers.italia.it/it/search?type=software_reuse&sort_by=release_date&page=0

²²² https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III.html

²²³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell’istanza.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#)²²⁴; [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)²²⁵.

Successo	L’utente riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell’istanza all’interno della propria area personale del sito e in modalità multicanale attraverso almeno un canale aggiuntivo.
Tolleranza	L’utente non riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell’istanza all’interno della propria area personale del sito ma la riceve attraverso almeno un altro canale.
Fallimento	L’utente non riceve nessuna notifica di completamento del processo di presentazione dell’istanza.

C.SE.1.3 - Consistenza dell’utilizzo dei font (librerie di caratteri)

I servizi digitali del sito comunale utilizzano i **font** indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti normativi e tecnici: [sezione La tipografia](#)²²⁶ all’interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#)²²⁷; [Documentazione del modello Comuni](#)²²⁸.

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono.
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati.
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina in lingua italiana dei servizi digitali non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati.

C.SE.1.4 - Inserimento e riepilogo dei dati inseriti

Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all’istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.

Riferimenti tecnici e normativi: [Documentazione del modello Comuni](#)²²⁹; [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)²³⁰.

²²⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²²⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

²²⁶ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia>

²²⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/index.html>

²²⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²²⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²³⁰ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Successo	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata immediatamente prima della conferma per finalizzare la procedura.
Tolleranza	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata prima della conferma per finalizzare la procedura ma non immediatamente prima di quest'ultimo passaggio.
Fallimento	Anche solo un servizio non fornisce all'utente il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza in un'unica schermata o la schermata di riepilogo non viene presentata prima della conferma per finalizzare la procedura o anche solo un servizio non fornisce le informazioni di riepilogo in formato testuale (es. presenta invece un documento scaricabile).

C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 41²³¹; AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni²³²; funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni²³³; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²³⁴.

Successo	Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già in possesso del Comune, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo un servizio richiede all'utente l'inserimento di dati o preferenze già in possesso del Comune.

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.

Riferimenti tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni²³⁵; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²³⁶.

Successo	In tutti i servizi digitali viene data la possibilità all'utente di salvare una bozza dell'istanza e l'utente può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo in un servizio digitale l'utente non ha la possibilità di salvare quanto compilato fino a quel momento o l'utente non può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata.

C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale

I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.

²³¹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_III-sezione_II-articolo_41.html

²³² https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_interoperabilit_tecnica_pa.pdf

²³³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²³⁴ <https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

²³⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²³⁶ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Riferimenti tecnici e culturali: funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni²³⁷; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²³⁸.

Successo	<p>Tutti i servizi digitali permettono all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto è stato facile usare questo servizio?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.
Tolleranza	/
Fallimento	<p>Anche solo un servizio digitale non permette all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda “Quanto è stato facile usare questo servizio?” a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». Le possibili risposte sono: A volte le indicazioni non erano chiare; A volte le indicazioni non erano complete; A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; Ho avuto problemi tecnici; Altro. b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono: Le indicazioni erano chiare; Le indicazioni erano complete; Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; Non ho avuto problemi tecnici; Altro. 3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.

C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs

I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti «breadcrumbs»). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art.3²³⁹; CAD - Art. 41²⁴⁰; Linee guida AgID sulla formazione, gestione

²³⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²³⁸ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

²³⁹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_3.html

²⁴⁰ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_III-sezione_II-articolo_41.html

e conservazione dei documenti informatici²⁴¹; Documentazione del modello Comuni²⁴²; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²⁴³.

Successo	Tutti i servizi digitali mostrano gli step del processo di presentazione dell'istanza, permettendo di capire in quale fase si trova l'utente e l'utente ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo un servizio non presenta gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza o l'utente non ha la possibilità di tornare ad uno step precedente ed effettuare modifiche.

C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.

Riferimenti tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni²⁴⁴; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²⁴⁵.

Successo	Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
Tolleranza	Utilizzando un codice univoco, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
Fallimento	L'utente non ha la possibilità, tramite area personale o codice univoco, di visualizzare lo stato della sua istanza o le tappe dell'avanzamento dell'istanza non sono informative o lo stato di avanzamento dell'istanza non presenta le tappe aggiornate alla fase corrente.

C.SE.1.10 - Verifica stato istanza, tempo massimo

Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.

Riferimenti tecnici e normativi: Legge 241/1990, art. 2²⁴⁶; Documentazione del modello Comuni²⁴⁷; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023²⁴⁸.

²⁴¹ https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5385.html

²⁴² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁴³ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

²⁴⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁴⁵ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

²⁴⁶ <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241~art2!vig=>

²⁴⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁴⁸ <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>

Successo	Tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data di presa in carico dell'istanza e tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza e tutti i servizi che mostrano la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indicano tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data di presa in carico dell'istanza o anche solo un servizio che lo necessita non esplicita la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza o anche solo un servizio che mostra la data ultima prevista per l'evasione dell'istanza indica tempi superiori ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio.

Funzionalità

C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.

Riferimenti tecnici e normativi: [CAD - Art. 5²⁴⁹](#); [Documentazione del modello Comuni²⁵⁰](#).

Successo	Tutti i servizi che richiedono pagamenti permettono all'utente di effettuare il pagamento anche digitalmente.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo un servizio che prevede un pagamento non permette all'utente di effettuarlo completamente tramite mezzi digitali.

C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni²⁵¹](#).

²⁴⁹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html

²⁵⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁵¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

Successo	<p>Tutti i servizi digitali presentano un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio; • scegliere fra le date e gli orari disponibili; • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta; • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti; <p>e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi; e la funzionalità è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi; e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato; e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; e nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato.</p>
Tolleranza	/
Fallimento	<p>Anche solo un servizio digitale non presenta un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio; • scegliere fra le date e gli orari disponibili; • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta; • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti; <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi; o la funzionalità non è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi; o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato; o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio; o se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti non sono quelli del profilo autenticato.</p>

Normativa

C.SE.3.1 - Cookie

I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali²⁵²; Documentazione del modello Comuni²⁵³.

Successo	I servizi digitali presentano solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nei servizi digitali è corrispondente al dominio del sito web del Comune.
Tolleranza	/
Fallimento	I servizi digitali presentano cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nei servizi digitali non è corrispondente al dominio del sito web del Comune.

C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AGID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.

²⁵² <https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876>

²⁵³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità²⁵⁴; Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici²⁵⁵; Legge 9 gennaio 2004 n. 4²⁵⁶; Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)²⁵⁷; Direttiva Reg. UE n. 2102/2016²⁵⁸; Documentazione del modello Comuni²⁵⁹.

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID.
Tolleranza	/
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer dei servizi digitali o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID.

C.SE.3.3 - Informativa privacy

I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)²⁶⁰; Documentazione del modello Comuni²⁶¹.

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR.
Tolleranza	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR.
Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer dei servizi digitali o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR.

Performance

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse²⁶², il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un «Piano di miglioramento dei servizi» che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti tecnici e normativi: è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights²⁶³; Lighthouse performance scoring guide²⁶⁴; Documentazione del modello Comuni²⁶⁵.

²⁵⁴ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita>

²⁵⁵ <https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lgs-accessibilita-docs/it/stabile/index.html>

²⁵⁶ <https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2004-01-17&atto.codiceRedazionale=004G0015&atto.articolo.numero=0&atto.articolo.sottoArticolo=1&atto.articolo.sottoArticolo1=10&qId=cb6b9a05-f5c3-40ac-81b8-f89e73e5b4c7&tabID=0.029511124589268523&title=lbl.dettaglioAtto>

²⁵⁷ <https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#background-on-wcag-2>

²⁵⁸ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

²⁵⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁶⁰ <https://www.garanteprivacy.it/regolamentoe>

²⁶¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁶² <https://web.dev/performance-scoring/>

²⁶³ <https://pagespeed.web.dev/>

²⁶⁴ <https://web.dev/performance-scoring/>

²⁶⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

Successo	L'area servizi presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50.
Tolleranza	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 e il “Piano di miglioramento dei servizi” è pubblicato e il “Piano di miglioramento dei servizi” è raggiungibile dal footer.
Fallimento	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il “Piano di miglioramento dei servizi” non è pubblicato o il “Piano di miglioramento dei servizi” non è raggiungibile dal footer.

Sicurezza

C.SE.5.1 - Certificato https servizi digitali per il cittadino

I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)²⁶⁶; Documentazione del modello Comuni²⁶⁷; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli²⁶⁸.

Successo	I servizi digitali utilizzano il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte) e i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ²⁶⁹ per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	I servizi digitali non utilizzano il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS è obsoleta o la suite di cifratura associata è inadatta)**o** non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ²⁷⁰ per questo criterio.

C.SE.5.2 - Sottodomain servizi

I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

Riferimenti tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni²⁷¹; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli²⁷².

²⁶⁶ <https://cert.agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf>

²⁶⁷ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁶⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁶⁹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁷⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁷¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁷² <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

Successo	I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodomainio “servizi.” e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 “Dominio istituzionale” (es: servizi.comune.roma.it) e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ²⁷³ per questo criterio.
Tolleranza	I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodomainio nominato diversamente da “servizi.” o utilizzano un percorso della url (es: comune.roma.it/servizi/) in alternativa al sottodomainio (es: servizi.comune.roma.it) e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 “Dominio istituzionale” e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ²⁷⁴ per questo criterio.
Fallimento	I servizi digitali non vengono messi a disposizione in un sottodomainio (o un percorso) o il dominio utilizzato non rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 “Dominio istituzionale” o non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli ²⁷⁵ per questo criterio.

5.2.1 Raccomandazioni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza degli utenti e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, restano valide altre indicazioni di legge e buone pratiche.

R.SE.1.1 - Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO.

Riferimenti tecnici e normativi: Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO; CAD: - art. 64-bis, c.1-ter²⁷⁶, Linee guida AgID sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione²⁷⁷; Documentazione del modello Comuni²⁷⁸.

R.SE.1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA.

Riferimenti tecnici e normativi: nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia «Servizi a pagamento», «Pagamento dovuti» e «Permessi e autorizzazioni» è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO; CAD - Art. 5²⁷⁹; CAD - Art. 64²⁸⁰; Documentazione del modello Comuni²⁸¹.

R.SE.1.3 - Once only, integrazione con le basi dati nazionali

I servizi digitali del sito comunale consentono di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR).

²⁷³ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁷⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁷⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/>

²⁷⁶ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64-bis.html

²⁷⁷ https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg_punto_accesso_tematico_servizi_pa_3112021.pdf

²⁷⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁷⁹ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html

²⁸⁰ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html

²⁸¹ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 50²⁸²; CAD - Art. 50-ter²⁸³; CAD - Art. 60²⁸⁴; Documentazione del modello Comuni²⁸⁵.

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

I servizi digitali del sito comunale rendono i dati interoperabili secondo la normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni²⁸⁶.

R.SE.2.1 - Accedere al servizio / SPID e CIE

I servizi digitali del sito comunale consentono ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma.

Riferimenti tecnici e normativi: Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi *1.4.4 Adozione identità digitale*; CAD - Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.²⁸⁷; Documentazione del modello Comuni²⁸⁸.

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

I servizi digitali del sito comunale sono ospitati su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti tecnici e normativi: Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella Stategia Cloud Italia²⁸⁹. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie; Documentazione del modello Comuni²⁹⁰.

R.SE.2.3 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni²⁹¹.

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti)²⁹²; Linee Guida acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni²⁹³; Documentazione del modello Comuni²⁹⁴.

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul catalogo del riuso²⁹⁵.

²⁸² https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_50.html

²⁸³ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_50-ter.html

²⁸⁴ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_II-articolo_60.html

²⁸⁵ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁸⁶ https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/212801215110O__OLinee+Guida+interoperabilit%26%23224%3B+tecnica+PA.pdf

²⁸⁷ https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III.html

²⁸⁸ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁸⁹ <https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/>

²⁹⁰ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁹¹ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

²⁹² https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html

²⁹³ <https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa>

²⁹⁴ <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/>

²⁹⁵ https://developers.italia.it/it/search?type=software_reuse&sort_by=release_date&page=0

CAPITOLO 6

Progettato da

Il team di Designers Italia

Fabio Bonelli, Maria Cristina Caratozzolo, Mauro Filippi, Michela Gabrieli, Federico Maria Giaimo, Stefania Guerra, Francesco Improta, Daniela Iozzo, Daniele Nolè, Marco Maria Pedrazzo, Claudia Pollina, Ilaria Scarpellini, Andrea Stagi, Daniele Tabellini, Matteo Vabanesi.

Hanno collaborato

Daniela Battisti, Fabrizio Caccavello, Valentina Carollo, Claudio Celeghin, Paolo Coppola, Alberta Ciarla, Daniela De Blasis, Lorenzo Fabbri, Matteo Fortini, Giorgia Lodi, Giulio Lucci, Antonio Pascalis, Davide Porrovecchio, Saverio Pulizzi, Francesco Sogos, Roberta Tassi, Laura Toffetti, Alberto Torin, Matteo Troia, Francesco Zaia, Fifth Beat, WEDOO.