

Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni

Indice

| | |
|---|-----------|
| Ambito di applicazione | 2 |
| Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici | 2 |
| Siti comunali | 2 |
| Obiettivi di miglioramento dei siti comunali | 2 |
| Nota metodologica per i siti comunali | 2 |
| Servizi per il cittadino | 3 |
| Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino | 3 |
| Nota metodologica per i servizi al cittadino | 3 |
| Modalità e pacchetti di adesione | 3 |
| Cronoprogramma | 4 |
| Implementazione di sito comunale | 4 |
| Il contenuto del modello di sito comunale | 4 |
| Materiali a supporto | 4 |
| Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale | 5 |
| Raccomandazioni progettuali | 7 |
| Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione | 8 |
| Lista dei servizi | 8 |
| Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino | 10 |
| Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino | 11 |
| Raccomandazioni | 13 |
| Verifica della conformità | 14 |
| Listino di riferimento | 14 |

Ambito di applicazione

Il presente documento descrive le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell'esperienza utente dei servizi al cittadino tramite l'Investimento 1.4.1 - *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Citizen experience*.

Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Per il perimetro dell'avviso, 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 far sì che tutti i cittadini ricevono 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 attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione.

Siti comunali

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda i siti comunali, l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini **interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark** relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'[Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023](#).

Nota metodologica per i siti comunali

Il modello standard per i siti dei Comuni è stato realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia, all'interno della collaborazione tra il Dipartimento della Trasformazione Digitale (da qui in poi anche "DTD") e l'Agenzia per l'Italia Digitale (da qui in poi anche "AgID"). Attraverso verifiche e analisi euristiche e test di usabilità con i cittadini sono stati definiti gli interventi di miglioramento del sito, ristrutturazione dell'architettura informativa, riprogettazione delle interfacce e nuove funzionalità, in continuità con le indicazioni e direttive UE. **Di recente il modello è stato inoltre aggiornato per migliorarne la navigazione, l'usabilità e l'accessibilità.**

Il modello per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

Servizi per il cittadino

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo del presente avviso è di **mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.**

Nota metodologica per i servizi al cittadino

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per la Trasformazione Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate.

In particolare sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, attraverso servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

A seguito di:

- un'analisi e prioritizzazione in funzione dello stato di diffusione territoriale e frequenza di utilizzo;
- un'analisi e prioritizzazione, in funzione dello stato attuale di digitalizzazione e dei livelli di fruibilità;
- un'analisi tipologica dei servizi e degli step necessari alla loro erogazione;
- un processo di progettazione e validazione dei modelli di erogazione desiderati futuri;

sono stati identificati:

- una **Lista di servizi digitali per il cittadino** contestuali ad eventi della vita rilevanti in maniera eterogenea per le diverse fasce di popolazione, con particolare focus su un target già predisposto all'uso del digitale, come ad esempio le neo-famiglie e i professionisti;
- **5 Tipologie di flussi di interfaccia**, ricorrenti rispetto all'erogazione di servizi digitali per il cittadino, validati su una lista di 26 diverse procedure afferenti a 9 diverse Categorie di servizio definite a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca. Flussi, servizi per il cittadino e procedure corrispondenti sono stati scelti considerando il vantaggio apportato sia direttamente al cittadino che all'amministrazione che deve erogare il servizio, includendo sia quelli dove il cittadino completa un adempimento verso l'amministrazione, sia quelli dove il cittadino si vede erogata una prestazione.

L'implementazione di tali servizi al cittadino, facilitata dalle tipologie di flussi di interfaccia, consente così non solo il raggiungimento di Linee Guida a livello nazionale, ma anticipa standard europei alzando così la qualità complessiva dell'esperienza del cittadino.

Modalità e pacchetti di adesione

L'Ente che aderisce all'avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni ("**Pacchetto cittadino informato**"), attraverso le modalità descritte nel paragrafo "Implementazione di sito comunale". Per il riconoscimento dell'obiettivo conseguito, l'Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto dal paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale.*

L'Ente ha inoltre **la possibilità** di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla *lista di servizi digitali per il cittadino* ("**Pacchetto cittadino attivo**"). In questo caso l'Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino.*

Cronoprogramma

Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini:

Per i Comuni fino a 5.000 abitanti:

- massimo 6 mesi (180 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 9 mesi (270 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:

- massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Eventuali variazioni dei tempi definiti dal cronoprogramma dovranno essere comunicate attraverso un'apposita funzionalità disponibile in Piattaforma.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online
- È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo *Verifica della conformità*

Implementazione di sito comunale

Il contenuto del modello di sito comunale

Il modello di sito comunale, messo a disposizione all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>] comprende due strumenti fondamentali: l'architettura dell'informazione del sito comunale e i template html del sito comunale.

L'architettura dell'informazione del sito comunale:

L'architettura dell'informazione del sito comunale definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

L'architettura contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.

L'architettura non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, ma una struttura standard di presentazione di un servizio digitale per il cittadino (scheda servizio) fino alla sua parte informativa.

I template html del sito comunale

Il modello di sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida emanate ai sensi del CAD, in cui ogni Comune può inserire i propri contenuti specifici secondo quanto previsto nell'architettura dell'informazione.

L'ente realizzerà e pubblicherà il proprio sito comunale attraverso l'eventuale uso di fornitori esterni, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino informato**, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino attivo**.

Materiali a supporto

Per facilitare il processo di implementazione del modello, verranno progressivamente messi a disposizione, entro luglio 2022, anche i seguenti materiali:

- **Documentali e normativi** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/>]
 - **linee guida** per il design di siti e servizi;

- manuale operativo atto a supportare e complementare le linee guida;
- **Tecnici e tecnologici** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>]
 - **Documentazione tecnica** di uso dei template html, architettura dell'informazione, prototipi ed elementi di interfaccia ;
 - Risorse per una corretta **gestione della migrazione dei contenuti** esistenti;
 - **Prototipo interattivo a media definizione:** mostra concretamente i flussi di operazioni che vengono svolte per far sì che il cittadino possa portare a termine i compiti desiderati. L'assenza di dettagli grafici permette di concentrarsi sulle operazioni, invece che sull'aspetto estetico del sito;
 - **Prototipo interattivo ad alta definizione:** mostra l'aspetto grafico del sito nelle versioni desktop e mobile, e gli elementi di interfaccia utili a realizzare i template in HTML;
 - **Temi di CMS:** permettono di abbreviare la fase di realizzazione e implementare direttamente architettura dell'informazione e codice html pronto all'uso sulle più comuni piattaforme di gestione contenuti come, ad esempio, Wordpress;
 - **Librerie di elementi di interfaccia:** l'insieme di strumenti visuali e di codice su cui è stata verificata l'accessibilità, che consente una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace di eventuali parti non coperte dal modello.

Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche, che rappresentano ai fini di questo avviso la conformità del sito comunale realizzato al modello fornito.

| 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 |

| Categoria | Nome del Criterio per il Sito comunale | Descrizione del criterio per il sito comunale | Riferimenti tecnici e normativi | |
|--------------|--|---|--|--|
| 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 e-government 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 e-government 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 e-government 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 e-government benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SI.2.6 | valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale | il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative" | Docs Italia, documentazione Modello Comuni e-government 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) | Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); <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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide |

| Categoria | Nome del Criterio per il Sito comunale | Descrizione del criterio per il sito comunale | Riferimenti tecnici e normativi | |
|-----------|--|---|--|--|
| | | di realizzazione attese. | | |
| 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, in conformità con il Regolamento AgID in materia | AgID ▪ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it" |

Nella colonna "descrizione di criterio per il sito comunale",

- i riferimenti tecnici alla "documentazione di modello del sito comunale" sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 1.6.4., e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]

Raccomandazioni progettuali

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei siti comunali, cui si consiglia di dare seguito nell'ambito di attività progettuali sviluppate internamente o tramite l'ausilio di fornitori:

| Categoria | Nome della raccomandazione | Descrizione della raccomandazione per il sito comunale | Riferimenti tecnici e normativi |
|-------------------|--------------------------------------|---|---|
| esperienza utente | R.SI.1.1 metatag | nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali | https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati https://schema.gov.it |
| normativa | R.SI.2.1 infrastrutture Cloud | il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente | 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 Italia. 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" Strategia Cloud Italia |
| | R.SI.2.2 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 amministrazioni" | CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) : ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni |

Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione

Lista dei servizi

Per facilitare la comprensione del livello di granularità degli obiettivi di questo avviso, per quanto riguarda i **servizi digitali per il cittadino** è necessario specificare i diversi livelli di dettaglio cui questo documento fa riferimento, che collegano da un lato i bisogni del cittadino, dall'altra i livelli di granularità di categorie della classificazione dei servizi per le amministrazioni (definita a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca, in conformità con l'avviso 1.2) e le procedure amministrative:

| Prospettiva del Cittadino | Prospettiva della Pubblica Amministrazione |
|--|--|
| Ambiti di servizi pubblici per il cittadino | |
| es.: avere una famiglia | es.: servizi comunali |
| Categorie di servizio | |
| es.: dare un'istruzione a mio figlio | es.: istruzione, formazione e sport |
| Servizi all'amministrazione | |
| es.: mandare mio figlio a scuola | es.: servizi scolastici |
| Servizio digitale per il cittadino | |
| es.: iscrizione alla scuola dell'infanzia | es.: domanda con graduatoria |

Tutti i servizi della seguente lista possono essere oggetto di realizzazione secondo quanto previsto dal paragrafo "raggiungimento dell'obiettivo per il singolo servizio digitale per il cittadino", qualora l'ente aderisca al **Pacchetto cittadino attivo**. Essi sono stati identificati per diffusione e frequenza d'uso, bilanciando tanto i servizi a vantaggio prevalente del cittadino (quali vantaggi economici, domande con graduatoria, servizi a pagamento) quanto quelli a vantaggio prevalente dell'amministrazione (pagamenti dovuti, permessi e autorizzazioni).

La lista indica la categoria scelta come riferimento per facilitare gli enti più piccoli, il nome del servizio digitale al cittadino, la descrizione e la specifica tipologia di flusso di interfaccia che serve come riferimento della fase di realizzazione.

| Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione | Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione | Servizio digitale per il cittadino | Descrizione | Tipologia di flusso di interfaccia |
|---|---|---|---|------------------------------------|
| Urbanistica ed edilizia | Parcheggi | 1 Richiedere permesso di Parcheggio per residenti | Servizio relativo al rilascio di un'autorizzazione per posteggiare nelle aree di Parcheggio pubblico a pagamento | Permessi e Autorizzazioni |
| Tributi e pagamenti | Tributi maggiori | 2 Pagare tributi IMU | Servizio di pagamento relativo all'adempimento delle obbligazioni tributarie relative alle rendite catastali | Pagamenti dovuti |
| Tributi e pagamenti | Canoni | 3 Pagare canone CIMP | Servizio di pagamento del canone per la diffusione o l'esposizione di messaggi pubblicitari nel territorio comunale | Pagamenti dovuti |
| Tributi e pagamenti | Canoni | 4 Pagare canone COSAP | Servizio di pagamento del canone per l'occupazione permanente o temporanea del suolo pubblico | Pagamenti dovuti |
| Tributi e pagamenti | Canoni | 5 Pagare canone idrico | Servizio di pagamento del canone per la | Pagamenti dovuti |

| Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione | Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione | Servizio digitale per il cittadino | Descrizione | Tipologia di flusso di interfaccia |
|---|---|---|--|------------------------------------|
| | | | fornitura di acqua potabile | |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - assistenza scolastica | 6 Richiedere agevolazioni scolastiche | Servizio per la fruizione di agevolazioni in ambito scolastico | Vantaggi economici |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - edilizia | 7 Richiedere assegnazione alloggio | Servizio per richiedere l'assegnazione di alloggi | Domande con graduatoria |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - sostegno economico | 8 Presentare domanda per assegno di maternità | Servizio per la fruizione di contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi | Vantaggi economici |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - sostegno economico | 9 Presentare domanda per bonus economici | Sovvenzioni erogate per consentire il risparmio sulla spesa per specifici servizi e/o beni, riservato ai cittadini che abbiano i requisiti stabiliti per accedere alla fruizione del vantaggio | Vantaggi economici |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - sostegno economico | 10 Presentare domanda per un contributo | Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente | Vantaggi economici |
| Servizi socio-assistenziali e sanitari | Sociale - agevolazioni tributarie | 11 Presentare domanda di agevolazione tributaria | Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie | Vantaggi economici |
| Polizia municipale | Traffico | 12 Richiedere permesso di accesso ad area ZTL | Servizio di richiesta di Autorizzazioni in deroga a divieti di circolazione | Permessi e Autorizzazioni |
| Polizia municipale | Multe e verbali | 13 Pagare contravvenzioni | Servizio di pagamento di sanzioni dovute a violazioni di regolamenti e normative specifiche | Pagamenti dovuti |
| Polizia municipale | Autorizzazioni | 14 Richiedere permesso per Parcheggio invalidi | Servizio di autorizzazione a fruire dei Parcheggi per gli invalidi tramite rilascio di contrassegno in favore dei soggetti diversamente abili, in materia di circolazione stradale | Permessi e Autorizzazioni |
| Polizia municipale | Autorizzazioni | 15 Richiedere permesso per passo carrabile | Servizio di richiesta di autorizzazione a imporre il divieto di Parcheggio presso l'ingresso della propria abitazione | Permessi e Autorizzazioni |
| Istruzione, formazione e sport | Servizi scolastici | 16 Richiedere iscrizione al trasporto scolastico | Servizio per la fruizione del trasporto scolastico | Servizi a pagamento |
| Istruzione, formazione e sport | Servizi scolastici | 17 Richiedere iscrizione alla mensa scolastica | Servizio per la fruizione delle mense scolastiche | Servizi a pagamento |
| Istruzione, formazione e sport | Formazione | 18 Richiedere iscrizione a corsi di Formazione | Servizio per fruire di corsi di Formazione gestiti a livello comunale | Servizi a pagamento |
| Istruzione, formazione e sport | Asili nido | 19 Richiedere iscrizione alla scuola dell'infanzia | Servizio per fruire di strutture per l'infanzia gestite a livello comunale | Domande con graduatoria |
| Istruzione, formazione e sport | Asili nido | 20 Richiedere iscrizione all'asilo nido | Servizio per richiedere l'ammissione alla frequenza dell'asilo nido comunale, per i bambini di età compresa da 0 a 3 anni | Domande con graduatoria |
| Gare e appalti | Gare e appalti | 21 Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico | Servizio per l'iscrizione a concorsi per trovare impiego presso la Pubblica Amministrazione | Domande con graduatoria |
| Demografici elettorali e statistici | Stato civile | 22 Richiedere una pubblicazione di matrimonio | Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili | Permessi e Autorizzazioni |
| Certificati e documenti | Demografici - Cimiteri | 23 Richiedere la sepoltura di un defunto | Servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali per i propri defunti congiunti | Servizi a pagamento |
| Certificati e | Demografici - | 24 Pagare il canone per le | Servizio per il pagamento delle spese | Pagamenti dovuti |

| Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione | Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione | Servizio digitale per il cittadino | Descrizione | Tipologia di flusso di interfaccia |
|---|---|---|---|------------------------------------|
| documenti | Cimiteri | lampade votive | cimiteriali | |
| Certificati e documenti | Accesso agli atti - accesso civico | 25 Richiedere l'accesso agli atti | Servizio per esercitare il proprio diritto a richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi. | Permessi e Autorizzazioni |
| Commercio e attività produttive | Mercati | 26 Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico | Servizio per richiedere la concessione a fruire degli spazi comunali | Permessi e Autorizzazioni |

Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino

Sebbene i contenuti dei diversi processi necessari ad erogare i servizi per il cittadino siano diversi, i passaggi che il cittadino deve fare per avviare un'istanza sono simili. Inoltre, la creazione di interfacce coerenti e ricorrenti permette al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.

Pertanto, i servizi per il cittadino erogati dalle amministrazioni comunali sono stati analizzati e ricondotti a tipologie uniformi per blocchi di interfaccia, ovvero i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

| Tipologia di flusso di interfaccia | Definizione | esempio |
|------------------------------------|--|---|
| Permessi e autorizzazioni | Istanze presentate dal cittadino che prevedono il rilascio di un contestuale permesso o autorizzazione, determinato dall'amministrazione | Richiedere contrassegno per parcheggio invalidi |
| Domande con graduatoria | 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 |
| 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 |
| 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 maternità |
| Pagamenti dovuti | Istanze presentate dal cittadino che prevedono il pagamento di un onere, senza l'erogazione un servizio contestuale | Pagare canone lampade votive |

Dal punto di vista della struttura del software e dell'interfaccia verso il cittadino, uno specifico flusso di servizio può essere riproposto per tutti i servizi della medesima tipologia, sia all'interno della lista che non presenti nella lista, con uno sforzo ridotto, cioè variando unicamente i contenuti testuali e le informazioni richieste all'interno di ogni step del flusso di servizio.

Ad esempio, il flusso di interfaccia necessario a presentare un contributo per un familiare non autosufficiente (9) corrisponde a quello per presentare una agevolazione tributaria (11), al netto delle etichette e dei campi di testo. Pertanto si consiglia, in sede di scelta sulla piattaforma PAdigitale2026, di optare per servizi afferenti a tipologie diverse, per poi realizzare, contestualmente o successivamente a quanto richiesto nel presente avviso, tutti gli altri servizi della medesima categoria, sfruttando economie di scala.

Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino

Al termine del processo di rilascio dei servizi comunali, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche per tutti i servizi finanziati.

| Categoria | Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino | Descrizione del criterio per i servizi al cittadino | Riferimenti tecnici e normativi |
|-------------------|---|--|--|
| esperienza utente | C.SE.1.1 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss. |
| | C.SE.1.2 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SE.1.3 consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri) | l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale | Docs Italia, documentazione Modello Comuni |
| | 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 in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SE.1.5 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni |
| | C.SE.1.6 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 deve essere un anno. | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SE.1.7 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SE.1.8 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) | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 ▪ Art. 3, CAD ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici |
| | C.SE.1.9 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| | C.SE.1.10 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 | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 2 |

| Categoria | Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino | Descrizione del criterio per i servizi al cittadino | Riferimenti tecnici e normativi |
|--------------|---|--|--|
| funzionalità | C.SE.2.1 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 | Docs Italia, documentazione modello comuni Art. 5. CAD |
| | C.SE.2.2 prenotazione appuntamenti | L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza | Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 |
| normativa | C.SE.3.1 cookie | L'area servizi per il cittadino del 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.SE.3.2 dichiarazione di accessibilità | L'area servizi per il cittadino del 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 | <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.SE.3.3 informativa privacy | L'area servizi per il cittadino del 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 |
| performance | C.SE.4.1 velocità e tempi di risposta | Nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio 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 nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" 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.SE.5.1 certificato https area servizi per il cittadino | L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo | Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) |
| | C.SE.5.2 sottodominio servizi | L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia | AgID ▪ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it" |

Raccomandazioni

Anche se non esplicitati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino*, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei servizi digitali, cui si consiglia di dare seguito con attività progettuali internamente o con il fornitore:

| Categoria | Nome della raccomandazione | Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino | Riferimenti tecnici e normativi |
|--------------|--|--|---|
| funzionalità | R.SE. 1.1 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 | <p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: art. 64-bis, c.1-ter ▪ AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione |
| | R.SE. 1.2 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. | <p>Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento.</p> <p>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 pago PA e app IO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: art. 5 ▪ CAD: art. 64 |
| | R.SE. 1.3 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) | <p>Docs Italia, documentazione Modello Comuni</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: art. 50, 50-ter, 60 |
| | R.SE. 1.4 Once only, interoperabilità | l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente | Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni. |
| normativa | R.SE. 2.1 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 | <p>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</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss. |
| | R.SE. 2.2 infrastrutture Cloud | l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente | <p>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 Strategia Cloud Italia. 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.</p> <p>Strategia Cloud Italia</p> |
| | 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 amministrazioni" | <ul style="list-style-type: none"> ▪ CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) ▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni |

Verifica della conformità

L'ente che aderisce alla misura dovrà attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma. La checklist richiederà di indicare:

- La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*;
- La url del sito comunale ed eventuali url;
- Nel caso di adesione al pacchetto cittadino attivo (adeguamento dei servizi digitali), anche:
 - La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino* per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione;
 - La url del sottodominio dei servizi;
 - Tutte le url dalle quali accedere ai servizi inseriti nella richiesta di accesso all'avviso;
 - Credenziali di accesso che consentano di accedere ai servizi per il cittadino

Listino di riferimento

L'importo del finanziamento sarà riconosciuto al Soggetto Attuatore solo a seguito del conseguimento del risultato atteso, come somma dell'importo riconosciuto per il rifacimento del sito web e degli eventuali servizi implementati.

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per il rifacimento del sito web, sono:

| | | |
|----|------------------------------------|-----------|
| a. | per i Comuni fino a 5.000 abitanti | € 28.902 |
| b. | per i Comuni 5.001 - 20.000 ab. | € 51.654 |
| c. | per i Comuni 20.001 - 50.000 ab. | € 87.682 |
| d. | per i Comuni 50.001 - 100.000 ab. | € 96.260 |
| e. | per i Comuni 100.001 - 250.000 ab. | € 162.545 |
| f. | per i Comuni > 250.000 ab. | € 500.243 |

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per ogni singolo servizio, sono:

| | | | |
|----|------------------------------------|----------|------------------|
| a. | per i Comuni fino a 5.000 abitanti | € 12.755 | (max 4 servizi) |
| b. | per i Comuni 5.001 - 20.000 ab. | € 25.895 | (max 4 servizi) |
| c. | per i Comuni 20.001 - 50.000 ab. | € 38.650 | (max 5 servizi) |
| d. | per i Comuni 50.001 - 100.000 ab. | € 38.650 | (max 6 servizi) |
| e. | per i Comuni 100.001 - 250.000 ab. | € 58.963 | (max 6 servizi) |
| f. | per i Comuni > 250.000 ab. | € 77.684 | (max 10 servizi) |

Tutti gli importi sono da intendersi Iva inclusa.