

PNRR 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Servizi a misura di cittadino: Le nuove risorse pratiche per i Comuni

Roma, 16 giugno 2022



Marco Maria Pedrazzo
Head of design
Product Owner Designers Italia

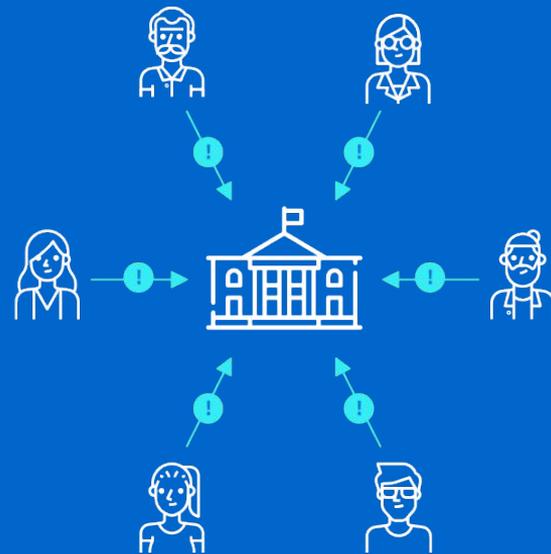


Matteo Vabanesi
Product Owner
Misura 1.4.1

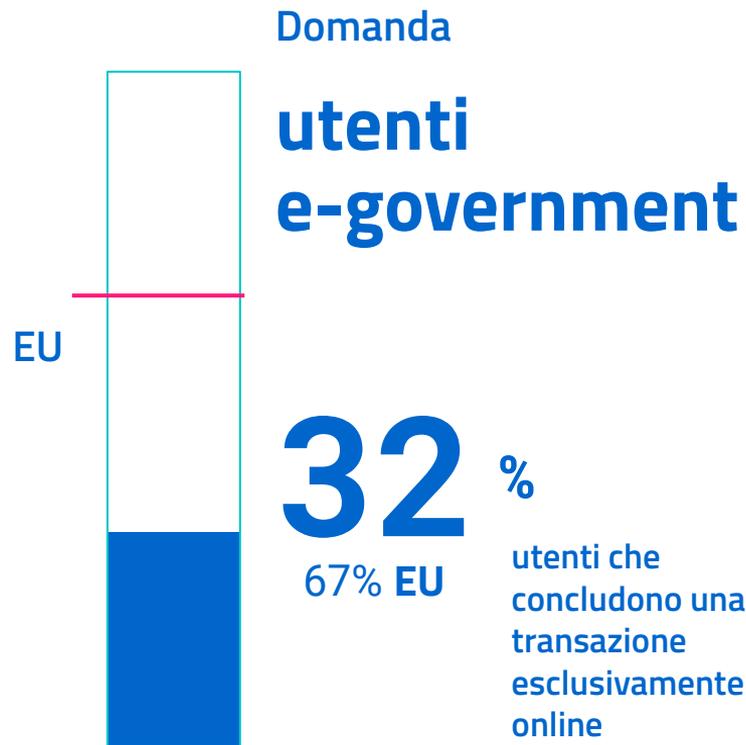
e-Government

Amministrazione
digitale a misura
di cittadino

Pubblica Amministrazione Digitale

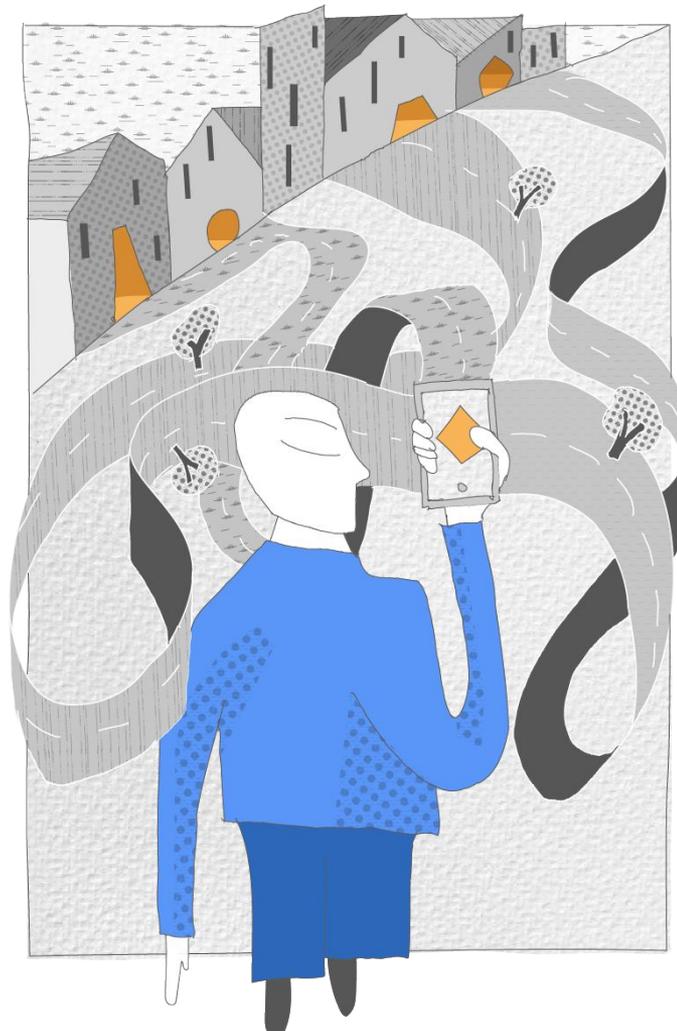


Ogni PA richiede ai cittadini di adempiere ai propri doveri sulla propria piattaforma proprietaria, sulla quale si devono registrare, autenticare e devono imparare ad usarla.

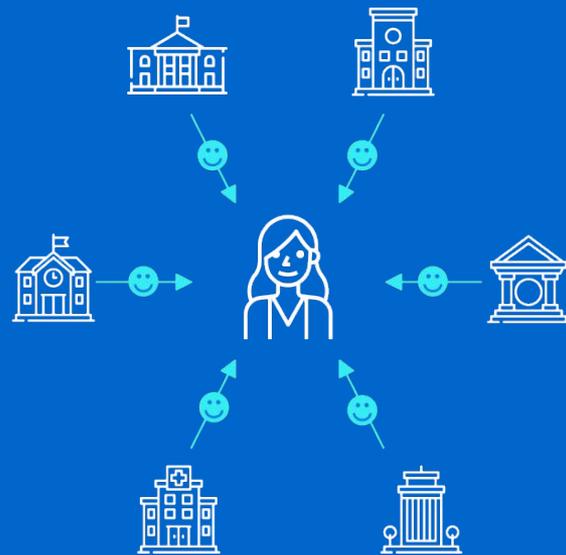


from: [Digital Economy and Society Index \(DESI\) 2020](#)

Oggi in Italia l'offerta di servizi pubblici digitali è ancora **disomogenea e frammentata**, risultando così **poco equa e debolmente inclusiva**, carente in termini di accessibilità e usabilità.

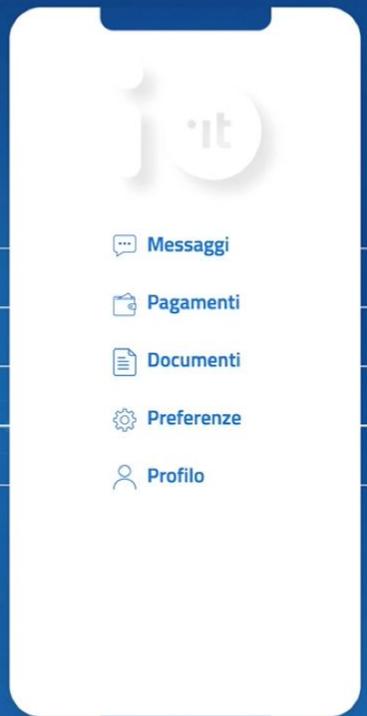


Deve essere a misura di cittadino

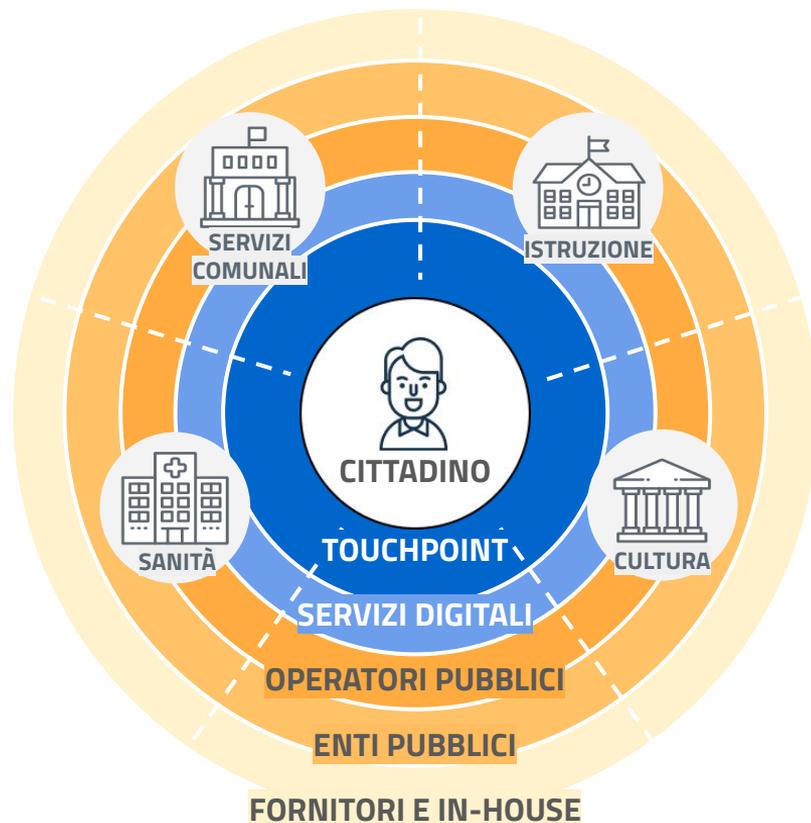


Ogni PA offre al cittadino servizi sul canale che gli è più congeniale, cui si accede tramite un unico sistema di identità digitale.

E-GOVERNMENT



La qualità complessiva del servizio digitale **dipende da tutta la rete di attori coinvolti** nella sua realizzazione ed erogazione ai cittadini nei diversi ambiti della vita civica.



Avviso per i Comuni

Esperienza del
cittadino nei
servizi pubblici

MISURA 1.4.1 ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Nel settore pubblico una migliore
esperienza utente può aiutare a
migliorare la relazione tra
istituzioni e cittadini.



L'avviso e i pacchetti

CONFIGURAZIONE DELLA CANDIDATURA

Ogni amministrazione potrà migliorare l'esperienza online dei cittadini **aderendo all'avviso scegliendo tra due pacchetti:**

- **Cittadino informato**
servizi informativi > modello di sito comunale
- **Cittadino attivo**
servizi transazionali > flussi di servizio

*il pacchetto "cittadino attivo" può essere scelto solo in combinazione con il "pacchetto cittadino informato"

TEMPISTICHE

- **Scelta modalità di fornitura:**
6-9 mesi dal decreto di finanziamento
- **Conclusione lavori:**
9-12 mesi dalla comunicazione riguardante la modalità di fornitura

SPESE AMMISSIBILI

Attività da avviare o avviate a decorrere **dal 1° febbraio 2020.**

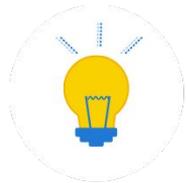


I finanziamenti

Grandezza del comune per numero di abitanti	Importi del finanziamento per il rifacimento del sito web	Importi del finanziamento per ogni singolo servizio	
< 5000	€ 28.902	€ 12.755	(max 4 servizi)
5.001 - 20.000	€ 51.654	€ 25.895	(max 4 servizi)
20.001 - 50.000	€ 87.682	€ 38.650	(max 5 servizi)
50.000 - 100.000	€ 96.260	€ 38.650	(max 6 servizi)
100.000 - 250.000	€ 162.545	€ 58.963	(max 6 servizi)
> 250.000	€ 500.243	€ 77.684	(max 10 servizi)



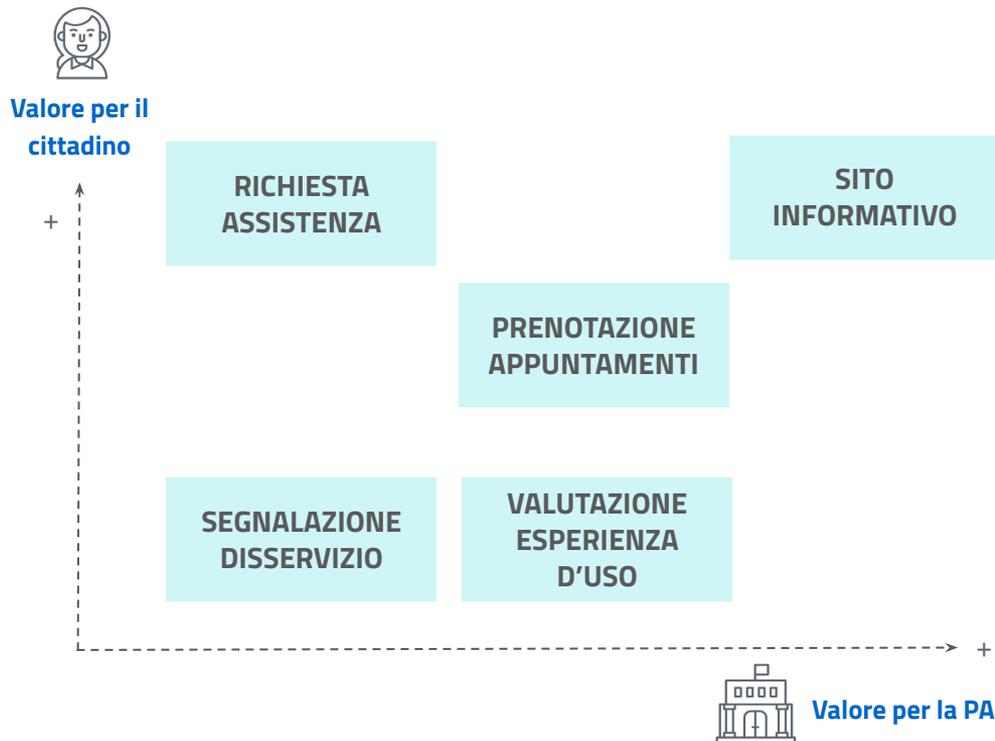
Cittadino informato



Pacchetto cittadino informato

Un sito pubblico ben strutturato, versatile e adeguato agli standard di qualità europei rispetto alla **'user-centricity'**.

(ref.: indicatori [e-Government benchmark](#))





Pacchetto cittadino informato

CONTENUTO OFFERTA

Modelli pronti all'uso e strumenti a supporto dell'implementazione:

- Architettura dell'informazione del sito
- Template html delle pagine del sito
- Istruzioni per l'implementazione

ATTIVITÀ

- Attivazione sito e area riservata
- Assessment e migrazione contenuti
- Formazione
- Bug fixing



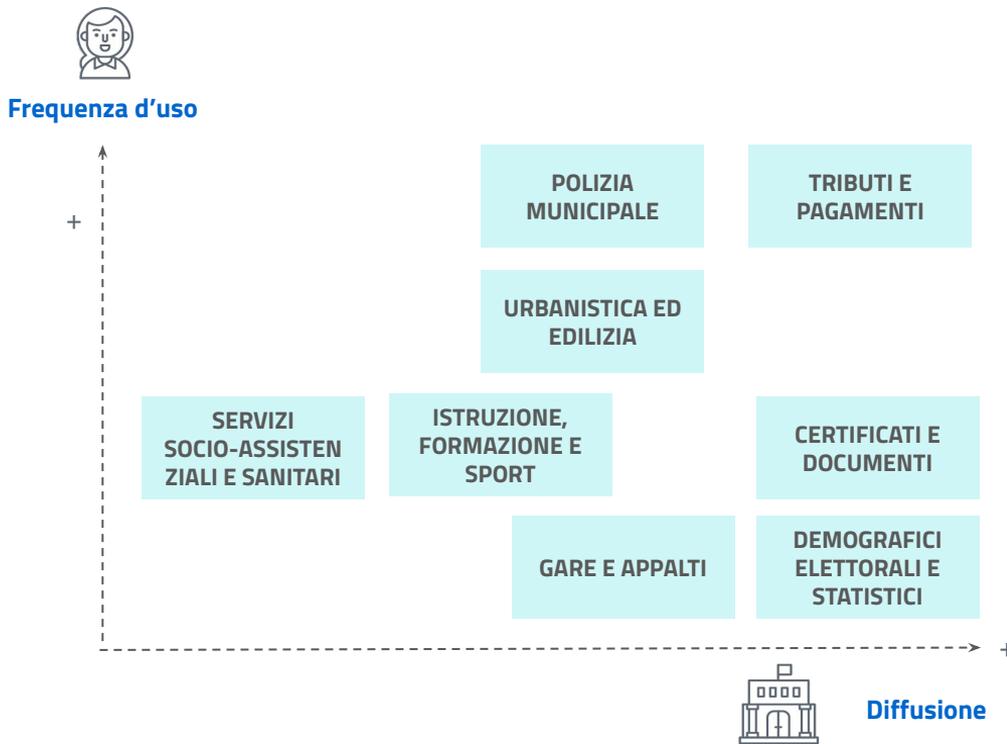
Cittadino attivo



Pacchetto cittadino attivo

Digitalizzare le categorie di servizio più diffuse sul territorio e più frequentemente utilizzate dai cittadini.

(ref.: categorizzazione report Webgenesys)





Pacchetto cittadino attivo

CONTENUTO OFFERTA

Moduli componibili per adattarsi ad una varietà di servizi al cittadino:

- Diagrammi di flusso
- Libreria di varianti per ciascun servizio
- Template html dei diversi passaggi del flusso
- Istruzioni per l'implementazione

ATTIVITÀ

- Mappatura procedure e processi
- Attivazione dei servizio
- Configurazione del back-end
- Integrazione con sito istituzionale
- Attività di formazione

Come richiedere gli incentivi?

La piattaforma
PA digitale 2026



Il Comune...

Fase 1: attiva il profilo

Fase 2: si candida

Fase 3: gestisce il progetto

01. **Accede** tramite identità digitale
02. **Inserisce** email istituzionale e **seleziona** nome o codice IPA dell'amministrazione
03. **Verifica** i dati caricati in automatico e **seleziona** l'indirizzo PEC
04. **Conferma** l'attivazione del profilo dell'ente

The screenshot displays the 'PA digitale 2026' web application. The top navigation bar includes 'L'iniziativa', 'Misure', 'Avvisi', 'Come partecipare', and 'Supporto'. The main content area is titled 'Accedi con la tua identità digitale per partecipare agli avvisi'. Below this, there are instructions for users and a list of '3 attività da gestire' with columns for 'Candidature', 'Classificazione', and 'Progetto'. At the bottom, there are three 'Avvisi dedicati alla tua PA' with 'CANDIDATI' buttons.

Candidature	Classificazione	Progetto
Pratiche di candidatura in blocco 74-3 (modalità di avvisi) - 1.4.1. Estensione SPDC CIE Comuni Aprile 2022 per Comuni di Giuste.	Completata la classificazione delle attività per la PA Comune di Giuste.	Completata la attività presente per realizzare il progetto 1.4.1. Estensione dei servizi pubblici - Comune di Giuste.
Data scadenza: 14/09/2022	Data scadenza: 18/07/2022	Data scadenza: 04/09/2022



Il Comune...

Fase 1: attiva il profilo

Fase 2: si candida

Fase 3: gestisce il progetto

01. **Identifica** gli avvisi di interesse
02. **Configura** il pacchetto in base alle esigenze
03. **Completa** la candidatura firmando digitalmente la domanda di partecipazione
04. **Riceve** notifiche sull'avanzamento della pratica
05. **Inserisce** il codice CUP
06. **Riceve** l'assegnazione formale del finanziamento

The image displays two overlapping screenshots from a digital platform. The top screenshot, titled "Configurazione del pacchetto", shows a progress bar with six steps: 1. SITI ZINGARIFERI, 2. DICHIARAZIONI, 3. CONFIGURAZIONE PACCHETTO (highlighted), 4. RIEPILOGO, 5. FIRMA CANDIDATURA, and 6. STATO CANDIDATURA. Below the progress bar, there is a list of services to be configured, including "Sito internet (Pacchetto cittadino informatico)", "Servizi pubblici digitali (Pacchetto cittadino)", and "Certificati e documenti". The bottom screenshot, titled "Flusso di approvazione del finanziamento", shows a vertical timeline of approval steps: 1. Ammissione della candidatura, 2. Inserimento del Codice Unico di Progetto, and 3. Richiesta CUP. Each step includes a brief description of the action and the date it was completed.



Il Comune...

Fase 1: attiva il profilo

Fase 2: si candida

Fase 3: gestisce il progetto

01. **Sceglie** i fornitori
02. **Conclude** i lavori entro il periodo di tempo definito dall'avviso
03. **Certifica** il raggiungimento degli obiettivi previsti dalla candidatura
04. **Riceve** gli incentivi

1 SOGGETTI REALIZZATORI 2 **ASSEGNAZIONE ATTIVITÀ** 3 CARICAMENTO CONTRATTI 4 COMPLETAMENTO ATTIVITÀ 5 RICHIESTA FINANZIAMENTO

Assegnazione delle attività

Assegna le attività ai soggetti che hai aggiunto o direttamente alla tua PA se questa ricopre il ruolo di soggetto realizzatore. Puoi assegnare ciascuna attività a uno o più soggetti realizzatori.

Totale attività assegnate: 4/4

#	Soggetto realizzatore
1	Comune di Gaeta
2	maria cristina caratuzzolo

SOGGETTI REALIZZATORE*
Soggetto realizzatore

1 SOGGETTI REALIZZATORI 2 ASSEGNAZIONE ATTIVITÀ 3 **CARICAMENTO CONTRATTI** 4 COMPLETAMENTO ATTIVITÀ 5 RICHIESTA FINANZIAMENTO

Caricamento dei contratti

Aggiungi un contratto indicando il soggetto realizzatore, le specifiche attività coinvolte e la data di contrattualizzazione. Infine, carica i documenti per concludere la contrattualizzazione. Possono essere presenti più contratti per lo stesso soggetto e li puoi caricare anche in un secondo momento.

Totale attività contrattualizzate: 4/4

#	Soggetto realizzatore	Data contrattualizzazione	Totale attività contrattualizzate	Azioni
1	Comune di Gaeta		4/4	
	Comune di Gaeta	16/05/2022	4	
2	maria cristina caratuzzolo		3/3	

ESCI DALLA GESTIONE DEL PROGETTO

INDIETRO SALVA **CONCLUDI LE CONTRATTUALIZZAZIONI**

I numeri dell'Avviso



Candidature inviate

+40%

Totale Comuni che ha inviato la propria candidatura

46 min

Tempo medio per compilare e inviare la candidatura *(alcuni in pochi minuti)*

+60%

Percentuale dei Comuni sotto i 5.000 abitanti che ha aderito all'Avviso



Nel dettaglio

64%

Dei Comuni ha scelto di realizzare il servizio "Richiedere l'accesso agli atti"

43%

Dei Comuni ha scelto di realizzare il servizio "Richiedere una pubblicazione di matrimonio"

37%

Dei Comuni ha scelto di realizzare il servizio "Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico"

*Dati aggiornati al 10 giugno 2022

Criteri di conformità



Gli obiettivi di qualità dei pacchetti

CRITERI DI CONFORMITA'

Sono i criteri che al termine dei lavori ogni amministrazione **dovrà dichiarare di aver raggiunto** per poter accedere ai fondi.

Sono differenti per il "Pacchetto Cittadino Attivo" e "Pacchetto Cittadino Informato".

RACCOMANDAZIONI

Sono inoltre presenti una serie di indicazioni che non sono oggetto di verifica, ma rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

CATEGORIE (Pacchetto Cittadino Informato e Attivo)

- **Esperienza utente:**
17 criteri, 1 raccomandazione
- **Funzionalità:**
8 criteri, 4 raccomandazioni
- **Performance:** 2 criteri

- **Normativa:**
7 criteri, 5 raccomandazioni
- **Sicurezza:** 4 criteri

Le risorse:

modello di sito e
servizi flussi di
servizio



[Home](#)

[Modelli](#)

[Kit](#)

[Linee guida](#)

[Notizie](#)

[Progetti](#)

[Attività](#)

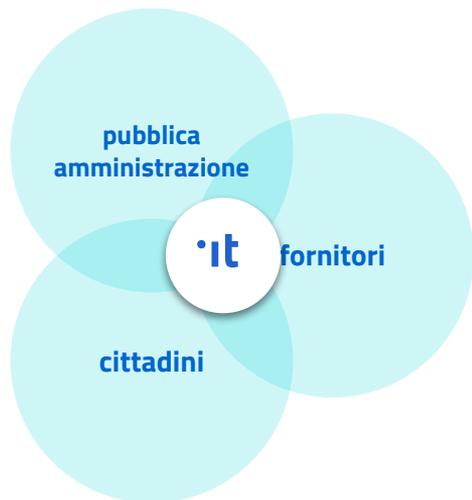
Diffondiamo la cultura della progettazione nella Pubblica Amministrazione

**per servizi digitali semplici, accessibili, equi e
inclusivi**

Designers Italia è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali: modelli, kit e guide per facilitare processi di design centrati sui bisogni dei cittadini

la community

per il coinvolgimento di tutti gli attori coinvolti nella trasformazione



“ L’anello di congiunzione

gli strumenti

per la progettazione e realizzazione di servizi pubblici digitali



“ L’aiutante

SCOPO

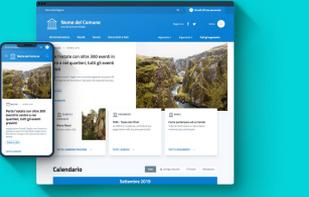
Pragmatico ←

→ Divulgativo

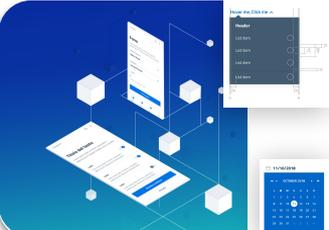
Specifico

AMBITO

Generale



Modelli di sito e servizi



Strumenti tecnologici



Strumenti metodologici

NORME

Linee guida di design per i servizi web della PA

Hanno lo scopo di definire e orientare la progettazione e la realizzazione dei servizi digitali erogati dalle amministrazioni, secondo quanto definito dagli articoli 7, 53 e 54 del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante il Codice dell'Amministrazione Digitale. Il documento contiene un elenco di regole tecniche, per la cui implementazione di dettaglio potranno essere di supporto gli strumenti forniti da Designers Italia

Norme e linee guida

[Vai alla risorsa →](#)

<p>Il design per i servizi pubblici digitali</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	<p>Gestione del progetto</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	<p>Manuali operativi</p>
<p>Progettazione dei servizi</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	<p>Design research</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	
<p>Content design</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	<p>Interfaccia utente</p> <p>Vai alla guida pratica →</p>	

MODELLO DI SITO E SERVIZI

Per i comuni...

...strumenti e **componenti modulari pronti all'uso**, a supporto di tutte le fasi di realizzazione, con il **modello di sito informativo** e le cinque tipologie di **flussi di servizio** al cittadino.

*Le nuove risorse operative saranno progressivamente rese disponibili entro luglio 2022 e successivamente aggiornate nel tempo.



ADERENZA NORMATIVA

Rispettare i principi standard per siti e servizi web della PA



SEMPLICITÀ

Soddisfare le esigenze di cittadini e stakeholder



RISPARMIO

Ottimizzare tempi, costi e il lavoro dei tecnici



Modello di sito



Modello di sito

SEZIONI SITO PUBBLICO

Organizzare le informazioni secondo sezioni ed etichette capaci di **diminuire il carico cognitivo** dell'utente:

- Amministrazione
- Novità
- Servizi
- Vivere il Comune
- Area personale

FUNZIONALITÀ TRASVERSALI

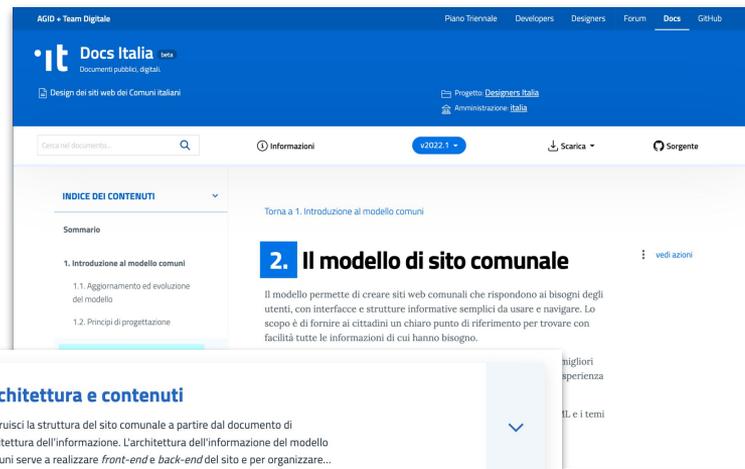
- Ricerca globale
- Servizi in evidenza
- Prenotazione appuntamento
- Form per assistenza
- Valutazione esperienza d'uso
- Segnalazione disservizio



Modello di sito

LE RISORSE OPERATIVE

- Manuale di istruzioni per l'uso
- Checklist di processo
- Guida per la migrazione dei contenuti
- Strumento di analisi dei contenuti
- Architettura dell'informazione
- Tassonomie, ontologie per content type
- Template html delle diverse sezioni
- Prototipi hi-fi sito web
- Prototipi hi-fi funzionalità trasversali





Architettura e contenuti

Costruisci la struttura del sito comunale a partire dal documento di architettura dell'informazione. L'architettura dell'informazione del modello Comuni serve a realizzare *front-end* e *back-end* del sito e per organizzare...



Template HTML per il sito

I template HTML del modello, basati sullo UI Kit di Designers Italia e sulla libreria Bootstrap Italia, servono a velocizzare la creazione del *front-end* del sito e sono utili come esempi di pagine e contenuti.



Temi per Wordpress e Drupal

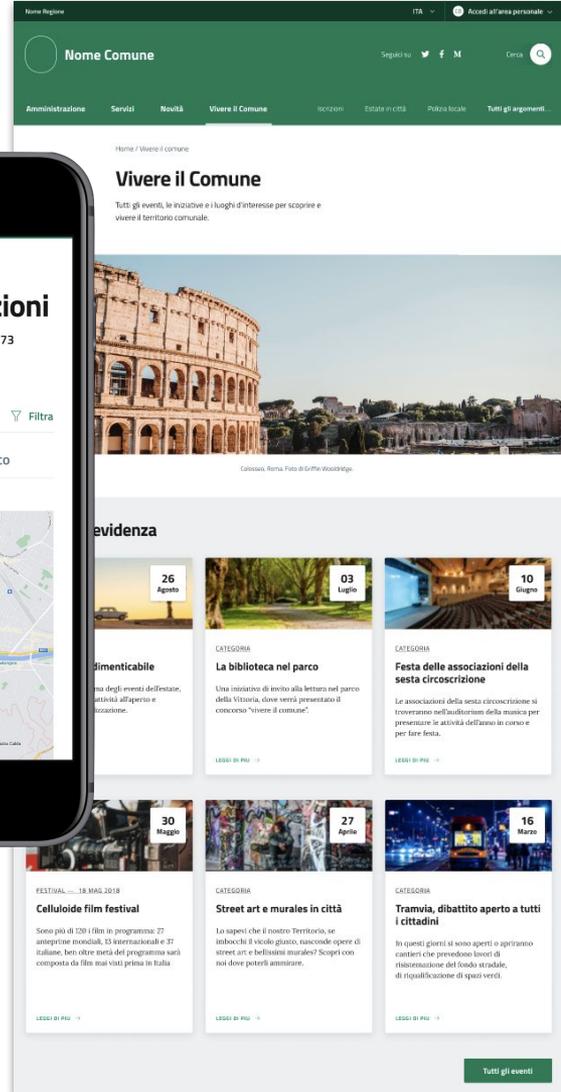
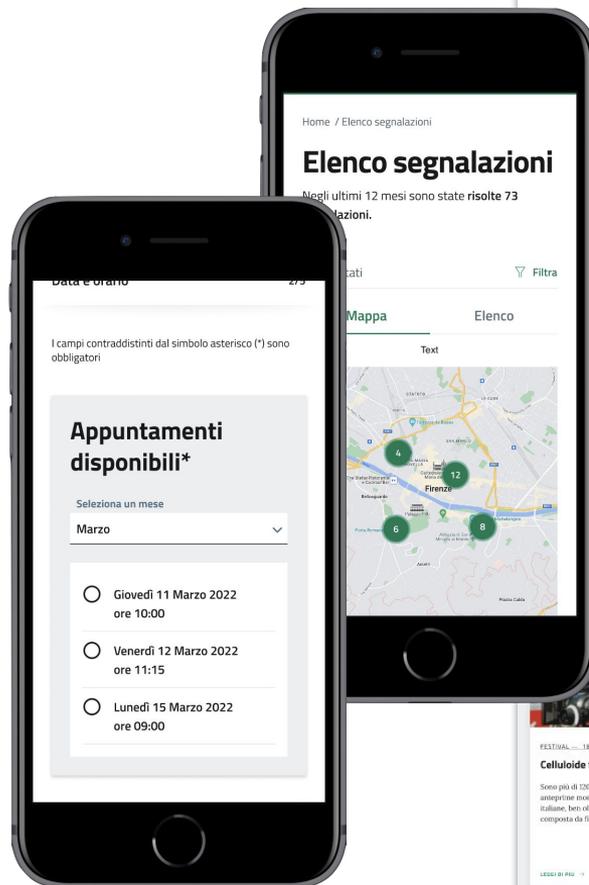
I temi pronti all'uso realizzati per Wordpress e Drupal ti permettono di abbreviare la fase di realizzazione del sito istituzionale, implementando direttamente l'architettura dell'informazione e il codice html sulle più...



Il cittadino può...

CON IL MODELLO DI SITO

- Conoscere gli **eventi in programma**
- Scoprire di più sul **territorio comunale**
- Effettuare **ricerche avanzate** tramite filtri
- Chiedere **assistenza** direttamente online
- Consultare le **schede servizio** per tutte le informazioni utili alla fruizione
- Poter **presentare richieste** di ammissione, certificati, bonus, servizi ed effettuare pagamenti **direttamente online**.





Flussi di servizio



Flussi di servizio

SERVIZI ONLINE AL CITTADINO

I moduli utili a digitalizzare **26 servizi**,
relativi alle **6 categorie di *eventi della vita***:

- **Avere una famiglia**
- **Possedere e guidare un'auto**
- **Lavoro e carriera**
- **Attività produttive**
- **Trasferirsi**
- **Procedure giuridiche**

TIPOLOGIE DI FLUSSI

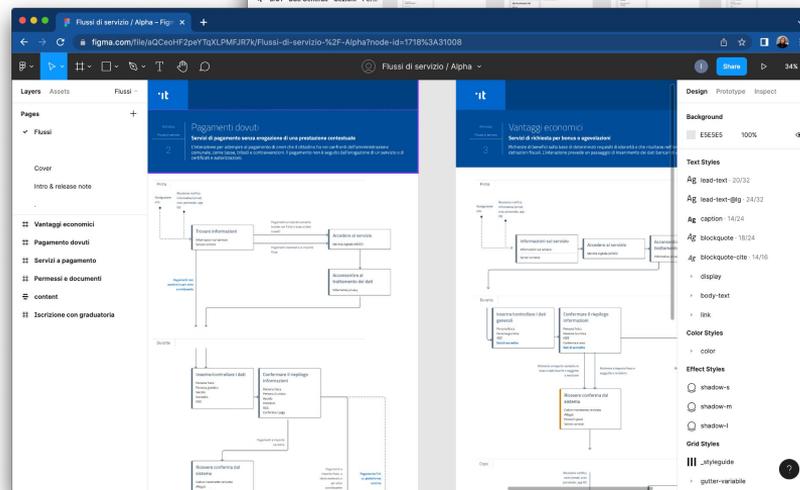
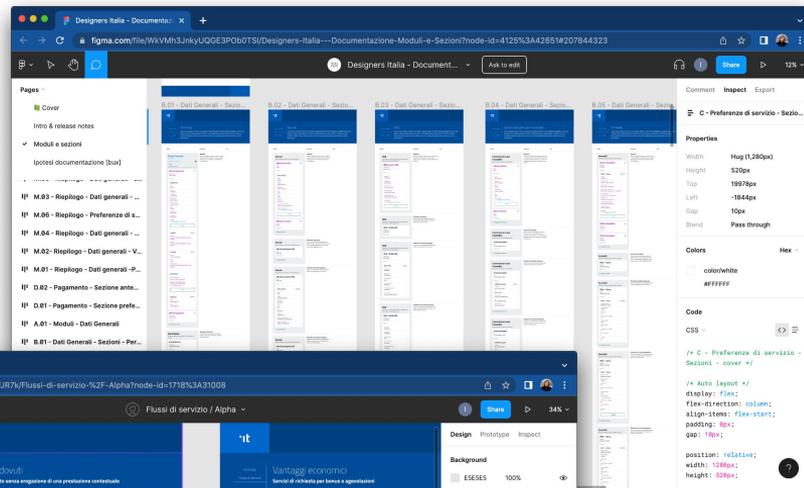
- Richiedere **permessi e documenti**
- Effettuare **pagamenti dovuti**
- Domandare **vantaggi economici**
- Presentare **iscrizione a graduatoria**
- Iscrivere a **servizi a pagamento**



Flussi di servizio

LE RISORSE OPERATIVE

- Manuale di istruzioni per l'uso
- Checklist di processo;
- Diagrammi di flusso
- Scenari di utilizzo
- Wireframe
- Libreria dei componenti grafici
- Template html de diversi moduli;
- Prototipi hi-fi di cinque esempi di servizi.





Flussi di servizio

PERMESSI E DOCUMENTI

- Parcheggio per residenti
- Accesso ad area ZTL
- Parcheggio invalidi
- Passo carrabile
- Pubblicazioni di matrimonio
- Accesso agli atti
- Occupazione suolo pubblico

PAGAMENTI DOVUTI

- Canone CIMP
- Pagare Canone COSAP
- Canone idrico
- Contravvenzioni
- Canone lampade votive

VANTAGGI ECONOMICI

- Agevolazioni scolastiche
- Assegno di maternità
- Bonus
- Contributi economici
- Agevolazioni tributarie

SERVIZI A PAGAMENTO

- Trasporto scolastico
- Mensa scolastica
- Corsi di Formazione
- Sepoltura di un defunto

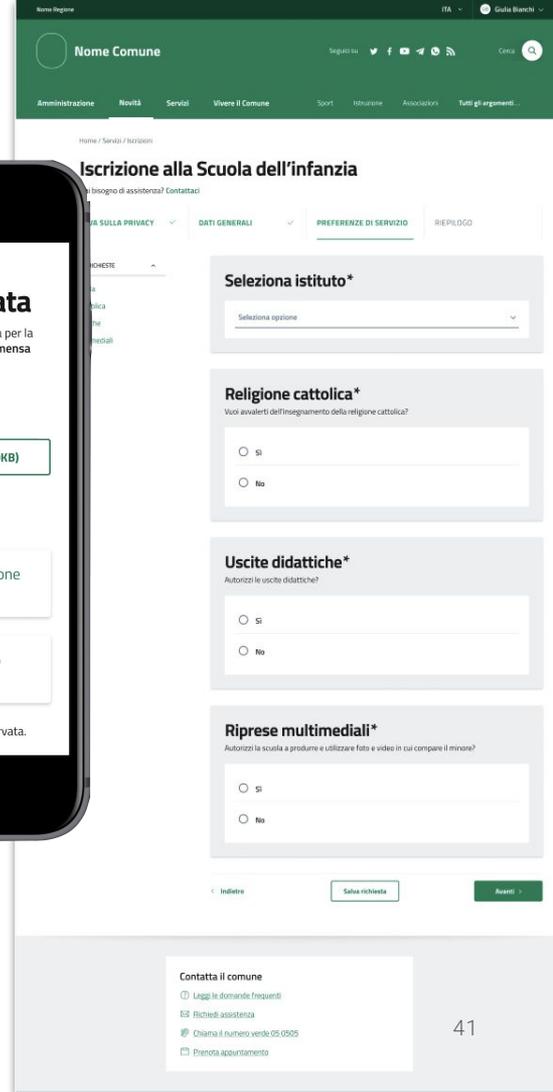
DOMANDE CON GRADUATORIA

- Assegnazione alloggio
- Iscrizione scuola dell'infanzia
- Asilo nido
- Concorso pubblico



Il cittadino può...

- Presentare richieste di ammissione, certificati, bonus e servizi **in digitale**
- Effettuare pagamenti **direttamente online**.
- **Salvare le proprie pratiche** per modificarle in un secondo momento
- **Confermare la correttezza dei dati** già in possesso della PA
- **Salvare dati e preferenze** del proprio profilo
- Ricevere **notifiche e aggiornamenti**
- **Consultare lo storico** dei servizi richiesti





Modello di sito e servizi

LE NOVITÀ

- Miglioramento di **accessibilità** e **usabilità**
- La sezione **'Vivere il Comune'** dedicata appositamente ai luoghi del territorio
- Nuove funzionalità di **prenotazione** e **segnalazione disservizio**
- Modulo online per **richiesta di assistenza**
- Moduli per erogare fino a **26 servizi digitali**

Come adottare il modello?



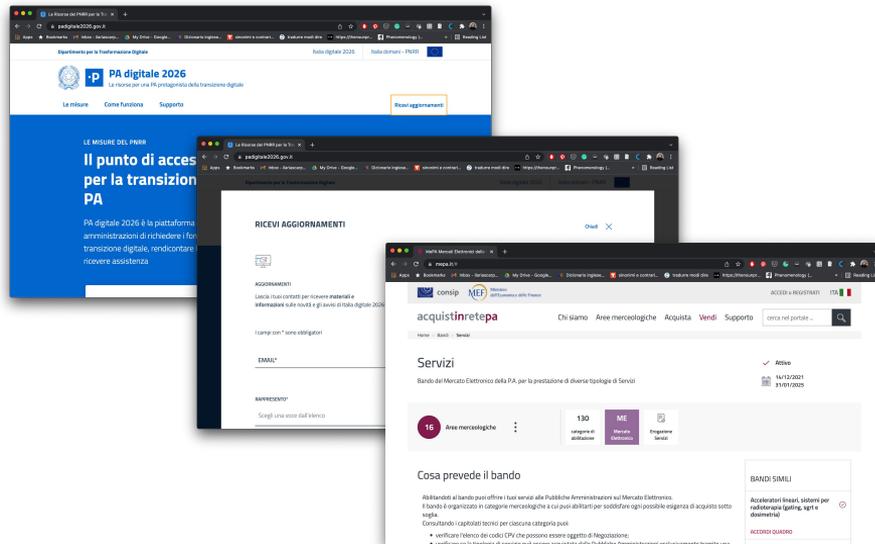
Il fornitore...

Fase 1: scopre le opportunità

Fase 2: scopre i materiali a supporto

Fase 3: svolge i lavori

01. Se iscritto a “Ricevi aggiornamenti” di PA digitale 2026, **riceve una mail** che informa di nuovi avvisi rilevanti
02. Se è accreditato su MePA e lo desidera, sono presenti cataloghi che permettono di **presentare offerte dedicate**, funzionali al raggiungimento degli obiettivi previsti dal PNRR.
03. Può comunque **presentare direttamente la propria offerta** ad una PA, con lo scopo di raggiungere gli obiettivi previsti dall’avviso entro i termini stabiliti.





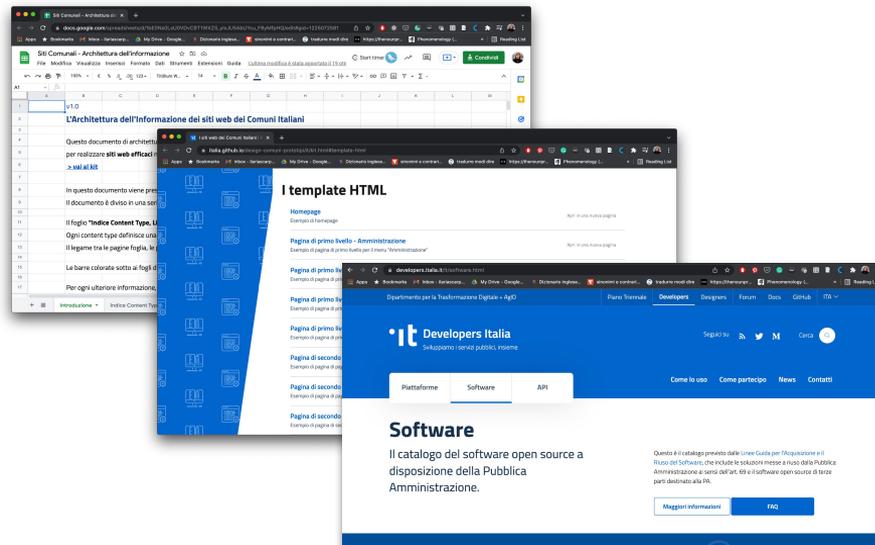
Il fornitore...

Fase 1: scopre le opportunità

Fase 2: scopre i materiali a supporto

Fase 3: svolge i lavori

01. **Esplora i materiali utili** che aiutano a formulare l'offerta corretta alle PA, tra cui: gli avvisi e i **criteri di conformità**
02. le **linee guida** di riferimento
03. i **modelli** per i siti e i flussi di servizio
04. i **template e i prototipi** delle interfacce
05. lo **strumento di AI**
06. il **catalogo del riuso**
07. le **librerie** di elementi di interfaccia





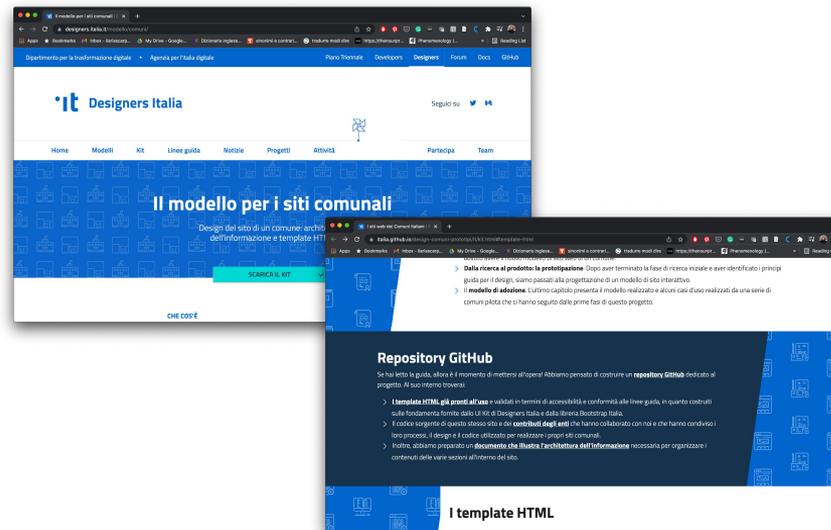
Il fornitore...

Fase 1: scopre le opportunità

Fase 2: scopre i materiali a supporto

Fase 3: svolge i lavori

01. **Riceve** l'incarico dalla PA
02. **Svolge i lavori** utilizzando gli strumenti messi a disposizione
03. **Si assicura** che il lavoro svolto permetta alla PA di soddisfare i requisiti dell'avviso (anche utilizzando l'*App di valutazione dell'adesione ai modelli*)



Catalogo del riuso

CATALOGO DEL RIUSO

Permette ai developers di trovare software open source ed a riuso adatti al PNRR

Il Catalogo del Riuso avrà presto una **nuova funzionalità**: permetterà di filtrare tutti i software presenti in base a quali sono rilevanti per le **misure del PNRR**, permettendo di ricercare per singole **misure** e **beneficiari**.

The screenshot shows the 'Catalogo software (PNRR)' interface. At the top, there's a blue navigation bar with the 'it Developers Italia' logo and the tagline 'Sullo sviluppo di servizi pubblici, insieme'. To the right, there are social media icons and a search icon. Below the navigation bar, there are tabs for 'Piattaforme', 'Software', and 'API', and a secondary navigation bar with links for 'Come lo uso', 'Come partecipo', 'News', and 'Contatti'. The main content area is titled 'Catalogo software (PNRR)' and features a search bar with the text 'Cerca'. Below the search bar, there are filter sections for 'PNRR BENEFICIARI', 'PNRR MISURE', and 'TIPOLOGIA'. The 'PNRR BENEFICIARI' section has radio buttons for 'Comuni', 'Scuole', 'ASL', 'Enti Regionali', and 'Università'. The 'PNRR MISURE' section has radio buttons for '1.2 - Abilitazione E Facilitazione Migrazione Al Cloud', '1.4.1 - Esperienza Dei Servizi Pubblici', '1.4.3 - Adozione PagoPA E App ID', and '1.4.4 - Adozione Identità Digitale'. The 'TIPOLOGIA' section has radio buttons for 'Tutto', 'Software Open Source', and 'Software A Riuso'. Below these filters, there's a section for 'STATO DI SVILUPPO' with checkboxes for 'Concept', 'In Sviluppo', 'Beta', 'Stabile', and 'Obsoleto'. The search results show '1 risultato' and a 'Più recenti' dropdown. The result is 'Sito web dei Comuni Italiani' with a 'SOFTWARE A RIUSO' icon and a brief description: 'Il template HTML del modello per i siti web dei Comuni Italiani'. A link 'LEGGI DI PIÙ ->' is also visible.

App di valutazione dell'adesione ai modelli

App di valutazione dell'adesione ai modelli

È un applicativo desktop a **supporto degli sviluppatori** che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e la **corrispondenza ai criteri di conformità** del sito durante lo sviluppo e dopo.

- Permette la verifica del sito **in locale e online**
- Basato su tecnologia **Lighthouse**
- Aiuta a valutare circa **20 dei criteri** di conformità
- Fornisce le informazioni per **interpretare i risultati** e apportare migliorie.



ESPERIENZA UTENTE

- ▲ **CONSISTENZA DELL'UTILIZZO DELLE FONT** (librerie di caratteri) - Il sito scuola deve utilizzare le font indicate dalla documentazione del modello di sito scuola.
- ▲ **UTILIZZO DI TEMI PER CMS** - Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scuola, deve utilizzarne la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.
- **VOCI DI MENÙ DI PRIMO LIVELLO** - Il sito scuola deve presentare tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito scuola.

CONTROLLI SUPERATI (4)

Nascondi

- **LIBRERIA DI ELEMENTI DI INTERFACCIA** - Il sito scuola deve utilizzare la libreria Bootstrap Italia.
- **COOKIE** - Il sito deve presentare cookie tecnici in linea con la normativa vigente.
- **INFORMATIVA PRIVACY** - Il sito scuola deve presentare l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- **CERTIFICATO HTTPS** - Il sito scuola deve avere un certificato https valido e attivo.

Grazie, vi aspettiamo

- **Partecipa** alla community >> come-partecipo.italia.it
- **Esplora** il sito >> designers.italia.it
- **Comunica** con i colleghi sul tema >> slack.developers.italia.it
- **Parla** con noi via mail >> contatti@designers.italia.it
- **Sostieni** il progetto su Twitter >> [@DesignersITA](https://twitter.com/DesignersITA)
- **Leggi** i contenuti del blog >> medium.com/designers-italia
- **Scopri** le opportunità del PNRR >> padigitale2026.gov.it

