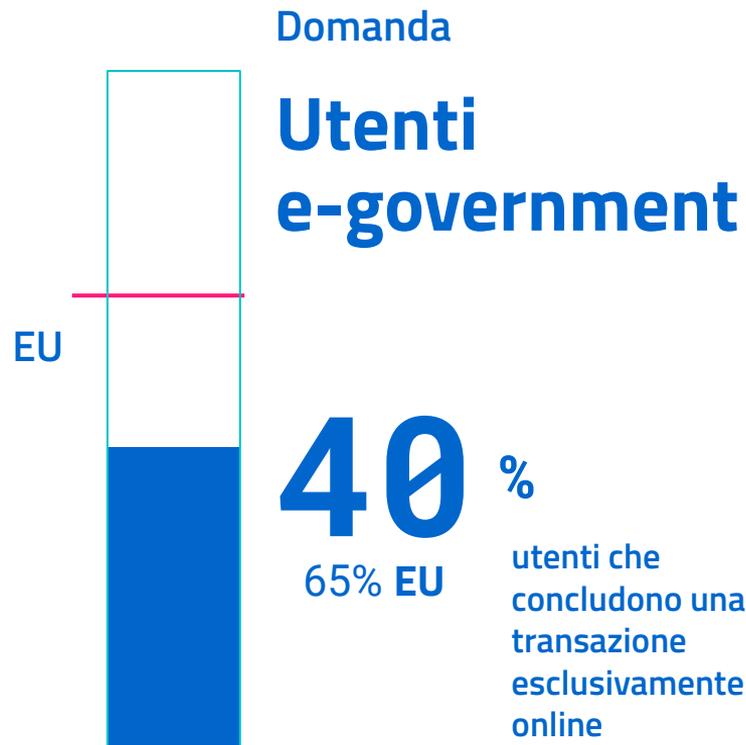


PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

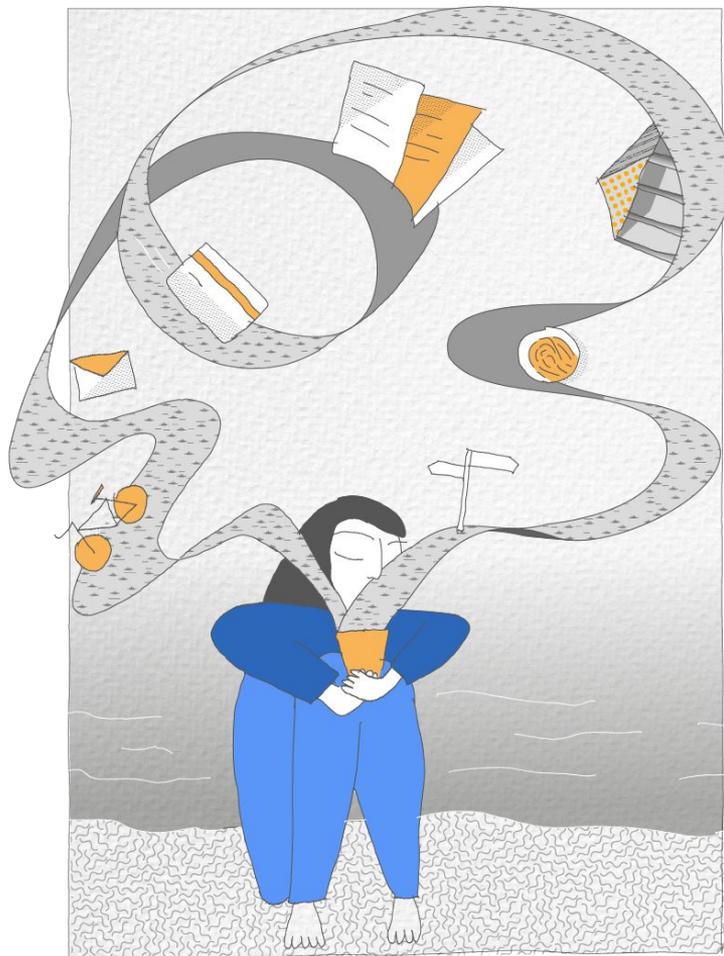
Siti e servizi digitali comunali risorse e strumenti



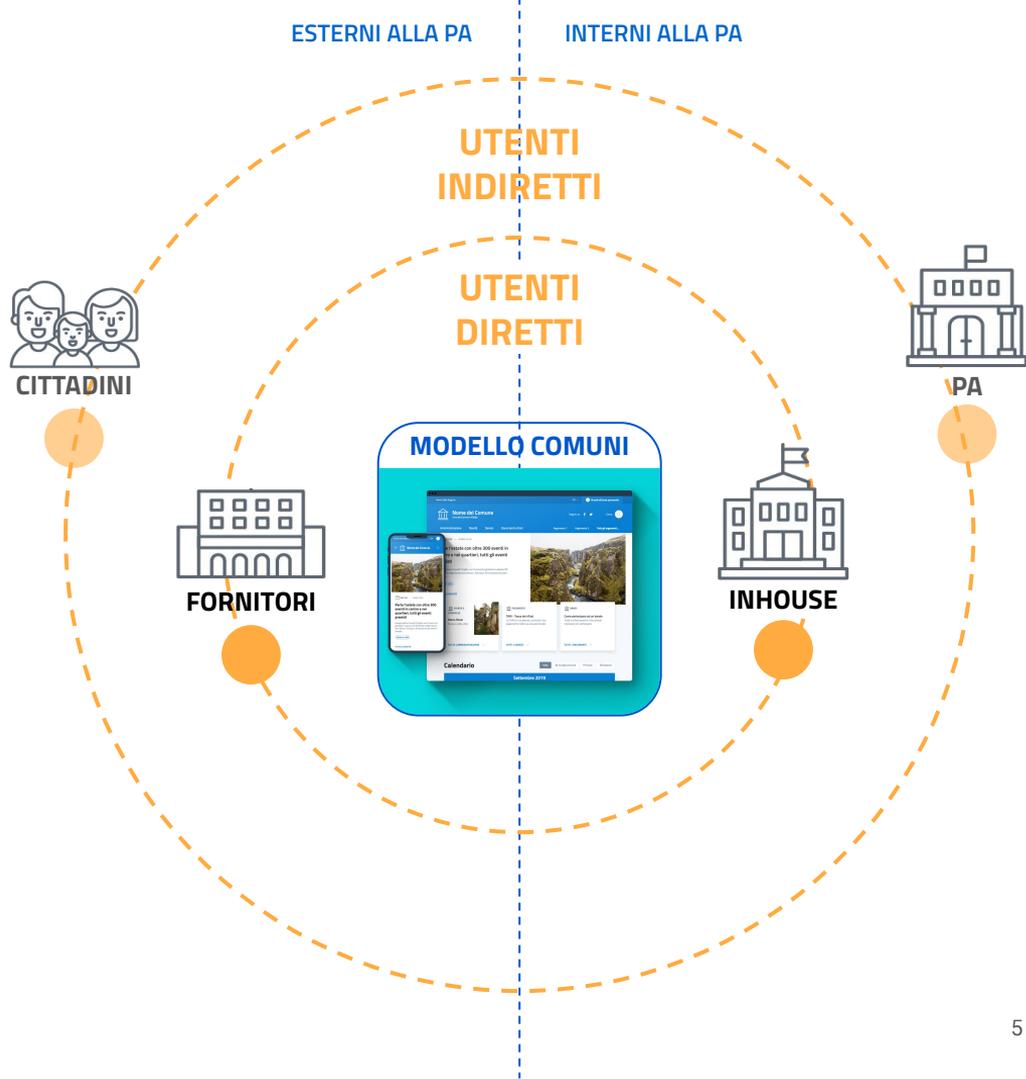
Oggi in Italia l'offerta di servizi pubblici digitali è ancora **disomogenea e frammentata**, risultando così **poco equa e debolmente inclusiva**, carente in termini di accessibilità e usabilità.



I cittadini devono poter fruire di un'esperienza d'uso di qualità presso i diversi ambiti di servizio pubblico interagendo con un ecosistema di touchpoint digitali coerente.



Il Dipartimento
accompagna i Comuni in
questa transizione,
mettendo a disposizione
dei fornitori **risorse
operative e codice
front-end** per migliorare
siti e servizi digitali.



Per i Comuni...



...**un sito istituzionale chiaro e completo**, e flussi di servizio online che consentono l'erogazione con procedure snelle ed efficaci.

- CONFORMITÀ
- RISPARMIO
- EFFICACIA

Per i cittadini...



...**informazioni chiare e servizi online semplici**, per conoscere e sfruttare al meglio iniziative e servizi del proprio comune.

- ACCESSIBILITÀ
- USABILITÀ
- TRASPARENZA

Per i fornitori...



...**strumenti e componenti pronti all'uso**, a supporto della realizzazione del front-end di siti e servizi pubblici digitali.

- EFFICIENZA
- CHIAREZZA
- FLESSIBILITÀ

Per i Comuni...



CONFORMITÀ

Modelli usabili ed accessibili, progettati secondo la normativa relativa al design di siti e servizi web della PA.

RISPARMIO

Soluzioni standard *open source* per velocizzare il processo di adesione e migliorare la comunicazione con il fornitore

EFFICACIA

Interfacce digitali che consentano di erogare informazioni affidabili e procedure snelle.

Per i cittadini...



ACCESSIBILITÀ

Esperienze d'uso online che rispondono ad esigenze reali, per informazioni e servizi facilmente reperibili e utilizzabili **da tutti**.

USABILITÀ

Interfacce *mobile friendly* e intuitive, per svolgere le pratiche da remoto e richiedere assistenza all'occorrenza.

TRASPARENZA

Informazioni chiare, procedure autoesplicative e piena visibilità dei dati condivisi con la pubblica amministrazione.

Per i fornitori...



EFFICIENZA

Soluzioni front-end pronta all'uso per passare direttamente allo sviluppo, riducendo i tempi di implementazione.

CHIAREZZA

Informazioni precise e chiare per ottenere risultati che soddisfino i requisiti per i siti e servizi pubblici e ridurre la necessità di *rework*.

FLESSIBILITÀ

Modelli modulari validati con gli *stakeholder* che permettono di configurare l'interfaccia in modo da adattarsi a diversi contesti e servizi.

Configurazione dell'avviso

Il soggetto attuatore può migliorare l'esperienza dei cittadini, attraverso l'adesione a due pacchetti:

- il **"pacchetto cittadino informato"** per **aggiornare** il proprio **sito web**;
- il **"pacchetto cittadino attivo"** per usufruire anche dei flussi di interfaccia per **i servizi**, selezionandoli da una **lista di 26 servizi**

BENEFICIARI:

Comuni

in base al numero di abitanti

TEMPISTICHE:

Scelta modalità fornitura

6-9 mesi dal decreto di finanziamento

Conclusione lavori

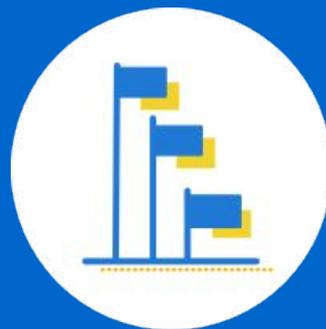
9-12 mesi dalla data di contrattualizzazione del fornitore



Il Modello Comuni

I principi di progettazione

- User centricity
- Trasparenza
- Accessibilità
- Mobile first
- Once only
- Open source



IN OTTEMPERANZA ALLE LINEE GUIDA DI DESIGN PER I SITI INTERNET E I SERVIZI DIGITALI DELLA PA

Regole tecniche da rispettare in ogni fornitura di siti e servizi digitali per la Pubblica Amministrazione, ai sensi dell'art. 53, comma 1 ter - Siti internet delle pubbliche amministrazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale.

La timeline del progetto



MODELLO DI SITO



FLUSSI DI SERVIZIO

Nuovi vantaggi

- Miglioramento dell'**accessibilità** e dell'**usabilità** del modello di sito
- Riprogettazione dell'**architettura dell'informazione**
- Aderenza agli **standard di qualità EU**
- Introduzione di **nuove funzionalità trasversali**
- Nuova **documentazione e strumenti** per guidare l'implementazione del modello
- Materiali per **promuovere e spiegare** il modello
- Creazione dei **moduli per la configurazione** di almeno **24 servizi comunali**
- Applicativo per la **valutazione della conformità**

L'offerta

Ogni amministrazione potrà migliorare l'esperienza online dei cittadini sia a livello di servizi informativi che transazionali.



MODELLO DI SITO

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



FLUSSI DI SERVIZIO

Template per realizzare in digitale i servizi delle categorie di servizio **più diffuse sul territorio e più frequentemente utilizzate**.



Modello di sito

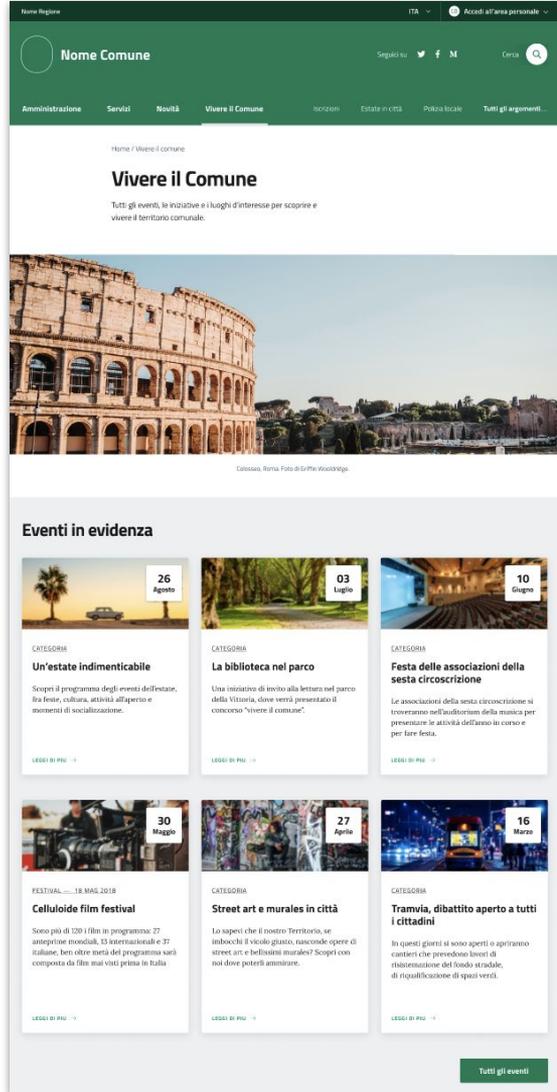


Realizzare il sito comunale

MODELLO

Comprende l'architettura informativa e i layout di tutte le pagine necessarie a consentire la navigazione.

Include anche le schermate necessarie ad integrare funzionalità trasversali come ricevere supporto, segnalare disservizi, valutare l'esperienza d'uso.





Esperienza d'uso

- Nuova architettura semplificata
- Nuova sezione **Servizi** e **schede servizio**, per l'accesso a tutte le informazioni necessarie
- Nuova sezione **Vivere il Comune**, per scoprire di più sul territorio comunale e gli eventi in programma

Nuove funzionalità

- **Prenotazione appuntamenti** presso gli uffici comunali
- **Segnalazione dei disservizi** presenti sul territorio comunale
- **Richiesta di assistenza** direttamente online
- **Valutazione dell'esperienza d'uso** del sito e dei servizi





I flussi di servizio

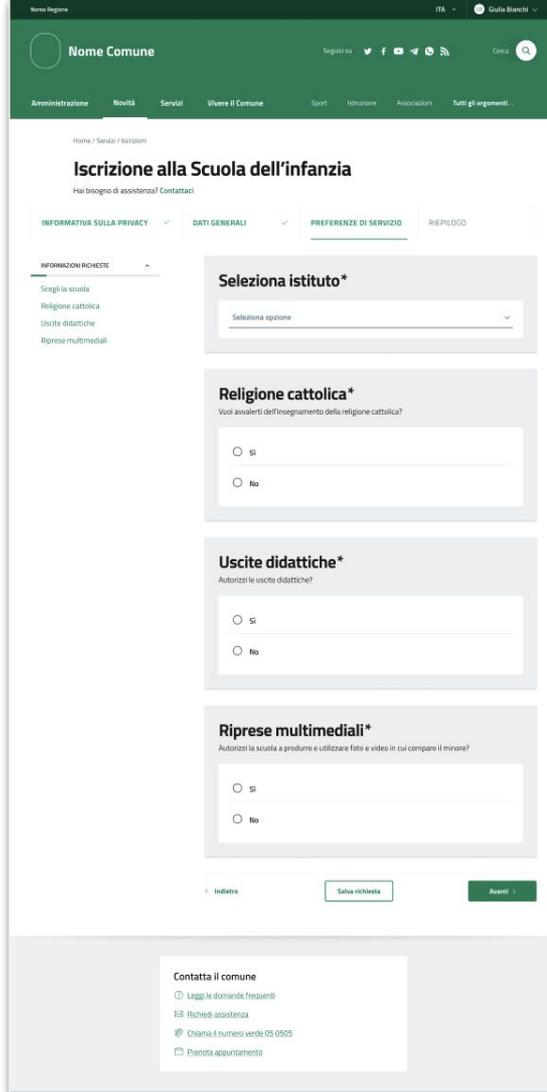


Modelli per realizzare servizi digitali

PRODOTTO

Comprende **9 moduli** e le sezioni, utili a configurare le schermate necessarie ad erogare **5 tipologie di flusso**, per realizzare ben **26 servizi digitali al cittadino**.

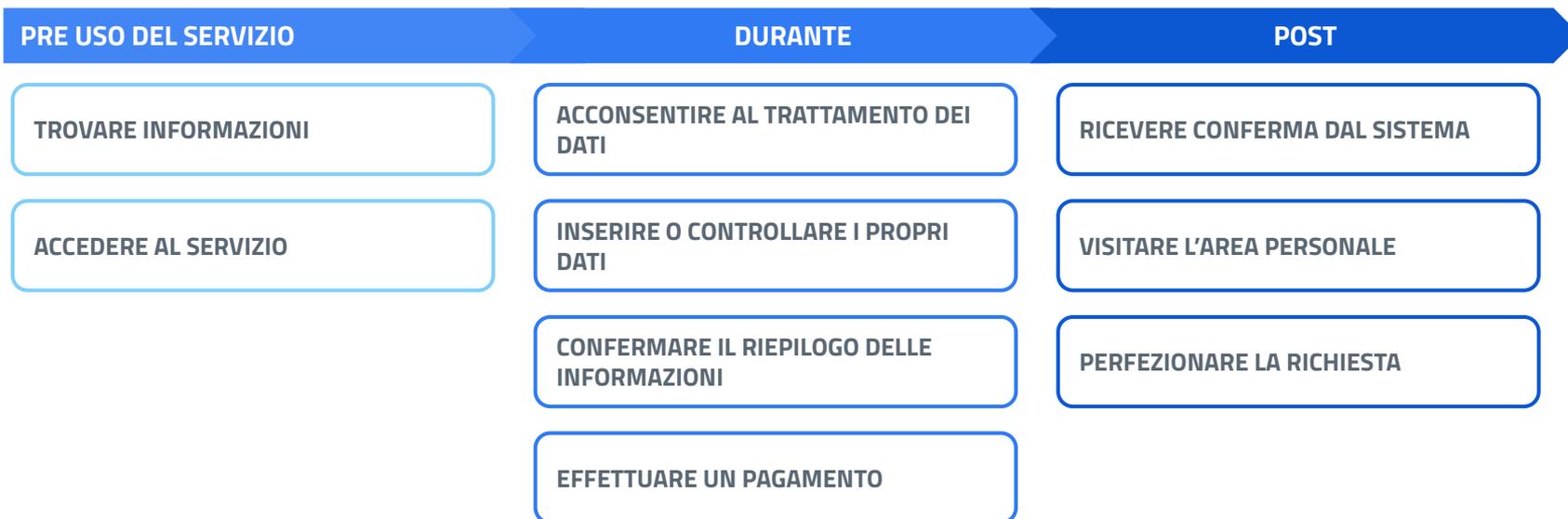
Le tipologie di flusso rispecchiano i principali archetipi di servizi pubblici, sia a livello concettuale e semantico, che a livello di pattern ricorrenti identificati durante la ricerca.





I 9 moduli

I moduli sono **i passaggi e le schermate necessarie** all'utente per poter fruire del servizio online e consentono di realizzare le diverse fasi dell'interfaccia utente. Sono composti da **diverse tipologie di sezioni adattabili** ai diversi servizi.





Le 5 tipologie di flusso

PERMESSI E DOCUMENTI

1. Parcheggio per residenti
2. Accesso ad area ZTL
3. Parcheggio invalidi
4. Passo carrabile
5. Pubblicazioni di matrimonio
6. Accesso agli atti
7. Occupazione suolo pubblico

PAGAMENTI DOVUTI

8. IMU
9. Canone CIMP
10. Pagare Canone COSAP
11. Canone idrico
12. Contravvenzioni
13. Canone lampade votive

VANTAGGI ECONOMICI

14. Agevolazioni scolastiche
15. Bonus
16. Contributi economici
17. Agevolazioni tributarie
18. Assegno di maternità comunale

DOMANDE CON GRADUATORIA

19. Assegnazione alloggio
20. Iscrizione scuola dell'infanzia
21. Asilo nido
22. Concorso pubblico

SERVIZI A PAGAMENTO

23. Trasporto scolastico
24. Mensa scolastica
25. Corsi di Formazione
26. Sepoltura di un defunto

EXTRA

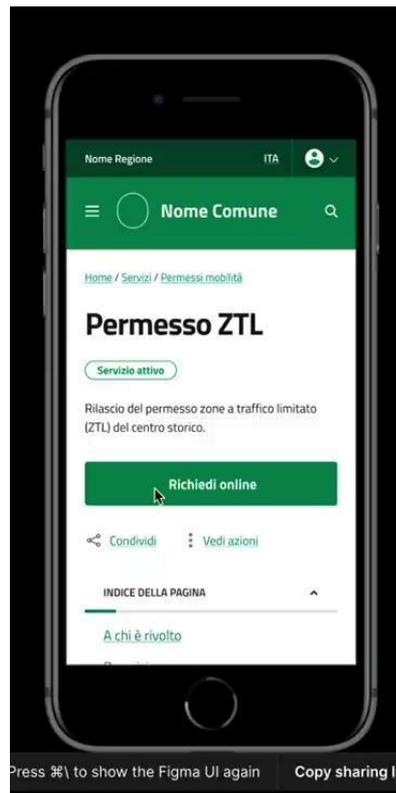
La risorse operative a disposizione permettono di realizzare altri servizi oltre a quelli nella lista.



Esperienza d'uso

IL CITTADINO PUÒ:

- Presentare richieste di ammissione, certificati, bonus e servizi **in digitale tramite mobile**
- 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** nel proprio profilo
- Ricevere **notifiche e aggiornamenti**
- **Consultare lo storico** dei servizi richiesti



Press #\ to show the Figma UI again Copy sharing lin

Le risorse e gli strumenti a supporto

MODELLO DI SITO



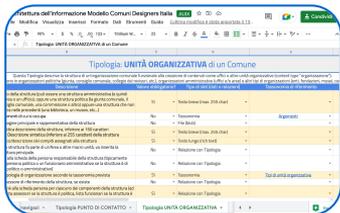
- Alberatura del sito
- Elenchi ontologie e content type
- **4** funzionalità trasversali
- **14** template html
- **2** temi per CMS open source
- Istruzioni a supporto
- Strumento di verifica

FLUSSI DI SERVIZIO



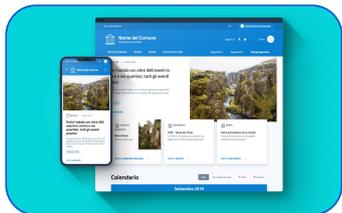
- **5** diagrammi di flusso
- Libreria dei componenti
- **5** Prototipi ad alta definizione
- **11** template html
- Istruzioni a supporto

Gli strumenti operativi per il sito



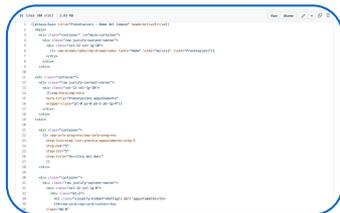
DOCUMENTO DI ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE

Presenta in dettaglio la struttura del sito, la gerarchia dei contenuti sulle pagine e i vocabolari controllati per l'indicizzazione dei contenuti.



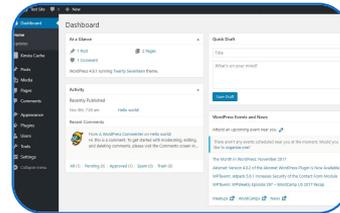
ANTEPRIME DELLE PAGINE

La visualizzazione grafica delle pagine del sito, per comprenderne la struttura e da usare come esempio di contenuti.



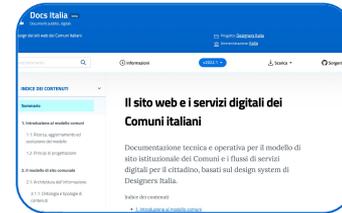
TEMPLATE HTML SORGENTI

I sorgenti con il codice HTML, CSS e JavaScript pronti all'uso per la creazione del sito in HTML.



TEMA WORDPRESS E DRUPAL

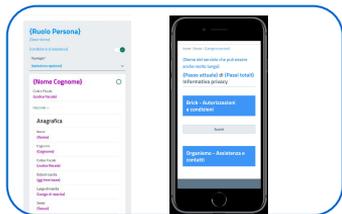
I temi per le più comuni piattaforme di gestione contenuti, facili da installare e usare.



ISTRUZIONI E STRUMENTI GESTIONALI

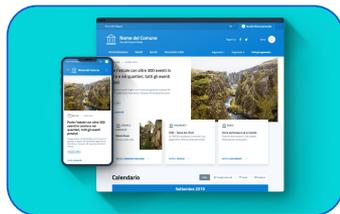
Tutte le informazioni per comprendere e utilizzare le risorse a disposizione e gli strumenti per organizzare e gestire i lavori, come la checklist di processo.

Gli strumenti operativi per i servizi



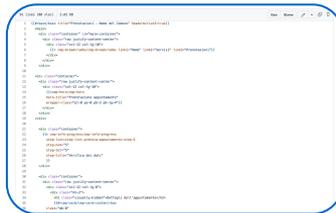
PROTOTIPI A MEDIA DEFINIZIONE

Overview dei flussi di servizio, per configurare le schermate necessarie ad erogare il servizio.



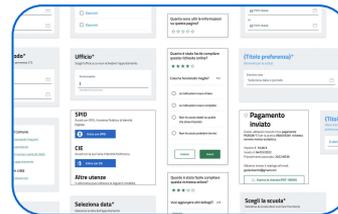
PROTOTIPI AD ALTA DEFINIZIONE

Esempi di flussi di servizio: simulazioni interattive dei flussi di servizio, per comprenderne l'interazione e da usare come esempio di contenuti.



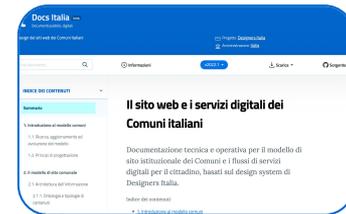
TEMPLATE HTML SORGENTI

Modello di archetipo e di servizio: i sorgenti con il codice HTML, CSS e JavaScript dei moduli per configurare le schermate dei servizi digitali in HTML.



LIBRERIA DEI COMPONENTI PER FIGMA E SKETCH

La libreria Figma e Sketch con tutti gli elementi UI per creare flussi di servizio personalizzati.



ISTRUZIONI E STRUMENTI GESTIONALI

Tutte le informazioni per comprendere e utilizzare le risorse a disposizione e gli strumenti per organizzare e gestire i lavori, come la checklist di processo.

Supporto online



HELPDESK DI PA DIGITALE 2026

Assistenza e supporto per tutte le domande riguardanti l'avviso e la misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici



SLACK DEVELOPERS ITALIA

Dialoga e collabora in tempo reale con i designer e i maintainer sul canale dedicato al #design-siti-dei-comuni



FORUM ITALIA

Unisciti alla discussione sul design dei servizi digitali con gli esperti del settore



GITHUB

Progetta e sviluppa con noi nuove soluzioni per i servizi digitali nazionali

Focus sull'asseverazione

Gli obiettivi di qualità dei pacchetti

CRITERI DI CONFORMITA'

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

Sono differenti per il pacchetto "Cittadino informato" e "Cittadino Attivo".

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**.

CRITERI E RACCOMANDAZIONI

- **Pacchetto cittadino informato:**
20 criteri, 3 raccomandazioni
- **Pacchetto cittadino attivo:**
18 criteri, 7 raccomandazioni

CATEGORIE

- Esperienza utente **focus**
- Funzionalità **sull'esperienza**
- Performance **del cittadino**
- Normativa
- Sicurezza

Processo di verifica

La verifica di conformità per la sezione sito è svolta con l'ausilio dell'app di valutazione dell'adesione ai modelli. L'adesione ai criteri di conformità per eventuali servizi, invece, è verificata tramite una **video call ad hoc con l'asseveratore**.



Prepararsi all'asseverazione

- **Verificare che il sito e gli eventuali servizi inseriti in candidatura siano conformi a tutti i criteri** indicati nell'allegato 2 dell'avviso
- **Richiedere a chi sviluppa il sito di utilizzare l'[app di valutazione dell'adesione ai modelli](#)** e di mostrare il relativo report. Sottoporre ad asseverazione il progetto **solo se tutti i criteri risultano superati**
- **Assicurarsi di poter dimostrare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi inseriti in candidatura**, dall'autenticazione dell'utente al completamento dell'istanza, attraverso una videocall dedicata
- **Monitorare la sezione Richieste di PA Digitale 2026**



App di valutazione dell'adesione al modello

Un applicativo desktop a supporto degli sviluppatori che aiuta a valutare la qualità del sito e la corrispondenza a molti dei criteri di conformità della misura 1.4.1 *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali*.

Se ne raccomanda l'uso in tutte le fasi di sviluppo del sito per individuare prontamente eventuali aspetti di miglioramento. L'app è in **versione beta** e quindi soggetta a revisioni e perfezionamenti.

Documentazione tecnica
Scopri di più sull'app, controlla i requisiti tecnici e segui le istruzioni per l'installazione [Vai alla risorsa](#)

File di installazione
Scarica l'app adatta al tuo sistema operativo dal repository GitHub [Vai alla risorsa](#)

App di valutazione dell'adesione ai modelli

A SUPPORTO DEGLI SVILUPPATORI

È un applicativo desktop che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il **rispetto dei criteri di conformità** del sito durante lo sviluppo e dopo.

- Permette la verifica on-demand del sito **in locale e online**
- Aiuta a valutare il rispetto di tutti i 9 criteri di conformità e di 3 su 6 raccomandazioni
- Fornisce le informazioni necessarie per **interpretare i risultati** e capire come **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. ▼
▲	VOCI DI MENÙ DI SECONDO LIVELLO - Il sito presenta almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello in base a quanto descritto dal modello di sito per le scuole. ▼

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. ▼	



Cittadino informato: criteri di conformità

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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

VALUTAZIONE

Successo Il sito utilizza prevalentemente o esclusivamente i font Titillium Web e Lora e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza Il sito utilizza prevalentemente o esclusivamente il font Titillium Web ma non Lora e sono presenti i *data attribute* richiesti

Fallimento Il sito non utilizza prevalentemente o esclusivamente il font Titillium Web o non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- [I font del modello](#) sono Titillium Web, Lora e Roboto Mono
- Il font Roboto Mono è indicato per numerazioni e formule
- Nella [documentazione](#) sono indicate le regole d'uso dei font
- Altri font non inclusi possono essere utilizzati per usi minori (es: font di icone)
- I *data attribute* sono elementi necessari al funzionamento del crawler/App di valutazione propri per ognuno dei criteri di conformità per i quali sono richiesti e sono indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

CRITERIO DI CONFORMITÀ

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

VALUTAZIONE

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

NOTE

- [Bootstrap Italia](#) è una libreria di elementi di interfaccia trasformati in codice e pronti all'uso
- Bootstrap Italia mette a disposizione funzionalità, componenti, pattern e molto altro già validati per accessibilità, facilità d'uso e coerenza, facilitando una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace anche di eventuali parti e pagine non coperte dal modello
- Con "la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito" si intende che nel documento HTML di ogni pagina, nella sezione delimitata dal tag `<head> ... </head>`, deve essere incluso il collegamento al file della libreria Bootstrap Italia. Nel caso si utilizzi un tema CMS del modello Comuni le pagine conterranno già il collegamento nell'head del sito, ma rimane responsabilità dell'ente verificarne la presenza e correttezza.

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

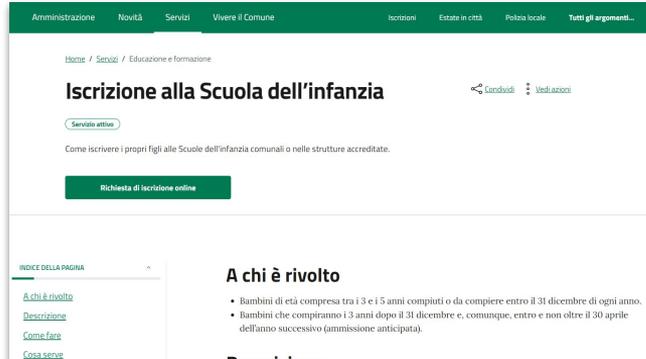
Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

VALUTAZIONE

- | | |
|-------------------|--|
| Successo | In tutte le schede servizio, tutte le voci obbligatorie sono presenti e sono nell'ordine corretto e sono presenti i <i>data attribute</i> richiesti |
| Tolleranza | In qualsiasi scheda servizio fino a 2 voci obbligatorie non sono presenti e fino a 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto e sono presenti i <i>data attribute</i> richiesti |
| Fallimento | Anche solo in una scheda servizio più di 2 voci obbligatorie non sono presenti o più di 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto o non sono presenti i <i>data attribute</i> richiesti |

NOTE

- L'[architettura dell'informazione](#) è l'organizzazione logica e semantica delle informazioni. Aiuta le persone a comprendere ciò che le circonda e a trovare ciò che cercano
- Le voci obbligatorie della [scheda servizi](#) e il loro ordinamento viene indicato alla voce [Content type: scheda servizio](#) del [documento di architettura dell'informazione](#)
- La *scheda informativa di servizio* o [scheda servizio](#) è quella pagina informativa che per ogni servizio offerto dal Comune fornisce al cittadino i dettagli in merito al servizio stesso



Amministrazione Novità Servizi Vivere il Comune Iscrizioni Estratti in città Polizia locale Tutti gli argomenti...

Home / Servizi / Educazione e formazione

Iscrizione alla Scuola dell'infanzia

← Condividi ↗ Vedi azioni

Servizio attivo

Come iscrivere i propri figli alle Scuole dell'infanzia comunali o nelle strutture accreditate.

Richiesta di iscrizione online

INDICE DELLA PAGINA

- [A chi è rivolto](#)
- [Descrizione](#)
- [Come fare](#)
- [Costi servizi](#)

A chi è rivolto

- Bambini di età compresa tra i 3 e i 5 anni compiuti o da compiere entro il 31 dicembre di ogni anno.
- Bambini che compiranno i 3 anni dopo il 31 dicembre e, comunque, entro e non oltre il 30 aprile dell'anno successivo (ammissione anticipata).

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ'

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

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Un *Content Management System* è un applicativo web per la gestione dei contenuti di un sito che permette ad uno o più gestori di contenuti, senza che gli stessi abbiano competenze di programmazione, di gestire la creazione, modifica e cancellazione delle pagine del sito e dei contenuti
- Vengono messi a disposizione i [temi CMS per Wordpress e Drupal](#)

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Tutti gli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al [vocabolario controllato del modello](#) o al [vocabolario controllato EuroVoc](#) e sono presenti i *data attribute* richiesti

Fallimento Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al [vocabolario controllato del modello](#) o al [vocabolario controllato EuroVoc](#) o non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- I *vocabolari controllati* sono un modo comune e condiviso per organizzare nomenclature ricorrenti in maniera standardizzata e normalizzata, utili a facilitare la ricerca e comprensione di contenuti
- Viene messo a disposizione il [vocabolario controllato del modello](#). Questi termini sono tratti da quelli indicati nel [vocabolario controllato EuroVoc](#), il thesaurus multilingue e multidisciplinare dell'UE
- Gli [argomenti](#) vengono usati per taggare i diversi tipi di contenuti del sito e per una più facile ricerca degli stessi



ARGOMENTI

- Accesso all'informazione (8)
- Acqua (15)
- Agricoltura (3)
- Animale domestico (3)

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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Le [voci obbligatorie](#) del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e non sono presenti voci aggiuntive e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive e sono presenti i *data attribute* richiesti

Fallimento Almeno una delle [voci obbligatorie](#) 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 non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- I livelli di navigazione e le voci necessarie sono spiegati nella [documentazione del modello](#), nel [documento di architettura dell'informazione](#) e nel [grafico dell'alberatura](#)



- Il menù di primo livello è quello immediatamente visibile nella navigazione ed è composto da 4 voci: *Amministrazione*, *Novità*, *Servizi* e *Vivere il Comune* o *Vivere {nome_Comune}*



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

CRITERIO DI CONFORMITÀ'

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

VALUTAZIONE

- Successo** Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella [documentazione](#) e sono presenti i *data attribute* richiesti
-
- Tolleranza** Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella [documentazione](#) e sono presenti i *data attribute* richiesti
-
- Fallimento** Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella [documentazione](#) o non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- I livelli di navigazione e le voci necessarie sono spiegati nella [documentazione del modello](#), nel [documento di architettura dell'informazione](#) e nel [grafico dell'alberatura](#)



C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento con le caratteristiche presentate nella [documentazione](#) e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza -

Fallimento La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito con le caratteristiche presentate nella [documentazione](#) 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 da una scheda servizio o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede da una scheda servizio o se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti indicati 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 non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Le modalità con cui un cittadino può prenotare un appuntamento sono dettagliate nella [documentazione del modello](#)
- La funzionalità è accessibile dalla sezione *Accedi al servizio* nelle *schede servizio* e tramite la sezione trasversale a fondo pagina



C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza -

Fallimento Anche solo una scheda servizio non presenta i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio o non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Le informazioni di contatto vengono presentate nell'apposita sezione "Contatti" della *scheda servizio*

Contatti

Ufficio scuola

Via Dei Transiti 21, 50302

05 0505

ufficioscuola@email.it



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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

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** sono presenti i *data attribute* richiesti

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** sono presenti i *data attribute* richiesti

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** non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito



Leggi le FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo 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, questa ha le caratteristiche indicate nella [documentazione](#) **e** sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza 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, questa ha le caratteristiche indicate nella [documentazione](#) **e** sono presenti i *data attribute* richiesti

Fallimento 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, questa non ha le caratteristiche indicate nella [documentazione](#) **o** non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Le modalità con cui un cittadino può segnalare un disservizio sono ulteriormente dettagliate nella [documentazione del modello](#)
- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito

Leggi le FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Tutte le pagine di primo livello e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le caratteristiche indicate nella [documentazione](#) e sono presenti i *data attribute* richiesti

Tolleranza -

Fallimento Anche solo una delle pagine di primo livello o anche solo una delle pagine di secondo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa o la funzionalità non rispetta anche solo una delle caratteristiche indicate nella [documentazione](#) o non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Le pagine di I livello sono quelle raggiungibili dalle voci del menu principale, mentre quelle di II livello sono quelle raggiungibili da queste ultime. Maggiori dettagli nella [documentazione del modello](#) e nel [grafico dell'alberatura](#)



- L'utente può fornire la valutazione secondo le modalità indicate nella [documentazione del modello](#)

Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?



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

CRITERIO DI CONFORMITA'

Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

VALUTAZIONE

Successo Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le caratteristiche indicate nella [documentazione](#)

Tolleranza -

Fallimento Almeno una delle schede servizio non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa o la funzionalità non rispetta anche solo una delle caratteristiche indicate nella [documentazione](#)

NOTE

- L'utente può fornire la valutazione secondo le modalità indicate nella [documentazione del modello](#)

Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?



- Le modalità di valutazione della chiarezza informativa indicate nei criteri C.SI.2.5 e C.SI.2.6 sono le medesime

C.SI.3.1 - Cookie

CRITERIO DI CONFORMITÀ'

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

VALUTAZIONE

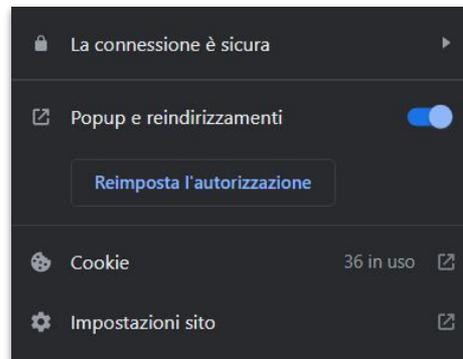
Successo Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web del Comune

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

NOTE

- I riferimenti per un corretto utilizzo dei cookie sono indicati dal Garante per la protezione dei dati personali all'interno delle [Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento](#)
- È possibile verificare manualmente il dominio dei cookie utilizzati da un sito ad esempio tramite la funzionalità *Cookie* di Google Chrome



C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

CRITERIO DI CONFORMITA'

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.

VALUTAZIONE

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 sono presenti i *data attribute* richiesti

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 non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo la [dichiarazione di accessibilità AgID](#)
- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito

Leggi la FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

C.SI.3.3 - Informativa privacy

CRITERIO DI CONFORMITÀ'

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

VALUTAZIONE

- Successo** Il link all'informativa 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** sono presenti i *data attribute* richiesti
- Tolleranza** Il link all'informativa 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** sono presenti i *data attribute* richiesti
- Fallimento** Il link all'informativa 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** non sono presenti i *data attribute* richiesti

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo il [Regolamento GDPR 2016/679](#)
- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito



Leggi le FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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

VALUTAZIONE

Successo Il Comune segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle “note legali” del sito e all’interno della pagina delle “note legali” è presente la sezione “Licenza dei contenuti” che riporta la dicitura indicata nella [documentazione](#)

Tolleranza -

Fallimento Il Comune non segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni o la licenza non viene comunicata nella pagina delle “note legali” del sito o all’interno della pagina delle “note legali” non è presente la sezione “Licenza dei contenuti” che riporta la dicitura indicata nella [documentazione](#)

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo le [Linee guida AGID per l’acquisizione e il riuso software PA](#), l’[Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD](#), l’[Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#) e il [D.lgs. n. 36/2006](#)
- Rappresentazione della sezione *Licenza dei contenuti*

Licenza dei contenuti

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.

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

CRITERIO DI CONFORMITA'

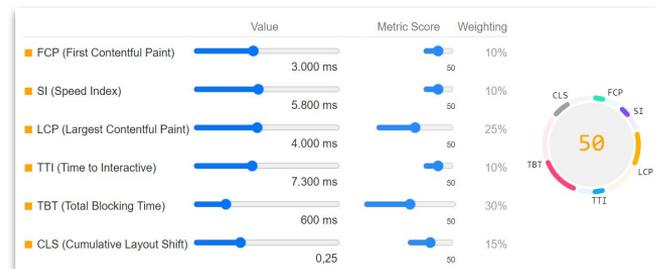
Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta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

VALUTAZIONE

- | | |
|-------------------|--|
| 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 |

NOTE

- Qualsiasi sito online può essere valutato tramite lo [strumento di analisi Lighthouse](#)
- Maggiori dettagli riguardo le [metriche di valutazione](#) delle prestazioni e il calcolo della media pesata risultante



- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito

C.SI.5.1 - Certificato https

CRITERIO DI CONFORMITA'

Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo.

VALUTAZIONE

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)

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo le [Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#)
- Molti browser (ad esempio Google Chrome) forniscono una prima indicazione del livello di sicurezza di un sito

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

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](#) (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](#) (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."

NOTE

- Nell'[Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani](#) sono indicati i domini istituzionali utilizzabili dai Comuni, ad esclusione dei casi in cui il Comune sia capoluogo di provincia. In questo caso si applica la regola indicata nel criterio



Cittadino informato: raccomandazioni

Raccomandazioni progettuali

R.SI.1.1 - Metatag

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

- L'utilizzo dei metatag permette di facilitare il cittadino nella ricerca dei contenuti del sito sui motori di ricerca (es: Google)
- La lista di metatag è disponibile nella [documentazione del modello](#), è raccomandabile utilizzarne almeno il 50%
- Per permettere le verifiche tramite l'App di valutazione dell'adesione ai modelli è necessario siano presenti i *data attribute* indicati nella [documentazione](#)

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

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

- L'uso di infrastrutture cloud consente un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dell'area servizi del sito comunale, in linea con la [Strategia Cloud Italia](#)
- L'adozione di queste tecnologie può essere finanziata attraverso la categoria «servizi informativi e open data» all'interno della misura *1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud*

Raccomandazioni progettuali

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”

- Il [Catalogo del riuso: selezione dedicata al PNRR](#) mette a disposizione una selezione di software messi a riuso utili alle municipalità per il raggiungimento degli obiettivi delle misure legate al PNRR
- Si ricorda che i repository con i file sorgente del sito del Comune ed eventuali altri software vanno aggiunti al Catalogo del riuso secondo le [Linee Guida Riuso delle soluzioni e standard aperti](#) e [Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#)



Cittadino attivo: criteri di conformità

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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.

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Nelle schede servizio sono presenti *call to action* che rimandano alle opzioni di accesso tramite identità digitale

Accedi al servizio

Puoi richiedere il servizio mensa direttamente online tramite identità digitale.

Richiedi online

Accedi

Per accedere al sito e ai suoi servizi, utilizza una delle seguenti modalità

SPID

Accedi con SPID, il sistema Pubblico di Identità Digitale

 Entra con SPID

CIE

Accedi con la tua Carta d'Identità Elettronica

 Entra con CIE

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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.

VALUTAZIONE

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 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

NOTE

- La *multicanalità* può essere definita come l'uso combinato e integrato di molteplici canali per creare relazioni, dialogare con il cittadino/utente e offrire servizi, tenendo conto delle sue preferenze per la ricezione di comunicazioni
- Esempio di una notifica di completamento dell'istanza ricevuta nell'area riservata del cittadino

Ultimi messaggi

28/02/2022

Iscrizione alla Scuola dell'Infanzia

La richiesta AN4059281 è stata ricevut...

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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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

VALUTAZIONE

Successo I servizi digitali utilizzano prevalentemente o esclusivamente i font Titillium Web e Lora

Tolleranza I servizi digitali utilizzano prevalentemente o esclusivamente il font Titillium Web ma non Lora

Fallimento I servizi digitali non utilizzano prevalentemente o esclusivamente il font Titillium Web

NOTE

- [I font del modello](#) sono Titillium Web, Lora e Roboto Mono
- Titillium Web e Lora sono i font principali, mentre Roboto Mono è indicato per numerazioni e formule
- Nella [documentazione](#) sono indicate le regole di utilizzo dei font
- Altri font non inclusi possono essere utilizzati per usi minori (es: font di icone)

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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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.

VALUTAZIONE

- | | |
|-------------------|--|
| 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) |

NOTE

- Esempio di schermata di riepilogo dei dati inseriti



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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Con *once only* si intende il principio secondo cui le informazioni fornite da un utente sono messe a sistema in modo da evitare che le debba reinserire in altre occasioni
- Esempio di situazione in cui il Comune ha già in possesso dei dati dell'utente utili nel flusso di servizio in oggetto

Beneficiario

Seleziona o aggiungi il minore per cui vuoi richiedere l'iscrizione

Francesco Rossi ○

Codice Fiscale
FRARSS72H25H501Y

Mostra tutto ▾

Lucia Rossi ○

Codice Fiscale
LCARSS72H25H501Y

Mostra tutto ▾

➕ Aggiungi beneficiario

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Esempio di interfaccia in cui l'utente può salvare la richiesta per riprenderla in un secondo momento



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

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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.

VALUTAZIONE

Successo Tutti i servizi digitali permettono all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità rispetta le caratteristiche indicate nella [documentazione](#)

Tolleranza -

Fallimento Anche solo un servizio digitale non permette all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo e la funzionalità non rispetta anche solo una delle caratteristiche indicate nella [documentazione](#)

NOTE

- L'utente può fornire la valutazione secondo le modalità indicate nella [documentazione del modello](#)

Quanto è stato facile usare questo servizio?



- Questo formato di domanda e modalità di valutazione è proprio della fase conclusiva di valutazione di un servizio e differente da quanto presentato nei criteri C.SI.2.5 e C.SI.2.6

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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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).

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Per *breadcrumbs navigabili* si intende una tecnica di navigazione che ha lo scopo di fornire agli utenti un modo di tener traccia della loro posizione all'interno di un processo e navigare tra la pagina attuale e le precedenti
- Esempio di interfaccia del modello che mostra all'utente la fase in cui si trova e gli permette di tornare indietro



C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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.

VALUTAZIONE

- | | |
|-------------------|--|
| 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 |

NOTE

- Per *codice univoco* si intende un codice identificativo univoco ricevuto dal cittadino che, inserito nel sito, gli permetta di verificare lo stato di avanzamento di una istanza
- Esempio di status e principali tappe dell'istanza



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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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.

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Esempio di interfaccia che mostra nella scheda servizio i termini massimi per l'evasione dell'istanza



C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

CRITERIO DI CONFORMITA'

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.

VALUTAZIONE

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

NOTE

- Esempi di interfacce del modello che permettono pagamenti digitali per il cittadino

Pagamento multa

Servizio attivo

Il servizio permette di pagare online le multe ricevute dalla polizia municipale o di prenotare un appuntamento per pagare presso gli uffici.

Paga online

Descrizione pagamento: Pagamento del servizio per la mensa scolastica

Importo pagamento: 16,00 €

paga con pagoPA

C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

Successo Tutti i servizi digitali presentano un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento come indicato nella [documentazione](#)

Tolleranza -

Fallimento Anche solo un servizio digitale non presenta un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento con le caratteristiche presentate nella [documentazione](#) • la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi • la funzionalità non è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi • la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato • la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio • nominativo e contatti precompilati non sono quelli del profilo autenticato

NOTE

- Esempi di interfaccia riguardanti il processo di Prenotazione appuntamento e l'esito



C.SE.3.1 - Cookie

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

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

NOTE

- I riferimenti per un corretto utilizzo dei cookie sono indicati dal Garante per la protezione dei dati personali all'interno delle [Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento](#)
- È possibile verificare manualmente il dominio dei cookie utilizzati da un sito ad esempio tramite la funzionalità *Cookie* di Google Chrome



C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

CRITERIO DI CONFORMITA'

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.

VALUTAZIONE

Successo Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e in via 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 in via a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo la [dichiarazione di accessibilità AgID](#)
- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito

Leggi le FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

C.SE.3.3 - Informativa privacy

CRITERIO DI CONFORMITÀ'

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

VALUTAZIONE

- | | |
|-------------------|---|
| 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 e la pagina di destinazione è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) |
| 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 e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) |
| 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 |

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo il [Regolamento GDPR 2016/679](#)
- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito



Leggi le FAQ	Amministrazione trasparente
Prenotazione appuntamento	Informativa privacy
Segnalazione disservizio	Note legali
Richiesta d'assistenza	Dichiarazione di accessibilità

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

CRITERIO DI CONFORMITA'

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 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 le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

VALUTAZIONE

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	L'area servizi 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

NOTE

- Con *area servizi* si fa riferimento a tutte quelle parti del sito coinvolte nella fruizione di servizi da parte del cittadino, a partire dall'autenticazione dello stesso
- Qualsiasi sito online può essere valutato tramite lo [strumento di analisi Lighthouse](#)
- Maggiori dettagli riguardo le [metriche di valutazione](#) delle prestazioni e il calcolo della media pesata risultante



- Il footer è quella sezione a fondo pagina comune a tutte le pagine del sito

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

CRITERIO DI CONFORMITA'

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

VALUTAZIONE

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 sono presenti i *data attribute* richiesti

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 *data attribute* richiesti

NOTE

- Maggiori informazioni riguardo le [Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#)
- Molti browser (ad esempio Google Chrome) forniscono una prima indicazione del livello di sicurezza di un sito

C.SE.5.2 - Sottodominio servizi

CRITERIO DI CONFORMITÀ

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.

VALUTAZIONE

Successo I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio "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 *data attribute* richiesti

Tolleranza I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio nominato diversamente da "servizi." o utilizzano un percorso della url (es: comune.roma.it/servizi/) in alternativa al sottodominio (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 *data attribute* richiesti

Fallimento I servizi digitali non vengono messi a disposizione in un sottodominio (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 *data attribute* richiesti

NOTE

- Nell'[Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani](#) sono indicati i domini istituzionali utilizzabili dai Comuni, ad esclusione dei casi in cui il Comune sia capoluogo di provincia. In questo caso si applica la regola indicata nel criterio C.SI.5.2
- Il rationale dietro questo criterio è assicurarsi che l'esperienza del cittadino sia consistente nel momento in cui dalla parte informativa del sito si autentica e passa ai flussi di servizio



Cittadino attivo: raccomandazioni

Raccomandazioni progettuali

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.

- 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 *1.4.3 Adozione PagoPA e app IO*

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.

- 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 *1.4.3 Adozione PagoPA e app IO*

Raccomandazioni progettuali

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 (es. ANPR).

- In linea con la direttiva CAD [Art. 50](#), [50-ter](#) e [60](#)

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

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

- In linea con le [Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#)

Raccomandazioni progettuali

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.

- 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 *1.4.4 Adozione identità digitale*

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

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

- L'uso di infrastrutture cloud consente un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dell'area servizi del sito comunale, in linea con la [Strategia Cloud Italia](#)
- L'adozione di queste tecnologie può essere finanziata attraverso la categoria «servizi informativi e open data» all'interno della misura *1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud*

Raccomandazioni progettuali

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”.

- Il [Catalogo del riuso: selezione dedicata al PNRR](#) mette a disposizione una selezione di software messi a riuso utili alle municipalità per il raggiungimento degli obiettivi delle misure legate al PNRR
- Si ricorda che i repository con i file sorgente del sito del Comune ed eventuali altri software vanno aggiunti al Catalogo del riuso secondo le [Linee Guida Riuso delle soluzioni e standard aperti](#) e [Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#)

Per approfondire

- **Esplora** il sito e i modelli
- **Guarda il video** che spiega la misura >> online al link
- **Consulta** le nuove linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA



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

