

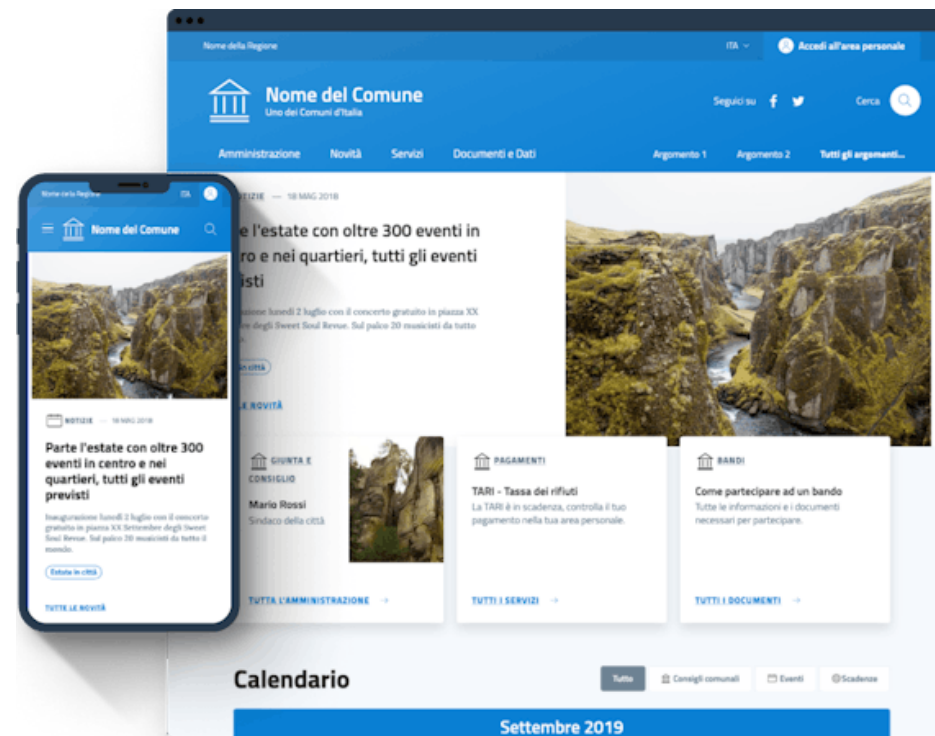
PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Dal progetto alla realizzazione

Indicazioni pratiche per sviluppare un sito web accessibile, usabile e conforme alla misura
Parte 1 – Cittadino Informato

L'obiettivo

L'obiettivo della misura 1.4.1 - esperienza del cittadino nei servizi pubblici è quello di **migliorare l'esperienza offerta dai servizi pubblici digitali rivolti ai cittadini** attraverso l'adozione di modelli di siti e servizi digitali realizzati in base ad un approccio centrato sull'utente.





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'.

Mobile first, ricevere supporto online, dare feedback sull'esperienza d'uso, etc (ref.: indicatori [e-Government benchmark](#))



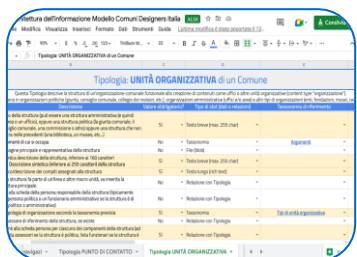
FLUSSI DI SERVIZIO

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

Servizi socio-assistenziali, pagamento tributi, istruzione e formazione, anagrafici, etc...



Le risorse operative per il sito



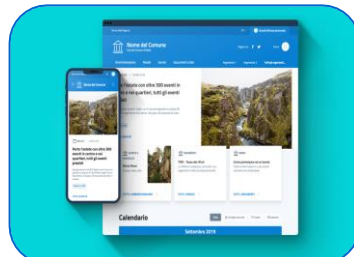
DOCUMENTO DI ARCHITETTURA DELL'INFORMAZIONE

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



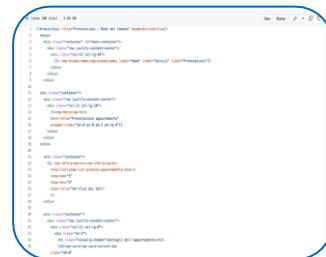
LIBRERIA COMPONENTI

Tutti i componenti per realizzare le interfacce del sito informativo e dei servizi per i Comuni



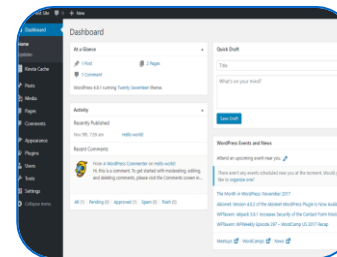
PROTOTIPI AD ALTA DEFINIZIONE

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



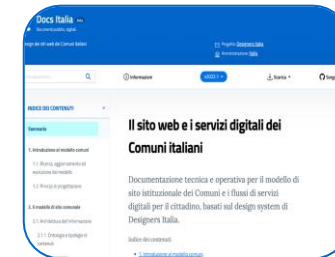
TEMPLATE HTML SORGENTI

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.

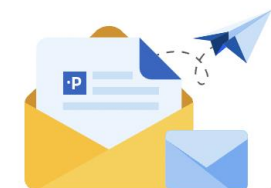


ISTRUZIONI E STRUMENTI GESTIONALI

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.



Supporto



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

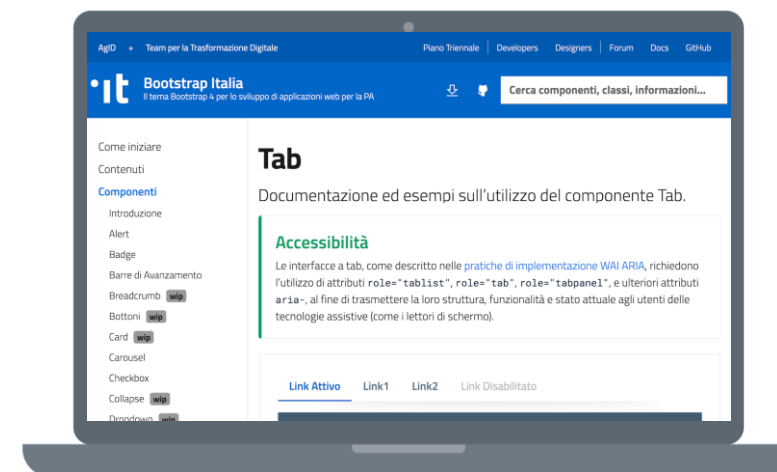
Unisciti alla discussione sul design dei servizi digitali con gli esperti del settore



GITHUB

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

Criteri di conformità





Riepilogo Criteri di conformità C.SI.1 - Esperienza utente

Criteriono	Requisito Minimo
C.SI.1.1 - Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	Tutti i titoli e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default
C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia	In tutte le pagine del sito viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia e si usano solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti e la versione in uso è uguale o superiore alla 2.0
C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino	Tutte le schede servizio presentano le voci obbligatorie (con l'eccezione di 2) e nell'ordine corretto (con l'eccezione di 1) e devono essere presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina «Servizi» e se il servizio prevede un pagamento è necessario indicare l'informazione sul pagamento (in formato testuale) e i relativi costi e tutti i servizi comunali messi a disposizione nel sito o in altre piattaforme devono essere indicizzati all'interno della pagina di primo livello "servizi" e presentati utilizzando schede servizio che abbiano le caratteristiche richieste
C.SI.1.4 - Utilizzo di temi per CMS	Se il sito utilizza un tema del modello Comuni lo utilizza nella versione 1.0 o successive
C.SI.1.5 - Vocabolari controllati	Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello o al vocabolario EuroVOC e nell'homepage del sito è presente un link (ad esempio nominato "Tutti gli argomenti") che invia a una pagina contenente l'elenco completo degli argomenti
C.SI.1.6 - Voci di menù di primo livello	In tutte le pagine del sito, le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette, nell'ordine giusto e sono presenti massimo fino a 3 voci aggiuntive e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello appartengono al dominio del Comune
C.SI.1.7 - Titoli delle pagine di secondo livello	Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione e le pagine e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine



Riepilogo Criteri di conformità C.SI.2 - Funzionalità

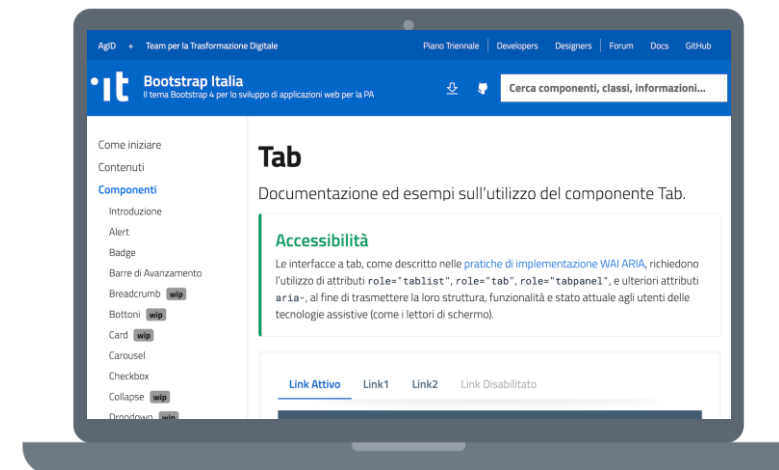
Criterio	Requisito Minimo
C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti	Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento con tutti i campi previsti e la funzionalità è accessibile sia dalla pagina di primo livello "Servizi" sia all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità circonda la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti
C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti	Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio
C.SI.2.3 - Richiesta di assistenza / domande frequenti	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti
C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio	Nel footer del sito è presente un link per segnalare un disservizio inviando un'email o utilizzando la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio e , se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di effettuare tutte le azioni previste
C.SI.2.5 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative	Tutte le pagine di primo e di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa che deve rispettare tutte le caratteristiche e i passaggi previsti
C.SI.2.6 - Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio	Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa con tutte le caratteristiche e i passaggi previsti come richiesto dal precedente criterio



Riepilogo Criteri di conformità C.SI.3/4/5 - Normativa/Performance/Sicurezza

Criteriono	Requisito Minimo
C.SI.3.1 - Cookie	Il dominio di tutti i cookie già presenti in tutte le pagine del sito, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il loro uso, è corrispondente al dominio del sito web del Comune
C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e la dichiarazione è conforme, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1
C.SI.3.3 - Informativa privacy	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia all'informativa sul trattamento dei dati personali
C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione	Il Comune pubblica dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura richiesta
C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta	Tutte le pagine del sito presentano un punteggio minimo di 50 quando testate in modalità "mobile" con Lighthouse e, in caso contrario, dal footer è raggiungibile un "Piano di miglioramento del sito" dove sono indicate le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese per ciascuna delle voci del report Lighthouse che risultano non superate
C.SI.5.1 - Certificato https	Tutte le pagine del sito utilizzano un protocollo https valido
C.SI.5.2 - Dominio istituzionale	Il sito comunale, cioè almeno tutte le pagine/funzionalità indicate nel documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni, se presenti (con la possibile eccezione della "Dichiarazione di accessibilità"), utilizza il sottodominio «comune.» seguito da uno dei possibili domini utilizzabili presenti in questa pagina , secondo la seguente struttura: <ul style="list-style-type: none"> • per i Comuni: comune.[nome comune].[sigla provincia].it o comune.[nome comune].[nome esteso provincia].it • per i Comuni capoluogo di provincia: comune.[nome capoluogo].it o comune.[nome capoluogo].[sigla della provincia].it e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio "www."

Buone pratiche oggetto di asseverazione





Buone pratiche oggetto di asseverazione

A parte il rispetto dei criteri di conformità, sono comunque considerate obbligatorie tutte le buone pratiche che rendono il sito utile, affidabile, facile da usare e accessibile a tutte le persone.

Le seguenti saranno oggetto di asseverazione:

1. URL SITO

L'URL fornito nella procedura di completamento delle attività deve corrispondere con l'URL principale del sito comunale, ossia l'indirizzo definitivo in produzione corrispondente all'homepage del sito, nella versione in lingua italiana.

2. LOGO UE

In ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), è obbligatoria la presenza del Logo UE e la dicitura "Finanziato dall'Unione Europea - Nextgeneration EU" e che il logo abbia lo stesso risalto e visibilità di altri eventuali simboli.





Buone pratiche oggetto di asseverazione

3. HEADER E FOOTER

La parte di sito “cittadino informato” e la parte di sito “cittadino attivo” devono essere omogenee tra loro e in particolare presentare gli stessi header e footer **(esempio: le voci di navigazione presenti nei menu devono essere le stesse e linkare alle stesse pagine)**

4. TITOLO E BREADCRUMB

Ogni pagina/contenuto deve essere pubblicato nella sezione più coerente rispetto all'alberatura del sito e tutte le **pagine devono avere titoli e breadcrumb coerenti con la loro posizione nel menu e nella struttura del sito.**

5. VOCI DI MENÙ

Voci di menu e titoli di pagina *non possono essere* **interamente** in **maiuscolo** o in **corsivo** (a meno che non siano sigle o acronimi).

6. UTILIZZO DI GRASSETTO, CORSIVO E MAIUSCOLO

Usare in modo **corretto** e **sporadico** il grassetto, il corsivo e maiuscolo.





Buone pratiche oggetto di asseverazione

7. CONTENT TYPE E ATTRIBUTI

I seguenti content type devono necessariamente essere presenti nel sito come pagine singole dedicate nelle sezioni di riferimento, devono essere correttamente aggiornati e includere almeno i seguenti attributi

Content type	Sezione di riferimento	Attributi obbligatori
Ufficio	Amministrazione > Uffici	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione (breve o estesa) • Almeno uno tra: <ul style="list-style-type: none"> • Competenze (Elenco/descrizione dei compiti assegnati alla struttura) • Servizi offerti • Sede principale con indirizzo • Contatti
Documento	Amministrazione > Documenti e dati	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione (breve o estesa) • Documento principale (allegato scaricabile o link al documento) • Almeno uno tra: <ul style="list-style-type: none"> • Tipo di documento • Ufficio responsabile del documento





Buone pratiche oggetto di asseverazione

Content type	Sezione di riferimento	Attributi obbligatori
Luogo	Vivere il Comune > Luoghi	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione (breve o estesa) • Indirizzo • Modalità di accesso (eventuali indicazioni su come arrivare, accessibilità e i costi di accesso) • Contatti
Evento	Vivere il Comune > Eventi	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione (breve o estesa) • Data e ora • Luogo • Costo • Contatti
Persona	Amministrazione > Politici e/o personale amministrativo	<ul style="list-style-type: none"> • Incarico • Organizzazione/i di appartenenza • Contatti (non necessariamente personali, ma almeno della struttura di riferimento)
Notizia	Novità > Notizie e/o comunicati e/o avvisi	<ul style="list-style-type: none"> • Testo completo della notizia o comunicato o avviso • Data • A cura di (ufficio)



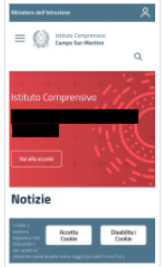
App di valutazione dell'adesione ai modelli

59

Raccomandazione progettuale "R.SC.3.1 - Velocità e tempi di risposta"

CONDIZIONI DI SUCCESSO: il sito presenta livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard) pari o superiori a 50;
RIFERIMENTI TECNICI E NORMATIVI: [Documentazione del Modello scuole](#)

I valori sono delle stime e potrebbero variare. Il [punteggio relativo alle prestazioni viene calcolato](#) direttamente in base a queste metriche. [Vai al calcolatore](#).



(1) ▲ 0-49 ■ 50-89 ● 90-100

METRICHE Comprimi visualizzazione

<p>▲ First Contentful Paint 3,0 s</p> <p>La metrica First Contentful Paint (prima visualizzazione con contenuti) indica il momento in cui vengono visualizzati il primo testo o la prima immagine. Ulteriori informazioni.</p>	<p>■ Time to Interactive 5,4 s</p> <p>La metrica Tempo all'interattività indica il tempo necessario affinché la pagina diventi completamente interattiva. Ulteriori informazioni.</p>
<p>■ Speed Index 3,9 s</p> <p>La metrica Indice velocità mostra la velocità con cui diventano visibili i contenuti di una pagina. Ulteriori informazioni.</p>	<p>● Total Blocking Time 80 ms</p> <p>Somma di tutti i periodi di tempo, espressi in millisecondi, tra FCP e Tempo all'interattività, quando la durata del task ha superato 50 ms. Ulteriori informazioni.</p>
<p>▲ Largest Contentful Paint 5,6 s</p> <p>La metrica Largest Contentful Paint indica il momento in cui vengono visualizzati il testo o l'immagine più grandi. Scopri di più</p>	<p>▲ Cumulative Layout Shift 0,375</p> <p>La metrica Cumulative Layout Shift misura lo spostamento degli elementi visibili all'interno dell'area visibile. Ulteriori informazioni.</p>




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:
 - Pacchetto cittadino informato: 20/20 criteri e 1/3 raccomandazioni
 - Pacchetto cittadino attivo: nessuno dei criteri e raccomandazioni
- Fornisce le informazioni necessarie per interpretare i risultati e capire come apportare migliorie



59

Raccomandazione progettuale "R.SC.3.1 - Velocità e tempi di risposta"

CONDIZIONI DI SUCCESSO: il sito presenta livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard) pari o superiori a 50;
RIFERIMENTI TECNICI E NORMATIVI: [Documentazione del Modello scuole](#)

I valori sono delle stime e potrebbero variare. Il [punteggio relativo alle prestazioni viene calcolato](#) direttamente in base a queste metriche. [Vai al calcolatore.](#)

(1) ▲ 0-49 ■ 50-89 ● 90-100

METRICHE Comprimi visualizzazione

▲ First Contentful Paint 3,0 s La metrica First Contentful Paint (prima visualizzazione con contenuti) indica il momento in cui vengono visualizzati il primo testo o la prima immagine. Ulteriori informazioni.	■ Time to Interactive 5,4 s La metrica Tempo all'interattività indica il tempo necessario affinché la pagina diventi completamente interattiva. Ulteriori informazioni.
■ Speed Index 3,9 s La metrica Indice velocità mostra la velocità con cui diventano visibili i contenuti di una pagina. Ulteriori informazioni.	● Total Blocking Time 80 ms Somma di tutti i periodi di tempo, espressi in millisecondi, tra FCP e Tempo all'interattività, quando la durata del task ha superato 50 ms. Ulteriori informazioni.
▲ Largest Contentful Paint 5,6 s La metrica Largest Contentful Paint indica il momento in cui vengono visualizzati il testo o l'immagine più grandi. Scopri di più	▲ Cumulative Layout Shift 0,375 La metrica Cumulative Layout Shift misura lo spostamento degli elementi visibili all'interno dell'area visibile. Ulteriori informazioni.

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA 1.4.1

Parte 1 – Cittadino informato



App di valutazione dell'adesione ai modelli

A SUPPORTO DEGLI SVILUPPATORI

Punti di attenzione

- È **uno strumento di supporto**, non è garanzia di completamento
- **Non** verifica tutti gli aspetti di **tutti i criteri**
- Bisogna vedere **i risultati dei singoli test (1) e (2)** e non quelli posti in alto come riepilogo
- È necessario **rimuovere i firewall** che bloccano lo strumento

73

Pacchetto
Cittadino
Informato: criterio
"C.SI.4.1 - Velocità
e tempi di risposta"

94

Pacchetto
Cittadino
Informato: criteri di
conformità

100

Pacchetto
Cittadino
Informato:
raccomandazioni
progettuali

97

Test aggiuntivi

65

Criteri di conformità

Vengono mostrati i risultati degli audit relativi ai criteri di conformità illustrati nell'[Allegato 2 dell'Avviso 1.4.1](#).

(1)

ESPERIENZA UTENTE

- C.SC.1.5 - 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. ▼

NORMATIVA

- ▲ C.SC.2.1 - INFORMATIVA PRIVACY - Il sito della scuola deve presentare l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. ▼
- ▲ C.SC.2.2 - DICHIARAZIONE DI ACCESSIBILITÀ - Il sito della scuola deve esporre la dichiarazione di accessibilità. ▼
- C.SC.2.3 - COOKIE - Il sito della scuola deve presentare cookie tecnici in linea con la normativa vigente. ▼

SICUREZZA

- C.SC.3.1 - CERTIFICATO HTTPS - Il sito della scuola deve avere un certificato https valido e attivo. ▼

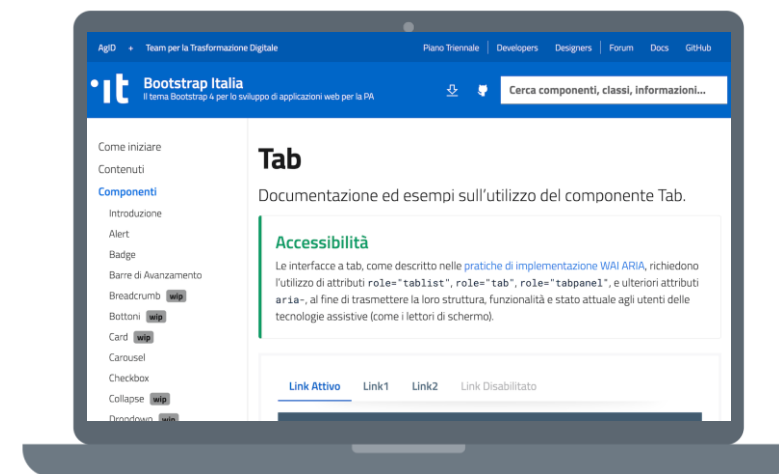
(2)

CONTROLLI SUPERATI (4)

Nascondi

- C.SC.1.1 - COERENZA DELL'UTILIZZO DEI FONT (librerie di caratteri) - Il sito della scuola deve utilizzare i font indicati dalla documentazione del modello di sito della scuola. ▼
- C.SC.1.2 - LIBRERIA DI ELEMENTI DI INTERFACCIA - Il sito della scuola deve utilizzare la libreria Bootstrap Italia. ▼

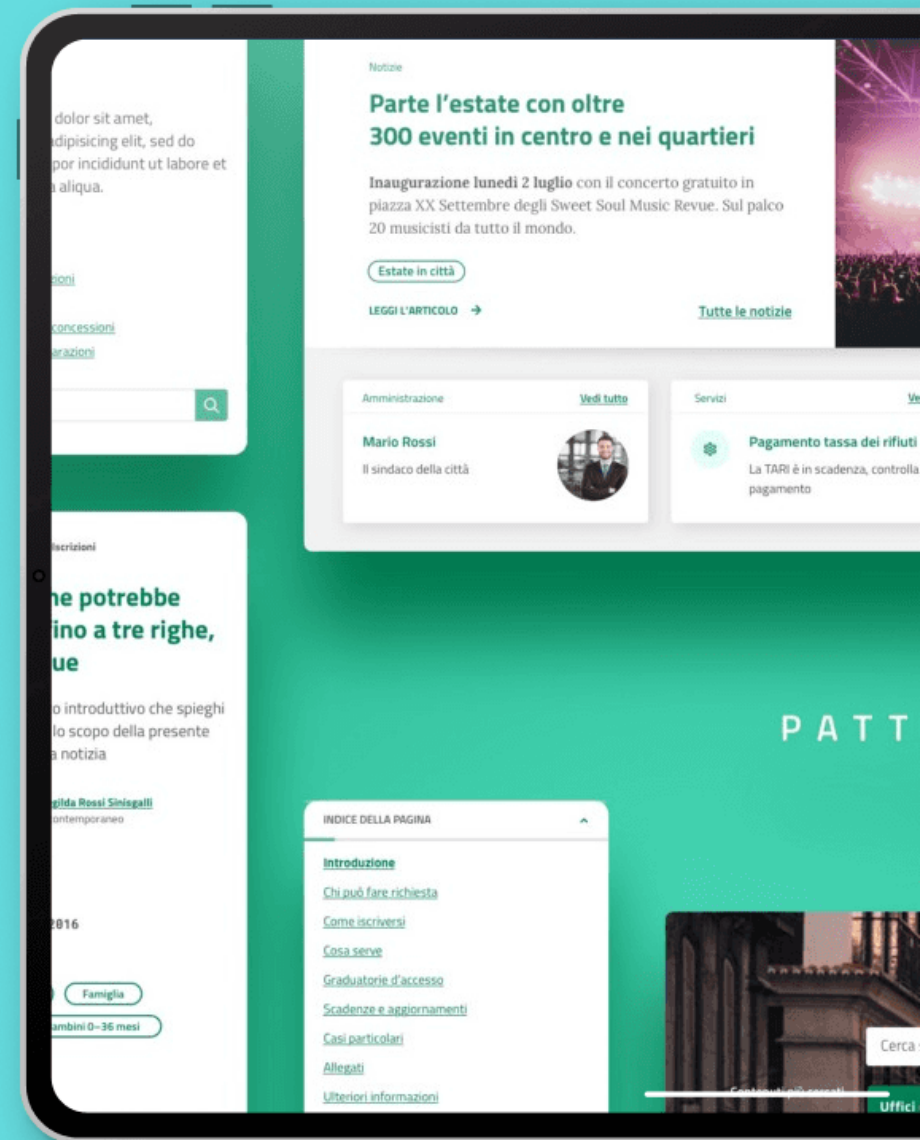
Elementi di attenzione e indicazioni operative



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 1 – Cittadino informato

Schede Servizio



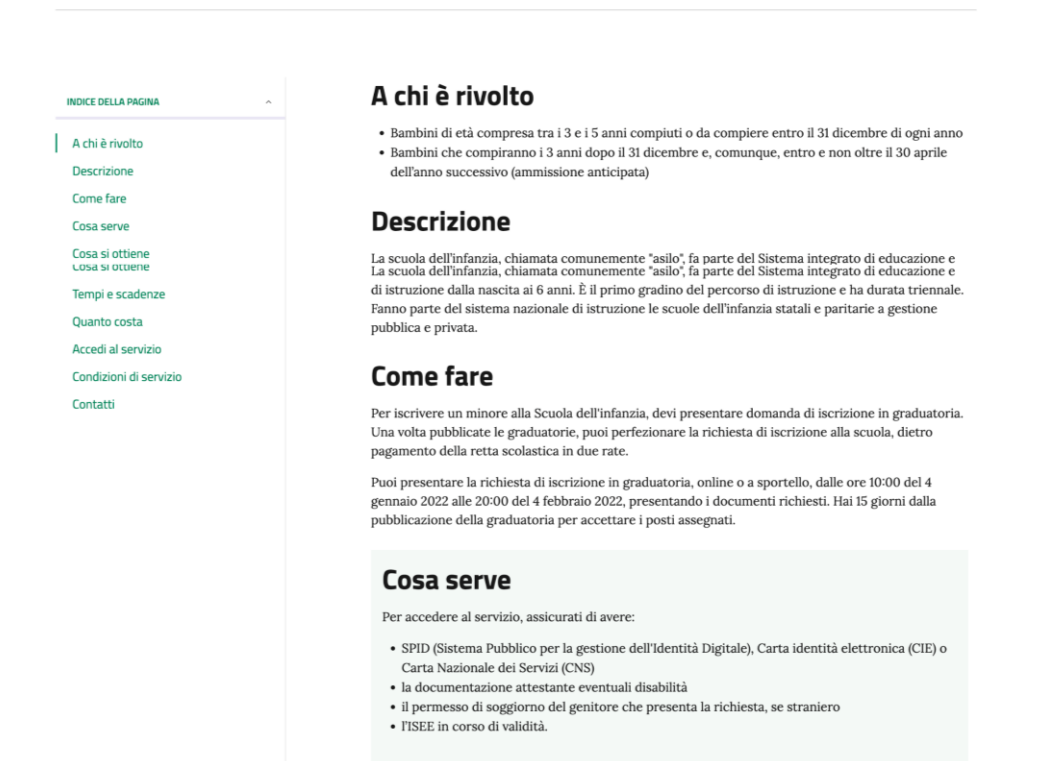
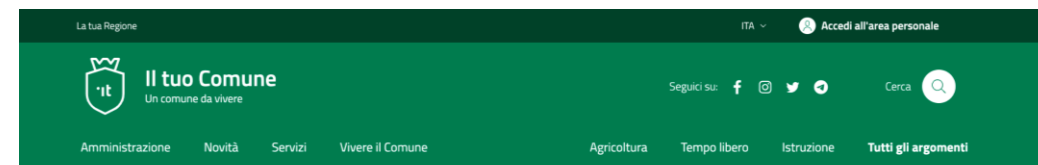


Schede Servizio

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

È stata progettata tenendo in considerazione gli indicatori dell'[eGovernment Benchmark 2020-2023](#)

- Ogni servizio comunale, almeno quelli messi a disposizione online (**nel sito comunale o in altre piattaforme**), deve essere indicizzato all'interno della pagina "Servizi" e deve essere presentato utilizzando schede servizio dedicate
- Devono essere presenti **almeno 10 schede servizio** accessibili dalla pagina "Servizi"
- Ogni scheda servizio deve **possedere le informazioni minime richieste** dal criterio *C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino*. In particolare, se il servizio prevede un pagamento è necessario **indicare le informazioni sul pagamento** (in formato testuale) e i relativi costi.

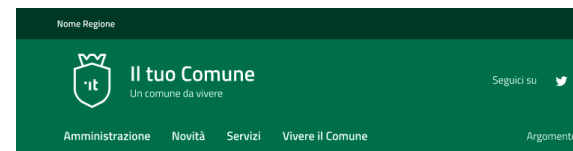




Esempi di schede servizio

Per facilitare la compilazione delle schede di alcuni servizi particolari che usano piattaforme esterne, abbiamo progettato e rilasciato queste interfacce completandole dei contenuti necessari e utili.

- 4 schede dedicate ai servizi **ANPR**: Cambio di residenza, Iscrizione anagrafica per cittadini europei, Certificato di nascita per cittadini europei, Certificati anagrafici
- Scheda di accesso al portale **SUAP**, dove usufruire di tutti i servizi dedicati



Home / Servizi / Anagrafe e stato civile / Cambio di residenza

Cambio di residenza

Servizio attivo

Comunica al tuo Comune il cambio di residenza per te e per la tua famiglia anagrafica

Comunica cambio residenza online

Home / Servizi / Anagrafe e stato civile / Iscrizione anagrafica per cittadini europei

Iscrizione anagrafica per cittadini europei

Servizio attivo

Come iscriversi all'Anagrafe nazionale come cittadini europei per poter usufruire dei servizi anagrafici comunali

Richiedi iscrizione online

Home / Servizi / Anagrafe e stato civile / Certificato di nascita per cittadini europei

Certificato di nascita per cittadini europei

Servizio attivo

Come richiedere il certificato di nascita per i cittadini europei nati in Italia

Richiedi certificato online

Home / Servizi / Anagrafe e stato civile / Certificati anagrafici

Certificati anagrafici

Servizio attivo

Come richiedere al tuo Comune 15 tipologie di certificati anagrafici

Richiedi certificati online

INDICE DELLA PAGINA

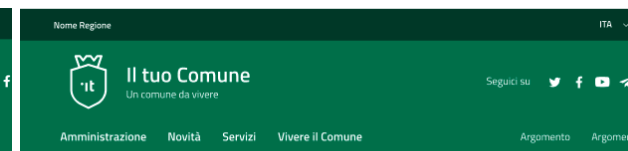
- A chi è rivolto
- Descrizione
- Come fare
- Cosa serve
- Cosa si ottiene
- Tempi e scadenze

A chi è rivolto

Puoi richiedere un certificato anagrafico per te o per un'intera famiglia anagrafica.

Descrizione

I certificati anagrafici sono documenti rilasciati dal Comune.



Home / Servizi / Imprese e commercio / Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

Sportello Unico Attività Produttive (SUAP)

Servizio attivo

Il punto di contatto unico fra imprese e istituzioni per tutte le pratiche relative all'apertura e alla gestione aziendale

Accedi a SUAP online

INDICE DELLA PAGINA

- A chi è rivolto
- Descrizione
- Come fare
- Cosa serve
- Tempi e scadenze
- Costi
- Accedi al servizio
- Ulteriori informazioni
- Condizioni di servizio
- Contatti
- Unità organizzativa

A chi è rivolto

- Imprese, ditte, società e associazioni che svolgono attività produttive sul territorio comunale
- Proprietari di fabbricati o di impianti che vengono o verranno realizzati

Descrizione

Lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) è il punto di contatto unico per tutte le informazioni e le pratiche relative all'apertura e alla gestione aziendale.

Le imprese possono rivolgersi al SUAP per tutte le pratiche da svolgere presso i vari enti e uffici interessati.

È possibile consultare tutte le informazioni e svolgere le pratiche online.

- avvio, gestione e cessazione dell'attività;
- localizzazione, trasformazione, trasferimento e riconversione;
- interventi edilizi e adeguamenti antisismici;
- gestione di rifiuti, scarichi ed emissioni in atmosfera;
- occupazione di suolo pubblico e aree demaniali;
- pubblicità.

Come fare

È possibile svolgere le pratiche online, tramite il portale Impresainungiorno e l'Ufficio Attività Produttive.

Cosa serve

Per accedere ai servizi del SUAP, assicurati di avere:

- le credenziali Spid oppure la Carta Nazionale dei Servizi;
- la firma digitale e la posta elettronica certificata (PEC).

Sul portale Impresainungiorno e a sportello, puoi verificare la necessità di svolgere una pratica specifica.

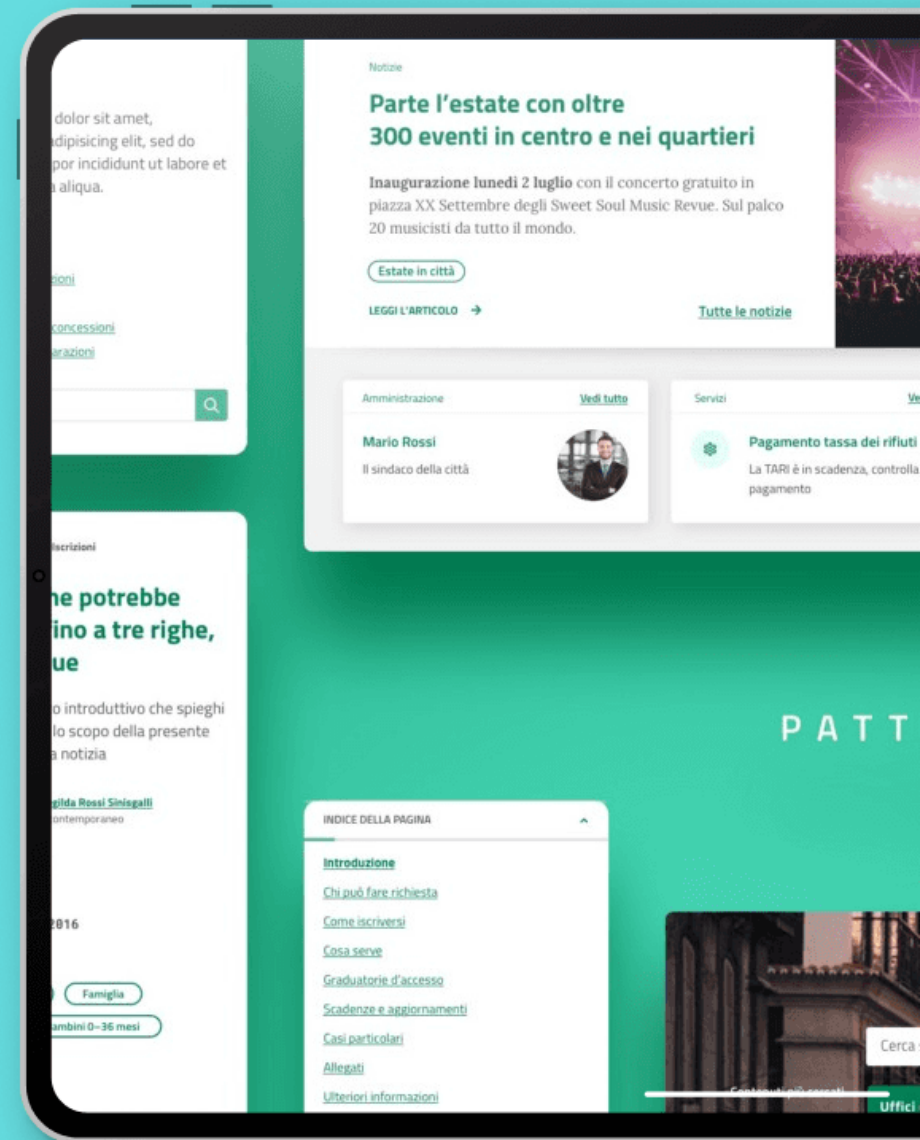
Cosa si ottiene

Tramite il SUAP puoi consultare informazioni e norme, scaricare documenti amministrativi, richiedere autorizzazioni ed effettuare pagamenti.

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 1 – Cittadino informato

Funzionalità prenotazione appuntamento





Funzionalità prenotazione appuntamento

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

COSA OFFRE

Il processo deve offrire la possibilità al cittadino di:

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





Funzionalità prenotazione appuntamento

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

DOVE POSIZIONARLA

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

La **funzionalità** deve essere messa a disposizione **sia all'interno della pagina di primo livello "Servizi" sia come funzione trasversale agli altri servizi**, all'interno delle schede servizio.

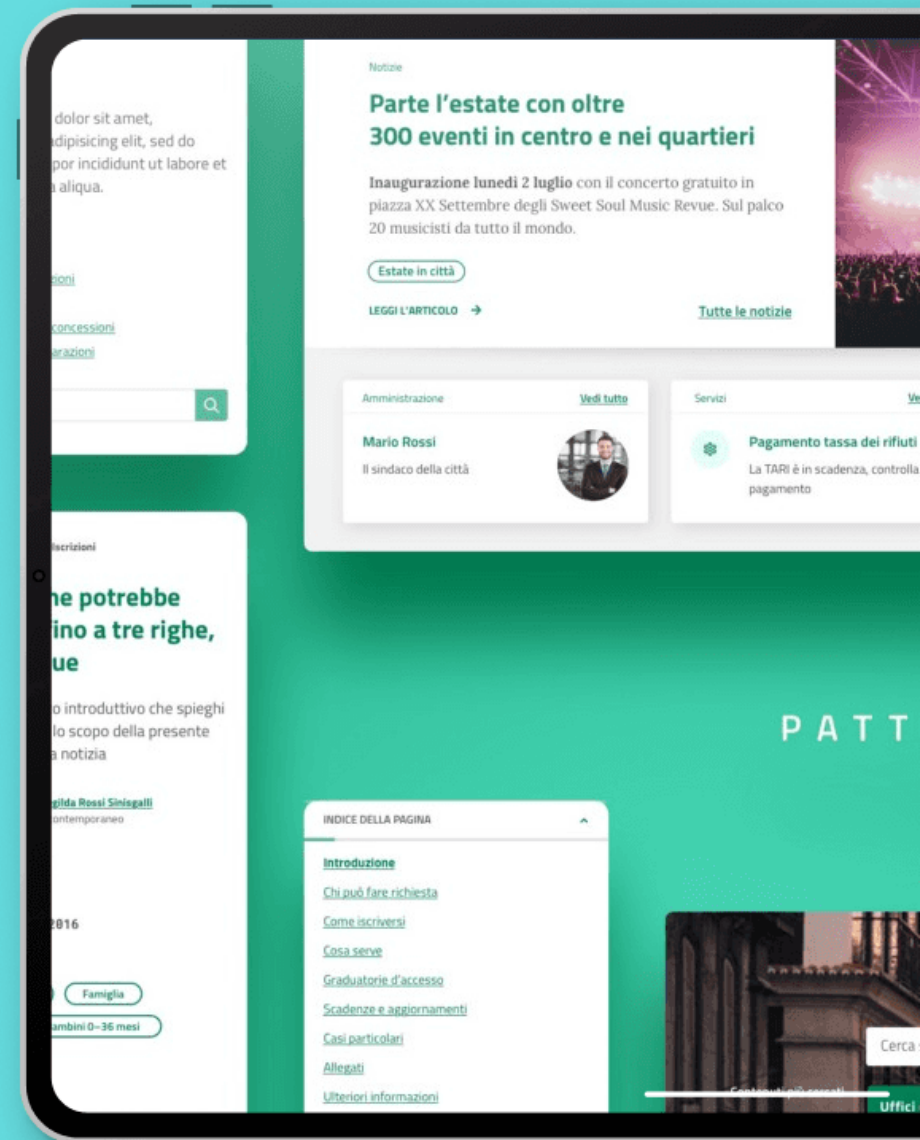
- Se l'utente **accede alla funzione a partire dalla scheda di un servizio**, la scelta dell'ufficio dovrà essere circoscritta a quegli uffici competenti per quel servizio, e il titolo del servizio di accesso costituirà l'argomento pre-selezionato.
- Se l'utente si è **autenticato al portale**, nominativo e contatti dovranno essere quelli del profilo autenticato. In caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi, oppure di inserire i dati nell'apposita form.



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 1 – Cittadino informato

Siti tematici, sottodomini e siti esterni

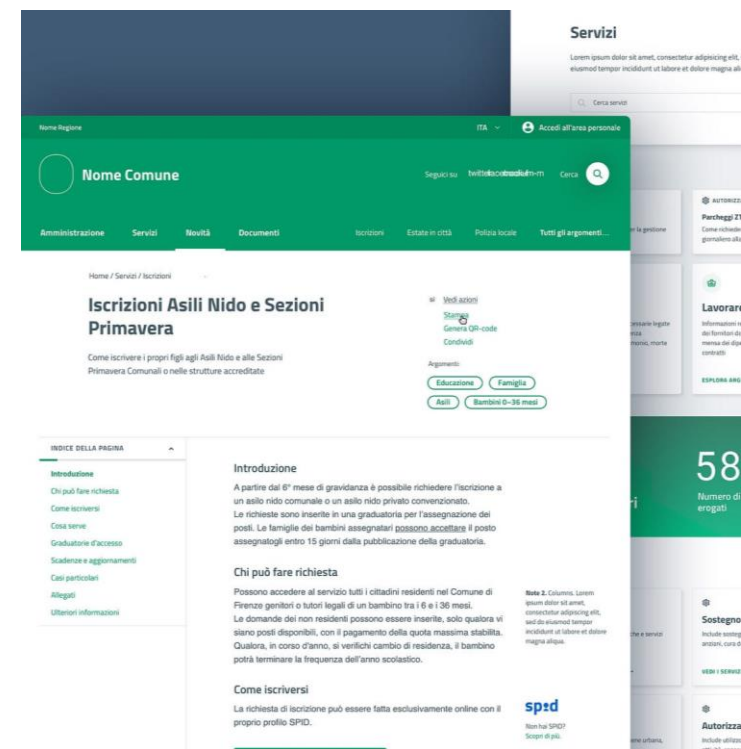




Siti tematici, sottodomini e siti esterni

I siti tematici possono essere gestiti in **Sottodomini**

- I sottodomini non saranno oggetto di controllo (**ad eccezione di quelli che ospitano i servizi candidati**).
- Non è possibile inserire nei sottodomini argomenti, sezioni, funzionalità o parti del sito che fanno riferimento all'architettura dell'informazione del modello (compreso l'area personale, se presente).
- E' auspicabile un'esperienza d'uso in continuità con il sito comunale.
- **Nel caso di siti di particolare rilevanza** presenti in sottodomini si consiglia l'utilizzo del componente slim header fornito nella libreria Bootstrap Italia.





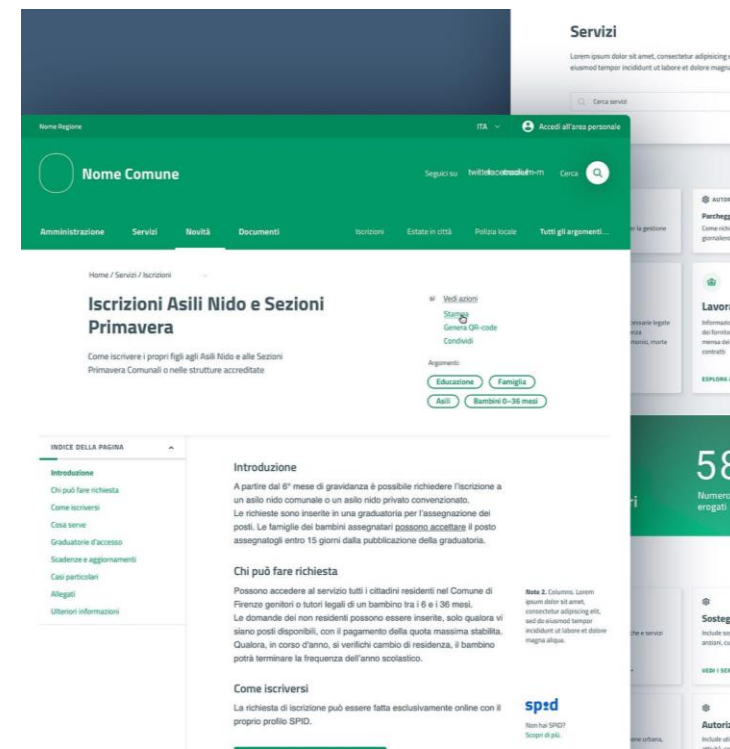
Siti tematici, sottodomini e siti esterni (FAQ)

Per il raggiungimento dell'obiettivo della misura 1.4.1 ***i sottodomini istituzionali***, come ad esempio xxxxx.comune.rm.it, non sono oggetto della misura, ad eccezione di quelli che ospitano i servizi oggetto della candidatura finanziata e che pertanto devono rispettare tutte le indicazioni presentate nelle [Linee guida](#) e gli obblighi previsti dalla misura 1.4.1

Tuttavia si consiglia fortemente di:

- fornire all'interno dei sottodomini un'esperienza d'uso in continuità con il sito comunale usando gli strumenti e il modello messo a disposizione da Designers Italia ([Modello Comuni](#))
- fornire una navigazione coerente e usabile nel passaggio tra sito comunale e sottodomini. ***Nel caso di siti di particolare rilevanza*** presenti in sottodomini si consiglia l'utilizzo del componente slim header fornito nella libreria Bootstrap Italia ([BOOTSTRAP ITALIA](#)) per permettere una facile navigazione tra questi. Laddove nel sottodominio siano presenti tematiche correlate a contenuti pubblicati nel sito del Comune, si suggerisce di introdurre il link al sottodominio a partire da questi contenuti (es: per rimandare al sottodominio dedicato di una biblioteca comunale, creare nel sito istituzionale la pagina "luogo" corrispondente e lì inserire il link alla biblioteca).

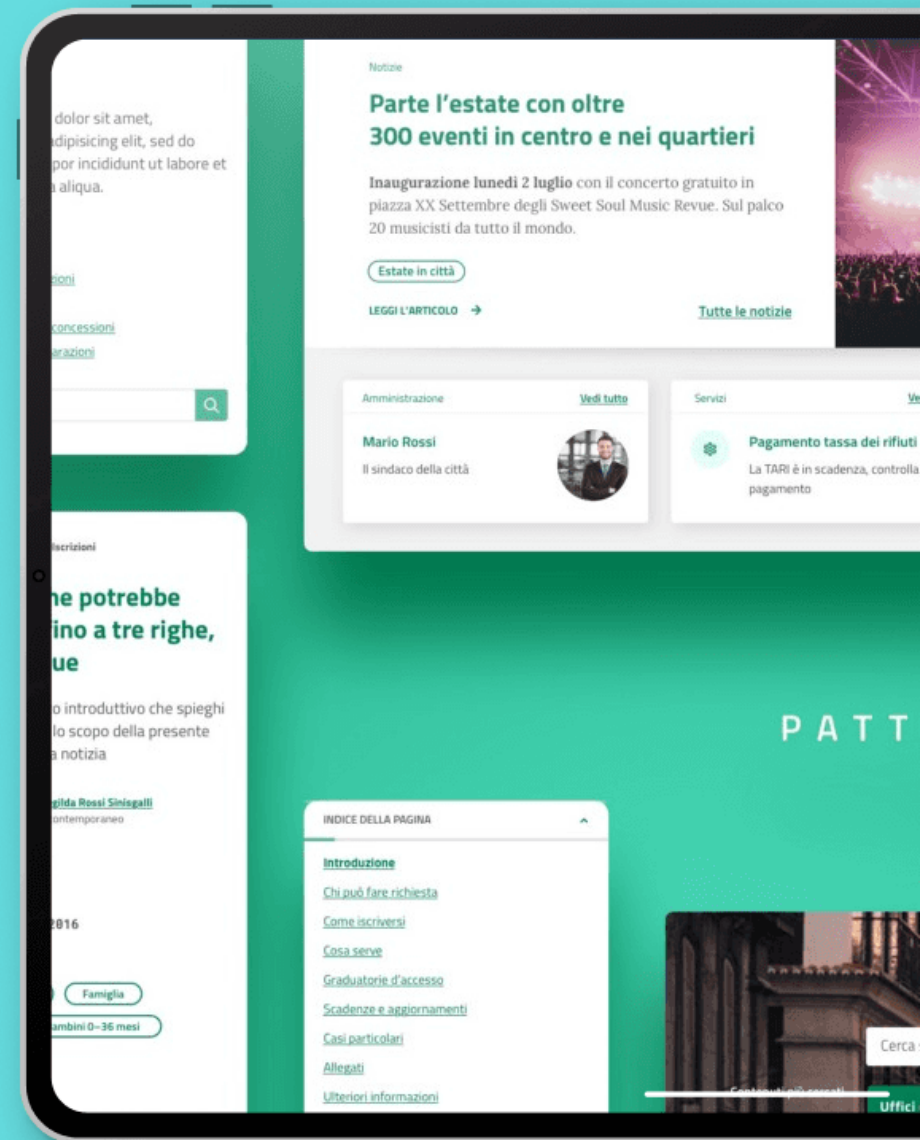
Si ricorda che argomenti, sezioni, funzionalità o parti del sito che fanno riferimento all'architettura dell'informazione del modello (compreso l'area personale, se presente) devono essere inclusi all'interno del sito del Comune.



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 1 – Cittadino informato

Migrazione sito

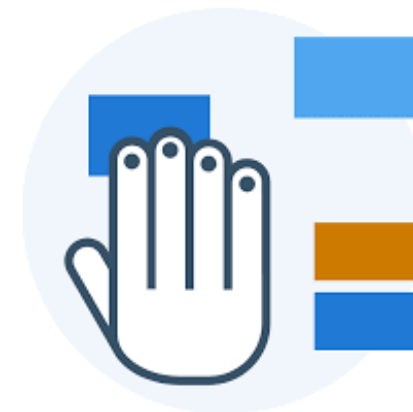




MIGRAZIONE SITO

La migrazione è il processo di analisi, riprogettazione e trasferimento dei contenuti da un vecchio sito web a uno nuovo.

- È un'ottima opportunità per:
 - razionalizzare ciò che è presente sul sito web
 - aggiornare contenuti datati
 - rendere i contenuti più allineati ai bisogni delle persone che li consumeranno e più accessibili
- Un sito web utile ed efficiente presenta contenuti organizzati logicamente, scritti con un linguaggio semplice e allineati ai bisogni degli utenti.



Non è possibile saltare le attività di migrazione quando si fa il redesign di un sito web!

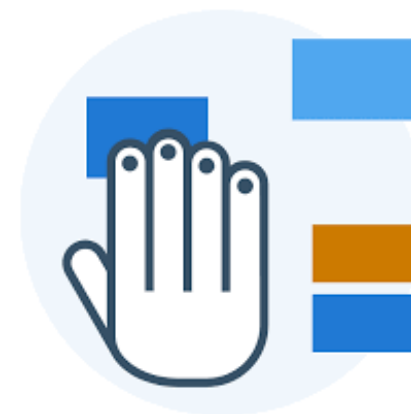


MIGRAZIONE SITO

La migrazione è il processo di analisi, riprogettazione e trasferimento dei contenuti da un vecchio sito web a uno nuovo.

Per i siti delle Comuni, i contenuti più importanti per cui è necessario svolgere le attività di migrazione sono:

- i servizi
- le pagine ufficio
- le pagine sugli organi governativi
- i politici
- le pagine dei documenti più cercati
- i comunicati e le notizie che hanno ancora effetto nel presente

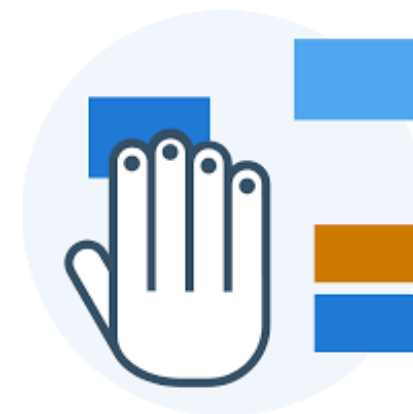




MIGRAZIONE SITO

Come svolgere la migrazione dei contenuti

1. Fai una **lista di tutte le pagine del vecchio sito**, indicando la struttura gerarchica e le URL.
2. Passa in rassegna le pagine del vecchio sito, aiutandoti con strumenti per l'analisi dei dati come [Web Analytics Italia](#) e **prendi nota di quali sono le pagine più visitate**, i contenuti più efficaci per gli utenti ed eventuali problematiche come dati mancanti o incorretti.
3. **Consulta la struttura del nuovo sito e affiancala a quella del vecchio**, cercando il più possibile di far corrispondere una ad una le pagine (corrispondenza biunivoca) e individuando la Tipologia di contenuto del modello a cui i contenuti attuali fanno riferimento.
4. **Ottimizza la SEO**: con strumenti di diagnostica, ricerca le parole chiave usate dagli utenti per parlare di uno specifico contenuto e usale per i titoli, i contenuti e le URL di pagina.
5. **Controlla gli attributi obbligatori** per ogni Tipologia di contenuto e riscrivi i tuoi contenuti, usando le risorse del Design system sul [Linguaggio](#).
6. Scegli contenuti multimediali di qualità e accessibili, **segundo le Linee guida per l'accessibilità** web WCAG 2.1)

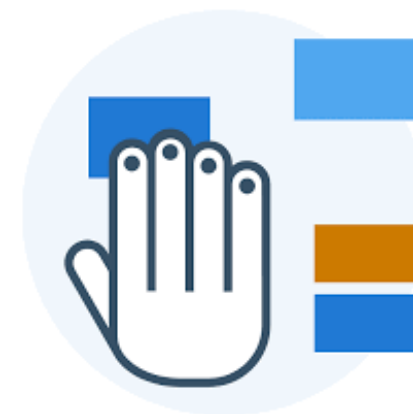




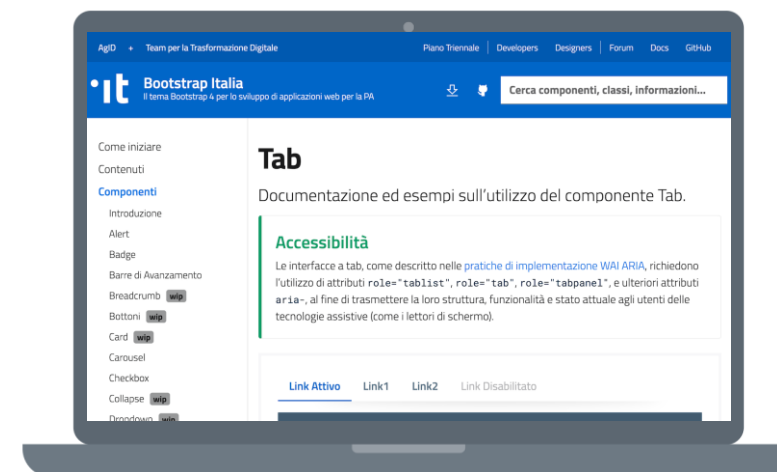
MIGRAZIONE SITO

Per tutti questi motivi il sito online deve essere uno e uno solo 

- **Non è possibile avere un sito di archivio!**
- Se nel nuovo sito si vuole creare una sezione di archivio, per mantenere alcuni vecchi contenuti, è possibile farlo purché non si esca dal dominio del sito. Questa **sezione non deve però essere una copia del vecchio sito**: deve presentare eventuali elementi navigabili solo relativi ai contenuti archiviati; **devono inoltre essere presenti header e footer del nuovo sito**.
- Sui contenuti della sezione-archivio non verranno effettuati controlli sui criteri di conformità.

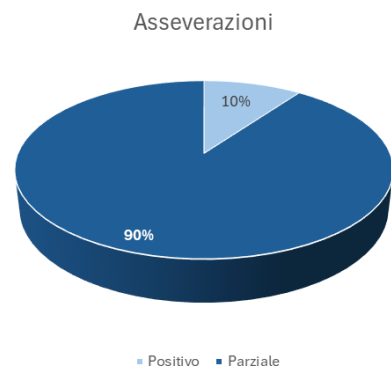


L'asseverazione





L'asseverazione



Il 90% dei primi 400 progetti asseverati ha mostrato un problema!!

Abbiamo istituito un processo che prevede:

Esame preliminare della soluzione del fornitore su un campione di progetti

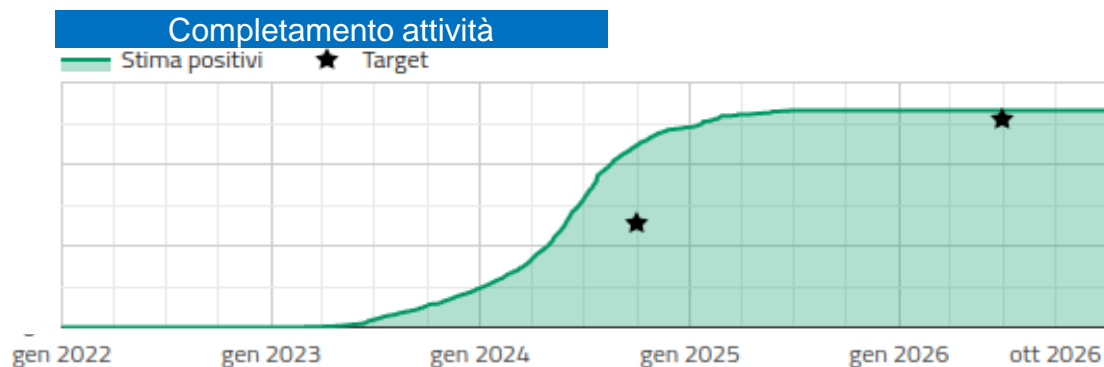
Incontri con il fornitore per discutere i problemi trovati ed indirizzare la soluzione

Esame della soluzione proposta dal fornitore e «via libera» alle asseverazioni

I primi fornitori sono in fase di completamento del processo, a brevissimo potremo quindi riprendere le asseverazioni ... positive!



I cronoprogrammi



I cronoprogrammi della misura hanno una scadenza ben anticipata rispetto ai target europei

Possiamo quindi valutare positivamente le eventuali richieste di proroga che derivino da:

- Eventuale modifica della soluzione del fornitore per raggiungere i risultati qualitativi richiesti
- Armonizzazione della realizzazione della misura 1.4.1 rispetto alle altre attività in corso (ad esempio Migrazione al cloud, mis. 1.2)

Strumenti di supporto: i team territoriali



180 professionisti a supporto delle Amministrazioni

Email per prendere contatto:

nordest@innovazione.gov.it

lombardia@innovazione.gov.it

nordovest@innovazione.gov.it

centro@innovazione.gov.it

sudovest@innovazione.gov.it

sudest@innovazione.gov.it

I nostri Account Manager stanno organizzando incontri di verifica delle attività

PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

GRAZIE