

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per la trasformazione digitale

UNITÀ DI MISSIONE PNRR

Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – *NextGenerationEU*

DISCLAIMER

"Il presente documento è stato predisposto dall'Unità di Missione del PNRR del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri (DTD) in qualità di Amministrazione titolare. In conformità alla normativa applicabile, esso fornisce ai Soggetti attuatori coinvolti nelle attività di attuazione e controllo degli investimenti del PNRR del DTD una serie di orientamenti tecnici e di moduli operativi. L'obiettivo del presente documento è di offrire indicazioni concrete, al fine di agevolare l'attuazione degli investimenti di competenza dei Soggetti attuatori e di incoraggiare le buone pratiche. Il presente potrà essere rivisto sulla base delle decisioni e degli orientamenti provenienti dagli Organi dell'Unione Europea, ovvero, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze".

NOVEMBRE 2024

Versi one	Data	Principali modifiche
n. 1	17/10/2022	Prima edizione
n. 2	02/02/2023	Nessuna modifica
n. 3	02/03/2023	<p>Paragrafo 2. <i>“Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1”:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Apportati chiarimenti per rendere più esplicite e meno ambigue le modalità di adesione ai criteri; • Aggiunti nuovi data element per i criteri C.SI.1.1, C.SI.1.2, C.SI.1.3, C.SI.1.7, C.SI.2.1, C.SI.2.2, C.SI.2.5, C.SI.2.6, C.SI.3.1, C.SI.3.4, C.SI.5.2, R.SI.1.1, C.SC.1.1, C.SC.1.2, C.SC.1.5, C.SC.2.3, R.SC.1.2, R.SC.2.2 <p>Paragrafo 3. <i>“Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi”:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Parzialmente modificati i testi descrittivi dei criteri C.SC.1.3, C.SC.1.5, C.SI.1.4 e C.SE.1.8 • Aggiornata la colonna “Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica”
n. 4	29/05/2023	<ul style="list-style-type: none"> • È stato chiarito che oltre all’aderenza ai criteri di conformità è necessario che i siti seguano le buone pratiche che li rendono utili, affidabili, usabili e accessibili • È stato chiarito, in tutti i criteri in cui si fa riferimento al “sito”, che la regola vale “per tutte le pagine del sito” • È stato chiarito, nei criteri C.SI.1.6, C.SI.5.2, C.SC.1.4, C.SC.1.5, che le pagine del sito devono essere interne al dominio • È stato chiarito, nel criterio C.SE.1.10, che la data di caricamento istanza deve essere associata a un numero di protocollo • È stato specificato, sia nel testo introduttivo, che nella checklist, l’obbligo della presenza del logo UE • È stato specificato che l’URL del sito fornito nella procedura di completamento attività deve corrispondere con l’Homepage del sito in produzione • È stato chiarito, nei criteri C.SI.1.6, C.SI.1.7, C.SC.1.4, C.SC.1.5, che le pagine di primo e secondo livello devono essere coerenti, complete e riflettere l’organizzazione

Versi one	Data	Principali modifiche
		<p>dell'architettura del sito</p> <ul style="list-style-type: none"> • È stato specificato che i siti non devono bloccare gli IP dell'app di valutazione, ad esempio tramite eventuale firewall
n. 5	20/06/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Chiarimento su uso libreria Bootstrap Italia (criteri C.SI.1.2, C.SC.1.2) ✗ Specifica su obbligatorietà delle breadcrumb (criteri C.SI.1.6, C.SI.1.7, C.SC.1.4, C.SC.1.5) ✗ Indicazione specifica sulle voci da mostrare nel piano di miglioramento in caso di performance del sito non sufficiente (criteri C.SI.4.1, C.SE.4.1) ✗ Chiarimento sul fatto che è necessario completare le pagine con tutti gli attributi indicati come obbligatori nel file di architettura
n. 6	31/08/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Inserimento dettaglio di tutte le "buone pratiche" necessarie per superare l'asseverazione
n.7	13/10/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Aggiunta specifica sulla URL che il Soggetto Attuatore deve fornire e sul divieto di usare un doppio sito ✗ Aggiornato link dell'elenco dei domini ammissibili per criteri C.SI.5.2 e C.SE.5.2
n.8	14/11/2023	<ul style="list-style-type: none"> ✗ C.SI.1.3 si specifica che tutti i servizi presenti nel sito o anche in altre piattaforme devono essere indicizzati nella pagina di primo livello servizi e presentati utilizzando schede servizio che abbiano le caratteristiche richieste ✗ Buone pratiche: sito omogeneo in termini di header e footer e primi due livelli di breadcrumb obbligatori per la parte cittadino attivo ✗ Buone pratiche: lista dei sei content type obbligatori

Versi one	Data	Principali modifiche
n.9	19/04/2024	<ul style="list-style-type: none"> ✗ C.SI.1.3 - Schede informative di servizio per il cittadino: se il servizio prevede un pagamento, inserire informazione su pagamenti e costi nell'apposita scheda ✗ Per il pacchetto cittadino attivo diventa obbligatorio inserire il link della scheda servizio per ognuno dei servizi selezionati nella definizione del pacchetto ✗ C.SE.1.5 - Once only, fruizione dati precedenti: sono stati inseriti i campi minimi che l'utente deve ritrovare se già forniti al Comune in un precedente utilizzo del sito.
n.10	06/11/2024	<ul style="list-style-type: none"> ✗ C.SI.2.1 - Cittadino informato - prenotazione appuntamento - e C.SE.2.2 - Cittadino attivo - prenotazione appuntamento: viene chiarito che è necessario completare la prenotazione, che non deve rimanere in attesa di conferma e che la funzionalità deve essere utilizzabile senza necessità di autenticarsi tramite identità digitale

Sommario

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1	6
1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1	6
1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli	7
1.3 Dichiarazione di completamento delle attività	7
1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1	8
2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1	12
2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni	12
2.1.1 Esperienza utente	12
2.1.2 Funzionalità	20
2.1.3 Normativa	28
2.1.4 Performance	31
2.1.5 Sicurezza	32
2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni	33
2.2.1 Esperienza utente	33
2.2.2 Normativa	34
2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni	34
2.3.1 Esperienza utente	34
2.3.2 Funzionalità	41
2.3.3 Normativa	42
2.3.4 Performance	44
2.3.5 Sicurezza	44
2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni	45
2.4.1 Funzionalità	46
2.4.2 Normativa	46
2.5 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione (Comuni)	47
2.6 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole	49
2.6.1 Esperienza utente	49
2.6.2 Normativa	54
2.6.3 Sicurezza	56
2.7 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole	56

2.7.1 Esperienza utente	56
2.7.2 Normativa	58
2.7.3 Performance	59
2.8 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione (Scuole)	59
3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi	61
3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni.....	61
3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole.....	74

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

In questo documento viene specificato cosa si intende per **Completamento delle attività** nello specifico dell'Avviso 1.4.1, nonché come avvengono le conseguenti verifiche di conformità tecnica e l'asseverazione del raggiungimento degli obiettivi, necessaria affinché il Soggetto Attuatore possa procedere alla Domanda di erogazione del finanziamento.

1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1

La misura 1.4.1 prevede l'adesione, da parte dei Comuni e delle scuole sedi di Direttivo dislocate su tutto il territorio nazionale, agli standard previsti per l'erogazione di servizi informativi e/o transazionali al cittadino.

Questo obiettivo si concretizza nel rispetto dei criteri di conformità specificati negli avvisi (dettagliati nella sezione [Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1](#)), rispetto alla tipologia di destinatario (Comuni e scuole) e alla conformazione del pacchetto effettuata in fase di adesione all'avviso.

Per i Comuni saranno da rispettare:

- Pacchetto cittadino informato: tutti i 20 criteri di conformità
- Pacchetto cittadino attivo: tutti i 18 criteri di conformità

Per le Scuole saranno da rispettare:

- Pacchetto scuola online: tutti i 9 criteri di conformità

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: completezza e accuratezza delle informazioni, chiarezza di linguaggio, leggibilità dei testi, formattazione appropriata, qualità delle immagini e dei contenuti multimediali.

Le buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione sono indicate nel paragrafo 2.5 per i Comuni e nel paragrafo 2.8 per le Scuole.

In aggiunta, sia per i Comuni che per le scuole, è obbligatoria anche la presenza del LOGO UE, in ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), assicurandosi che ci sia la dicitura "Finanziato dall'Unione Europea - Nextgeneration EU" e che il logo abbia lo stesso risalto e visibilità di altri eventuali simboli.

Oltre ai criteri di conformità vengono indicate anche delle raccomandazioni progettuali che non sono oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, ma rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

Per i Comuni vengono indicate:

- Pacchetto cittadino informato: 3 raccomandazioni progettuali
- Pacchetto cittadino attivo: 7 raccomandazioni progettuali

Per le scuole vengono indicate:

- Pacchetto scuola online: 6 raccomandazioni progettuali

Gli obiettivi sono stati definiti per assicurare l'aderenza ai principi contenuti nelle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) e vengono raggiunti rispettando i criteri di conformità rispetto alle caratteristiche dell'esperienza utente, alle funzionalità necessarie, all'ottemperanza normativa, ai livelli di performance e sicurezza. In base alla composizione del fascicolo di progetto, maggiori dettagli per essere sicuri di soddisfare i requisiti si possono trovare nella [Documentazione per i Comuni](#) e nella [Documentazione per le scuole](#).

Inoltre, per aiutare i Soggetti Attuatori nel raggiungimento degli obiettivi dell'avviso, al rispetto dei criteri di conformità e nell'applicazione delle raccomandazioni progettuali, verrà rilasciata un'**App di valutazione dell'adesione ai modelli**, meglio dettagliata nel seguente paragrafo.

1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli

L'App di valutazione dell'adesione ai modelli è un applicativo desktop a supporto degli sviluppatori e a disposizione di tutti i soggetti interessati che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il rispetto dei criteri di conformità, fornendo all'interno di un report le informazioni necessarie a interpretare i risultati e apportare eventuali migliorie al sito, sia durante la fase di sviluppo (es. lavorazioni in locale) sia alla conclusione dei lavori (es. quando il sito è online e disponibile al pubblico). L'App di valutazione è disponibile per i principali sistemi operativi in versioni diverse per valutare i siti delle scuole e dei Comuni. Maggiori informazioni sono disponibili all'interno della [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Questo strumento viene anche usato nella fase di **asseverazione e verifiche tecniche**, aiutando ad accertare che a lavori conclusi il sito comunale o scolastico rispetti i criteri di conformità. Per essere preparati in questa parte del processo, si raccomanda a tutti i Soggetti Attuatori di far utilizzare questo strumento, nella sua versione più recente, a chi si occuperà dello sviluppo del sito municipale o scolastico. È importante che tutti i risultati del report generato dall'App di valutazione risultino superati con successo per avere maggiori probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche. Pertanto si consiglia ai Soggetti Attuatori di richiedere a chi si occupa dello sviluppo del sito di generare tale report una volta che i lavori sono stati conclusi e il sito è online, in modo da avere informazioni aggiuntive sulla qualità del lavoro svolto o richiedere il miglioramento dello stesso finché tutti i criteri del report sono superati con successo.

1.3 Dichiarazione di completamento delle attività

Una volta conclusa la fase di Ingaggio del Fornitore, il Soggetto Attuatore accede allo step 4 del Fascicolo di Progetto, denominato **Completamento delle attività**. All'interno di quest'area della piattaforma PA digitale 2026 il Soggetto Attuatore deve comunicare il completamento delle attività, entro i termini del cronoprogramma, una volta che il sito nella sua versione definitiva sarà concluso e reso disponibile al pubblico online.

In particolare, il Soggetto Attuatore è tenuto ad indicare lo stato di completamento del sito e degli eventuali servizi (nel caso del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni), nonché a dichiarare la conformità del progetto ai criteri di conformità dettagliati nell'Allegato 2 dell'avviso. Il progetto si intende concluso con l'invio dei dati di completamento delle attività, tramite piattaforma PA digitale 2026, che abilita le verifiche di conformità tecnica del progetto.

La dichiarazione di completamento delle attività che dovrà compilare il Soggetto Attuatore sarà differente a seconda dell'avviso a cui ha partecipato:

Per i Comuni:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito del Comune rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino informato
- se ha scelto anche il Pacchetto cittadino attivo, il Soggetto Attuatore deve dichiarare che tutti i servizi selezionati nella definizione del pacchetto in fase di adesione all'avviso, rispettano tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino attivo

Il Soggetto Attuatore deve fornire l'URL principale del sito comunale, ossia l'indirizzo definitivo in produzione corrispondente all'homepage del sito, e non a una sottopagina, nella versione in lingua italiana. Questo URL dovrà corrispondere all'unica versione di sito comunale disponibile online. Il Soggetto Attuatore dovrà anche indicare, per ognuno dei servizi candidati, la URL associata alla scheda informativa del servizio. Nel caso in cui il servizio sia stato implementato dividendolo in più parti o alternative, dovranno essere indicati gli URL di tutte le schede servizio relative e non sarà invece possibile e accettabile avere più di un link di accesso nella stessa scheda servizio

Per le scuole:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito della scuola rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto scuola online
- il Soggetto Attuatore deve fornire l'URL principale del sito scolastico, ossia l'indirizzo definitivo in produzione corrispondente all'homepage del sito, e non a una sottopagina, nella versione in lingua italiana. Questo URL dovrà corrispondere all'unica versione di sito scolastico disponibile online.

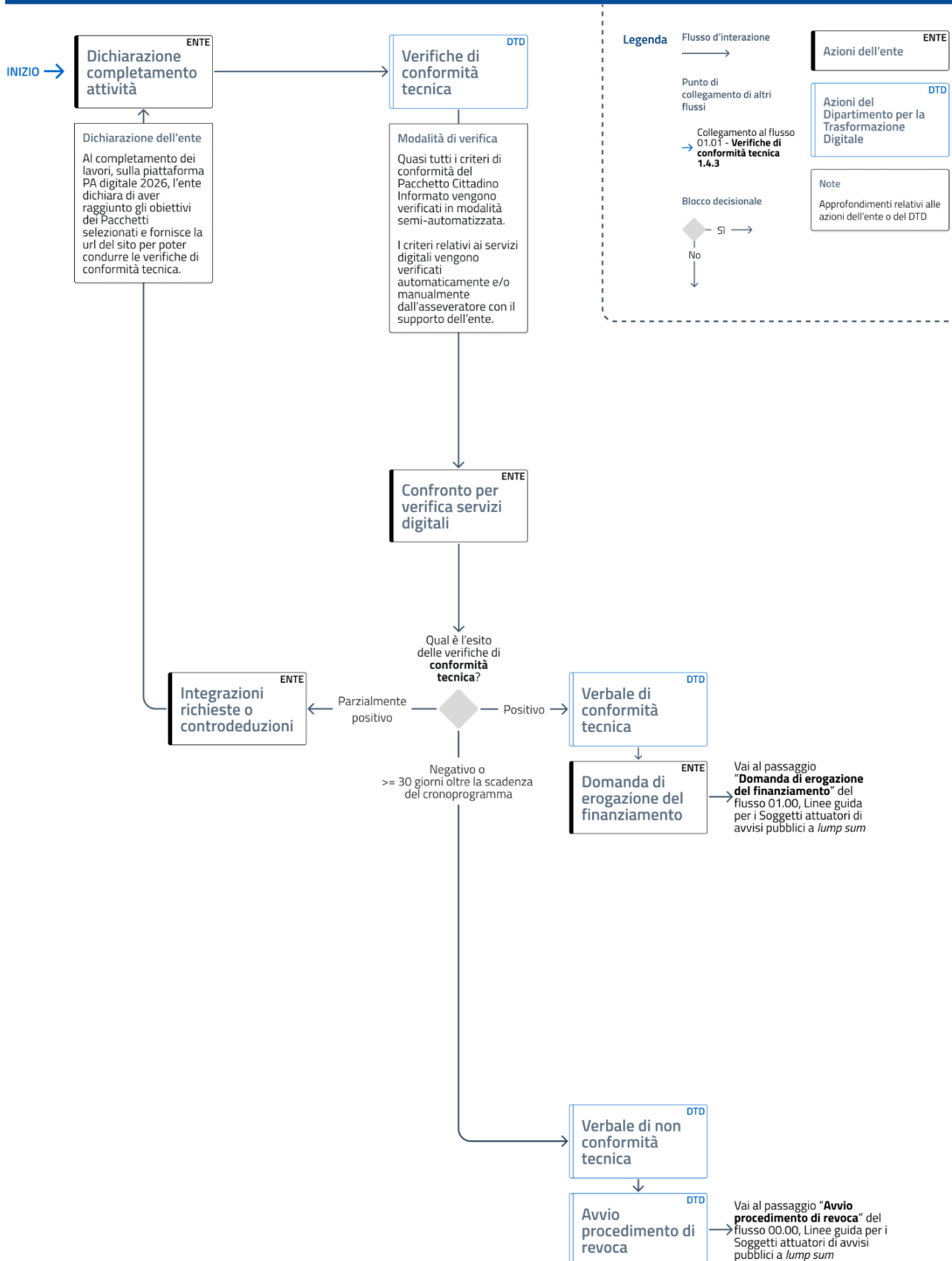
Si segnala che alla sottomissione del form di Completamento delle Attività, la piattaforma PA digitale 2026 genera automaticamente il pdf di completamento delle attività, che verrà reso disponibile al Soggetto Attuatore nel successivo step di sottomissione della Domanda di erogazione quale allegato della stessa domanda.

1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1

Nel momento in cui il Soggetto Attuatore conferma il completamento delle attività del progetto, la piattaforma PA digitale 2026 abilita le **verifiche di conformità tecnica** e il cronoprogramma viene bloccato. In questa fase il Soggetto Attuatore non può modificare i dati di progetto. Le verifiche di conformità tecnica possono includere controlli automatici di conformità con sistemi esterni e/o verifiche effettuate da un Soggetto Asseveratore, anche mediante visita in sito / videocall.

Nel diagramma sottostante viene dettagliato il processo delle verifiche di conformità tecnica per la misura 1.4.1:

01.03 | Verifiche di conformità tecnica Misura 1.4.1



Per permettere le verifiche di conformità tecnica è importante sottolineare che:

- è necessario che le pagine del sito e dei servizi (nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni) soggette a verifica contengano i *data attribute* specificati nella [Documentazione delle App di adesione ai modelli](#), nella sezione dedicata ai requisiti per il modello in oggetto. Nei template HTML e nei temi CMS forniti da [Designers Italia](#), per il modello Comuni e il modello scuole, i *data attribute* sono già presenti nei materiali forniti. Rimane comunque responsabilità del Soggetto Attuatore verificare che i *data attribute* siano presenti o vengano aggiunti dovunque necessario, pena il fallimento del criterio di conformità e l'esito negativo dell'asseverazione
- il sito web indicato deve essere sempre raggiungibile dagli indirizzi IP 15.160.11.200, 15.160.250.158 e 18.102.41.229 (è necessario che questi indirizzi non vengano bloccati da un eventuale firewall)
- nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni, il Soggetto Attuatore dovrà mettere il Soggetto Asseveratore in grado di verificare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi richiesti, dall'autenticazione dell'utente al completamento dell'istanza, pena l'esito negativo dell'asseverazione

In tutti i casi è fondamentale che il Soggetto Attuatore monitori la sezione **Richieste** presente in piattaforma PA digitale 2026. In tale sezione il Soggetto Asseveratore potrà convocare il Soggetto Attuatore per le attività di verifica necessarie all'asseverazione del progetto, nonché richiedere eventuali integrazioni nel rispetto del cronoprogramma.

Le verifiche di conformità tecnica possono avere tre esiti:

- **Esito positivo:** il Soggetto Attuatore può procedere alla richiesta di erogazione del finanziamento, e l'apposita funzionalità è abilitata nella piattaforma PA digitale 2026
- **Esito parzialmente positivo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica (*es. un criterio di conformità non è rispettato*), ma i termini del cronoprogramma non sono ancora stati superati. In questo caso il Soggetto Attuatore riceve nella piattaforma PA digitale 2026 la richiesta delle integrazioni da realizzare e può avviare le rilavorazioni necessarie nei termini del cronoprogramma. Una volta completate le integrazioni il Soggetto Attuatore deve rettificare la sezione di Completamento delle attività e sottomettere nuovamente il progetto alle verifiche di conformità tecnica
- **Esito negativo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica e il cronoprogramma è scaduto, oppure il progetto risulta non ammissibile (*es. doppio finanziamento*). Il Dipartimento avvia il procedimento di revoca, allegando il verbale di non conformità tecnica del Soggetto Asseveratore

2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1

Di seguito vengono riportati:

- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino informato per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino attivo per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto scuola online per le scuole

Per ogni criterio di conformità sono presenti i campi:

- **Successo:** indica le condizioni da rispettare per aderire al criterio in modo ottimale,
- **Tolleranza:** indica le condizioni minime da rispettare per superare il criterio, senza le quali il criterio si considera non rispettato,
- **Fallimento:** indica le condizioni per cui il criterio si considera non rispettato.

Ai fini del superamento dell'asseverazione è necessario rispettare le condizioni indicate nel campo "Successo" oppure, se presente, è sufficiente rispettare le condizioni indicate nel campo "Tolleranza".

Per ogni criterio, all'interno del campo "Riferimenti normativi e tecnici" vengono indicati ulteriori documenti che possono aiutare a realizzare una migliore adesione al modello.

2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

2.1.1 Esperienza utente

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Manuale operativo di design](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default ma sono presenti degli elementi all'interno dei titoli o dei paragrafi che usano altri font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione

	dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non utilizza Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	In tutte le pagine del sito viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia e la libreria Bootstrap Italia è presente nel tag <head> delle pagine del sito e si usano i fondamenti visuali (almeno griglie, spaziature, tipografia) messi a disposizione da Bootstrap Italia e si usano solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti (es: se c'è bisogno di creare un form è obbligatorio utilizzare i componenti di tipo "form" disponibili nella libreria) e la versione in uso è uguale o superiore alla 2.0 e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	In anche solo una delle pagine del sito non viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è presente nel tag <head> delle pagine del sito o non si usano i fondamenti visuali (almeno griglie, spaziature, tipografia) messi a disposizione da Bootstrap Italia o non si usano solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti (es: se c'è bisogno di creare un form è obbligatorio utilizzare i componenti di tipo "form" disponibili nella libreria) o la versione in uso è precedente alla 2.0 o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

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

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

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

Successo	<p>In tutte le schede servizio tutte le voci obbligatorie e i relativi contenuti sono presenti nel seguente ordine:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb), • Titolo del servizio, • Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato), • Descrizione breve, • A chi è rivolto, • Come fare, • Cosa serve, • Cosa si ottiene, • Tempi e scadenze, • Accedi al servizio, • Condizioni di servizio, • Contatti (indicando l'Unità Organizzativa responsabile), • Argomenti <p>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</p> <p>e tutti i servizi comunali devono essere indicizzati all'interno della pagina di primo livello "servizi" e presentati utilizzando schede servizio che abbiano le caratteristiche richieste</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Anche solo in una scheda servizio fino a 2 delle seguenti voci obbligatorie e i relativi contenuti non sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb), • Titolo del servizio, • Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato), • Descrizione breve, • A chi è rivolto,

	<ul style="list-style-type: none"> • Come fare, • Cosa serve, • Cosa si ottiene, • Tempi e scadenze, • Accedi al servizio, • Condizioni di servizio, • Contatti (indicando l'Unità Organizzativa responsabile), • Argomenti <p>e in tutte le schede servizio fino a 1 delle voci utilizzate tra le seguenti non è nell'ordine corretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A chi è rivolto, • Come fare, • Cosa serve, • Cosa si ottiene, • Tempi e scadenze, • Accedi al servizio, • Condizioni di servizio, • Contatti <p>e devono essere presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina "servizi"</p> <p>e se il servizio prevede un pagamento è necessario indicare l'informazione sul pagamento (in formato testuale) e i relativi costi</p> <p>e tutti i servizi comunali messi a disposizione online, 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</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Anche solo in una scheda servizio più di 2 delle seguenti voci obbligatorie e i relativi contenuti non sono presenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb), • Titolo del servizio, • Stato del servizio (nel caso in cui il servizio non è attivo deve essere indicato il Motivo dello stato), • Descrizione breve, • A chi è rivolto, • Come fare, • Cosa serve, • Cosa si ottiene, • Tempi e scadenze, • Accedi al servizio, • Condizioni di servizio, • Contatti (indicando l'Unità Organizzativa responsabile), • Argomenti <p>o anche solo in una scheda servizio più di 1 delle voci utilizzate tra le seguenti non è nell'ordine corretto:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • A chi è rivolto, • Come fare, • Cosa serve, • Cosa si ottiene, • Tempi e scadenze, • Accedi al servizio, • Condizioni di servizio, • Contatti <p>o non sono presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina "servizi"</p> <p>o il servizio prevede un pagamento e non è indicata l'informazione sul pagamento (in formato testuale) o i relativi costi</p> <p>o almeno un servizio comunale messo a disposizione online, nel sito o in altre piattaforme, non è indicizzato all'interno della pagina di primo livello "servizi" o non è presentato utilizzando una scheda servizio che abbiano le caratteristiche richieste</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	--

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

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione 1.0 o successive.

Riferimenti normativi e tecnici: i temi CMS sono raggiungibili tramite [Designers Italia](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni e ne utilizza una versione uguale o superiore alla 1.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello Comuni
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni ma ne utilizza una versione precedente alla 1.0

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati

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

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [vocabolario](#)

[controllato EuroVOC](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Tutti gli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello, disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni</p> <p>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</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello, disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni, o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>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</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello, disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni, o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>o nell'homepage del sito non è presente un link (ad esempio nominato "Tutti gli argomenti") che invia a una pagina contenente l'elenco completo degli argomenti</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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

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

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

Coreografia sistema di navigazione all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

<p>Successo</p>	<p>In tutte le pagine del sito le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Amministrazione” • “Novità” • “Servizi” • “Vivere il Comune” o “Vivere {nome_Comune}” <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie</p> <p>e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere alle voci di menu</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione dei menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello portano a pagine interne al dominio del Comune</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>In tutte le pagine del sito le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto</p> <p>e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive</p> <p>e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere alle voci di menu</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello appartengono al dominio del Comune</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Fallimento</p>	<p>In anche solo una delle pagine del sito almeno una delle voci obbligatorie è assente o inesatta</p> <p>o le voci obbligatorie sono in ordine errato</p> <p>o sono presenti 8 o più voci nel menù di primo livello del sito</p> <p>o anche solo il titolo di una pagina raggiungibile dal menu o il rispettivo titolo usato nelle breadcrumb non corrispondono alle voci di menu</p> <p>o la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non rispecchia quella del menu</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dalle voci di menu o le relative sezioni di pagina non hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dal menu di primo livello non appartiene al dominio del</p>

	<p>Comune</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: i titoli delle pagine di secondo livello sono indicati nel [Grafico dell'alberatura](#) e nella [Coreografia sistema di navigazione](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) Coreografia sistema di navigazione all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Amministrazione</i>, sono: "Organi di governo", "Aree amministrative", "Uffici", "Enti e fondazioni", "Politici", "Personale amministrativo", "Documenti e dati" • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: "Notizie", "Comunicati", "Avvisi" • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: "Educazione e formazione", "Salute, benessere e assistenza", "Vita lavorativa", "Mobilità e trasporti", "Catasto e urbanistica", "Anagrafe e stato civile", "Turismo", "Giustizia e sicurezza pubblica", "Tributi, finanze e contravvenzioni", "Cultura e tempo libero", "Ambiente", "Imprese e commercio", "Autorizzazioni", "Appalti pubblici", "Agricoltura e pesca" • Per la sezione <i>Vivere il Comune</i> o <i>Vivere {nome_comune}</i>, sono: "Luoghi", "Eventi" <p>e i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb ed essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente)</p> <p>e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione del sito</p> <p>e le pagine e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
----------	---

Tolleranza	<p>Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione</p> <p>e i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb ed essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente)</p> <p>e le pagine e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione</p> <p>o anche solo il titolo di una pagina di secondo livello e il rispettivo titolo usato nelle breadcrumb non corrispondono</p> <p>o la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non è al livello corretto</p> <p>o anche solo una delle pagine o le relative sezioni di pagina non hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.1.2 Funzionalità

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

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

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio • scegliere fra le date e gli orari disponibili • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti • Completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma) <p>e la funzionalità è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi"</p> <p>e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p>
----------	--

	<p>e la funzionalità è utilizzabile senza necessità di autenticarsi tramite identità digitale</p> <p>e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>e se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito</p> <p>o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio • scegliere fra le date e gli orari disponibili • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti • Completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma) <p>o la funzionalità non è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi"</p> <p>o la funzionalità non è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>o la funzionalità è utilizzabile solo autenticandosi tramite identità digitale</p> <p>o se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>o se è presente il pulsante di Prenotazione appuntamento come modalità di accesso al servizio all'interno di una scheda servizio, la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.2.2 - Richiesta di assistenza / contatti

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

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [Scheda informativa di servizio al cittadino](#) all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

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

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

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

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

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

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

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

	<ul style="list-style-type: none"> • allegare uno o più documenti <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Nel footer del sito non è presente un link per segnalare un disservizio inviando un'email o utilizzando la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio o la pagina di destinazione non esiste o, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino non ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • assegnare una categoria alla segnalazione • indicare il luogo a cui la segnalazione si riferisce, attraverso l'immissione di un indirizzo o con la funzione di geotag su una mappa • indicare l'oggetto della segnalazione • aggiungere una breve descrizione • aggiungere delle immagini • allegare uno o più documenti <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	<p>Tutte le pagine di primo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta
----------	--

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Altro. <p>b. Se il punteggio è pari o superiore a 4 (4-5) il testo della domanda sarà: «Quali sono stati gli aspetti che hai preferito?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le indicazioni erano chiare; • Le indicazioni erano complete; • Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; • Non ho avuto problemi tecnici; • Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	<p>Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Viene posta la domanda "Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?" a cui il cittadino risponde tramite una scala likert 1-5 sotto forma di stelline. 2. In base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti: <ol style="list-style-type: none"> a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori difficoltà?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A volte le indicazioni non erano chiare; • A volte le indicazioni non erano complete; • A volte non capivo se stavo procedendo correttamente; • Ho avuto problemi tecnici;
----------	--

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

	<ul style="list-style-type: none"> • Non ho avuto problemi tecnici; • Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

2.1.3 Normativa

C.SI.3.1 - Cookie

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>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</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Il dominio di anche solo un cookie già presente in anche solo una pagina del sito, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il suo uso, non è corrispondente al dominio del sito web del Comune</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

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

Riferimenti normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content](#)

[Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	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 e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o il link non invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID o la dichiarazione non è conforme alle specifiche tecniche WCAG 2.1 o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SI.3.3 - Informativa privacy

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

Riferimenti normativi e tecnici: [GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 2016/679](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

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

C.SI.3.4 - Licenza e attribuzione

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche "CAD"\) - Art. 52 d.lgs. 82/2005; art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; d.lgs. n. 36/2006; AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni; Documentazione del modello Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Il Comune pubblica dati, documenti o informazioni con licenza aperta CC-BY 4.0 e la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito</p> <p>e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p>"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.</p> <p>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."</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Il Comune non pubblica dati, documenti o informazioni con licenza aperta CC-BY 4.0 o la licenza non viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito</p> <p>o all'interno della pagina delle "note legali" non è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p>"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.</p> <p>Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi</p>

	<p>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.”</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

2.1.4 Performance

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

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

Riferimenti normativi e tecnici: è possibile produrre il report usando [Lighthouse PageSpeed Insights](#); [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutte le pagine del sito presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testate in modalità "mobile" con Lighthouse
Tolleranza	<p>Tutte le pagine del sito presentano un punteggio inferiore a 50 quando testate in modalità "mobile" con Lighthouse</p> <p>e il "Piano di miglioramento del sito" è raggiungibile dal footer</p> <p>e il "Piano di miglioramento del sito" mostra le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese per ciascuna delle seguenti voci, che nel report di Lighthouse risultano non superate: First Contentful Paint, Speed Index, Largest Contentful Paint, Time to Interactive, Total Blocking Time, Cumulative Layout Shift</p>
Fallimento	<p>Anche solo una pagina del sito presenta un punteggio inferiore a 50 quando testata in modalità "mobile" con Lighthouse</p> <p>e il "Piano di miglioramento del sito" non è raggiungibile dal footer</p> <p>o il "Piano di miglioramento del sito" non mostra le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese per ciascuna delle seguenti voci, che nel report di Lighthouse risultano non superate: First Contentful Paint, Speed Index, Largest Contentful Paint, Time to Interactive, Total Blocking Time, Cumulative Layout Shift</p>

2.1.5 Sicurezza

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.

Riferimenti normativi e tecnici: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutte le pagine del sito 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 soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo una pagina del 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 non soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Il sito comunale, cioè almeno tutte le pagine/funzionalità indicate nella documentazione di architettura dell'informazione , 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 Esempi: comune.anzio.rm.it o comune.anzio.roma.it per i Comuni capoluogo di provincia: comune.[nome capoluogo].it o comune.[nome capoluogo].[sigla della provincia].it Esempi: comune.roma.it o comune.roma.rm.it
----------	---

	e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio "www." e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Anche solo una pagina del sito comunale, cioè anche solo una delle pagine/funzionalità indicate nella documentazione di architettura dell'informazione, se presenti (con la possibile eccezione della "Dichiarazione di accessibilità"), non utilizza il sottodominio "comune." seguito da uno dei possibili domini utilizzabili presenti in questa pagina, secondo la seguente struttura:</p> <ul style="list-style-type: none"> per i Comuni: comune.[nome comune].[sigla provincia].it o comune.[nome comune].[nome esteso provincia].it Esempi: comune.anzio.rm.it o comune.anzio.roma.it per i Comuni capoluoghi di provincia: comune.[nome capoluogo].it o comune.[nome capoluogo].[sigla della provincia].it Esempi: comune.roma.it o comune.roma.rm.it <p>o il sito non è raggiungibile a meno che non si inserisca necessariamente il sottodominio "www." o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.2.1 Esperienza utente

R.SI.1.1 - Metatag

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Schema.org](#); [Metatag per le schede servizio](#) nella [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- più del 50% dei metatag indicati non vengono utilizzati per marcare le voci delle schede servizio
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.2.2 Normativa

R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud

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

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

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"

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 69 \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#)

2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica per i servizi selezionati all'interno del Pacchetto Cittadino Attivo e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

2.3.1 Esperienza utente

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Sezione III \(Identità digitali, istanze e servizi on-line\), art. 64 e ss](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	L'utente può accedere tramite identità digitale a tutti i servizi erogati digitalmente ed è possibile effettuare l'accesso ai servizi digitali direttamente dalle schede servizio corrispondenti e se l'utente effettua l'accesso a partire da una specifica scheda servizio, a valle
----------	--

	dell'autenticazione deve trovarsi direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale
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 ai servizi digitali direttamente dalle schede servizio corrispondenti o se l'utente effettua l'accesso a partire da una specifica scheda servizio, a valle dell'autenticazione non si trova direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale

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

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

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

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 riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza tramite un qualsiasi canale
Fallimento	L'utente non riceve nessuna notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno del [Manuale operativo di design](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali utilizzano esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default ma sono presenti degli elementi all'interno dei titoli o dei paragrafi che usano altri font di default
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina in lingua italiana dei servizi digitali non utilizza Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default

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

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

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

Successo	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e 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 a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e 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 a valle di tutte le schermate in cui vengono richiesti dati per la compilazione dell'istanza e prima della conferma per finalizzare la procedura o anche solo un servizio non fornisce le informazioni di riepilogo in formato testuale (es. presenta invece un documento scaricabile)

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già forniti al Comune, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Anche solo un servizio richiede all'utente l'inserimento di dati o preferenze già forniti al Comune, con particolare riferimento a:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dati anagrafici: nome, cognome, luogo di nascita, data di nascita, codice fiscale; 2. Residenza: Comune, Provincia, Indirizzo (ed eventuale numero civico), CAP; 3. Dati di contatto: numero di telefono, email, PEC; 4. Composizione del nucleo familiare: numero componenti del nucleo familiare, nominativi completi dei componenti del nucleo familiare, anno di nascita dei componenti del nucleo familiare; 5. Indicatori di situazione economica: ISEE; 6. Indicatori catastali per ciascun immobile: Comune catastale, numero di particella, subalterno, sezione, foglio; 7. Informazioni per ciascun autoveicolo: tipo veicolo, modello veicolo, targa veicolo; 8. Informazioni finanziarie: IBAN; 9. Informazioni aziendali: denominazione sociale, P.IVA, numero REA, indirizzo sede legale, recapiti (telefono, mail, PEC)

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

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

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

Successo	In tutti i servizi digitali viene data la possibilità all'utente di salvare una bozza dell'istanza
----------	--

	e l'utente può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo in un servizio digitale l'utente non ha la possibilità di salvare quanto compilato fino a quel momento o l'utente non può continuare un'istanza usando una bozza precedentemente salvata

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

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

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

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

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

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

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. Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche.

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 3](#); [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

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

C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso

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

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

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

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Legge 241/1990, art. 2](#); [Documentazione del modello Comuni; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data di presa in carico dell'istanza e il numero di protocollo associato, se presente, o il numero 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 il numero di protocollo associato, se presente, o il numero 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

2.3.2 Funzionalità

C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

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

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD- Art. 5](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

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

C.SE.2.2 - Prenotazione appuntamenti

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

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

Successo	<p>La funzionalità di prenotazione appuntamento è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di tutti i passaggi di tutti i servizi digitali</p> <p>e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio • scegliere fra le date e gli orari disponibili • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti • Completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma) <p>e il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio è precompilato</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>La funzionalità di prenotazione appuntamento non è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di anche solo un passaggio di anche solo un servizio digitale</p> <p>o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • selezionare l'ufficio • scegliere fra le date e gli orari disponibili • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti • Completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma) <p>o il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio non è precompilato</p>

2.3.3 Normativa

C.SE.3.1 - Cookie

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	<p>Il dominio di tutti i cookie già presenti in tutte le pagine dei servizi digitali, 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</p>
Tolleranza	-

Fallimento	Il dominio di anche solo un cookie già presente in anche solo una pagina dei servizi digitali, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il suo uso, non è corrispondente al dominio del sito web del Comune
-------------------	---

C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità

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

Riferimenti normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID e la dichiarazione è conforme, anche parzialmente, alle specifiche tecniche WCAG 2.1
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer dei servizi digitali o il link non invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AgID o la dichiarazione non è conforme alle specifiche tecniche WCAG 2.1

C.SE.3.3 - Informativa privacy

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

Riferimenti normativi e tecnici: [GDPR - Artt. 13 e 14](#), [Reg. UE n. 679/2016](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia all'informativa sul trattamento dei dati personali
Tolleranza	-
Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer dei servizi digitali o non invia all'informativa sul trattamento dei dati personali

2.3.4 Performance

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie 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.

Riferimenti normativi e tecnici: è possibile produrre il report usando [Lighthouse PageSpeed Insights](#); [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutte le pagine dei servizi digitali presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse
Tolleranza	Tutte le pagine del sito presentano un punteggio inferiore a 50 quando testate in modalità "mobile" con Lighthouse e il "Piano di miglioramento del sito" è raggiungibile dal footer e il "Piano di miglioramento del sito" mostra, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese per ciascuna delle seguenti voci, che nel report di Lighthouse risultano non superate: First Contentful Paint, Speed Index, Largest Contentful Paint, Time to Interactive, Total Blocking Time, Cumulative Layout Shift
Fallimento	Anche solo una pagina del sito presenta un punteggio inferiore a 50 quando testata in modalità "mobile" con Lighthouse e il "Piano di miglioramento del sito" non è raggiungibile dal footer o il "Piano di miglioramento del sito" non mostra le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese, per ciascuna delle seguenti voci, che nel report di Lighthouse risultano non superate: First Contentful Paint, Speed Index, Largest Contentful Paint, Time to Interactive, Total Blocking Time, Cumulative Layout Shift

2.3.5 Sicurezza

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutte le pagine dei 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 soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo una pagina dei servizi digitali non utilizzano il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata non soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))

C.SE.5.2 - Sottodominio servizi

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Documentazione del modello Comuni](#), [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

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)
Tolleranza	I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un dominio che rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" o di un suo sottodominio
Fallimento	I servizi digitali non vengono messi a disposizione all'interno di un dominio che rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" o di un suo sottodominio

2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.4.1 Funzionalità

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

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

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

R.SE.1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA

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

Riferimenti normativi e tecnici: nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO *1.4.3 Adozione pagoPA e app IO*; [CAD- Art. 5](#); [CAD - Art. 64](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

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).

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 50](#); [CAD - Art. 50-ter](#); [CAD - Art. 60](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

2.4.2 Normativa

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

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

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

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

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

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

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".

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 69. \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#).

2.5 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione (Comuni)

1. 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)
2. Ogni pagina/contenuto deve essere pubblicato nella sezione più coerente rispetto all'alberatura del sito e tutte le pagine devono avere breadcrumb coerenti con la loro posizione nel menu e nella struttura del sito. (Esempio: la pagina riportata nella Home nella sezione "Notizie" non passerebbe il controllo con la seguente breadcrumb: "Home > Festa del patrono". La breadcrumb corretta sarebbe "Home > Novità > Notizie > Festa del patrono").

Anche nella parte di pacchetto "cittadino attivo" è necessario che su ogni pagina di ogni servizio

siano sempre esplicitati almeno i primi due livelli di breadcrumb: Home > Servizi > Pagina del servizio

3. Voci di menu e titoli di pagina non possono essere interamente in maiuscolo o in corsivo (a meno che non siano sigle o acronimi)
4. Usare in modo corretto e sporadico il grassetto, il corsivo e maiuscolo
5. Tutte le pagine devono avere un titolo coerente con il tipo di contenuto, breadcrumb coerenti con l'alberatura del sito e contenuti chiari, coerenti, corretti e completi delle informazioni essenziali. In particolare 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

(N.B. Le descrizioni devono essere sempre presenti come testo in pagina):

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
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

		<ul style="list-style-type: none"> • 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)

2.6 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, rispetto della normativa e sicurezza.

2.6.1 Esperienza utente

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

Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Manuale operativo di design](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano esclusivamente i font Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana utilizzano Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default ma sono presenti degli elementi all'interno dei titoli o dei paragrafi che usano altri font di default e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

Fallimento	<p>Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non utilizza Titillium Web, Lora o Roboto Mono come font di default</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
------------	--

C.SC.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	<p>In tutte le pagine del sito viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia</p> <p>e la libreria Bootstrap Italia è presente nel tag <head> delle pagine del sito</p> <p>e si usano i fondamenti visuali (almeno griglie, spaziature, tipografia) messi a disposizione da Bootstrap Italia</p> <p>e si usano solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti (es: se c'è bisogno di creare un form è obbligatorio utilizzare i componenti di tipo "form" disponibili nella libreria)</p> <p>e la versione in uso è uguale o superiore alla 1.6</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>In anche solo una delle pagine del sito non viene utilizzata la libreria Bootstrap Italia</p> <p>o la libreria Bootstrap Italia non è presente nel tag <head> delle pagine del sito</p> <p>o non si usano i fondamenti visuali (almeno griglie, spaziature, tipografia) messi a disposizione da Bootstrap Italia</p> <p>o non si usano solo componenti messi a disposizione da Bootstrap Italia, laddove presenti (es: se c'è bisogno di creare un form è obbligatorio utilizzare i componenti di tipo "form" disponibili nella libreria)</p> <p>o la versione in uso è precedente alla 1.6</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.1.3 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione 2.0 o successive.

Riferimenti normativi e tecnici: i temi CMS sono raggiungibili tramite [Designers Italia](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole e ne utilizza una versione uguale o superiore alla 2.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello scuole
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole ma ne utilizza una versione precedente alla 2.0

C.SC.1.4 - Voci di menù di primo livello

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

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello scuole](#) e nella [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>In tutte le pagine del sito le voci obbligatorie del menu sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "Scuola" • "Servizi" • "Novità" • "Didattica" <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie</p> <p>e tramite le voci di menu di primo livello è possibile raggiungere le corrispondenti pagine di primo livello</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione dei menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello appartengono al dominio della scuola</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	In tutte le pagine del sito le voci obbligatorie del menu sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive

	<p>e tramite le voci di menu di primo livello è possibile raggiungere le corrispondenti pagine di primo livello</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello appartengono al dominio della scuola</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>In anche solo una delle pagine del sito almeno una delle voci obbligatorie del menu è assente o inesatta</p> <p>o le voci obbligatorie sono in ordine errato</p> <p>o sono presenti 8 o più voci nel menù del sito</p> <p>o tramite le voci di menu di primo livello non è possibile raggiungere le corrispondenti pagine di primo livello</p> <p>o la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non rispecchia quella del menu</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dalle voci di menu o le relative sezioni di pagina non hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dal menu di primo livello non appartiene al dominio della scuola</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.1.5 - Voci di menù di secondo livello

Il sito presenta le voci di menù di secondo livello come descritto nella documentazione del modello di sito della scuola.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>In tutte le pagine del sito tutte le voci del menu di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nel documento di Architettura dell'informazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> Per la sezione <i>Scuola</i>, sono: "Presentazione", "I luoghi", "Le persone", "I numeri della scuola", "Le carte della scuola", "Organizzazione", "La storia"
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: “Famiglie e studenti”, “Personale scolastico”, “Percorsi di studio” • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: “Le notizie”, “Le circolari”, “Calendario eventi”, “Albo online” • Per la sezione <i>Didattica</i>, sono: “Offerta formativa”, “Le schede didattiche”, “I progetti delle classi” <p>e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere alle voci di menu</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di secondo livello appartengono al dominio della scuola</p> <p>e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione dei menu</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>In tutte le pagine del sito almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nel documento di Architettura dell'informazione</p> <p>e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere alle voci di menu</p> <p>e la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del menu</p> <p>e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>e tutte le pagine raggiungibili dal menu di secondo livello appartengono al dominio della scuola</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>In anche solo una delle pagine del sito meno del 30% delle voci di menu di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nel documento di Architettura dell'informazione</p> <p>o anche solo il titolo di una pagina raggiungibile dal menu o il rispettivo titolo usato nelle breadcrumb non corrispondono alle voci di menu</p> <p>o la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non rispecchia quella del menu</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dalle voci di menu o le relative sezioni di pagina non hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine</p> <p>o anche solo una delle pagine raggiungibili dal menu di secondo livello non appartiene al dominio della scuola</p>

o il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.6.2 Normativa

C.SC.2.1 - Informativa privacy

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

Riferimenti tecnici e normativi: [GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 2016/ 679](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

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

C.SC.2.2 - Dichiarazione di accessibilità

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

Riferimenti tecnici e normativi: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG 2.1\)](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	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 e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o non invia a una dichiarazione di accessibilità secondo le norme AGID o la dichiarazione non è conforme alle specifiche tecniche WCAG 2.1 o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SC.2.3 - Cookie

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

Riferimenti tecnici e normativi: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	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 della scuola e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il dominio di anche solo un cookie già presente in anche solo una pagina del sito, ovvero senza che sia stata espressa una preferenza da parte dell'utente riguardo il suo uso, non è corrispondente al dominio del sito web della scuola o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

2.6.3 Sicurezza

C.SC.3.1 - Certificato https

Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Tutte le pagine del sito 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 soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))
Tolleranza	-
Fallimento	Anche solo una pagina del sito non utilizza il protocollo https o il certificato https è scaduto o il certificato https è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata non soddisfano i requisiti indicati tra le Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS))

2.7 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge e le linee guida.

2.7.1 Esperienza utente

R.SC.1.1 - Vocabolari controllati

Il sito utilizza i vocabolari forniti dal modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce Le parole della scuola all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- più del 50% degli argomenti non appartengono alle voci del modello scuole
- l'elenco completo degli argomenti utilizzati non è presente nella pagina dei risultati di ricerca

- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

R.SC.1.2 - Schede informative di servizio

Le schede informative dei servizi mostrano gli attributi segnalati all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato nella documentazione del modello.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione CT: Servizio all'interno del [documento di Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- anche solo in una scheda servizio più di 2 delle voci richieste e i relativi contenuti non sono presenti:
 - "Tipologia" (contenuto breadcrumb)
 - "Titolo"
 - "Argomenti"
 - "Descrizione breve"
 - "A cosa serve"
 - "Come si accede al servizio"
 - "Luogo" (deve presentare "indirizzo", "posizione GPS tramite mappa", "orario per il pubblico", "email", "PEC", "telefono")
 - "Tempi e scadenze"
 - "Contatti"
 - "Struttura responsabile"
 - "Metadati"
- anche solo in una scheda servizio più di 1 delle voci utilizzate tra le seguenti non è nell'ordine corretto:
 - "Cos'è",
 - "Come si accede al servizio",
 - "Cosa serve",
 - "Tempi e scadenze",
 - "Contatti"
 - "Ulteriori informazioni"
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.7.2 Normativa

R.SC.2.1 - Riuso

La scuola 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.

Riferimenti tecnici e normativi: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche “CAD”\) - Art. 69 \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito della scuola non sono inseriti sul [catalogo del riuso](#)

R.SC.2.2 - Licenza e attribuzione

Il sito della scuola pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo nella pagina delle note legali del sito come descritto nella documentazione del modello di sito scolastico.

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 52 d.lgs. 82/2005](#); [art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#); [d.lgs. n. 36/2006](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- la scuola non pubblica dati, documenti o informazioni con licenza aperta CC-BY 4.0
- la licenza non viene comunicata nella pagina delle “note legali” raggiungibile da un link nel footer del sito
- all'interno della pagina delle “note legali” non è presente una sezione “Licenza dei contenuti” che riporta la dicitura raccomandata:

“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.”

- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

R.SC.2.3 - Infrastrutture cloud

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

Riferimenti tecnici e normativi: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito delle scuole, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura potrebbero essere coperti dalla misura 1.2 *Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per le scuole*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Sito web"; [Documentazione del modello scuole](#)

2.7.3 Performance

R.SC.3.1 - Velocità e tempi di risposta

Il sito della scuola presenta livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard) pari o superiori a 50 secondo quanto calcolato tramite le librerie Lighthouse.

Riferimenti normativi e tecnici: [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- il sito presenta livelli di prestazione (media pesata di 6 metriche standard) inferiori a 50 quando testato in modalità "mobile" tramite le [librerie Lighthouse](#)

2.8 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione (Scuole)

1. Ogni pagina/contenuto deve essere pubblicato nella sezione più coerente rispetto all'alberatura del sito e tutte le pagine devono avere breadcrumb coerenti con la loro posizione nel menu e nella struttura del sito. (Esempio: la pagina relativa alla notizia "Iscrizioni a.s. 2023/24" non passerebbe il controllo con la seguente breadcrumb: "Home > Iscrizioni a.s. 2023_2024". La breadcrumb corretta sarebbe "Home > Novità > Le Notizie > Iscrizioni a.s. 2023_2024").
2. Voci di menu e titoli di pagina non possono essere interamente in maiuscolo o in corsivo (a meno che non siano sigle o acronimi)
3. Usare in modo corretto e sporadico il grassetto, il corsivo e maiuscolo
4. Tutte le pagine devono avere un titolo coerente con il tipo di contenuto, breadcrumb coerenti con l'alberatura del sito e contenuti chiari, coerenti, corretti e completi delle informazioni essenziali. In particolare i seguenti content type devono includere almeno i seguenti attributi (N.B. Le descrizioni devono essere sempre presenti come testo in pagina):

Content Type	Sezione di	Attributi obbligatori
--------------	------------	-----------------------

	riferimento	
Struttura organizzativa	Scuola > Organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Descrizione (breve o estesa) • Cosa fa (Descrizione dei compiti assegnati alla struttura) • Almeno uno tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ Sede con indirizzo ○ Orari per il pubblico ○ Contatti
Percorso/Indirizzo di studio	Servizi > Percorsi di studio	<ul style="list-style-type: none"> • Grado del percorso/indirizzo (per esempio: Infanzia, Primaria, Secondaria primo grado, Secondaria secondo grado, Percorsi di istruzione e formazione professionale) • Descrizione (breve o estesa) • Almeno uno tra: <ul style="list-style-type: none"> ○ Come accedere al percorso/indirizzo ○ Contatti
Documenti	Scuola > Le carte della scuola	<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"> ○ Ufficio responsabile del documento ○ Tipo di documento (per esempio: Documento didattico, Regolamento, Verbale, ecc)
Circolare	Novità > Circolari	<ul style="list-style-type: none"> • Tipologia circolare (a chi è rivolta, se personale o famiglie/studenti) • Almeno uno tra:

		<ul style="list-style-type: none"> ○ Testo della circolare ○ Descrizione del contenuto della circolare
Scheda didattica	Didattica > Schede didattiche	<ul style="list-style-type: none"> ● Obiettivi della scheda didattica ● Descrizione delle attività proposte

3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi

3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE

MISURA 1.4.1 - COMUNI

AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi

Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – DTD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento

Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/____
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE

MISURA 1.4.1 - COMUNI

AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi	
Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – DTD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento	
Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/____
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato					
C.SI.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.				⚡ Report del crawler ⚡ Sito web del Comune	
C.SI.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.				⚡ Report del crawler ⚡ Sito web del Comune	
C.SI.1.3	Schede informative di servizio per il cittadino Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.				⚡ Report del crawler ⚡ Sito web del Comune	
C.SI.1.4	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione 1.0 o successive.				⚡ Report del crawler ⚡ Sito web del Comune	
C.SI.1.5	Vocabolari controllati Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli				⚡ Report del crawler ⚡ Sito web del Comune	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc.					
C.SI.1.6	Voci di menù di primo livello Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.1.7	Titoli delle pagine di secondo livello Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.2.1	Prenotazione appuntamenti Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.2.2	Richiesta di assistenza / contatti All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.2.3	Richiesta di assistenza / domande frequenti Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.2.4	Segnalazione disservizio Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.2.5	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.				≠ Report del crawler ≠ Sito web del Comune	
C.SI.2.6	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				≠ Report del crawler ≠ Sito web del Comune	
C.SI.3.1	Cookie Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				≠ Report del crawler ≠ Sito web del Comune	
C.SI.3.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				≠ Report del crawler ≠ Sito web del Comune	
C.SI.3.3	Informativa privacy Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				≠ Report del crawler ≠ Sito web del Comune	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.3.4	Licenza e attribuzione Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.4.1	Velocità e tempi di risposta 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.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.5.1	Certificato https Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.				✗ Report del crawler ✗ Sito web del Comune	
C.SI.5.2	Dominio istituzionale Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune ✗ Elenco dei domini utilizzabili	
B	Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.1.2	Conferma di presa in carico dell'istanza 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.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.1.3	Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.1.4	Inserimento e riepilogo dei dati inseriti Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.5	Once only, fruizione di dati precedenti I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune	
C.SE.1.6	Salvataggio della bozza di istanza I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune	
C.SE.1.7	Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale I servizi digitali del sito comunale, al termine della procedura di fruizione del servizio, suggeriscono al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune	
C.SE.1.8	Verifica stato del servizio, progresso e navigazione 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. Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.9	Verifica stato istanza, progresso I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.				<div>☒ Verifica sincrona con l'ente</div> <div>☒ Sito web del Comune</div>	
C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.				<div>☒ Verifica sincrona con l'ente</div> <div>☒ Sito web del Comune</div>	
C.SE.2.1	Effettuare il pagamento I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.				<div>☒ Verifica sincrona con l'ente</div> <div>☒ Sito web del Comune</div>	
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.				<div>☒ Verifica sincrona con l'ente</div> <div>☒ Sito web del Comune</div>	
C.SE.3.1	Cookie I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<div>☒ Verifica sincrona con l'ente</div> <div>☒ Sito web del Comune</div>	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.3.2	Dichiarazione di accessibilità I servizi digitali del sito comunale espongono la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.3.3	Informativa privacy I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.4.1	Velocità e tempi di risposta Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie 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.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	
C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.				<p>☒ Verifica sincrona con l'ente</p> <p>☒ Sito web del Comune</p>	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.5.2	Sottodominio servizi I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				✗ Verifica sincrona con l'ente ✗ Sito web del Comune ✗ Elenco dei domini utilizzabili	
C	Altre verifiche					

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	URL del sito L'URL fornito dal Soggetto Attuatore 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.				<ul style="list-style-type: none"> PA Digitale 2026 Sito web del Comune 	
	Presenza LOGO UE In ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), è necessario verificare 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.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune 	
	Buone pratiche Sono considerate obbligatorie tutte le buone pratiche che rendono il sito utile, affidabile, facile da usare e accessibile a tutte le persone: completezza e accuratezza delle informazioni, chiarezza di linguaggio, leggibilità dei testi, formattazione appropriata, qualità delle immagini e dei contenuti multimediali.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	__/__/__
L'incaricato del controllo: _____ Firma	

3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE

MISURA 1.4.1 - SCUOLE

AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi

Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – DTD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento

Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/__
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto scuola online					
C.SC.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.1.3	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione 2.0 o successive.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.1.4	Voci di menù di primo livello Il sito presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.1.5	Voci di menù di secondo livello Il sito presenta le voci di menù di secondo livello come descritto nella documentazione del modello di sito della scuola.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SC.2.1	Informativa privacy Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.2.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.2.3	Cookie Il sito presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
C.SC.3.1	Certificato https Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola 	
B	Altre verifiche					

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	URL del sito L'URL fornito dal Soggetto Attuatore nella procedura di completamento delle attività deve corrispondere con l'URL principale del sito scolastico, ossia l'indirizzo definitivo in produzione corrispondente all'homepage del sito, nella versione in lingua italiana.				<ul style="list-style-type: none"> PA Digitale 2026 Sito web della scuola 	
	Presenza LOGO UE In ottemperanza alla normativa europea (art. 34 del Reg. UE 2021/241), è necessario verificare 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.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web della scuola 	
	Buone pratiche Sono considerate obbligatorie tutte le buone pratiche che rendono il sito utile, affidabile, facile da usare e accessibile a tutte le persone: completezza e accuratezza delle informazioni, chiarezza di linguaggio, leggibilità dei testi, formattazione appropriata, qualità delle immagini e dei contenuti multimediali.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web della scuola 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	__/__/__
L'incaricato del controllo: _____ Firma	