



CITTA' DI CIVITAVECCHIA

(Città Metropolitana di Roma Capitale)

Servizio 1 – Affari Legali, Smart City, Cultura e Pubblica Istruzione

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

MISSIONE 1 – COMPONENTE 1 – INVESTIMENTO 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE” – Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici

STUDIO ESECUTIVO DI DETTAGLIO DI INTEGRAZIONE AL CAPITOLATO SPECIALE TECNICO PRESTAZIONALE

Procedura negoziata per la realizzazione del sito internet istituzionale e dei servizi digitali per il cittadino

Il presente documento costituisce integrazione al Capitolato Tecnico Prestazionale della procedura per l'affidamento del servizio di realizzazione del Sito Istituzionale del Comune e dei servizi digitali per il cittadino nell'ambito dell'avviso pubblico a valere sul PNRR – Missione 1 – Componente 1 – Investimento 1.4 Servizi e cittadinanza digitale CUP J361F22001650006. I seguenti criteri di conformità e raccomandazioni progettuali, estratti dalle linee guida dell'Unità di Missione del PNRR del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri (DTD) approvate in data 25.05.2023, sono obbligatorie nella implementazione della soluzione offerta, in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

Fa parte del presente documento la “Checklist del servizio dei sistemi di backup e ripristino” che, debitamente compilata dall'offerente, costituisce criterio di valutazione dell'offerta tecnica.

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.

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 *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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](#)

C.SI.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia

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 la versione in uso è uguale o superiore alla 2.0 e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

ALLEGATO A

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

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

In tutte le schede servizio tutte le voci obbligatorie e i relativi contenuti sono presenti nel seguente ordine:

- 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

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

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](#)

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

Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni e ne utilizza una versione uguale o superiore alla 1.0

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

C.SI.1.5 - Vocabolari controllati

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

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](#)

e nell'homepage del sito è presente un link (ad esempio nominato "Tutti gli argomenti") che invia

ALLEGATO A

a una pagina contenente l'elenco completo degli argomenti e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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](#)

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

In tutte le pagine del sito le [voci obbligatorie](#) del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:

- “Amministrazione”
- “Novità”
- “Servizi”
- “Vivere il Comune” o “Vivere {nome_Comune}”

e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie e i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb (ove presenti) devono corrispondere alle voci di menu e la posizione della pagina nella struttura delle breadcrumb (ove presenti) deve rispecchiare quella del menu e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione dei menu e le pagine raggiungibili dalle voci di menu e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine e tutte le pagine raggiungibili dal menu di primo livello portano a pagine interne al dominio del Comune e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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](#)

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

Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella [documentazione](#):

- Per la sezione *Amministrazione*, sono: “Organi di governo”, “Aree amministrative”, “Uffici”, “Enti e fondazioni”, “Politici”, “Personale amministrativo”, “Documenti e dati”
- Per la sezione *Novità*, sono: “Notizie”, “Comunicati”, “Avvisi”
- Per la sezione *Servizi*, 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 *Vivere il Comune* o *Vivere {nome_comune}*, sono: “Luoghi”, “Eventi” e i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb (ove presenti) devono corrispondere e la posizione della pagina nella struttura delle breadcrumb (ove presenti) deve essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente) e le URL delle pagine devono seguire l'organizzazione del sito e le pagine e le relative sezioni di pagina hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

ALLEGATO A

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](#)

C.SI.2.1 - Prenotazione appuntamenti

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

Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:

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

e la funzionalità è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi" e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi 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 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 e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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

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.

Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio.

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](#)

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

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

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 *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

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

ALLEGATO A

Nel footer del sito è presente un link per segnalare un disservizio inviando un'email o utilizzando la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio e la pagina di destinazione del link esiste e il testo del link include le espressioni "disservizio" oppure "segnala disservizio" oppure "segnalazione disservizio" e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:

- 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

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

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](#)

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

Tutte le pagine di primo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:

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:

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?».

Le possibili risposte sono:

- 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?».

Le possibili risposte sono:

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

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

ALLEGATO A

Comuni; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023

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

Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:

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:

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?».

Le possibili risposte sono:

- 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?».

Le possibili risposte sono:

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

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

C.SI.3.1 - Cookie

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

Il dominio di tutti i cookie già presenti nel 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 e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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](#)

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.

ALLEGATO A

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 *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione](#)

dell'adesione ai modelli per questo criterio

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](#)

C.SI.3.3 - Informativa privacy

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

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 *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione](#)

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](#)

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.

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 e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura: "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." e il sito presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

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](#)

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.

Tutte le pagine del sito presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testate in modalità "mobile" con Lighthouse

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

ALLEGATO A

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.

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 sono adatte)

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

C.SI.5.2 - Dominio istituzionale

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

Il sito comunale, cioè almeno tutte le pagine/funzionalità indicate nella [documentazione di architettura dell'informazione](#), se presenti (con la possibile eccezione delle pagine "Amministrazione trasparente" e "Dichiarazione di accessibilità"), utilizza il sottodominio "comune." seguito da uno dei possibili domini utilizzabili presenti in [questa pagina](#), secondo la seguente struttura:

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

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](#)

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

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 sitocomunale, 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.

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](#)

ALLEGATO A

Da evitare:

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

Criteria di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo

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.

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

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

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.

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

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

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.

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

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

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

Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il

cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.

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

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

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.

ALLEGATO A

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

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](#)

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.

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

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

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.

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:

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:
 - 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?».

Le possibili risposte sono:

- 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?».

Le possibili risposte sono:

- 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.

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

ALLEGATO A

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.

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.

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](#)

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.

Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato corrente della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative.

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

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.

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

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

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.

Tutti i servizi che richiedono pagamenti permettono all'utente di effettuare il pagamento anche digitalmente.

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

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.

ALLEGATO A

La funzionalità di prenotazione appuntamento è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di tutti i passaggi di tutti i servizi digitali e la funzionalità permette al cittadino di:

- selezionare l'ufficio
- scegliere fra le date e gli orari disponibili
- scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta
- lasciare il proprio nominativo e i propri contatti e il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio è precompilato

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

C.SE.3.1 - Cookie

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

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.

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](#)

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.

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

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](#)

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.

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

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

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

ALLEGATO A

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.

Tutte le pagine dei servizi digitali presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse.

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

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

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

Tutte le pagine dei servizi digitali utilizzano il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto

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](#)

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.

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)

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

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: [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.

[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

ALLEGATO A

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](#).

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.

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](#)