

Silea, 24 Gennaio 2023

Prot.PR-U-TV-2023-260

Spett.Le
Amministrazione del
Comune di Arcole (VR)

Alla C.A. dell'RTD Arch. Rita Strapparava

OGGETTO: Progetto per la fornitura del servizio – Avviso 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici”

Con la presente siamo a comunicarvi che la ditta Kibernetes S.r.l. ha preso in carico il vostro ordine, avviando immediatamente le prime attività per il servizio, così come da progetto allegato.

Per qualsiasi ulteriore informazione siamo a disposizione per fornire i chiarimenti che riterrete necessari.

Responsabile Team Transizione Digitale

Enzo Buso

Documento informatico firmato digitalmente
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate,
il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Tel. 0422 363693 - Fax 0422 460125 - www.kibernetes.it

PEC: kibernetes_clienti@legalmail.it E-Mail: posta@kibernetes-tv.it

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 1.150.000,00 i.v.

Comune di Arcole

Provincia di Verona

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA

MISSIONE 1 - COMPONENTE 1

INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"

**PROGETTO PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO, SPESA
E RELATIVO CRONOPROGRAMMA INERENTE
L'AVVISO MISURA 1.4.1: " ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI
PUBBLICI"**



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU

Sommario

| | |
|--|-----------|
| SOMMARIO | 3 |
| 1. INTRODUZIONE | 4 |
| ANAGRAFICA SOGGETTO ATTUATORE | 5 |
| ANAGRAFICA SOGGETTO REALIZZATORE | 5 |
| ANAGRAFICA PROGETTO | 6 |
| 2. CONTENUTI DEL PROGETTO | 7 |
| 2.1 FINALITÀ DEL PROGETTO..... | 7 |
| 2.2 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PROGETTUALI PROPOSTE | 8 |
| 2.4 TEMPISTICA DELLA REALIZZAZIONE | 11 |
| 3. GESTIONE DEL PROGETTO | 12 |
| 3.1 GRUPPO DI LAVORO | 12 |
| 4. ELENCO DELLA DOCUMENTAZIONE ALLEGATA | 13 |
| CHECK LIST DI CONTROLLO SITO ISTITUZIONALE “CITTADINO INFORMATO” | 14 |
| CHECK LIST DI CONTROLLO SERVIZI DIGITALI PER IL “CITTADINO ATTIVO” | 18 |

1. Introduzione

Finalità e ambito di applicazione

Il presente Avviso attua, all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 “SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE”, parte della Misura 1.4.1. “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”.

Dotazione finanziaria dell'avviso

La dotazione finanziaria complessiva del presente Avviso è pari a euro 400.000.000,00 (quattrocentomilioni/00) individuata a valere sulle risorse di cui alla Misura 1.4.1. “Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”- Missione 1 - Componente 1 del PNRR - finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU.

Al fine di assicurare il rispetto della priorità trasversale del PNRR relativa al “superamento dei divari territoriali” di cui all'art. 2 comma 6 bis del decreto- legge 31 maggio 2021, convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108, il 40% delle risorse di cui al precedente comma 1 è destinato al finanziamento di Soggetti Attuatori ubicati nelle regioni Abruzzo, Basilicata, Campania, Calabria, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia.

Soggetti attuatori ammissibili e interventi finanziabili

Sono invitati a presentare proposte a valere sul presente Avviso esclusivamente i Comuni.

I Soggetti Attuatori ammissibili partecipano al presente Avviso al fine di realizzare degli interventi di miglioramento dei siti web delle PA e di eventuali servizi digitali per il cittadino secondo modelli e sistemi progettuali comuni secondo le indicazioni di cui in Allegato 2 dell'Avviso.

Anagrafica soggetto attuatore

| | |
|--|--------------------------------|
| Denominazione | Comune di Arcole |
| Indirizzo | Piazza Marconi 1- Arcole (VR) |
| Email | segreteria@comune.arcole.vr.it |
| PEC | arcole.vr@cert.ip-veneto.net |
| Telefono | +39.045.7639611 |
| ANAGRAFICA RESPONSABILE DI PROGETTO | |
| Nome e Cognome | Arch. Rita Strapparava |
| Ufficio di riferimento | RTD |

Anagrafica soggetto realizzatore

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Denominazione | Kibernetes Srl |
| P.IVA e C.F. | 01190430262 |
| Indirizzo | Via Galileo Galilei, 1 |
| Comune | Silea |
| Provincia | Treviso |
| Regione | Veneto |
| Email | posta@kibernetes-tv.it |
| PEC | kibernetes_clienti@legalmail.it |
| Telefono | +39.0422.363693 |
| ANAGRAFICA TITOLARE EFFETTIVO | |
| Nome e Cognome | Carlo Girardi |
| Codice Fiscale | GRRCRL80T23M089P |

Anagrafica progetto

| | |
|--|--|
| Progetto | PNRR – Missione 1 Componente 1 |
| Misura | 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici |
| Avviso | Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" Comuni Aprile 2022 |
| Titolo del progetto | 1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi Pubblici – Cittadino Informato e Attivo |
| Codice CUP | J61F22001600006 |
| Decreto finanziamento | Decreto n. 32 - 2 / 2022 - PNRR |
| Data approvazione finanziamento | 19/09/2022 |
| Data conclusione attività | Entro il 27/12/2023 |
| Importo finanziamento | € 155.234,00 |
| Codice CLP | PRJ_141COM0422X_002755 |
| Riferimento ReGIS | 141X0422c_a374Comunediarcole |
| Breve sintesi del progetto | <i>Interventi di miglioramento del sito web istituzionale della PA e dei servizi digitali per il cittadino secondo modelli e sistemi progettuali delle linee guida nazionali</i> |

2. Contenuti del progetto

2.1 Finalità del progetto

Il presente Avviso ha per oggetto l’Esperienza del cittadino nei servizi pubblici e intende riprogettare come i cittadini fruiscono l’insieme di:

- **sito comunale**, cioè le interfaccia digitale esposta al pubblico all’indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it”, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:
 - all’amministrazione locale;
 - ai servizi che essa eroga al cittadino;
 - alle notizie;
 - ai documenti pubblici dell’amministrazione stessa;
- **servizi digitali** per il cittadino erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l’insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell’amministrazione, o effettui un adempimento verso l’amministrazione.

| | |
|---|--|
| <p>OBIETTIVI PER IL SITO COMUNALE</p> | <p>L’obiettivo è mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il modello di sito comunale, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l’e-government benchmark relativamente agli indicatori della ‘user-centricity’ e della trasparenza, come indicato dall’Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023.</p> |
| <p>OBIETTIVO PER I SERVIZI DIGITALI PER IL CITTADINO</p> | <p>Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l’obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.</p> |
| <p>SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA’</p> | <p>Le attività per il raggiungimento delle finalità del presente Avviso possono essere svolte direttamente dal Soggetto Attuatore o tramite il supporto di un Partner Tecnologico.</p> |
| <p>TEMPI PER LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITA’</p> | <p>Le attività di adesione e attivazione dei servizi dovranno essere eseguite nei seguenti termini: Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento; ○ massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore. <p>Le attività si intendono concluse al momento in cui:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online ○ È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo Verifica della conformità |

| | |
|---------------------------------------|--|
| <p>MECCANISMI SANZIONATORI</p> | <p>Sono motivi di revoca del finanziamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il mancato raggiungimento, nei tempi assegnati, degli obiettivi previsti dell'investimento ammesso a finanziamento; • il mancato rispetto delle disposizioni di corretta informazione, pubblicità e comunicazione (art. 12.5 - Avviso); • tutti i casi di violazione degli obblighi del Soggetto Attuatore (art. 11 - Avviso). |
|---------------------------------------|--|

2.2 Descrizione delle attività progettuali proposte

Supporto ai referenti dell'Ente per il corretto svolgimento delle attività volte al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Bando. Nel dettaglio riportiamo a seguire le attività da svolgere.

| | |
|---|---|
| <p>GESTIONE TECNICO-DOCUMENTALE IN PADIGITALE2026 (parte prima)</p> | <p>Supportiamo l'ente nella gestione tecnico-documentale all'interno della piattaforma PaDigitale2026, nello specifico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • censimento di Kibernetes srl come soggetto realizzatore del progetto; • check-list certificazioni DNSH; • assegnazione delle attività dichiarate al soggetto realizzatore; • caricamento del contratto relativo all'attività svolta dal soggetto realizzatore. |
| <p>ATTIVAZIONE SITO ISTITUZIONALE</p> | <p>Per la riprogettazione dei siti comunali, Kibernetes ha applicato le prescrizioni contenute nelle Linee guida di design per i siti (versione 2022-1), alle quali fa esplicito riferimento l'avviso PNRR 1.4.1. Come richiesto nell' Avviso (CSI 1.2) si è fatto uso del Bootstrap kit di AGID nella versione 2.0, che fornisce una serie di componenti open-source pronti da poter utilizzare e/o personalizzare per lo sviluppo del sito istituzionale del Comune.</p> <p>Fasi operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi progettuale e raccolta dei materiali; • realizzazione della bozza del sito web; • realizzazione sito web; • test template e contenuti; • approvazione e rilascio; • dichiarazione di accessibilità; • attivazione Web Analytics Italia. |

| | |
|--|--|
| <p>ATTIVAZIONE SERVIZI DIGITALI</p> | <p>I servizi digitali Municipio Virtuale di Kibernetes saranno attivati con tutte le funzionalità per essere pienamente conforme ai dettami dell’Avviso 1.4.1.</p> <p>In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • adeguamento dell’interfaccia utente e bootstrap AGID; • ridefinizione delle tipologie di contenuti con attenzione a tutti gli elementi obbligatori definiti nel documento “Architettura delle informazioni” di AgID; • definizione delle istanze dei Cittadini basate sui nuovi modelli di flusso; • implementazione modulo “Richiedi appuntamento” in ogni servizio che prevede la possibilità di accesso allo sportello fisico e relativa gestione lato backoffice • implementazione dei moduli di “Richiesta di assistenza” e “Segnalazione disservizi” • gestione dell’erogazione su nome a dominio dell’ente <p>Fasi operative:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analisi progettuale; • realizzazione piattaforma servizi digitali “Municipio Virtuale PNRR”; • integrazione piattaforme abilitanti previste nell’offerta (ANPR, SPID, CIE, pagoPA, App IO); • implementazione istanze previste nella dichiarazione oggetto del finanziamento; • test template e contenuti; • approvazione e rilascio; • dichiarazione di accessibilità; • attivazione Web Analytics Italia. |
| <p>FORMAZIONE OPERATORI</p> | <p>Ai fini di un corretto uso degli applicativi è importante che alle sessioni di formazione siano presenti tutti gli operatori che li utilizzeranno.</p> <p>La formazione, oltre a permettere l’aggiornamento in autonomia dei contenuti, sarà fondamentale per una corretta gestione del servizio “appuntamenti online”</p> |
| <p>INTEGRAZIONE PIATTAFORME NAZIONALI</p> | <p>In linea con quanto previsto dal Piano Triennale per l’Informatica, sarà possibile integrare la soluzione “Municipio Virtuale PNRR” con tutte le piattaforme abilitanti.</p> <p>In base a quanto definito in fase di stipula del contratto vi sarà la possibilità di implementare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SPID, CIE e eIDAS per l’autenticazione; • pagoPa per i pagamenti elettronici; • ANPR per l’interoperabilità dei dati anagrafici; • App IO per la gestione delle notifiche al cittadino. |

| | |
|---|--|
| <p>GESTIONE TECNICO-DOCUMENTALE IN PADIGITALE2026 (parte seconda)</p> | <p>Supportiamo l'ente nella gestione tecnico- documentale all'interno della piattaforma PaDigitale2026, nello specifico, attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma. La checklist richiederà di indicare:</p> <ul style="list-style-type: none">• La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale;• La url del sito comunale ed eventuali url;• Nel caso di adesione al pacchetto cittadino attivo (adeguamento dei servizi digitali), anche:<ul style="list-style-type: none">○ La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione;○ La url del sottodominio dei servizi;○ Tutte le url dalle quali accedere ai servizi inseriti nella richiesta di accesso all'avviso;○ Credenziali di accesso che consentano di accedere ai servizi per il cittadino <p>Le checklist sono allegate al presente documento.</p> |
|---|--|

2.4 Tempistica della realizzazione

In linea con le tempistiche previste dal bando, riportiamo di seguito il cronoprogramma delle attività che sono state descritte al paragrafo 2.2

| Attività previste | Roadmap | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------|-----|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Anno 2022 | | Anno 2023 | | | | | | | | | | |
| | Ott | Nov | Gen | Feb | Mar | Apr | Mag | Giu | Lug | Ago | Set | Ott | Nov |
| Incarico/Determina | | | | | | | | | | | | | |
| Gestione tecnico-documentale in PaDigitale2026 (prima parte) | | | | | | | | | | | | | |
| Attivazione sito istituzionale | | | | | | | | | | | | | |
| Attivazione dei servizi digitali | | | | | | | | | | | | | |
| Formazione operatori | | | | | | | | | | | | | |
| Integrazioni piattaforme nazionali | | | | | | | | | | | | | |
| Gestione tecnico-documentale in PaDigitale2026 (seconda parte) | | | | | | | | | | | | | |

Data fine lavori prevista: Novembre 2023

N.B. Qualsiasi ritardo nell’attivazione dei servizi dovuti ai ritardi, da parte del Comune, nel fornire i contenuti richiesti e da parte di PagoPA spa, AgID, Ministero dell’Interno nell’attivare i servizi a loro carico (SPID, CIE, pagoPA, IO) non potrà essere imputato a Kibernetes srl.

3. Gestione del Progetto

3.1 Gruppo di lavoro

L'intero progetto sarà gestito da Kibernetes per mezzo di un team specialistico dedicato alla Missione 1 Componente 1 del PNRR.

Un team di lavoro eterogeneo permetterà di supportare l'Ente in ogni fase del finanziamento, nello specifico ci saranno risorse dedicate:

- al rispetto delle tempistiche in linea con quanto previsto dal bando;
- alla gestione formale della richiesta;
- alla gestione tecnica della richiesta;
- alla progettazione ed organizzazione del lavoro;
- alla predisposizione della documentazione;
- allo svolgimento delle attività;
- al monitoraggio e verifica dei risultati.

Per ogni Avviso verrà assegnato un Account Manager che si occuperà della gestione e della relazione tra l'Ente e il team di lavoro.

Riferimenti Account Manager dedicato:

| | |
|-----------------|------------------------------|
| Account Manager | Dott. Scagnolari Tommaso |
| Telefono | +39.347.6189911 |
| Indirizzo mail | tscagnolari@kibernetes-tv.it |

4. Elenco della documentazione allegata

- A seguire nel documento:
 - Check list di controllo sito istituzionale “Cittadino Informato”
 - Check list di controllo servizi digitali per il “Cittadino Attivo”

- In allegato:
 - Allegato A - Dichiarazione DNSH (Do No Significant Harm)
 - Allegato B - Art. 47 - Dichiarazione pari opportunità
 - Accordo di servizio per l’adesione dei soggetti aggregati

Check list di controllo sito istituzionale “Cittadino Informato”

L’obiettivo per l’Ente, al termine del processo di rilascio del nuovo sito istituzionale è attestare la conformità a delle caratteristiche precise per tutti i servizi finanziati.

| Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati | | | Si | No | NA | Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica |
|---|-----------|--|----|----|----|--|
| esperienze a 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | C.SI. 1.2 | Libreria di elementi di interfaccia Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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 più recente disponibile alla data di inizio lavori. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |

| | | | | | | |
|------------------|-----------|---|--|--|--|--|
| funzionali tà | C.SI. 2.1 | Prenotazione appuntamenti Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | C.SI. 2.3 | Richiesta di assistenza / domande frequenti Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ). | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | C.SI. 2.4 | Segnalazione disservizio Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| normativa | C.SI. 3.1 | Cookie Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● 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 |

| | | | | | |
|-----------|--|--|--|--|---|
| C.SI. 3.3 | Informativa privacy Il sito comunale 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 del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 |
| 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 disito comunale. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● 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 |
| 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 pubblicasul 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● in alternativa al report del crawler, èpossibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights ● Documentazione del modello Comuni |
| C.SI. 5.1 | Certificato https Il sito comunale utilizza un certificato https valido eattivo. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● 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 documentazionedel modello di sito comunale. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani |

Nella colonna “descrizione di criterio per il sito comunale”,

- i **referimenti tecnici alla “documentazione di modello del sito comunale”** sono da considerarsi nella **versione minima V1-2022**, e in ogni caso nell’ultima versione “stabile” disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all’indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- i referimenti tecnici alla libreria **“Bootstrap Italia”** sono da considerarsi nella **versione minima 1.6.4.**, e in ogni caso nell’ultima versione citata all’interno della “documentazione di modello di sito comunale” alla data di avvio lavori all’indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];

- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell’ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all’indirizzo [https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/]

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei siti comunali, cui si consiglia di dare seguito nell’ambito di attività progettuali sviluppate internamente o tramite l’ausilio di fornitori:

| Verifica raccomandazioni del progetto | | | Si | No | NA | Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica |
|---------------------------------------|-----------|---|----|----|----|--|
| 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 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati ● https://schema.gov.it |
| Normativa | R.SI.2.1 | Infrastrutture cloud il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● 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" ● Strategia Cloud Italia |
| | 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” | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● AD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) ● AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni |

Check list di controllo servizi digitali per il “Cittadino Attivo”

L’obiettivo per l’Ente, al termine del processo di rilascio dei nuovi servizi digitali è attestare la conformità a delle caratteristiche precise per tutti i servizi finanziati.

| Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati | | | Si | No | NA | Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica |
|---|-----------|--|----|----|----|---|
| esperienza utente | C.SE. 1.1 | Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● CAD - Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● CAD - Art. 41 ● AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |

| | | | | | | |
|--------------|------------|---|--|--|--|---|
| | | digitale del servizio. | | | | |
| | C.SE. 1.8 | Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili). | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● CAD - Art. 3 ● CAD - Art. 41 ● AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● Legge 241/1990, art. 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● CAD- Art. 5 |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |
| normativa | C.SE. 3.1 | Cookie I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 |
| | 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● AgID - Dichiarazione di accessibilità ● AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici ● Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 ● Legge 9 gennaio 2004 n. 4 |

| | | | | | | |
|-------------|-----------|---|--|--|--|---|
| | | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Web Content Accessibility Guidelines 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 |
| 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights ● Documentazione del modello Comuni |
| 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● 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. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni |

Anche se non esplicitati nel paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei servizi digitali, cui si consiglia di dare seguito con attività progettuali internamente o con il fornitore:

| Verifica raccomandazioni del progetto | | Si | No | NA | Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica |
|---------------------------------------|-----------|----|----|----|--|
| funzionalità | R.SE. 1.1 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● CAD: art. 64-bis, c.1-ter ● AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione |
| | R.SE. 1.2 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● CAD: art. 5 |

| | | | | | | |
|-----------|-----------|---|--|--|--|---|
| | | l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA. | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● CAD: art. 64 |
| | R.SE. 1.3 | Once only, integrazione con le basi dati nazionali L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR) | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Documentazione del modello Comuni ● CAD: art. 50, 50-ter, 60 |
| | R.SE. 1.4 | Once only interoperabilità l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche interoperabilità comunale rende i dati interoperabili Amministrazioni. |
| normativa | R.SE. 2.1 | Accedere al servizio/SPIDe CIE l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● AD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss. |
| | R.SE. 2.2 | Infrastrutture Cloud l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● Strategia Cloud Italia |
| | 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” | | | | <ul style="list-style-type: none"> ● AD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti) ● AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni |