Design dei siti web dei Comuni italiani

Release versione-corrente

italia

24 nov 2026

Indice dei contenuti

1 Introduzione al modello comuni **3**
- 1.1 Ricerca, aggiornamento ed evoluzione del modello . . . 3
- 1.2 Principi di progettazione . . . 4

2 Il modello di sito comunale **5**
- 2.1 Architettura dell'informazione . . . 5
  - 2.1.1 Ontologia e tipologie di contenuti . . . 6
  - 2.1.2 Tassonomie . . . 7
  - 2.1.3 Navigazione e alberatura . . . 8
  - 2.1.4 Tipi di pagine . . . 9
  - 2.1.5 L'homepage . . . 9
  - 2.1.6 Pagine lista di primo livello . . . 10
  - 2.1.7 Pagine lista di secondo livello . . . 11
  - 2.1.8 Le pagine argomento . . . 11
  - 2.1.9 Struttura delle pagine . . . 12
  - 2.1.10 Scheda informativa di servizio al cittadino . . . 13
  - 2.1.11 Schede per i servizi ANPR e SUAP . . . 15
- 2.2 Attuazione misure PNRR . . . 15
- 2.3 Amministrazione trasparente . . . 16
  - 2.3.1 Contenuti . . . 16
  - 2.3.2 Struttura della sezione . . . 16
  - 2.3.3 Ontologia . . . 17
- 2.4 Funzionalità . . . 17
  - 2.4.1 Prenotazione appuntamento . . . 18
  - 2.4.2 Richiesta di assistenza . . . 18
  - 2.4.3 Segnalazione disservizio . . . 19
  - 2.4.4 Valutazione della chiarezza informativa delle pagine . . . 19
  - 2.4.5 Ricerca globale nel sito . . . 20
  - 2.4.6 Ricerca contestuale . . . 20
- 2.5 I font del modello . . . 21
- 2.6 Template HTML per il sito . . . 21
- 2.7 Mockup ad alta definizione . . . 21
- 2.8 Temi per Content Management System (CMS) . . . 22
  - 2.8.1 Temi per WordPress e Drupal . . . 22
- 2.9 Guida alla migrazione dei contenuti . . . 23

3 I flussi di servizio **25**

3.1 Gli archetipi: le tipologie di flusso . . . 26
3.2 I moduli (i passaggi) . . . 26
3.3 Le sezioni dei moduli . . . 27
3.3.1 Le varianti delle sezioni . . . 28
3.3.2 Implementazione dei campi dati . . . 29
3.4 Come si costruisce un flusso di servizio . . . 30
3.5 Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio . . . 30
3.5.1 La scala di valutazione . . . 31
3.6 Template HTML per i servizi . . . 32
3.6.1 I font del modello . . . 32

4 Allegati tecnici **33**

5 Criteri di conformità per la misura 1.4.1 **37**
5.1 Conformità al modello di sito comunale - Cittadino informato . . . 37
5.1.1 Raccomandazioni . . . 55
5.2 Conformità ai servizi digitali - Cittadino attivo . . . 56
5.2.1 Raccomandazioni . . . 65
5.3 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione . . . 66

6 Norme e requisiti legali per i siti e servizi della PA **69**

7 Progettato da **73**

Documentazione tecnica e operativa per il modello di sito istituzionale dei Comuni e i flussi di servizi digitali per il cittadino, basati sul design system di Designers Italia.

Importante: Ai fini dell'adesione alla misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici, il rispetto dei criteri di conformità è requisito necessario al rilascio degli incentivi. È possibile trovare tutte le informazioni su come aderire ai criteri di conformità nel capitolo Conformità al modello Comuni[1] e nel documento Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1 (PDF 1.3MB)[2].

---

[1] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/versione-corrente/conformita.html
[2] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/misura/Allegato2-Completamento-attivita-e-verifiche-tecniche-Avvisi-141.pdf

CAPITOLO 1

Introduzione al modello comuni

Il modello di sito istituzionale per i Comuni italiani è il risultato di un processo di ricerca, progettazione e sviluppo iniziato nel 2018 dal team di Designers Italia[3], nell'ambito della collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD)[4] e l'Agenzia per l'italia Digitale (AgID)[5]. Nel corso degli ultimi anni, il modello è stato aggiornato e ampliato in continuità con l'evoluzione normativa e gli obiettivi del Decennio digitale europeo[6].

La progettazione, ispirata ai principi dell'"*user centred design*, ha da subito tenuto strettamente conto dei bisogni degli utenti: i cittadini nella loro accezione più ampia. Il modello è oggi a disposizione di tutte le Amministrazioni comunali che intendono migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali per il cittadino.

Il modello permette a tutti i Comuni di soddisfare i requisiti previsti dall'Investimento 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali per l'erogazione delle risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), disponibili sulla piattaforma PA digitale 2026.

1.1 Ricerca, aggiornamento ed evoluzione del modello

Grazie ad analisi euristiche, test di usabilità, interviste e momenti di confronto con i protagonisti della trasformazione digitale sul territorio (Comuni, Consorzi, *in-house* e fornitori), il modello di sito istituzionale per i Comuni italiani è stato aggiornato in termini di accessibilità, usabilità e conformità alle normative vigenti in materia di design e sviluppo di siti e servizi della Pubblica Amministrazione.

In particolare, gli ultimi interventi hanno riguardato:

- l'architettura dell'informazione, con l'aggiornamento delle tipologie di contenuti e delle tassonomie;
- la composizione delle interfacce, con l'aggiornamento all'versione 2.0 di Boostrap Italia;
- l'introduzione di nuove funzionalità, come la prenotazione di appuntamenti;
- l'ampliamento dell'area personale a disposizione del cittadino;
- la creazione di 5 tipologie di flusso di interfaccia per la realizzazione di servizi digitali per il cittadino.

[3] http://designers.italia.it/
[4] https://innovazione.gov.it/dipartimento/
[5] https://www.agid.gov.it/
[6] https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_it

Consulta il report completo della ricerca[7] alla base della progettazione del modello e della sua evoluzione

1.2 Principi di progettazione

Oltre alle metodologie di progettazione dell'"*user centred design*, l'aggiornamento del modello ha preso in considerazione le indicazioni dell'eGovernment Benchmark method paper 2020-2023[8], ovvero lo standard europeo di comparazione della qualità dei servizi digitali erogati dalla pubbliche amministrazioni.

In particolare, gli indicatori principali (*top-level benchmarks*) di riferimento sono stati:

- **User-centricity (Centralità dell'utente)**, per rendere i servizi mobile-friendly e fruibili, anche in termini di assistenza online e possibilità di lasciare feedback;
- **Transparency (Trasparenza)**, in modo da fornire agli utenti indicazioni chiare sulle responsabilità delle amministrazioni, i processi di erogazione dei servizi e il trattamento dei dati personali.

[7] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-report-ricerca-comuni-docs/
[8] https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

CAPITOLO 2

Il modello di sito comunale

Il modello permette di creare siti web comunali che rispondono ai bisogni degli utenti, con interfacce e strutture informative semplici da usare e navigare. Lo scopo è di fornire ai cittadini un chiaro punto di riferimento per trovare con facilità tutte le informazioni di cui hanno bisogno.

L'adozione del modello di sito permette di aderire più facilmente alle migliori pratiche di progettazione, fornendo allo stesso tempo ai cittadini un'esperienza coerente tra le varie amministrazioni.

Il modello comprende l'architettura dell'informazione, i template HTML e i temi CMS, corredati da una serie di risorse e guide pratiche a supporto.

Usa lo strumento checklist (ODT 47KB)[9] per assicurarti di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione del modello.

2.1 Architettura dell'informazione

L'architettura dell'informazione definisce la struttura di un sito, il modo in cui le informazioni sono organizzate, i metodi di navigazione e la terminologia usata entro il sistema, al fine di facilitare l'accesso intuitivo ai contenuti e il completamento di compiti da parte degli utenti. L'architettura rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

Il documento di architettura dell'informazione (Versione ODS 62KB[10], Versione XLSX 152KB[11]) presenta:

- le **tipologie di contenuto** e le loro proprietà, che servono a creare le varie pagine del sito;
- le **tassonomie** e i **vocabolari controllati**, utili a classificare i vari contenuti del sito per renderli fruibili tramite motore di ricerca interno e a definire la struttura di secondo e terzo livello del sito;
- la coreografia del sito, ovvero la **struttura (alberatura)**, il **sistema di navigazione** e i **tipi di pagina**.

[9] https://docs.google.com/document/d/1E76BHQ5BnyopPU8_7i6VLfeteGxT1CttHnnuM3g5xb8/edit?usp=sharing

[10] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[11] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx

L'architettura del sito di un Comune è organizzata in alcune sezioni principali, corrispondenti al primo livello di navigazione:

- *Amministrazione*, contiene tutti i contenuti riguardanti la struttura politica e amministrativa del comune, inclusi i documenti pubblici;
- *Novità*, raggruppa notizie e comunicati stampa;
- *Servizi*, presenta tutti i servizi che eroga il comune, sia quelli digitali, sia quelli fisici;
- *Vivere il comune*, presenta i luoghi d'interesse del territorio comunale e gli eventi;
- *Area personale*, dove gli utenti possono trovare i documenti personali, lo stato d'avanzamento delle loro richieste e i messaggi o notifiche inviati dall'amministrazione comunale.

Gli ulteriori livelli di navigazione sono specificati nella sezione Navigazione e alberatura.

2.1.1 Ontologia e tipologie di contenuti

L'ontologia del sito di un Comune quindi definisce gli oggetti (concreti o astratti), gli agenti (persone e ruoli), i contesti (i luoghi) ed gli eventi (esperienze, attività, servizi) utili alla rappresentazione del Comune su un sito web e attraverso cui gli utenti (i cittadini) interagiscono con il Comune stesso. Tutti questi elementi sono suddivisi in *Tipologie di contenuto* che presentano vari *attributi* (proprietà), che possono essere combinati per creare le pagine del sito.

La definizione di un'ontologia è utile non solo per capire l'ordine e la disposizione dei contenuti sulle varie pagine, ma anche per promuovere l'interoperabilità dei dati e il loro riuso all'interno dello stesso dominio informativo (il sito comunale, in questo caso) o in domini informativi diversi.

Le **tipologie di contenuto** del sito di un Comune sono:

- Punto di contatto;
- Unità organizzativa;
- Persona pubblica;
- Incarico;
- Luogo;
- Notizia;
- Evento;
- Servizio;
- Documento pubblico;
- Dataset;
- Pratica;
- Pagamento;
- Documento privato;
- Messaggio;
- Appuntamento.

La lista delle Tipologie di contenuto è riportata anche nel foglio *Ontologia, Tassonomie e Coreografia* del documento di architettura (Versione ODS 62KB[12], Versione XLSX 152KB[13]), con i link alle rispettive schede di dettaglio. La matrice «Corrispondenza Tipologie di contenuto/Tipologie di contenuto» mostra come queste sono combinabili tra di loro per formare le pagine del sito del Comune.

Le schede di dettaglio delle tipologie di contenuto presentano la lista di *attributi* che vanno a formare l'effettivo contenuto. Gli attributi sono pezzi di informazione, rappresentabili principalmente valori testuali, booleani (vero o falso), numerici, temporali (data e ora) o categoriali, ma anche allegati digitali (file di documenti, immagini, video, audio).

Importante: Il documento di architettura dell'informazione indica, per ogni tipologia di contenuto, gli **attributi obbligatori** da includere a livello informativo e il loro ordine di presentazione.

Sulle relative schede sono anche presenti indicazioni sulle tassonomie di riferimento, le relazioni con altre tipologie di contenuti e la cardinalità, ovvero il possibile numero di occorrenze di un determinato attributo.

2.1.2 Tassonomie

Le tassonomie sono classificazioni gerarchiche di concetti, ovvero delle liste di nomenclature con cui si possono categorizzare i contenuti del sito. L'uso di tassonomie fornisce contesto ai contenuti e facilita la ricerca di contenuti correlati.

Le tassonomie del sito di un Comune sono:

- la lista degli argomenti di un Comune;
- Eventi della vita delle persone;
- Eventi della vita delle imprese;
- Tipi di unità organizzativa;
- Tipi di incarico;
- Tipi di notizia;
- Tipi di luogo;
- Tipi di evento;
- Categorie di servizi;
- Tipi di documento;
- Tipi punto di contatto;
- Documenti albo pretorio;
- Temi di un dataset;
- Frequenza di aggiornamento;
- Stati di una pratica;
- Licenze.

[12] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[13] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx

La lista delle tassonomie è riportata anche nel foglio *Ontologia, Tassonomie e Coreografia* del documento di architettura (Versione ODS 62KB[14], Versione XLSX 152KB[15]), con i link alle rispettive schede di dettaglio. La matrice Tipologie/Tassonomie indica le relazioni tra le Tipologie di contenuto e le tassonomie.

Come si può vedere sulla schede dettaglio nel documento di architettura, le tassonomie presentano vari livelli di gerarchia e granularità. Nel classificare i contenuti (luoghi, eventi, notizie, etc.) bisogna usare il maggior livello di dettaglio possibile. Ad esempio, la pagina informativa di un convegno userà la tassonomia «Tipi di evento», e in particolare la voce di terzo livello «Convegno» («Evento culturale» > «Conferenza e summit» > «Convegno»).

Nelle pagine indice della categoria superiore è possibile, anzi consigliato, creare una sezione «In evidenza» dove riportare le voci delle categorie o delle sottocategorie che si ritengono più importanti, o le più recenti. Questa soluzione è utile sia nelle circostanze in cui nella categoria vi siano molte voci, per mettere in primo piano quelle considerate appunto più importanti, sia quando vi siano numerose sottocategorie con poche voci, in modo da permettere alle persone di trovarle senza dover cercare categoria per categoria.

Il content management system dovrebbe nascondere le categorie (temporaneamente) vuote.

2.1.3 Navigazione e alberatura

La navigazione del sito del Comune è definita nel foglio *Coreografia: sistema di navigazione* del documento di architettura (Versione ODS 62KB[16], Versione XLSX 152KB[17]). È organizzata in forma gerarchica ed è chiamata *alberatura*, in quanto formata da una radice (l'homepage) da cui si diramano le varie sezioni, organizzate in pagine lista e pagine di dettaglio. L'alberatura è visualizzabile sotto forma di grafico dell'alberatura (PDF 2MB)[18].

La struttura di primo livello del sito è presentata agli utenti sotto forma di *menu di navigazione principale*.

La **navigazione principale** è formata dalle 4 sezioni in cui è organizzato il sito del comune: «Amministrazione», «Servizi», «Novità», «Vivere il comune», più «Area personale».

Le varie sezioni presentano, a loro volta, una struttura interna di secondo, terzo e, in alcuni casi, quarto livello. Per facilitare la navigazione degli utenti, si suggerisce di non andare oltre al terzo livello a meno che non sia strettamente necessario.

La navigazione di secondo livello della sezione **Amministrazione** è suddivisa in:

- «Organi di governo» (la cui sottostruttura è definita dalle voci di secondo livello della tassonomia «Tipi di unità organizzativa, struttura politica»), «Aree amministrative», «Uffici» ed «Enti e fondazioni»;
- «Politici» e «Personale amministrativo», sulla base della tassonomia «Tipi di incarico»;
- «Documenti e dati», la cui sottostuttura è definita dalla tassonomia «Tipi di documento».

La navigazione di secondo livello della sezione **Novità** è suddivisa in: «Notizie», «Comunicati» e «Avvisi», sulla base dlla tassonomia «Tipi di notizia»;

La navigazione di secondo livello della sezione **Servizi** è suddivisa in una serie di pagine categoria e la struttura è informata dalla tassonomia «Categorie di servizi». Sotto ogni categoria, sono presenti le singole schede servizio, che vanno a formare il terzo livello.

La navigazione di secondo livello della sezione **Vivere il comune** è suddivisa in:

[14] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[15] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx

[16] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[17] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx

[18] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Alberatura-ModelloComuni-DesignersItalia.pdf

- «Luoghi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di luogo».
- «Eventi», la cui sottostruttura è informata dalla tassonomia «Tipi di evento».

L'etichetta di navigazione può essere, a scelta dei Comuni, o «Vivere il comune» o «Vivere <nomecomune>». Per i Comuni con nomi lunghi, è necessario usare la forma abbreviata (es. per il Comune di San Valentino in Abruzzo Citeriore, l'etichetta di navigazione sarà «Vivere San Valentino»).

La navigazione di secondo livello dell'**Area personale** è suddivisa in: «Messaggi», «Attività», «I miei servizi», «Pratiche», «Notifiche» e «Impostazioni».

Attenzione: Le tassonomie presenti nel documento di architettura hanno vari livelli, utili alla classificazione più o meno granulare dei contenuti e pensate per dare un ampio ventaglio di scelta. È possibile che un Comune non abbia contenuti che ricadano in tutte le voci delle tassonomie. In questi casi, soprattutto quando le tassonomie vengono usate per strutturare l'alberatura e la navigazione, bisogna eliminare le voci delle categorie che non presentano contenuti, in modo da non creare voci di navigazione e pagine vuote.

2.1.4 Tipi di pagine

Nel modello possiamo identificare i seguenti tipi di pagine:

- **pagine miste**, tra cui l'homepage e le pagine di primo livello della navigazione, che hanno lo scopo di indirizzare gli utenti ai vari contenuti del sito o della sezione specifica;
- **pagine lista**, che presentano una lista di contenuti simili o interrelati, come le pagine argomenti, novità e documenti.
- **pagine di dettaglio** o pagine foglia, ovvero le pagine che presentano contenuti specifici (persone, luoghi, servizi e così via).

Nell'area riservata, l'area del sito a cui si può accedere attraverso l'autenticazione, sono previste:

- l'homepage dell'area riservata;
- le pagine lista dei messaggi, delle pratiche e dei pagamenti.

2.1.5 L'homepage

La homepage del sito di un Comune è composta da:

- una notizia o evento in evidenza, in formato card grande, preferibilmente con immagine;
- può avere una sezione di 3 notizie in evidenza, con il link «mostra tutte» che porta alla sezione del sito «Novità»;
- può avere una sezione amministrazione, con un massimo di 3 card (ad esempio il sindaco, la giunta comunale, il consiglio comunale);
- un calendario con un massimo di 4 eventi in evidenza, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Eventi»;
- una sezione con 3 argomenti in evidenza (tratti dalla tassonomia argomenti) con il link «Mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Argomenti»;
- può avere una sezione «Gallerie», con un massimo di 3 eventi passati che abbiano una galleria di immagini o video;
- può avere una sezione «Luoghi», con un massimo di 3 luoghi, con il link «mostra tutti» che porta alla sezione del sito «Vivere il comune» > «Luoghi»;

- può avere una sezione con dei link a siti tematici esterni al sito del comune.

La homepage deve presentare anche dei link in chiaro alle domande frequenti, alla richiesta di assistenza, alla prenotazione appuntamento e alla segnalazione disservizio.

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[19], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Homepage».

2.1.6 Pagine lista di primo livello

Le pagine relative alle sezioni di primo livello (Amministrazione, Novità, Servizi, Vivere il comune).

Servizi

La pagina lista «Servizi» è composta da:

- motore di ricerca contestuale;
- elenco dei servizi in evidenza;
- elenco dei primi 5 servizi, in ordine alfabetico;
- l'elenco delle categorie di servizi;

In caso di uso del motore di ricerca, i primi 5 servizi verranno sostituiti con i primi risultati del motore di ricerca, filtrati con un meccanismo di live search.

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[20], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Servizi».

Amministrazione

La pagina Amministrazione presenta:

- una sezione in evidenza, dove possono essere mostrati fino a 3 contenuti;
- l'elenco dei sottolivelli della sezione, che ne permette la navigazione (Aree amministrative, Documenti e dati, Enti e fondazioni, Organi di governo, Personale amministrativo, Politici, Uffici).

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[21], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Amministrazione».

Vivere il comune

«Vivere il comune» è un ramo che contiene 2 tipologie di contenuto:

- eventi;
- luoghi.

Ogni tipologia deve avere una propria sezione nella pagina. Poiché questa pagina ha, principalmente, una funzione «vetrina». Ogni sezione (Eventi, Luoghi) deve avere 6 elementi in evidenza e un link che porta alle corrispondenti pagine di secondo livello (lista Eventi e lista Luoghi).

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[22], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Vivere il comune».

[19] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[20] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[21] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[22] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

Novità

«Novità» è una sezione che contiene la tipologia di contenuto «Notizia». Queste possono essere notizie, avvisi e comunicati.

La pagina deve contenere:

- una sezione «Novità in evidenza»;
- una sezione di ricerca con l'elenco delle novità ordinate per data, con paginazione;
- l'elenco delle categorie per poter navigare ai sottolivelli.

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[23], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Novità».

2.1.7 Pagine lista di secondo livello

Le pagine lista di secondo livello possono contenere categorie (ovvero link a pagine lista di livello successivo) o risorse (pagine foglia di una specifica tipologia di contenuto). Come raccomandazione, i rami dell'alberatura dovrebbero preferibilmente contenere o solo categorie di livello inferiore (rami inferiori) o solo contenuti (foglie).

Le pagine lista che contengono solo categorie sono strutturate con una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza e una sezione «Tutte le categorie» con l'elenco delle categorie, di norma in ordine alfabetico.

Le pagine lista che contengono solo risorse (foglie) sono strutturate con una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza e una sezione «Tutte i {tipologia di contenuto}» (ad esempio «Tutti i luoghi») con l'elenco paginato delle risorse, di norma in ordine alfabetico.

Le pagine lista che contengono sia categorie (rami inferiori) che risorse (foglie) possono avere una sezione «{tipologia di contenuto} in evidenza» (ad esempio «Luoghi in evidenza») con fino ad un massimo di 3 elementi in evidenza, una sezione «Tutti i {tipologia di contenuto}» (ad esempio «Tutti i luoghi») con l'elenco paginato delle risorse, di norma in ordine alfabetico, e una sezione «Tutte le categorie» con l'elenco delle categorie, di norma in ordine alfabetico.

2.1.8 Le pagine argomento

La struttura flessibile basata sulla lista degli argomenti di un Comune permette di superare la necessità di sviluppare e mantenere la maggior parte dei siti tematici che spesso proliferano a fianco del sito istituzionale creando problematiche di gestione, sviluppo e aggiornamento.

I contenuti già presenti nell'architettura del sito, infatti, possono essere taggati con un argomento in modo da generare una pagina tematica che li presenta. Ad esempio, se utilizziamo l'argomento "raccolta differenziata" avremo una pagina che presenta agli utenti tutti i contenuti relativi: servizi, documenti, notizie, uffici di riferimento. Per arricchire la pagina di ulteriori contenuti sarà sufficiente pubblicare nuovi contenuti usando le tipologie di contenuto già disponibili sul sito (ad esempio una notizia, un documento, un servizio).

La pagina può essere ulteriormente personalizzata anche nell'aspetto grafico con un'immagine di sfondo, un eventuale marchio e, se necessario, una serie di pagine in evidenza. Ciascuna delle pagine relative a un argomento è associata a un ufficio-area dell'Amministrazione comunale, punto di riferimento per la qualità e la correttezza delle informazioni offerte.

Un altro caso d'uso per un sito tematico è quello di dare voce agli uffici che compongono l'amministrazione. Gli argomenti offrono agli uffici la possibilità di gestire i propri contenuti e condividere le proprie iniziative.

[23] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[24], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Argomento».

2.1.9 Struttura delle pagine

Sebbene i componenti e i contenuti delle pagine siano diversi, la struttura principale è in buona parte comune. Tutte le pagine, infatti, sono formate da una intestazione (header), un'area principale (main) e da un'area piè di pagina (footer).

L'**intestazione (header)** è formata da tre componenti:

- l'intestazione iniziale (slim header) che deve contenere a sinistra l'ente di appartenenza (per i comuni, la regione o provincia autonoma di appartenenza) e a destra il link di accesso all'area personale, con l'etichetta «Accedi all'area personale». Una volta fatto l'accesso, verrà presentato l'avatar e il nome e cognome della persona autenticata, con la possibilità di accedere al profilo.
- l "intestazione principale (header centrale) deve contenere il nome dell'istituzione (nel caso dei comuni, «Comune di nomecomune») eventualmente preceduta dal logo/stemma, può contenere le icone con il collegamento ai social network dell'ente, e deve contenere il link al motore di ricerca;
- l'intestazione di navigazione (header nav) deve contenere le voci di primo livello della navigazione e può contenere 4 ulteriori collegamenti (ad esempio, a pagine argomento). Il tema «Bootstrap Italia 2.0» definisce la visualizzazione e il comportamento dell'intestazione di navigazione sia in modalità desktop che mobile.

L'**area principale (main)** è composta da:

- una intestazione di pagina (ad eccezione dell'homepage, che ne è priva) che presenta le breadcrumb di navigazione, il titolo della pagina e un eventuale sottotitolo o descrizione breve, e gli argomenti con cui è stato taggato il contenuto. Può inoltre contenere la funzione di condivisione della pagina ed un menu che abilita altre azioni (ad esempo «Scarica», «Stampa», «Invia»).
- la sezione con i contenuti principali, navigabili da un indice di pagina posto sulla sinistra.

Il **piè di pagina (footer)** deve contenere obbligatoriamente i contenuti e i collegamenti previsti dalla normativa[25]:

- indirizzo, codice fiscale/partita IVA, contatti (compresa la posta elettronica certificata);
- riferimenti all'"'amministrazione trasparente;
- l'informativa al trattamento dei dati personali;
- eventuali note legali;
- la dichiarazione di accessibilità[26];
- la domande frequenti;
- la prenotazione appuntamento;
- la richiesta di assistenza;
- la segnalazione disservizio;
- la mappa del sito.

Inoltre, per i Comuni che accedono ai finanziamenti previsti nell'ambito della misura 1.4.1 per l'aggiornamento del sito, nel caso di performance negativa del sito secondo quanto calcolato e verificato dalla piattaforma PAdigitale2026 tramite le librerie Lighthouse[27], il footer dovrà contenere:

[24] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[25] https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2013-04-05&atto.codiceRedazionale=13G00076
[26] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita
[27] https://web.dev/performance-scoring/

- un piano di miglioramento del sito che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa e le relative tempistiche di realizzazione attese.

2.1.10 Scheda informativa di servizio al cittadino

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

La scheda servizio è stata progettata sulla base degli indicatori dell'eGovernment Benchmark 2020-2023[28], in modo da:

- rendere fruibile la navigazione su dispositivi mobili;
- presentare con chiarezza le informazioni relative ai servizi offerti, le responsabilità di chi deve garantire i servizi, e le modalità in cui vengono trattati i dati personali degli utenti (criterio della trasparenza);
- garantire l'utilizzo di tecnologie abilitanti, come le identità digitali.

La scheda informativa di servizio vuole garantire buoni standard qualitativi soprattutto in merito al criterio della trasparenza, presentando in maniera chiara e comprensibile tutte le informazioni necessarie per poter portare a termine una richiesta da parte del cittadino.

Gli *attributi* delle schede informative di servizio sono presentati nel foglio *Tipologia: Servizio* del documento di architettura (Versione ODS 62KB[29], Versione XLSX 152KB[30]). La struttura della scheda è finalizata a comunicare:

- una **breve descrizione** del servizio;
- **a chi è rivolto**, ovvero i destinatari;
- **come si fa**, ovvero le istruzioni per accedere al servizio e portare a termine il processo;
- **cosa serve**, ovvero i documenti e i requisiti necessari;
- **cosa si ottiene**, in base al vocabolario controllato output dei servizi;
- **fasi e scadenze**, ovvero quando il servizio è attivo, eventuali scadenze e le tempistiche;
- **i canali di accesso** digitali (tramite autenticazione) e fisici (con la possibilità di prenotare un appuntamento) dove poter portare a termine il processo, inclusa l'eventuale possibilità di inviare domande e documentazione via posta ordinaria, posta elettronica, o posta elettronica certificata;
- le **unità organizzative responsabili** del servizio;
- descrizione di **casi particolari** e **ulteriori informazioni utili**.
- gli **allegati** in formato elettronico, ovvero gli atti che normano il servizio e tutti i documenti di supporto.
- le **condizioni di servizio**, come i termini entro cui si può modificare o disdire la richiesta.

Importante: La scheda *Tipologia di contenuto: Servizio* del documento di architettura dell'informazione indica gli attributi obbligatori da presentare sulla scheda informativa di servizio al cittadino.

Le tassonomie di riferimento per la scheda servizio sono:

- la tassonomia «Categorie di servizio», che serve a classificare il servizio e a guidare nel posizionamento della pagina nella struttura del sito;

[28] https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

[29] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[30] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx

- le tassonomie «Eventi della vita delle persone» ed «Eventi della vita delle imprese», le cui voci servono da tag (metadati) sulle le varie schede per influenzare i contenuti presentati nella sezione «Servizi correlati».
- la lista degli «Argomenti di un comune», i cui tag appariranno nella parte superiore della scheda servizio per permettere la navigazione trasversale del sito e l'accesso a contenuti correlati.

Ogni scheda servizio dovrà, inoltre, presentare la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa.

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[31], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Servizio».

Dati strutturati e interoperabilità

Per migliorare ulteriormente l'esperienza digitale dei cittadini, è disponibile una lista di tag semantici con cui taggare i contenuti delle schede servizio. La risorsa di riferimento è Schema.org, un vocabolario di dati strutturati che consente ai motori di ricerca di comprendere i significati alla base dei contenuti di una pagina.

L'utilizzo dei tag di Schema.org per i contenuti delle schede servizio permette di facilitare il cittadino nla ricerca dei contenuti del sito comunale sui motori di ricerca, come Google. Grazie ai tag, infatti, i motori di ricerca saranno in grado di fornire suggerimenti più precisi e rilevanti alle ricerche dei cittadini.

Nel codice html della «Scheda informativa di servizio al cittadino» si richiede di includere, nella sezione html *head*, il tag <*script type=»application/ld+json»*> con la rappresentazione JSON-LD della tipologia GovernmentService[32].

Nella rappresentazione andranno riportati alcuni degli attributi della tipologia *servizio* e delle tipologie collegate *unità organizzativa* e *luogo*. Più in particolare andranno specificati:

- il *titolo del servizio* nell'attributo json `name`;
- il l'attributo *materie del servizio* nell'attributo json `serviceType`;
- il nome del comune nell'attributo json `serviceOperator>name`;
- l'attributo *copertura geografica* nell'attributo json `areaServed>name`;
- il testo *a chi è rivolto* nell'attributo json `audience>audienceType`;
- il link *canale digitale* nell'attributo json `availableChannel>serviceUrl`;
- l'attributo *titolo* dell'unità organizzativa (es ufficio o area) responsabile del servizio (attributo *Struttura responsabile* del servizio) nell'attributo json `availableChannel>serviceLocation>name`;
- l'attributo *indirizzo* dell'oggetto *luogo* associato al'attributo *canale fisico* del servizio nell'attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>streetAdress`;
- l'attributo *CAP* dell'oggetto *luogo* associato al'attributo *canale fisico* del servizio nell'attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>postalCode`;
- il nome del comune nell'attributo json `availableChannel>serviceLocation>address>addressLocality`.

Template del codice

Si riporta il template del codice, con gli attributi in formato «<nomeattributo>»:

```
<script type="application/ld+json">
{
  "@context": "https://schema.org",
  "@type": "GovernmentService",
  "name": "<titolo del servizio>",
```

(continues on next page)

[31] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[32] https://schema.org/GovernmentService

(continua dalla pagina precedente)

```
        "serviceType": "<materie del servizio>",
        "serviceOperator": {
          "@type": "GovernmentOrganization",
          "name": "Comune di <nomecomune>"
        },
        "areaServed": {
          "@type": "AdministrativeArea",
          "name": "<Copertura geografica>"
        },
        "audience": {
          "@type": "Audience",
          "audienceType": "<a chi è rivolto>"
        },
        "availableChannel": {
          "@type": "ServiceChannel",
          "name": "Dove rivolgersi",
          "serviceUrl": "<canale digitale>",
          "availableLanguage": {
            "@type": "Language",
            "name": "Italian",
            "alternateName": "it"
          },
          "serviceLocation": {
            "@type": "Place",
            "name": "<unità organizzativa>",
            "address": {
              "@type": "PostalAddress",
              "streetAddress": "<luogo:indirizzo>",
              "postalCode": "<luogo:cap>"
              "addressLocality": "<nomecomune>",
            }
          }
        }
      }
      </script>
```

L'attributo *availableChannel*>*serviceUrl* **deve** essere presente in quei servizi erogati anche in modalità digitale e deve indicare l'url di accesso al servizio digitale.

2.1.11 Schede per i servizi ANPR e SUAP

Sono disponibili i layout hi-fi delle schede per i servizi ANPR e SUAP con esempi di contenuto da cui gli enti possono prendere spunto per presentare questi servizi al pubblico sul proprio sito.

Per accedere alla risorsa, vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[33], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Servizio».

2.2 Attuazione misure PNRR

Per supportare gli enti nel fornire una modalità di accesso standardizzata e immediata a informazioni aggiornate e organizzate sullo stato di attuazione delle misure del PNRR (fermo restando gli obblighi di pubblicità, trasparenza e

[33] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni previsti dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33), sono stati creati i layout di pagina per un'apposita sezione del sito.

I due layout consistono in:

- una pagina di primo livello «Attuazione misure PNRR» dove pubblicare la lista dei progetti dell'ente finanziati dal PNRR, divisi per missione;
- un template di pagina «Progetto PNRR», modellizzato per presentare al pubblico, in maniera chiara e semplice, tutte le informazioni riguardanti un progetto finanziato dal PNRR.

Consigliamo di posizionare la pagina al primo livello della struttura del sito, direttamente sotto l'homepage, in modo da avere una URL semplice (ad esempio, «comune.roma.rm.it/attuazione-misure-pnrr»), e di favorire l'accesso alla pagina tramite footer, sia attraverso una voce di navigazione che cliccando sul logo NextGen EU. Gli enti che lo desiderano, possono, in aggiunta, dedicare una sezione dell'homepage a questi contenuti.

Per accedere alla risorsa, vai al file del modello Comuni sulla Community Figma, apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Attuazione misure PNRR».

Vai al file Figma del modello Comuni[34]

2.3 Amministrazione trasparente

L'amministrazione trasparente è una sezione dei siti delle pubbliche amministrazioni, obbligatoria per legge, in cui vengono pubblicate tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione. I contenuti e la struttura della sezione Amministrazione Trasparente sono regolati dal Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33[35] e dalla Delibera ANAC n. 495 del 25 settembre 2024[36].

La sezione Amministrazione trasparente può essere una sottosezione del sito stesso o appartenente a un sottodominio. Deve essere accessibile dall'homepage del sito dell'ente, in particolare dal footer, e i contenuti devono essere indicizzati per essere reperibili anche tramite motori di ricerca terzi (es. Google).

2.3.1 Contenuti

Alcuni dei contenuti obbligatori dell'Amministrazione trasparente saranno già disponibili nel sito del Comune, come ad esempio, le informazioni sugli uffici. Questo non esonera, tuttavia, dall'obbligo di predisporre una sezione Amministrazione Trasparente. La natura di questi contenuti è fondamentalmente diversa: i content type del modello sono infatti progettati per gli utenti che devono interfacciarsi con gli uffici comunali, mentre le pagine dell'Amministrazione Trasparente presentano una struttura che risponde a obblighi di trasparenza, pubblicità e anticorruzione.

Con la Delibera ANAC n. 495 del 25 settembre 2024[37], sono stati pubblicati 3 schemi di pubblicazione per rispettare gli obblighi dell'Amministrazione Trasparente in merito alla pubblicazione delle informazioni sull'utilizzo delle risorse pubbliche, l'organizzazione delle pubbliche amministrazioni e le attività dell'amministrazione.

2.3.2 Struttura della sezione

La sezione Amministrazione Trasparente si presenta come una pagina con un indice principale (primo livello) e varie sottosezioni (secondo livello), che permettono la navigazione delle informazioni.

Le voci dell'indice di primo livello della sezione Amministrazione Trasparente sono:

- Disposizioni generali

[34] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806
[35] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=
[36] https://www.anticorruzione.it/-/delibera-n.-495-del-25-settembre-2024
[37] https://www.anticorruzione.it/-/delibera-n.-495-del-25-settembre-2024

- Organizzazione
- Consulenti e Collaboratori
- Personale
- Bandi di concorso
- Performance
- Enti Controllati
- Attività e Procedimenti
- Provvedimenti
- Controlli sulle Imprese
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione patrimonio
- Controlli e rilievi sull'Amministrazione
- Servizi erogati
- Pagamenti dell'Amministrazione
- Opere Pubbliche
- Pianificazione e governo del territorio
- Informazioni Ambientali
- Interventi straordinari e di emergenza
- Altri contenuti

Attenzione: Queste informazioni hanno scopo indicativo. Per dettagli più approfonditi e aggiornati sulla struttura e le modalità di pubblicazione della sezione Amministrazione Trasparente, si rimanda al Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33[38].

2.3.3 Ontologia

È disponibile il profilo applicativo dell'ontologia[39] della struttura dell'Amministrazione Trasparente.

2.4 Funzionalità

L'introduzione di funzionalità sul sito di un Comune migliora l'usabilità del sito stesso e permette di aderire alle indicazioni europee dell'"eGovernment Benchmark 2020-2023[40].

Le funzionalità, infatti, rispondono al *top-level benchmark* dell'"**User-centricity (Centralità dell'utente)**, permettendo all'utente di completare alcune operazioni interamente online: la prenotazione di un appuntamento presso gli uffici

[38] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=
[39] https://schema.gov.it/semantic-assets/details?uri=https%3A%2F%2Fw3id.org%2Fitalia%2Fonto%2FTransparency
[40] https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

comunali, la richiesta di assistenza, la segnalazione di un disservizio e la possibilità di lasciare feedback sulla chiarezza informativa del sito.

I link alle funzionalità di *Prenotazione appuntamento*, *Richiesta assistenza* e *Segnalazione disservizio* devono essere presenti nel footer del sito. Si consiglia di utilizzare anche la barra di assistenza pre-footer, modellizzata nei template html per il sito comununale.

2.4.1 Prenotazione appuntamento

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

Il processo deve offrire la possibilità al cittadino di:

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

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

La funzionalità deve essere messa a disposizione sia come servizio a sé nell'elenco dei servizi che come funzione trasversale agli altri servizi, all'interno delle schede servizio.

Se l'utente accede alla funzione a partire dalla scheda di un servizio, la scelta dell'ufficio verrà circoscritta a quegli uffici competenti per quel servizio, e il titolo del servizio di accesso costituirà l'argomento pre-selezionato.

Se l'utente si è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato. In caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi, oppure di inserire i dati nell'apposita form.

Naviga il prototipo mobile[41]

Sono disponibili i relativi layout hi-fi su Figma che presentano il flusso di interazione e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[42], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Prenotazione appuntamento».

2.4.2 Richiesta di assistenza

La funzionalità di richiesta di assistenza deve presentare:

- la possibilità, non obbligatoria, di poter accedere con identità digitale;
- i campi per l'inserimento delle informazioni del richiedente (nome, cognome, email);
- i campi per l'inserimento dei dettagli della richiesta:
  - la categoria di servizio, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta le voci della tassonomia *Categorie dei Servizi* più la voce «Relazioni con il pubblico» per tutte le richieste non afferenti a servizi specifici;
  - il servizio per cui si vuole richiedere assistenza, selezionabile tramite una lista a tendina che presenta i servizi della categoria selezionata precedentemente;
  - un campo di testo libero per fornire i dettagli della richiesta (max 600 caratteri);
- un checkbox per confermare di aver preso visione dell'informativa privacy.

[41] https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=1257%3A208298&node-id=1291%3A223386&viewport=466%2C48%2C0.89&scaling=scale-down&starting-point-node-id=1291%3A223386

[42] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

Una volta inviata la richiesta, il sistema deve presentare una schermata di conferma del corretto invio e informare l'utente che riceverà un riepilogo della richiesta via email.

Gli utenti autenticati con identità digitale devono poter salvare una bozza della richiesta nella propria area personale.

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

Naviga il prototipo mobile[43]

Sono disponibili i relativi layout hi-fi su Figma che presentano il flusso di interazione e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[44], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Richiesta assistenza».

2.4.3 Segnalazione disservizio

Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato. Il link all'email o alla funzionalità deve essere presente nel footer del sito.

Se si sceglie di implementare una funzionalità dedicata, questa deve offire la possibilità al cittadino 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.

Naviga il prototipo mobile[45]

Sono disponibili i relativi layout hi-fi su Figma che presentano il flusso di interazione e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[46], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Segnalazione disservizio».

2.4.4 Valutazione della chiarezza informativa delle pagine

Il sito del Comune deve permettere ai cittadini di valutare la chiarezza informative delle pagine.

Questo componente è stato progettato usando una scala che vuole misurare la chiarezza dell'interazione e, in base alla valutazione ricevuta dall'utente, offre domande chiuse e aperte in maniera standardizzata, in modo tale da poter raccogliere feedback utile al Comune per migliorare le pagine del sito.

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. viene posta la domanda «Quanto sono chiare le informazioni su questa pagina?», a cui l'utente risponde con una scala Likert 1-5 sotto forma di stelline;
2. in base alla risposta dell'utente, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

   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:

[43] https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=5152%3A367364&node-id=5631%3A410664&viewport=3683%2C-19222%2C0.84&scaling=scale-down&starting-point-node-id=5631%3A411910

[44] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

[45] https://www.figma.com/proto/Kfa8NiMX4BDgJmRZiXxjnY/Siti-Comuni---hi-fi?page-id=745%3A108216&node-id=982%3A278237&viewport=466%2C48%2C0.44&scaling=scale-down&starting-point-node-id=982%3A278237

[46] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

- 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?». Le possibili risposte:

- 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.

2.4.5 Ricerca globale nel sito

L'interfaccia di ricerca globale fornisce una lista di risultati a partire da una ricerca (query) dell'utente. I risultati devono essere ordinati in modo predefinito in base alla pertinenza con la ricerca.

L'utente accede all'interfaccia di ricerca globale nel sito attraverso l'icona lente nella intestazione principale. L'interfaccia di ricerca globale nel sito permette di filtrare i risultati attraverso due tipi di filtri:

- **tipologie di contenuto**, raggruppati in base alle voci della navigazione (Unità organizzativa, Persona pubblica, Documenti, Servizi, Luogo, Evento);
- **argomenti**, ovvero i tag tematici con cui possono essere taggati tutti i contenuti del sito.

Naviga il prototipo desktop[47]

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[48], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Ricerca».

2.4.6 Ricerca contestuale

In alcune delle pagine indice di primo e secondo livello si suggerisce di presentare una navigazione a faccette ed un motore di ricerca contestuale, che presenti solo i risultati legati a quella sezione (e dunque alle relative tipologie di contenuti).

La ricerca contestuale fornisce una lista di risultati a partire da una ricerca (query) dell'utente. I risultati devono essere ordinati in modo predefinito in base alla pertinenza con la ricerca.

Ricerca contestuale per i servizi

L'utente può accedere alla all'interfaccia di ricerca contestuale per i servizi attraverso il campo di input nella sezione "Esplora tutti i servizi". Nella versione attuale la ricerca contestuale filtra i risultati all'interno della tipologia di contenuto "Servizi".

[47] https://www.figma.com/proto/FHlE0r9lhfvDR0SgkDRmVi/Comuni---Modello-sito-e-servizi?page-id=2216%3A296171&type=design&node-id=2278-304333&viewport=122%2C-7505%2C0.5&t=nlCqxmqTWq4rX5Gv-1&scaling=scale-down&starting-point-node-id=2278%3A304333&mode=design

[48] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi

La ricerca contestuale è presente anche nelle pagine di Categorie di servizi. In questo caso la ricerca filtra i risultati per tipologia di contenuto ("Servizi") e per categoria di servizio. Per esempio, nella categoria "Anagrafe e stato civile" la ricerca contestuale restituisce soltanto risultati di tipo "Servizio" che appartengono alla categoria "Anagrafe e stato civile".

È disponibile il relativo layout hi-fi su Figma che presenta la veste grafica della pagina e un esempio di contenuto. Vai al file del modello Comuni sulla Community Figma[49], apri il file nelle tue bozze (Drafts) e scorri l'indice laterale fino a trovare il foglio «Servizi».

2.5 I font del modello

Il modello di sito istituzionale per i Comuni utilizzano i font dello UI Kit di Designers Italia[50], ovvero Titillium Web, Roboto Mono e il Lora.

Tutti questi typeface sono rilasciati con licenza SIL Open Font License e sono scaricabili gratuitamente da Google Fonts[51].

2.6 Template HTML per il sito

Per facilitare l'adozione del modello di sito istituzionale dei Comuni, sono disponibili i template di pagine HTML aggiornati. I template sono già sviluppati e ottimizzati seguendo le migliore pratiche e le linee guida di riferimento, come le Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici.

I template permettono di creare il sito web di un Comune utilizzando qualsiasi tipo di soluzione tecnologica. Usano ed estendono, inoltre, il design system del Paese e la libreria di componenti di sviluppo Bootstrap Italia.

Le librerie di elementi di interfaccia presenti su Bootstrap Italia facilitano una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace anche di eventuali parti e pagine non coperte dal modello, mettendo a disposizione librerie di componenti da assemblare già validati per accessibilità, facilità d'uso e coerenza.

Vai alle anteprime dei template HTML[52]

Vai al codice sorgente su GitHub[53]

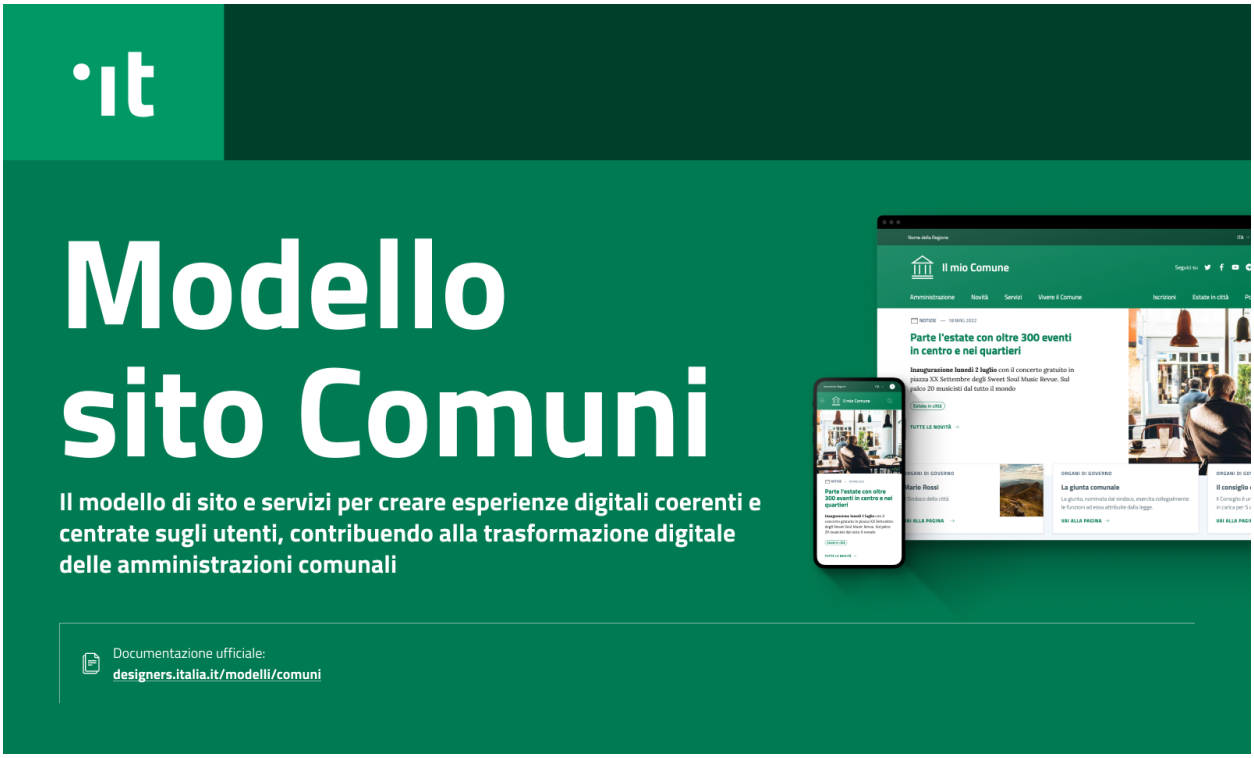
2.7 Mockup ad alta definizione

Per rendere più semplice l'uso del modello di sito, abbiamo messo a disposizione i layout ad alta definizione delle principali tipologie di pagina, disponibili sia per Figma che per Sketch.

Sono disponibili due files:

1. **comuni-modello-sito-e-servizi**: include gli esempi di pagina reali, i templates riutilizzabili per creare nuove pagine e i prototipi dei principali flussi di servizio;

[49] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[50] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia
[51] https://fonts.google.com/
[52] https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche
[53] https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche



2. **comuni-libreria-componenti**: include tutti i componenti necessari per la progettazione dell'interfaccia. È una libreria, pertanto deve essere collegata al file principale per poter essere utilizzata correttamente (Come aggiungere una libreria in Figma[54], Come aggiungere una libreria in Sketch[55]).

Trovi queste risorse su:

- Repository GitHub[56] : puoi scaricare la versione Figma o Sketch nella pagina dedicata alla release;
- Figma Community[57] : clicca su «Open in Figma» per creare la tua copia locale dell'ultima versione del file.

2.8 Temi per Content Management System (CMS)

Con la guida del documento di architettura dell'informazione e l'uso del codice dei template HTML, la realizzazione del sito istituzionale di un Comune è completamente svincolata dalle scelte tecnologiche e dalla tipologia di content management system (sistema di gestione contenuti, CMS) utilizzata dagli enti.

La scelta di CMS, come previsto dagli articolo 68 e 69 del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), dovrebbe principalmente riguardare software a riuso oppure open source. Sul catalogo del software della PA[58] è possibile trovare software già utilizzati da altre amministrazioni o pubblicare le soluzioni sviluppate in proprio.

2.8.1 Temi per WordPress e Drupal

Per facilitare l'adozione del modello Comuni, sono disponibili i temi per CMS WordPress e Drupal, prodotti di riferimento della comunità open source e tra i più utilizzati dalle Pubbliche Amministrazioni. Entrambi i temi sono pronti

[54] https://help.figma.com/hc/en-us/articles/1500008731201-Enable-or-disable-a-library-in-a-design-file
[55] https://www.sketch.com/docs/libraries/creating-and-adding-libraries/
[56] https://github.com/italia/design-comuni-ui-kit/releases
[57] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[58] https://developers.italia.it/it/software

all'uso e permettono di passare rapidamente alla migrazione e gestione dei contenuti, una volta installati e configurati correttamente sul dominio istituzionale dell'ente.

I temi per CMS WordPress e Drupal sono aggiornati alla versione 2.0 di Bootstrap Italia e rispondono pienamente ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa. In particolare, i temi raggiungono il livello AA delle WCAG 2.1, come richiesto dalla Legge Stanca e dai successivi aggiornamenti. L'utilizzo dei temi WordPress e Drupal non prescinde da un'attenta cura editoriale di sezioni e contenuti del sito, così come dalla compilazione e pubblicazione della Dichiarazione di accessibilità prevista dalla normativa vigente.

Vai al tema WordPress[59]

Vai al tema Drupal[60]

2.9 Guida alla migrazione dei contenuti

La migrazione dei contenuti è uno dei processi fondamentali del redesign di un sito web. Consiste nella riorganizzazione e nello spostamento dei contenuti (testi, immagini, video) dal vecchio sito alla struttura del nuovo.

Il redesign di un sito, infatti, è un'ottima opportunità per riorganizzare, riscrivere e ristrutturare i contenuti al fine di renderli più efficienti e allineati ai bisogni degli utenti.

Attività di migrazione

1. Usa il Modello di analisi dei contenuti (ODS 42KB)[61] e fai una lista di tutte le pagine del vecchio sito, indicando le struttura gerarchica e le URL.
2. Passa in rassegna le pagine del vecchio sito, aiutandoti con strumenti per l'analisi dei dati come Web Analytics Italia[62] e segna sul Modello di analisi dei contenuti quali sono le pagine più visitate, i contenuti più efficaci per gli utenti ed eventuali problematiche come dati mancanti o incorretti. Questa operazione è chiamata "content audit" e ti aiuterà a decidere cosa migrare e cosa no.
3. Consulta la struttura del nuovo sito sul documento di architettura (Versione ODS 62KB[63], Versione XLSX 152KB[64]) e affiancala a quella del vecchio, cercando il più possibile di far corrispondere una ad una le pagine (corrispondenza biunivoca).
4. A ogni pagina, assegna la corretta Tipologia di contenuto dal documento di architettura (Versione ODS 62KB[65], Versione XLSX 152KB[66]).
5. Controlla gli attributi obbligatori per ogni Tipologia di contenuto e riscrivi i tuoi contenuti. Consulta la Guida al linguaggio della Pubblica Amministrazione[67] per allineare il linguaggio in termini di tono di voce e vocabolario.
6. Scegli i contenuti multimediali (immagini e video) da migrare o individuane di nuovi. Prediligi i contenuti di buona qualità e con una risoluzione ottimizzata per il web. Ricorda che se i contenuti ritraggono delle persone, devi per legge ottenere il loro consenso[68].
7. Stabiliti i titoli delle pagine, prendi nota delle nuove URL e affiancale a quelle vecchie su un file CSV. Questo documento ti servirà per impostare i reindirizzamenti (redirects) una volta che il nuovo sito è online. Sul documento, specifica se si tratta di reindirizzamenti 301 (definitivi) o 302 (temporanei). Se un pagina del sito precedente non ha una corrispondenza con una del nuovo, è consigliato scegliere una pagina che tratti un argomento affine.

[59] https://github.com/italia/design-comuni-wordpress-theme
[60] https://github.com/italia/design-comuni-drupal-theme

Per migliorare l'efficacia della migrazione, si suggerisce di effettuare una serie di attività di perfezionamento e verifiche di performance del nuovo sito.

Attività di perfezionamento

1. Con l'aiuto di strumenti come Google Keyword Planner[69] e Google Trends[70], individua le keyword ad alto volume di traffico che portano i contenuti a comparire tra le prime pagine di risultati ricerca di Google. Usa le keyword individuate per migliorare i titoli delle pagine, le meta description e i contenuti nel corpo delle pagine.
2. Attiva e verifica i reindirizzamenti 301 e 302, evitando possibili catene di redirect. I reindirizzamenti vengono generalmente caricati manualmente nel CMS, importando un file CSV.
3. Chiedi a Google di effettuare una nuova indicizzazione del sito[71], inviando le sitemap del vecchio e del nuovo sito per segnalare i reindirizzamenti e il nuovo dominio.
4. Monitora frequentemente le metriche principali di engagement su software come Web Analytics Italia per comprendere l'andamento del redesign e intervenire prontamente in caso di problemi.

Suggerimento: Per indicazioni più approfondite, si suggerisce di consultare il kit Contenuti e linguaggio[72] e il kit SEO[73] su Designers Italia.

[61] https://designers.italia.it/files/resources/risorse-per-progettare/progettare/contenuti-e-linguaggio/analizza-contenuti/DI-Modello-analisi-contenuti.ods
[62] https://webanalytics.italia.it/
[63] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[64] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx
[65] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[66] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.xlsx
[67] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/writing-toolkit/it/bozza/index.html
[68] https://docs.google.com/document/d/1HHyrk8L86XHuC0NOCAnSDY68Bjbjpp0vxvk5cL330vo/edit
[69] https://ads.google.com/intl/it_it/home/tools/keyword-planner/
[70] https://trends.google.it/trends/?geo=IT
[71] https://developers.google.com/search/docs/advanced/crawling/ask-google-to-recrawl?hl=it
[72] https://designers.italia.it/kit/contenuti-linguaggio/
[73] http://designers.italia.it/kit/SEO/

CAPITOLO 3

I flussi di servizio

Un servizio pubblico è un processo amministrativo, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso (in gergo tecnico, un journey). Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online, nel caso dei Comuni, si parla di servizi digitali per il cittadino.

I nuovi modelli di flussi consentono di realizzare questi servizi digitali, offrendo così ai cittadini la possibilità di presentare richieste o completare adempimenti verso l'amministrazione comunale direttamente online.

Grazie a una serie di elementi modulari e una struttura unica di riferimento, le risorse consentono di comporre l'interfaccia utente per 5 diverse tipologie di flussi di servizio. Aderenti alle indicazioni europee per la qualità dei servizi, i modelli di flusso permettono la creazione di interazioni semplici, veloci ed accessibili tra cittadini e touchpoint digitale per la fruizione dei servizi comunali.

Le risorse includono:

- i diagrammi di flusso, ovvero un riassunto schematico delle interazioni per capire in che ordine comporre insieme i vari componenti per tipologia di flusso;
- i modelli di servizio e i prototipi ad alta definizione di esempi applicati[74], per comprendere il flusso di interazione;
- la libreria dei componenti[75] che compongono l'interfaccia grafica;
- i template HTML, che consentono l'implementazione veloce del front-end.

Usa lo strumento checklist (ODT 5KB)[76] per assicurarti di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione dei servizi digitali.

[74] https://www.figma.com/proto/xSkfRizm0SsSg8Wytg1MRM/Hub-Link?page-id=0%3A1&node-id=1%3A707&viewport=241%2C48%2C0.68&scaling=min-zoom

[75] https://www.figma.com/file/jj5iuCVAogSWCWsiSeXRoN/Comuni---Documentazione-moduli-e-sezioni?node-id=0%3A1&t=4h9t2M9t2AF2X8Wn-1

[76] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Strumento-checklist-servizi-Comuni.odt

3.1 Gli archetipi: le tipologie di flusso

Nonostante la varietà dei servizi comunali, i passaggi delle varie procedure sono spesso ricorrenti.

Grazie a una mappatura dei principali servizi digitali al cittadino erogati dai Comuni (ODS 23KB)[77] e all'analisi dei passaggi necessari al completamento delle procedure, sono stati individuati 5 archetipi rappresentativi delle diverse tipologie di flussi di interazione tra il cittadino e il servizio digitale.

I cinque archetipi di flusso sono:

1. **Permessi e documenti**: le richieste documenti, anche d'identità, o di certificati che attestano un permesso, come la richiesta di permesso ZTL - Scarica il diagramma di flusso (PDF 520KB)[78];
2. **Pagamenti dovuti**: l'interazione per adempiere al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell'amministrazione, come il pagamento delle multe - Scarica il diagramma di flusso (PDF 3MB)[79];
3. **Vantaggi economici**: le richieste di fondi economici o detrazioni fiscali sulla base di determinati requisiti di idoneità, come l'assegno di maternità - Scarica il diagramma di flusso (PDF 2.6MB)[80];
4. **Iscrizione a graduatoria**: le richieste per i servizi riservati a un numero ristretto di persone e il cui accesso è regolato da una graduatoria redatta dalle amministrazioni comunali sulla base di criteri specifici, come l'iscrizione alla Scuola dell'infanzia - Scarica il diagramma di flusso (PDF 570KB)[81];
5. **Servizi a pagamento**: le richieste di fruizione di un servizio che prevede il pagamento da parte del cittadino, come il servizio di mensa scolastica - Scarica il diagramma di flusso (PDF 2.7MB)[82].

Scopri i servizi che appartengono a ciascun archetipo (ODS 23KB)[83]

Gli archetipi di servizio identificati servono come riferimento per individuare i moduli da utilizzare e l'ordine in cui assemblarli per realizzare l'interfaccia grafica di un servizio, sia su desktop che su mobile.

3.2 I moduli (i passaggi)

Ogni archetipo di flusso presenta specifici moduli in sequenza, ovvero schermate di interfaccia, suddivise per pagine, che consentono ai cittadini di fruire dei servizi online.

Ciascun modulo rappresenta un passaggio specifico dell'interazione che il cittadino deve svolgere tramite il touchpoint.

I moduli che è possibile combinare per creare i flussi di servizio sono 9:

- **Trovare informazioni**: ovvero la "Scheda informativa di servizio al cittadino", dove è possibile ottenere tutti i dettagli e accedere al servizio digitale che permette di effettuare parte del processo online;
- **Accedere al servizio**: per usufruire dei servizi online è necessario essere loggati nella propria area personale. Se non si è già autenticati, il sistema dovrà reindirizzare il cittadino all'autenticazione tramite identità digitale prima di iniziare il flusso di interazione con il servizio digitale;

[77] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods
[78] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/1-Permessi-documenti-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[79] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/2-Pagamenti-dovuti-diagrammidiflusso-ServiziComuni.pdf
[80] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/3-Vantaggi-economici-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[81] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/4-Iscrizione-graduatoria-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[82] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/5-Servizi-pagamento-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[83] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods

- **Acconsentire al trattamento dei dati**: il sistema richiede i consensi e le autorizzazioni necessarie al recupero e al salvataggio dei dati personali che verranno inseriti per poter fruire del servizio. L'azione principale permette al cittadino di accettare tutto e proseguire;
- **Inserire/controllare i dati**: in questo passaggio vengono raccolti i dati del richiedente (la persona autenticata), di eventuali soggetti e/o oggetti terzi coinvolti nella richiesta e le preferenze di servizio, che cambiano in base al servizio che si sta richiedendo. In base al principio "una tantum", si è tenuti a non richiedere le informazioni già in possesso della Pubblica Amministrazione, ad esempio sfruttando il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso interoperabilità con altri sistemi;
- **Confermare il riepilogo informazioni**: questo passaggio permette al cittadino di verificare la correttezza delle informazioni inserite nella richiesta. È importante che il cittadino riceva indicazione del fatto che si sta procedendo con una dichiarazione e si è pertanto soggetti alle relative responsabilità. Attraverso l'azione principale "Conferma e invia", viene inviata la richiesta;
- **Effettuare un pagamento**: questo passaggio permette ai cittadini di pagare eventuali importi dovuti direttamente online, tramite il servizio pagoPA o altre modalità di pagamento;
- **Ricevere conferma dal sistema**: il sistema notifica che il processo è andato a buon fine, fornendo un riepilogo con eventuali numeri di riferimento della pratica e allegati da scaricare. Vengono anche ricordati al cittadino eventuali prossimi passi e la possibilità di controllare in ogni momento, nell'area personale, lo stato della pratica. Nei flussi con procedure che prevedono controlli e autorizzazioni da parte del Comune, come le iscrizioni a graduatoria, questo modulo può ricorrere più di una volta;
- **Visitare l'area personale**: il cittadino viene invitato a visitare l'area personale per continuare l'operazione, ad esempio per verificare l'esito della richiesta, nel caso in cui si attendi un'ulteriore conferma da parte del Comune, o per scaricare un documento;
- **Perfezionare la richiesta**: il cittadino è invitato a fornire ulteriori informazioni per completare la procedura amministrativa. È ad esempio il caso delle iscrizioni a graduatoria, dove le richieste vengono perfezionate dopo la conferma di selezione da parte del Comune.

I moduli *Trovare informazioni*, *Accedere al servizio* e *Acconsentire al trattamento dei dati* sono presenti in tutti gli archetipi. Il modulo *Inserire/controllare i dati personali* è anche presente in tutti gli archetipi, ma i suoi contenuti specifici (chiamati "sezioni") variano a seconda dei servizi.

Scopri quali moduli utilizzare per ciascun archetipo (ODS 23KB)[84]

3.3 Le sezioni dei moduli

Le sezioni sono gruppi di campi di informazioni e componenti inerenti all'azione che l'utente deve compiere. Le diverse sezioni vengono assemblate tra di loro per formare i moduli, e quindi le interazioni di alto livello, dei flussi di servizio.

Alcune sezioni presentano diverse varianti così da adattare i flussi di servizio alle diverse necessità date dai servizi specifici che si vogliono digitalizzare.

Le sezioni devono contenere soltanto i dati necessari per finalizzare la richiesta e mostrare di default solo le informazioni rilevanti (ad esempio, il nome e codice fiscale per una persona fisica oppure opzioni di pagamento per un pagamento dovuto).

Scopri le possibili sezioni per ogni modulo (ODS 23KB)[85] in base agli archetipi di appartenenza

[84] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods

[85] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods

3.3.1 Le varianti delle sezioni

Alcune sezioni sono state progettate con una serie di varianti, in modo da poterle assemblare in moduli adatti alle esigenze di interazione di un servizio specifico.

Sezioni "dati di un soggetto" (per il modulo "Inserire/controllare i dati"):

- dati di una seconda e una terza persona fisica (es. per la richiesta di iscrizione all'asilo nido);
- dati relativi a una persona giuridica (es. per la richiesta di agevolazioni per un' azienda);
- dati dell'ISEE (es. per la richiesta di assegno di maternità);
- dati dei conti bancari (es. per la richiesta di assegno di maternità).

Sezioni "dati di un oggetto" (per il modulo "Inserire/controllare i dati"):

- dati di un veicolo (es. per la richiesta di permesso ZTL);
- dati degli immobili (es. per il calcolo IMU);
- dati dei luoghi (es. per la richiesta di prenotazione appuntamento).

Sezioni "Preferenze di servizio" (per il modulo "Inserire/controllare i dati"):

- Tre sezioni per alla raccolta di scelte esclusive, quando tra diverse opzioni se ne può selezionare al massimo una. Le sezioni si basano su tre criteri:

a. radio button, quando le opzioni tra cui scegliere sono 5 o minori di 5;

b. menù a tendina, quando le opzioni tra cui scegliere sono almeno 6 ma al massimo 10;

c. autocompletamento, quando le opzioni tra cui scegliere sono più di 10.

- Una sezione per la scelta multipla, quando tra diverse opzioni se ne può selezionare una o più. Il numero minimo e massimo di scelte si può indicare nello spazio dedicato alla descrizione.
- Due sezioni per alla scelta di una data. Le sezioni si contraddistinguono tramite due criteri:

a. scelta di un giorno;

b. scelta di un periodo.

- Una sezione dedicata all'inserimento di un codice di avviso, dove sono previsti:

a. un campo per l'inserimento del codice;

b. uno spazio di visualizzazione dei dati legati all'avviso;

c. uno campo dove poter inserire dati che possano modificare i dati dell'avviso, ad esempio la data di ricevuta dell'avviso nel pagamento di una multa che risulta discriminante per il calcolo dell'importo dovuto.

Sezione di riepilogo (per il modulo "Confermare il riepilogo informazioni")

Un'unica sezione che si ripete per ogni modulo compilato per il servizio. La sezione presenta queste caratteristiche:

- spazio dedicato al messaggio "Le informazioni che hai fornito hanno valore di dichiarazione. Verifica che siano corrette.";
- divisione dei moduli con al suo interno il riepilogo delle sezioni compilate;
- possibilità di modificare i dati cliccando su "modifica";
- al clic su "modifica" si apre una finestra in sovrapposizione con il form;
- al clic su "conferma", prima che la richiesta sia inviata, una finestra in sovrapposizione mostrerà i termini e le condizioni di servizio che l'utente confermerà cliccando su "Conferma e invia".

Sezione preferenze di pagamento (per il modulo "effettuare un pagamento"):

da usare quando è necessario inserire dei parametri per calcolare il totale da pagare (es. quanta parte pagare nel calcolo IMU oppure un eventuale pagamento a rate per altri servizi).

Sezione di riepilogo dei dati del pagamento (per il modulo "effettuare un pagamento"):

da usare quando il pagamento non è contestuale alla richiesta.

Al suo interno abbiamo tutte le informazioni relative alla pratica e all'importo. Quando possibile, comprende il pulsante pagoPA o il quello per scaricare il documento per pagare con altre soluzioni (es. documento F24 generato dal calcolo dell'IMU).

Sezioni di conferma (per il modulo "Ricevere conferma dal sistema")

La pagina di conferma è quella finale per ciascun flusso di servizio. Le sezioni disponibili non presentano varianti e mostrano queste informazioni:

- conferma di invio della richiesta o del pagamento;
- codice della pratica di riferimento;
- codice dell'eventuale pagamento;
- data della richiesta o del pagamento;
- importo dell'eventuale pagamento;
- email alla quale è stato inviato la ricevuta;
- possibilità di scaricare la ricevuta in pdf';
- prossimi passi;
- servizi correlati;
- valutazione dell'esperienza d'uso.

3.3.2 Implementazione dei campi dati

In base al principio "una tantum", per quanto possibile, si è tenuti a non richiedere le informazioni già in possesso della PA (ad esempio sfruttando il recupero dei dati disponibili dalle anagrafi centrali e/o attraverso l'interoperabilità con altri sistemi attraverso l'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente).

Nel compilare i campi dati, l'utente può espandere una sezione per vedere i dati, verificarne la correttezza ed eventualmente modificarli cliccando su "modifica".

In caso di dati mancanti o non corretti:

- le sezioni con warning o errore si mostreranno aperte;
- all'inizio della pagina ci sarà un indice degli errori con ancore che porteranno l'utente allo specifico gruppo di dati da modificare;
- nella sezione contenente l'errore l'utente troverà indicato il singolo dato mancante o errato.
- l'invito all'azione "modifica" non si troverà più in alto a destra ma verrà spostato in basso al centro. Sarà affiancato dall'icona "modifica" e diventerà un pulsante secondario. Il testo resterà "modifica" se i dati mancano, "correggi" se i dati non sono corretti, o "completa" nel momento in cui saranno presenti sia dati mancanti che non corretti.

Per la modifica e il salvataggio dei dati nei campi si aprirà una finestra in sovrapposizione con all'interno le input per modificare i dati:

- i campi compilati tramite l'interoperabilità con servizi terzi (es. SPID) non potranno essere modificati e appariranno come campi disabilitati.
- per tutti gli altri campi, l'utente potrà scegliere se salvare le modifiche nella propria area personale e aggiornare i propri dati, oppure salvare i dati solamente per la richiesta in corso. L'utente si troverà davanti a questa scelta dopo aver cliccato su «Avanti», dove apparirà una finestra in sovrapposizione subito prima di visualizzare il passo successivo;
- nel caso in cui non si abbia nessun dato rilevante salvato, la sezione apparirà vuota con un messaggio e un pulsante che apre una finestra in sovrapposizione con al suo interno un form, dove l'utente potrà popolare i dati richiesti.

3.4 Come si costruisce un flusso di servizio

Oltre ai 26 servizi mappati, la struttura modulare dei modelli di servizio si adatta facilmente anche a un numero più ampio di servizi digitali per il cittadino.

I vari moduli e sezioni sono consultabili nell'apposita libreria[86] e possono essere combinati per far fronte a diverse esigenze. Ulteriori componenti sono anche disponibili nel Design System del Paese[87].

L'uso di queste risorse permette di implementare efficacemente un servizio digitale che rispetti gli standard di accessibilità e usabilità.

Come costruire un flusso di servizio:

1. analizza la procedura da digitalizzare e identifica l'archetipo a cui appartiene (ODS 23KB)[88];
2. consulta il modello di servizio e l'esempio applicato per comprendere l'interazione tra le varie schermate (trovi il link nel file excel degli archetipi (ODS 23KB)[89]);
3. consulta il relativo diagramma di flusso per capire quali moduli utilizzare e l'ordine di assemblaggio (trovi il link nel file excel degli archetipi (ODS 23KB)[90]).
4. seleziona e organizza le sezioni usando la libreria di elementi[91], valutando quali varianti sono necessarie.

Usa lo strumento checklist (ODT 5KB)[92] per assicurarti di svolgere tutte le attività necessarie ad una corretta implementazione dei servizi digitali.

3.5 Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio

Una volta completato il processo, il sistema deve permettere ai cittadini di lasciare una valutazione dell'esperienza d'uso del servizio online, sia in forma descrittiva sia in forma grafica sintetica.

La sezione di valutazione d'esperienza d'uso è presente nel modulo 'Ricevere conferma dal sistema'. Le valutazioni raccolte sono utili ai Comuni per migliorare i servizi offerti.

[86] https://github.com/italia/design-comuni-ui-kit/blob/main/comuni-documentazione-moduli-e-sezioni.fig
[87] https://italia.github.io/bootstrap-italia/
[88] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods
[89] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods
[90] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods
[91] https://www.figma.com/file/jj5iuCVAogSWCWsiSeXRoN/Comuni---Documentazione-moduli-e-sezioni?node-id=0%3A1&t=4h9t2M9t2AF2X8Wn-1
[92] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Strumento-checklist-servizi-Comuni.odt

La funzionalità si articola nei seguenti passaggi:

1. Viene posta la domanda "Quanto è stato facile usare questo servizio?" a cui il cittadino risponde con una scala likert 1-5 sotto forma di stelline;

in base alla risposta del cittadino, il secondo passaggio presenta 2 varianti:

2a. Se il punteggio dell'utente è inferiore a 4 (1-3), viene posta la domanda a risposta multipla «Dove hai incontrato le maggiori

- 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.

2b. 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 p

- 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.

3.5.1 La scala di valutazione

La scala adottata per la funzione di valutazione dell'esperienza d'uso è di tipo unipolare a 5 valori, espressi graficamente mediante stelline.

La scelta di questa scala è stata influenzata da un'attenta analisi di ricerche metodologiche sulle scale di valutazione[93]. La ricerca consiglia scale con un massimo di 7 valori, per facilitare la valutazione da parte degli utenti e garantire la ricezione di dati attendibili e validi. Un numero maggiore di valori, infatti, rende più difficile agli utenti comprendere le sfumature di significato delle varie opzioni della scala e, quindi, di effettuare una scelta ponderata.

Un numero dispari di valori, inoltre, permette all'utente di esprimere una posizione neutrale o moderata. Per quanto possa costituire una "scorciatoia cognitiva" per intervistati poco interessati o senza un'opinione, diversi studi[94] hanno dimostrato che l'inclusione di un'alternativa intermedia[95] aumenta l'affidabilità e la validità delle scale.

In ambiti specifici, come la valutazione di un servizio online, è comune l'uso del sistema di valutazione con le stelle, dove 1 stella indica la valutazione minima e 5 stelle quella massima.

[93] https://www.gesis.org/fileadmin/upload/SDMwiki/MenoldBogner_Design_of_Rating_Scales_in_Questionnaires.pdf
[94] https://research.google/pubs/pub43811/
[95] https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0049124112452527

3.6 Template HTML per i servizi

Per facilitare la creazione di servizi digitali, sono disponibili i template di pagine HTML aggiornati. I template sono già sviluppati e ottimizzati seguendo le migliore pratiche e le linee guida di riferimento, come le Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici.

I template permettono di creare flussi di servizio utilizzando qualsiasi tipo di soluzione tecnologica. Usano ed estendono, inoltre, il design system del Paese e la libreria di componenti di sviluppo Bootstrap Italia.

Le librerie di elementi di interfaccia presenti su Bootstrap Italia facilitano una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace anche di eventuali parti e pagine non coperte dal modello, mettendo a disposizione librerie di componenti da assemblare già validati per accessibilità, facilità d'uso e coerenza.

Vai alle anteprime dei template HTML[96]

Vai al codice sorgente su GitHub[97]

3.6.1 I font del modello

I template HTML del sito istituzionale per i Comuni utilizzano i font dello UI Kit di Designers Italia[98], ovvero Titillium Web, Roboto Mono e il Lora.

Tutti questi typeface sono rilasciati con licenza SIL Open Font License e sono scaricabili gratuitamente da Google Fonts[99].

[96] https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche
[97] https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche
[98] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-linee-guida-docs/it/stabile/doc/user-interface/il-disegno-di-un-interfaccia-e-lo-ui-kit.html#la-tipografia
[99] https://fonts.google.com/

CAPITOLO 4

Allegati tecnici

La seguente tabella raccoglie tutti i documenti tecnici relativi al progetto e le risorse per creare i siti web istituzionali dei Comuni e i servizi digitali per il cittadino.

Tabella 4.1: Gli allegati tecnici.

Titolo	Tipo file	Collegamento
Documento di Architettura dell'informazione - Versione ODS	ODS, 65KB	Scarica[100]
Documento di Architettura dell'informazione - Versione XLSX	XLSX, 125KB	Scarica[101]
Grafico dell'alberatura	PDF, 2MB	Scarica[102]
Anteprime dei Template HTML per il sito e i servizi digitali	Antemprime HTML	Vai alle anteprime[103]
Sorgenti dei template HTML per il sito e i servizi digitali	Repository GitHub	Vai ai template HTML[104]
Tema WordPress per il sito	Repository GitHub con plug in WordPress	Vai al tema WordPress[105]
Tema Drupal per il sito	Repository GitHub con installazione per Drupal	Vai al tema Drupal[106]
Libreria dei componenti UI	Repository GitHub con file per Figma e Sketch	Vai alla libreria[107]
Layout Hi-fi delle principali pagine del modello	Figma	Vai ai layout[108]
Libreria dei moduli e delle sezioni per i servizi digitali	Repository GitHub con file per Figma	Vai alla libreria[109]
Prototipi a media ed alta definizione per il sito e i servizi	Figma	Vai ai prototipi[110]
Corrispondenza tra tipologie di flusso di servizio (archetipi), moduli e sezioni per i flussi di servizio	ODS, 23KB	Scarica[111]
Diagramma di flusso per la tipologie di servizio (archetipo) Permessi e documenti	PDF, 520KB	Scarica[112]
Diagramma di flusso per la tipologia di servizio (archetipo) Pagamenti dovuti	PDF, 3MB	Scarica[113]
Diagramma di flusso per la tipologia di servizio (archetipo) Vantaggi economici	PDF, 2.6MB	Scarica[114]
Diagramma di flusso per la tipologia di servizio (archetipo) Iscrizione a graduatoria	PDF, 570KB	Scarica[115]
Diagramma di flusso per la tipologia di servizio (archetipo) Servizi a pagamento	PDF, 2.7MB	Scarica[116]
Strumento checklist per l'implementazione del modello di sito	ODT, 47KB	Scarica[117]
Strumento checklist per l'implementazione dei servizi digitali	ODT, 5KB	Scarica[118]

[100] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[101] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[102] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Alberatura-ModelloComuni-DesignersItalia.pdf
[103] https://italia.github.io/design-comuni-pagine-statiche
[104] https://github.com/italia/design-comuni-pagine-statiche
[105] https://github.com/italia/design-comuni-wordpress-theme
[106] https://github.com/italia/design-comuni-drupal-theme
[107] https://github.com/italia/design-comuni-ui-kit
[108] https://www.figma.com/community/file/1262690210012419806/comuni-modello-sito-e-servizi
[109] https://github.com/italia/design-comuni-ui-kit/blob/main/comuni-documentazione-moduli-e-sezioni.fig
[110] https://www.figma.com/proto/xSkfRizm0SsSg8Wytg1MRM/Hub-Link?page-id=0%3A1&node-id=1%3A707&viewport=241%2C48%2C0.68&scaling=min-zoom
[111] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Tipologie-flussi-servizio-Comuni.ods
[112] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/1-Permessi-documenti-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[113] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/2-Pagamenti-dovuti-diagrammidiflusso-ServiziComuni.pdf
[114] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/3-Vantaggi-economici-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[115] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/4-Iscrizione-graduatoria-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[116] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/progetta-il-flusso-di-servizio/5-Servizi-pagamento-diagrammadiflusso-ServiziComuni.pdf
[117] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/comprendi-lo-stato-dell-arte/Strumento-checklist-sito-Comuni.odt
[118] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-servizi-digitali-comunali/comprendi-lo-stato-dell-arte/Strumento-checklist-servizi-Comuni.odt

CAPITOLO 5

Criteri di conformità per la misura 1.4.1

I criteri di conformità guidano alla corretta adozione del modello in termini di esperienza utente, sicurezza, performance e rispetto della normativa per i Comuni che partecipano agli avvisi di finanziamento di PA digitale 2026[119].

Il DTD verifica il rispetto di tutti i criteri di conformità tramite controlli automatizzati, parzialmente automatizzati e manuali. A questo proposito, è necessario:

- tener conto dei requisiti tecnici necessari allo svolgimento delle verifiche[120];
- che il sito sia raggiungibile e funzionante anche durante gli **orari notturni**;
- che il sito sia 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).

5.1 Conformità al modello di sito comunale - Cittadino informato

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.

In aggiunta, 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.

`Esperienza utente`

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

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

[119] https://padigitale2026.gov.it/
[120] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/it/versione-attuale

Riferimenti normativi e tecnici: sezione La tipografia[121] all'interno del Manuale operativo di design[122]; Documentazione del modello Comuni[123]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[124].

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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[125] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[126] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[127] 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[128]; Documentazione del modello Comuni[129].

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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[130] per questo criterio
Tolleranza	/
Fallimento	In anche solo in una pagina 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[131] per questo criterio

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

[121] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versione-corrente/doc/esperienza-utente/progettare-e-costruire-in-alta-fedelta.html#la-tipografia
[122] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/
[123] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[124] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[125] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[126] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[127] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[128] https://italia.github.io/bootstrap-italia/docs/componenti/introduzione/
[129] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[130] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[131] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

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 (ODS 65KB)[132]; Documentazione del modello Comuni[133]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[134].

[132] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods

[133] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

[134] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	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** devono essere presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina «servizi» **e** se il servizio prevede un pagamento è necessario indicare l'informazione sul pagamento (in formato testuale) e i relativi costi **e** tutti i servizi comunali messi a disposizione nel sito o in altre piattaforme devono essere indicizzati all'interno della pagina di primo livello "servizi" e presentati utilizzando schede servizio che abbiano le caratteristiche richieste **e** il sito presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[135] per questo criterio
Tolleranza	Anche solo in una scheda servizio fino a 2 delle seguenti voci obbligatorie e i relativi contenuti non sono presenti: • 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 in tutte le schede servizio fino a 1 delle voci utilizzate tra le seguenti non è nell'ordine corretto: • A chi è rivolto; • Come fare; • Cosa serve; • Cosa si ottiene; • Tempi e scadenze; • Accedi al servizio; • Condizioni di servizio; • Contatti **e** devono essere presenti almeno 10 schede servizio accessibili dalla pagina «Servizi» **e** se il servizio prevede un pagamento è necessario indicare l'informazione sul pagamento (in formato testuale) e i relativi costi **e** tutti i servizi comunali messi a disposizione nel sito o in altre piattaforme devono essere indicizzati all'interno della pagina di primo livello "servizi" e presentati utilizzando schede servizio che abbiano le caratteristiche richieste **e** il sito presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[136]
Fallimento	Anche solo in una scheda servizio più di 2 delle seguenti voci obbligatorie e i relativi contenuti non sono presenti: • Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb);

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

Nel caso in cui il sito utilizzi 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[138]; Documentazione del modello Comuni[139].

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[140].

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 (ODS 65KB)[141]; vocabolario controllato EuroVOC[142]; Documentazione del modello Comuni[143]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[144].

Successo	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 (ODS 65KB)[145] **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 **e** il sito presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[146] per questo criterio.
Tolleranza	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 (ODS 65KB)[147], o al vocabolario controllato EuroVOC[148] **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 **e** il sito presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[149] per questo criterio.
Fallimento	Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello[150] disponibile alla voce Tassonomia argomenti all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni (ODS 65KB)[151] o al vocabolario controllato EuroVOC[152] **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 **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[153] per questo criterio.

[135] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[136] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[137] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[138] https://designers.italia.it/modello/comuni/
[139] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[140] https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
[141] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[142] https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
[143] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[144] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel Grafico dell'alberatura (PDF 2MB)[154] e nella Coreografia sistema di navigazione all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni (ODS 65KB)[155]; Documentazione del modello Comuni[156]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[157].

[145] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[146] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[147] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[148] https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
[149] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[150] https://docs.google.com/spreadsheets/d/1D4KbaA__xO9x_iBm08KvZASjrrFLYLKX/edit#gid=428595160
[151] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[152] https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it
[153] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[154] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Alberatura-ModelloComuni-DesignersItalia.pdf
[155] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[156] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[157] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	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 devono corrispondere alle voci di menu **e** la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e 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[158] per questo criterio.
Tolleranza	In tutte le pagine del sito, le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto **e** sono presenti fino a 3 voci aggiuntive **e** i titoli delle pagine raggiungibili dal menu e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere alle voci di menu **e** la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb e rispecchiare quella del 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 appartengono al dominio del Comune **e** il sito presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[159] per questo criterio.
Fallimento	In anche solo una delle pagine del sito, almeno una delle voci obbligatorie è assente o inesatta **o** le voci obbligatorie sono in ordine errato **o** sono presenti 8 o più voci nel menù di primo livello del sito **o** anche solo il titolo di una pagina raggiungibile dal menu o il rispettivo titolo usato nelle breadcrumb non corrispondono alle voci di menu **o** la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non rispecchia quella del menu **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 **o** anche solo una delle pagine raggiungibili dal menu di primo livello non appartiene al dominio del Comune **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[160] per questo criterio.

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: i titoli delle pagine di secondo livello sono indicati nel Grafico dell'alberatura (PDF 2MB)[161] e nella Coreografia sistema di navigazione all'interno del documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni (ODS 65KB)[162]; Documentazione del modello Comuni[163]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[164].

[158] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[159] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[160] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[161] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Alberatura-ModelloComuni-DesignersItalia.pdf
[162] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[163] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[164] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione[165]: • 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 devono corrispondere **e** la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb ed 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[166] per questo criterio.
Tolleranza	Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione[167] **e** i titoli delle pagine di secondo livello e i rispettivi titoli usati nelle breadcrumb devono corrispondere **e** la posizione della pagina deve essere indicata nella struttura delle breadcrumb ed essere al livello corretto (es: Home/Servizi/Ambiente) **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[168] per questo criterio.
Fallimento	Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nel documento di Architettura dell'informazione[169] **o** anche solo il titolo di una pagina di secondo livello e il rispettivo titolo usato nelle breadcrumb non corrispondono **o** la posizione di anche solo una pagina non è indicata nella struttura delle breadcrumb o non è al livello corretto **o** anche solo una delle pagine o le relative sezioni di pagina non hanno un contenuto coerente con i titoli delle pagine **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[170] per questo criterio.

`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[171]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[172].

[165] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[166] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[167] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[168] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[169] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[170] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[171] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[172] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	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; • completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma); **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** la funzionalità è utilizzabile senza necessità di autenticarsi tramite identità digitale; **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[173] per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito **o** la funzionalità non 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; • completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma); **o** la funzionalità non è accessibile dalla pagina di primo livello "Servizi; **o** la funzionalità non è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi; **o** la funzionalità è utilizzabile solo autenticandosi tramite identità digitale; **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; **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; **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[174] per questo criterio.

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[175]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[176]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[177].

[173] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[174] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[175] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[176] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[177] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

Successo	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[178] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[179] 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[180]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[181]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[182].

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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[183] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[184] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[185] per questo criterio.

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

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

Riferimenti tecnici e normativi: funzionalità all'interno della Documentazione del modello Comuni[186]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[187]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[188].

[178] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[179] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[180] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[181] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[182] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[183] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[184] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[185] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[186] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[187] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[188] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

Successo	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[189] per questo criterio.
Tolleranza	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 non 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[190] per questo criterio.
Fallimento	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: • 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; **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[191] per questo criterio.

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[192];

[189] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[190] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[191] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[192] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[193]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[194].

Successo	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[195] per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una pagina di primo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa **o** anche solo una pagina di secondo livello non presentana la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa **o** la funzionalità non rispetta anche solo una delle 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. **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[196] per questo criterio.

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

[193] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[194] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[195] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[196] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

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[197]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[198]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[199].

[197] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[198] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[199] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

Successo	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[200] per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una scheda servizio non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa **o** la funzionalità non rispetta anche solo una delle 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 non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[201] per questo criterio.

`Normativa`

[200] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[201] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

C.SI.3.1 - Cookie

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

Riferimenti tecnici e normativi: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali[202]; Documentazione del modello Comuni[203]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[204].

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 del Comune **e** il sito presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[205] 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 del Comune **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[206] per questo criterio.

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 tecnici e normativi: Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità[207], le Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici[208], la Legge 9 gennaio 2004 n. 4[209], le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)[210] e la Direttiva Reg. UE n. 2102/2016[211]; Documentazione del modello Comuni[212]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[213].

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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[214] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[215] per questo criterio.

[202] https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876
[203] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[204] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[205] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[206] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[207] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita
[208] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html
[209] https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2004-01-17&atto.codiceRedazionale=004G0015&atto.articolo.numero=0&atto.articolo.sottoArticolo=1&atto.articolo.sottoArticolo1=10&qId=cb6b9a05-f5c3-40ac-81b8-f89e73e5b4c7&tabID=0.029511124589268523&title=lbl.dettaglioAtto
[210] https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#background-on-wcag-2
[211] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102
[212] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[213] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

C.SI.3.3 - Informativa privacy

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

Riferimenti tecnici e normativi: Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)[216]; Documentazione del modello Comuni[217]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[218].

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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[219] 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 *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[220] 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 tecnici e normativi: Linee guida AGID per l'acquisizione e il riuso software PA[221], l"Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD[222], l"Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013[223] e il D.lgs. n. 36/2006[224]; Documentazione del modello Comuni[225]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[226].

[214] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[215] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[216] https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue
[217] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[218] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[219] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[220] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[221] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[222] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_52.html
[223] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33
[224] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24;36!vig=
[225] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[226] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	Il Comune pubblica dati, documenti o informazioni **e** la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito **e** all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura: "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[227]. 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[228] per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Il Comune non pubblica dati, documenti o informazioni con licenza aperta CC-BY 4.0 **e** la licenza non viene comunicata nella pagina delle "note legali" raggiungibile da un link nel footer del sito **e** all'interno della pagina delle "note legali" non 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[229]. 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 non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[230] per questo criterio.

`Performance`

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard) inferiori a 50, secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse[231], il Comune pubblica sul sito comunale un «Piano di miglioramento del sito» che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Riferimenti tecnici e normativi: è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights[232]; Lighthouse performance scoring guide[233]; Documentazione del modello Comuni[234].

[227] https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.it
[228] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[229] https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.it
[230] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[231] https://web.dev/performance-scoring/
[232] https://pagespeed.web.dev/
[233] https://web.dev/performance-scoring/
[234] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

Successo	Tutte le pagine del sito presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testate 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 le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese per ciascuna delle seguenti voci, che nel report ci 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 ci Lighthouse risultano non superate: First Contentful Paint, Speed Index, Largest Contentful Paint, Time to Interactive, Total Blocking Time, Cumulative Layout Shift.

`Sicurezza`

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale ha un certificato https valido e attivo.

Riferimenti tecnici e normativi: Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)[235]; Documentazione del modello Comuni[236].

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)[237].
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)[238].

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 tecnici e normativi: Elenco dei domini per i Comuni italiani[239]; Documentazione del modello Comuni[240]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[241].

[235] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[236] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[237] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[238] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[239] https://raw.githubusercontent.com/italia/pa-website-validator/main/src/storage/municipality/allowedDomains.ts
[240] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[241] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

Successo	Il sito comunale, cioè almeno tutte le pagine/funzionalità indicate nel documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni (ODS 65KB)[242], 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[243], secondo la seguente struttura: (1) 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); (2) 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[244] per questo criterio.
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una pagina del sito comunale, cioè anche solo una pagina/funzionalità indicate nel documento di Architettura dell'informazione del modello Comuni (ODS 65KB)[245],, 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[246], secondo la seguente struttura: (1) 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); (2) 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) **o** il sito non è raggiungibile a meno che non si inserisca necessariamente il sottodominio «www.» **o** il sito non presenta i *data attribute* indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[247] per questo criterio.

5.1.1 Raccomandazioni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza degli utenti e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, restano valide altre indicazioni di legge e buone pratiche.

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 tecnici e normativi: Schema.org[248]; Documentazione del modello Comuni[249]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[250].

Da evitare:

- più del 50% dei metatag indicati non vengono utilizzati per marcare le voci delle schede servizio;

[242] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[243] https://raw.githubusercontent.com/italia/pa-website-validator/main/src/storage/municipality/allowedDomains.ts
[244] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[245] https://designers.italia.it/files/resources/modelli/comuni/adotta-il-modello-di-sito-comunale/definisci-architettura-e-contenuti/Architettura-informazione-sito-Comuni.ods
[246] https://raw.githubusercontent.com/italia/pa-website-validator/main/src/storage/municipality/allowedDomains.ts
[247] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[248] https://schema.org/
[249] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[250] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/

- il sito non presenta i data attribute indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[251] per questo criterio.

R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud

Il sito comunale 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 comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia[252]. 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[253].

R.SI.2.2 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida Acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni[254].

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 69 (Riuso delle soluzioni e standard aperti)[255]; AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni[256]; Documentazione del modello Comuni[257].

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul catalogo del riuso[258].

5.2 Conformità ai servizi digitali - Cittadino attivo

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.

In aggiunta, 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.

`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 tecnici e normativi: CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.[259]; Documentazione del modello Comuni[260].

[251] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[252] https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/
[253] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[254] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[255] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html
[256] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[257] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[258] https://developers.italia.it/it/search?type=software_reuse&sort_by=release_date&page=0
[259] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III.html
[260] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

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** 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** 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 tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni[261]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[262].

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[263] all'interno del Manuale operativo di design[264]; Documentazione del modello Comuni[265].

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

[261] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[262] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[263] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/versione-corrente/doc/esperienza-utente/progettare-e-costruire-in-alta-fedelta.html#la-tipografia
[264] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/manuale-operativo-design-docs/it/
[265] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

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 tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni[266]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[267].

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 tecnici e normativi: CAD - Art. 41[268]; AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni[269]; funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni[270]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[271].

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	Anche solo un servizio richiede all'utente l'inserimento di dati o preferenze già forniti al Comune, con particolare riferimento a: 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

[266] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[267] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[268] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_III-sezione_II-articolo_41.html
[269] https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/linee_guida_interoperabilit_tecnica_pa.pdf
[270] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[271] https://op.europa.eu/it/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

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

Riferimenti tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni[272]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[273].

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 tecnici e culturali: funzionalità dettagliata all'interno della Documentazione del modello Comuni[274]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[275].

[272] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[273] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[274] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[275] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

Successo	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.
Tolleranza	/
Fallimento	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: 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.

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 tecnici e normativi: CAD - Art.3[276]; CAD - Art. 41[277]; Linee guida AgID sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici[278]; Documentazione del modello Comuni[279]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[280].

[276] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_3.html
[277] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_III-sezione_II-articolo_41.html
[278] https://trasparenza.agid.gov.it/archivio19_regolamenti_0_5385.html
[279] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[280] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

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 tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni[281]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[282].

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 tecnici e normativi: Legge 241/1990, art. 2[283]; Documentazione del modello Comuni[284]; eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023[285].

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.

`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.

[281] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[282] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1
[283] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241~art2!vig=
[284] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[285] https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 5[286]; Documentazione del modello Comuni[287].

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[288].

Successo	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; • completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma); **e** il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio è precompilato.
Tolleranza	/
Fallimento	La funzionalità di prenotazione appuntamento non è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di anche solo un passaggio di anche solo un servizio digitale **o** la funzionalità non 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; • completare la prenotazione (che non deve rimanere in attesa di conferma); **o** o il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio non è precompilato.

`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 tecnici e normativi: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali[289]; Documentazione del modello Comuni[290].

[286] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html
[287] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[288] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[289] https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876
[290] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

Successo	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.
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 tecnici e normativi: Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità[291]; Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici[292]; Legge 9 gennaio 2004 n. 4[293]; Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1)[294]; Direttiva Reg. UE n. 2102/2016[295]; Documentazione del modello Comuni[296].

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 tecnici e normativi: Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)[297]; Documentazione del modello Comuni[298].

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.

`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[299], il Comune pubblica nell'area

[291] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita
[292] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/index.html
[293] https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2004-01-17&atto.codiceRedazionale=004G0015&atto.articolo.numero=0&atto.articolo.sottoArticolo=1&atto.articolo.sottoArticolo1=10&qId=cb6b9a05-f5c3-40ac-81b8-f89e73e5b4c7&tabID=0.029511124589268523&title=lbl.dettaglioAtto
[294] https://www.w3.org/Translations/WCAG21-it/#background-on-wcag-2
[295] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102
[296] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[297] https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue
[298] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[299] https://web.dev/performance-scoring/

servizi per il cittadino del sito comunale un «Piano di miglioramento del sito» o 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 tecnici e normativi: è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights[300]; Lighthouse performance scoring guide[301]; Documentazione del modello Comuni[302].

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 dei servizi digitali presentano un punteggio inferiore a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse **e** il "Piano di miglioramento del sito" o il «Piano di miglioramento dei servizi» è raggiungibile dal footer **e** il "Piano di miglioramento del sito" o il «Piano di miglioramento dei servizi» mostra, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.
Fallimento	Anche solo una pagina dei servizi digitali presenta un punteggio inferiore a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse **e** il "Piano di miglioramento del sito" o il «Piano di miglioramento dei servizi» non è raggiungibile dal footer **o** il "Piano di miglioramento del sito" o il «Piano di miglioramento dei servizi» non mostra, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

`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 tecnici e normativi: Raccomandazioni AgID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)[303]; Documentazione del modello Comuni[304]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[305].

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)[306]).
Tolleranza	/
Fallimento	Anche solo una pagina dei servizi digitali 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)[307]).

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.

[300] https://pagespeed.web.dev/
[301] https://web.dev/performance-scoring/
[302] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[303] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[304] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[305] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[306] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[307] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf

Riferimenti tecnici e normativi: Documentazione del modello Comuni[308]; Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli[309].

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.

5.2.1 Raccomandazioni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza degli utenti e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, restano valide altre indicazioni di legge e buone pratiche.

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 tecnici e normativi: 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[310], Linee guida AgID sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione[311]; Documentazione del modello Comuni[312].

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 tecnici e normativi: 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[313]; CAD - Art. 64[314]; Documentazione del modello Comuni[315].

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 (eg. ANPR).

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 50[316]; CAD - Art. 50-ter[317]; CAD - Art. 60[318]; Documentazione del modello Comuni[319].

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

[308] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[309] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/app-valutazione-modelli-docs/
[310] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64-bis.html
[311] https://www.agid.gov.it/sites/default/files/repository_files/lg_punto_accesso_telematico_servizi_pa_3112021.pdf
[312] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[313] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html
[314] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html
[315] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[316] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_50.html
[317] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_50-ter.html
[318] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_II-articolo_60.html
[319] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/

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

Riferimenti tecnici e normativi: Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni[320].

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 tecnici e normativi: 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.[321]; Documentazione del modello Comuni[322].

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

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

Riferimenti tecnici e normativi: 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 Stategia Cloud Italia[323]. 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[324].

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[325].

Riferimenti tecnici e normativi: CAD - Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti)[326]; Linee Guida acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni[327]; Documentazione del modello Comuni[328].

Da evitare:

- i repository con i file sorgente del sito del Comune non sono inseriti sul catalogo del riuso[329].

5.3 Buone pratiche necessarie per superare l'asseverazione

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»).

[320] https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/212801215110O__OLinee+Guida+interoperabilit%26%23224%3B+tecnica+PA.pdf
[321] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_III.html
[322] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[323] https://cloud.italia.it/strategia-cloud-pa/
[324] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[325] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[326] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html
[327] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[328] https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/
[329] https://developers.italia.it/it/search?type=software_reuse&sort_by=release_date&page=0

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	• Descrizione (breve o estesa) • Almeno uno tra: (1) Competenze (Elenco/descrizione dei compiti assegnati alla struttura), (2) Servizi offerti • Sede principale con indirizzo • Contatti
Documento	Amministrazione > Documenti e dati	• Descrizione (breve o estesa) • Documento principale (allegato scaricabile o link al documento) • Almeno uno tra: (1) Ufficio respondabile del documento, (2) Tipo di documento
Luogo	Vivere il Comune > Luoghi	• 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	• Descrizione (breve o estesa) • Data e ora • Luogo • Costo • Contatti
Persona	Amministrazione > Politici e/o personale amministrativo	• Incarico • Organizzazione/i di appartenenza • Contatti (non necessariamente personali, ma almeno della struttura di riferimento)
Notizia	Novità > Notizie e/o comunicati e/o avvisi	• Testo completo della notizia, del comunicato o dell'avviso • Data • A cura di (ufficio)

CAPITOLO 6

Norme e requisiti legali per i siti e servizi della PA

Sono riportati di seguito i punti salienti di norme, leggi e linee guida che vanno rispettate nella progettazione, realizzazione e implementazione di siti e servizi pubblici digitali. Le informazioni hanno scopo puramente indicativo e si rimanda ai rispettivi testi normativi ufficiali.

Attenzione: Il rispetto di queste norme è necessario per la creazione di siti e servizi conformi da un punto di vista legale, ma non impatta l'aderenza al modello o ai criteri di conformità della misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali.

Sicurezza

I siti e servizi devono utilizzare la versione del protocollo TLS 1.2 o superiori per garantire sicurezza nello scambio di dati:

- Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)[330]

Privacy e gestione dei dati

I siti e i servizi devono richiedere e tracciare soltanto le informazioni strettamente necessarie degli utenti e presentare le relative informative privacy e cookie:

- Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 del Garante per la protezione dei dati personali[331]
- Normativa GDPR (Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016)[332]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.2. Affidabilità, trasparenza e sicurezza[333]
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Capo V: DATI DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI (IDENTITÀ DIGITALI, ISTANZE E SERVIZI ON-LINE)[334]

[330] https://cert-agid.gov.it/wp-content/uploads/2020/11/AgID-RACCSECTLS-01.pdf
[331] https://www.garanteprivacy.it/home/docweb/-/docweb-display/docweb/9677876
[332] https://www.garanteprivacy.it/regolamentoue
[333] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#affidabilita-trasparenza-e-sicurezza
[334] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V.html

Trasparenza

I siti devono presentare, in un'unica sezione, tutte le informazioni sulle attività dell'amministrazione:

- Amministrazione trasparente (Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33)[335]

Progettazione dei siti

I siti e servizi, inclusi i contenuti e i documenti, devono raggiungere il livello AA delle WCAG 2.1 e presentare una dichiarazione di accessibilità:

- Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici - 2.2. Web[336]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 2.3. Documenti non web[337]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4. Dichiarazione di accessibilità e pubblicazione obiettivi di accessibilità[338]
- Linee guida AGID per la dichiarazione di accessibilità[339]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.3. Semplicità di consultazione ed esperienza d'uso[340]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.4. Monitoraggio dei servizi[341]

I siti e servizi devono prevedere un'esperienza d'uso comune alle diverse procedure on line, garantire l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti e consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online mediante gli strumenti di pagamento previsti dal CAD:

- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti[342]
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 5 Effettuazione di pagamenti con modalità informatiche[343]
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni[344]

Implementazione dei siti

I contenuti di siti e servizi devono essere associati a una licenza aperta:

- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.7. Licenze[345]

Le pubbliche amministrazioni titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze:

[335] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33!vig=
[336] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html#web
[337] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/requisiti-tecnici-accessibilita-strumenti-informatici.html#documenti-non-web
[338] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-accessibilita-docs/it/stabile/dichiarazione-accessibilita-e-pubblicazione-obiettivi-accessibilita.html#dichiarazione-di-accessibilita-e-pubblicazione-obiettivi-di-accessibilita
[339] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/accessibilita/dichiarazione-accessibilita
[340] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#semplicita-di-consultazione-ed-esperienza-d-uso
[341] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#monitoraggio-dei-servizi
[342] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#integrazione-delle-piattaforme-abilitanti
[343] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_I-sezione_II-articolo_5.html
[344] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html
[345] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#licenze

- Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni - 3.5.2 Licenze per il software aperto[346]
- Codice dell'Amministrazione Digitale - Art. 69 Riuso delle soluzioni e standard aperti[347]
- Linee guida AGID per l'acquisizione e il riuso software PA[348]
- Art. 52 d.lgs. 82/2005 del CAD[349]
- Art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013[350]
- D.lgs. n. 36/2006[351]

In base al principio del once-only, il sito e i servizi non dovrebbero chiedere agli utenti informazioni già fornite, ma riutilizzare internamente le informazioni già comunicate dall'utente attraverso l'integrazione con le piattaforme previste:

- Linee guida per accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione - 5.2. Obiettivi di semplificazione e principio di "once-only" e "mobile-first"[352]
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA - 4.6. Integrazione delle piattaforme abilitanti[353]
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 64 Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni[354]
- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) - Art. 73 Sistema pubblico di connettività (SPC)[355]
- Piano Triennale per l'informatica nella PA - Capitolo 5, Interoperabilità[356]

[346] https://docs.italia.it/italia/developers-italia/lg-acquisizione-e-riuso-software-per-pa-docs/it/stabile/riuso-software/licenze-aperte-e-scelta-di-una-licenza.html#licenze-per-il-software-aperto
[347] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_VI-articolo_69.html
[348] https://www.agid.gov.it/it/design-servizi/riuso-open-source/linee-guida-acquisizione-riuso-software-pa
[349] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/stabile/_rst/capo_V-sezione_I-articolo_52.html
[350] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2013-03-14;33
[351] https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2006-01-24;36!vig=
[352] https://docs.italia.it/AgID/documenti-in-consultazione/lg-io-docs/it/bozza/doc/00_LG%20IO/05_realizzazione-servizi.html#obiettivi-di-semplificazione-e-principio-di-once-only-e-mobile-first
[353] https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versione-corrente/requisiti.html#integrazione-delle-piattaforme-abilitanti
[354] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_V-sezione_III-articolo_64.html
[355] https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2021-07-30/_rst/capo_VIII-articolo_73.html
[356] https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale

CAPITOLO 7

Progettato da

Il team di Designers Italia

Fabio Bonelli, Maria Cristina Caratozzolo, Mauro Filippi, Michela Gabrieli, Federico Maria Giaimo, Stefania Guerra, Francesco Improta, Daniela Iozzo, Daniele Nolè, Marco Maria Pedrazzo, Claudia Pollina, Ilaria Scarpellini, Andrea Stagi, Daniele Tabellini, Matteo Vabanesi.

Hanno collaborato

Daniela Battisti, Fabrizio Caccavello, Valentina Carollo, Claudio Celeghin, Paolo Coppola, Alberta Ciarla, Daniela De Blasis, Lorenzo Fabbri, Matteo Fortini, Giorgia Lodi, Giulio Lucci, Antonio Pascalis, Davide Porrovecchio, Saverio Pulizzi, Francesco Sogos, Roberta Tassi, Laura Toffetti, Alberto Torin, Matteo Troìa, Francesco Zaia, Fifth Beat, WEDOO.