



SCHEMA TECNICA
**MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI
SERVIZI PUBBLICI”**

Indice

1.Dati identificativi	2
2.Descrizione del progetto	3
3.Cronoprogramma	5
4.Conclusione del progetto.....	5

1. Dati identificativi

1.1 Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	Comune
Denominazione Ente	Comune di Dolo
Posta elettronica	urp@comune.dolo.ve.it
PEC	protocollo.comune.dolo.ve@pecveneto.it

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Ilaria Morelli
Qualifica	Funzionario amministrativo-contabile
Telefono	041- 5121942
Posta elettronica	risorse.umane@comune.dolo.ve.it
PEC	protocollo.comune.dolo.ve@pecveneto.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	G41F22000770006
CIG	9810358387
CPV	72267100-0 - Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione

2. Descrizione del progetto

2.1 Obiettivi

L'affidamento ha per oggetto la realizzazione di interventi di miglioramento dei siti web dell'Ente e dei servizi digitali per i cittadini.

Per quanto riguarda il sito web comunale, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile e accessibile, secondo il modello di sito comunale previsto dalla normativa e in conformità con le linee guida emanate.

Per quanto riguarda i servizi digitali al cittadino, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini una serie di procedure erogate a livello comunale, tramite interfacce coerenti, fruibili e accessibili, con flussi di servizio quanto più uniformi, trasparenti e utente-centrici.

2.2 Azioni e attività

Secondo le indicazioni contenute nel modello di sito web comunale (<https://designers.italia.it/modello/comuni/>), il portale dovrà essere aderente alle caratteristiche di sicurezza, performance, normativa, nonché garantire funzionalità ed esperienza utente, fornite dal modello di riferimento.

Relativamente all'attivazione dei nuovi servizi al cittadino, quelli che devono essere implementati sono:

<i>Categoria</i>	<i>Nome</i>	<i>Servizio digitale per il cittadino</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Tipologia di flusso</i>
SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATICO)	SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATICO)	SITO INTERNET (PACCHETTO CITTADINO INFORMATICO)	Rifacimento ed ottimizzazione del sito Comunale	Aggiornamento

Pur facendo riferimento a contenuti informativi diversi, le procedure che il cittadino dovrà fare per avviare un'istanza dovranno essere simili. Inoltre, anche l'interfaccia dei diversi servizi dovrà essere coerente e "ricorrente", permettendo al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.

2.3 Modalità di attuazione e rispetto delle linee di indirizzo e degli standards nazionali

Le attività dovranno essere realizzate nel rispetto delle linee guida e delle regole tecniche fornite da AgID. In particolare, si faccia riferimento a:

- Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD): <https://docs.italia.it/italia/piano-triennale-ict/codice-amministrazione-digitale-docs/it/v2018-09-28/index.html>
- Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023: <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/333fe21f-4372-11ec-89db-01aa75ed71a1>
- Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA: <https://docs.italia.it/italia/design/lg-design-servizi-web/it/versions-corrente/index.html>
- Il sito web e i servizi digitali dei Comuni italiani: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/it/v2022.1/index.html>

3. Cronoprogramma

Le attività previste dovranno essere completate **entro e non oltre i 12 mesi** dalla data di affidamento al prestatore del servizio. Questo termine è perentorio.

Proprio considerando questo vincolo temporale, sarà cura del soggetto affidatario fornire relazioni periodiche sullo stato di avanzamento dei servizi, in particolare riguardo a:

1. Numero dei servizi già attivati;
2. Verifica delle anomalie riscontrate;
3. Completamento delle relazioni di rilascio del sito e rilascio servizi comunali.

In ogni caso, il RUP potrà richiedere, in qualunque momento, informazioni in merito agli stati di avanzamento.

4. Conclusione del progetto.

Al rilascio del nuovo sito web comunale, dovrà essere redatta da parte del fornitore una relazione che attesti la conformità del sito alle seguenti caratteristiche:

Esperienza utente	<ul style="list-style-type: none">▪ il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale▪ il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia▪ 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, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.▪ nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori▪ il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc▪ il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale▪ nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale
Funzionalità	<ul style="list-style-type: none">▪ il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza▪ all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio▪ il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)▪ il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato▪ il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative" ▪ il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente ▪ il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1 ▪ il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. ▪ il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0) ▪ 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, 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.
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ il sito comunale ha un certificato https valido e attivo ▪ il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia

Al rilascio dei servizi digitali per i cittadini, dovrà essere redatta da parte dell'affidatario una relazione che attesti la conformità del sito alle seguenti caratteristiche:

Esperienza utente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale ▪ ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method pape ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare
-------------------	---

	<p>quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili) ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita 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 dalla scheda servizio
Funzionalità	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza
Normativa	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente ▪ l'area servizi per il cittadino del 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 ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente
Performance	<ul style="list-style-type: none"> ▪ nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ l'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia