PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Dal progetto alla realizzazione

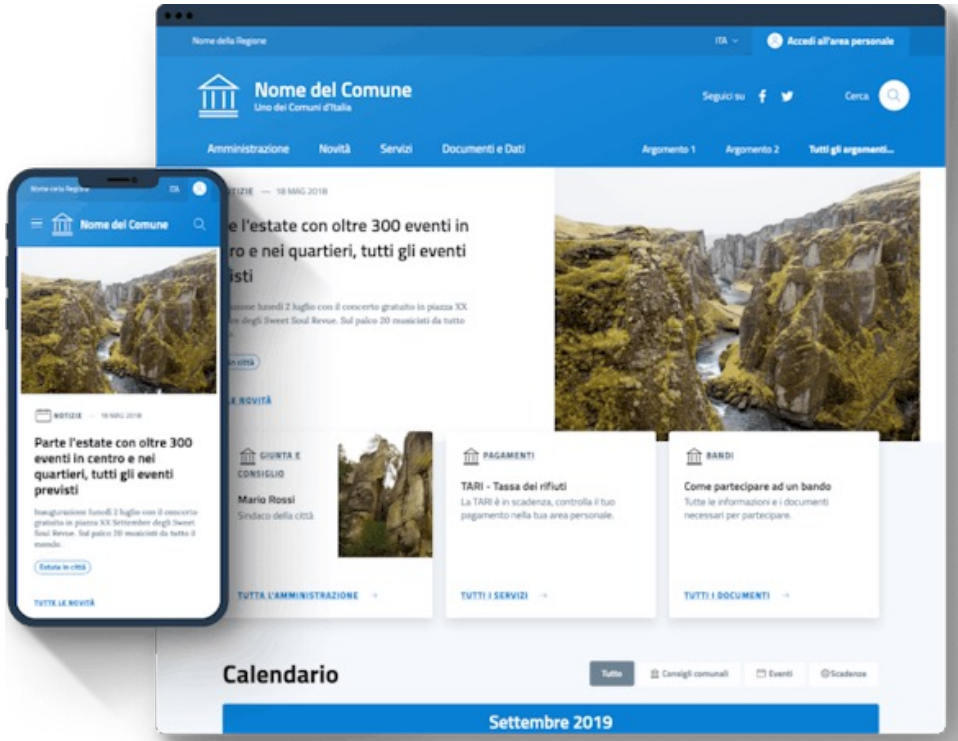
Indicazioni pratiche per sviluppare un sito web accessibile, usabile e conforme alla misura

Parte 2 – Cittadino Attivo

DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

L’obiettivo

L'obiettivo della misura 1.4.1 - esperienza del cittadino nei servizi pubblici è quello di **migliorare l'esperienza offerta dai servizi pubblici digitali rivolti ai cittadini** attraverso l’adozione di modelli di siti e servizi digitali realizzati in base ad un approccio centrato sull’utente.



L'offerta

Ogni amministrazione potrà migliorare l'esperienza online dei cittadini sia a livello di servizi informazionali che transazionali.

MODELLO DI SITO

Un sito pubblico ben strutturato, versatile e adeguato agli standard di qualità europei rispetto alla 'user-centricity'.

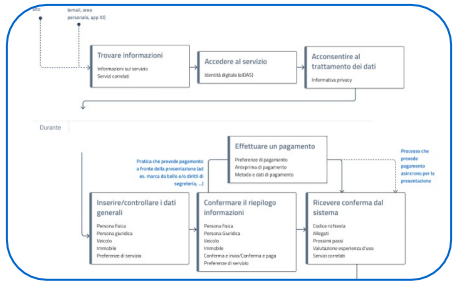
Mobile first, ricevere supporto online, dare feedback sull'esperienza d'uso, etc (ref.: indicatori e-Government benchmark)

FLUSSI DI SERVIZIO

Template per realizzare in digitale i servizi delle categorie di servizio più diffuse sul territorio e più frequentemente utilizzate.

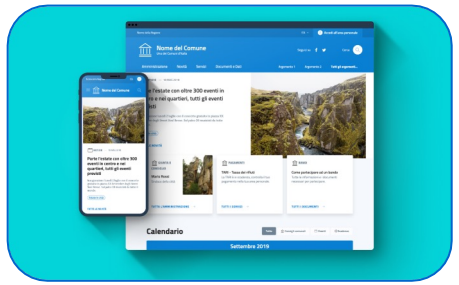
Servizi socio-assistenziali, pagamento tributi, istruzione e formazione, anagrafici, etc…

Le risorse operative per i servizi



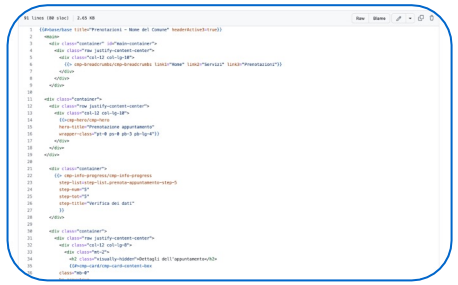
ARCHETIPI DI SERVIZIO

Gli archetipi servono come riferimento per individuare i moduli da utilizzare e l'ordine in cui assemblarli per realizzare l'interfaccia grafica di un servizio.



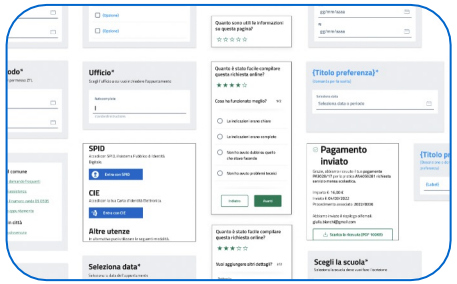
PROTOTIPI AD ALTA DEFINIZIONE

Esempi di flussi di servizio: simulazioni interattive dei flussi di servizio, per comprenderne l'interazione e da usare come esempio di contenuti.



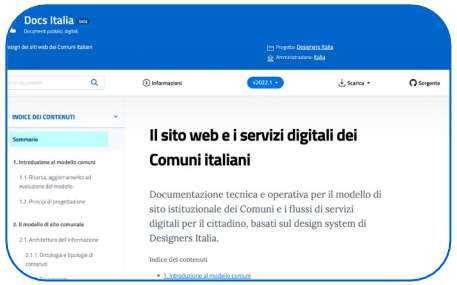
TEMPLATE HTML SORGENTI

Modello di archetipo e di servizio: i sorgenti con il codice HTML, CSS e JavaScript dei moduli per configurare le schermate dei servizi digitali in HTML.



LIBRERIA DEI COMPONENTI PER FIGMA E SKETCH

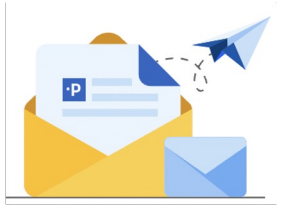
La libreria Figma e Sketch con tutti gli elementi UI per creare flussi di servizio personalizzati.



ISTRUZIONI E STRUMENTI GESTIONALI

Tutte le informazioni per comprendere e utilizzare le risorse a disposizione e gli strumenti per organizzare e gestire i lavori, come la checklist di processo.

Supporto



HELPDESK DI PA DIGITALE 2026

Assistenza e supporto per tutte le domande riguardanti l'avviso e la misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

SLACK DEVELOPERS ITALIA

Dialoga e collabora in tempo reale con i designer e i maintainer sul canale dedicato al **#design-siti-dei-comuni**

FORUM ITALIA

Unisciti alla discussione sul design dei servizi digitali con gli esperti del settore

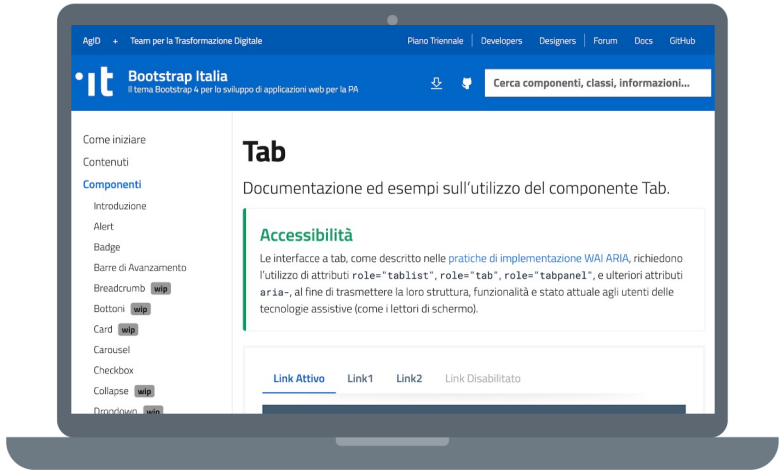
GITHUB

Progetta e sviluppa con noi nuove soluzioni per i servizi digitali nazionali

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 2 – Cittadino attivo

Criteri di conformità



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Attuazione della misura e Linee Guida

Tutti i criteri, le buone pratiche, le raccomandazioni e le istruzioni per l'**attuazione della misura** e il superamento delle verifiche di conformità sono all'interno del sito **innovazione.gov.it** e vengono aggiornate periodicamente

Home / Italia digitale 2026 / **Attuazione misure PNRR**

Attuazione misure PNRR

Atti e provvedimenti ufficiali per l'implementazione del PNRR

LINEE GUIDA SOGGETTI ATTUATORI

Versioni in vigore:

- PA digitale 2026: Linee guida per i Soggetti attuatori individuati tramite Avvisi Pubblici a *lump sum - novembre 2023* (ZIP)
- Linee Guida per i Soggetti attuatori investimento 1.1. "Infrastrutture Digitali" – Migrazione al PSN – PAC Pilota - *dicembre 2023* (ZIP)
- Linee guida per il Soggetto attuatore Infratel S.p.A - *marzo 2023* (ZIP)
- Linee guida Soggetti attuatori individuati attraverso Accordi D.Lgs. n.50/2016 - *dicembre 2023* (ZIP)
- Linee guida MAAS - versione 2 - *dicembre 2022*

Attuazione della misura e Linee Guida

Per ogni criterio di conformità sono indicati:

-la condizione di **successo**: la modalità ottimale per raggiungere l'obiettivo

-la condizione di **tolleranza** (non sempre): la modalità minima per raggiungere l'obiettivo

-la condizione di **fallimento**: la casistica in cui il criterio si considera non rispettato

2.1.4 Performance
C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

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

Riepilogo Criteri di conformità C.SI.1 - Esperienza utente

Criterio	Requisito Minimo
C.SE.1.1 - Accedere al servizio / identità digitale	L'utente può accedere tramite identità digitale a tutti i servizi erogati digitalmente ed è possibile effettuare l'accesso ai servizi digitali direttamente dalle schede servizio corrispondenti **e** l'utente deve trovarsi direttamente all'interno del flusso di quel servizio digitale
C.SE.1.2 - Conferma di presa in carico dell'istanza	L'utente riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito oppure tramite un altro canale
C.SE.1.3 - Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)	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
C.SE.1.4 - Inserimento e riepilogo dei dati inseriti	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
C.SE.1.5 - Once only, fruizione di dati precedenti	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
C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza	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
C.SE.1.7 - Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale	Tutti i servizi digitali permettono all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo **e** la funzionalità rispetta tutte le caratteristiche e i passaggi previsti

Riepilogo Criteri di conformità C.SI.1 - Esperienza utente e funzionalità

Criterio	Requisito Minimo
C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione	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
C.SE.1.9 - Verifica stato istanza, progresso	Tramite la propria area personale oppure utilizzando un codice univoco il cittadino può visualizzare lo stato corrente della sua istanza
C.SE.1.10 - Verifica stato istanza, tempo massimo	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 indicano tempi inferiori o uguali ai termini massimi descritti nella relativa scheda servizio
C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento	Tutti i servizi che richiedono pagamenti permettono all'utente di effettuare il pagamento anche digitalmente
C.SE.2.2 – Prenotazione appuntamenti	La funzionalità di prenotazione appuntamento è accessibile, come funzione trasversale, all'interno di tutti i passaggi di tutti i servizi digitali **e** la funzionalità permette al cittadino di: • selezionare l'ufficio • scegliere fra le date e gli orari disponibili • scegliere l'argomento e spiegare il motivo della richiesta • lasciare il proprio nominativo e i propri contatti **e** il nominativo del profilo che si è autenticato per accedere al servizio è precompilato

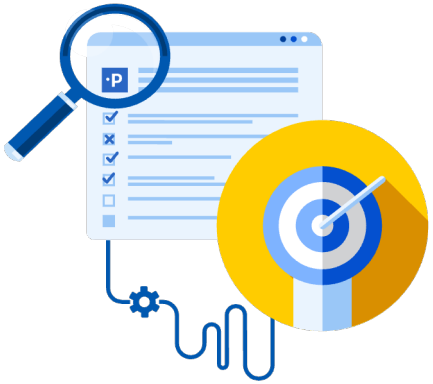
Riepilogo Criteri di conformità C.SI.3/4/5 - Normativa/Performance/Sicurezza

Criterio	Requisito Minimo
C.SE.3.1 - Cookie	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
C.SE.3.2 - Dichiarazione di accessibilità	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
C.SE.3.3 - Informativa privacy	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
C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta	Tutte le pagine dei servizi digitali presentano almeno un punteggio di prestazioni pari a 50 quando testato in modalità "mobile" con Lighthouse **oppure** presentano un punteggio inferiore a 50 ed espongono il "Piano di miglioramento del sito" raggiungibile dal footer con tutte le voci obbligatorie
C.SE.5.1 - Certificato https servizi digitali per il cittadino	Tutte le pagine dei servizi digitali utilizzano un protocollo https valido e non obsoleto (come da raccomandazioni AGID)
C.SE.5.2 - Sottodominio servizi	Il 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

Buone pratiche oggetto di asseverazione

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.

Le seguenti saranno oggetto di asseverazione:



1. HEADER E FOOTER

La parte di sito "cittadino informato" e la parte di sito "cittadino attivo" devono essere omogenee tra loro, soprattutto nella parte di header e footer, e in particolare:

- **le voci di navigazione presenti nei menu** devono essere le stesse e linkare alle stesse pagine
- **cliccando sul logo del Comune**, nell'header, si atterri alla homepage del sito
- nel footer ci siano almeno i link alle pagine di **segnalazione disservizio** e di **FAQ.**

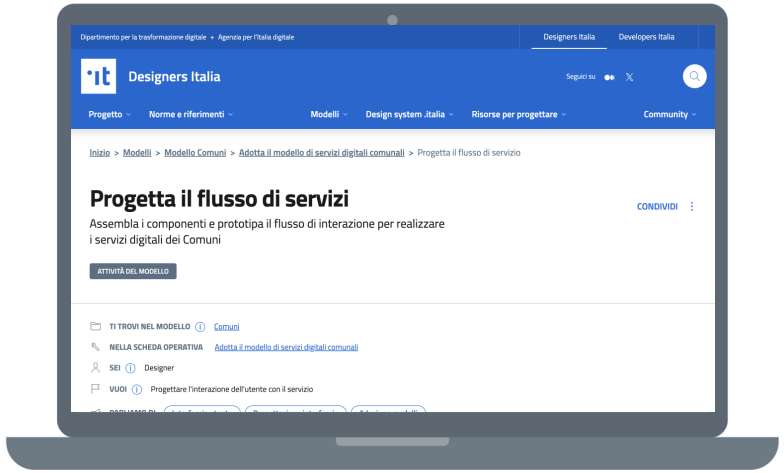
2. BREADCRUMB

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

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA
Parte 2 – Cittadino attivo

Focus sui flussi di servizio

Le risorse a disposizione per costruire servizi digitali usabili e di qualità



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Risorse per realizzare servizi digitali comunali

Tramite **Designers Italia** vengono messe a disposizione:

- **5 diverse tipologie di flusso di servizio**, che rispecchiano i principali **archetipi (pattern ricorrenti)** di servizi pubblici digitali identificati tramite la ricerca
- **9 moduli** (passaggi del flusso di servizio) **e 18 sezioni** per comporre i moduli, utili a configurare le schermate necessarie per **i flussi di servizio**

Moduli e sezioni

C

Sezioni del modulo Inserire/Controllare i dati

Tutte le sezioni che permettono l'inserimento e la visualizzazione dei dati necessari per richiedere o fruire di un servizio:

- Dati di un soggetto
- Dati di un oggetto
- Preferenze di servizio

Moduli e sezioni

C.01

Dati di un soggetto

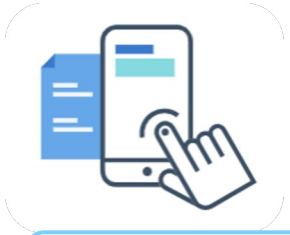
Persona fisica/giuridica

Sezione	Descrizione	Link
{Ruolo Persona} {Descrizione} {condizione di esistenza} Tipologia* {seleziona opzione} {Nome Cognome} Codice Fiscale {codice fiscale} Nascondi Anagrafica Nome {Nome} Cognome {Cognome} Codice Fiscale {codice fiscale}	**Modello completo** Il modello completo presenta tutte le variabili con esempi reali per mostrare come si comporta la sezione Persona in scenari differenti.	

I 9 moduli

I **moduli** servono a realizzare il servizio online in tutte le sue fasi e rappresentano ognuno un **passaggio specifico** (ovvero pagine dell'interfaccia).

PRE USO DEL SERVIZIO	DURANTE	POST
TROVARE INFORMAZIONI	ACCONSENTIRE AL TRATTAMENTO DEI DATI	RICEVERE CONFERMA DAL SISTEMA
ACCEDERE AL SERVIZIO	INSERIRE O CONTROLLARE I PROPRI DATI	VISITARE L'AREA PERSONALE
	CONFERMARE IL RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI	PERFEZIONARE LA RICHIESTA
	EFFETTUARE UN PAGAMENTO	



Dai 9 moduli ai 5 archetipi

- TROVARE INFORMAZIONI
- ACCEDERE AL SERVIZIO
- ACCONSENTIRE AL TRATTAMENTO DEI DATI
- INSERIRE O CONTROLLARE I PROPRI DATI
- CONFERMARE IL RIEPILOGO DELLE INFORMAZIONI
- EFFETTUARE UN PAGAMENTO
- RICEVERE CONFERMA DAL SISTEMA
- VISITARE L'AREA PERSONALE
- PERFEZIONARE LA RICHIESTA

1. **PERMESSI E DOCUMENTI**
2. **VANTAGGI ECONOMICI**
3. **SERVIZI A PAGAMENTO**
4. **PAGAMENTI DOVUTI**
5. **ISCRIZIONE A GRADUATORIA**

- I 5 archetipi sono frutto di una diversa combinazione dei 9 moduli
- I flussi di servizio che appartengono allo stesso archetipo condividono una sequenza di moduli molto simile
- **Una volta implementato il primo servizio, diventa facile, anche in futuro oltre la misura 1.4.1, implementarne altri dello stesso archetipo!**

I servizi digitali e gli archetipi

PERMESSI E DOCUMENTI

1. Parcheggio per residenti
2. Accesso ad area ZTL
3. Parcheggio invalidi
4. Passo carrabile
5. Pubblicazioni di matrimonio
6. Accesso agli atti
7. Occupazione suolo pubblico

PAGAMENTI DOVUTI

8. IMU
9. Pagamento canone unico patrimoniale (ex pagamento COSAP)
10. Canone idrico
11. Contravvenzioni
12. Canone lampade votive

VANTAGGI ECONOMICI

13. Agevolazioni scolastiche
14. Bonus
15. Contributi economici
16. Agevolazioni tributarie
17. Assegno di maternità comunale

ISCRIZIONE A GRADUATORIA

18. Assegnazione alloggio
19. Iscrizione scuola dell'infanzia
20. Asilo nido

SERVIZI A PAGAMENTO

21. Trasporto Scolastico
22. Mensa scolastica
23. Corsi di Formazione
24. Sepoltura di un defunto

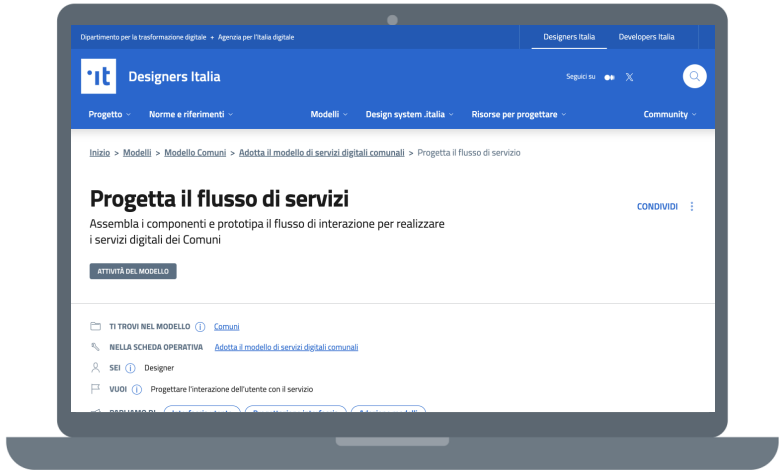
EXTRA

Oltre ai 24 servizi qui indicati, le risorse operative a disposizione permettono di **realizzare altri servizi oltre a quelli nella lista**.

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 2 – Cittadino attivo

Esempi di flussi di servizio

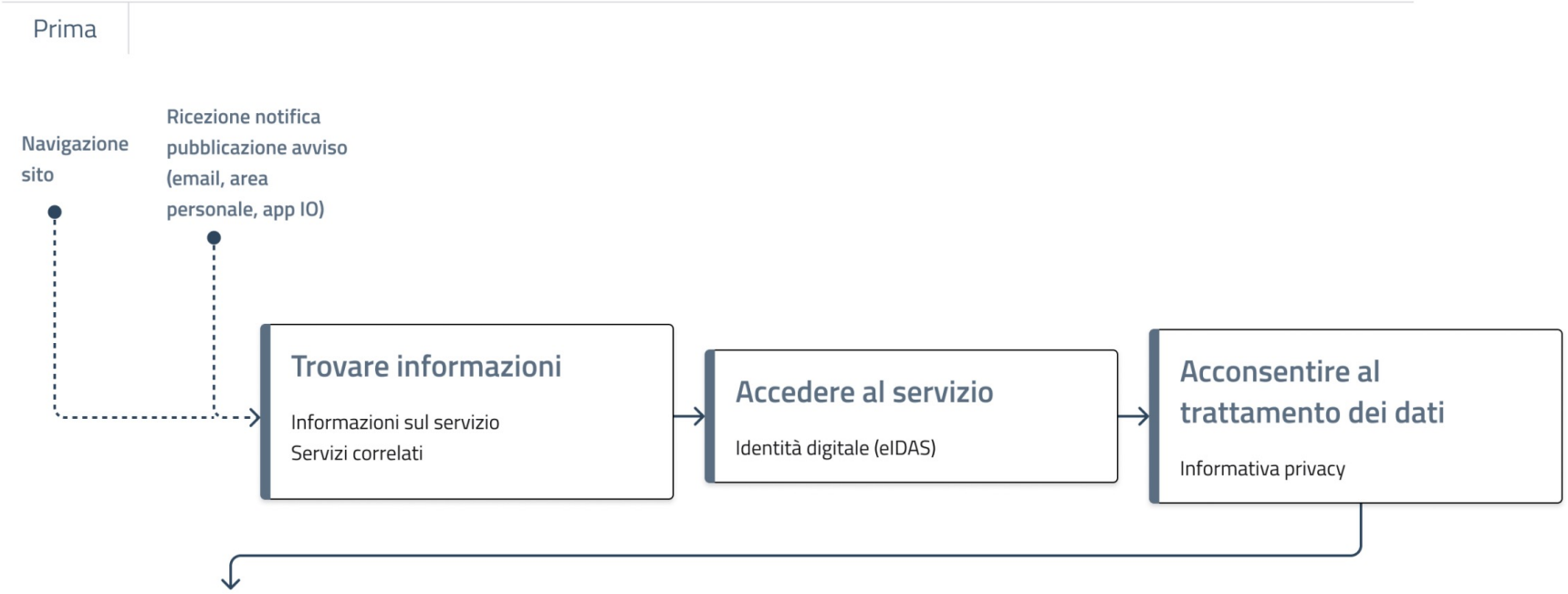


DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Esempio: Permessi e documenti

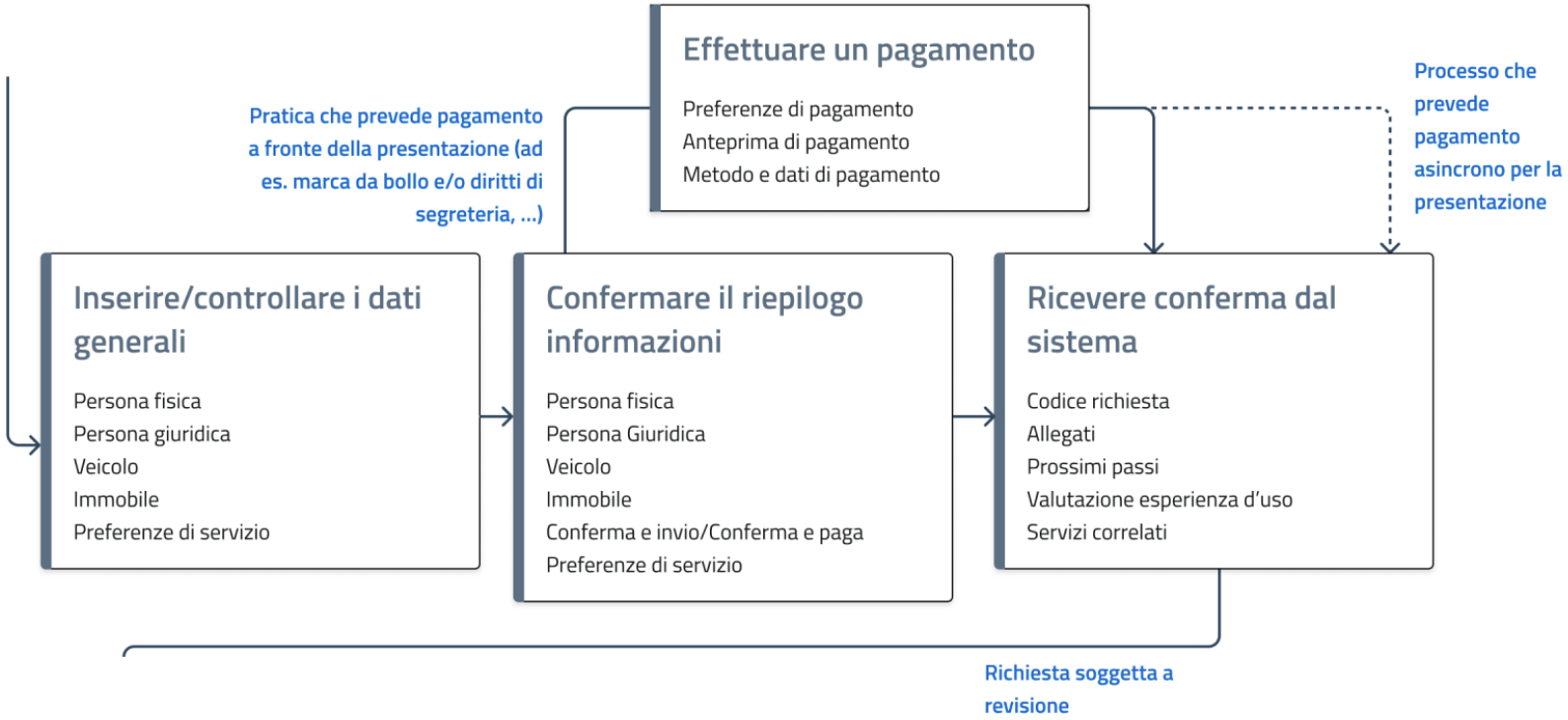
SERVIZI PER OTTENERE LA CERTIFICAZIONE DI UN DIRITTO

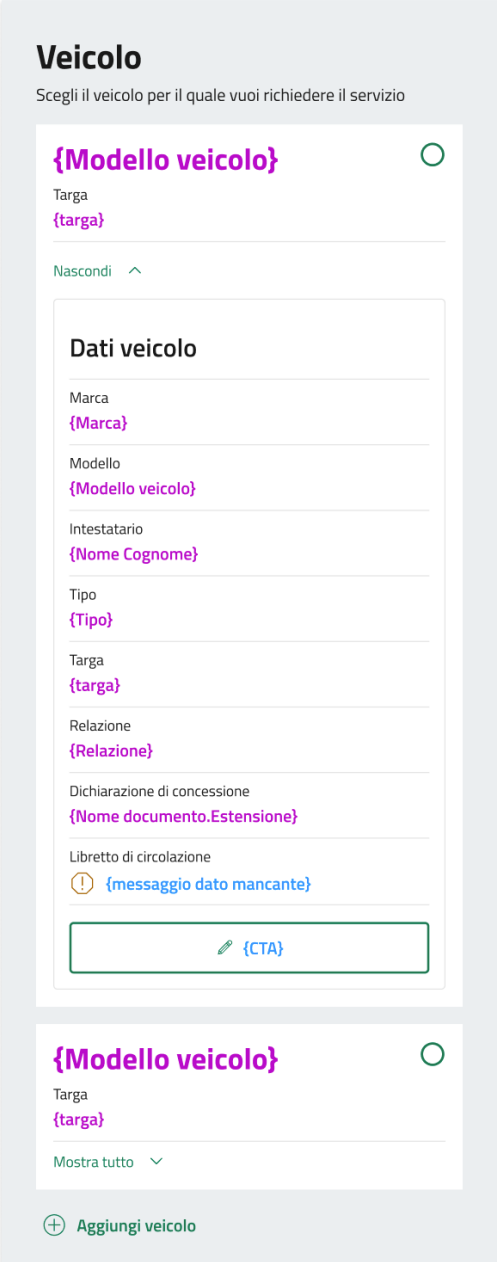
Tutti i servizi che comportano l'erogazione finale di un certificato o un documento che attesta un permesso o un'autorizzazione, per i quali può essere necessario effettuare un pagamento. I certificati e i documenti, una volta erogati, sono accessibili nell'area personale dell'utente sul sito comunale.



Esempio: Permessi e documenti

Durante





Esempio: Permessi e documenti

Dopo

Prossimi passi

{AAAA GG Mese} — {Titolo} — {Descrizione}

{AAAA GG Mese} — {Titolo} — {Descrizione}

{AAAA GG Mese} — {Titolo} — {Descrizione}

{AAAA GG Mese} — {Titolo} — {Descrizione}

Consulta la richiesta nella tua area riservata.

Prossimi passi

2022 10 feb — Apertura iscrizioni

2022 12 mar — Termine presentazione richieste

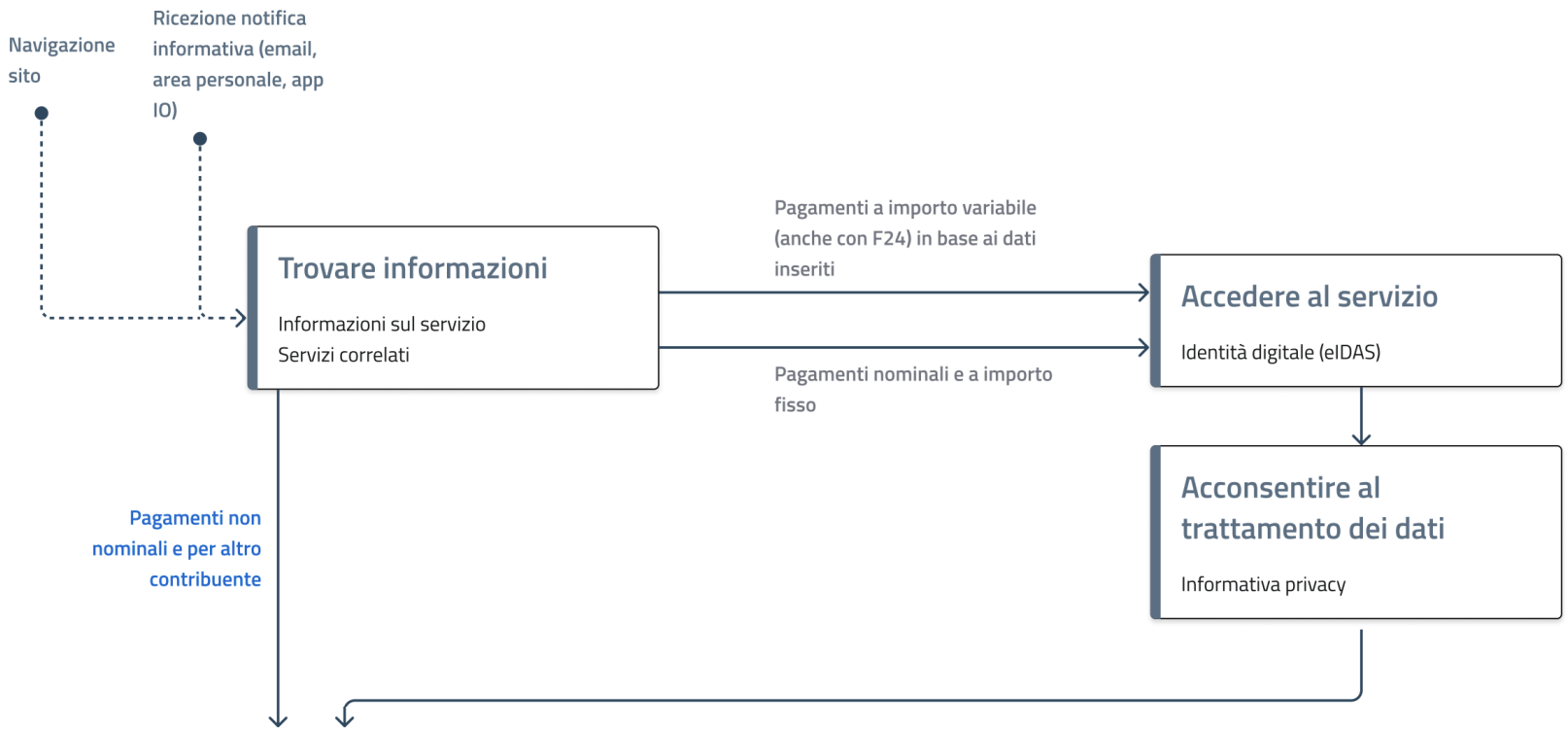
La graduatoria sarà pubblicata dopo 15 giorni dal termine di

Esempio: Pagamenti dovuti

SERVIZI DI PAGAMENTO SENZA EROGAZIONE DI UNA PRESTAZIONE CONTESTUALE

L'interazione per adempire al pagamento di oneri che il cittadino ha nei confronti dell'amministrazione comunale, come tasse, tributi e contravvenzioni. Il pagamento non è seguito dall'erogazione di un servizio o di certificati e autorizzazioni.

Prima



Esempio: Pagamenti dovuti

Durante

Inserire/controllare i dati

Persona fisica
Persona giuridica
Veicolo
Immobile
ISEE

Confermare il riepilogo informazioni

Persona fisica
Persona Giuridica
Veicolo
Immobile
ISEE
Conferma e paga

Pagamenti a importo variabile

Ricevere conferma dal sistema

Codice inserimento richiesta
Allegati
Prossimi passi
Servizi correlati

Pagamenti a importo fisso, a titolo nominale o per altro contribuente

Pagamento F24 su piattaforma esterna

{Ruolo Persona}

{Nome Cognome}

Modifica

Codice Fiscale
{codice fiscale}

Data di nascita
{gg/mm/aaaa}

Luogo di nascita
{Luogo di nascita}

Sesso
{Sesso}

Nazionalità
{Nazionalità}

Professione
{Professione}

Scolarità
{Scolarità}

Indirizzo

Modifica

Residenza
{Via, Civico, CAP, Città, Sigla Provincia, Sigla Nazione}

Domicilio
{Via, Civico, CAP, Città, Sigla Provincia, Sigla Nazione}

Contatti

Modifica

Esempio: Pagamenti dovuti

Dopo

Ricezione notifica esito calcolo importo (email, area personale, app IO)

Accedere al servizio

Accesso con identità digitale (eIDAS)

Visitare l'area personale

Messaggi
Servizi
Pratiche
Pagamenti

Effettuare un pagamento

Preferenze di pagamento
Anteprima di pagamento
Metodo e dati di pagamento

Ricevere conferma dal sistema

Ricevuta di pagamento
Allegati
Prossimi passi
Valutazione esperienza d'uso
Servizi correlati

Estinzione del pagamento dovuto

Motivo del pagamento

Dati

Pratica
{Numero pratica}

Data di pagamento
{gg/mm/aaaa}

Importo € totale dovuto
{Importo totale dovuto}

Descrizione pagamento
{descrizione breve}

Importo € pagamento:
{importo €}

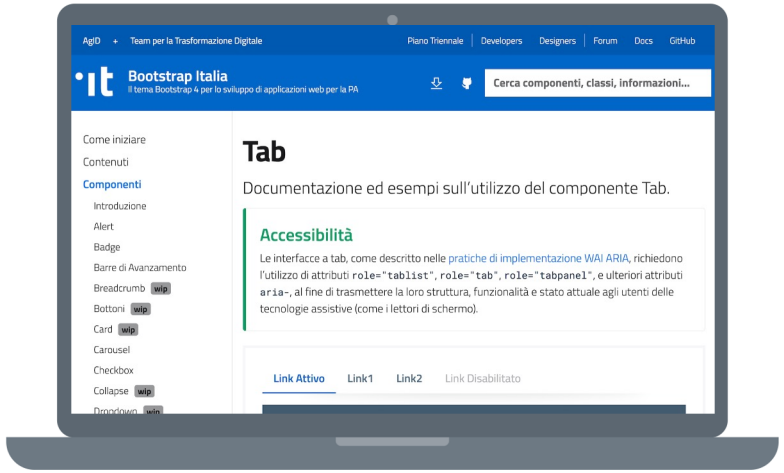
Motivo del pagamento

Dati

Pratica
AN304J45

Data di pagamento
16/02/2022

Elementi di attenzione e indicazioni operative

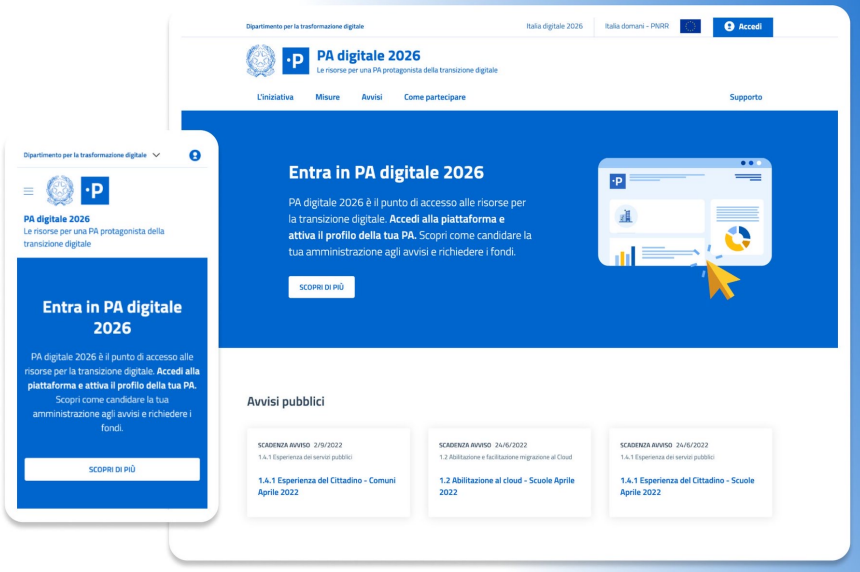


DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 2 – Cittadino attivo

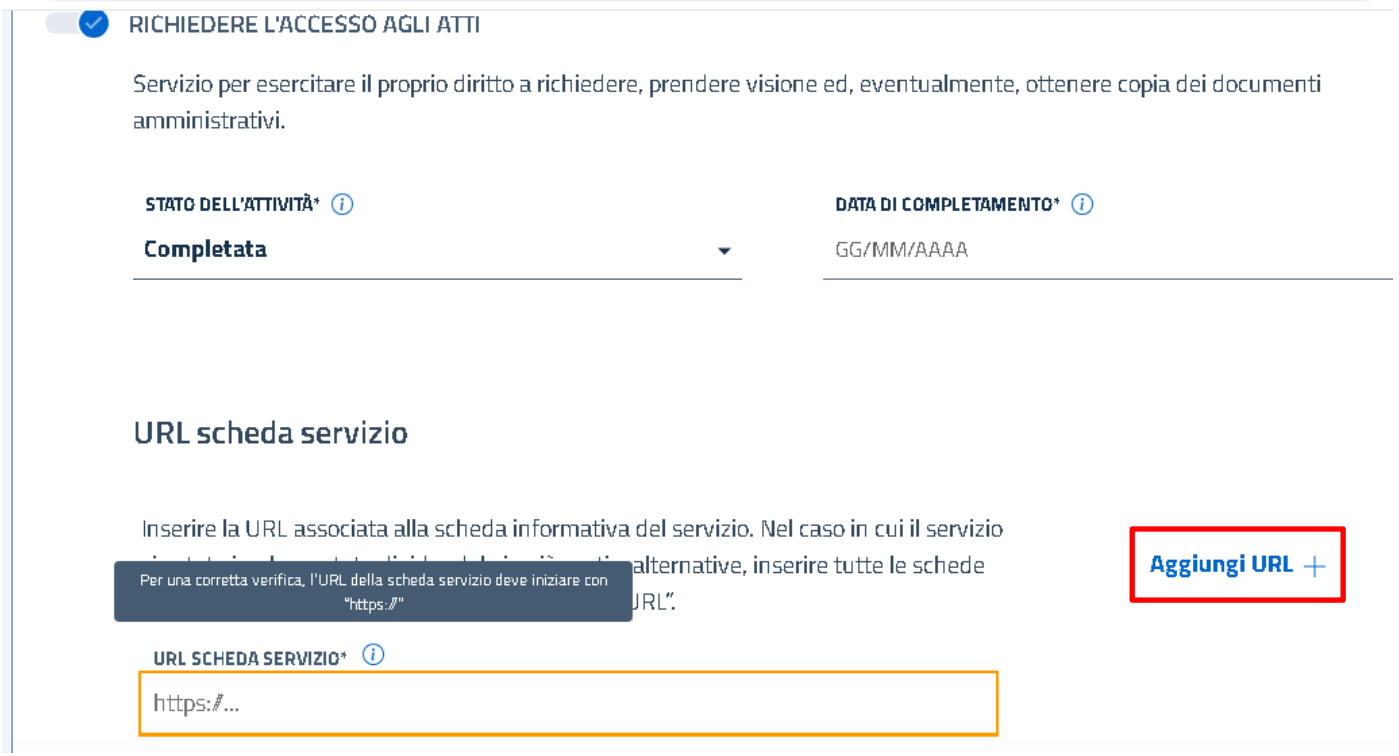
Funzionalità URL Servizi su PADigitale2026



PA digitale 2026
Le risorse per una PA protagonista della transizione digitale

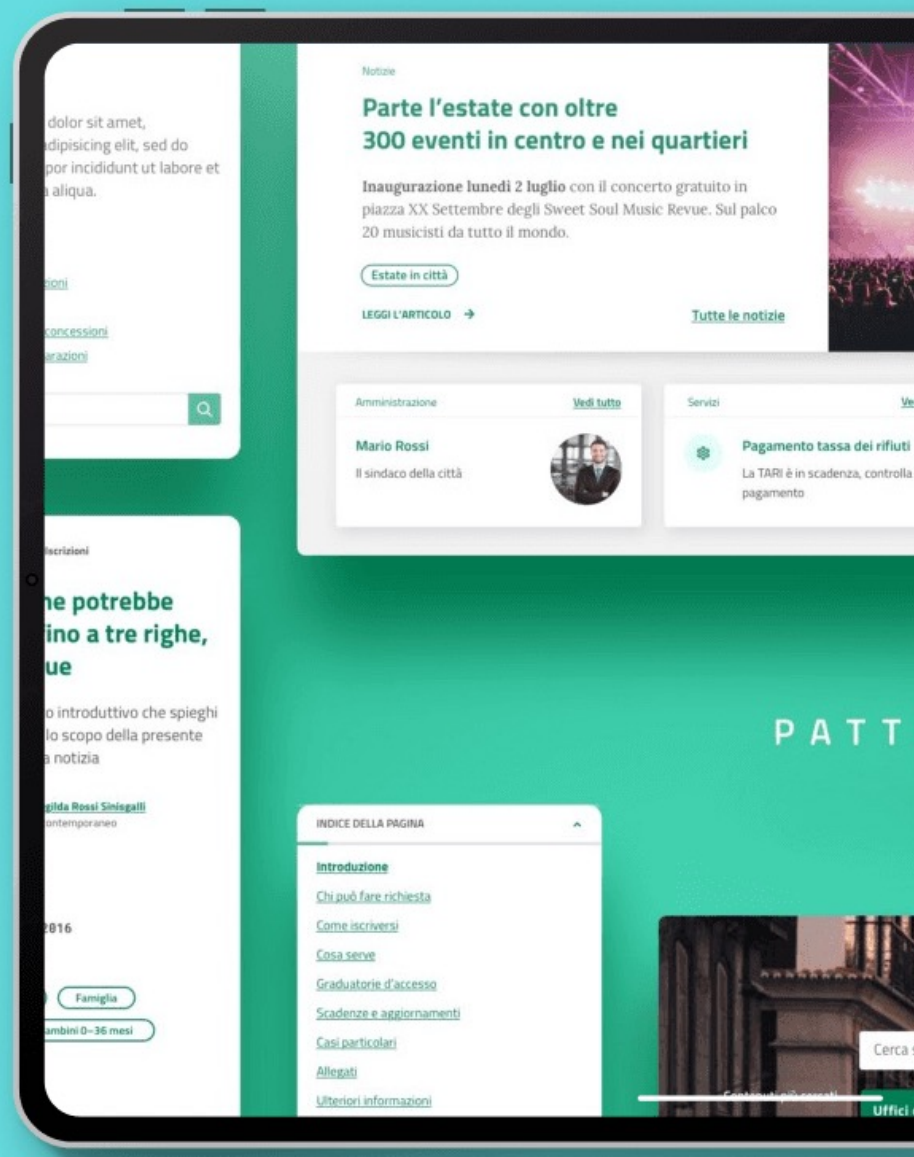
DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Con il nuovo **rilascio** della piattaforma PADigitale2026 **l'ente dovrà inserire l'URL** associata alla scheda informativa del servizio.
L'utente viene avvisato che, nel caso in cui il servizio sia stato implementato dividendolo in più parti alternative, potrà inserire le schede servizio associate cliccando sul tasto "Aggiungi URL +", come riportato nella schermata sottostante.



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA
Parte 2 – Cittadino attivo

Servizi a pagamento e Pagamenti Dovuti



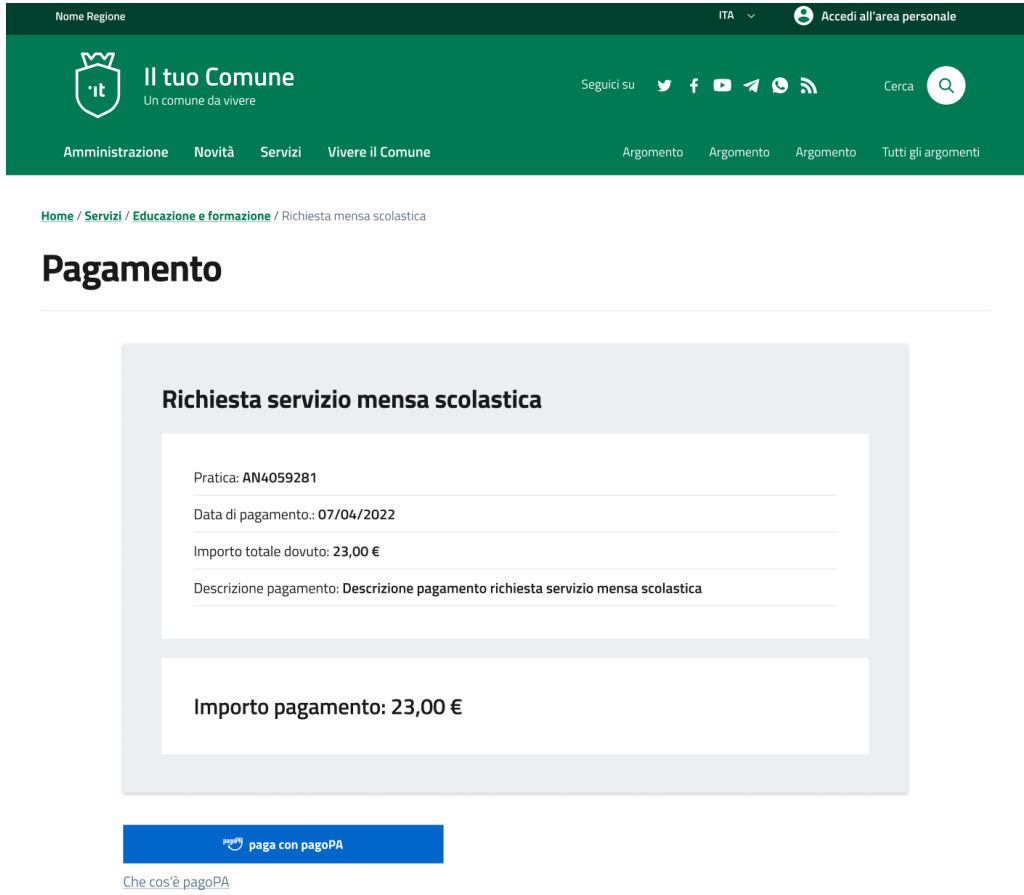
DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Servizi a pagamento e Pagamenti Dovuti

Se nella compilazione dell'istanza **è necessario che l'utente effettui pagamenti** contestuali necessari all'invio della stessa (per esempio per i pagamenti dovuti o per i diritti di segreteria), questi:

- devono poter **essere effettuati digitalmente** (criterio C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento) **e**
- devono **essere presentati all'interno di un passaggio dedicato** tra gli step del processo (criterio C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione).

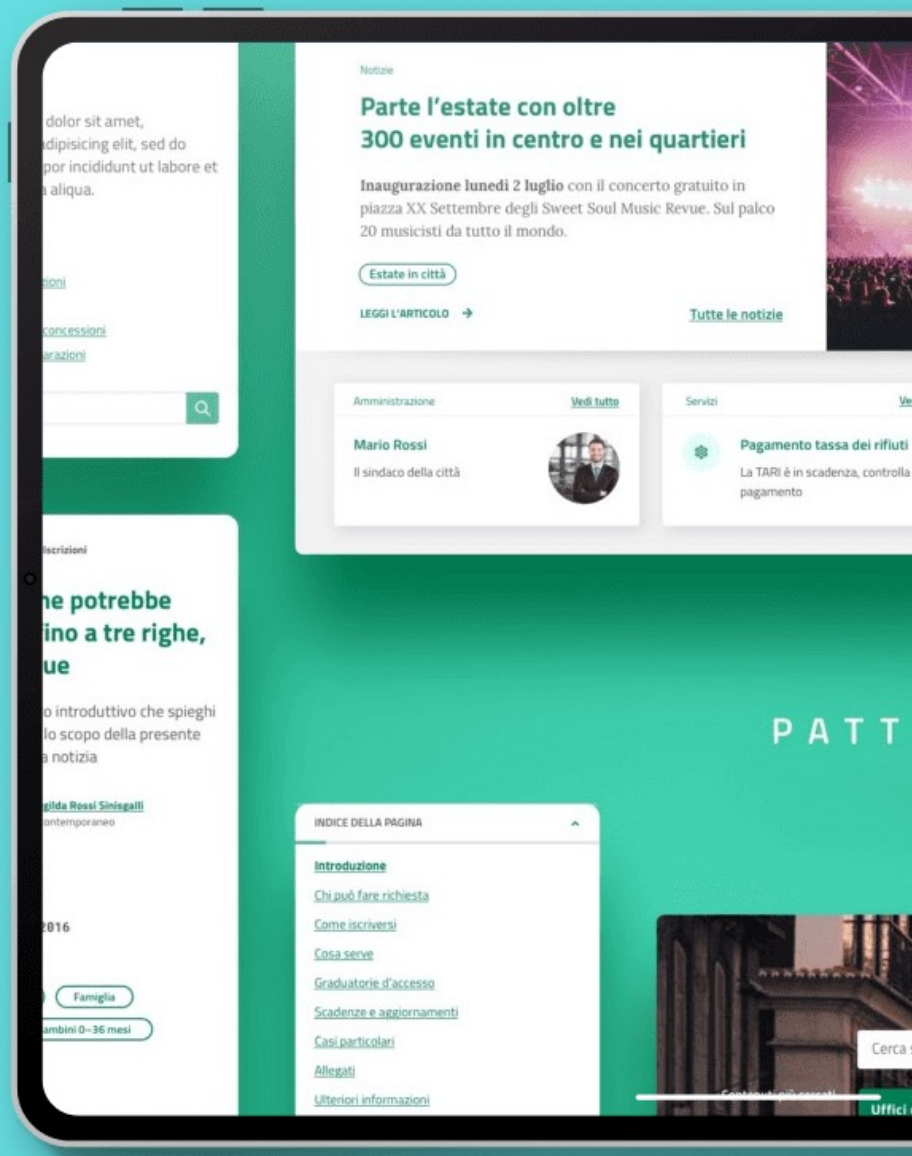
Inoltre si ricorda che nella scheda servizio **è necessario indicare le informazioni sul pagamento** (in formato testuale) e i relativi costi.



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA

Parte 2 – Cittadino attivo

Servizio Pagamento IMU



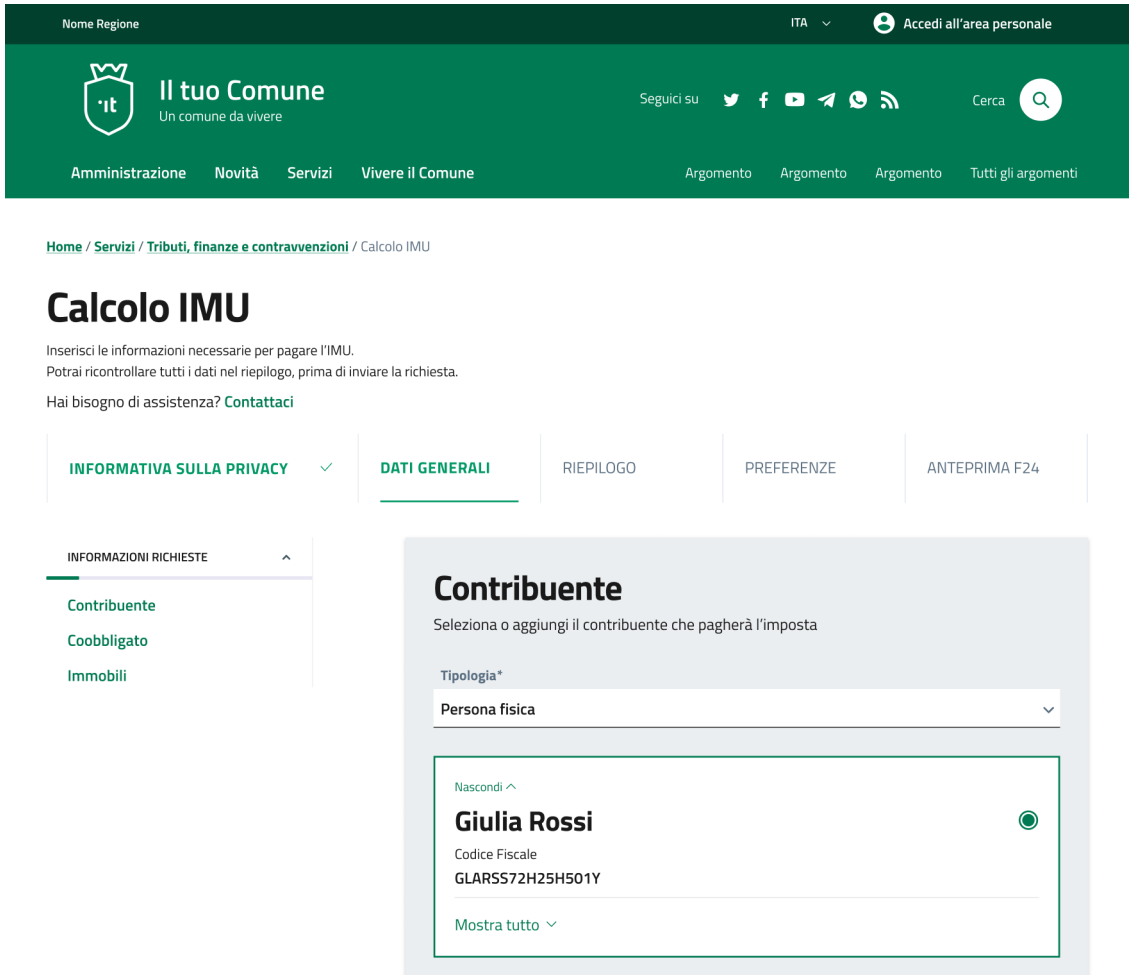
DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Servizio Pagamento IMU

Per il servizio di pagamento IMU:

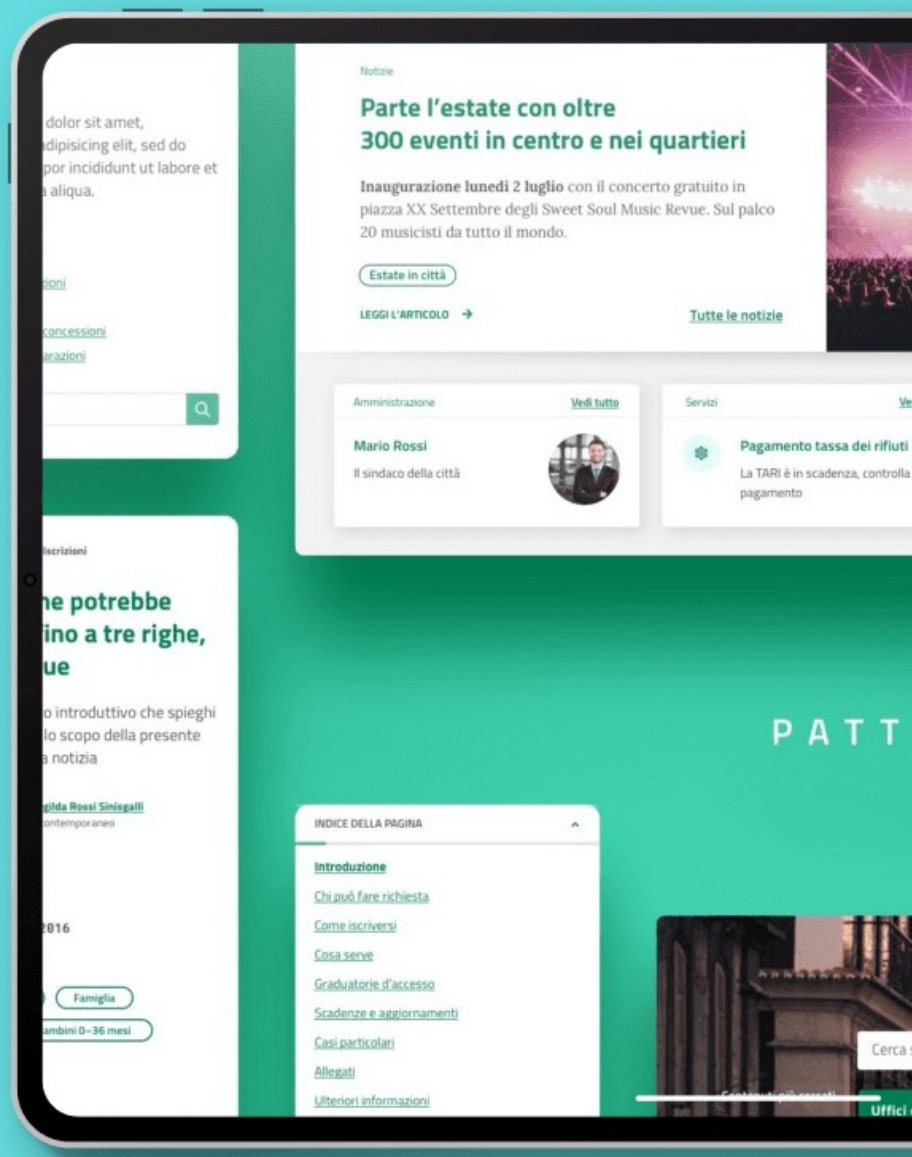
- **è sufficiente procedere con il calcolo dell'importo da pagare e con la generazione di un F24 in formato PDF già compilato**. È fortemente consigliata e auspicata l'integrazione con i sistemi informativi che consentano, una volta riconosciuta l'utenza, il recupero di tutti i dati e quindi il calcolo completamente automatico. In *fase di asseverazione non sarà comunque verificato questo tipo di integrazione* ma **sarà necessario che almeno il valore delle aliquote sia automaticamente** fornito dal sistema.

- **In alternativa a questa funzionalità è possibile anche l'implementazione della funzionalità di ravvedimento degli anni precedenti.** In questo caso il cittadino deve vedere tutte le posizioni debitorie e poter concludere il pagamento digitalmente all'interno del flusso di servizio.



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA
Parte 2 – Cittadino attivo

Area personale



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

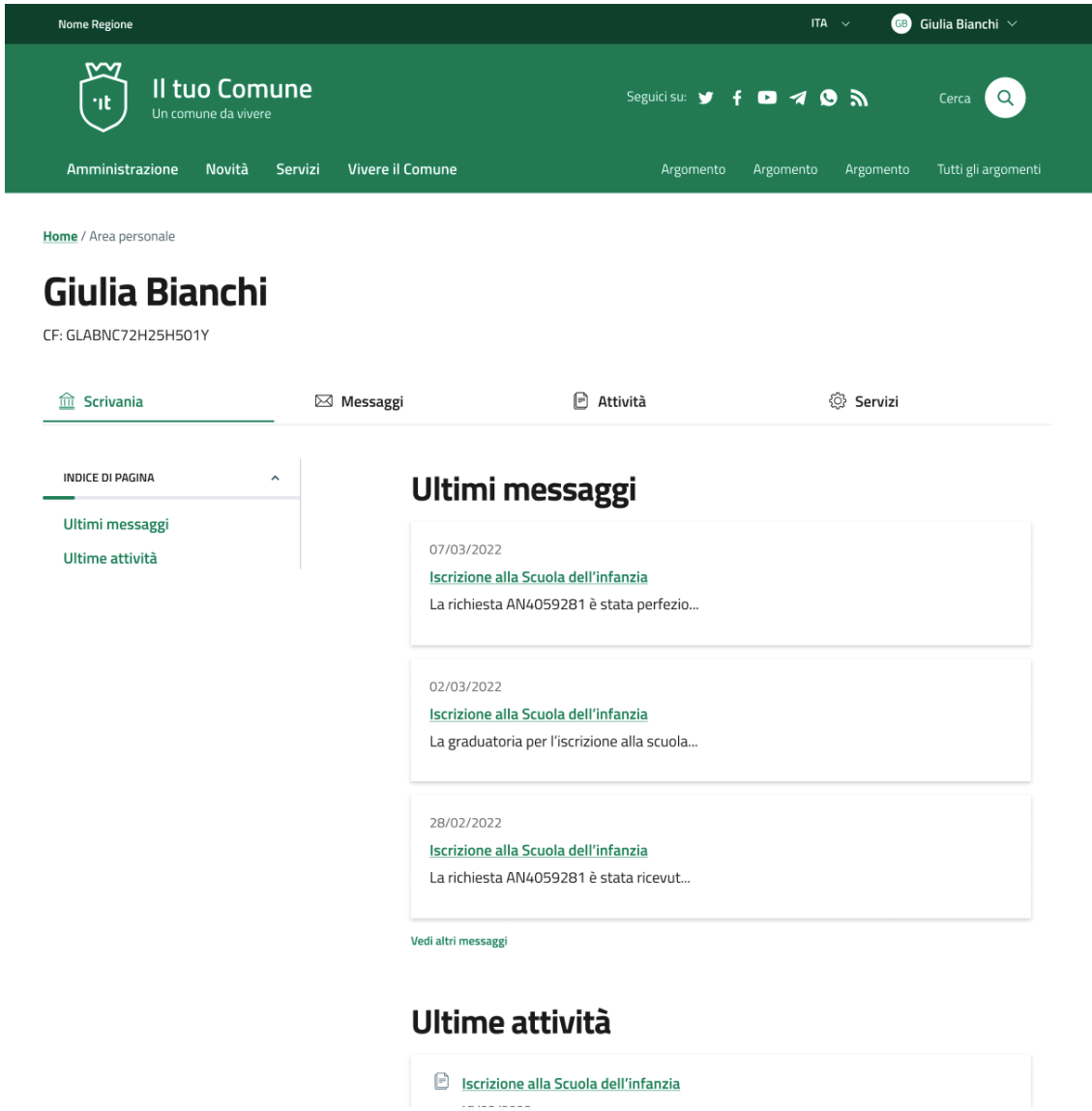
Area Personale

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

- ***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.

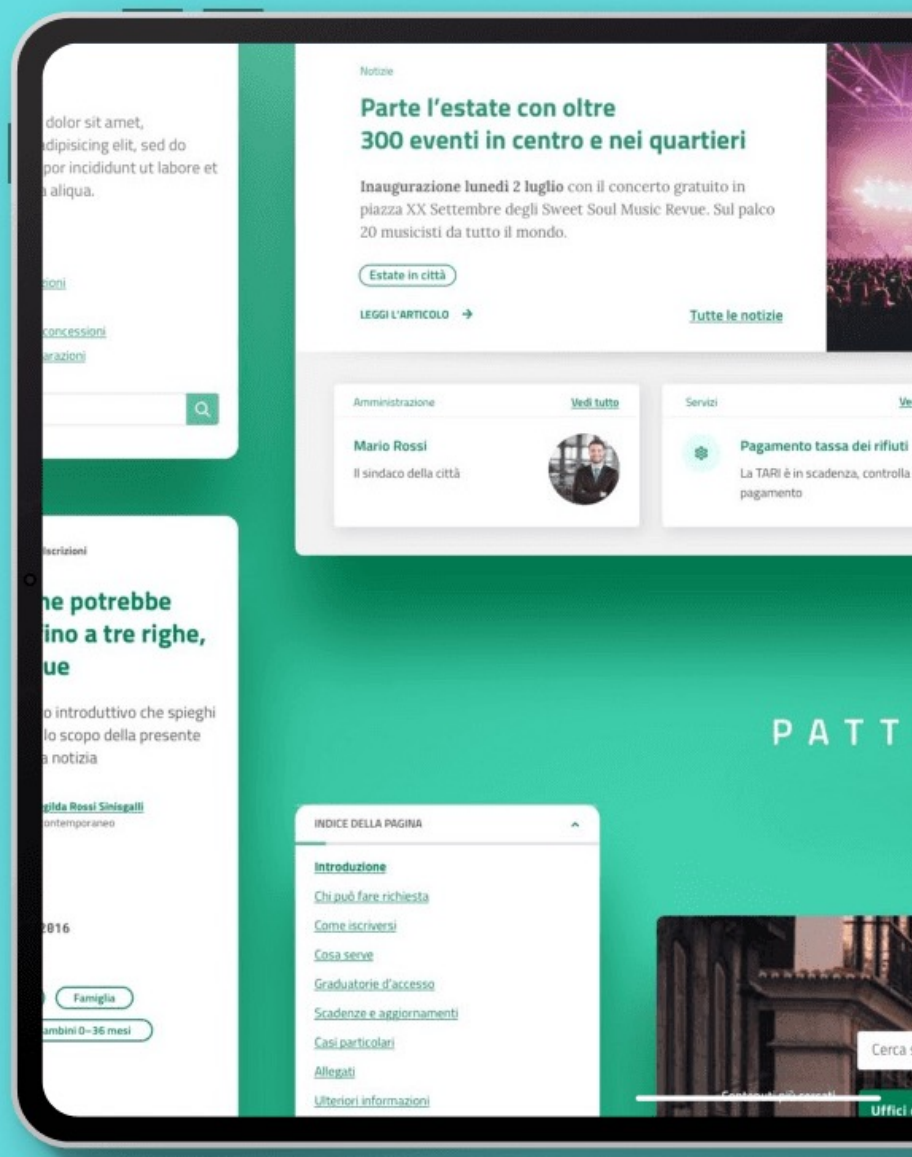
Si ricorda che per **questa sezione:**

- **Vale la regola del dominio**, è una delle sezione del sito che deve essere presente all'interno del dominio istituzionale e per tale motivo **deve rispettare tutti i criteri**
- Non è parte integrante del modello, **è importante però che il cittadino abbia un punto di accesso unico** che consenta all'utente di avere un quadro completo dello stato di avanzamento delle sue pratiche, di effettuare pagamenti o di comprendere se compiere delle azioni su richiesta dell'amministrazione
- E' inoltre **importante** che ci sia **un'unica Area Personale** anche se ci dovessero essere servizi gestiti da fornitori diversi



INDICAZIONI PRATICHE PER SVILUPPARE UN SITO WEB ACCESSIBILE, USABILE E CONFORME ALLA MISURA
Parte 2 – Cittadino attivo

Integrazioni, interoperabilità e dati condivisi



DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

Integrazioni, interoperabiltà e dati condivisi

25% Scenari di candidature attive con più fornitori contrattualizzati, sia in differenza tra cittadino informato e attivo, che nei servizi di cittadino attivo

In questo contesto i **Comuni rivestono un ruolo essenziale** che è quello di **promuovere** e **coordinare** la sinergia tra fornitori operanti sul territorio, al fine di **ottimizzare risorse e competenze.**

Infatti un'azione coordinata favorisce la continuità delle iniziative nel tempo, garantendo una crescita stabile e la realizzazione di prodotti che possano rappresentare le basi delle digitalizzazione dei contesti socio-comunali del futuro.

E' dunque, **importante** cercare di organizzare **tavoli congiunti tra fornitori** diversi al fine di raggiungere un obiettivo unico, condiviso e organico.

Integrazioni, interoperabiltà e dati condivisi

Elementi su cui **porre attenzione:**

- Per il cittadino è importante che l'esperienza sia unica e coerente su tutti i touch point comunali, come ad esempio nella **continuità di navigazione tra header e footer**.

- **Armonizzare e progettare in modo uniforme i rilasci tra le varie misure**:
  - ✓ 1.2 Migrazione al Cloud: Integrazione con gestionali di back-office
  - ✓ 1.4.3 PagoPA & AppIO: Integrazione con portali di pagamento e intermediari tecnologici
  - ✓ 1.4.4 SPID & CIE: Autenticazioni Digitali

garantendo una corretta **integrazione** anche con le parti di **back-end**, non oggetto della misura 1.4.1, ma strettamente dipendenti con la stessa per garantire un'esperienza affidabile, efficiente ed efficace per gli utenti.

- **E' auspicabile**, pur non essendo obbligo per la misura, **implementare un sistema di SSO** che consenta all'utente di avere un **accesso unico** e quindi un'esperienza facilitata.

Integrazioni, interoperabiltà e dati condivisi

Fatto assunto di quanto detto prima, in un'ottica di raccomandazione progettuale il tema di interoperabilità e centralizzazione dei dati e gestione del **ONCE ONLY** assume un carattere fondamentale.

Si ricorda che

- Non è oggetto della misura la verifica di interoperabilità tra servizi e della centralizzazione del dato, che comunque è oggetto di diverse norme già attive e obbligatorie
- **Per la misura 1.4.1 il comportamento atteso** è quello che una volta **inserito il dato** l'utente se accetta di salvarlo non debba più inserirlo, e lo verifichiamo su questi campi – Segue Lista

Integrazioni, interoperabiltà e dati condivisi

1. Dati anagrafici
   a. nome
   b. cognome
   c. luogo di nascita
   d. data di nascita
   e. codice fiscale
2. Residenza
   a. Comune
   b. Provincia
   c. Indirizzo (ed eventuale numero civico)
   d. CAP
3. Dati di contatto
   a. Telefono
   b. email/PEC
4. Composizione del nucleo familiare
   a. numero componenti del nucleo familiare
   b. nominativi completi dei componenti del nucleo familiare
   c. anno di nascita dei componenti del nucleo familiare
5. Indicatori di situazione economica
   a. ISEE
6. Indicatori catastali per ciascun immobile
   a. Comune catastale
   b. numero di particella
   c. subalterno
   d. sezione
   e. foglio
7. Informazioni per ciascun autoveicolo
   a. tipo veicolo
   b. modello veicolo
   c. targa veicolo
8. Informazioni finanziarie
   a. IBAN
9. Informazioni azienda
   a. Denominazione sociale
   b. P.IVA
   c. Numero REA
   d. Indirizzo sede legale
   e. Recapiti (telefono, mail, pec)

PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

Q&A

DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE

PNRR | MISURA 1.4.1 | ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI

GRAZIE

DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE