

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Dipartimento per la trasformazione digitale

UNITÀ DI MISSIONE PNRR

Allegato 2 - Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA
FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA – *NextGenerationEU*

DISCLAIMER

"Il presente documento è stato predisposto dall'Unità di Missione del PNRR del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri (DTD) in qualità di Amministrazione titolare. In conformità alla normativa applicabile, esso fornisce ai Soggetti attuatori coinvolti nelle attività di attuazione e controllo degli investimenti del PNRR del DTD una serie di orientamenti tecnici e di moduli operativi. L'obiettivo del presente documento è di offrire indicazioni concrete, al fine di agevolare l'attuazione degli investimenti di competenza dei soggetti attuatori e di incoraggiare le buone pratiche. Il presente potrà essere rivisto sulla base delle decisioni e degli orientamenti provenienti dagli Organi dell'Unione Europea, ovvero, dal Ministero dell'Economia e delle Finanze".

Versione	Data
n. 1	

Indice

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

- 1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1
- 1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli
- 1.3 Dichiarazione di completamento delle attività
- 1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1

2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1

- 2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni
 - 2.1.1 Esperienza utente
 - 2.1.2 Funzionalità
 - 2.1.3 Normativa
 - 2.1.4 Performance
 - 2.1.5 Sicurezza
- 2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni
 - 2.2.1 Esperienza utente
 - 2.2.2 Normativa
- 2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni
 - 2.3.1 Esperienza utente
 - 2.3.2 Funzionalità
 - 2.3.3 Normativa
 - 2.3.4 Performance
 - 2.3.5 Sicurezza
- 2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni
 - 2.4.1 Funzionalità
 - 2.4.2 Normativa
- 2.5 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole
 - 2.5.1 Esperienza utente

2.5.2 Normativa

2.5.3 Sicurezza

2.6 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole

2.6.1 Esperienza utente

2.6.2 Normativa

2.6.3 Performance

3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi

3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni

3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole

1. Completamento delle attività e verifiche tecniche Avvisi 1.4.1

In questo documento viene specificato cosa si intende per **Completamento delle attività** nello specifico dell'Avviso 1.4.1, nonché come avvengono le conseguenti verifiche di conformità tecnica e l'asseverazione del raggiungimento degli obiettivi, necessaria affinché il Soggetto Attuatore possa procedere alla Domanda di erogazione del finanziamento.

1.1 Raggiungimento degli obiettivi degli avvisi 1.4.1

La misura 1.4.1 prevede l'adesione, da parte dei Comuni e delle Scuole sedi di Direttivo dislocate su tutto il territorio nazionale, agli standard previsti per l'erogazione di servizi informativi e/o transazionali al cittadino.

Questo obiettivo si concretizza nel rispetto dei criteri di conformità specificati negli avvisi (dettagliati nella sezione [Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1](#)), rispetto alla tipologia di destinatario (Comuni e scuole) e alla conformazione del pacchetto effettuata in fase di adesione all'avviso.

Per i Comuni saranno da rispettare:

- Pacchetto cittadino informato: 20 criteri di conformità
- Pacchetto cittadino attivo: 18 criteri di conformità

Per le scuole saranno da rispettare:

- Pacchetto scuola online: 9 criteri di conformità

Oltre ai criteri di conformità vengono indicate delle raccomandazioni progettuali che non sono oggetto di verifica tecnica ed asseverazione, ma rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

Per i Comuni vengono indicate:

- Pacchetto cittadino informato: 3 raccomandazioni progettuali
- Pacchetto cittadino attivo: 7 raccomandazioni progettuali

Per le scuole vengono indicate:

- Pacchetto scuola online: 6 raccomandazioni progettuali

Gli obiettivi sono stati definiti per assicurare l'aderenza ai principi contenuti nelle [Linee guida di design per i siti internet e i servizi digitali della PA](#) e vengono raggiunti rispettando i criteri di conformità rispetto alle caratteristiche dell'esperienza utente, alle funzionalità necessarie, all'ottemperanza normativa, ai livelli di performance e sicurezza. In base alla composizione del fascicolo di progetto, maggiori dettagli per essere sicuri di soddisfare i requisiti si possono trovare nella [Documentazione per i Comuni](#) e nella [Documentazione per le scuole](#).

Inoltre, per aiutare i Soggetti Attuatori nel raggiungimento degli obiettivi dell'avviso, al rispetto dei criteri di conformità e nell'applicazione delle raccomandazioni progettuali, verrà rilasciata un'**App di valutazione dell'adesione ai modelli**, meglio dettagliata nel seguente paragrafo.

1.2 App di valutazione dell'adesione ai modelli

L'App di valutazione dell'adesione ai modelli è un applicativo desktop a supporto degli sviluppatori e a disposizione di tutti i soggetti interessati che aiuta a valutare la qualità, le caratteristiche e il rispetto dei criteri di conformità, fornendo all'interno di un report le informazioni necessarie a interpretare i risultati e apportare eventuali migliorie al sito, sia durante la fase di sviluppo (es. lavorazioni in locale) sia alla conclusione dei lavori (es. quando il sito è online e disponibile al pubblico). L'App di valutazione è disponibile per i principali sistemi operativi in versioni diverse per valutare i siti delle scuole e dei Comuni. Maggiori informazioni sono disponibili all'interno della [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#).

Questo strumento viene anche usato nella fase di **asseverazione e verifiche tecniche**, aiutando ad accertare che a lavori conclusi il sito comunale o scolastico rispetti i criteri di conformità. Per essere preparati in questa parte del processo, si raccomanda a tutti i Soggetti Attuatori di far utilizzare questo strumento, nella sua versione più recente, a chi si occuperà dello sviluppo del sito municipale o scolastico. È importante che tutti i risultati del report generato dall'App di valutazione risultino superati con successo per avere maggiori probabilità di superare positivamente la fase di asseverazione e verifiche tecniche. Pertanto si consiglia ai Soggetti Attuatori di richiedere a chi si occupa dello sviluppo del sito di generare tale report una volta che i lavori sono stati conclusi e il sito è online, in modo da avere informazioni aggiuntive sulla qualità del lavoro svolto o richiedere il miglioramento dello stesso finché tutti i criteri del report sono superati con successo.

1.3 Dichiarazione di completamento delle attività

Una volta conclusa la fase di Ingaggio del Fornitore, il Soggetto Attuatore accede allo step 4 del Fascicolo di Progetto, denominato **Completamento delle attività**. All'interno di quest'area della piattaforma PA digitale 2026 il Soggetto Attuatore deve comunicare il completamento delle attività, entro i termini del cronoprogramma, una volta che il sito nella sua versione definitiva sarà concluso e reso disponibile al pubblico online.

In particolare il Soggetto Attuatore è tenuto ad indicare lo stato di completamento del sito e degli eventuali servizi (nel caso del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni), nonché a dichiarare la conformità del progetto ai criteri di conformità dettagliati nell'Allegato 2 dell'avviso. Il progetto si intende concluso con l'invio dei dati di completamento delle attività, tramite piattaforma PA digitale 2026, che abilita le verifiche di conformità tecnica del progetto.

La dichiarazione di completamento delle attività che dovrà compilare il Soggetto Attuatore sarà differente a seconda dell'avviso a cui ha partecipato:

Per i Comuni:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito del Comune rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino informato
- se ha scelto anche il Pacchetto cittadino attivo, il Soggetto Attuatore deve dichiarare che tutti i servizi selezionati nella definizione del pacchetto in fase di adesione all'avviso, rispettano tutti i criteri di conformità del Pacchetto cittadino attivo
- il Soggetto Attuatore deve fornire la url del sito comunale nella versione in lingua italiana

Per le scuole:

- il Soggetto Attuatore deve dichiarare che il sito della scuola rispetta tutti i criteri di conformità del Pacchetto scuola online
- il Soggetto Attuatore deve fornire la url del sito scolastico nella versione in lingua italiana

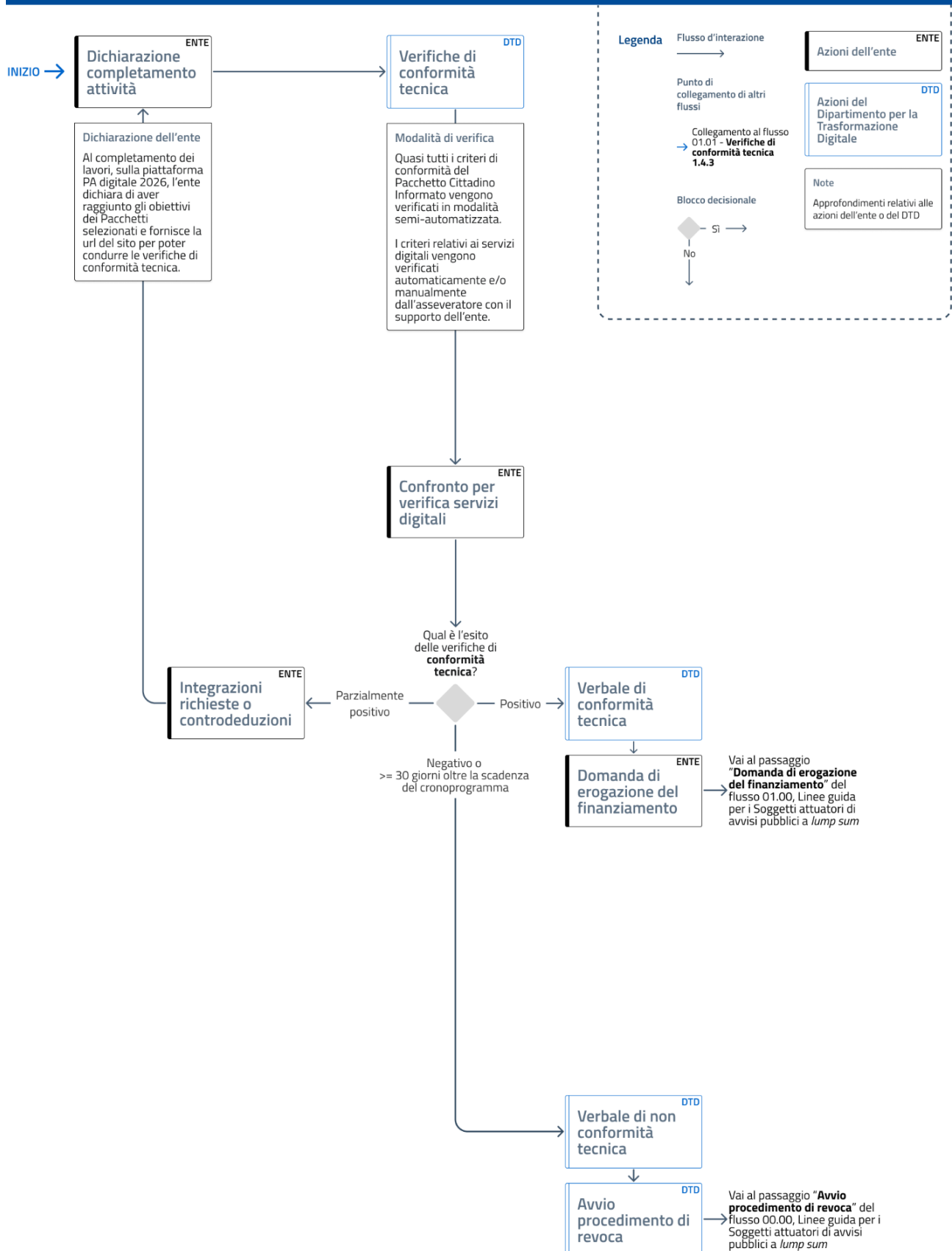
Si segnala che alla sottomissione del form di Completamento delle Attività, la piattaforma PA digitale 2026 genera automaticamente il pdf di completamento delle attività, che verrà reso disponibile al Soggetto Attuatore nel successivo step di sottomissione della Domanda di erogazione (cfr. cap. xx) quale allegato della stessa domanda.

1.4 Verifiche di conformità tecnica degli avvisi 1.4.1

Nel momento in cui il Soggetto Attuatore conferma il completamento delle attività del progetto, la piattaforma PA digitale 2026 abilita le **verifiche di conformità tecnica** e il cronoprogramma viene bloccato. In questa fase il Soggetto Attuatore non può modificare i dati di progetto. Le verifiche di conformità tecnica possono includere controlli automatici di conformità con sistemi esterni e/o verifiche effettuate da un Soggetto Asseveratore, anche mediante visita in sito / videocall.

Nel diagramma sottostante viene dettagliato il processo delle verifiche di conformità tecnica per la misura 1.4.1:

01.03 | Verifiche di conformità tecnica Misura 1.4.1



Per permettere le verifiche di conformità tecnica è importante sottolineare che:

- è necessario che le pagine del sito e dei servizi (nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni) soggette a verifica contengano i *data attribute* specificati nella [Documentazione delle App di adesione ai modelli](#), nella sezione dedicata ai requisiti per il modello in oggetto. Nei template HTML e nei temi CMS forniti da [Designers Italia](#), per il modello Comuni e il modello scuole, i *data attribute* sono già presenti nei materiali forniti. Rimane comunque responsabilità del Soggetto Attuatore verificare che i *data attribute* siano presenti o vengano aggiunti dovunque necessario, pena il fallimento del criterio di conformità e l'esito negativo dell'asseverazione
- nel caso del Pacchetto cittadino attivo dell'avviso per i Comuni, il Soggetto Attuatore dovrà mettere il Soggetto Asseveratore in grado di verificare il rispetto di tutti i criteri di conformità per tutti i servizi richiesti, dall'autenticazione dell'utente al completamento dell'istanza, pena l'esito negativo dell'asseverazione

In tutti i casi è fondamentale che il Soggetto Attuatore monitori la sezione **Richieste** presente in piattaforma PA digitale 2026. In tale sezione il Soggetto Asseveratore potrà convocare il Soggetto Attuatore per le attività di verifica necessarie all'asseverazione del progetto, nonché richiedere eventuali integrazioni nel rispetto del cronoprogramma.

Le verifiche di conformità tecnica possono avere tre esiti:

- **Esito positivo:** il Soggetto Attuatore può procedere alla richiesta di erogazione del finanziamento, e l'apposita funzionalità è abilitata nella piattaforma PA digitale 2026
- **Esito parzialmente positivo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica (*es. un criterio di conformità non è rispettato*), ma i termini del cronoprogramma non sono ancora stati superati. In questo caso il Soggetto Attuatore riceve nella piattaforma PA digitale 2026 la richiesta delle integrazioni da realizzare e può avviare le rilavorazioni necessarie nei termini del cronoprogramma. Una volta completate le integrazioni il Soggetto Attuatore deve rettificare la sezione di Completamento delle attività e sottomettere nuovamente il progetto alle verifiche di conformità tecnica
- **Esito negativo:** i controlli automatici e/o del Soggetto Asseveratore non confermano la piena conformità tecnica e il cronoprogramma è scaduto, oppure il progetto risulta non ammissibile (*es. doppio finanziamento*). Il Dipartimento avvia il procedimento di revoca, allegando il verbale di non conformità tecnica del Soggetto Asseveratore

2. Criteri di conformità e raccomandazioni degli avvisi 1.4.1

Di seguito vengono riportati:

- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino informato per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto cittadino attivo per i Comuni
- i criteri di conformità e le raccomandazioni progettuali del Pacchetto scuola online per le scuole

2.1 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

2.1.1 Esperienza utente

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli 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](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 2.0 o la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è collegata nell'head del sito o la versione utilizzata è precedente alla 2.0

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

Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [Scheda informativa di servizio al cittadino](#) all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); sezione [Tipologia servizio](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>In tutte le schede servizio, tutte le voci obbligatorie sono presenti e sono nell'ordine corretto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Categoria del servizio (la tipologia di servizio indicata nella breadcrumb), ● Titolo del servizio, ● Stato del servizio, ● Motivo dello stato (visibile nel caso in cui il servizio non è attivo), ● Descrizione breve, ● A chi è rivolto, ● Come fare, ● Cosa serve, ● Cosa si ottiene, ● Tempi e scadenze, ● Accedi al servizio (Canale fisico), ● Condizioni di servizio, ● Contatti, ● Unità Organizzativa responsabile, ● Argomenti <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
----------	---

Tolleranza	In qualsiasi scheda servizio fino a 2 voci obbligatorie non sono presenti e fino a 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo in una scheda servizio più di 2 voci obbligatorie non sono presenti o più di 1 voce obbligatoria non è nell'ordine corretto o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

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

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.

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

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni e ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori e ne utilizza una versione uguale o superiore alla v1.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello Comuni
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello Comuni ma non ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori o ne utilizza una versione precedente alla v1.0

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.

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce [Tassonomia argomenti](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [vocabolario controllato EuroVOC](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

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 e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
-----------------	--

Tolleranza	<p>Almeno il 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 50% degli argomenti utilizzati appartengono al vocabolario controllato del modello o al vocabolario controllato EuroVoc</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) e nella [Coreografia sistema di navigazione](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "Amministrazione" ● "Novità" ● "Servizi" ● "Vivere il Comune" o "Vivere {nome_Comune}" <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto</p> <p>e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Almeno una delle voci obbligatorie è assente o inesatta</p> <p>o le voci obbligatorie sono in ordine errato</p> <p>o sono presenti 8 o più voci nel menù di primo livello del sito</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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

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

Riferimenti normativi e tecnici: i titoli delle pagine di secondo livello sono indicati nel [Grafico dell'alberatura](#) e nella [Coreografia sistema di navigazione](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Comuni](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

<p>Successo</p>	<p>Tutti i titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Amministrazione</i>, sono: "Organi di governo", "Aree amministrative", "Uffici", "Enti e fondazioni", "Politici", "Personale amministrativo", "Documenti e dati" • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: "Notizie", "Comunicati", "Avvisi" • Per la sezione <i>Servizi</i>, 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 <i>Vivere il Comune</i> o <i>Vivere {nome_comune}</i>, sono: "Luoghi", "Eventi" <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>Almeno il 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Meno del 50% dei titoli delle pagine di secondo livello usati rispecchiano quelli presenti nella documentazione</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.1.2 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](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

<p>Successo</p>	<p>Il sito presenta la funzionalità per prenotare un appuntamento e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>e la funzionalità è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>e se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato (in caso contrario verrà data al cittadino la possibilità di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form)</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>La funzionalità per prenotare un appuntamento non è presente sul sito o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>o la funzionalità non è accessibile all'interno delle schede servizio, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p>

	<p>o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio, quando vi si accede direttamente da una scheda servizio</p> <p>o se l'utente è autenticato al portale, nominativo e contatti indicati non sono quelli del profilo autenticato (o, in caso di utente non autenticato, non viene data la possibilità al cittadino di autenticarsi o di inserire i dati nell'apposita form)</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

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](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Anche solo una scheda servizio non presenta i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	<p>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</p> <p>e il testo del link include le espressioni "FAQ" oppure "domande frequenti"</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	Nel footer del sito è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti

	<p>e la pagina di destinazione del link esiste</p> <p>e il testo del link non include le espressioni "FAQ" oppure "domande frequenti"</p> <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Nel footer del sito non è presente un link che invia a una pagina contenente le domande frequenti</p> <p>o la pagina di destinazione del link non esiste</p> <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.2.4 - Segnalazione disservizio

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

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

Successo	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio</p> <p>e la pagina di destinazione del link esiste</p> <p>e il testo del link include le espressioni "disservizio" oppure "segnala disservizio" oppure "segnalazione disservizio"</p> <p>e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Nel footer del sito è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio</p> <p>e la pagina di destinazione del link esiste</p>



	<p>e il testo del link non include le espressioni "disservizio" oppure "segnala disservizio" oppure "segnalazione disservizio"</p> <p>e, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino deve avere la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Nel footer del sito non è presente un link che invia all'email per segnalare un disservizio o alla funzionalità dedicata di segnalazione disservizio o la pagina di destinazione non esiste</p> <p>o, se viene usata la funzionalità dedicata di segnalazione disservizio, il cittadino non ha la possibilità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

<p>Successo</p>	<p>Tutte le pagine di primo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>e tutte le pagine di secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Anche solo una delle pagine di primo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>o anche solo una delle pagine di secondo livello non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p>



	<ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
--	---

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

Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.

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

Successo	<p>Tutte le schede servizio presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa e la funzionalità rispetta le seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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:
-----------------	--

	<p>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?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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. <p>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?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Almeno una delle schede servizio non presenta la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa</p> <p>o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ul style="list-style-type: none"> ● 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

	<p>sono stati gli aspetti che hai preferito?». Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
--	---

2.1.3 Normativa

C.SI.3.1 - Cookie

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web del Comune
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito presenta cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nel sito non è corrispondente al dominio del sito web del Comune

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 normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SI.3.3 - Informativa privacy

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

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

Successo	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer del sito o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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 normativi e tecnici: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche "CAD"\) - Art. 52 d.lgs. 82/2005; art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013; d.lgs. n. 36/2006; AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni; Documentazione del modello Comuni](#)

<p>Successo</p>	<p>Il Comune segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni e la licenza viene comunicata nella pagina delle "note legali" e all'interno della pagina delle "note legali" è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p style="padding-left: 40px;">"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.</p> <p>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."</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Il Comune non segue la normativa sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni o la licenza non viene comunicata nella pagina delle "note legali" o all'interno della pagina delle "note legali" non è presente la sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura:</p> <p style="padding-left: 40px;">"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.</p> <p>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."</p>

2.1.4 Performance

C.SI.4.1 - Velocità e tempi di risposta

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

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

Successo	Il sito presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50
Tolleranza	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento del sito" è pubblicato e il "Piano di miglioramento del sito" è raggiungibile dal footer
Fallimento	Il sito presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento del sito" non è pubblicato o il "Piano di miglioramento del sito" non è raggiungibile dal footer

2.1.5 Sicurezza

C.SI.5.1 - Certificato https

Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.

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

Successo	Il sito utilizza il protocollo https e il certificato https è valido Il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte)
Tolleranza	-
Fallimento	Il 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 è inadatta)

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 normativi e tecnici: [Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il sito comunale utilizza il sottodominio "comune." seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) e il sito deve essere raggiungibile senza necessità di inserimento del sottodominio "www."
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito comunale non utilizza il sottodominio "comune." o non è seguito da uno dei domini istituzionali per il Comune presente nella lista Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani (es: comune.anzio.roma.it) o dal nome del Comune se coincidente con il nome del capoluogo di provincia (es: comune.roma.it) o il sito non è raggiungibile a meno che non si inserisca necessariamente il sottodominio "www."

2.2 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Informato per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.2.1 Esperienza utente

R.SI.1.1 - Metatag

Nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali.

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

Da evitare:

- più del 50% dei metatag indicati non vengono utilizzati per marcare le voci della scheda servizio

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

2.2.2 Normativa

R.SI.2.1 - Infrastrutture Cloud

Il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente.

Riferimenti normativi e tecnici: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura *1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Comunicazione istituzionale web e open data"; [Documentazione del modello Comuni](#)

R.SI.2.2 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"

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

Da evitare:

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

2.3 Criteri di conformità del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica per i servizi selezionati all'interno del Pacchetto Cittadino Attivo e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, funzionalità, rispetto della normativa, performance e sicurezza.

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

Successo	L'utente può accedere a tutti i servizi erogati digitalmente tramite identità digitale ed è possibile effettuare l'accesso direttamente dalle schede servizio corrispondenti
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 direttamente dalle schede servizio corrispondenti

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

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 non riceve la notifica di completamento del processo di presentazione dell'istanza all'interno della propria area personale del sito ma la riceve attraverso almeno un altro 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](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine in lingua italiana dei servizi digitali devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina in lingua italiana dei servizi

digitali non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati

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

Ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando. Questo avviene in formato testuale e in una unica schermata del flusso di servizio, prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura.

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

Successo	Tutti i servizi digitali presentano il riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e la schermata di riepilogo viene presentata 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 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 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 normativi e tecnici: [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [funzionalità](#) dettagliata all'interno della [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

Successo	Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già in possesso del 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 in possesso del Comune
-------------------	--

C.SE.1.6 - Salvataggio della bozza di istanza

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

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

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

Successo	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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;
-----------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● Altro. <p>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?».</p> <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici; ● Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
<p>Tolleranza</p>	<p>-</p>
<p>Fallimento</p>	<p>Anche solo un servizio digitale non permette all'utente di valutare l'esperienza d'uso al termine del processo</p> <p>o la funzionalità non rispetta anche solo una delle seguenti caratteristiche e passaggi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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?». <p>Le possibili risposte sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Le indicazioni erano chiare; ● Le indicazioni erano complete; ● Capivo sempre che stavo procedendo correttamente; ● Non ho avuto problemi tecnici;

	<ul style="list-style-type: none"> • Altro. <p>3. Viene presentato un campo di testo libero per dare la possibilità all'utente di inserire un breve commento e fornire ulteriori dettagli.</p>
--	---

C.SE.1.8 - Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs

I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 3](#); [CAD - Art. 41](#); [AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [eGovernment Benchmark Method Paper 2020-2023](#)

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

Successo	Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
Tolleranza	Utilizzando un codice univoco, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza sono informative e lo stato di avanzamento dell'istanza presenta le tappe aggiornate alla fase corrente

Fallimento	L'utente non ha la possibilità, tramite area personale o codice univoco, di visualizzare lo stato della sua istanza o le tappe dell'avanzamento dell'istanza non sono informative o lo stato di avanzamento dell'istanza non presenta le tappe aggiornate alla fase corrente
-------------------	--

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

Successo	Tutti i servizi che lo necessitano esplicitano la data di presa in carico 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 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

2.3.2 Funzionalità

C.SE.2.1 - Effettuare il pagamento

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.

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

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](#)

Successo	<p>Tutti i servizi digitali presentano un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento</p> <p>e la funzionalità permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>e la funzionalità è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>e la funzionalità è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>e la funzionalità circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>e la funzionalità indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p> <p>e nominativo e contatti saranno quelli del profilo autenticato</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>Anche solo un servizio digitale non presenta un link che permette di accedere alla funzionalità per prenotare un appuntamento</p> <p>o la funzionalità non permette al cittadino di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 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 <p>o la funzionalità non è accessibile come servizio a sé nell'elenco dei servizi</p> <p>o la funzionalità non è accessibile all'interno dei servizi digitali, come funzione trasversale ai servizi</p> <p>o la funzionalità non circoscrive la scelta degli uffici disponibili a quelli competenti per il servizio selezionato</p> <p>o la funzionalità non indica come argomento pre-selezionato il titolo del servizio</p>

o nominativo e contatti precompilati non sono quelli del profilo autenticato

2.3.3 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 normativi e tecnici: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	I servizi digitali presentano solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nei servizi digitali è corrispondente al dominio del sito web del Comune
Tolleranza	-
Fallimento	I servizi digitali presentano cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nei servizi digitali 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 normativi e tecnici: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1](#); [Documentazione del modello Comuni](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer dei servizi digitali o il link invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AgID

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

Successo	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo)
Tolleranza	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer dei servizi digitali e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo)
Fallimento	Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer dei servizi digitali o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR

2.3.4 Performance

C.SE.4.1 - Velocità e tempi di risposta

Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.

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

Successo	L'area servizi presenta almeno un punteggio di prestazioni pari a 50
Tolleranza	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento dei servizi" è pubblicato e il "Piano di miglioramento dei servizi" è raggiungibile dal footer
Fallimento	L'area servizi presenta un punteggio inferiore a 50 e il "Piano di miglioramento dei servizi" non è pubblicato

o il "Piano di miglioramento dei servizi" non è raggiungibile dal footer

2.3.5 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 normativi e tecnici: [Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security \(TLS\)](#); [Documentazione del modello Comuni](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>I 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 sono adatte)</p> <p>e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	-
Fallimento	<p>I servizi digitali non utilizzano 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 è inadatta)</p> <p>o non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

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.

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

Successo	<p>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)</p> <p>e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
----------	--

Tolleranza	I servizi digitali vengono messi a disposizione all'interno di un sottodominio nominato diversamente da "servizi." o utilizzano un percorso della url (es: comune.roma.it/servizi/) in alternativa al sottodominio (es: servizi.comune.roma.it) e il dominio utilizzato rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" e sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	I servizi digitali non vengono messi a disposizione in un sottodominio (o un percorso) o il dominio utilizzato non rispetta tutti i parametri del criterio C.SI.5.2 "Dominio istituzionale" o non sono presenti i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

2.4 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Cittadino Attivo per i Comuni

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge, le linee guida e le buone pratiche.

2.4.1 Funzionalità

R.SE.1.1 - Conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO

I servizi digitali del sito comunale rilasciano al cittadino una notifica di completamento della presentazione dell'istanza tramite le interfacce dell'app IO.

Riferimenti normativi e tecnici: 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](#); [Linee guida AgID sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.2 - Effettuare il pagamento / PagoPA

I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di effettuare lo stesso tramite piattaforma pagoPA.

Riferimenti normativi e tecnici: nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento. 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](#); [CAD - Art. 64](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.3 - Once only, integrazione con le basi dati nazionali

I servizi digitali del sito comunale consentono di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (es. ANPR).

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 50](#); [CAD - Art. 50-ter](#); [CAD - Art. 60](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.1.4 - Once only, interoperabilità

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

Riferimenti normativi e tecnici: [Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

2.4.2 Normativa

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 normativi e tecnici: 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](#); [Documentazione del modello Comuni](#).

R.SE.2.2 - Infrastrutture Cloud

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

Riferimenti normativi e tecnici: per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, 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](#).

R.SE.2.3 - Riuso

Il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni".

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

Da evitare:

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

2.5 Criteri di conformità del Pacchetto Scuola Online per le scuole

I criteri di conformità sono quelle caratteristiche soggette alle verifiche di conformità tecnica e guidano una corretta implementazione del modello in termini di esperienza utente, rispetto della normativa e sicurezza.

2.5.1 Esperienza utente

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

Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [La tipografia](#) all'interno delle [Linee guida di design per i servizi web della Pubblica Amministrazione](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono usare esclusivamente i font Titillium Web, Lora e Roboto Mono e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	Tutti i titoli (heading) e tutti i paragrafi delle pagine del sito in lingua italiana devono includere Titillium Web o Lora tra i font utilizzati e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Fallimento	Anche solo un titolo (heading) o un paragrafo in qualsiasi pagina del sito in lingua italiana non include Titillium Web o Lora tra i font utilizzati o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SC.1.2 - Libreria di elementi di interfaccia

Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.

Riferimenti normativi e tecnici: [Bootstrap Italia](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione uguale o superiore alla 1.6.0 e la libreria Bootstrap Italia è collegata nell'head del sito
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito non utilizza la libreria Bootstrap Italia o la libreria Bootstrap Italia non è collegata nell'head del sito o la versione utilizzata è precedente alla 1.6.0

C.SC.1.3 - Utilizzo di temi per CMS (Content Management System)

Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.

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

Successo	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole e ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori e ne utilizza una versione superiore alla v2.0
Tolleranza	Il sito non utilizza un tema CMS del modello scuole
Fallimento	Il sito utilizza un tema CMS del modello scuole ma non ne utilizza la versione più recente disponibile alla data di inizio lavori o ne utilizza una versione precedente alla v2.0

C.SC.1.4 - Voci di menù di primo livello

Il sito presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Scuole](#) e nella [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● "Scuola" ● "Servizi"
----------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • “Novità” • “Didattica” <p>e non sono presenti voci aggiuntive oltre a quelle obbligatorie e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Le voci obbligatorie del menù sono presenti, corrette e nell'ordine giusto e sono presenti fino a 3 voci aggiuntive e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>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 del sito o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.1.5 - Voci di menù di secondo livello

Il sito presenta almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello in base a quanto descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: le voci del menù sono indicate nel [Grafico dell'alberatura](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello Scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	<p>Tutte le voci del menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Per la sezione <i>Scuola</i>, sono: “Presentazione”, “I luoghi”, “Le persone”, “I numeri della scuola”, “Le carte della scuola”, “Organizzazione”, “La storia” • Per la sezione <i>Servizi</i>, sono: “Famiglie e studenti”, “Personale scolastico”, “Percorsi di studio” • Per la sezione <i>Novità</i>, sono: “Le notizie”, “Le circolari”, “Calendario eventi”, “Albo online” • Per la sezione <i>Didattica</i>, sono: “Offerta formativa”, “Le schede didattiche”, “I progetti delle classi” <p>e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
-----------------	---

Tolleranza	<p>Almeno il 30% delle voci di menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Meno del 30% delle voci di menù di secondo livello usate rispecchiano quelle presenti nella documentazione o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

2.5.2 Normativa

C.SC.2.1 - Informativa privacy

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

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

Successo	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione è sicura (ovvero presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Tolleranza	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali è presente nel footer del sito e invia a una informativa sul trattamento dei dati personali valida secondo il regolamento GDPR e la pagina di destinazione non è sicura (ovvero non presenta un certificato https valido e attivo) e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>
Fallimento	<p>Il link all'informativa sul trattamento dei dati personali non è presente nel footer del sito o invia a una informativa sul trattamento dei dati personali non valida secondo il regolamento GDPR o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio</p>

C.SC.2.2 - Dichiarazione di accessibilità

Il sito 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: [AgID - Dichiarazione di accessibilità](#); [AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici](#); [Direttiva Reg. UE n. 2102/2016](#); [Legge 9 gennaio 2004 n. 4](#); [Web Content Accessibility Guidelines \(WCAG 2.1\)](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Successo	Il link alla dichiarazione di accessibilità è presente nel footer del sito e invia a una dichiarazione di accessibilità valida secondo le norme AgID e il sito presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio
Tolleranza	-
Fallimento	Il link alla dichiarazione di accessibilità non è presente nel footer del sito o invia a una dichiarazione di accessibilità non valida secondo le norme AGID o il sito non presenta i <i>data attribute</i> indicati nella Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli per questo criterio

C.SC.2.3 - Cookie

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

Riferimenti tecnici e normativi: [Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Successo	Il sito presenta solo cookie che rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali e il dominio di tutti i cookie presenti nel sito è corrispondente al dominio del sito web della scuola
Tolleranza	-
Fallimento	Il sito presenta cookie che non rispettano le linee guida del Garante per la protezione dei dati personali o il dominio di anche solo un cookie presente nel sito non è corrispondente al dominio del sito web della scuola

2.5.3 Sicurezza

C.SC.3.1 - Certificato https

Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.

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

Successo	Il sito utilizza il protocollo https e il certificato https è valido e il certificato https non è obsoleto (la versione del TLS e la suite di cifratura associata sono adatte)
Tolleranza	-
Fallimento	Il 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 è inadatta)

2.6 Raccomandazioni progettuali del Pacchetto Scuola Online per le scuole

Per migliorare ulteriormente l'esperienza dei cittadini e garantire l'uso di tecnologie aggiornate, vengono indicate raccomandazioni progettuali aggiuntive che seppur non sono parte delle verifiche di conformità tecnica, rimangono valide secondo le indicazioni di legge e le linee guida.

2.6.1 Esperienza utente

R.SC.1.1 - Vocabolari controllati

Il sito utilizza i vocabolari forniti dal modello di sito per le scuole.

Riferimenti normativi e tecnici: il vocabolario controllato del modello è disponibile alla voce [Le parole della scuola](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- più del 50% degli argomenti non appartengono alle [voci del modello scuole](#)
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

R.SC.1.2 - Schede informative di servizio

Le schede informative dei servizi mostrano gli attributi segnalati all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato nella documentazione del modello.

Riferimenti normativi e tecnici: sezione [CT: Servizio](#) all'interno del documento di [Architettura dell'informazione del modello scuole](#); [Documentazione del modello scuole](#); [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#)

Da evitare:

- anche solo una scheda servizio non presenta più di due delle informazioni obbligatorie
- anche solo una scheda servizio presenta le informazioni obbligatorie in un ordine diverso
- il sito non presenta i *data attribute* indicati nella [Documentazione delle App di valutazione dell'adesione ai modelli](#) per questo criterio

2.6.2 Normativa

R.SC.2.1 - Riuso

La scuola mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni.

Riferimenti tecnici e normativi: [Codice dell'amministrazione digitale \(d'ora in poi anche "CAD"\) - Art. 69 \(Riuso delle soluzioni e standard aperti\)](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

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

R.SC.2.2 - Licenza e attribuzione

Il sito della scuola pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)

Riferimenti normativi e tecnici: [CAD - Art. 52 d.lgs. 82/2005](#); [art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013](#); [d.lgs. n. 36/2006](#); [AGID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- la scuola non segue le linee guida AGID sulla pubblicazione di dati, documenti o informazioni
- all'interno della pagina delle "note legali" non è presente una sezione "Licenza dei contenuti" che riporta la dicitura raccomandata:

"In applicazione del principio open by default ai sensi dell'articolo 52 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 (CAD) e salvo dove diversamente specificato (compresi i

contenuti incorporati di terzi), i dati, i documenti e le informazioni pubblicati sul sito sono rilasciati con [licenza CC-BY 4.0](#).

Gli utenti sono quindi liberi di condividere (riprodurre, distribuire, comunicare al pubblico, esporre in pubblico), rappresentare, eseguire e recitare questo materiale con qualsiasi mezzo e formato e modificare (trasformare il materiale e utilizzarlo per opere derivate) per qualsiasi fine, anche commerciale con il solo onere di attribuzione, senza apporre restrizioni aggiuntive.”

R.SC.2.3 - Infrastrutture cloud

Il sito della scuola 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 delle scuole, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella [Strategia Cloud Italia](#). Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura potrebbero essere coperti dalla misura 1.2 *Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per le scuole*, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Sito web"; [Documentazione del modello scuole](#)

2.6.3 Performance

R.SC.3.1 - Velocità e tempi di risposta

Il sito della scuola presenta livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard) pari o superiori a 50 secondo quanto calcolato tramite le librerie Lighthouse.

Riferimenti normativi e tecnici: [LIGHTHOUSE performance scoring guide](#); [Documentazione del modello scuole](#)

Da evitare:

- il sito presenta livelli di prestazione (media pesata di 6 metriche standard) inferiori a 50 secondo quanto calcolato tramite le [librerie Lighthouse](#)

3 Checklist dei verbali di conformità tecnica degli Avvisi

3.1 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per i Comuni

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE
MISURA 1.4.1 - COMUNI
AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi	
Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – MITD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento	
Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/__
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto cittadino informato					
C.SI.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito comunale utilizza i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.3	Schede informative di servizio per il cittadino Nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indicano il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.4	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito comunale, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.1.5	Vocabolari controllati Il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo EuroVoc.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.6	Voci di menù di primo livello Il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.1.7	Titoli delle pagine di secondo livello Nel sito comunale, i titoli delle pagine di secondo livello rispettano il vocabolario descritto dalla documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.1	Prenotazione appuntamenti Il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.2	Richiesta di assistenza / contatti All'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.3	Richiesta di assistenza / domande frequenti Il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ).				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SI.2.4	Segnalazione disservizio Il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.5	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative Il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.2.6	Valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza informativa della scheda di servizio Il sito comunale permette la valutazione della chiarezza informativa per ogni scheda di servizio secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.3.1	Cookie Il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	
C.SI.3.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<ul style="list-style-type: none"> ● AgID - Dichiarazione di accessibilità ● AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici ● Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 ● Legge 9 gennaio 2004 n. 4 ● Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SI.3.3	Informativa privacy Il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SI.3.4	Licenza e attribuzione Il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta comunicandolo come descritto nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> ● Sito web del Comune ● Documentazione del modello Comuni ● Codice dell'amministrazione digitale (d'ora in poi anche "CAD") - Art. 52 d.lgs. 82/2005 ● art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013 ● d.lgs. n. 36/2006 ● AgID - Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni 	
C.SI.4.1	Velocità e tempi di risposta Nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato				<ul style="list-style-type: none"> ● Report del crawler ● Sito web del Comune 	



Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	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 prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.				<ul style="list-style-type: none"> in alternativa al report del crawler, è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights Documentazione del modello Comuni 	
C.SI.5.1	Certificato https Il sito comunale utilizza un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	
C.SI.5.2	Dominio istituzionale Il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Elenco Nomi a Dominio Riservati Per i Comuni Italiani 	
B	Punti di verifica di conformità tecnica dei servizi digitali - Pacchetto cittadino attivo					
C.SE.1.1	Accedere al servizio / identità digitale Immediatamente a valle della scheda di servizio, è presente tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale.				<ul style="list-style-type: none"> Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni CAD - Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.2	<p>Conferma di presa in carico dell'istanza</p> <p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.3	<p>Consistenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri)</p> <p>I servizi digitali del sito comunale utilizzano i font indicati dalla documentazione del modello di sito comunale.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.4	<p>Inserimento e riepilogo dei dati inseriti</p> <p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.5	<p>Once only, fruizione di dati precedenti</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di utilizzare dati personali e preferenze già forniti precedentemente al Comune.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • CAD - Art. 41 • AgID - Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.1.6	<p>Salvataggio della bozza di istanza</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono, in ogni momento della compilazione dell'istanza, di salvare quanto già compilato per riprendere in seguito.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.7	<p>Valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale</p> <p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.1.8	<p>Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs</p> <p>I servizi digitali del sito comunale indicano chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consentono di ritornare agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili).</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • CAD - Art. 3 • CAD - Art. 41 • AgID - Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici 	
C.SE.1.9	<p>Verifica stato istanza, progresso</p> <p>I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino di visionare, tramite una Area Personale o</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
	un codice univoco, lo status della propria istanza attraverso le sue tappe principali.					
C.SE.1.10	Verifica stato istanza, tempo massimo Ove necessario, i servizi digitali del sito comunale esplicitano al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti nella scheda servizio.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • Legge 241/1990, art. 2 	
C.SE.2.1	Effettuare il pagamento I servizi digitali del sito comunale consentono al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • CAD- Art. 5 	
C.SE.2.2	Prenotazione appuntamenti I servizi digitali per il cittadino del sito comunale consentono al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni 	
C.SE.3.1	Cookie I servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.3.2	<p>Dichiarazione di accessibilità</p> <p>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.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • AgID - Dichiarazione di accessibilità • AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici • Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 • Legge 9 gennaio 2004 n. 4 • Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SE.3.3	<p>Informativa privacy</p> <p>I servizi digitali del sito comunale presentano l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • Documentazione del modello Comuni • GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SE.4.1	<p>Velocità e tempi di risposta</p> <p>Nel caso in cui l'area servizi per il cittadino presenti livelli di prestazioni (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente le prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese.</p>				<ul style="list-style-type: none"> • Sito web del Comune • è possibile produrre il report usando Lighthouse PageSpeed Insights • Documentazione del modello Comuni 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SE.5.1	Certificato https servizi digitali per il cittadino I servizi digitali del sito comunale hanno un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	
C.SE.5.2	Sottodominio servizi I servizi digitali del sito comunale utilizzano un sottodominio del sito istituzionale (come descritto dal criterio C.SI.5.2) secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web del Comune Documentazione del modello Comuni 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	_/_/____
L'incaricato del controllo: _____	Firma

3.2 Fac simile di checklist di verbale di conformità tecnica per gli Avvisi per le scuole

CHECKLIST DI ASSEVERAZIONE

MISURA 1.4.1 - SCUOLE

AVVISO PUBBLICO A LUMP SUM

Anagrafica Amministrazione centrale titolare di interventi	
Nome Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per la trasformazione digitale – MITD
SERVIZIO Referente	Servizio di gestione e monitoraggio 1- UDM
Asseveratore di competenza	

Anagrafica Intervento	
Missione/Componente/Misura/sub-investimento	M1C1-1.4.1
Titolo Avviso	
Decreto di finanziamento	Decreto n__ – PNRR del __/__/__
Soggetto Attuatore	
CUP	
Data di finanziamento	
Data di conclusione	
Costo totale progetto (€)	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
A	Punti di verifica di conformità tecnica del sito web - Pacchetto scuola online					
C.SC.1.1	Coerenza dell'utilizzo dei font (librerie di caratteri) Il sito utilizza i font indicati nel modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.2	Libreria di elementi di interfaccia Il sito utilizza la libreria Bootstrap Italia in una versione più recente di 1.6.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.3	Utilizzo di temi per CMS (Content Management System) Nel caso in cui il sito utilizzi un tema messo a disposizione nella documentazione del modello di sito scolastico, lo utilizza nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.4	Voci di menù di primo livello Il sito presenta tutte le voci di menù di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	
C.SC.1.5	Voci di menù di secondo livello Il sito presenta almeno il 30% delle voci di menu di secondo livello in base a quanto descritto dalla documentazione del modello di sito per le scuole.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati		SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
C.SC.2.1	Informativa privacy Il sito presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole GDPR - Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 	
C.SC.2.2	Dichiarazione di accessibilità Il sito espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole AgID - Dichiarazione di accessibilità AgID - Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici Direttiva Reg. UE n. 2102/2016 Legge 9 gennaio 2004 n. 4 Web Content Accessibility Guidelines WCAG 2.1 	
C.SC.2.3	Cookie Il sito presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole Garante per la protezione dei dati personali - Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021 	
C.SC.3.1	Certificato https Il sito utilizza un certificato https valido e attivo.				<ul style="list-style-type: none"> Report del crawler Sito web della scuola Documentazione del modello scuole 	

Verifica di conformità tecnica del progetto realizzato e di raggiungimento degli obiettivi prefissati				SI	NO	NA	Elenco dei documenti verificati/utilizzati per la verifica	Note
							<ul style="list-style-type: none"> Raccomandazioni AGID in merito allo standard Transport Layer Security (TLS) 	

ESITI			MOTIVAZIONI
Esito del controllo:	<input type="checkbox"/>	POSITIVO	
	<input type="checkbox"/>	NEGATIVO	

Data del controllo:	_/_/___
L'incaricato del controllo: _____	Firma