

SCHEDA TECNICA

MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI” – CITTADINO ATTIVO

Indice

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

1. Dati identificativi

1.1 Anagrafica dell'Ente	
Tipologia Ente	Ente locale, Comune
Denominazione Ente	Comune di Musile di Piave
Posta elettronica	info@comune.musile.ve.it
PEC	comune.musiledipiave.ve@pecveneto.it

1.2 Referente dell'ente per l'implementazione del progetto	
Referente progetto	Giovanni Angellotti
Qualifica	Istruttore Tecnico CED
Telefono	0421592210
Posta elettronica	giovanni.angellotti@comune.musile.ve.it
PEC	comune.musiledipiave.ve@pecveneto.it

1.3 Codici progetto	
CUP del Progetto	F81F22001730006
CIG	9848454158
CPV	72268000-1 Interazione telematica con l'utenza

2. Descrizione del progetto

2.1 Obiettivi

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

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

2.2 Azioni e attività

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

1. RICHIEDERE L'ACCESSO AGLI ATTI
2. RICHIEDERE PERMESSO DI OCCUPAZIONE SUOLO PUBBLICO
3. RICHIEDERE ISCRIZIONE AL TRASPORTO SCOLASTICO
4. PRESENTARE DOMANDA PER UN CONTRIBUTO

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

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

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

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

La ditta affidataria dovrà altresì possedere le seguenti certificazioni:

- ISO/IEC 27001 estesa con i controlli degli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018
- ISO/IEC 19086-1:2016

3. Cronoprogramma

Le attività previste dovranno essere completate entro 31/04/2024 e comunque non oltre 12 mesi dalla data di affidamento al prestatore di servizi. Questo termine è perentorio.

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

1. Monitoraggio dei servizi da integrare;
2. Monitoraggio dei servizi già integrati;
3. Relazione finale.

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

4. Conclusione del progetto.

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

Esperienza utente	• immediatamente a valle della scheda di servizio, presenta tramite l'interfaccia la possibilità di accedere al servizio per il cittadino tramite credenziali di identità digitale • l'area servizi per il cittadino del sito comunale rilascia al cittadino, possibilmente in modalità multicanale sfruttando quanto più possibile le piattaforme già a disposizione del cittadino (es.: notifica in area riservata, mail, SMS) una notifica di completamento della presentazione dell'istanza • l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale • ciascun servizio per il cittadino fornisce il riepilogo di tutte le informazioni relative all'istanza che il cittadino sta presentando in una unica schermata, immediatamente prima della richiesta di conferma per la finalizzazione della procedura • l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie preferenze rispetto al servizio forniti al Comune Docs Italia, documentazione Modello Comuni e government benchmark method paper • l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente, in ogni momento della compilazione dell'istanza, la possibilità di salvare quanto già compilato, per riprendere in seguito. Il tempo di disponibilità minimo garantito della bozza deve essere un anno • l'area servizi per il cittadino del sito comunale al termine del flusso di servizio, suggerisce al cittadino di lasciare una valutazione sull'esperienza digitale del servizio • l'area servizi per il cittadino del sito comunale indica chiaramente, in ogni momento della fruizione dello specifico servizio digitale e fino alla conferma di invio dell'istanza, gli step necessari al completamento della presentazione dell'istanza stessa (attraverso ad esempio i cosiddetti "breadcrumbs"). Inoltre, consente di ritornare
-------------------	--

	agli step precedenti ed effettuare modifiche (breadcrumbs navigabili) • l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di visionare tramite una Area Personale o un codice univoco, lo status della propria istanza, attraverso le sue tappe principali • l'area servizi per il cittadino del sito comunale esplicita al cittadino la data di presa in carico dell'istanza e la data ultima prevista per l'evasione della stessa, secondo i termini massimi descritti dalla scheda servizio
Funzionalità	• l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali • l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza
Normativa	• l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente • l'area servizi per il cittadino del sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibili da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1 • l'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente
Performance	• nel caso in cui anche solo una delle pagine di servizio presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica nell'area servizi per il cittadino del sito comunale un "Piano di miglioramento dei servizi" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese
Sicurezza	• l'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia