



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

DECRETO DI RETTIFICA

dell'Avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento a valere sul PNRR - Missione 1
- Componente 1 - Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" - Misura 1.4.1
"ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI"
Comuni (aprile 2022)

Decreto n. 143/2022 - PNRR

VISTA la Legge 7 agosto 1990, n. 241 concernente "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";

VISTO il decreto n. 32/2022 - PNRR del 22/04/2022 di approvazione dell'Avviso per la presentazione di proposte a valere su "PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE"- Misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" COMUNI (APRILE 2022);

VISTO l'Avviso pubblicato in data 26/04/2022 sul sito https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_avvisi, con scadenza alle ore 23:59 del 02/09/2022;

VISTO l'Allegato 2 dell'Avviso in oggetto contenente la *Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici" - Comuni* e, in particolare, i seguenti paragrafi:

- *"Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici"* e, nello specifico, il periodo *"siti comunali, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it", il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:*
 - *all'amministrazione locale;*
 - *ai servizi che essa eroga al cittadino;*
 - *alle notizie;*
 - *ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa";*
- *"Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale"* e, nello specifico, i seguenti periodi:
 - *nella tabella contenente i criteri, la "Descrizione" del criterio C.SI.5.2 "il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia" e il "Riferimento tecnico e normativo" "AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"; nonché, dopo la tabella contenente i*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

criteri, il periodo "i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 1.6.4., e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [\[https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/\]](https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/);

- "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino" ed, in particolare
 - la "Descrizione" del criterio C.SE.5.2 "L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia" nonché i Riferimenti tecnici e normativi "AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it";

CONSIDERATO che sono stati rilevati alcuni errori materiali nei summenzionati incisi dell'Allegato 2 all'Avviso, quali il rinvio ad una versione non aggiornata dei riferimenti a Bootstrap Italia o il rinvio a link o riferimenti normativi superati o errati;

CONSIDERATO che, alla luce di quanto sopra è necessario apportare all'Allegato 2 alcune correzioni specifiche sulla scorta di quanto segnalato dal Team tecnico del Dipartimento, per consentire di definire correttamente il perimetro degli interventi della Misura 1.4.1 descritto nell'Allegato 2 dell'Avviso;

RITENUTO quindi necessario effettuare le seguenti sostituzioni, in alcuni periodi del citato Allegato 2:

- 1) il periodo "*siti comunali, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it"; il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:*
 - *all'amministrazione locale;*
 - *ai servizi che essa eroga al cittadino;*
 - *alle notizie;*
 - *ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa";*

del paragrafo "*Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici*" dell'Allegato 2 dell'Avviso, va sostituito con il seguente periodo "*siti comunali, cioè l'insieme delle pagine web che possono essere ospitate all'interno di uno dei domini istituzionali riservati per i Comuni italiani da parte dell'Anagrafe dei domini, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:*

- *all'amministrazione locale;*
- *ai servizi che essa eroga al cittadino;*
- *alle notizie;*
- *ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa";*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

- 2) la "Descrizione" del criterio C.SI.5.2 *"il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia"* e del Riferimento tecnico e normativo "AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it" del paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale" dell'Allegato 2 dell'Avviso, vanno sostituiti con la seguente "Descrizione": "il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale" e "Riferimento tecnico e normativo": "Docs Italia, documentazione Modello Comuni, Link: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>;"
- 3) dopo la tabella contenente i criteri, il periodo *"i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 1.6.4., e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]"* del paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale" dell'Allegato 2 dell'Avviso, va sostituito con il seguente periodo: "i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 2.0, e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]"
- 4) la "Descrizione" del criterio C.SE.5.2 *"L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia"* e il "Riferimento tecnico e normativo" "AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it" del paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino" dell'Allegato 2 dell'Avviso, vanno sostituiti con la seguente "Descrizione": "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" e "Riferimento tecnico e normativo": "Docs Italia, documentazione Modello Comuni, Link: <https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>;"

CONSIDERATO, inoltre, che si ritiene opportuno migliorare la descrizione di alcuni criteri, per l'attestazione di conformità del sito comunale e dei servizi al cittadino, presenti nelle tabelle di cui all'Allegato 2 dell'Avviso in oggetto per facilitare la comprensione degli stessi;

PRECISATO che tali ultime riformulazioni non impattano in alcun modo sulla domanda di partecipazione all'Avviso già presentata dai Soggetti Attuatori;

RITENUTO pertanto necessario aggiornare le tabelle contenute nell'Allegato 2 dell'Avviso in oggetto, secondo le precisazioni di cui sopra e secondo la stesura presente in allegato al presente atto (Allegato 1);

PRECISATO, altresì, per completezza di informazione, che gli aggiornamenti previsti nel presente decreto sono invece già presenti all'interno del recente *Avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento a valere sul PNRR - Missione 1 - Componente 1 - Investimento 1.4 "SERVIZI E*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

CITTADINANZA DIGITALE" - Misura 1.4.1 "ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI" Comuni (settembre 2022) pubblicato il 19 settembre 2022 e attualmente ancora aperto;

DATO ATTO che rimangono invariate tutte le restanti previsioni dell'Avviso e degli Allegati;

VISTO l'art. 19 comma 1 dell'Avviso il quale dispone che "nel caso si rendano necessarie modifiche al presente dispositivo e/o ai suoi Allegati, sarà fornita tempestiva informazione agli interessati mediante specifica comunicazione sulla Piattaforma";

CONSIDERATO che le rettifiche da adottare non comportano modifiche sostanziali, e non implicano alcuna richiesta ulteriore a carico dei Soggetti Attuatori e che pertanto ai sensi dell'art. 19 dell'Avviso non è necessario modificare il termine ultimo per la presentazione delle domande di partecipazione all'Avviso;

Tanto visto, ritenuto e considerato,

DECRETA

ART. 1

1. Per le motivazioni riportate in premessa, si approvano le seguenti rettifiche all'Allegato 2 dell'Avviso pubblico per la presentazione di Proposte di intervento a valere su PIANO NAZIONALE DI RIPRESA E RESILIENZA - MISSIONE 1 - COMPONENTE 1 INVESTIMENTO 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE" Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" COMUNI (APRILE 2022), approvato con Decreto n. prot. 32/2022 - PNRR:

- a. nel paragrafo "Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" l'inciso "*siti comunali, cioè le interfacce digitali esposte al pubblico all'indirizzo istituzionale, secondo quanto identificato al punto 5.3.3 del regolamento AgID "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it", il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:*
- *all'amministrazione locale;*
 - *ai servizi che essa eroga al cittadino;*
 - *alle notizie;*
 - *ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa"*

è sostituito dal seguente inciso:

"siti comunali, cioè l'insieme delle pagine web che possono essere ospitate all'interno di uno dei domini istituzionali riservati per i Comuni italiani da parte dell'Anagrafe dei domini, il cui scopo è far sì che tutti i cittadini ricevono le medesime e più recenti informazioni rispetto:

- *all'amministrazione locale;*
- *ai servizi che essa eroga al cittadino;*
- *alle notizie;*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

o ai documenti pubblici dell'amministrazione stessa";

- b. nel paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale" l'inciso presente per il criterio C.SI.5.2 nella colonna della "Descrizione del criterio per il sito comunale" "*il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia*" e quello della colonna del Riferimento tecnico e normativo "*AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"*

sono rispettivamente sostituiti dai seguenti incisi:

"il sito comunale utilizza un dominio istituzionale secondo le modalità indicate nella documentazione del modello di sito comunale" e

"Docs Italia, documentazione Modello Comuni - Link:
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>";

- c. nel paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale", l'inciso "*i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 1.6.4., e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo* [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]"

è sostituito dal seguente inciso:

"i riferimenti tecnici alla libreria "Bootstrap Italia" sono da considerarsi nella versione minima 2.0, e in ogni caso nell'ultima versione citata all'interno della "documentazione di modello di sito comunale" alla data di avvio lavori all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]"

- d. nel paragrafo "Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino", l'inciso presente per il criterio C.SE.5.2 nella colonna della "Descrizione del criterio per i servizi al cittadino" "*il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia*" e quello nella colonna del "Riferimento tecnico e normativo" "*AgID ■ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"*

sono rispettivamente sostituiti dai seguenti incisi:

"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" e

"Docs Italia, documentazione Modello Comuni' - Link:
<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>".

2. Si approva inoltre, secondo quanto descritto in premessa, l'aggiornamento delle tabelle contenute nell'Allegato 2 dell'Avviso in oggetto, per migliorare la descrizione di alcuni criteri per



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

l'attestazione di conformità del sito comunale e dei servizi al cittadino e facilitare la comprensione degli stessi (Allegato 1);

3. Rimangono invariate tutte le restanti previsioni dell'Avviso e degli Allegati

Al fine di dare idonea diffusione si dispone la pubblicazione del presente decreto sia sul sito istituzionale che nella Piattaforma PA digitale 2026.

Il Capo Dipartimento

Ing. Mauro MINENNA



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

ALLEGATO 1

Criteri di conformità al modello sito comunale

<i>Categoria</i>	<i>Nome del Criterio per il Sito comunale</i>	<i>Descrizione del criterio per il sito comunale</i>	<i>Riferimenti tecnici e normativi</i>
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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia	Docs Italia, documentazione 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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione EuroVoc
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni , architettura dell'informazione
funzionalità	C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti il sito comunale consente di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	Docs Italia, documentazione 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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
	C.SI.2.4 segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	paper 2020-2023 Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	C.SI.3.1 cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	<ul style="list-style-type: none">▪ Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	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	<ul style="list-style-type: none">▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici▪ Direttiva UE n. 2102/2016▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	C.SI.3.3 informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR") Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	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	Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); <ul style="list-style-type: none">▪ 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
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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
sicurezza	C.SI.5.1 certificato https	sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la prestazioni, le azioni future di miglioramento e le relative tempistiche di realizzazione attese il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	Agid Raccomandazioni 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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni

Criteri di conformità per i servizi al cittadino

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SE.1.1 Accedere al servizio / identità digitale	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 <ul style="list-style-type: none">▪ Art. 41, CAD▪ AgID Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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)	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 <ul style="list-style-type: none">▪ Art. 3, CAD▪ Art. 41, CAD▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023 L. 241/1990, art. 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	Docs Italia, documentazione modello comuni Art. 5, CAD
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni egovernment benchmark method paper 2020-2023
normativa	C.SE.3.1 Cookie	i servizi digitali per il cittadino del sito comunale presentano cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	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	<ul style="list-style-type: none">▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici▪ Direttiva UE n. 2102/2016▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1▪ Docs Italia, documentazione Modello Comuni



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento per la trasformazione digitale
Il Capo Dipartimento

Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
	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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni LIGHTHOUSE performance scoring guide
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	Docs Italia, documentazione 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	Docs Italia, documentazione Modello Comuni