

# Il Fascicolo del Cittadino – PNRR



Comune di  
Bologna



lepida

Piano di interventi

Avviso 1.4.1

Esperienza del cittadino nei servizi pubblici



# Il Progetto

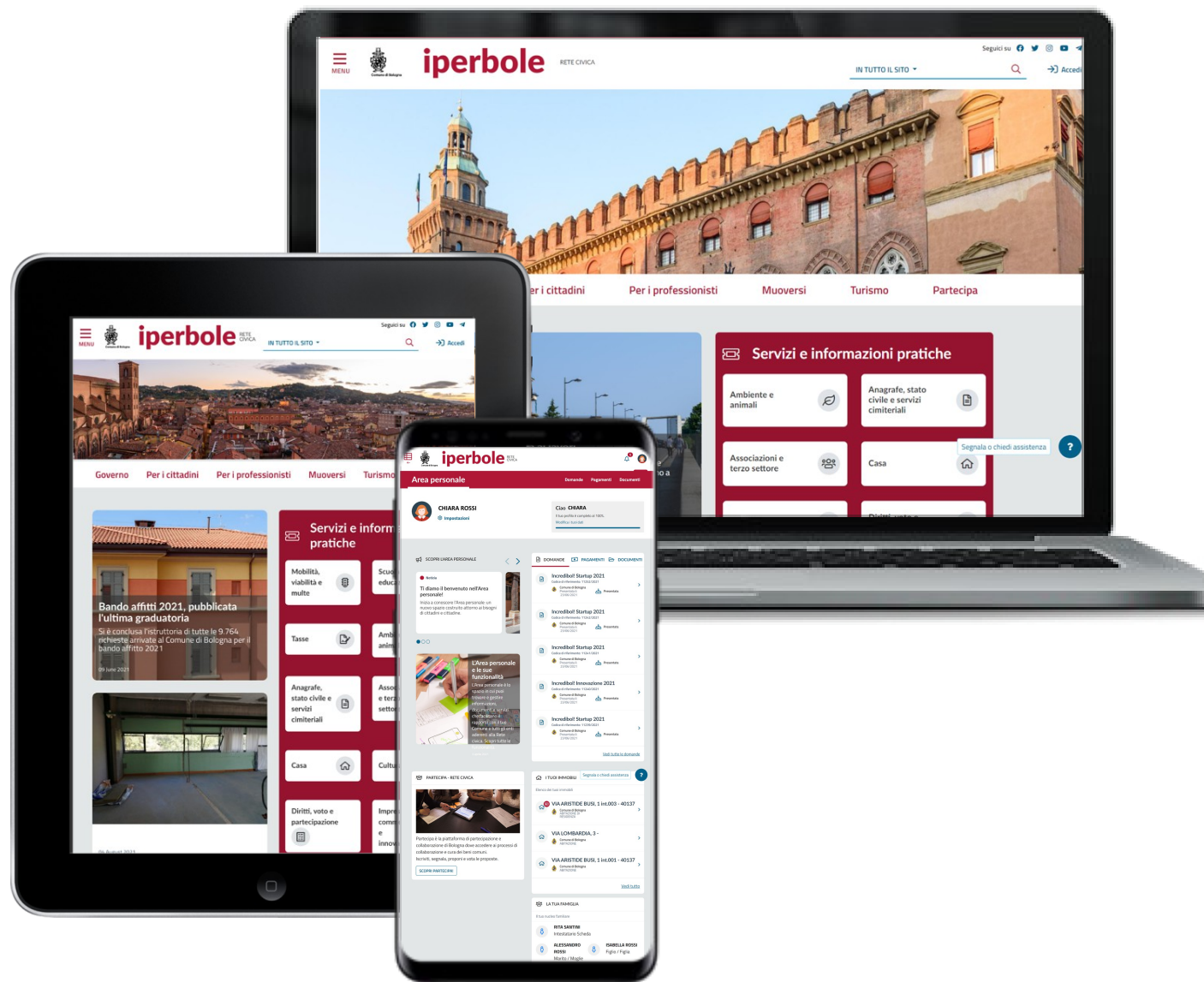
## Un nuovo ecosistema di servizi digitali al cittadino

**Nuova Rete Civica** è un progetto nato nell'ambito della Città Metropolitana di Bologna finanziato dai fondi Pon Metro.

Il processo di gestione della **Cittadinanza Digitale** ha determinato le funzioni della nuova piattaforma abilitante di servizi.

Il progetto ha portato alla **nascita di un ecosistema di servizi dematerializzati e digitali**: ha ridisegnato i servizi mettendo al centro il cittadino. La trasformazione digitale è stata guidata dal **bisogno e dall'esperienza d'uso del cittadino**, in modo personalizzato e predittivo.

**Tutto in un unico luogo**, senza separazione tra spazio fisico e virtuale.

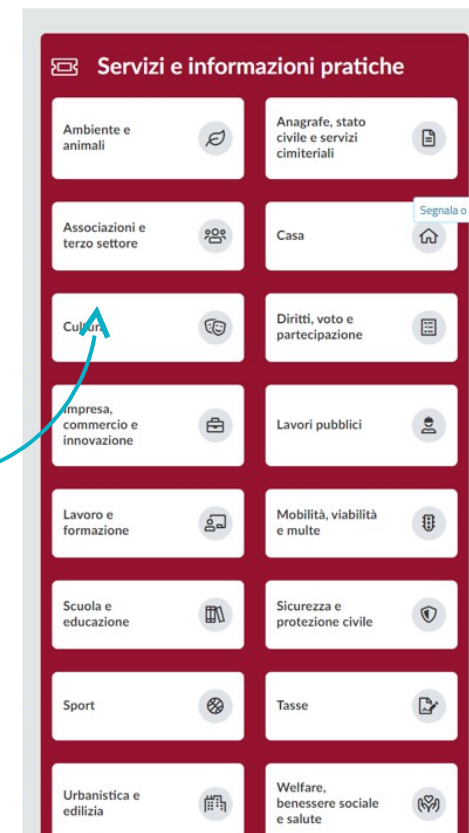
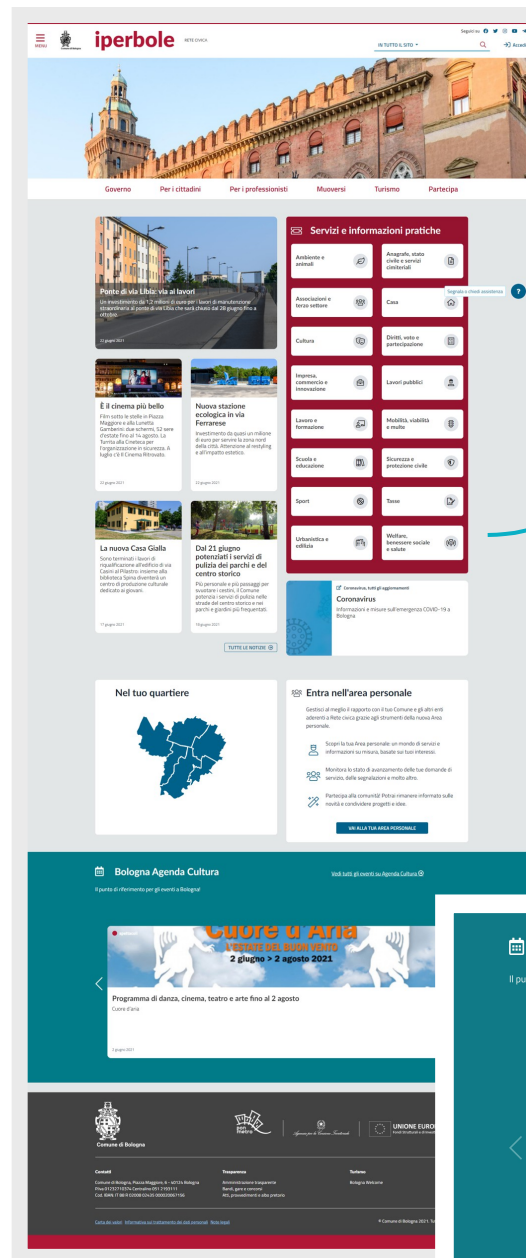


# Il Progetto

Un nuovo spazio digitale che permette di rendere tutto più accessibile mettendo al centro le persone

Uno spazio  
per informare  
che aiuta a trovare i servizi  
a prenotare appuntamenti  
a scoprire opportunità

Un portale  
semplice da usare  
pensato per interagire

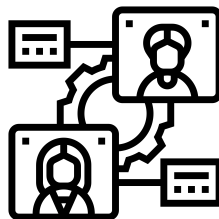


# Gli asset del Progetto

Il progetto **Nuova Rete Civica**, nato nel **2019** dal riuso della piattaforma regionale del Veneto MyPortal3, mette a disposizione degli Enti del territorio emiliano romagnolo **tre asset principali** sui quali sono realizzati i vari servizi offerti dalla piattaforma.



**Sito pubblico  
dell'Ente**



**Back office per gli  
operatori degli Enti**

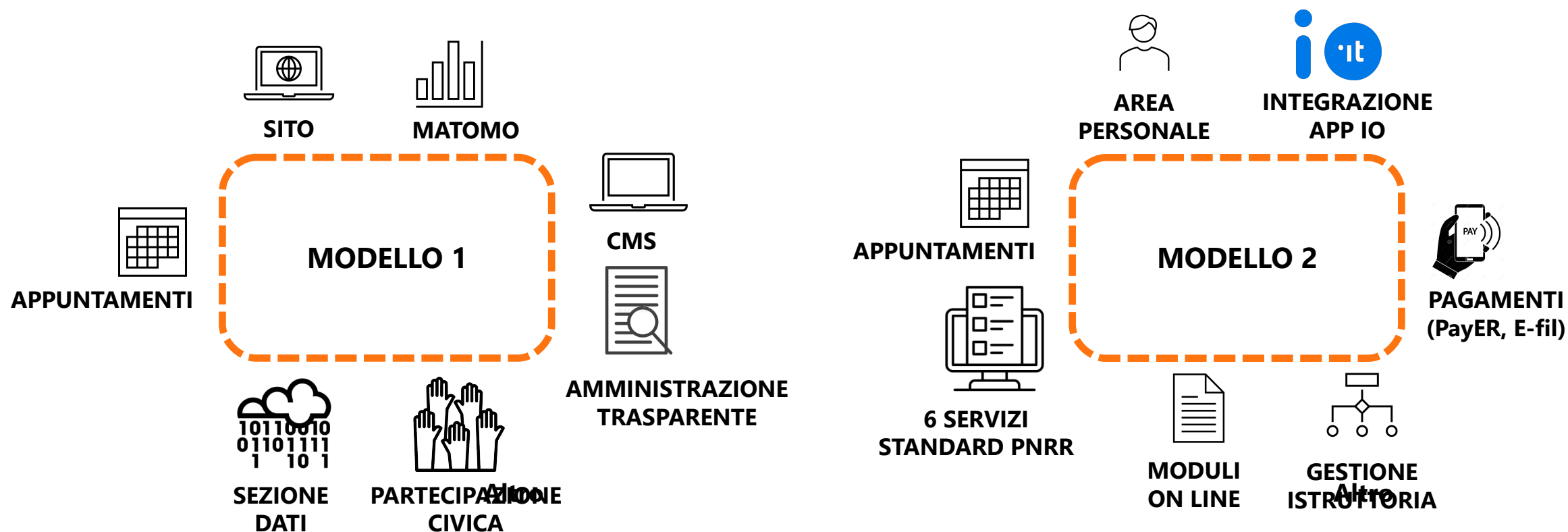


**Area personale  
unificata per il  
cittadino**



# I modelli di adesione

Due sono i **modelli di adesione** ai servizi che ogni Ente già ora può decidere di attivare:



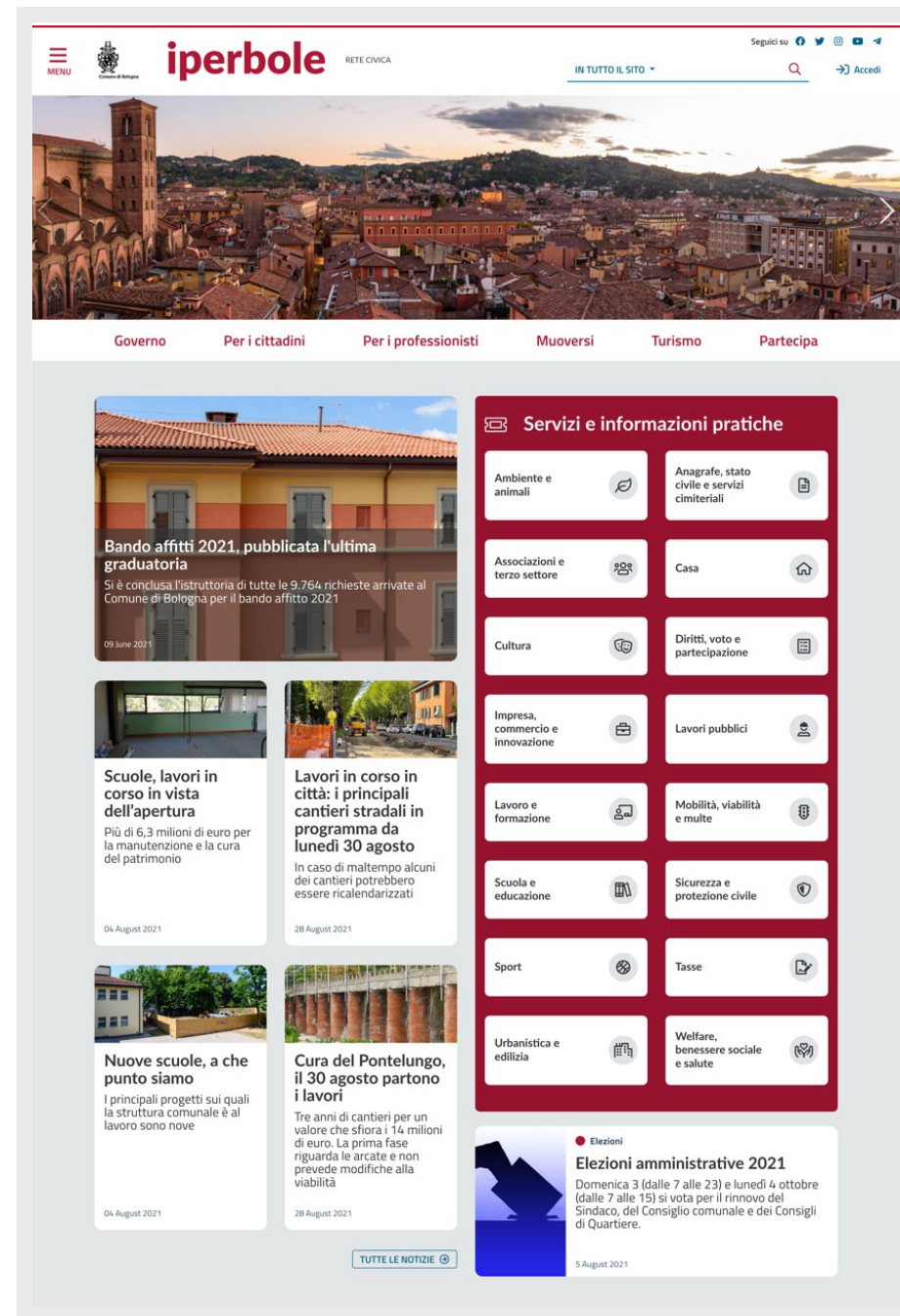


# I servizi attivi – Modello 1

## Sito pubblico dell'Ente

### I punti di forza:

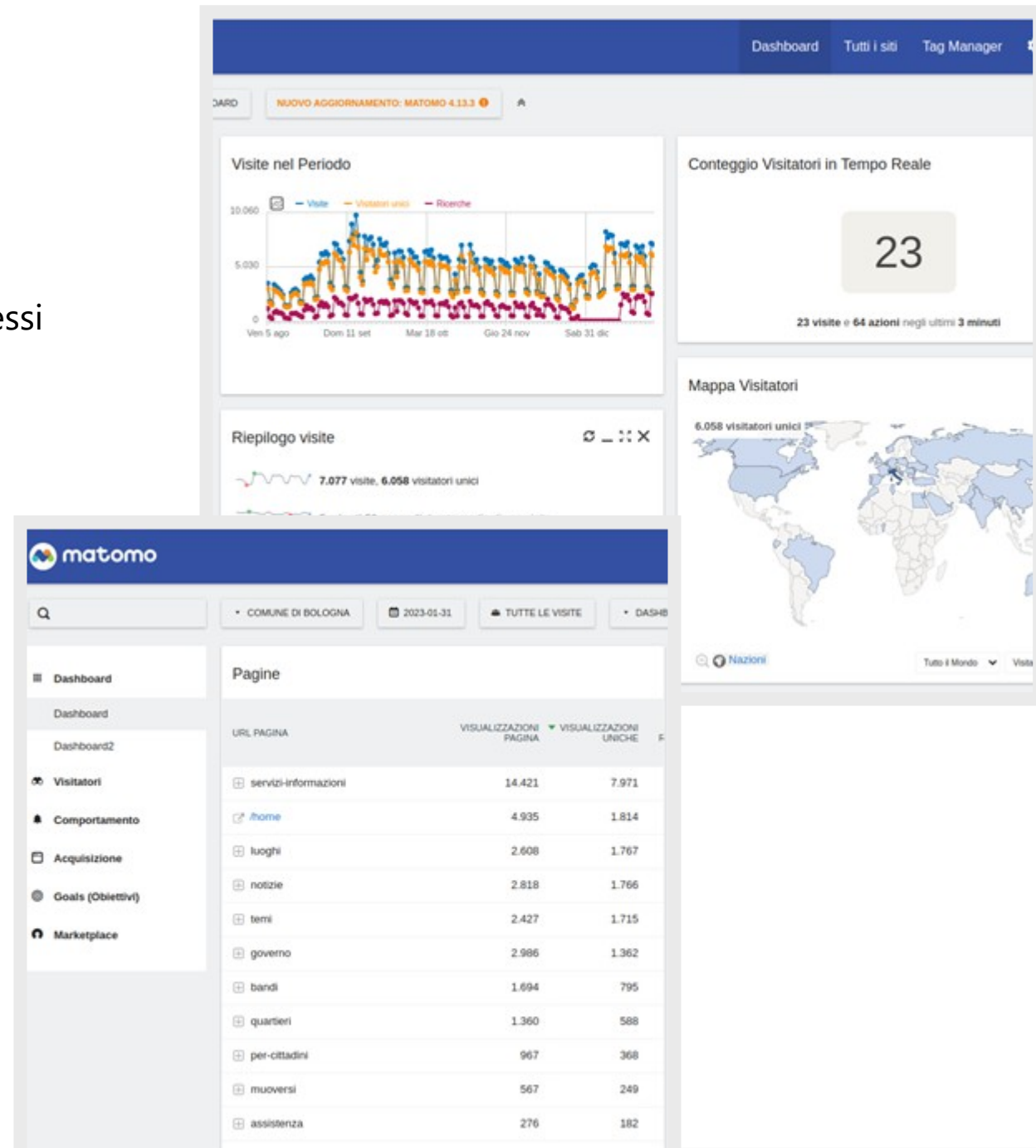
- Il "Sito" permette ad ogni Ente di disegnare e strutturare il **proprio** nel rispetto delle **principali linee guida AgID** calandosi nel contesto territoriale di appartenenza
- **L'accessibilità e l'usabilità** è stata verificata da test con utenti appartenenti ad associazioni specifiche
- Il sito utilizza un CMS proprietario che è stato arricchito di componenti-card-template per il disegno delle pagine e la corretta gestione **SEO** per **l'indicizzazione dei contenuti** e ottimizzazione del motore di ricerca
- Il CMS è stato arricchito con la struttura prevista per la gestione dell'**Amministrazione Trasparente**
- L'Ente riporta il processo editoriale in capo alla **comunicazione centrale** che tagga e valida i contenuti prima di ogni pubblicazione. Il processo è definito da appositi ruoli adattabili ai diversi contesti organizzativi
- Il sito è nativamente **multi-ente**



# I servizi attivi – Modello 1

## Matomo

- Strumento open source che può essere **abilitato** per ogni Ente e permette analisi web per misurare gli accessi ad un sito web in tempo reale
- Permette di creare **report dettagliati** includendo parametri come ad esempio il browser, la durata della sessione, le pagine visitate, le sorgenti di traffico, le parole chiave, ecc.



# I servizi attivi – Modello 1

## Partecipazione Civica e Sezione Dati

- La piattaforma è estesa per mettere a disposizione tutti gli strumenti e le funzionalità per supportare la redazione di contenuti da parte del **cittadino**, loro **pubblicazione** sul portale dell'Ente e la gestione da parte degli **operatori**.
- La piattaforma è stata affiancata da una sezione dedicata alla gestione e pubblicazione degli **Open Data** degli Enti o delle Organizzazioni che prevede l'integrazione su **OpenDataSoft** - basato su CKan





# I servizi attivi – Modello 1

## Gestione Appuntamenti

- Permette di **gestire la prenotazione** delle risorse pubbliche interfacciandosi con i cittadini tramite un servizio di prenotazione dedicato e configurabile in autonomia sul calendario agende disponibile grazie agli strumenti di backoffice
- permette di gestire diversi canali – **telefono**, **sportello fisico**, **sportello virtuale** tramite un sistema di video-call integrato



### Prenota un appuntamento con gli uffici

- 1 Cosa devi fare
- 2 Scegli l'ufficio
- 3 Giorno e orario
- 4 I tuoi dati
- 5 Conferma l'appuntamento

#### Cosa devi fare

Scegli tra questi ambiti il motivo per il quale stai richiedendo un appuntamento.

Q

### Prenota un appuntamento con gli uffici

- 1 Cosa devi fare
- 2 Scegli l'ufficio
- 3 Giorno e orario
- 4 I tuoi dati
- 5 Conferma l'appuntamento

#### Quale giorno

Stai prenotando un appuntamento per *Scioglimenti unioni civili - Ufficio Stato civile*.

La prima data disponibile è il: 5 Febbraio 2023

| Lun | Mar | Mer | Gio | Ven | Sab | Dom |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 30  | 31  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  |
| 13  | 14  | 15  | 16  | 17  | 18  | 19  |
| 20  | 21  | 22  | 23  | 24  | 25  | 26  |
| 27  | 28  | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   |
| 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  |

< Febbraio 2023 >

Seleziona fascia oraria

|       |       |      |       |   |   |   |
|-------|-------|------|-------|---|---|---|
| DALLE | 9:00  | ALLE | 10:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 10:00 | ALLE | 11:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 11:00 | ALLE | 12:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 12:00 | ALLE | 13:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 13:00 | ALLE | 14:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 14:00 | ALLE | 15:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 15:00 | ALLE | 16:00 | 📅 | 📞 | > |
| DALLE | 16:00 | ALLE | 17:00 | 📅 | 📞 | > |

di persona

|       |       |      |       |   |
|-------|-------|------|-------|---|
| DALLE | 09:00 | ALLE | 09:15 | > |
| DALLE | 09:00 | ALLE | 09:20 | > |
| DALLE | 09:15 | ALLE | 09:30 | > |
| DALLE | 09:20 | ALLE | 09:40 | > |
| DALLE | 09:30 | ALLE | 09:45 | > |
| DALLE | 09:40 | ALLE | 10:00 | > |
| DALLE | 09:45 | ALLE | 10:00 | > |

📞 telefono

### Prenota un appuntamento con gli uffici

- 1 Cosa devi fare
- 2 Scegli l'ufficio
- 3 Giorno e orario
- 4 I tuoi dati
- 5 Conferma l'appuntamento

#### Conferma l'appuntamento

⚠ Attenzione, la tua prenotazione non è ancora confermata

Ti abbiamo inviato un'email di verifica: **clicca sul bottone di conferma entro e 20 minuti** dalla ricezione del messaggio. Solo così potremo inoltrare la richiesta di appuntamento all'ufficio competente e confermare la tua prenotazione.

# I servizi attivi – Modello 2

## Area Personale del cittadino

### I punti di forza:

- **L'area personale del cittadino è unica**, a prescindere dal territorio o dal Comune di appartenenza
- Un unico spazio dove avere a disposizione **tutti i servizi e la possibilità di accedervi**: le domande presentate, i documenti e i propri avvisi di pagamento
- Possibilità di **monitorare lo stato di avanzamento** delle proprie domande consultando tutti i dati e gli allegati presentati oltre a consultare quelli prodotti dall'Ente
- Possibilità di **personalizzare** ulteriormente la propria area attivando ulteriori servizi mediante i widget aggiuntivi modello app cellulare: nucleo familiare, i miei immobili, accesso ztl



The screenshot shows the 'iperbole' web portal for the Comune di Bologna. The user is logged in as CHIARA ROSSI. The interface is divided into several sections:

- Area personale**: A header bar with navigation links for Domande, Pagamenti, and Documenti.
- Ciao CHIARA!**: A personalized greeting with a profile picture and a link to 'Impostazioni'.
- SCOPRI L'AREA PERSONALE**: A section with a 'Notizia' card titled 'Ti diamo il benvenuto nell'Area personale!' and a video titled 'Tante funzioni pensate per l'Area personale'.
- DOMANDE**: A list of submitted requests, including 'Incredibol! Startup 2021' and 'Incredibol! Innovazione 2021'.
- ITUOI IMMOBILI**: A list of properties, including 'VIA ARISTIDE BUSI, 1 int.003 - 40137' and 'VIA LOMBARDIA, 3 -'.
- LA TUA FAMIGLIA**: A section for family management, showing the user's family members (RITA SANTINI, ALESSANDRO ROSSI, ISABELLA ROSSI) and a list of services available for the family.

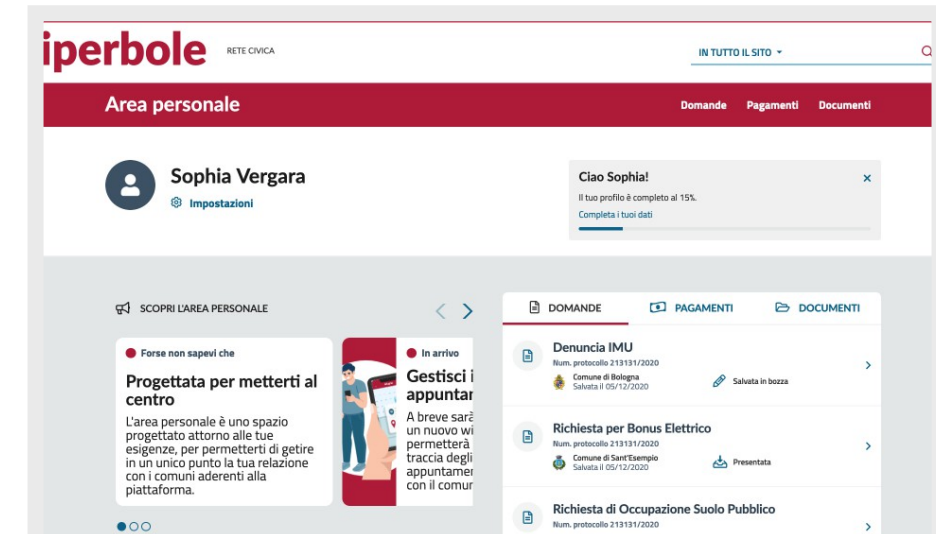
At the bottom right, there is a button labeled 'AGGIUNGI WIDGET'.

# I servizi attivi – Modello 2

## Pagamenti M1

All'interno della **sezione pagamenti** l'utente può in ogni momento consultare il proprio **avviso di pagamenti** e pagarlo in modalità M1

- Trova i **dati di dettaglio** dell'avviso
- Gli allegati da **scaricare e ristampare** (avviso e ricevuta se previsto dal sistema di pagamento)
- **Pagare** in modalità M1 su piattaforma PayER e E-fil



← TORNA ALLA LISTA



### Contratto di locazione e concessione dell'aria pura respirata in primavera

Da pagare il 12/01/2021

PAGA ONLINE

#### Dettagli pagamento

Intestatario

Avviso e allegati

#### Dettaglio del pagamento

|           |                    |                     |
|-----------|--------------------|---------------------|
| Stato     | Importo maggiorato | Data di scadenza    |
| Da pagare | 555.55<br>(rata 4) | Entro il 12/01/2021 |

#### INFORMAZIONI PER IL PAGAMENTO

|                    |                       |
|--------------------|-----------------------|
| IUV                | Codice Avviso         |
| 0066 8572 7858 912 | 0010 0668 5727 8589 1 |

|                   |                                                                                       |                                                     |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Ente destinatario | Causale                                                                               | Note                                                |
| Comune di Bologna | A causa del fatto che bisogna sviluppare il front-end, questo pagamento s'ha da fare! | Alcune note a questo pagamento: do#, la, sol#, sol. |

AGGIUNGI WIDGET

# I servizi attivi – Modello 2

## I Moduli Online e Notifica APP IO

Il cittadino potrà disporre di servizi digitali integrati a sistemi nazionali e regionali:

- **ANPR**
- **ISEE**
- **Nucleo familiare**
- **AdriER**

Prevede **una compilazione guidata** e assistita che l'Ente potrà configurare in completa autonomia.

Ogni modulo potrà essere configurato per prevedere la notifica su **APP IO** tramite Genlo(Lepida).



### Richiesta di accesso ai documenti amministrativi

1 Richiedente 2 Richiesta 3 Confirma 4 fine

#### Informazioni

Attraverso questo modulo è possibile richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi (ai sensi dell'art. 22 della Legge 241/90).

Browser compatibili:

- Internet Explorer v.11 aggiornato all'ultima versione e successive
- Firefox versioni da 01/01/2015 e successive
- Chrome versioni da 01/01/2015 e successive"

Lungo il percorso potrai andare avanti al passo successivo o tornare indietro al passo precedente usando i pulsanti in fondo alla pagina ("INDIETRO", "PROCEDI").

#### Cosa ti serve

Per poter fare richiesta in qualità di delegato assicurati di avere con te copia del documento di identità del delegante. Tale documento dovrà essere allegato alla domanda

### Richiedente

Nome \*

Isadora

Cognome \*

Bergami

Codice Fiscale \*

BRGSDR79C45A944A

Data di nascita

25/08/1950

Provincia di nascita \*

Comune di nascita \*

Provincia di residenza \*

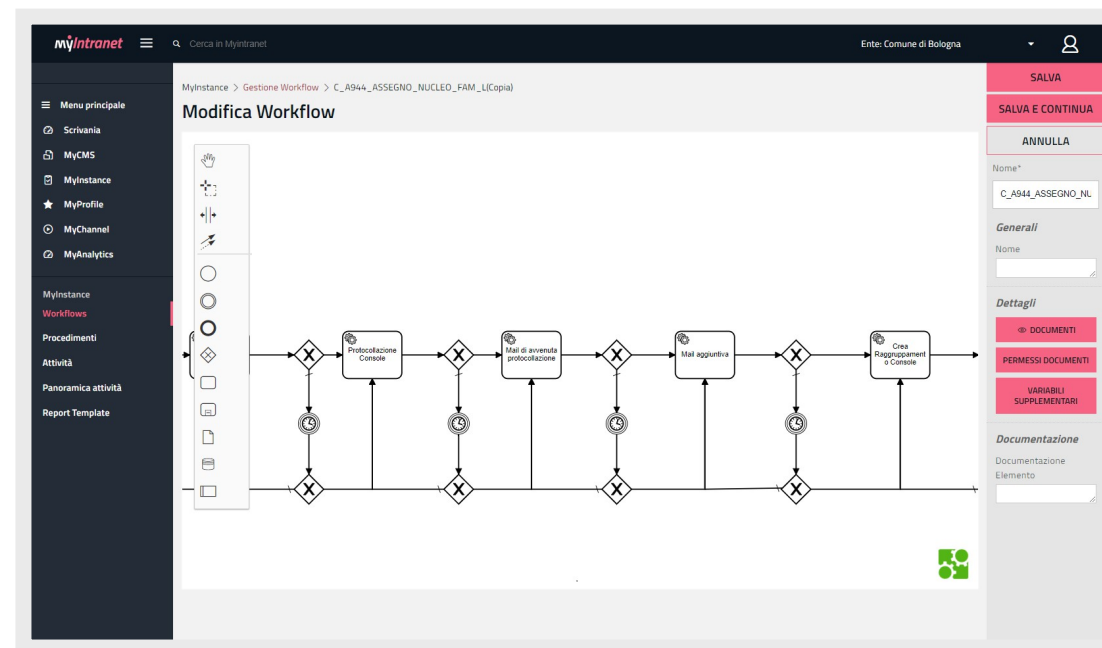
Comune di residenza \*



# I servizi attivi – Modello 2

## Gestione Istruttorie e integrazione Ente

- Permette di disegnare i **processi** di gestione delle fase istruttorie a valle della presentazione di una istanza, sfruttando il **motore di workflow** a disposizione
- Mette a disposizione una **scrivania di lavoro** per la presa in carico delle attività per gli Enti che non dispongono di un proprio gestionale
- Contiene un **editor** di creazione della **modulistica** online per disegnare i form delle domande in maniera semplice (modello **drag and drop**)
- Prevede integrazione ai **sistemi di protocollo** in standard DOC-Area



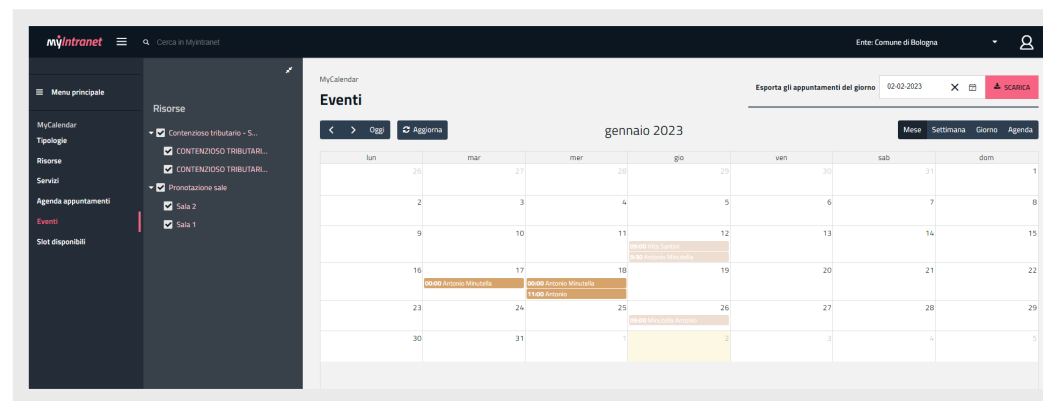
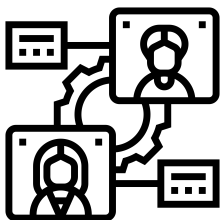
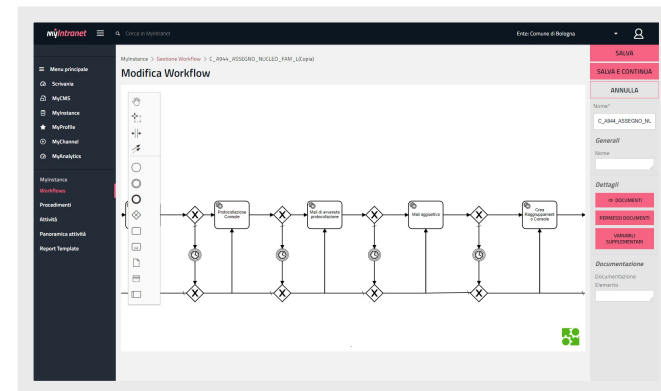
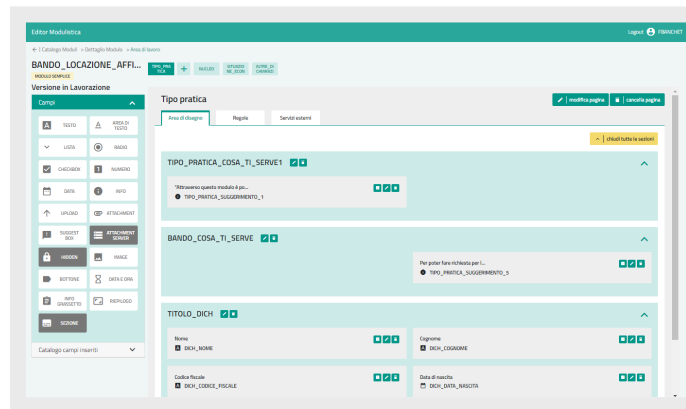
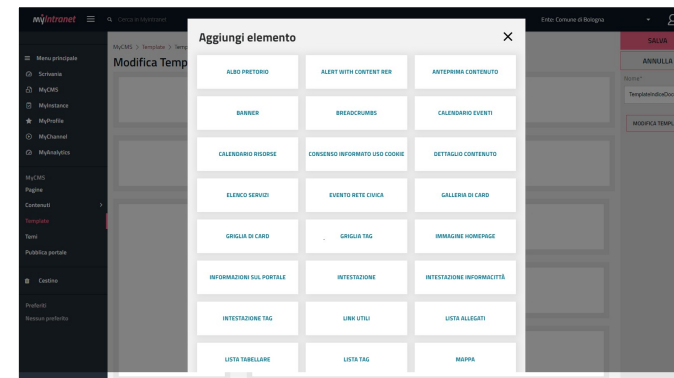
| Nome                           | Tipologia                      | Publicato | Condiviso | Ultima modifica  |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------|-----------|------------------|
| C_A944_DATI_RIMBORSO_NOMSEG... | C_A944_DATI_RIMBORSO_NOMSEG... | SI        | No        | 18/08/2021 11:58 |
| C_A944_CONTRIBUTI_DPTCULTUR... | C_A944_CONTRIBUTI_DPTCULTUR... | SI        | No        | 06/09/2021 14:47 |
| CONTRIBUTI_DPTCULTURA_2021     | CONTRIBUTI_DPTCULTURA_2021     | SI        | No        | 05/09/2021 09:19 |
| C_A944_ASSEGNO_MATERNITA       | C_A944_ASSEGNO_MATERNITA       | SI        | No        | 22/07/2021 13:41 |
| C_A944_IMMOBILI_LFA_PROMOCU... | C_A944_IMMOBILI_LFA_PROMOCU... | SI        | No        | 22/07/2021 13:19 |
| C_A944_ASSEGNO_3FIGLI_MINORI   | C_A944_ASSEGNO_3FIGLI_MINORI   | SI        | No        | 19/07/2021 12:01 |
| C_A944_ASSEGNO_NUCLEO_FAM_L    | C_A944_ASSEGNO_NUCLEO_FAM_L    | SI        | No        | 12/07/2021 15:10 |
| C_A944_TEATRO_VILLAMAZZACORATI | C_A944_TEATRO_VILLAMAZZACORATI | SI        | No        | 07/07/2021 18:48 |
| C_A944_IDONEITA_ALLOGGI        | C_A944_IDONEITA_ALLOGGI        | SI        | No        | 05/07/2021 17:01 |
| C_A944_ASSEGNO_NUCLEO_FAM      | C_A944_ASSEGNO_NUCLEO_FAM      | SI        | No        | 01/07/2021 19:24 |



# Strumenti a supporto dell'operatore

In base al modello di servizio attivato, l'operatore dell'Ente può disporre dei seguenti strumenti:

- CMS
- Editor Modulistica
- Motore Workflow per la gestione dell'istruttoria
- Strumenti di estrazioni delle istanze presentate
- MyCalendar – per configurazioni agende



Obiettivo dell'avviso 1.4.1 del PNRR è quello di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, che siano **aderenti al modello di «sito comunale» e modello «servizi digitali al cittadino»**.

Questo significa adeguare la piattaforma di Nuova Rete Civica per renderla compliant ai requisiti esplicitati dal bando

## Cittadino Informato

**C.SI.1.1 coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)** - verranno adeguate i font e le librerie previste es. Titillium Web o Lora

**C.SI.1.2 Utilizzo della libreria Bootstrap Italia 2.0**  
Verranno rivisti tutti i componenti del cms proprietario per renderli compliant alla versione 2.0 delle librerie Bootstrap Italia e verranno sostituiti alcuni plugin del sito per adottare quelli indicati dal modello «sito comunale»

**C.SI.1.3 schede informative di servizio per il cittadino -**  
Verranno riviste le schede informative per riorganizzare i contenuti informativi nell'ordine e nel contenuto; questo richiederà anche un'attività redazionale in capo **all'Ente**

**C.SI.1.4 utilizzo di temi per CMS** – non necessario visto che Nuova Rete Civica utilizza un CMS proprietario

**C.SI.1.5 vocabolari controllati europeo Eurovoc** – verranno previsti i vocabolari europei nel rispetto del 50%. **L'Ente** dovrà comunque accertarsi di non superare il 50% dei vocabolari non europei visto che il sistema permetterà l'utilizzo di entrambi (l'uso esclusivo dei vocabolari eurovoc sono stati ritenuti troppo riduttivi)

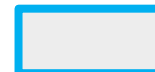
**C.SI.1.6 – 1.7 Menu primo e secondo livello** – verrà rivista l'Architettura Informativa del sito standard per adeguarla in termini di «etichette», di «ordinamento» e di numero massimo di voci previste. Verrà rivista la procedura di onboarding dell'Ente per adeguare l'AI al nuovo standard, verranno realizzate procedure di porting per tutti i Siti già attivi sulla piattaforma (**L'Ente** dovrà comunque prevedere un'attività redazione finale per affinare la procedura di porting)



Interventi necessari



Interventi ad alto impatto



Interventi in carico al singolo Ente



Non necessario o già gestito

## Cittadino Informato

**C.SI.2.1 prenotazione appuntamenti - il sito del Comune deve permettere ai cittadini di prenotare online un appuntamento presso uno degli uffici preposti** – verranno rivisti i componenti per renderli compliant alla versione 2.0 delle librerie Bootstrap 2.0

**C.SI.2.2 richiesta assistenza/contatti – Tutte le schede servizio presentano i contatti dell'ufficio preposto all'erogazione del servizio** – L'Ente deve prevedere tali contenuti in fase redazionale oppure prevedere uno specifico modulo online

**C.SI.2.3 richiesta di assistenza/domande frequenti – deve essere prevista una pagina contenente le domande frequenti** – L'Ente deve prevedere tali contenuti in fase redazionale

**C.SI.2.4 segnalazione disservizio – deve essere previsto il servizio di segnalazioni che invia una mail oppure la funzionalità online** – L'Ente deve eventualmente prevedere uno specifico modulo online

**C.SI.2.5 – 2.6 valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative - facilità d'uso del servizio digitale – Tutte le pagine di primo e secondo livello presentano la funzionalità di valutazione della chiarezza informativa** – verranno adeguate tutte le pagine per presentare i criteri di valutazioni previste dai requisiti

**C.SI.3.1 cookies** – il sito comunale è già stato adeguato per gestire cookie tecnici in linea con la normativa vigente



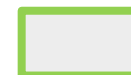
Interventi necessari



Interventi ad alto  
impatto



Interventi in carico al  
singolo Ente



Non necessario o già  
gestito

## Cittadino Informato

**C.SI.3.2 dichiarazione accessibilità** – La verifica prevede che il sito abbia il link che rimanda alla pagine di AgID dove è visibile la dichiarazione di conformità e che questa sia conforme alla normativa WCAG 2.1. – **L'Ente** deve produrre tale dichiarazione

**C.SI.3.3 Informativa Privacy** – il sito comunale deve presentare l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. **L'Ente** deve prevedere tali contenuti in fase redazionale

**C.SI.3.4 Licenza di distribuzione** – **L'Ente** deve predisporre nella pagina "note legali" la sezione "Licenza dei contenuti" in cui inserire a livello redazione i contenuti previste dalla normativa in merito alla licenza di distribuzione dei contenuti

**C.SI.4.1 velocità e tempi di risposta**– il Sito deve essere calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse e presentare prestazioni pari almeno a 50, in caso contrario pubblicare «Piano di miglioramento del sito» – Verrà effettuata la verifica sul sito standard di progetto e redatto l'eventuale Piano di miglioramento – il singolo **Ente** dovrà verificare rispetto le personalizzazioni del proprio sito

**C.SI.5.1 certificato https** – il sito comunale ha un certificato https valido e attivo – Il certificato deve essere prodotto **dall'Ente**

**C.SI.5.2 dominio istituzionale** – il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia – **L'Ente** dovrà fornire il dominio come da linee guida



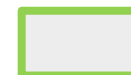
Interventi necessari



Interventi ad alto impatto



Interventi in carico al singolo Ente



Non necessario o già gestito



## Cittadino Attivo

**C.SE.1.1 L'utente può accedere alla procedura tramite identità digitale direttamente dalla scheda servizio** – gestione già presente

**C.SE.1.2 Conferma di presa in carico dell'istanza** – l'area servizi rilascia una notifica di completamento della presentazione dell'istanza in modalità multicanale – gestione già presente

**C.SE.1.3 coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)** - verranno adeguate i font e le librerie previste es. Titillium Web o Lora

**C.SE.1.4 Inserimento e riepilogo dei dati inseriti** – il sistema propone un riepilogo delle informazioni in formato testuale in una schermata unica e non solo pdf – verrà realizzata una schermata di riepilogo, generata in automatico dal sistema, come ultimo passo della modulistica

**C.SE.1.5 Once only, fruizione di dati precedenti** – Per tutti i servizi l'utente trova a disposizione i dati e le preferenze già in possesso del Comune, richiedendo l'inserimento solo di dati o preferenze nuove – Dovranno essere previste integrazioni al PDND oppure gestita il salvataggio dei dati in area personale

**C.SE.1.6 Salvataggio della bozza di istanza e ripresa compilazione** - gestione già presente

**C.SE.1.7 Suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale** – verrà realizzato un sistema centralizzato dedicato alla Valutazione dell'Esperienza che si basa sull'integrazione a surveyjs (<https://surveyjs.io/>).

**C.SE.1.8 Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs** – gestione già presente sul sistema di modulistica



Interventi necessari



Interventi ad alto  
impatto



Interventi in carico al  
singolo Ente



Non necessario o già  
gestito

## Cittadino Attivo

**C.SE.1.9 Verifica stato istanza, progresso** – Tramite la propria area personale, il cittadino può visualizzare lo stato della sua istanza e le tappe dell'avanzamento dell'istanza – verranno realizzati dei task aggiuntivi per permettere all'Ente di utilizzare il motore di workflow per aggiornare l'area personale. Il sistema metterà così a disposizione due modalità di gestione:

Gestione istruttoria sulla piattaforma tramite il motore di workflow – utile per istruttorie semplici e prevede attività manuale dell'operatore

Gestione istruttoria lato Ente, ma con l'obbligo di integrarsi tramite le API di Area personale

L'aggiornamento dello stato avanzamento delle domanda è in carico **all'Ente che dovrà scegliere una delle due modalità**

**C.SE.1.10 Verifica stato istanza, tempo massimo** - 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 – verrà esteso la configurazione dei dati di istruttoria per permettere all'operatore di censire i tempi massimo previsti per ogni servizio laddove previsto

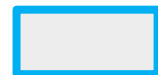
**C.SE.2.1 Effettuare il pagamento** - l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino, laddove gli sia richiesto di effettuare un pagamento, di poter utilizzare forme di pagamento completamente digitali – i servizi di modulistica verranno estesi per integrare i sistemi di pagamento e permettere il pagamento contestuale alla presentazione della domanda per i servizi che lo prevedono. Saranno integrati il pagamento in modalità M1 tramite E-fil, PayER ed il pagamento del bollo tramite PayER (ad oggi l'unico a supportarlo)



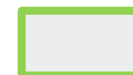
Interventi necessari



Interventi ad alto impatto



Interventi in carico al singolo Ente



Non necessario o già gestito

## Cittadino Attivo

**C.SE.2.2 prenotazione appuntamenti** – vale quanto riportato nel requisito lato sito visto che si tratta di un servizio trasversale alla piattaforma

**C.SE.3.1 cookies** – già gestito

**C.SE.3.2 dichiarazione di accessibilità** – vale quanto riportato nel requisito lato sito

**C.SE.3.3 informativa privacy** – L'area servizi per il sito comunale deve presentare l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. **L'Ente** deve prevedere tali contenuti in fase redazionale

**C.SE.4.1 velocità e tempi di risposta** – come per il Sito, i servizi devono essere calcolati e verificati tramite le librerie Lighthouse e presentare prestazioni pari almeno a 50, in caso contrario pubblicare «Piano di miglioramento del sito» – Verrà effettuata la verifica sui servizi standard di progetto e redatto l'eventuale Piano di miglioramento – il singolo **Ente** dovrà verificare rispetto le personalizzazioni dei propri servizi

**C.SE.5.1 certificato https area servizi per il cittadino** – Il certificato deve essere prodotto dall'Ente

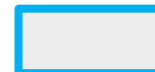
**C.SE.5.2 sottodominio servizi** – il chiarimento fornito dal Team Digitale di governo indica come vincolante l'uniformità di navigazione non solo a livello grafico, ma anche rispetto i sottodomini. Il cittadino quindi deve poter navigare tra le pagine del sito, servizi ed area personale senza percepire alcuna modifica rispetto ad un cambio di dominio o di sistema – verrà quindi modificata l'interazione tra i sistemi ed eliminata la possibilità di selezionare l'Ente ospitante l'area personale.



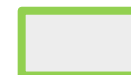
Interventi necessari



Interventi ad alto impatto



Interventi in carico al singolo Ente



Non necessario o già gestito

# Interventi PNRR

## Chiarimenti rispetto i requisiti

A seguito di chiarimenti ricevuti dal team digitale di governo sono emersi ulteriori punti che definiscono i risultati ed i vincoli attesi in fase di asseverazione

**C.SI.1.2 Utilizzo della libreria Bootstrap Italia 2.0 – Rispetto questo requisito – anche l'area personale è considerata parte integrante del sito quindi deve soddisfare anch'essa i vincoli sull'adozione delle librerie Bootstrap**

Verranno rivisti tutti i componenti dell'area personale per renderli compliant alla versione 2.0 come per il Sito e gli appuntamenti.



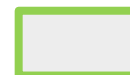
Interventi necessari



Interventi ad alto  
impatto



Interventi in carico al  
singolo Ente



Non necessario o già  
gestito

# Interventi PNRR

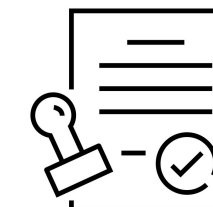
## Integrazione ai sistemi territoriali

Il piano di interventi si arricchisce di ulteriori integrazioni ai sistemi dispiegati sul territorio quali:

**Pagamenti:** Next Step Solution sia come recupero degli avvisi, sia per la modalità di pagamento M1



**Sistemi di protocollo:** predisposizione dei servizi di protocollazione in standard DocER o in alternativa a sistemi di protocollo diffusi sul territorio



**Servizi Standard :** saranno predisposti 6 servizi tra quelli previsti dall'avviso 1.4.1 su una configurazione standard e omogenei per tutti i comuni. I servizi saranno attivati in durante la fase di on-boarding alla piattaforma





[www.municipia.eng.it](http://www.municipia.eng.it)



**MUNICIPIA SPA**



**@Municipia\_Spa**



**@MunicipiaSpA**



**MUNICIPIA**  
GRUPPO ENGINEERING