



Funded by  
the European Union  
NextGenerationEU



# COMUNE DI MUSILE DI PIAVE

*Città Metropolitana di Venezia*

## SCHEDA TECNICA

### MISURA 1.4.1 “ESPERIENZA DEL CITTADINO NEI SERVIZI PUBBLICI”

#### Indice

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

2

## 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	98483950A8
CPV	72260000-5 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 il sito web comunale, la richiesta è quella di mettere a disposizione dei cittadini un'interfaccia coerente, fruibile e accessibile, secondo il modello di sito comunale previsto dalla normativa e in conformità con le linee guida emanate.

### **2.2 Azioni e attività**

Secondo le indicazioni contenute nel modello di sito web comunale (<https://designers.italia.it/modello/comuni/>), il portale dovrà essere aderente alle caratteristiche di sicurezza, performance, normativa, nonché garantire funzionalità ed esperienza utente, fornite dal modello di riferimento.

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 del nuovo sito web comunale, dovrà essere redatta da parte del fornitore una relazione che attesti la conformità del sito alle seguenti caratteristiche:

Esperienza utente	<ul style="list-style-type: none"><li>• il sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale</li><li>• il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia</li><li>• 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, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente.</li><li>• nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori</li><li>• il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc</li><li>• il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale</li><li>• nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale</li></ul>
Funzionalità	<ul style="list-style-type: none"><li>• il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza</li><li>• all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio</li><li>• il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)</li><li>• il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello</li> <li>• il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative"</li> <li>• il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente</li> <li>• il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1</li> <li>• il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.</li> <li>• il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)</li> <li>• nel caso in cui il sito comunale 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 sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" 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.</li> </ul>
Sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il sito comunale ha un certificato https valido e attivo</li> <li>• il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia</li> </ul>