

Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali – Misura PNRR 1.4.1

Progetto per il COMUNE DI PORTO TOLLE



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



**Spett.le Amministrazione
COMUNE DI PORTO TOLLE (RO)**

**Alla C.A. del Resp. Transizione Digitale
Alla C.A. del Resp. Servizi Informatici**

Verbale avanzamento lavori progetto "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Cittadino Informato: Avviso Misura 1.4.1

Premessa

Il modello di sito istituzionale per i Comuni italiani è il risultato di un processo di ricerca, progettazione e sviluppo iniziato nel 2018 dal team di Designers Italia, nell'ambito della collaborazione tra il Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) e l'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID). Nel corso degli ultimi anni, il modello è stato aggiornato e ampliato in continuità con l'evoluzione normativa e gli obiettivi del Decennio digitale europeo.

La progettazione, ispirata ai principi dell'user centered design, ha da subito tenuto strettamente conto dei bisogni degli utenti: i cittadini nella loro accezione più ampia. Il modello è oggi a disposizione di tutte le Amministrazioni comunali che intendono migliorare l'esperienza dei servizi pubblici digitali per il cittadino.

Il modello permette a tutti i Comuni di soddisfare i requisiti previsti dalla misura 1.4.1 Esperienza del cittadino nei servizi pubblici digitali per l'erogazione delle risorse del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR), disponibili sulla piattaforma PA digitale 2026.

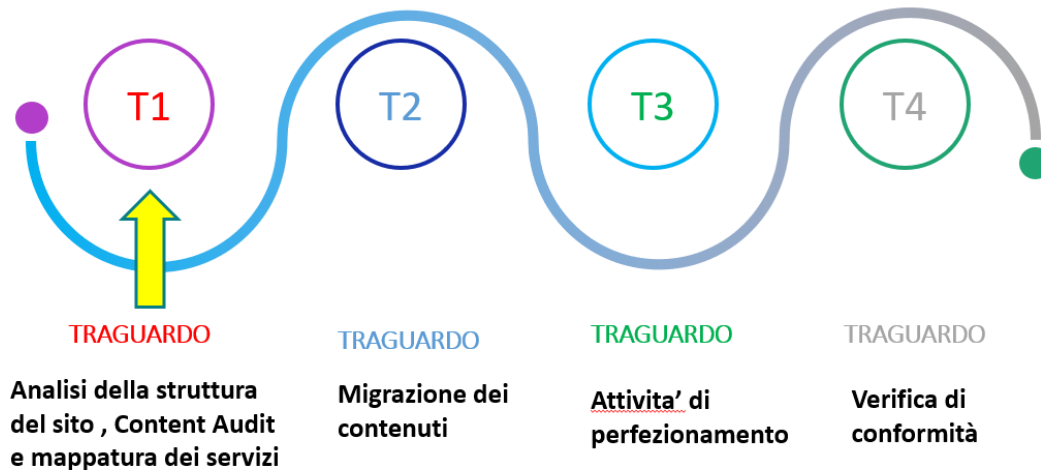
Il progetto consiste in 4 fasi operative:

- Analisi della struttura del sito , Content Audit e mappatura dei servizi pubblicati sul sito istituzionale
- Migrazione
- Perfezionamento
- Verifica conformità al modello sito Comunale

Scopo del presente documento è fornire al Comune di Porto Tolle un report relativo alla realizzazione della prima fase del progetto .



Roadmap del PROGETTO



Prima fase: analisi della struttura del sito , content audit e mappatura dei servizi

Analisi della struttura del sito e Content audit

La migrazione dei contenuti è uno dei processi fondamentali del redesign di un sito web. Consiste nella riorganizzazione e nello spostamento dei contenuti (testi, immagini, video) dal vecchio sito alla struttura del nuovo. Il redesign di un sito, infatti, è un'ottima opportunità per riorganizzare, riscrivere e ristrutturare i contenuti al fine di renderli più efficienti e allineati ai bisogni degli utenti.

Di seguito riportiamo alcune delle best practices utilizzate dai tecnici di Halley Veneto per l'analisi della struttura del sito ed il content audit:

- Utilizzando un modello di analisi dei contenuti creazione di una lista delle pagine, indicando le struttura gerarchica e le URL, riproducendo la mappa dell'attuale versione del sito.
- Analisi delle pagine del vecchio sito, con l'ausilio di strumenti ad hoc e compilazione del modello di analisi dei contenuti riportando l'esito dell'audit (ad esempio dati mancanti o incorretti).
- Consultazione della struttura del nuovo sito, secondo il modello Designers Italia e affiancamento a quella del vecchio, cercando il più possibile di far corrispondere una ad una le pagine (corrispondenza biunivoca).
- A ogni pagina pubblicata nel sito istituzionale è stata assegnata la corretta tipologia di contenuto dal documento di architettura.

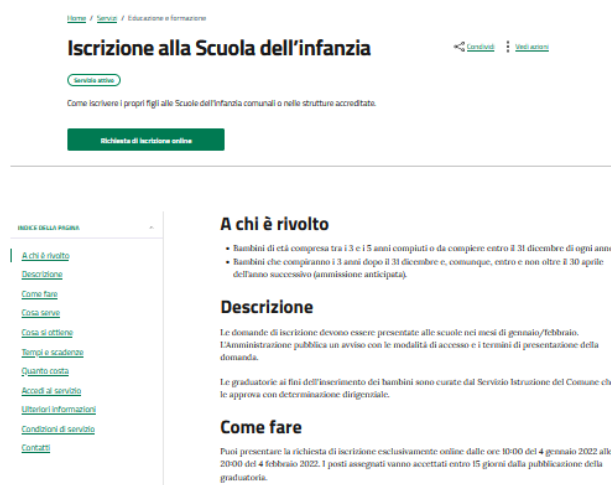
- Verifica degli attributi obbligatori per ogni tipologia di contenuto e indicazione dei contenuti da revisionare e/o da integrare.
- Valutazione dei contenuti multimediali (immagini e video) da migrare, prediligendo i contenuti di buona qualità e con una risoluzione ottimizzata per il web. Si ricorda che per eventuali nuovi contenuti multimediali che l'ente intendesse proporre in sostituzione/integrazione degli attuali, se questi ritraggono delle persone, ai sensi delle normative vigenti in materia, il Comune di Porto Tolle dovrà espletare tutte le procedure amministrative necessarie.

Mappatura dei servizi

Un servizio pubblico è un processo amministrativo, composto da una serie di passaggi sequenziali lungo un percorso (in gergo tecnico, un journey). Quando alcuni di questi passaggi possono essere effettuati online, nel caso dei Comuni, si parla di servizi digitali per il cittadino. Per tutti i servizi pubblicati dal Comune, comunque, deve essere presente una scheda del servizio (vedi figura 1) per chiarire all'utente alcuni aspetti come, ad esempio: la finalità del servizio (cosa), le tempistiche (Quando), l'ufficio preposto all'erogazione del servizio (Chi), le modalità di erogazione del servizio e i documenti richiesti all'utente (come), eccetera.

Nel documento Mappatura Servizi è riportato l'elenco di tutti i servizi mappati sull'attuale versione del sito istituzionale ed un riepilogo, per ciascun servizio dei dati mancanti che L'Ente dovrà fornire ad Halley Veneto. L'ente, inoltre, attraverso la compilazione del documento, potrà indicare ad Halley Veneto se intende migrare tale servizio sul nuovo sito oppure no.

Nel documento Schede di servizio invece sono presenti le relative voci (attributi) così come previsto da Designers Italia secondo il nuovo modello dei siti istituzionali dei Comuni, riportando tutte le informazioni che ad oggi risultano disponibili nelle pagine pubblicate dall'Ente ed evidenziando i dati mancanti che il Comune di Porto Tolle dovrà fornire ad Halley Veneto per consentire la prosecuzione dell'attività ed il passaggio alle fasi successive del progetto di migrazione.



Home / Servizi / Istruzione e formazione

Iscrizione alla Scuola dell'infanzia

Contatti | Vedi altro

Servizio attivo

Come iscrivere i propri figli alle Scuole dell'infanzia comunali o nelle strutture accreditate.

Richiesta di iscrizione online

INDEX DELLA PAGINA

- A chi è rivolto
- Descrizione
- Come fare
- Come serve
- Cosa si ottiene
- Tempi e scadenze
- Quanto costa
- Accedi al servizio
- Ulteriori informazioni
- Condizioni di servizio
- Contatti

A chi è rivolto

- Bambini di età compresa tra i 3 e i 5 anni compiuti o da compiere entro il 31 dicembre di ogni anno.
- Bambini che compiono i 3 anni dopo il 31 dicembre e, comunque, entro e non oltre il 30 aprile dell'anno successivo (ammissione anticipata).

Descrizione

Le domande di iscrizione devono essere presentate alle scuole nei mesi di gennaio/febbraio. L'amministrazione pubblica un avviso con le modalità di accesso e i termini di presentazione della domanda.

Le graduatorie ai fini dell'iscrizione dei bambini sono curate dal Servizio Istruzione del Comune che le approva con determinazione dirigenziale.

Come fare

Puoi presentare la richiesta di iscrizione esclusivamente online dalle ore 10:00 del 4 gennaio 2022 alle 20:00 del 4 febbraio 2022. I posti assegnati vanno accettati entro 15 giorni dalla pubblicazione della graduatoria.

Figura 1- esempio scheda di servizio Fonte: Designers Italia



Architettura del sito e grafico dell'alberatura (SITEMAP)

Dopo avere effettuato l'accesso al portale X-desk e selezionato la sezione "Trasparenza", il Comune di Porto Tolle puo' prendere visione ed interagire con l'attuale alberatura del sito istituzionale, che consente una "visione d'insieme" del sistema di navigazione offerto al cittadino.

FONTE

Buon giorno **Halley Veneto Amministratore**.

Il suo ultimo accesso è stato il: 28/12/2022 18:19:58.



FONTE

Buon giorno **Halley Veneto Amministratore**.

Il suo ultimo accesso è stato il: 28/12/2022 18:19:58.



FUNZIONE: TRASPARENZA - TRASPARENZA

ACCATRE-STP	BOXXAPPS	ACCATRE	HALLEY VENETO

Mapa del sito web dell'ente

[APRI LA SITEMAP](#)

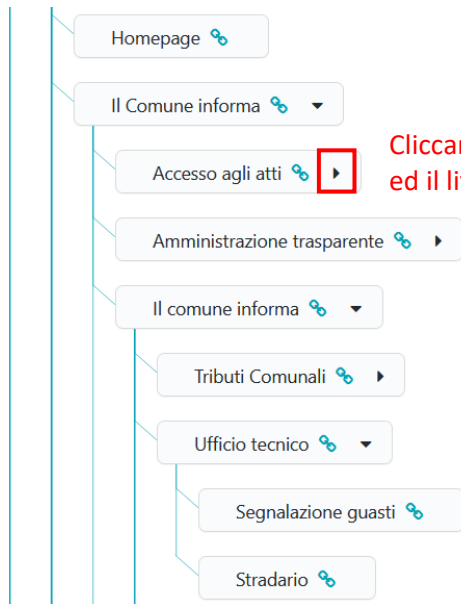
In questa sezione intendiamo fornire ai clienti un'informazione corretta, chiara ed esauriente dei prodotti e servizi in essere ed elencare il contenuto standard dei documenti contrattuali sottoscritti.

Siamo convinti che mettere a disposizione questi documenti permetta una maggior tutela della clientela e migliori la correttezza dei rapporti con il vostro ente.

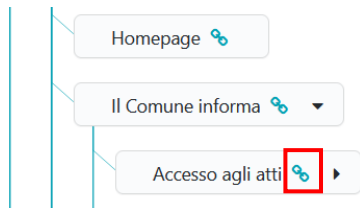
I principi ispiratori di questa iniziativa sono:

- Semplificazione della documentazione messa a disposizione della clientela:** Ciò comporta semplificazione e snellimento dei contenuti e semplicità e chiarezza del linguaggio utilizzato in relazione al prodotto proposto.
- Correttezza, completezza e comprensibilità delle informazioni:** Informazioni sintetiche, essenziali ed esaurienti consentono al tuo ente di capire le caratteristiche del prodotto/servizio e forniscono la chiara illustrazione dei tuoi diritti; l'introduzione di guide pratiche offre un supporto concreto per la comprensione dei prodotti e dei servizi in essere.
- Tutela del cliente:** Garantire i diritti fondamentali quali correttezza, trasparenza e sicurezza del rapporto contrattuale.





Cliccando sul pulsante è possibile espandere l'alberatura ed il livello di profondità di navigazione



Cliccando sul pulsante è possibile accedere alla URL della pagina corrispondente



Riepilogo della documentazione

Nella tabella sottostante vi riportiamo l'elenco della documentazione di progetto. Compilando la documentazione evidenziata il Comune di Porto Tolle dovrà fornire ad Halley Veneto gli eventuali nuovi contenuti testuali, i contenuti multimediali da integrare e/o sostituire e la lista dei servizi da pubblicare con ogni attributo mancante integrato nelle apposite schede.

Titolo	Formato	Cosa contiene	Da restituire (SI/NO)
Progetto redesign sito istituzionale	pdf	Descrizione del progetto	NO
Content audit	xlsx	Riepilogo delle pagine del sito	SI
Mappatura servizi e schede di servizio	xlsx	Riepilogo dei servizi pubblicati, relative URL e dettaglio delle schede di servizio	SI

Per una completa mappatura dei servizi sarà opportuno verificare congiuntamente al nostro settore tecnico eventuali ulteriori servizi identificati in altre misure PNRR attualmente non pubblicati nel sito istituzionale. Si precisa che l'elenco delle pagine mappate, pubblicate dall'ente come servizio aggiuntivo, dovrà essere valutato in funzione del contenuto. A titolo esemplificativo, alcune informative pubblicate come servizio aggiuntivo potrebbero afferire alla sezione FAQ nel nuovo modello di sito comunale.

