



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



MINISTRO  
PER L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA  
E LA TRANSIZIONE DIGITALE

# *Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Dipartimento per la trasformazione digitale

## **AVVISO PUBBLICO**

per la presentazione di domande di partecipazione 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)**

**FINANZIATO DALL'UNIONE EUROPEA - *NextGenerationEU***

## Indice

<b>ART. 1 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE</b>	<b>2</b>
<b>ART. 2 - RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>3</b>
<b>ART. 3 - DEFINIZIONI</b>	<b>6</b>
<b>ART. 4 - DOTAZIONE FINANZIARIA DELL'AVVISO</b>	<b>6</b>
<b>ART. 5 - SOGGETTI ATTUATORI AMMISSIBILI</b>	<b>7</b>
<b>ART. 6 - INTERVENTI FINANZIABILI</b>	<b>7</b>
<b>ART. 7 - AMMISSIBILITÀ DELLE DOMANDE E DEI SOGGETTI ATTUATORI</b>	<b>7</b>
<b>ART. 8 - DIMENSIONE FINANZIARIA, DURATA E TERMINI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO</b>	<b>8</b>
<b>ART. 9 - TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE DA TRASMETTERE</b>	<b>8</b>
<b>ART. 10 - ESAME E APPROVAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE</b>	<b>9</b>
<b>ART. 11 - OBBLIGHI DEL SOGGETTO ATTUATORE</b>	<b>9</b>
<b>ART. 12 - MODALITÀ DI GESTIONE</b>	<b>11</b>
12.1 MONITORAGGIO	11
12.2 CONTROLLI	11
12.3 RETTIFICHE FINANZIARIE	12
12.4 DISIMPEGNO DELLE RISORSE	12
12.5 INFORMAZIONE, PUBBLICITÀ E COMUNICAZIONE	12
<b>ART. 13 - MODALITÀ DI EROGAZIONE E RENDICONTAZIONE</b>	<b>13</b>
<b>ART. 14 - VARIAZIONI DEL PROGETTO</b>	<b>13</b>
<b>ART. 15 - MECCANISMI SANZIONATORI</b>	<b>14</b>
<b>ART. 16 - POTERE SOSTITUTIVO</b>	<b>14</b>
<b>ART. 17- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E INFORMAZIONI</b>	<b>14</b>
<b>ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>	<b>15</b>
<b>ART. 19 - MODIFICHE DELL'AVVISO</b>	<b>15</b>
<b>ART. 20 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE</b>	<b>15</b>
<b>ART. 21 - RINVIO</b>	<b>15</b>

## **ART. 1 - FINALITÀ E AMBITO DI APPLICAZIONE**

1. Il presente Avviso attua, all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa *NextGenerationEU*, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".
2. I Target europei previsti per la Misura 1.4.1 sono i seguenti:
  - i. M1C1-140, da conseguirsi entro dicembre 2024: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T1 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (40%);
  - ii. M1C1-148, da conseguirsi entro giugno 2026: Miglioramento della qualità e dell'utilizzabilità dei servizi pubblici digitali T2 - Amministrazioni che aderiscono a un modello e un sistema progettuale comuni che semplificano l'interazione con gli utenti e facilitano la manutenzione per gli anni a venire (80%).
3. L'importo del finanziamento concedibile ai Soggetti attuatori di cui all'art. 5 è individuato, ai sensi dell'art. 53 par. 1. lett. c) del Reg. UE 1060/2021, in un importo forfettario (*lump sum*) determinato in funzione:
  - i) della tipologia degli interventi previsti;
  - ii) della classe di popolazione residente di riferimento del medesimo Soggetto Attuatore.La classe di popolazione residente di appartenenza del singolo Soggetto Attuatore è determinata sulla base di quanto al dato ISTAT 2021.

Il finanziamento, nella misura dell'importo forfettario, sarà erogato in un'unica soluzione a seguito del perfezionamento delle attività oggetto del finanziamento per come disposto all'art. 13 del presente Avviso.

## **ART. 2 - RIFERIMENTI NORMATIVI**

1. L'Avviso è emanato in attuazione della seguente normativa:
  - a. Regolamento (UE, Euratom) 2018/1046, che stabilisce le regole finanziarie applicabili al bilancio generale dell'Unione, che modifica i Regolamenti (UE) n. 1296/2013, n. 1301/2013, n. 1303/2013, n. 1304/2013, n. 1309/2013, n. 1316/2013, n. 223/2014, n. 283/2014 e la decisione n. 541/2014/UE e abroga il regolamento (UE, Euratom) n. 966/2012.
  - b. Regolamento (UE) 2021/241, che istituisce il dispositivo per la ripresa e la resilienza.
  - c. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) valutato positivamente con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio, notificata all'Italia dal Segretariato generale del Consiglio con nota LT 161/21, del 14 luglio 2021.
  - d. Missione 1 – Componente 1 – Asse 1, Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici" con una dotazione complessiva di 613.000.000,00 euro.
  - e. Articolo 17 del Regolamento UE 2020/852 che definisce gli obiettivi ambientali, tra cui il principio di non arrecare un danno significativo (DNSH, "Do no significant harm") e la Comunicazione della Commissione UE 2021/C 58/01 recante «Orientamenti tecnici sull'applicazione del principio "non arrecare un danno significativo" a norma del Regolamento sul dispositivo per la ripresa e la resilienza».
  - f. Regolamento 2021/1060 del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 giugno 2021, recante le disposizioni comuni applicabili al Fondo europeo di sviluppo regionale, al Fondo sociale



- europeo Plus, al Fondo di coesione, al Fondo per una transizione giusta, al Fondo europeo per gli affari marittimi, la pesca e l'acquacoltura, e le regole finanziarie applicabili a tali fondi e al Fondo Asilo, migrazione e integrazione, al Fondo Sicurezza interna e allo Strumento di sostegno finanziario per la gestione delle frontiere e la politica dei visti.
- g. Decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77, coordinato con la legge di conversione 29 luglio 2021, n. 108, recante: «Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure».
  - h. Decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, coordinato con la legge di conversione 6 agosto 2021, n. 113, recante: «Misure urgenti per il rafforzamento della capacità amministrativa delle pubbliche amministrazioni funzionale all'attuazione del Piano nazionale di ripresa e resilienza (PNRR) e per l'efficienza della giustizia» che, tra l'altro, al secondo periodo del comma 1 dell'articolo 7 prevede che "Con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze, si provvede alla individuazione delle amministrazioni di cui all'articolo 8, comma 1, del decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77".
  - i. Art. 12 della legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi".
  - j. Art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".
  - k. Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 luglio 2021 di istituzione nell'ambito del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei ministri dell'Unità di missione di livello dirigenziale ai sensi dell'art.8, comma, 1 del citato decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77.
  - l. Decreto interministeriale del Ministro per l'Innovazione tecnologica e la transizione digitale di concerto con il Ministro dell'economia e finanze, del 24 settembre 2021, di organizzazione dell'Unità di Missione del Dipartimento per la Trasformazione Digitale, ai sensi dell'art. 8 del citato decreto-legge del 31 maggio 2021, n. 77.
  - m. Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze del 6 agosto 2021 e s.m.i., relativo all'assegnazione delle risorse in favore di ciascuna Amministrazione titolare degli investimenti del PNRR e corrispondenti milestone e target.
  - n. Articolo 1, comma 1042 della legge 30 dicembre 2020, n. 178 ai sensi del quale con uno o più decreti del Ministro dell'economia e delle finanze sono stabilite le procedure amministrativo-contabili per la gestione delle risorse di cui ai commi da 1037 a 1050, nonché le modalità di rendicontazione della gestione del Fondo di cui al comma 1037.
  - o. Articolo 1, comma 1043, secondo periodo della legge 30 dicembre 2020, n. 178, ai sensi del quale al fine di supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo delle componenti del Next Generation EU, il Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato sviluppa e rende disponibile un apposito sistema informatico;
  - p. Decreto-legge 10 settembre 2021, n. 121, convertito con modificazioni dalla legge 9 novembre 2021, n. 156 recante «Disposizioni urgenti in materia di investimenti e sicurezza delle infrastrutture, dei trasporti e della circolazione stradale, per la funzionalità del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili, del Consiglio superiore dei lavori pubblici e dell'Agenzia nazionale per la sicurezza delle infrastrutture stradali e autostradali».
  - q. Decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152, convertito con modificazioni dalla legge. 29 dicembre 2021, n. 233, recante "Disposizioni urgenti per l'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e per la prevenzione delle infiltrazioni mafiose";
  - r. Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 15 settembre 2021 che definisce le modalità, le tempistiche e gli strumenti per la rilevazione dei dati di attuazione finanziaria,

- fisica e procedurale relativa a ciascun progetto finanziato nell'ambito del PNRR, nonché dei milestone e target degli investimenti e delle riforme e di tutti gli ulteriori elementi informativi previsti nel Piano necessari per la rendicontazione alla Commissione Europea.
- s. Decreto del Ministro dell'economia e delle finanze dell'11 ottobre 2021 che definisce procedure amministrative contabili in ordine alla gestione del Fondo di rotazione, al flusso degli accrediti, alle richieste di pagamento, alle modalità di rendicontazione per l'attuazione dell'iniziativa Next Generation EU Italia.
  - t. Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR, recante "Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR";
  - u. Circolare del 29 ottobre 2021, n. 25 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Rilevazione periodica avvisi, bandi e altre procedure di attivazione degli investimenti";
  - v. Circolare del 30 dicembre 2021, n. 32 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Guida operativa per il rispetto del principio di non arrecare danno significativo all'ambiente";
  - w. Circolare del 31 dicembre 2021, n. 33 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) recante "Nota di chiarimento sulla Circolare del 14 ottobre 2021, n. 21 - Trasmissione delle Istruzioni Tecniche per la selezione dei progetti PNRR - Addizionalità, finanziamento complementare e obbligo di assenza del c.d. doppio finanziamento";
  - x. Circolare del 18 gennaio 2022, n. 4 del Ministero dell'economia e delle finanze - Dipartimento della ragioneria generale dello Stato - Servizio centrale per il PNRR recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - art. 1 comma 1 del decreto-legge n. 80 del 2021- indicazioni attuative";
  - y. Circolare del 24 gennaio 2022, n. 6 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Servizi di assistenza tecnica per le Amministrazioni titolari di interventi e soggetti attuatori del PNRR";
  - z. Circolare del 10 febbraio 2022, n. 9 del Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria generale dello Stato - recante "Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) - Trasmissione delle Istruzioni tecniche per la redazione dei sistemi di gestione e controllo delle amministrazioni centrali titolari di interventi del PNRR";
  - aa. Decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 settembre 2020, n. 120, recante «Misure urgenti per la semplificazione e l'innovazione digitale» e in particolare l'articolo 41, comma 1, che modifica l'art.11 della legge 16 gennaio 2003, n.3, istitutiva del CUP, prevedendo che "Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti d'investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso".
  - bb. Legge 16 gennaio 2003, n. 3, recante "Disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione" e, in particolare, l'articolo 11, comma 2-bis, ai sensi del quale "Gli atti amministrativi anche di natura regolamentare adottati dalle Amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, che dispongono il finanziamento pubblico o autorizzano l'esecuzione di progetti di investimento pubblico, sono nulli in assenza dei corrispondenti codici di cui al comma 1 che costituiscono elemento essenziale dell'atto stesso";

- cc. Delibera del CIPE n. 63 del 26 novembre 2020 che introduce la normativa attuativa della riforma del CUP.
  - dd. Articolo 25, comma 2, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66 che, al fine di assicurare l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni prevede l'apposizione del codice identificativo di gara (CIG) e del Codice unico di Progetto (CUP) nelle fatture elettroniche ricevute.
2. In particolare, la presente procedura contempla gli elementi specifici del PNRR, in quanto:
- a. è coerente con gli obiettivi dell'art. 4 del Regolamento (UE) 2021/241 e con la Scheda di dettaglio dell'Investimento 1.4 della Missione 1 - Componente 1- Asse 1 del PNRR;
  - b. è articolata nel rispetto dei principi del "non arrecare un danno significativo" contro l'ambiente (DNSH), Tagging clima e digitale, parità di genere, protezione e valorizzazione dei giovani e superamento dei divari territoriali;
  - c. prevede l'obbligo di conseguimento di target e milestone connessi alla Misura 1.4.1 della Missione 1 - Componente 1- Asse 1 del PNRR e degli obiettivi finanziari prevedendo clausole di riduzione o revoca dei contributi, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi previsti, nei tempi assegnati;
  - d. prevede l'obbligo di assenza del "doppio finanziamento" di cui all'art. 9 del Regolamento (UE) 2021/241, ossia che sui costi ammissibili al presente Avviso non vi sia una duplicazione del finanziamento a valere su altri programmi e strumenti dell'Unione;
  - e. rispetta gli obblighi in materia di comunicazione e informazione previsti dall'art.34 del Regolamento (UE) 2021/241 attraverso l'esplicito riferimento al finanziamento da parte dell'Unione europea e all'iniziativa Next Generation EU e la presenza dell'emblema dell'Unione europea;
  - f. contempla i principi generali previsti dalla normativa nazionale e comunitaria di riferimento applicabile al PNRR.
  - g. rispetta quanto specificamente indicato dall'art. 1, del decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, coordinato con la legge di conversione 6 agosto 2021, n. 113.

### **ART. 3 - DEFINIZIONI**

- 1. Nell'Allegato 1 al presente Avviso è disponibile un elenco di termini utilizzati nell'ambito dell'attuazione del PNRR e nell'Avviso stesso, con l'esplicitazione del relativo significato tecnico, al fine di semplificare la lettura del testo.

### **ART. 4 - DOTAZIONE FINANZIARIA DELL'AVVISO**

- 1. La dotazione finanziaria complessiva del presente Avviso è pari a euro 400.000.000,00 (quattrocentomilioni/00) individuata a valere sulle risorse di cui alla Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici"- Missione 1 - Componente 1 del PNRR - finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa Next Generation EU.
- 2. Al fine di assicurare il rispetto della priorità trasversale del PNRR relativa al "superamento dei divari territoriali" di cui all'art. 2 comma 6 bis del decreto- legge 31 maggio 2021, convertito in legge 29 luglio 2021, n. 108, il 40% delle risorse di cui al precedente comma 1 è destinato al finanziamento di Soggetti Attuatori ubicati nelle regioni Abruzzo, Basilicata, Campania, Calabria, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia.

#### **ART. 5 - SOGGETTI ATTUATORI AMMISSIBILI**

1. Sono invitati a presentare proposte a valere sul presente Avviso esclusivamente i Comuni.
2. Il singolo Ente locale, come sopra individuato, può presentare, a valere sul presente Avviso, una sola domanda.

#### **ART. 6 - INTERVENTI FINANZIABILI**

1. I Soggetti Attuatori ammissibili di cui al precedente art. 5 si candidano per la realizzazione degli interventi di miglioramento dei siti web delle PA e di eventuali servizi digitali per il cittadino secondo modelli e sistemi progettuali comuni secondo le indicazioni di cui in Allegato 2 al presente Avviso.

#### **ART. 7 - AMMISSIBILITÀ DELLE DOMANDE E DEI SOGGETTI ATTUATORI**

1. Le domande di partecipazione devono essere presentate in conformità con le disposizioni di cui al successivo art. 9 e soddisfare i seguenti requisiti di ammissibilità:
  - I. Ammissibilità della domanda di partecipazione (nel seguito anche solo "progetto")
    - a. coerenza del progetto con i target e milestone previsti dal PNRR e citati all'art. 1 del presente Avviso;
    - b. le attività di cui al finanziamento richiesto con il progetto sono state avviate a decorrere dal **1° febbraio 2020**;
    - c. il progetto presentato non è stato finanziato da altri fondi pubblici, nazionali, regionali o europei e rispetta il principio di addizionalità del sostegno dell'Unione europea previsto dall'art. 9 del Regolamento (UE) 2021/241;
    - d. il progetto rispetta il principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852 (DNSH);
    - e. la realizzazione delle attività progettuali è coerente con i principi e gli obblighi specifici del PNRR e, ove applicabili, ai principi del Tagging clima e digitale, della parità di genere (Gender Equality), della protezione e valorizzazione dei giovani;
    - f. l'attuazione del progetto prevede il rispetto delle norme comunitarie e nazionali applicabili, ivi incluse quelle in materia di trasparenza, uguaglianza di genere e pari opportunità e tutela dei diversamente abili;
  - II. Ammissibilità Soggetti Attuatori
    - a. i Soggetti Attuatori garantiscono l'adozione di adeguate misure per garantire il rispetto del principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046 e nell'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati, nonché il rispetto del divieto del doppio finanziamento di cui all'art. 9 del medesimo regolamento;
    - b. i Soggetti Attuatori garantiscono il possesso della capacità operativa e amministrativa al fine di fornire garanzia circa la realizzazione del progetto nelle modalità e termini previsti per il rispetto di milestone e target di cui all'art.1 del presente Avviso;
2. I requisiti di ammissibilità dei progetti dei Soggetti Attuatori saranno attestati dai soggetti stessi nella domanda di partecipazione secondo il *facsimile* di cui all'Allegato 3.
3. La presentazione da parte dell'Ente locale della documentazione necessaria ai fini della partecipazione all'Avviso è a totale ed esclusivo rischio del partecipante stesso, il quale si assume



la propria responsabilità in caso di mancata o tardiva ricezione della documentazione, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità del Dipartimento per la trasformazione digitale ove, per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, la domanda non pervenga entro i termini perentori previsti.

#### ART. 8 - DIMENSIONE FINANZIARIA, DURATA E TERMINI DI REALIZZAZIONE DEL PROGETTO

1. L'importo finanziabile mediante il presente Avviso per le attività di cui all'Allegato 2 è determinato in funzione della classe di popolazione residente di appartenenza del Soggetto Attuatore e della tipologia degli interventi previsti.
2. Gli importi di cui all'Allegato 2 al presente Avviso, in conformità con le disposizioni di cui all'art. 10 comma 4 della L. 156/2021, sono definiti nel rispetto delle disposizioni di cui all'art. 53 par. 1 lett. c) e par. 3 lett. a), punti i) e ii) del Regolamento (UE) 2021/1060.
3. Le attività previste per i progetti proposti dovranno concludersi entro i termini indicati nell'Allegato 2, a decorrere dalla data di notifica del Decreto di finanziamento.
4. Sono ammissibili a contributo tutte le attività di miglioramento indicate nell'Allegato 2 al presente Avviso, avviate a decorrere dal 1° febbraio 2020.
5. Il finanziamento concesso con il presente Avviso non è cumulabile con altri finanziamenti pubblici, nazionali, regionali o europei, per le stesse spese ammissibili.
6. Le attività avviate a decorrere dal 1° febbraio 2020 con risorse proprie del Soggetto Attuatore sono finanziabili dal presente Avviso.

#### ART. 9 - TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE DA TRASMETTERE

1. Il presente Avviso sarà aperto dalla data di pubblicazione fino ad esaurimento delle risorse disponibili, e comunque **non oltre le ore 23:59 del 2 settembre 2022**.
2. I Soggetti Attuatori devono presentare domanda di ammissione al finanziamento esclusivamente tramite il sito PA digitale 2026 (d'ora in avanti, anche "la Piattaforma" o il "Sistema"), accessibile all'indirizzo <https://padigitale2026.gov.it/>. Per l'accesso alla Piattaforma è obbligatorio il possesso di una identità digitale dell'utente (SPID, CIE). Il legale rappresentante del Soggetto Attuatore deve quindi registrare la propria Amministrazione utilizzando il relativo codice IPA. Il Sistema invierà una PEC all'indirizzo registrato nell'anagrafica IPA con un apposito link per concludere la registrazione. La registrazione alla Piattaforma consentirà al Soggetto Attuatore di candidarsi a tutti gli Avvisi ad esso destinati.
3. Dopo la registrazione, il Soggetto Attuatore può accedere ad un'area della Piattaforma dedicata alla compilazione online della domanda di partecipazione. La domanda, resa nella forma dell'autocertificazione, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000 e con le responsabilità previste dagli artt. 75 e 76 dello stesso Decreto, una volta compilata dovrà essere scaricata in formato PDF, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante del Soggetto attuatore proponente e ricaricata sulla Piattaforma. Il modulo generato dal sistema riprende il *fac-simile* di cui all'Allegato 3 al presente Avviso.
4. In esito alla procedura di candidatura il Sistema, effettuati automaticamente i controlli sulla candidatura ricevuta, invia una notifica della corretta acquisizione della domanda al Soggetto Attuatore. Ai fini del presente Avviso la data e l'ora della domanda sono attestate dalla notifica di corretta acquisizione della stessa.
5. All'interno dei tempi di apertura e chiusura dell'Avviso di cui al comma 1, sono previste delle finestre temporali di 30 giorni al termine delle quali il Dipartimento per la trasformazione digitale



provvederà a finanziare le istanze pervenute nella finestra temporale di riferimento secondo le modalità di cui al successivo art.10.

#### **ART. 10 - ESAME E APPROVAZIONE DELLE DOMANDE DI PARTECIPAZIONE**

1. Le domande di partecipazione presentate dai Soggetti Attuatori individuati all'art. 5 del presente Avviso sono sottoposte, sulla base dell'ordine cronologico di presentazione, alla verifica di ricevibilità e ammissibilità di cui agli artt. 7 e 9.
2. Alla chiusura della finestra temporale, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale procede alla validazione dell'elenco delle domande ammesse al finanziamento.
3. Successivamente alla validazione dell'elenco delle domande ammesse a finanziamento il Dipartimento per la trasformazione digitale notifica al Soggetto Attuatore l'ammissibilità al finanziamento della domanda tramite PEC e con un avviso sulla Piattaforma.
4. Entro e non oltre 5 (cinque) giorni dalla notifica dell'ammissibilità al finanziamento, il Soggetto Attuatore è tenuto ad inserire il CUP all'interno della Piattaforma per accettare il finanziamento stesso. La richiesta del CUP deve essere effettuata attraverso l'applicativo "Sistema CUP" del DIPE, in tempo utile per il rispetto del suddetto termine perentorio a pena di non finanziabilità. Per agevolare gli utenti, è disponibile sull'applicativo CUP il template n. 2204004, una procedura guidata e semplificata per la generazione del codice. Dopo l'inserimento del CUP nella Piattaforma, sarà inviata una notifica via PEC al Soggetto Attuatore di avvenuto inserimento del CUP stesso e dell'accettazione del finanziamento.
5. Decorso i 5 (cinque) giorni per l'accettazione del finanziamento e l'inserimento del CUP, il Dipartimento per la trasformazione digitale approva l'elenco delle domande finanziate ed emette il decreto di finanziamento.
6. Il finanziamento della domanda viene comunicato con una specifica notifica via PEC e tramite Avviso sulla Piattaforma, dalla quale decorrono i termini per la realizzazione del progetto di cui all'Allegato 2.
7. Il Dipartimento per la trasformazione digitale provvede alla pubblicazione, sul sito istituzionale secondo gli obblighi di trasparenza di cui al D. Lgs 33/2013 e s.m.i, dei decreti di finanziamento adottati per ciascuna finestra temporale, con le domande finanziate e non finanziate.
8. I soggetti non ammessi a finanziamento potranno ripresentare la candidatura nella prima finestra temporale utile, nei limiti delle disponibilità finanziarie dell'Avviso e comunque entro la data ultima di cui al precedente art. 9 comma 1.

#### **ART. 11 - OBBLIGHI DEL SOGGETTO ATTUATORE**

1. Il Soggetto Attuatore è obbligato a:
  - a) assicurare il rispetto di tutte le disposizioni previste dalla normativa comunitaria e nazionale, con particolare riferimento a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2021/241 e dal decreto-legge n. 77 del 31 maggio 2021, convertito con modificazioni dalla legge 29 luglio 2021, n. 108;
  - b) assicurare l'adozione di misure adeguate volte a rispettare il principio di sana gestione finanziaria secondo quanto disciplinato nel Regolamento finanziario (UE, Euratom) 2018/1046 e nell'art.22 del Regolamento (UE) 2021/241, in particolare in materia di prevenzione dei conflitti di interessi, delle frodi, della corruzione e di recupero e restituzione dei fondi che sono stati indebitamente assegnati nonché di garantire l'assenza del c.d. doppio finanziamento ai sensi dell'art. 9 del Regolamento (UE) 2021/241;
  - c) rispettare il principio di non arrecare un danno significativo agli obiettivi ambientali, ai sensi dell'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852 e garantire la coerenza con il PNRR valutato

positivamente con Decisione del Consiglio ECOFIN del 13 luglio 2021, applicando le linee guida di cui all'Allegato 4 del presente Avviso;

- d) rispettare gli ulteriori principi trasversali previsti dal PNRR quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (c.d. tagging), ove previsto, e l'obbligo di protezione e valorizzazione dei giovani;
- e) rispettare il principio di parità di genere in relazione agli articoli 2, 3, paragrafo 3, del TUE, 8, 10, 19 e 157 del TFUE, e 21 e 23 della Carta dei diritti fondamentali dell'Unione europea;
- f) adottare proprie procedure interne, assicurando la conformità ai regolamenti europei e a quanto indicato dall'Amministrazione responsabile;
- g) dare piena attuazione al progetto, garantendo l'avvio tempestivo delle attività progettuali per non incorrere in ritardi attuativi e concludere il progetto nella forma, nei modi e nei tempi previsti dall'Allegato 2;
- h) rispettare l'obbligo di indicazione del Codice Unico di Progetto (CUP) su tutti gli atti amministrativi e contabili;
- i) assicurare l'osservanza, nelle procedure di affidamento, delle norme nazionali ed europee in materia di appalti pubblici e di ogni altra normativa o regolamentazione prescrittiva pertinente;
- j) assicurare l'individuazione del fornitore, secondo i tempi indicati nell'Allegato 2 a far data dalla notifica del decreto di finanziamento di cui all'art. 10 comma 6 del presente Avviso, fornendo le informazioni richieste nella apposita sezione della "Piattaforma";
- k) trasmettere tempestivamente, mediante l'inserimento nella apposita sezione della Piattaforma, e comunque entro i termini massimi indicati nell'Allegato 2, la data di stipula del contratto con il fornitore nonché il nominativo CF/P.IVA dello stesso e tutte le informazioni che saranno richieste in merito al fornitore stesso, compreso il rispetto del principio del DNSH applicando le linee guida di cui all'Allegato 4.
- l) Individuare eventuali fattori che possano determinare ritardi che incidano in maniera considerevole sulla tempistica attuativa, relazionando al Dipartimento sugli stessi;
- m) garantire il rispetto delle disposizioni delle norme in materia di aiuti di stato, ove applicabile;
- n) alimentare la Piattaforma al fine di raccogliere, registrare e archiviare in formato elettronico i dati necessari per la sorveglianza, la valutazione, la gestione finanziaria, la verifica e l'audit, secondo quanto previsto dall'art. 22.2 lettera d) del Regolamento (UE) 2021/241 e tenendo conto delle indicazioni che verranno fornite dal Servizio centrale per il PNRR;
- o) garantire la correttezza, l'affidabilità e la congruenza al tracciato informativo del sistema informativo unitario per il PNRR di cui all'articolo 1, comma 1043 della legge n. 178/2020 (ReGiS), dei dati di monitoraggio finanziario, fisico e procedurale, e di quelli che comprovano il conseguimento degli obiettivi dell'intervento quantificati in base agli stessi indicatori adottati per milestone e target del sub-investimento e assicurarne l'inserimento nella Piattaforma;
- p) garantire la conservazione della documentazione progettuale per assicurare la completa tracciabilità delle operazioni nel rispetto di quanto previsto all'art. 9 punto 4 del decreto legge 77 del 31 maggio 2021, che dovrà essere messa prontamente a disposizione su richiesta del Dipartimento, del Servizio centrale per il PNRR, dell'Unità di Audit, della Commissione europea, dell'OLAF, della Corte dei Conti europea (ECA), della Procura europea (EPPO) e delle competenti Autorità giudiziarie nazionali e autorizzare la Commissione, l'OLAF, la Corte dei conti europea e l'EPPO a esercitare i diritti di cui all'articolo 129, paragrafo 1, del regolamento finanziario (UE, Euratom, 2018/1046);
- q) facilitare le verifiche del Dipartimento, dell'Unità di Audit, della Commissione europea e di altri organismi autorizzati, che verranno effettuate anche attraverso controlli in loco presso i Soggetti

Attuatori pubblici delle azioni fino a cinque anni a decorrere dal 31 dicembre dell'anno in cui è effettuato il rimborso da parte del Dipartimento;

- r) contribuire al raggiungimento dei milestone e target associati alla Misura 1.4.1, e fornire, su richiesta del Dipartimento, le informazioni necessarie per la predisposizione delle dichiarazioni sul conseguimento dei target e milestone;
- s) completare l'intervento entro i termini indicati nell'Allegato 2;
- t) inoltrare la domanda di erogazione del finanziamento al Dipartimento allegando la documentazione che illustra i risultati raggiunti come indicato nell'Allegato 5, attestando il contributo al perseguimento dei target associati alla Misura;
- u) garantire una tempestiva diretta informazione agli organi preposti, tenendo informato il Dipartimento sull'avvio e l'andamento di eventuali procedimenti di carattere giudiziario, civile, penale o amministrativo che dovessero interessare le operazioni oggetto del progetto e comunicare le irregolarità o le frodi riscontrate a seguito delle verifiche di competenza e adottare le misure necessarie, in linea con quanto previsto dall'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241.

## **ART. 12 - MODALITÀ DI GESTIONE**

### 12.1 Monitoraggio

1. Il Soggetto Attuatore fornisce i dati relativi all'avanzamento fisico, procedurale e finanziario ed al contributo al perseguimento di target e milestone associati all'intervento utilizzando la Piattaforma, che consentirà l'alimentazione del Sistema informativo unitario per il PNRR (ReGiS) di cui all'articolo 1, comma 1043 della legge di bilancio n. 178/2020 (legge bilancio 2021), sviluppato per supportare le attività di gestione, di monitoraggio, di rendicontazione e di controllo del PNRR e atto a garantire lo scambio elettronico dei dati tra i diversi soggetti coinvolti nella Governance del PNRR.
2. Il Soggetto Attuatore è tenuto ad effettuare il monitoraggio, garantendo il rispetto degli obblighi in materia nei confronti della UE, secondo le indicazioni fornite dal Servizio centrale per il PNRR. A tali fini, la Piattaforma abilita il Soggetto Attuatore alla funzionalità relativa alla gestione del "fascicolo di progetto". Mediante tale funzionalità, il Soggetto Attuatore fornisce dati relativi all'avanzamento fisico, procedurale e finanziario del progetto.

### 12.2 Controlli

1. Fermi restando gli obblighi in materia di controlli su milestone e target derivanti all'Amministrazione centrale titolare di intervento in base alla normativa europea e nazionale, il Dipartimento si riserva il diritto di esercitare, in ogni tempo, con le modalità che riterrà opportune, verifiche e controlli a campione sull'avanzamento finanziario, procedurale e fisico dell'Intervento, sul rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente, e dal presente Avviso nonché sulla veridicità delle dichiarazioni e informazioni prodotte dal Soggetto Attuatore.
2. Le domande di rimborso del Soggetto Attuatore, se afferenti a progetti estratti a campione, sono sottoposte alle verifiche, da parte delle strutture deputate al controllo del Dipartimento.
3. Le verifiche non sollevano, in ogni caso, il Soggetto Attuatore dalla piena ed esclusiva responsabilità della regolare e perfetta esecuzione dell'intervento.
4. Il Dipartimento rimane estraneo ad ogni rapporto comunque nascente con terzi in dipendenza della realizzazione dell'intervento. Le verifiche effettuate riguardano esclusivamente i rapporti che intercorrono con il Soggetto Attuatore.
5. In caso di verifica, in sede di controllo, del mancato pieno rispetto della disciplina nazionale ed europea, anche se non penalmente rilevanti, il Dipartimento procederà alla revoca totale o parziale

del contributo e al recupero delle eventuali somme già erogate, fatte salve le disposizioni di cui all'art. 20 del presente Avviso.

6. Le strutture coinvolte a diversi livelli di controllo eseguono le verifiche in conformità con quanto stabilito dall'art. 22 del Regolamento (UE)2021/241 al fine di garantire la tutela degli interessi finanziari dell'Unione, la prevenzione, individuazione e rettifica di frodi, di casi di corruzione e di conflitti di interessi ed evitare il rischio di doppio finanziamento degli interventi. Tali verifiche comprendono quelle di competenza del MEF e quelle su Milestone e Target effettuate dall'ufficio IV del Servizio centrale PNRR e dall'Unità di missione Next-EU.

#### 12.3 Rettifiche finanziarie

1. Ogni difformità rilevata sarà immediatamente rettificata e gli importi eventualmente corrisposti saranno recuperati secondo quanto previsto dall'articolo 22 del Regolamento (UE) n. 2021/241.
2. Il Soggetto Attuatore è obbligato a fornire tempestivamente ogni informazione in merito ad errori o omissioni che possano dar luogo a revoca del contributo, compreso il mancato rispetto del principio DNSH.

#### 12.4 Disimpegno delle risorse

1. L'eventuale riduzione del sostegno da parte della Commissione europea, correlato al mancato raggiungimento di milestone e target di cui all'art. 1, comporta la conseguente riduzione proporzionale delle risorse di cui all'art. 8 comma 1 del presente Avviso fino all'eventuale totale revoca del contributo stesso, come stabilito dall'art. 8, comma 5 del decreto-legge 31 maggio 2021, n.77.
2. Il Dipartimento adotta tutte le iniziative volte ad assicurare il raggiungimento di target e milestone stabiliti nel PNRR: laddove comunque essi non vengano raggiunti per cause non imputabili al Soggetto attuatore, la copertura finanziaria degli importi percepiti o da percepire per l'attività realizzata e rendicontata è stabilita dal Dipartimento in raccordo con il Servizio Centrale per il PNRR sulla base delle disposizioni vigenti in materia di gestione finanziaria delle risorse previste nell'ambito del PNRR.

#### 12.5 Informazione, pubblicità e comunicazione

1. Il Soggetto Attuatore è obbligato al rispetto delle norme applicabili in materia di informazione e pubblicità del finanziamento dell'intervento, secondo quanto in merito previsto dall'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241.
2. Ai fini del rispetto delle disposizioni di cui all'art. 34 del Regolamento (UE) 2021/241, il Soggetto Attuatore deve obbligatoriamente riportare, su qualsiasi documento, sito web, comunicazione (a valenza esterna) riguardante il progetto finanziato, un'indicazione da cui risulti che il progetto è finanziato nell'ambito del PNRR con una esplicita dichiarazione di finanziamento che reciti "finanziato dall'Unione europea - NextGenerationEU" e valorizzando l'emblema dell'Unione Europea.
3. Il Soggetto Attuatore si impegna altresì a fornire un'adeguata diffusione e promozione del progetto, anche online, sia web che social, in linea con quanto previsto dalla Strategia di Comunicazione del PNRR ed a fornire i documenti e le informazioni necessarie secondo le tempistiche previste e le scadenze stabilite dai Regolamenti comunitari e dall'Amministrazione responsabile per tutta la durata del progetto.

#### **ART. 13 - MODALITÀ DI EROGAZIONE E RENDICONTAZIONE**

1. Il Soggetto Attuatore inoltra al Dipartimento la domanda di erogazione del finanziamento delle risorse assegnate con il decreto di cui all'art 10, ad avvenuto inserimento della documentazione di cui al successivo comma 3, come previsto nel *facsimile* di cui all'Allegato 5 al presente Avviso.
2. Le domande di rimborso potranno essere inoltrate al Dipartimento a far data dal 15 ottobre 2022.
3. Alla domanda di erogazione del finanziamento predisposta dal Soggetto Attuatore di cui al precedente comma 1, dovranno essere allegati:
  - a) il certificato di regolare esecuzione del RUP;
  - b) la checklist di conformità di cui all'Allegato 2;
  - c) l'eventuale check list applicabile compilata alle luce delle linee guida di cui all'Allegato 4.
4. Il Dipartimento inoltre si avvale di un soggetto terzo per i) asseverare la conformità tecnica del progetto realizzato; ii) asseverare il conseguimento degli obiettivi prefissati.
5. Il Dipartimento, verificata la corretta alimentazione della Piattaforma ed il raggiungimento degli obiettivi prefissati, provvede al trasferimento delle risorse sul conto di tesoreria del Soggetto Attuatore (o sul conto corrente bancario dallo stesso indicato nei casi in cui lo stesso non fosse assoggettato ai vincoli del regime di tesoreria unica).
6. Il Soggetto Attuatore, a seguito dell'accredito delle risorse finanziarie, provvede tempestivamente alla erogazione dei corrispettivi dovuti a terzi per la realizzazione del progetto. Tutti i pagamenti effettuati devono contenere l'indicazione nella causale del riferimento al codice unico di progetto (CUP).
7. Il soggetto terzo di cui al comma 4 è individuato dal Dipartimento ed i costi connessi sono a carico del Dipartimento medesimo nell'ambito del Transformation Office.

#### **ART. 14 - VARIAZIONI DEL PROGETTO**

1. Il Soggetto Attuatore può proporre variazioni che dovranno essere accolte con autorizzazione del Dipartimento.
2. Il Dipartimento si riserva la facoltà di non riconoscere ovvero di non approvare variazioni delle attività del progetto non autorizzate. Il Dipartimento si riserva comunque la facoltà di apportare qualsiasi modifica al progetto che ritenga necessaria al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti dal PNRR, previa consultazione con il Soggetto Attuatore.
3. Le variazioni proposte dal Soggetto Attuatore potranno riguardare solo il cronoprogramma dell'intervento, fatte salve le scadenze previste per il conseguimento dei milestone e target associati all'investimento.
4. In caso di assenza di preventiva richiesta di variazione o di mancata approvazione, il Dipartimento si riserva la facoltà di decidere la revoca del finanziamento.
5. Fatte salve le disposizioni di cui ai commi precedenti, costituiscono difforme e/o parziale realizzazione dell'Intervento la difformità totale o parziale rispetto al progetto originario, la parziale realizzazione dell'Intervento, la non corretta rendicontazione finale dello stesso, il parziale raggiungimento degli obiettivi previsti.
6. Nei casi di cui al comma precedente il Dipartimento procederà alla revoca del finanziamento.
7. Nel caso di modifiche al progetto non riguardanti quanto previsto dal precedente comma 3, il Soggetto Attuatore dovrà necessariamente procedere alla rinuncia del finanziamento concesso sulla base di quanto al decreto di cui all'art. 10 comma 5 mediante comunicazione attraverso apposita funzionalità della Piattaforma. Il Soggetto Attuatore potrà, in questo caso, riproporre domanda di finanziamento nel contesto di altra finestra del presente Avviso.

#### **ART. 15 - MECCANISMI SANZIONATORI**

1. Sono motivi di revoca del finanziamento:
  - a) il mancato raggiungimento, nei tempi assegnati, degli obiettivi previsti dell'investimento ammesso a finanziamento, secondo quanto previsto dall'articolo 24 del Regolamento (UE) 2021/241 e dall'articolo 8 del decreto-legge n. 77/2021;
  - b) il mancato rispetto delle disposizioni di cui all'art. 12.5 del presente Avviso;
  - c) tutti i casi di violazione degli obblighi di cui all'art. 11 del presente Avviso;
  - d) altri casi previsti dall'art. 14 del presente Avviso.
2. Il decreto di revoca e/o di decadenza disposti al ricorrere dei rispettivi presupposti, in relazione ai requisiti di ammissione e di continuazione del rapporto nonché alle altre prescrizioni del presente Avviso, costituiscono in capo al Dipartimento il diritto ad esigere l'immediato recupero del finanziamento eventualmente già erogato.

#### **ART. 16 - POTERE SOSTITUTIVO**

1. In caso di mancato rispetto da parte del Soggetto Attuatore degli obblighi e degli impegni finalizzati all'attuazione del progetto, consistenti anche nella mancata adozione di atti e provvedimenti necessari all'avvio delle azioni previste dall'Allegato 2, ovvero nel ritardo, inerzia o difformità nell'esecuzione del medesimo, o criticità tali da compromettere il conseguimento dei milestone e target previsti, si applicano le disposizioni di cui all'art. 12 del decreto-legge n. 77/2021, come modificato dalla legge 29 luglio 2021, n. 108.
2. A tal fine, il Dipartimento provvede alla comunicazione alla Cabina di Regia del PNRR per gli atti conseguenti in conformità con le disposizioni di cui alla norma richiamata al precedente comma.

#### **ART. 17- RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO E INFORMAZIONI**

1. Il responsabile del procedimento, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241 è la dott.ssa Francesca Bartoli, dirigente del *Servizio di gestione e monitoraggio n. 1* dell'Unità di Missione del PNRR del Dipartimento, che si avvarrà del supporto tecnico del dott. Matteo Vabanesi, esperto del Dipartimento per la trasformazione digitale.
2. È possibile ottenere chiarimenti sulla procedura amministrativa del presente Avviso mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare, almeno sette giorni prima della chiusura di ciascuna finestra temporale, in via telematica attraverso la Piattaforma. Non sono ammessi chiarimenti tramite diversi canali di comunicazione.
3. Le risposte a tutte le richieste di chiarimenti amministrativi, presentate in tempo utile, verranno fornite in formato elettronico, almeno tre giorni prima della chiusura di ciascuna finestra temporale, mediante pubblicazione in forma anonima sulla Piattaforma. I chiarimenti e le risposte fornite, pubblicati sulla Piattaforma, costituiranno parte integrante del presente Avviso.
4. Il Dipartimento per la trasformazione digitale si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di accertato malfunzionamento della Piattaforma.

#### **ART. 18 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

1. Tutti i dati personali di cui il Dipartimento verrà in possesso in occasione del presente procedimento verranno trattati nel rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196 e



s.m.i., nonché ai sensi della disciplina del Regolamento (UE) 2016/679 e delle disposizioni contenute nell'art. 22 del Regolamento (UE) 2021/241.

2. Il titolare del trattamento è la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale. Il Responsabile per la protezione dei dati è contattabile al seguente indirizzo: [responsabileprotezionedatipcm@governo.it](mailto:responsabileprotezionedatipcm@governo.it).
3. I soggetti proponenti nonché i soggetti terzi i cui dati personali sono trasmessi al Dipartimento per le finalità di cui al presente Avviso, sono tenuti a prendere visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali disponibile sulla Piattaforma (<https://padigitale2026.gov.it/>).

#### **ART. 19 - MODIFICHE DELL'AVVISO**

1. 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.
2. Ove le modifiche apportate si concretizzino in modifiche sostanziali del dispositivo e/o implicino la richiesta di produzione di elementi non previsti a carico dei Soggetti Attuatori, il Dipartimento provvede con proprio decreto alla modifica del termine ultimo per la presentazione delle domande di contributo.

#### **ART. 20 - CONTROVERSIE E FORO COMPETENTE**

1. Per tutte le controversie che si dovessero verificare il foro competente è quello di Roma.

#### **ART. 21 - RINVIO**

1. Per quanto non espressamente previsto dall'Avviso si rinvia alle norme comunitarie, nazionali e regionali vigenti, nonché alle disposizioni dei piani e programmi di riferimento settoriale.

## **Allegato 2 – Definizione del perimetro degli interventi relativi alla Misura 1.4.1 “Esperienza del Cittadino nei Servizi Pubblici” - Comuni**

### **Indice**

<b>Ambito di applicazione</b>	<b>2</b>
<b>Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici</b>	<b>2</b>
Siti comunali	2
Obiettivi di miglioramento dei siti comunali	2
Nota metodologica per i siti comunali	2
Servizi per il cittadino	3
Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino	3
Nota metodologica per i servizi al cittadino	3
Modalità e pacchetti di adesione	3
Cronoprogramma	4
<b>Implementazione di sito comunale</b>	<b>4</b>
Il contenuto del modello di sito comunale	4
Materiali a supporto	4
Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale	5
Raccomandazioni progettuali	7
<b>Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione</b>	<b>8</b>
Lista dei servizi	8
Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino	10
Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino	11
Raccomandazioni	13
<b>Verifica della conformità</b>	<b>14</b>
<b>Listino di riferimento</b>	<b>14</b>

## Ambito di applicazione

Il presente documento descrive le modalità e i servizi di progettazione e sviluppo compresi nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali al cittadino che consentiranno il miglioramento dell'esperienza utente dei servizi al cittadino tramite l'Investimento 1.4.1 - *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici - Citizen experience*.

## Definizione di Esperienza del cittadino nei servizi pubblici

Per il perimetro dell'avviso, per *Esperienza del cittadino nei servizi pubblici* si intende come i cittadini fruiscono l'insieme di:

- **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;
- **servizi digitali per il cittadino** erogati dal Comune e fruibili online, cioè attraverso l'insieme di interfacce digitali, flussi e processi, tipicamente a seguito di un login identificativo, il cui scopo è che il cittadino richieda e si veda erogata una prestazione da parte dell'amministrazione, o effettui un adempimento verso l'amministrazione.

### Siti comunali

Obiettivi di miglioramento dei siti comunali

Per quanto riguarda i siti comunali, l'obiettivo del presente avviso è di mettere a disposizione dei cittadini interfacce coerenti, fruibili e accessibili, secondo il *modello di sito comunale*, e in conformità con le Linee guida emanate ai sensi del CAD e l'e-government benchmark relativamente agli indicatori della 'user-centricity' e della trasparenza, come indicato dall'[\*Egovernment benchmark Method Paper 2020-2023\*](#).

Nota metodologica per i siti comunali

Il modello standard per i siti dei Comuni è stato realizzato grazie a un processo di ricerca, progettazione, sviluppo e validazione pluriennale a cura del progetto Designers Italia, all'interno della collaborazione tra il Dipartimento della Trasformazione Digitale (da qui in poi anche "DTD") e l'Agenzia per l'Italia Digitale (da qui in poi anche "AgID"). Attraverso verifiche e analisi euristiche e test di usabilità con i cittadini sono stati definiti gli interventi di miglioramento del sito, ristrutturazione dell'architettura informativa, riprogettazione delle interfacce e nuove funzionalità, in continuità con le indicazioni e direttive UE. Di recente il modello è stato inoltre aggiornato per migliorarne la navigazione, l'usabilità e l'accessibilità.

Il modello per i siti dei Comuni non solo favorisce il rispetto delle normative vigenti ma anticipa anche alcuni standard a livello europeo di trasparenza e user-centricity. Il modello si pone lo scopo di promuovere la digitalizzazione e migliorare l'esperienza dei Cittadini, attraverso strumenti e componenti predefiniti, a supporto della progettazione e dello sviluppo. Il modello tiene inoltre in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti, i veri e propri utilizzatori del modello, e le figure operative che lo dovranno implementare.

## Servizi per il cittadino

Obiettivi di miglioramento dei servizi digitali per il cittadino

Per quanto riguarda i servizi digitali per il cittadino, l'obiettivo del presente avviso è 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.

Nota metodologica per i servizi al cittadino

In continuità con lo sviluppo del modello di sito comunale avviato dal Team per la Trasformazione Digitale, il DTD ha svolto una attività di ricerca, progettazione e realizzazione di flussi di servizi comunali. Tale attività:

- estende gli obiettivi già descritti del modello di sito comunale, mutuandoli sul campo dei servizi;
- incorpora l'applicazione degli standard di 'user centricity' e trasparenza impostati a livello europeo, sia rispetto ai flussi di interazione che a usabilità e accessibilità delle schermate.

In particolare sono state sintetizzate cinque tipologie di flussi di servizio ricorrenti, attraverso servizi per il cittadino per natura molto eterogenei tra loro, cioè pattern ripetibili di moduli e schermate che costituiscono l'interfaccia di fruizione del servizio digitale per il cittadino.

A seguito di:

- un'analisi e prioritizzazione in funzione dello stato di diffusione territoriale e frequenza di utilizzo;
- un'analisi e prioritizzazione, in funzione dello stato attuale di digitalizzazione e dei livelli di fruibilità;
- un'analisi tipologica dei servizi e degli step necessari alla loro erogazione;
- un processo di progettazione e validazione dei modelli di erogazione desiderati futuri;

sono stati identificati:

- una *Lista di servizi digitali per il cittadino* contestuali ad eventi della vita rilevanti in maniera eterogenea per le diverse fasce di popolazione, con particolare focus su un target già predisposto all'uso del digitale, come ad esempio le neo-famiglie e i professionisti;
- *5 Tipologie di flussi di interfaccia*, ricorrenti rispetto all'erogazione di servizi digitali per il cittadino, validati su una lista di 26 diverse procedure afferenti a 9 diverse Categorie di servizio definite a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca. Flussi, servizi per il cittadino e procedure corrispondenti sono stati scelti considerando il vantaggio apportato sia direttamente al cittadino che all'amministrazione che deve erogare il servizio, includendo sia quelli dove il cittadino completa un adempimento verso l'amministrazione, sia quelli dove il cittadino si vede erogata una prestazione.

L'implementazione di tali servizi al cittadino, facilitata dalle tipologie di flussi di interfaccia, consente così non solo il raggiungimento di Linee Guida a livello nazionale, ma anticipa standard europei alzando così la qualità complessiva dell'esperienza del cittadino.

## Modalità e pacchetti di adesione

L'Ente che aderisce all'avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni ("**Pacchetto cittadino informato**"), attraverso le modalità descritte nel paragrafo "Implementazione di sito comunale". Per il riconoscimento dell'obiettivo conseguito, l'Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto dal paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale.*

L'Ente ha inoltre **la possibilità** di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla *lista di servizi digitali per il cittadino* ("**Pacchetto cittadino attivo**"). In questo caso l'Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino.*

## Cronoprogramma

Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini:

### Per i Comuni fino a 5.000 abitanti:

- massimo 6 mesi (180 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 9 mesi (270 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

### Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:

- massimo 9 mesi (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo 12 mesi (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Eventuali variazioni dei tempi definiti dal cronoprogramma dovranno essere comunicate attraverso un'apposita funzionalità disponibile in Piattaforma.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online
- È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo *Verifica della conformità*

## Implementazione di sito comunale

### Il contenuto del modello di sito comunale

Il modello di sito comunale, messo a disposizione all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>] comprende due strumenti fondamentali: l'architettura dell'informazione del sito comunale e i template html del sito comunale.

#### **L'architettura dell'informazione del sito comunale:**

L'architettura dell'informazione del sito comunale definisce e organizza le informazioni contenute all'interno del sito di un Comune, e rappresenta la guida per la realizzazione delle strutture di front-end e di back-end del sito stesso.

L'architettura contiene indicazioni sulla gerarchia delle pagine di primo e secondo livello, sui content type, sui sistemi di navigazione e sulle tassonomie per tutte le aree del sito di un Comune.

L'architettura non contiene una descrizione dettagliata delle caratteristiche dei singoli servizi digitali di un Comune, ma una struttura standard di presentazione di un servizio digitale per il cittadino (scheda servizio) fino alla sua parte informativa.

#### **I template html del sito comunale**

Il modello di sito comunale è stato tradotto in una serie di template HTML già pronti all'uso e validati in termini di accessibilità e conformità alle linee guida emanate ai sensi del CAD, in cui ogni Comune può inserire i propri contenuti specifici secondo quanto previsto nell'architettura dell'informazione.

L'ente realizzerà e pubblicherà il proprio sito comunale attraverso l'eventuale uso di fornitori esterni, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino informato**, sia in caso di adesione al **Pacchetto cittadino attivo**.

## Materiali a supporto

Per facilitare il processo di implementazione del modello, verranno progressivamente messi a disposizione, entro luglio 2022, anche i seguenti materiali:

- **Documentali e normativi** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/>]
  - **linee guida** per il design di siti e servizi;



- manuale operativo atto a supportare e complementare le linee guida;
- **Tecnici e tecnologici** all'indirizzo [<https://designers.italia.it/modello/comuni/>]
  - **Documentazione tecnica** di uso dei template html, architettura dell'informazione, prototipi ed elementi di interfaccia ;
  - Risorse per una corretta **gestione della migrazione dei contenuti** esistenti;
  - **Prototipo interattivo a media definizione**: mostra concretamente i flussi di operazioni che vengono svolte per far sì che il cittadino possa portare a termine i compiti desiderati. L'assenza di dettagli grafici permette di concentrarsi sulle operazioni, invece che sull'aspetto estetico del sito;
  - **Prototipo interattivo ad alta definizione**: mostra l'aspetto grafico del sito nelle versioni desktop e mobile, e gli elementi di interfaccia utili a realizzare i template in HTML;
  - **Temi di CMS**: permettono di abbreviare la fase di realizzazione e implementare direttamente architettura dell'informazione e codice html pronto all'uso sulle più comuni piattaforme di gestione contenuti come, ad esempio, Wordpress;
  - **Librerie di elementi di interfaccia**: l'insieme di strumenti visuali e di codice su cui è stata verificata l'accessibilità, che consente una progettazione e uno sviluppo rapido ed efficace di eventuali parti non coperte dal modello.

## Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale

Al termine del processo di rilascio del sito comunale, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche, che rappresentano ai fini di questo avviso la conformità del sito comunale realizzato al modello fornito.

Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	C.SI.1.1	coerenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	C.SI.1.2	libreria di elementi di interfaccia	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	C.SI.1.3	schede informative di servizio per il cittadino	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione</a>
	C.SI.1.4	utilizzo di temi per CMS	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	C.SI.1.5	vocabolari controllati	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione</a> <a href="https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it">https://eur-lex.europa.eu/browse/eurovoc.html?locale=it</a>
	C.SI.1.6	voci di menù di primo livello	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione</a>
	C.SI.1.7	voci di menù di secondo livello	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni, architettura dell'informazione</a>



Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi	
funzionalità	C.SI.2.1	prenotazione appuntamenti	il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SI.2.3	richiesta di assistenza / domande frequenti	il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ)	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SI.2.4	segnalazione disservizio	il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SI.2.6	valutazione dell'esperienza d'uso, facilità d'uso del servizio digitale	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"	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
normativa	C.SI.3.1	cookie	il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: <a href="#">Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021</a>
	C.SI.3.2	dichiarazione di accessibilità	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità</li> <li>▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</li> <li>▪ Direttiva UE n. 2102/2016</li> <li>▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4</li> <li>▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1</li> </ul>
	C.SI.3.3	informativa privacy	il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016 (d'ora in poi anche "GDPR")
	C.SI.3.4	licenza e attribuzione	il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0)	Art. 52 d.lgs. 82/2005 (d'ora in poi anche "CAD"); <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ art. 7, comma 1, D.Lgs. n. 33/2013;</li> <li>▪ d.lgs. n. 36/2006</li> <li>▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni</li> </ul>
performance	C.SI.4.1	velocità e tempi di risposta	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">LIGHTHOUSE performance scoring guide</a>



Categoria	Nome del Criterio per il Sito comunale	Descrizione del criterio per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi	
		di realizzazione attese.		
sicurezza	<b>C.SI.5.1</b>	certificato https	il sito comunale ha un certificato https valido e attivo	<u>AgID Raccomandazioni in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</u>
	<b>C.SI.5.2</b>	dominio istituzionale	il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia	AgID • <u>Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD ".gov.it"</u>

Nella colonna "descrizione di criterio per il sito comunale",

- i riferimenti tecnici alla "documentazione di modello del sito comunale" sono da considerarsi nella versione minima V1-2022, e in ogni caso nell'ultima versione "stabile" disponibile alla data di avvio lavori, disponibile all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>];
- 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/>];
- i riferimenti tecnici a template di CMS, forniti come materiale di supporto, sono da considerarsi nell'ultima versione disponibile alla data di avvio lavori, all'indirizzo [<https://docs.italia.it/italia/designers-italia/design-comuni-docs/>]

## Raccomandazioni progettuali

Ai fini del raggiungimento degli obiettivi specifici del presente avviso, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei siti comunali, cui si consiglia di dare seguito nell'ambito di attività progettuali sviluppate internamente o tramite l'ausilio di fornitori:

Categoria	Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per il sito comunale	Riferimenti tecnici e normativi
esperienza utente	R.SI.1.1 <b>metatag</b>	nel sito comunale, le voci della scheda servizio presentano i metatag descritti dal modello, in base agli standard internazionali	<a href="https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati">https://github.com/italia/daf-ontologie-vocabolari-controllati</a> <a href="https://schema.gov.it">https://schema.gov.it</a>
normativa	R.SI.2.1 <b>infrastrutture Cloud</b>	il sito comunale è ospitato su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente	Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile del sito comunale, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che lo ospita in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia tali costi di infrastruttura possono essere coperti dalla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud per i comuni, attraverso la scelta del servizio per l'amministrazione "Comunicazione istituzionale web e open data" <u>Strategia Cloud Italia</u>
	R.SI.2.2 <b>riuso</b>	il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"	CAD: Art. 69. <u>(Riuso delle soluzioni e standard aperti)</u> Art. 69. <u>(Riuso delle soluzioni e standard aperti)</u> : • AgID • <u>Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni</u>

## Servizi digitali per il cittadino oggetto di realizzazione

### Lista dei servizi

Per facilitare la comprensione del livello di granularità degli obiettivi di questo avviso, per quanto riguarda i **servizi digitali per il cittadino** è necessario specificare i diversi livelli di dettaglio cui questo documento fa riferimento, che collegano da un lato i bisogni del cittadino, dall'altra i livelli di granularità di categorie della classificazione dei servizi per le amministrazioni (definita a partire dal TUEL e dalle attività di ricerca, in conformità con l'avviso 1.2) e le procedure amministrative:

Prospettiva del Cittadino	Prospettiva della Pubblica Amministrazione
<b>Ambiti di servizi pubblici per il cittadino</b>	
es.: avere una famiglia	es.: servizi comunali
<b>Categorie di servizio</b>	
es.: dare un'istruzione a mio figlio	es.: istruzione, formazione e sport
<b>Servizi all'amministrazione</b>	
es.: mandare mio figlio a scuola	es.: servizi scolastici
<b>Servizio digitale per il cittadino</b>	
es.: iscrizione alla scuola dell'infanzia	es.: domanda con graduatoria

Tutti i servizi della seguente lista possono essere oggetto di realizzazione secondo quanto previsto dal paragrafo "raggiungimento dell'obiettivo per il singolo servizio digitale per il cittadino", qualora l'ente aderisca al **Pacchetto cittadino attivo**. Essi sono stati identificati per diffusione e frequenza d'uso, bilanciando tanto i servizi a vantaggio prevalente del cittadino (quali vantaggi economici, domande con graduatoria, servizi a pagamento) quanto quelli a vantaggio prevalente dell'amministrazione (pagamenti dovuti, permessi e autorizzazioni).

La lista indica la categoria scelta come riferimento per facilitare gli enti più piccoli, il nome del servizio digitale al cittadino, la descrizione e la specifica tipologia di flusso di interfaccia che serve come riferimento della fase di realizzazione.

Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
Urbanistica ed edilizia	Parcheggi	1 Richiedere permesso di Parcheggio per residenti	Servizio relativo al rilascio di un'autorizzazione per posteggiare nelle aree di Parcheggio pubblico a pagamento	Permessi e Autorizzazioni
Tributi e pagamenti	Tributi maggiori	2 Pagare tributi IMU	Servizio di pagamento relativo all'adempimento delle obbligazioni tributarie relative alle rendite catastali	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	3 Pagare canone CIMP	Servizio di pagamento del canone per la diffusione o l'esposizione di messaggi pubblicitari nel territorio comunale	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	4 Pagare canone COSAP	Servizio di pagamento del canone per l'occupazione permanente o temporanea del suolo pubblico	Pagamenti dovuti
Tributi e pagamenti	Canoni	5 Pagare canone idrico	Servizio di pagamento del canone per la	Pagamenti dovuti



Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
			fornitura di acqua potabile	
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - assistenza scolastica	6 Richiedere agevolazioni scolastiche	Servizio per la fruizione di agevolazioni in ambito scolastico	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - edilizia	7 Richiedere assegnazione alloggio	Servizio per richiedere l'assegnazione di alloggi	Domande con graduatoria
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	8 Presentare domanda per assegno di maternità	Servizio per la fruizione di contributo economico concesso alle madri non occupate o non aventi diritto al trattamento di maternità, per nascite, adozioni e affidamenti preadottivi	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	9 Presentare domanda per bonus economici	Sovvenzioni erogate per consentire il risparmio sulla spesa per specifici servizi e/o beni, riservato ai cittadini che abbiano i requisiti stabiliti per accedere alla fruizione del vantaggio	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - sostegno economico	10 Presentare domanda per un contributo	Servizio per la richiesta di sostegno nell'affrontare le spese relative all'assistenza per un familiare non autosufficiente	Vantaggi economici
Servizi socio-assistenziali e sanitari	Sociale - agevolazioni tributarie	11 Presentare domanda di agevolazione tributaria	Procedimento diretto al riconoscimento delle detrazioni d'imposta spettanti al cittadino, per la fruizione di agevolazioni e/o esenzioni tributarie o tariffarie	Vantaggi economici
Polizia municipale	Traffico	12 Richiedere permesso di accesso ad area ZTL	Servizio di richiesta di Autorizzazioni in deroga a divieti di circolazione	Permessi e Autorizzazioni
Polizia municipale	Multe e verbali	13 Pagare contravvenzioni	Servizio di pagamento di sanzioni dovute a violazioni di regolamenti e normative specifiche	Pagamenti dovuti
Polizia municipale	Autorizzazioni	14 Richiedere permesso per Parcheggio invalidi	Servizio di autorizzazione a fruire dei Parcheggi per gli invalidi tramite rilascio di contrassegno in favore dei soggetti diversamente abili, in materia di circolazione stradale	Permessi e Autorizzazioni
Polizia municipale	Autorizzazioni	15 Richiedere permesso per passo carrabile	Servizio di richiesta di autorizzazione a imporre il divieto di Parcheggio presso l'ingresso della propria abitazione	Permessi e Autorizzazioni
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	16 Richiedere iscrizione al trasporto scolastico	Servizio per la fruizione del trasporto scolastico	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Servizi scolastici	17 Richiedere iscrizione alla mensa scolastica	Servizio per la fruizione delle mense scolastiche	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Formazione	18 Richiedere iscrizione a corsi di Formazione	Servizio per fruire di corsi di Formazione gestiti a livello comunale	Servizi a pagamento
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	19 Richiedere iscrizione alla scuola dell'infanzia	Servizio per fruire di strutture per l'infanzia gestite a livello comunale	Domande con graduatoria
Istruzione, formazione e sport	Asili nido	20 Richiedere iscrizione all'asilo nido	Servizio per richiedere l'ammissione alla frequenza dell'asilo nido comunale, per i bambini di età compresa da 0 a 3 anni	Domande con graduatoria
Gare e appalti	Gare e appalti	21 Presentare domanda di partecipazione a un concorso pubblico	Servizio per l'iscrizione a concorsi per trovare impiego presso la Pubblica Amministrazione	Domande con graduatoria
Demografici elettorali e statistici	Stato civile	22 Richiedere una pubblicazione di matrimonio	Servizio per la richiesta di autorizzazione previa celebrazione dei matrimoni civili	Permessi e Autorizzazioni
Certificati e documenti	Demografici - Cimiteri	23 Richiedere la sepoltura di un defunto	Servizio per la fruizione dei campi comuni cimiteriali per i propri defunti congiunti	Servizi a pagamento
Certificati e documenti	Demografici -	24 Pagare il canone per le	Servizio per il pagamento delle spese	Pagamenti dovuti



Categoria di servizio per la Pubblica Amministrazione	Nome del servizio per la Pubblica Amministrazione	Servizio digitale per il cittadino	Descrizione	Tipologia di flusso di interfaccia
documenti	Cimiteri	lampade votive	cimiteriali	
Certificati e documenti	Accesso agli atti - accesso civico	25 Richiedere l'accesso agli atti	Servizio per esercitare il proprio diritto a richiedere, prendere visione ed, eventualmente, ottenere copia dei documenti amministrativi.	Permessi e Autorizzazioni
Commercio e attività produttive	Mercati	26 Richiedere permesso di occupazione suolo pubblico	Servizio per richiedere la concessione a fruire degli spazi comunali	Permessi e Autorizzazioni

## Tipologie di flussi di interfaccia al cittadino

Sebbene i contenuti dei diversi processi necessari ad erogare i servizi per il cittadino siano diversi, i passaggi che il cittadino deve fare per avviare un'istanza sono simili. Inoltre, la creazione di interfacce coerenti e ricorrenti permette al cittadino una più facile fruizione dei servizi digitali stessi.

Pertanto, i servizi per il cittadino erogati dalle amministrazioni comunali sono stati analizzati e ricondotti a tipologie uniformi per blocchi di interfaccia, ovvero i modelli di tipologia di flussi di interfaccia al cittadino, messi a disposizione all'indirizzo: <https://designers.italia.it/modello/comuni/>.

Tipologia di flusso di interfaccia	Definizione	esempio
Permessi e autorizzazioni	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il rilascio di un contestuale permesso o autorizzazione, determinato dall'amministrazione	Richiedere contrassegno per parcheggio invalidi
Domande con graduatoria	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata a una graduatoria di precedenza redatta dall'amministrazione	Iscrivere figlio alla scuola dell'infanzia
Servizi a pagamento	Istanze presentate dal cittadino che prevedono una erogazione contestuale di una prestazione, vincolata esclusivamente al pagamento della stessa	Richiedere il servizio di mensa
Vantaggi economici	Istanze presentate dal cittadino che prevedono l'erogazione contestuale di un vantaggio economico, vincolato unicamente alla presenza di determinate caratteristiche	Domandare assegno di maternità
Pagamenti dovuti	Istanze presentate dal cittadino che prevedono il pagamento di un onere, senza l'erogazione un servizio contestuale	Pagare canone lampade votive

Dal punto di vista della struttura del software e dell'interfaccia verso il cittadino, uno specifico flusso di servizio può essere riproposto per tutti i servizi della medesima tipologia, sia all'interno della lista che non presenti nella lista, con uno sforzo ridotto, cioè variando unicamente i contenuti testuali e le informazioni richieste all'interno di ogni step del flusso di servizio.

Ad esempio, il flusso di interfaccia necessario a presentare un contributo per un familiare non autosufficiente (9) corrisponde a quello per presentare una agevolazione tributaria (11), al netto delle etichette e dei campi di testo. Pertanto si consiglia, in sede di scelta sulla piattaforma PADigitale2026, di optare per servizi afferenti a tipologie diverse, per poi realizzare, contestualmente o successivamente a quanto richiesto nel presente avviso, tutti gli altri servizi della medesima categoria, sfruttando economie di scala.



## Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino

Al termine del processo di rilascio dei servizi comunali, l'ente dovrà attestare la conformità alle seguenti caratteristiche per tutti i servizi finanziati.

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 <b>Accedere al servizio / identità digitale</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.
	C.SE.1.2 <b>Conferma di presa in carico dell'istanza</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.3 <b>consistenza dell'utilizzo delle font (librerie di caratteri)</b>	l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a>
	C.SE.1.4 <b>Inserimento e riepilogo dei dati inseriti</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.5 <b>Once only, fruizione di dati precedenti</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni
	C.SE.1.6 <b>Salvataggio della bozza di istanza</b>	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.	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.7 <b>suggerimento di valutazione dell'esperienza d'uso del servizio digitale</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.8 <b>Verifica stato del servizio, progresso e navigazione breadcrumbs</b>	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)	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> ▪ Art. 3, CAD ▪ Art. 41, CAD ▪ AgID ▪ Linee guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici
	C.SE.1.9 <b>Verifica stato istanza, progresso</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
	C.SE.1.10 <b>Verifica stato istanza, tempo massimo</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a> L. 241/1990, art. 2



Categoria	Nome del criterio di conformità per i servizi al cittadino	Descrizione del criterio per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi	
funzionalità	C.SE.2.1	<b>Effettuare il pagamento</b>	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	<a href="#">Docs Italia, documentazione modello comuni</a> <a href="#">Art. 5. CAD</a>
	C.SE.2.2	<b>prenotazione appuntamenti</b>	L'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> <a href="#">egovernment benchmark method paper 2020-2023</a>
normativa	C.SE.3.1	<b>cookie</b>	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente	Garante per la protezione dei dati personali: Linee guida cookie e altri strumenti di tracciamento - 10 giugno 2021
	C.SE.3.2	<b>dichiarazione di accessibilità</b>	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ AgID: Dichiarazione di accessibilità</li> <li>▪ AgID: Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici</li> <li>▪ Direttiva UE n. 2102/2016</li> <li>▪ Legge 9 gennaio 2004, n. 4</li> <li>▪ Web Content Accessibility Guidelines - WCAG 2.1</li> </ul>
	C.SE.3.3	<b>informativa privacy</b>	L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.	Artt. 13 e 14, Reg. UE n. 679/2016
performance	C.SE.4.1	<b>velocità e tempi di risposta</b>	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.	<a href="#">Docs Italia, documentazione Modello Comuni</a> LIGHTHOUSE performance scoring guide
sicurezza	C.SE.5.1	<b>certificato https area servizi per il cittadino</b>	L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo	<a href="#">Raccomandazioni Agid in merito allo standard Transport Layer Security (TLS)</a>
	C.SE.5.2	<b>sottodominio servizi</b>	L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia	<a href="#">AgID ▪ Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it"</a>



## Raccomandazioni

Anche se non esplicitati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino*, restano valide le indicazioni di legge in materia di amministrazione digitale, le linee guida e le buone pratiche, per le quali viene fornito un estratto non esaustivo contenente quelle più attinenti alla materia dei servizi digitali, cui si consiglia di dare seguito con attività progettuali internamente o con il fornitore:

Categoria	Nome della raccomandazione	Descrizione della raccomandazione per i servizi al cittadino	Riferimenti tecnici e normativi
funzionalità	R.SE. 1.1	<b>conferma di presa in carico dell'istanza / AppIO</b>	<p>Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con l'app IO. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'app IO 1.4.3 Adozione pagoPA e app IO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD: art. 64-bis, c.1-ter</li> <li>▪ AgID: Linee guida sul punto di accesso telematico ai servizi della Pubblica Amministrazione</li> </ul>
	R.SE. 1.2	<b>Effettuare il pagamento / PagoPA</b>	<p>Nel caso delle tipologie di flussi di interfaccia "Servizi a pagamento", "Pagamento dovuti" e "Permessi e autorizzazioni" è previsto uno step di pagamento.</p> <p>Sebbene non sia finanziabile ai sensi del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con i sistemi di pagamento pagoPA. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione con l'AppIO 1.4.3 Adozione pago PA e app IO.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD: art. 5</li> <li>▪ CAD: art. 64</li> </ul>
	R.SE. 1.3	<b>Once only, integrazione con le basi dati nazionali</b>	<p>l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali presenti nelle banche dati digitali nazionali (eg. ANPR)</p>
normativa	R.SE. 1.4	<b>Once only, interoperabilità</b>	<p>l'area servizi per il cittadino del sito comunale rende i dati interoperabili secondo la normativa vigente</p> <p><a href="#">Linee Guida sull'interoperabilità tecnica delle Pubbliche Amministrazioni.</a></p>
	R.SE. 2.1	<b>Accedere al servizio / SPID e CIE</b>	<p>l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente ai cittadini italiani ed europei, di effettuare l'accesso tramite identità digitale secondo quanto previsto dalla norma</p> <p>Sebbene non sia finanziabile ai fini del presente avviso, questo step è convenientemente risolvibile mediante l'integrazione con SPID e CIE. Si consiglia di valutare l'adesione alla misura dedicata all'integrazione degli stessi 1.4.4 Adozione identità digitale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD: Sezione III (Identità digitali, istanze e servizi on-line), art. 64 e ss.</li> </ul>
	R.SE. 2.2	<b>infrastrutture Cloud</b>	<p>l'area servizi per il cittadino del sito comunale è ospitata su infrastrutture qualificate ai sensi della normativa vigente</p> <p>Per consentire un'erogazione più sicura, efficiente e scalabile dei servizi al cittadino, può essere utile considerare di impostare l'infrastruttura che ospita i servizi comunali in cloud, secondo quanto descritto nella Strategia Cloud Italia. Hosting e re-hosting non sono finanziabili ai sensi del presente avviso, tuttavia l'impostazione dei servizi per classi e categorie è fatta per consentire una più facile adesione alla misura 1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud, che può coprire tali costi di l'infrastruttura. In questo caso, si consiglia di scegliere i servizi dei due avvisi facendo riferimento alle medesime Categorie.</p> <p>Strategia Cloud Italia</p>
R.SE. 2.3	<b>riuso</b>	<p>il Comune mette a riuso sotto licenza aperta il software secondo le Linee Guida "acquisizione e riuso di software e riuso di software per le pubbliche amministrazioni"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CAD: Art. 69. (Riuso delle soluzioni e standard aperti)</li> <li>▪ AgID ▪ Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni</li> </ul>

## Verifica della conformità

L'ente che aderisce alla misura dovrà attestare il completamento delle attività attraverso una checklist di conformità resa disponibile nella Piattaforma. La checklist richiederà di indicare:

- La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale*;
- La url del sito comunale ed eventuali url;
- Nel caso di adesione al pacchetto cittadino attivo (adeguamento dei servizi digitali), anche:
  - La conformità a tutti i criteri indicati nel paragrafo *Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino* per ciascuno dei servizi digitali selezionati in fase di adesione;
  - La url del sottodominio dei servizi;
  - Tutte le url dalle quali accedere ai servizi inseriti nella richiesta di accesso all'avviso;
  - Credenziali di accesso che consentano di accedere ai servizi per il cittadino

## Listino di riferimento

L'importo del finanziamento sarà riconosciuto al Soggetto Attuatore solo a seguito del conseguimento del risultato atteso, come somma dell'importo riconosciuto per il rifacimento del sito web e degli eventuali servizi implementati.

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per il rifacimento del sito web, sono:

a.	per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 28.902
b.	per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 51.654
c.	per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 87.682
d.	per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 96.260
e.	per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 162.545
f.	per i Comuni > 250.000 ab.	€ 500.243

Gli importi del finanziamento, riconosciuti per ogni singolo servizio, sono:

a.	per i Comuni fino a 5.000 abitanti	€ 12.755	(max 4 servizi)
b.	per i Comuni 5.001 - 20.000 ab.	€ 25.895	(max 4 servizi)
c.	per i Comuni 20.001 - 50.000 ab.	€ 38.650	(max 5 servizi)
d.	per i Comuni 50.001 - 100.000 ab.	€ 38.650	(max 6 servizi)
e.	per i Comuni 100.001 - 250.000 ab.	€ 58.963	(max 6 servizi)
f.	per i Comuni > 250.000 ab.	€ 77.684	(max 10 servizi)

Tutti gli importi sono da intendersi Iva inclusa.