



## **AVVISO 1.4.1**

**“Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”**

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

### Obiettivo dell'Avviso

L'Avviso in oggetto 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"

#### Interventi finanziabili

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.

#### Durata e termini di realizzazione del progetto

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

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

### Attività Proposte

Soluzioni Halley, attraverso i suoi specialisti propone una serie di attività che hanno lo scopo di migliorare i rapporti tra la Pa ed i cittadini, Pa che a tal scopo adotta principi organizzativi e soluzioni tecnologiche innovative. L'attività permette l'attivazione di "servizi on-line" che consentono al cittadino, dopo aver effettuato l'accesso attraverso le proprie identità digitali di redigere e sottoporre tramite una soluzione digitale un'istanza alla pubblica amministrazione. Le istanze così create saranno protocollate automaticamente tramite moderni sistemi di interoperabilità.

Tutte le attività consentiranno all'Ente di raggiungere gli obiettivi previsti dall'avviso per quanto concerne la sezione **Cittadino attivo** e contestualmente aumentare il grado di digitalizzazione del paese.

Dettaglio attività previste per ogni servizio selezionato nella domanda di adesione:

- Analisi processo/procedimento amministrativo;
- Configurazione frontoffice e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE;
- Configurazione backoffice;
- Configurazione area prenotazione appuntamento;
- Configurazione integrazione con pagamenti laddove necessario;
- Implementazione servizio digitale sul sito istituzionale;
- Verifica rispetto check list per conformità all'avviso;
- Prove di funzionamento.

Nello specifico dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche per quanto riguarda l'esperienza utente:

1. 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;
2. 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;
3. l'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza le font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale;
4. 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;
5. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente di utilizzare i dati personali e le proprie referenze rispetto al servizio forniti al Comune;
6. 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;
7. 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;

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

---

8. 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);
9. 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;
10. 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.

Per quanto riguarda l'ambito Funzionalità dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. 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;
2. l'area servizi per il cittadino del sito comunale consente al cittadino di prenotare digitalmente un appuntamento presso gli uffici di competenza;

Per quanto riguarda l'ambito Normativa dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente;
2. 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;
3. L'area servizi per il cittadino del sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;

Per quanto riguarda l'ambito Performance dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. 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;

Per quanto riguarda l'ambito Sicurezza dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. L'area servizi per il cittadino del sito comunale ha un certificato https valido e attivo;

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

2. L'area servizi per il cittadino del sito comunale utilizza un sottodominio istituzionale, ovvero congruente con le regole AgID in materia.

Soluzioni Halley, l'attivazione e la messa a terra di tutti i servizi identificati nella domanda di adesione in modo da incontrare le esigenze degli uffici, dei cittadini e soprattutto rispettare fedelmente tutti i **18 prerequisiti** previsti dall'avviso.

Nell'ambito dell' Avviso PNRR Misura 1.4.1 "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici", di seguito sono elencati i servizi online attivabili:

N°	servizio	tipologia	procedura Halley
1	richiedere permesso parcheggio residenti	permessi e autorizzazioni	Sut + EG
2	pagare IMU	pagamenti dovuti	Imu + EG + ufficio riscossioni
3	pagare canone idrico	pagamenti dovuti	Acquedotto
4	richiedere agevolazioni scolastiche	vantaggi economici	Sut + EG
5	presentare domanda per assegno maternità	vantaggi economici	Sut + EG
6	presentare domanda per bonus economici	vantaggi economici	Sut + EG
7	presentare domanda per un contributo	vantaggi economici	Sut + EG
8	presentare domanda per agevolazione tributaria	vantaggi economici	Imu + Rifiuti + Canone unico + Sut + EG
9	richiedere permesso ZTL	permessi e autorizzazioni	Sut + EG
10	pagare contravvenzioni*	pagamenti dovuti	ufficio riscossioni + Polizia locale + EG
11	richiedere permesso parcheggi invalidi	permessi e autorizzazioni	Sut + EG
12	richiedere permesso passo carrabile	permessi e autorizzazioni	Pratiche edilizie + Sut + EG
13	richiedere iscrizione trasporto scolastico	servizi a pagamento	Sut + EG
14	richiedere iscrizione mensa scolastica	servizi a pagamento	Sut + EG
15	richiedere iscrizione corsi formazione	servizi a pagamento	Sut + EG
16	richiedere iscrizione scuola infanzia	domande graduatoria con	Sut + EG (solo per accettazione richiesta)
17	richiedere iscrizione asilo nido	domande graduatoria con	Sut + EG (solo per accettazione richiesta)
18	presentare domanda partecipazione concorso pubblico	domande graduatoria con	Sut + EG (solo per accettazione richiesta)
19	richiedere pubblicazione matrimonio	permessi e autorizzazioni	Sut + EG
20	richiedere sepoltura defunto	servizi a pagamento	TG + EG

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

21	pagare canone lampade votive*	pagamenti dovuti	TC + TG + EG
22	richiedere accesso agli atti	permessi e autorizzazioni	Pratiche edilizie + Sut + EG
23	richiedere permesso occupazione suolo pubblico	permessi e autorizzazioni	Pratiche edilizie (solo professionisti) + Sut + EG

Ulteriori servizi on-line attivabili:

servizio	Tipologia	Procedura Halley
Consultazione stato ed estremi violazione commessa	Richiedere l'accesso agli atti	Polizia locale
Consultazione fascicolo multa (foto e video della violazione)	Richiedere l'accesso agli atti	Polizia locale
inserire una dichiarazione IMU		Imu
inserire una denuncia TB		Rifiuti
consultare i documenti, i pagamenti, F24 e la posizione annuale		Imu - Rifiuti - Canone unico
pagamenti spontanei		ufficio riscossioni
PAGOPA		ufficio riscossioni
inserire una dichiarazione TASI		Imu
inserire denuncia Canone Unico		Canone unico

**I servizi saranno quelli identificati nella domanda di adesione**

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

 <b>Servizio CITTADINO ATTIVO</b> <b>SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio prevede l'implementazione di una serie di attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo dell'avviso "<b>Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici</b>" <b>Cittadino Attivo</b>, Misura 1.4.1 del PNRR.</p> <p style="text-align: center;"><b>ATTIVITA'</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Per ogni servizio selezionato nella domanda di adesione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANALISI</b> del processo/procedimento amministrativo.</li> <li>• <b>CONFIGURAZIONE</b> front-office e verifica implementazione accesso tramite SPID/CIE.</li> <li>• <b>CONFIGURAZIONE</b> back-office.</li> <li>• <b>CONFIGURAZIONE</b> area prenotazione appuntamento</li> <li>• <b>CONFIGURAZIONE</b> integrazione con pagamenti laddove necessario.</li> <li>• <b>IMPLEMENTAZIONE</b> servizio digitale sul sito istituzionale.</li> <li>• <b>VERIFICA</b> rispetto check list per conformità all'avviso.</li> <li>• <b>ATTIVAZIONE/ADEGUAMENTO</b> piattaforma Istanze Online.</li> <li>• <b>ASSISTENZA</b> alla rendicontazione richiesta dall'avviso specificatamente per le attività, servizi, applicativi e piattaforme delle aziende del Gruppo SOLUZIONI HALLEY.</li> </ul>	<p>Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.</p> <p>Tramite <b>Numero Aziendale</b></p> <p style="text-align: center;"><b>0824 91690</b></p>	<p>Il servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE</p> <p>Nel caso in cui la richiesta non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 2 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p> <p>A seguito di segnalazione non risolvibili con il servizio di assistenza dedicato da remoto, per i servizi inclusi nella presente convenzione si effettueranno interventi presso il CLIENTE se ritenuto necessario da SOLUZIONI HALLEY.</p>
<p><b>Assistenza e formazione continuativa e proattiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video corsi;</li> <li>• FAQ on line.</li> </ul>		
<p>Il servizio mette a disposizione del Cliente una serie di attività finalizzate al raggiungimento dell'obiettivo "<b>Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici</b>" <b>Cittadino Attivo</b> come indicato nell'Avviso Misura 1.4.1 del PNRR. Le operazioni sono supportate da uno staff formato da personale qualificato, con competenze multidisciplinari in grado di coadiuvare il Cliente in tutte le fasi del progetto.</p>		
<p><b>Prerequisiti</b>            Il servizio viene erogato esclusivamente su software e piattaforme fornite dal Gruppo HALLEY.</p>		

## **Soluzioni Halley S.r.l.**

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

---

# **AVVISO 1.4.1**

**“Esperienza del cittadino nei servizi pubblici”  
Cittadinanza digitale - SITO ISTITUZIONALE**



## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

## Obiettivo dell'Avviso

L'Avviso in oggetto 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".

### Interventi finanziabili

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.

### Durata e termini di realizzazione del progetto

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.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

### Attività proposte

SOLUZIONI HALLEY, attraverso i suoi specialisti propone una serie di attività che hanno lo scopo di consentire all'Ente di raggiungere gli obiettivi previsti dal Bando per quanto concerne la sezione **Cittadino Informato** e contestualmente aumentare il grado di digitalizzazione del paese.

Dettaglio attività previste:

- Analisi dell'attuale struttura del sito web istituzionale

Analisi del sito web con gli uffici coinvolti e l'Amministrazione dell'Ente, al fine di evidenziare potenziali anomalie, ridondanze di informazioni, errori, problemi di reperibilità delle informazioni, etc.;

Definizione dei contenuti e dei servizi offerti nelle sei aree dedicate ai cittadini.

- Configurazione template e ristrutturazione pagine

Il sito istituzionale sarà completamente rivisto in base alle specifiche stringenti previste dall'avviso e alle indicazioni provenienti dai vari uffici.

Nello specifico dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche per quanto riguarda l'esperienza utente:

1. il sito comunale utilizza i font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale;
2. il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia;
3. nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente;
4. nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori;
5. il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc;
6. il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale;
7. nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale;

## Soluzioni Halley S.r.l.

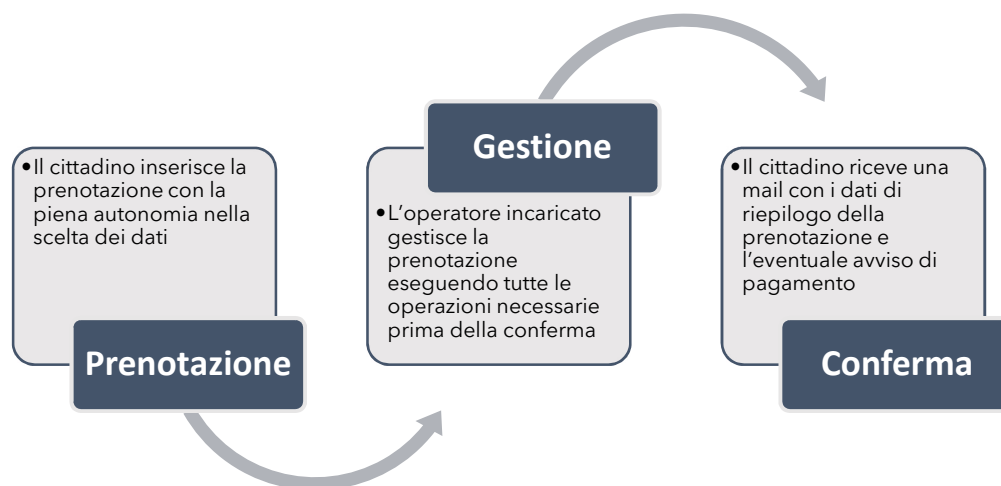
Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

Per quanto riguarda l'ambito Funzionalità dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza;



2. all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio;
3. il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ);
4. il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato;
5. il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello;
6. 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";

Per quanto riguarda l'ambito Normativa dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente;
2. 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;

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

---

3. il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
4. il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0);
5. nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Per quanto riguarda l'ambito Sicurezza dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. il sito comunale ha un certificato https valido e attivo;
2. il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia.

SOLUZIONI HALLEY garantirà, anche attraverso degli incontri congiunti presso l'Ente, la realizzazione di un nuovo sito istituzionale che incontri le esigenze degli uffici, dei cittadini e che soprattutto rispetti in modo preciso a tutti i **20 prerequisiti** previsti dall'avviso.

## Soluzioni Halley S.r.l.

Via Gregaria, 50 - 82020 Pietrelcina (BN) Tel. 0824 - 991690

P.I. 01514130622 – Codice Univoco - SUBM70N

e-mail: [info@soluzionihalley.it](mailto:info@soluzionihalley.it) pec: [amministratore@pec.soluzionihalley.it](mailto:amministratore@pec.soluzionihalley.it) web: [www.soluzionihalley.it](http://www.soluzionihalley.it)

 <b>Servizio CITTADINO INFORMATO - SITO</b> SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio prevede l'implementazione di una serie di attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo del avviso "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Cittadino Informato ,Avviso Misura 1.4.1 del PNRR.</p> <p style="text-align: center;"><b>ATTIVITA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ANALISI</b> dell'attuale struttura del sito web istituzionale.</li> <li>• <b>CONFIGURAZIONE</b> template e ristrutturazione pagine sito internet istituzionale.</li> <li>• <b>FORMAZIONE</b></li> <li>• <b>ASSISTENZA</b> alla rendicontazione richiesta dal Bando specificatamente per le attività, servizi, applicativi e piattaforme delle aziende del Gruppo SOLUZIONI HALLEY.</li> </ul> <p><b>Dove previsto a seguito analisi iniziale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ATTIVAZIONE</b> Modulo Egov Halley</li> </ul>	<p>Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15,00 alle ore 18,00.</p> <p>Tramite <b>Numero Aziendale</b></p> <p style="font-size: 1.2em; font-weight: bold; color: green;">0824 91690</p>	<p>Il servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE</p> <p>Nel caso in cui la richiesta non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 2 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p> <p>A seguito di segnalazione non risolvibili con il servizio di assistenza dedicato da remoto, per i servizi inclusi nella presente convenzione si effettueranno interventi presso il CLIENTE se ritenuto necessario da SOLUZIONI HALLEY.</p>
<p><b>Assistenza e formazione continuativa e proattiva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Video corsi;</li> <li>• FAQ on line;</li> </ul>		
<p>Il servizio mette a disposizione del Cliente una serie di servizi finalizzati al raggiungimento dell'obiettivo "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" - Cittadino Informato come indicato nell'Avviso Misura 1.4.1 del PNRR. Le operazioni sono supportate da uno staff formato da personale qualificato, con competenze multidisciplinari in grado di coadiuvare il Cliente in tutte le fasi del progetto.</p>		
<p><b>Prerequisiti</b> Le attività verranno erogate utilizzando esclusivamente servizi del Gruppo I HALLEY.</p>		