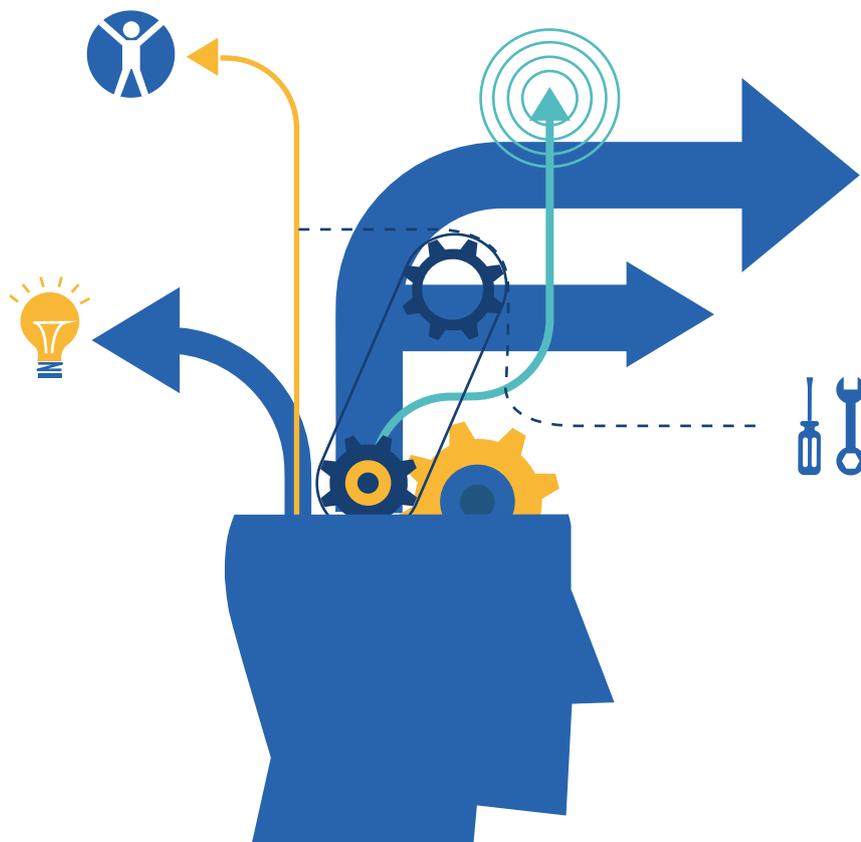


LINEE GUIDA

PER IL DESIGN DEI SERVIZI principi e strategie



Realizzato nell'ambito del Comitato di pilotaggio OT11-OT2 attraverso l'Area di Lavoro Comune Servizi on line offerti al cittadino.

Il Comitato di Pilotaggio per il coordinamento degli interventi OT11 e OT2, realizzati nel quadro dell'Accordo di partenariato Italia in tema di rafforzamento della capacità istituzionale e amministrativa (Obiettivo Tematico 11) e di attuazione dell'Agenda Digitale (Obiettivo Tematico 2), è stato istituito allo scopo di assicurare il presidio della strategia e la coerenza con i processi di riforma della Pubblica Amministrazione.





VISIONE

Entro il 2020 le amministrazioni e le istituzioni pubbliche nell'Unione europea dovranno essere efficienti e inclusive, e fornire servizi pubblici digitali end-to-end, personalizzati e intuitivi per tutti i cittadini e le imprese nell'UE.

Il ricorso ad approcci progettuali innovativi permette di erogare servizi migliori, in linea con le esigenze e le necessità di cittadini e imprese.

Le pubbliche amministrazioni sfruttano le opportunità offerte dal nuovo ambiente digitale per interagire più facilmente tra loro e con gli attori coinvolti nel processo. (Piano d'azione dell'UE per l'eGovernment 2016-2020).



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione pubblica

FormezPA

PRINCIPI

PRIMA I CITTADINI, TUTTI



Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e devono poter accedere ai servizi senza distinzione di sesso, di lingua, di età, di condizioni personali e sociali.

È compito della Pubblica Amministrazione rimuovere gli ostacoli di ordine tecnologico, geografico, sociale e culturale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno utilizzo dei servizi e l'effettiva partecipazione alla vita civica e democratica del Paese.

INNOVATIVI PER TRADIZIONE



Portare i tratti caratteristici dello stile italiano (progettualità, creatività, estetica) nella pubblica amministrazione.

Solo attraverso un'esperienza di utilizzo dei servizi piacevole e appagante, dove il design non è considerato un tema superfluo, è possibile avere le condizioni per una migliore trasparenza e chiarezza.



DIALOGARE PER MIGLIORARE



Fornire sempre canali di dialogo con il cittadino attraverso gli strumenti più idonei, che producano risposte puntuali e pronta assistenza.

Costruire un rapporto di fiducia che favorisca successive interazioni e un ritorno di informazioni utile a valutare i servizi.

UTILE PER DESIGN, AFFIDABILE PER PRINCIPIO



Il servizio offre al cittadino il soddisfacimento di un'esigenza reale, che migliora la sua vita e il rapporto con l'ente; evita interazioni non necessarie e ripetitive, conservando e raccogliendo le informazioni fornite in modo sicuro e trasparente.

Si devono creare servizi così semplici e intuitivi che i cittadini li preferiscono a quelli tradizionali.

A SERVIZIO DEL PAESE



Ogni servizio è facile da usare, in ogni passaggio è chiaro cosa è stato fatto e cosa è possibile fare, i messaggi sono scritti in linguaggio comprensibile.

Il servizio è realizzato e diffuso attraverso gli strumenti e i canali effettivamente utilizzati dai cittadini utilizzando standard, linee guida e infrastrutture condivise.



STRATEGIE

COINVOLGI SEMPRE I CITTADINI, CAPENDO I LORO BISOGNI

Il cittadino deve essere posto al centro della progettazione di un servizio e coinvolto in tutte le fasi dello sviluppo.

Nella redazione dei bandi è auspicabile prevedere, durante la progettazione e lo sviluppo, fasi di verifica e miglioramento delle scelte effettuate, adeguando il progetto alle esigenze emerse dal dialogo con gli utenti. Tutti, nessuno escluso, devono poter utilizzare il servizio in maniera agevole ed efficace.



PRIMA I CITTADINI,
TUTTI



DIALOGARE
PER MIGLIORARE



A SERVIZIO DEL PAESE

PARTI DAI DATI PER PENSARE IN DIGITALE

I dati sono le informazioni essenziali sulle quali costruire un servizio e mantenerlo funzionale.

Per prendere decisioni basate sui comportamenti e dati reali è necessario realizzare servizi e processi interamente digitali, evitando la semplice trasposizione on line di un processo erogato in modalità tradizionale.



INNOVATIVI
PER TRADIZIONE



DIALOGARE
PER MIGLIORARE



UTILE PER DISIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione pubblica

Formez^{PA}

STUDIA PER CAPIRE, DOCUMENTA PER NON RIPETERE

E' necessario conoscere il contesto nel quale opererà un servizio, definirne gli obiettivi, attenersi agli standard e fare ricerche su eventuali alternative valide sia a livello nazionale che internazionale nonché sulla disponibilità di strumenti e processi che possono essere riutilizzati.

Ogni fase di sviluppo del servizio deve essere documentata e resa disponibile in maniera aperta per garantire l'integrità e la sostenibilità futura, oltre a possibili collaborazioni che permetterebbero di aggiungere nuovo valore.



DIALOGARE
PER MIGLIORARE



UTILE PER DESIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO

EROGA SERVIZI SICURI, DISPONIBILI SEMPRE E OVUNQUE

I servizi devono essere costantemente disponibili, su tutti i dispositivi più usati. Occorre progettare servizi pensando che verranno fruiti mediante dispositivi mobili, per un loro utilizzo più ampio e diffuso.

Dati e documenti devono essere sempre reperibili, memorizzati in maniera sicura garantendo il pieno rispetto della privacy del cittadino.



PRIMA I CITTADINI,
TUTTI



UTILE PER DESIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO



A SERVIZIO DEL PAESE



COMUNICA EFFICACEMENTE, SPESSE, OVUNQUE

Le pubbliche amministrazioni devono comunicare in maniera chiara l'utilità e i prerequisiti del servizio, oltre a tutte le informazioni relative alla protezione dei dati personali, alla tutela della vita privata e alla sicurezza informatica, raggiungendo i cittadini attraverso i canali di comunicazione più usati e diffusi, dando loro la possibilità di accedere ai propri dati, di controllarli e di correggerli, mantenendo un continuo dialogo che va oltre il lancio del servizio.



PRIMA I CITTADINI,
TUTTI



DIALOGARE
PER MIGLIORARE



A SERVIZIO DEL PAESE

CREA SOLO PROCESSI NECESSARI, ELIMINA I DOPPIANI

Evita che i cittadini debbano fornire le stesse informazioni più di una volta, perdendo tempo e fiducia.

Ogni processo deve essere pensato per essere quanto più semplice e usabile, sostituendo integralmente la vecchia procedura.

Questo implica anche l'utilizzo e l'interoperabilità di tutti i sistemi infrastrutturali previsti dai documenti strategici nazionali.



UTILE PER DISIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione pubblica

Formez^{PA}

PROGETTA SERVIZI COINVOLGENTI E ATTRAENTI

Favorisci un'esperienza piacevole e appagante che crei un rapporto efficace tra cittadino e Pubblica Amministrazione.

Il cittadino si sentirà coinvolto anche attraverso un'identità visiva coerente e funzionale.

Semplifica ogni volta che puoi, i cittadini richiedono soluzioni risolvibili in pochi passi.



PRIMA I CITTADINI,
TUTTI



INNOVATIVI
PER TRADIZIONE



A SERVIZIO DEL PAESE

RENDI I DATI APERTI, CONDIVIDI PROCESSI E STRUMENTI

Condividere ogni dato, ogni processo, ogni codice, ogni idea, ogni fallimento, ogni informazione è necessario e vitale per tutti i servizi, per favorire la trasparenza e la qualità nello sviluppo.

Il codice e la documentazione di ogni servizio realizzato dalla pubblica amministrazione dovrebbe essere rilasciato in formato aperto con una licenza adeguata per permettere un risparmio di costi e di tempo; laddove non fosse possibile va motivato efficacemente l'impedimento.



DIALOGARE PER
MIGLIORARE



UTILE PER DESIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO



A SERVIZIO DEL PAESE



RINNOVA COSTANTEMENTE, ASSUMENDOTI IL RISCHIO

Uno sviluppo di nuovi servizi centrati sul cittadino richiede processi di design-thinking.

Progetta partendo da prototipi, rilascia una prima versione comunicandone al cittadino l'evoluzione e gradualmente attiva nuove funzionalità utili, testando ogni volta con i cittadini il progresso del servizio.

Questa modalità permette di assumere dei rischi e di imparare dagli errori, cercando nuove strade che possano rendere il servizio sempre più efficiente.



INNOVATIVI
PER TRADIZIONE



UTILE PER DESIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO

VALUTA E MONITORA, PENSANDO AL FUTURO

I servizi devono essere monitorati continuamente, per testarne funzionamento ed efficacia, attraverso l'utilizzo di strumenti automatici di analisi e/o il rilascio di dati aperti, per riuscire a garantire nel tempo la continuità operativa e gli obiettivi delineati in fase di progettazione.

Per misurare e valutare il livello di sviluppo dei servizi si deve fare riferimento agli indicatori più utilizzati nonché prevedere, sin dalle fasi di progettazione, strumenti per rilevare il grado di soddisfazione del cittadino.



DECLINARE IL "MADE
IN ITALY" NEI SERVIZI
DIGITALI INNOVATIVI



UTILE PER DESIGN
AFFIDABILE PER
PRINCIPIO



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

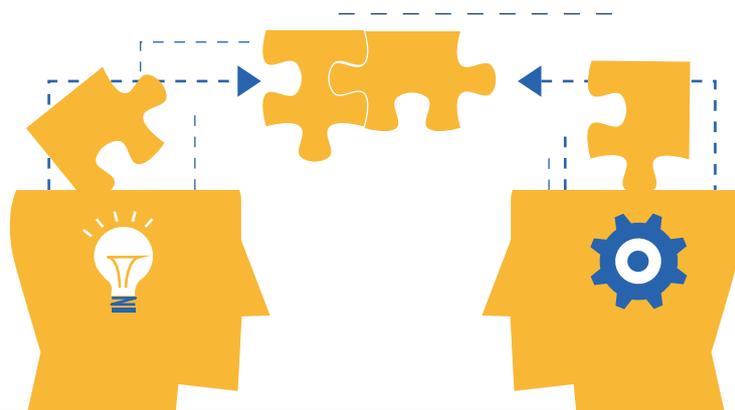


Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione pubblica

FormezPA

ALLEGATO TECNICO

Requisiti per i siti web e servizi digitali nazionali



Agenzia per l'Italia Digitale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della
Funzione pubblica

FormezPA

Si devono regolarmente rivedere i siti e i servizi online per assicurare di essere aderenti con tutte le normative, i regolamenti e le linee guida.

Documenti strategici:

[Strategia per la crescita digitale 14-20](#)

Un servizio pubblico digitale è un insieme di transazioni, attività e informazioni che concorrono nell'espletare un'esigenza del cittadino e vengono erogate tramite canali non fisici (es. web, dispositivi mobili).

E' necessario quindi per le Pubbliche amministrazioni (PA):

- riorganizzare, classificare e diffondere i servizi
- erogare i servizi attraverso un ecosistema digitale, mediante uno scambio di dati con altre PA, in una logica centrata sui servizi multicanale
- acquisire competenze organizzative stabili per valorizzare il patrimonio informativo pubblico e renderlo disponibile mediante i dati aperti
- puntare sui servizi ridisegnati intorno al cittadino (user centered-design)
- rivedere costantemente i processi interni per raggiungere un'interoperabilità organizzativa che superi la logica centrata sui procedimenti



REQUISITI

ACCESSIBILITÀ

STANDARD DI PROGETTAZIONE

SCRITTURA DEI CONTENUTI

INDICATORI

MONITORAGGIO E STATISTICHE

ASSISTENZA ALL'UTENTE

SICUREZZA

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

MODALITÀ DI ACCESSO

GESTIONE PAGAMENTI

OPEN DATA

GESTIONE DEI DOMINI

GESTIONE DELLA PRIVACY E DELL'IDENTITÀ

RIUSO DEL SOFTWARE



ACCESSIBILITÀ

La caratteristica del servizio, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di non discriminare un utente nel processo di erogazione, soprattutto le persone che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive.

Principi: 1) Prima i cittadini, tutti; 5) A servizio del Paese;

Strategie: Coinvolgi sempre i cittadini, capendo i loro bisogni, Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque

RIFERIMENTI

La normativa italiana fin dal 2004 cura sia gli aspetti tecnici che infrastrutturali e organizzativi con il supporto di linee guida tecniche e di apposite leggi e circolari: <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/accessibilita/normativa>

- **Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili** agli strumenti informatici <http://www.agid.gov.it/legge-9-gennaio-2004-n-4>
- **Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici** <http://www.agid.gov.it/decreto-ministeriale-8-luglio-2005>
<http://www.w3.org/Translations/WCAG20-it/>
- **Codice dell'Amministrazione Digitale Art. 53-54**, Caratteristiche dei siti: "Le pubbliche amministrazioni centrali realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili"
<http://www.agid.gov.it/cad/caratteristiche-siti>

Le Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) vengono prescritte dall'allegato A al DM. 8 Luglio 2005: <http://www.agid.gov.it/dm-8-luglio-2005-allegato-A>

Si tratta di una collezione di documenti legati all'accessibilità dei siti web, implementati in Italia dalla legge 4/2004 (Legge Stanca) e successivi decreti attuativi.

La specifica tecnica **WAI-ARIA (Web Accessibility Initiative - Accessible Rich**



Internet Applications) pubblicata dal W3C (World Wide Web Consortium):
<https://www.w3.org/WAI/intro/aria.php>
<https://www.w3.org/TR/wai-aria>

definisce un framework finalizzato ad aumentare l'accessibilità dei contenuti dinamici e dei componenti per l'interfaccia utente sviluppati con AJAX, HTML, JavaScript e altre tecnologie collegate.

STANDARD DI PROGETTAZIONE

Il servizio deve essere usabile: deve poter essere agevolmente compreso, appreso, utilizzato e risultare attraente. Le informazioni chieste all'utente sono essenziali e pertinenti (tutte e sole quelle necessarie all'utilizzo del servizio) e i prerequisiti vengono comunicati all'inizio di ogni procedura.

Un servizio che segue gli standard di progettazione non necessita di ulteriori verifiche o conferme di "andato a buon fine" oltre quelle espletate nel corso dell'erogazione: i tempi indicati per il completamento sono effettivi e controllabili (tracciabilità, nel caso di servizi asincroni).

Principi: 4) Utile per design, affidabile per principio; 5) A servizio del Paese

Strategie: Coinvolgi sempre i cittadini, capendo i loro bisogni, Parti dai dati per pensare in digitale, Studia per capire, documenta per non ripetere, Progetta servizi coinvolgenti e attraenti, Rendi i dati aperti, condividi processi e strumenti

RIFERIMENTI

- **Linee guida di design siti web della PA**, "un primo passo verso la definizione di un'identità coerente per la pubblica amministrazione centrale" <http://design.italia.it>
- **Protocollo eGLU**, "Come realizzare test di usabilità semplificati per i siti web e



i servizi online delle PA". Il protocollo eGLU 2.1 (e la versione per mobile eGLU-M) sono procedure passo passo per l'esecuzione di semplici test di usabilità anche da persone non esperte. Possono essere usate sia da dipendenti della PA come redattori web per verificare a basso costo le difficoltà del proprio sito live per tenerne conto nelle successive modifiche, che essere indicati come momenti indispensabili di testing che coinvolga gli utenti in un capitolato di gara, che essere richiesti come momenti di valutazione a esperti terzi, ma secondo una metodologia nota e riconosciuta nella PA.

http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/Protocollo_eGLU_2_1_19082015_DEF_2.pdf

- **Appalti web Human-Centred Design:** "Come realizzare, nelle PA, capitolati tecnici di gara che comprendano una progettazione orientata all'utente". Le linee guida per gli appalti suggeriscono uno schema per l'inserimento di pratiche centrate sui cittadini/utenti nei capitolati tecnici dei bandi di gara, per realizzare processi di sviluppo che verifichino necessità e risultati con gli utenti.

http://www.funzionepubblica.gov.it/sites/funzionepubblica.gov.it/files/linee_guida_appalti_hcd_beta01_0.pdf

SCRITTURA DEI CONTENUTI

È dovere dell'amministrazione rendere chiaro il contenuto dei testi.

La disponibilità e gli obiettivi dei servizi devono essere comunicati in maniera chiara, capillare ed efficace.

Principi: 3) Dialogare per migliorare; 4) Utile per design, affidabile per principio

Strategie: Coinvolgi sempre i cittadini, capendo i loro bisogni, Progetta servizi coinvolgenti e attraenti

RIFERIMENTI

Linee guida di design siti web della PA - Capitolo su "Scrittura dei contenuti"
<http://design.italia.it>

Direttiva sulla semplificazione del linguaggio dei testi amministrativi

<http://www.funzionepubblica.gov.it/articolo/dipartimento/08-05-2002/direttiva-semplificazione-linguaggio>



Direttiva Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
<http://www.gazzettaufficiale.biz/atti/2002/20020074/02A03449.htm>

MONITORAGGIO E STATISTICHE

I servizi online devono essere valutati e monitorati, per testare la loro integrità, efficacia e sostenibilità, attraverso l'utilizzo di strumenti automatici e/o la compilazione di questionari di valutazione.

Principi: 3) Dialogare per migliorare, 5) Al servizio del Paese

Strategie: Valuta e monitora, pensando al futuro

RIFERIMENTI

- **Misurazione della qualità dei siti web delle PA:** "Un'amministrazione digitale e trasparente ha il dovere di considerare il cittadino al centro dell'azione amministrativa e la comunicazione via web il canale privilegiato di informazione e di erogazione dei servizi"

http://egov.formez.it/sites/all/files/vademecumqualitasitiwebpa_ps_1.pdf

- **Radar web PA,** Checklist per effettuare la valutazione relativa all'indice "Accessibilità e usabilità", fruibilità dei servizi, accesso ai dati pubblici

http://www.formez.it/sites/default/files/et_radarwebpa_variabili_core_ottobre2012.pdf

- **Questionario italiano online per la valutazione di siti web** inseribile con un piccolo blocco di codice su tutti i siti <http://www.use2.it/site/info>

- **La Bussola della trasparenza** consente alle pubbliche amministrazioni e ai cittadini di utilizzare strumenti per l'analisi ed il monitoraggio dei siti web. Il principale obiettivo è di accompagnare le amministrazioni, anche attraverso il coinvolgimento diretto dei cittadini, nel miglioramento continuo della qualità delle informazioni on-line e dei servizi digitali <http://www.magellanopa.it/bussola/>



INDICATORI

Alcuni degli indicatori utilizzati dalla Commissione Europea (DESI) per misurare il livello di sviluppo dei servizi e-Government di uno Stato potrebbero essere dei validi spunti per rendere misurabili le caratteristiche dei servizi.

Principi: 3) Dialogare per migliorare, 5) Al servizio del Paese

Strategie: Valuta e monitora, pensando al futuro

RIFERIMENTI

- Indicatore “moduli precompilati” (**Pre-filled Forms indicator**): misura il grado di disponibilità dei dati riguardanti il cittadino già in possesso della pubblica amministrazione, che risultano automaticamente inseriti nella compilazione dei moduli dell’utente
- Indicatore “servizio completamente online” (**Online Service Completion indicator**): misura il livello di completezza dell’offerta di servizi e-Government di uno Stato, attraverso la valutazione dell’interazione fra cittadino e pubblica amministrazione durante l’erogazione di un servizio che può essere completata totalmente online
- Altri indicatori per misurare il livello di sinergia con le infrastrutture immateriali/materiali presenti nel documento “**Crescita Digitale**”, la strategia digitale 2014-2020 del Governo

ASSISTENZA ALL’UTENTE

Le informazioni e i servizi pubblici devono poter raggiungere tutti i destinatari attraverso canali fisici o virtuali.



Principi: 3) Dialogare per migliorare

Strategie: Coinvolgi sempre i cittadini, capendo i loro bisogni, Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque, Valuta e monitora, pensando al futuro

RIFERIMENTI

- **Vademecum Pubblica Amministrazione e social media:** “per approfondire le modalità con le quali i social media possono essere utilizzati dalla PA per migliorare la comunicazione e il contatto diretto con i cittadini.”
<http://egov.formez.it/content/vademecum-pubblica-amministrazione-e-social-media>
- **Linea amica:** la Pubblica Amministrazione al tuo servizio <http://www.lineaamica.gov.it/>
- **Formez:** Centro servizi, assistenza, studi e formazione per l’ammodernamento delle P.A. 1 <http://www.formez.it/>

SICUREZZA

La sicurezza nei siti e nei servizi deve essere adeguata alla prevenzione di inappropriati comportamenti come il furto d’identità o dati sensibili.

Principi: 4) Utile per design, affidabile per principio

Strategie: Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque

RIFERIMENTI

- **CERT-PA Computer Emergency Response Team Pubblica Amministrazione**
<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/cert-pa>
- **DPCM 24 gennaio 2013 - Sicurezza cibernetica**
http://www.agid.gov.it/sites/default/files/leggi_decreti_direttive/decreto_del_presidente_del_consiglio_dei_ministri_24_gennaio_2013.pdf



- **Piano Nazionale sicurezza Cibernetica**

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/leggi_decreti_direttive/piano-nazionale-cyber_0.pdf

- **Quadro Strategico Nazionale Sicurezza Cibernetica**

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/leggi_decreti_direttive/quadro-strategico-nazionale-cyber_0.pdf

- **Codice dell'Amministrazione Digitale, Art. 51, Sicurezza dei dati, dei sistemi e delle infrastrutture delle pubbliche amministrazioni**

<http://www.agid.gov.it/cad/sicurezza-dati-sistemi-infrastrutture-pubbliche-amministrazioni>

CONSERVAZIONE DEI DOCUMENTI INFORMATICI

"I documenti delle pubbliche amministrazioni devono essere prodotti esclusivamente in modalità informatica. La dematerializzazione dei flussi documentali all'interno delle pubbliche amministrazioni non rappresenta solo un'opportunità o un percorso volto al raggiungimento di livelli di maggior efficienza, efficacia, trasparenza, semplificazione e partecipazione, ma rappresenta anche un preciso ed improrogabile precetto normativo"

"La corretta gestione con strumenti informatici dei flussi documentali nelle pubbliche amministrazioni diviene quindi un momento fondamentale del processo di dematerializzazione dei documenti e dei procedimenti amministrativi, ponendosi come un processo qualificante di efficienza, efficacia e trasparenza dell'azione amministrativa"



RIFERIMENTI

- **Linee guida sulla conservazione dei documenti informatici**

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/la_conservazione_dei_documenti_informatici_rev_def_.pdf

Il sistema di conservazione garantisce autenticità, integrità, affidabilità, leggibilità e reperibilità dei documenti informatici.

- **Codice amministrazione digitale, Art.44:** Requisiti per la conservazione dei documenti informatici

<http://www.agid.gov.it/cad/requisiti-la-conservazione-documenti-informatici>

MODALITÀ DI ACCESSO

Il sistema di autenticazione dei servizi deve essere attraverso il sistema SPID, costituito come insieme aperto di soggetti pubblici e privati che, previo accreditamento da parte dell'Agazia per l'Italia Digitale, gestiscono i servizi di registrazione e di messa a disposizione delle credenziali e degli strumenti di accesso in rete nei riguardi di cittadini e imprese per conto delle pubbliche amministrazioni.

Principi: 1) Prima i cittadini, tutti; 5) A servizio del Paese

Strategie: Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque, Crea solo processi necessari, elimina i doppi

RIFERIMENTI

- **SPID - Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale**

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/spid>

- **Codice dell'Amministrazione Digitale, Art. 64** - Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni

<http://www.agid.gov.it/cad/modalita-accesso-ai-servizi-erogati-rete-pubbliche-amministrazioni>



GESTIONE PAGAMENTI

Il sistema dei pagamenti di un servizio della pubblica amministrazione deve passare attraverso il sistema pagoPA.

Principi: 4) Utile per design, affidabile per principio; 5) A servizio del Paese

Strategie: Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque, Crea solo processi necessari, elimina i doppioni

RIFERIMENTI

AgID ha redatto le **Linee Guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici**, che definiscono regole, standard e specifiche tecniche che le PA devono seguire per integrarsi al sistema pagoPA.

- Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi.

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici/linee-guida>

OPEN DATA

Publicare informazioni in modo da essere facili da trovare, da condividere, da distribuire, da riutilizzare.

Principi: 3) Dialogare per migliorare; 5) A servizio del Paese

Strategie: Parti dai dati per pensare in digitale, Studia per capire documenti per non ripetere, Eroga servizi sicuri disponibili sempre e ovunque, Crea solo processi necessari elimina i doppioni, Rendi i dati aperti, condividi processi e strumenti, Valuta e monitora pensando al futuro



RIFERIMENTI

- **Linee guida nazionali per la valorizzazione del patrimonio informativo pubblico** http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida_patrimoniopubblicolg2014_v0.7finale.pdf
- **I dati aperti della pubblica amministrazione**, indice dei dataset prodotti dalle amministrazioni <http://www.dati.gov.it>
- **Core Public Service Vocabulary Application Profile IT**, “un profilo condiviso delle descrizioni dei servizi a livello nazionale, in conformità alle regole e agli standard di interoperabilità”: permette di descrivere i servizi secondo uno schema machine-readable, e ottimizzare di fatto i risultati di ricerca e la classificazione. Si tratta di un tentativo di uniformazione terminologica basata sulle premesse del Web semantico e di ontologie OWL
http://www.dati.gov.it/sites/default/files/CPSV-AP_IT_v04.pdf
- **Data Catalog Vocabulary Application Profile IT**: “specifiche per il profilo italiano dei metadati per i dati della Pubblica Amministrazione”: permette di descrivere in maniera standardizzata i dataset pubblicati nei cataloghi Open Data in modo da facilitarne la ricerca, il reperimento e il riutilizzo
http://www.dati.gov.it/content/dcat-ap_it_v10
- **Codice dell’Amministrazione Digitale – Articolo 68 Comma 3**
Fornisce la definizione normativa di riferimento per formato di dato aperto e per dato aperto elencando inoltre le caratteristiche principali di quest’ultimo.
<http://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82!vig=>

GESTIONE DEI DOMINI

Come si gestiscono i domini . gov e chi può richiederlo.

Principi: 4) Utile per design, affidabile per principio; 5)
A servizio del Paese

Strategie: Eroga servizi sicuri disponibili sempre e ovunque, Crea solo processi necessari elimina i doppioni



RIFERIMENTI

- **Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD gov.it**

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/regolamento_gov_it_vers_definitiva_v3.pdf

GESTIONE DELLA PRIVACY E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Implementare nei servizi e nei siti il controllo e la gestione dei dati dei cittadini, attraverso l'esposizione di una privacy policy e seguendo la normativa di riferimento.

Principi: 4) Utile per design, affidabile per principio; 5) A servizio del Paese

Strategie: Parti dai dati per pensare in digitale, Studia per capire documenta per non ripetere, Eroga servizi sicuri disponibili sempre e ovunque, Crea solo processi necessari elimina i doppioni, Rendi i dati aperti, condividi processi e strumenti

RIFERIMENTI

- **Codice in materia di protezione dei dati personali**

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/provvedimenti-normativa/normativa/normativa-italiana>

- **Chiarimenti in merito all'attuazione della normativa in materia di cookie**

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/4006878>

- **Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie - 8 maggio 2014**

<http://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/3118884>



RIUSO DEL SOFTWARE

Le amministrazioni sono tenute a considerare il riutilizzo di soluzioni software già disponibili evitando di implementarne di ulteriori che abbiano le stesse caratteristiche e obiettivi.

Il riuso è la possibilità per una pubblica amministrazione di riutilizzare gratuitamente programmi informatici, o parti di essi, sviluppati per conto e a spese di un'altra amministrazione, adattandoli alle proprie esigenze.

RIFERIMENTI

- **Linee guida sul riuso** - Manuale per l'inserimento e il riuso di programmi informatici o parti di essi pubblicati nella "banca dati dei programmi informatici riutilizzabili"

http://www.agid.gov.it/sites/default/files/linee_guida/linee-guida-riuso-12-04-2012-rev_23-07-2012.pdf

- **Catalogo nazionale dei programmi riusabili**

<http://www.agid.gov.it/catalogo-nazionale-programmi-riusabili>

