

---

# **Comunicazione e design al servizio del cittadino**

*Marco Bani @marcobani #saa17 09/03/17*



# Perché?

---

*Rendere i servizi pubblici per i cittadini accessibili nel modo più semplice possibile, innanzitutto tramite dispositivi mobili (approccio “mobile first”), con architetture sicure, scalabili, altamente affidabili e basate su interfacce applicative (API) chiaramente definite; supportare le pubbliche amministrazioni centrali e locali nel prendere decisioni migliori e il più possibile basate sui dati, grazie all’adozione delle più moderne metodologie di analisi e sintesi dei dati su larga scala, quali Big Data e Machine Learning.*

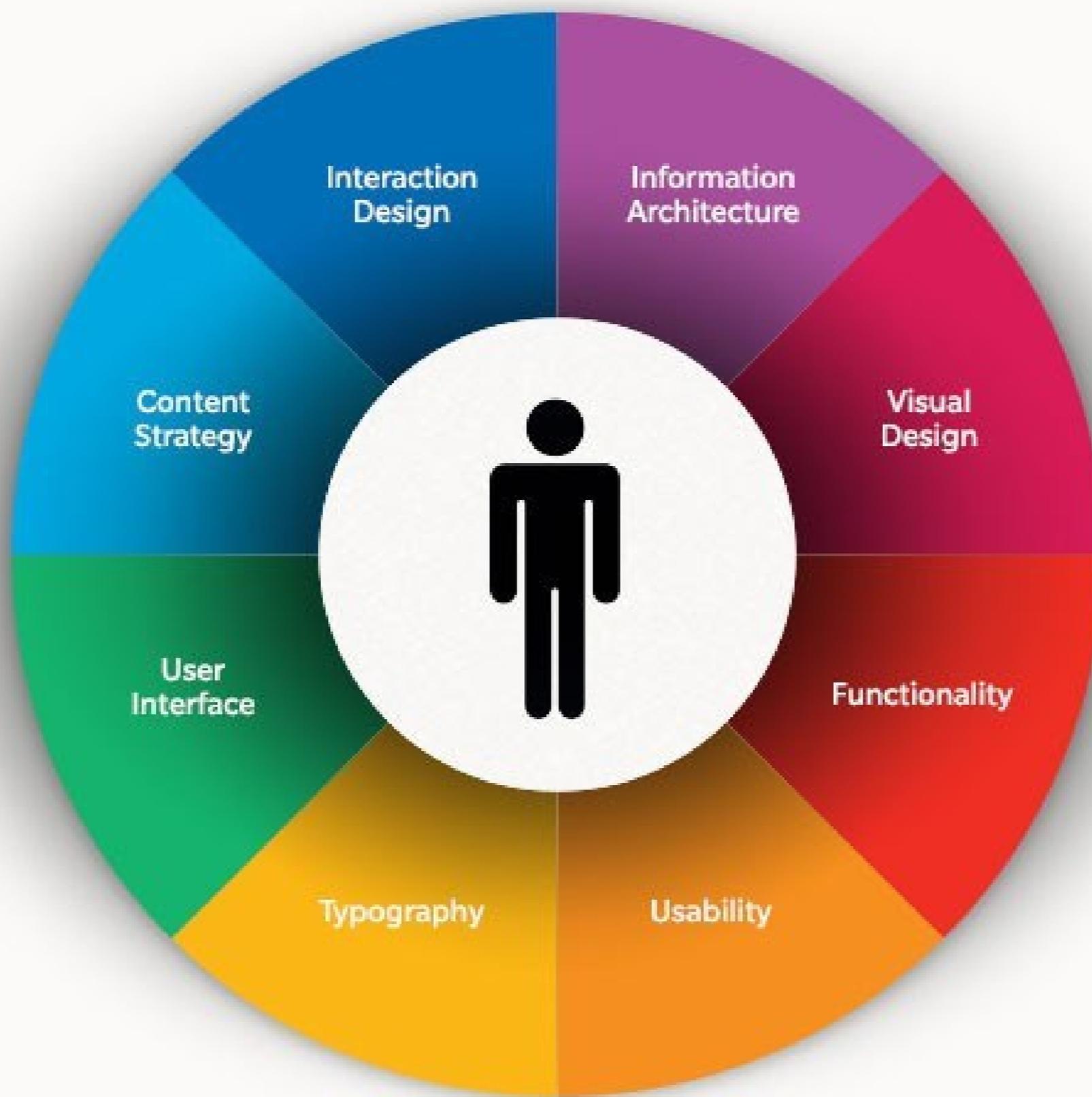
**Team per la trasformazione digitale – Medium – 28/09/16**



# DESI 2017

5) Servizi pubblici digitali: l'Italia registra buoni risultati per quanto riguarda l'erogazione online dei servizi pubblici (completamento di servizi online) e i dati aperti (open data), ma presenta uno dei livelli più bassi di utilizzo dei servizi di e-government in Europa.

	Italy			DESI 2016		EU
	DESI 2017 value	rank	rank	value	rank	DESI 2017 value
<b>5a1 eGovernment Users</b> % internet users (last year)	16% 2016	↓	25	18% 2015	24	34% 2016
<b>5a2 Pre-filled Forms</b> Score (0 to 100)	33 2016	↓	19	37 2015	16	49 2016
<b>5a3 Online Service Completion</b> Score (0 to 100)	84 2016	↓	16	85 2015	14	82 2016
<b>5a4 Open Data<sup>8</sup></b> % of maximum score	52% 2016	↑	19	49% 2015	13	59% 2016





# Cosa?

---

*We learned that 19th century organizational models and 20th century technology were serious constraints to 21st century service demands.*

*We learned that transforming separate, siloed services one-by-one will never be good enough, or fast enough.*

*We learned that government needs to rethink how it works, and what sort of people it employs.*

*And we learned that in order to make this big change - to transform the relationship between citizen and state - we need to collaborate. Everyone in government needs to work together.*

**Stephen Foreshow-Cain Executive Director at Government Digital Service**



# Come?

---

*By 2030, policy making will be service design. Ideas and implementation will be so closely tied, you won't be able to have one without the other. Thinking in code, iterating in public - these will be the norm.*

*Policy making will be minimally designed and built as a framework which allows flexibility and feedback, not as a conclusion.*

*Platform thinking will be everywhere. Every time a government team makes something that should be shared, it will be shared. And shared in the right way, so that it's easy to use - again, thanks to standards we're setting now.*

**Stephen Foreshew-Cain Executive Director at Government Digital Service**







*In Italia ci sono così tanti luoghi, così tante persone e aziende dove si trova la passione per il grande design e per l'abilità artigianale, una cura artigianale per i dettagli.*

*Nel corso della storia, questa nazione ha dimostrato il grande valore della progettazione.*

*Il design nasce dall'incrocio tra la tecnologia e le arti liberali: l'intersezione di forma, funzione e aspirazione.*

*Questo paese dimostra che eccellenza significa produrre al meglio, non necessariamente di più.*

---

**Tim Cook – CEO Apple**





# Governo italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

- » Ufficio Stampa
- » Rss 
- » Contatti
- » Mappa del sito
- » Cerca:

---



» **Il Presidente**  
Matteo Renzi

- » **Il Governo**
- » Ministri e Ministeri
- » Consiglio dei Ministri
- » Presidenza del Consiglio
- » Costituzione italiana
- » **L'azione di Governo**
- » Provvedimenti
- » **Governo Informa**
- » Comunicati stampa
- » Agenda
- » Approfondimenti
- » Video
- » Foto
- » Campagne di comunicazione
- » **Seguici su**
- » Twitter 
- » YouTube 

**Primo Piano**

### Vertice G20: Renzi in Turchia

Il Presidente del Consiglio Matteo Renzi domenica 15 e lunedì 16 novembre è in Turchia per partecipare al vertice del G20 in programma ad Antalya.

Video Foto (Flickr)

**Notizie** archivio

- » A mezzogiorno un minuto di silenzio per Parigi
- » Parigi, De Vincenti: uniti nella difesa di libertà, democrazia, tolleranza
- » Parigi: De Vincenti, l'ambasciatrice Colonna e Tronca a Fontana di Trevi
- » Francia: Renzi, Europa colpita al cuore reagirà a barbarie
- » Dichiarazione congiunta dei Capi di Stato e di Governo e dei leader delle Istituzioni UE sugli attacchi terroristici di Parigi

**Novità dalla Presidenza** archivio

- » Centenario Prima Guerra Mondiale, a Redipuglia si inaugura la piazza delle Pietre d'Italia
- » Fondi europei, a Matera dibattito pubblico con De Vincenti e Cretu
- » 33 interventi per opere antialluvione nelle aree metropolitane, firmati gli accordi di programma
- » L'Italia aderisce alla Carta Internazionale degli Open Data
- » De Vincenti all'Assemblea dell'ANCI

**Notizie dai Ministeri** archivio



Un miliardo di euro per l'innovazione a scuola  
È stato presentato il 27 ottobre il "Piano Nazionale

**In evidenza**

#### Sei mesi di Expo



#### Legge di Stabilità 2016



**Siti di interesse**



**passodopasso**  
mille giorni per cambiare l'Italia



Seguici su:     

  **Governo Italiano**  
**Presidenza del Consiglio dei Ministri**

Cerca... 

[Il Presidente](#) [Il Governo](#) [Presidenza del Consiglio dei Ministri](#)

Notizie

## Gentiloni a Berlino

Il Presidente Gentiloni è in visita a Berlino dove, presso la Cancelleria Federale, ha incontrato la Cancelliera Merkel; al termine hanno tenuto una conferenza stampa. In seguito il Presidente Gentiloni è intervenuto alla Conferenza economica italo-tedesca presso il Ministero dell'Economia e dell'Energia.





# Governo italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

*Ministro per la semplificazione e la pubblica amministrazione*

- » Home
- » Contatti
- » Mappa del sito
- » Cerca:

- » Chi è chi
- » Il Ministro
- » Il Sottosegretario
- » Staff del Ministro
- » Staff del Sottosegretario
- » Consiglieri consulenti ed esperti
- » La struttura
- » Dipartimento della Funzione pubblica
- » Unità semplificazione
- » Trasparenza
- » Amministrazione trasparente
- » Trasparenza delle PA
- » Bussola della Trasparenza
- » Scadenario obblighi PA
- » O.I.V.
- » Organismi indipendenti di valutazione
- » Siti web PA
- » Linee guida di design
- » Politiche per l'usabilità
- » Protocolli eGLU e Linee guida Appalti web HCD

» **In Primo Piano**

- » DPCM inerente l'avvio di procedure di reclutamento nonché l'assunzione di unità di personale in favore dei Corpi di polizia
- » Circolare n. 4 del 2015 del Ministro Madia - Interpretazione e applicazione dell'art.5, comma 9, del DL n.95/2012
- » Decreto del Ministro Madia del 14 settembre 2015 inerente la mobilità del personale in soprannumero degli enti di area vasta, della Croce rossa italiana e della polizia provinciale
- » Agenda per la semplificazione: a che punto siamo?
- » DPCM del 26 giugno 2015, recante: "Definizione delle tabelle di equiparazione fra i livelli di inquadramento previsti dai contratti collettivi relativi ai diversi comparti di contrattazione del personale non dirigenziale"
- » Circolare n. 3 del 2015 del Ministro Madia con oggetto "Disciplina applicabile ai rapporti di lavoro a tempo determinato del personale delle scuole comunali, con particolare riferimento ai limiti di durata"
- » Legge di riforma della PA: lo schema sintetico degli articoli
- » Approvata la riforma della Pubblica Amministrazione: da uno Stato pesante a uno Stato semplice

» **L'Azione del Ministro**

- » Direttiva generale per l'azione amministrativa e la gestione del DFP e dell'unità per la semplificazione e la qualità della regolazione per l'anno 2015

LA RIFORMA DELLA

PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Uno Stato più snello e dinamico per non morire di burocrazia

Agenda per la semplificazione 2015-2017

CENSIMENTO AUTO DI SERVIZIO

● **Ministro**

20 Maggio 2016

## Il Foia è legge

Il ministro Madia: abbiamo mantenuto la promessa. Approvato definitivamente il decreto, ora continua l'impegno per Open Government





**MI INTERESSA...**

- Amministrazione trasparente
- Appalti Pubblici
- Casa
- Edilizia Pubblica
- Infrastrutture ferroviarie
- Direzioni Generali Territoriali
- Provveditorati interregionali OO.PP.
- Patenti, abilitazioni professionali, veicoli stradali
- Circolazione e sicurezza stradale
- Autotrasporto
- Servizi di Trasporto
- Aeroporti e trasporto aereo
- Trasporti marittimi ed interni
- Piattaforma Tecnologica Nazionale Marittima - PTNM
- Le opere nei comuni
- Manutenzione straordinaria strade, ponti e ferrovie

SALA STAMPA

Posta Elettronica Certificata

**URP**  
Ufficio Relazioni con il Pubblico

per i dipendenti

<p><b>RIFORMA PORTI</b></p> <p>Piano Strategico Nazionale della Portualità e della Logistica</p>	<p><b>EVIDENZA</b></p> <p>Viadotto Himera Viadotto Italia</p>	<p><b>LE NOTIZIE</b></p> <p>Il 18 ottobre cessa l'obbligo di esporre contrassegno assicurazione auto</p>	<p><b>MARE SICURO</b></p> <p>L'operazione estiva a cura delle Capitanerie di Porto-Guardia Costiera</p>
--	---	--	---

**Mit News**

Comunicati, articoli ed interviste dalla Sala Stampa del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

**Caso VW:** Questa mattina lettera di Müller al Ministro Delrio - "Collaborazione con Autorita' e soluzione per i motori difettosi"  
Il Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, Graziano Delrio, ha ricevuto questa mattina una lettera di Matthias Müller, presidente del Consiglio di amministrazione della Volkswagen, in cui... [continua](#)

**Frecciarossa a Lecce,** il servizio verrà attivato. Incontro oggi pomeriggio tra il Ministro Delrio, il presidente Emiliano e l'ad di Fs Elia  
14 ottobre 2015 - Incontro oggi pomeriggio al Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti tra il Ministro Graziano Delrio, il Presidente della Regione Puglia Michele Emiliano e l'amministratore... [continua](#)

**Volkswagen:** il Mit avvia indagine con la casa costruttrice e il principale omologatore, ed esprime "preoccupazione per l'accaduto"  
In relazione alle notizie emerse sul caso Volkswagen, il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti oggi interpella sull'accaduto, sia il KBA, Kraftfahrt-Bundesamt, soggetto terzo, il maggiore... [continua](#)

[Leggi tutti i comunicati ..](#)

**Comunicazioni**

**2° Convegno Sistema Gomma nel Trasporto Passeggeri**  
L'evento organizzato da AIIT, ANAV e ASSTRA e l'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Roma vuole fornire una rappresentazione dell'attuale livello di sviluppo del trasporto passeggeri su gomma e delle prospettive future.  
Tutti i soggetti interessati possono inviare un abstract entro il 30 ottobre 2015 al seguente indirizzo: [convegnogomma2016.tpl@mit.gov.it](mailto:convegnogomma2016.tpl@mit.gov.it)  
Per maggiori informazioni [cliccate qui](#)

Ministro Delrio  
casa al centro del mondo

motore ricerca

**cerca**

Ricerca avanzata

**SERVIZI**

calendario scioperi

albo richiami

**LEX**  
normativa

rss

Comitato Unico di Garanzia

**Tag cloud**

Infrastrutture aereo  
appalti pubblici  
**autotrasporti**  
bando casa ced codici  
comunicati concorso  
corridoi europei general contractor  
**immatricolaz**  
**mare**  
**patente**  
programmi UE  
**sicurezza**  
**veicolo**



- HOME
- MINISTERO
- TEMI
- COME FARE PER
- COMUNICAZIONE
- TRASPARENZA

## Approvato il nuovo codice degli appalti e delle concessioni

15 aprile 2016 - Il Consiglio dei Ministri ha approvato, in via definitiva, su proposta del Presidente Matteo Renzi e del Ministro delle infrastrutture e dei trasporti Graziano Delrio, il decreto legislativo sul nuovo "Codice degli appalti pubblici e dei contratti di concessione".



### APPROFONDIMENTI



### SOCIAL

Tweet di @mitgov

MIT @mitgov  
A #forumpa2016 comincia il convegno "Opere pubbliche 2.0" #oopp2punto0





Ministero  
dei beni e delle  
attività culturali  
e del turismo



[Contatti](#) | [Ufficio relazioni con il pubblico](#)  [CERCA](#)

Condividi: [f](#) [t](#) [g](#) [in](#) [e](#)

Ministero

- Ministro
- Sottosegretari
- Uffici di diretta collaborazione
- Organismo Indipendente di Valutazione della performance
- Consiglio Superiore
- [Struttura organizzativa](#)
- Commissioni e Comitati
- Patrocinio, Contributi e agevolazioni
- Campagne di comunicazione
- Accordi
- Avvisi e Circolari
- Atti a firma del Ministro
- Interrogazioni Parlamentari, risposte

[Home](#) > [Ministero](#) > [Struttura organizzativa](#) > DIREZIONE GENERALE MUSEI

## DIREZIONE GENERALE MUSEI

[Introduzione](#) | [Notizie in Evidenza](#) | [Decreto Musei](#)

La riorganizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo istituisce la nuova Direzione generale Musei (DPCM 29 agosto 2014, n. 171) e rinnova profondamente il settore dei musei statali italiani, attribuendo loro maggiore autonomia e valorizzando le potenzialità esistenti. La riforma riconosce il MUSEO, precedentemente ufficio della Soprintendenza, come Istituto dotato di una propria identità, di un proprio bilancio e di un proprio statuto.

Nell'ambito della strategia complessiva della riforma vengono identificati 20 Musei di rilevante interesse nazionale dotati di autonomia speciale con alla guida Direttori selezionati con una procedura di rilievo internazionale tra i massimi esperti in materia di gestione museale.

Vengono inoltre istituiti i 17 Poli museali regionali - ad eccezione delle regioni a statuto speciale Valle d'Aosta, Trentino Alto Adige e Sicilia - che gestiscono e coordinano musei, aree e parchi archeologici e monumenti statali sul territorio.

La regia di questa nuova organizzazione è affidata alla Direzione generale Musei che ha il compito di indirizzare, coordinare, diramare linee guida e sovrintendere al corretto avvio, allo sviluppo e alla realizzazione del Sistema museale nazionale, al fine di favorire un dialogo continuo fra le diverse realtà museali pubbliche e private del territorio per dar vita a un'offerta integrata al pubblico.

In questa sezione vengono presentati i vari passi della riforma attraverso i testi normativi che l'hanno introdotta e che la regolano nei diversi aspetti.

1. La Direzione generale Musei cura le collezioni dei musei e dei luoghi della cultura statali, con riferimento alle politiche di acquisizione, prestito, catalogazione, fruizione e valorizzazione. Sovrintende al sistema museale nazionale e coordina i poli museali regionali. Svolge altresì funzioni e compiti di valorizzazione del patrimonio culturale, in conformità a quanto disposto dall'articolo 6 del Codice, con riguardo a tutti gli istituti e luoghi della cultura di cui all'articolo 101, commi 1 e 2, del Codice medesimo, che siano di pertinenza dello Stato o costituiti dallo Stato. La Direzione generale esercita i poteri di direzione, indirizzo, coordinamento, controllo e, solo in caso di necessità ed urgenza, informato il Segretario generale, avocazione e sostituzione con riferimento alle attività svolte dai Poli museali regionali e dai direttori degli istituti e musei di cui all'articolo 30, comma 3, lettera b), anche su proposta del Segretario regionale.

2. In particolare, il Direttore generale:

- a) esprime il parere, per il settore di competenza, sui programmi annuali e pluriennali di intervento proposti dai titolari degli uffici dirigenziali periferici e dai segretari regionali, sulla base dei dati del monitoraggio dei flussi finanziari forniti dalla Direzione generale Organizzazione e dalla Direzione generale Bilancio;
- b) cura la promozione, anche su richiesta degli uffici interessati e comunque sentiti gli stessi, di accordi culturali con istituzioni dotate di adeguato prestigio, italiane e straniere, finalizzati alla organizzazione di mostre ed esposizioni, ai sensi dell'articolo 67, comma 1, lettera d), del Codice, e ne assicura l'attuazione, adottando ogni opportuna iniziativa intesa ad agevolare la circolazione internazionale delle opere d'arte interessate dalle manifestazioni culturali concordate, ai sensi del capo V del titolo I della parte seconda del Codice;
- c) cura i diritti patrimoniali immateriali rinvenienti allo Stato dalle mostre, esposizioni od eventi di cui alla lettera b);
- d) stabilisce, sentiti i competenti organi consultivi, criteri e linee guida per la ricezione in comodato o in deposito, di cose o beni da parte di istituti e luoghi della cultura, ai sensi dell'articolo 44 del Codice, e fornisce, a richiesta, il necessario supporto tecnico-amministrativo per la predisposizione dei relativi atti;
- e) svolge funzioni di indirizzo e controllo in materia di valorizzazione del patrimonio culturale statale, individuando gli strumenti giuridici adeguati ai singoli progetti di valorizzazione ed alle realtà territoriali in essi coinvolte; cura il coordinamento con le Regioni e con gli altri enti pubblici e privati interessati ed offre il necessario sostegno tecnico-amministrativo per l'elaborazione dei criteri di gestione, anche integrata, delle attività di valorizzazione, ai sensi degli articoli 112 e 115 del Codice; elabora linee guida, in conformità con i più elevati standard internazionali, per la individuazione delle forme di gestione delle attività di valorizzazione, ai sensi dell'articolo 115 del Codice;
- f) elabora modelli di atti per la costituzione dei soggetti giuridici previsti dall'articolo 112, comma 5, del Codice, favorendo altresì la partecipazione del Ministero ad associazioni, fondazioni, consorzi o società per la gestione e la valorizzazione dei beni culturali; cura altresì, nell'esercizio delle funzioni di valorizzazione, raccordandosi con la Direzione generale Bilancio, la predisposizione di modelli di bandi di gara e di convenzioni-tipo per l'affidamento dei servizi per il pubblico;
- g) cura, anche tramite i poli museali regionali, la predisposizione delle intese istituzionali di programma Stato-Regioni in materia di valorizzazione del patrimonio culturale, degli accordi per la valorizzazione integrata dei beni culturali previsti all'articolo 112, comma 4, del Codice, e degli accordi tra lo Stato, le regioni, gli altri enti pubblici territoriali e i privati interessati, nonché le associazioni culturali o di volontariato, dotate di adeguati requisiti, che abbiano per statuto finalità di promozione e diffusione della conoscenza dei beni culturali, per la gestione di servizi strumentali comuni di cui al comma 9 del medesimo articolo 112;
- h) assicura il supporto per la predisposizione e l'aggiornamento periodico dei livelli minimi uniformi di qualità delle attività di valorizzazione ai sensi dell'articolo 114 del Codice e provvede all'incremento della qualità degli inerenti servizi resi dall'amministrazione, al monitoraggio ed alla revisione della carta dei servizi, anche con riguardo ai servizi per il pubblico resi in tutti gli istituti ed i luoghi della cultura dipendenti dal Ministero, ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e successive modificazioni; predispone altresì linee guida per la gestione dei musei, in conformità con gli standard elaborati dall'International Council of Museums (ICOM), e ne verifica il rispetto da parte dei musei statali;



## Direzione generale Musei

Coordina le politiche di gestione, fruizione e comunicazione dei musei statali, per garantire lo sviluppo del sistema museale italiano e un'offerta culturale accessibile a tutti e di qualità.

### IN EVIDENZA



NOTIZIE

NOTIZIE

**Chronos, Kairòs e Aion, Il tempo dei musei.** A Roma, dal 26 al 28 maggio, la VII edizione RomArché ospita il Convegno internazionale di Museologia.



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

- REGIONE
- SERVIZI
- NOTIZIE
- EVENTI
- ARGOMENTI
- SITI TEMATICI

REGIONE

- Statuto
- Presidente
- Giunta
- Responsabile anticorruzione
- Consiglio
- Ufficio stampa
- Struttura organizzativa
- Strutture commissariali
- Delibere
- Leggi e normative
- Archivi
- Pari opportunità
- Comitato Unico di Garanzia
- Autorità di Bacino
- Organismi regionali
- SardegnaIT
- Elezioni e referendum
- Rapporti istituzionali
- Identità istituzionale

Diamo voce ai cittadini



Sardegna ParteciPA

- Amministrazione trasparente
- Accesso civico

SERVIZI AL CITTADINO

- Posta elettronica certificata
- Posta elettronica istituzionale
- Uffici relazioni con il pubblico

Rapporto Bankitalia, Paci: segnali di ripresa

Nois, la Sardegna che accoglie: da emergenza a opportunità. Pigliaru al Teatro Massimo richiama ruolo chiave dell'Europa

Il presidente Pigliaru, dopo aver richiamato l'attenzione sulla reale dimensione del fenomeno in Sardegna, ben lontana dagli allarmismi ingiustificati, e sulle potenzialità dell'accoglienza diffusa come motore di sviluppo, soprattutto per le piccole realtà, si è soffermato sul quadro internazionale e in particolare sul ruolo chiave dell'Europa per attivare un processo di pace e riequilibrio dal nord al sud del Mediterraneo.

EVENTI

**Comparabilità qualifiche in Europa**

23.06.16

Un seminario sulla trasparenza e comparabilità delle qualificazioni nell'Unione Europea.

**Lavoro e Giustizia minorile: percorsi di inclusione**

24.06.16

Un convegno sui progetti di integrazione socio-lavorativa di minori e giovani adulti detenuti.

Cinema: Giunta stanziata oltre 4 milioni per sviluppo settore "Investiamo nella creatività dei giovani e degli autori esordienti destinando per quest'anno 200 mila euro

Industria, la Regione presenta a Milano gli strumenti finanziari La Sardegna si presenta come una delle regioni più fertili e dinamiche, dove il tasso di nuove imprese, start-up e

21.06.16

Aumentano prodotto interno lordo, domanda interna ed esportazioni, riprende a crescere dopo tanti anni di crisi il settore delle costruzioni grazie anche alla ripresa dell'edilizia pubblica.

1 2 3 4 5 6 7 || ▶

NOVAS webTV

- SITI TEMATICI
- SardegnaAgricoltura
  - SardegnaAmbiente
  - SardegnaArchivioVirtuale
  - SardegnaBiblioteche
  - SardegnaConsumatore
  - SardegnaCultura
  - SardegnaDigitalLibrary
  - SardegnaEntrate
  - SardegnaEuropa
  - SardegnaGeoportale
  - SardegnaImpresa
  - SardegnaLavoro
  - SardegnaMigranti
  - SardegnaMobilità
  - SardegnaProtezioneCivile
  - SardegnaProgrammazione
  - SardegnaRicerche
  - SardegnaSalute
  - SardegnaSociale
  - SardegnaStatistiche
  - SardegnaTerritorio
  - SardegnaTurismo
  - Comunas
  - Isre

Governo Italiano Presidenza del Consiglio dei Ministri

Regione Autonoma della Sardegna  
Regione Autònoma de Sardigna

Seguici su:

Cerca...

ITA SAR ENG

Primo piano

## La Regione accelera sulla costruzione della nuova SP 254

10 Marzo 2016

Firmata una convenzione tra l'Assessorato ai Trasporti e l'ANAS che prevede importanti interventi di potenziamento del cantiere ...



### Servizi

[Vedi tutto](#)

**sp:d Sistema Pubblico di Identità Digitale**

Il nuovo sistema di login che ti permette di accedere con un'unica identità digitale a tutti i servizi online.



**Scelta e revoca medico**

Il servizio di Scelta e Revoca del Medico consente di scegliere o revocare il proprio Medico di Medicina Generale.



**Notifica preliminare cantieri**

Il servizio NPC consente la trasmissione on-line delle notifiche preliminari cantieri a carico dei committenti / responsabili.



**Fascicolo sanitario**

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è una collezione dei documenti informatici sanitari del cittadino, creato nella storia dei suoi contatti.



**CUP Web**

Il CUP WEB è il sistema di prenotazione online delle prestazioni specialistiche della Regione Autonoma della Sardegna.



**SUAP**

Il SUAP (Sportello Unico per le Attività Produttive) è l'interlocutore unico dell'imprenditore per qualsiasi procedimento.



# Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione

## Trasparenza

<a href="#">Amministrazione trasparente</a>	<a href="#">Quirinale</a>	<a href="#">Unione Europea</a>	<a href="#">SMA</a>	<a href="#">Italia Semplice</a>
	<a href="#">Senato</a>	<a href="#">ANAC</a>	<a href="#">ISTAT</a>	<a href="#">Mobilita.gov</a>
	<a href="#">Camera</a>	<a href="#">AgID</a>	<a href="#">Formez PA</a>	<a href="#">Passodopassso</a>
	<a href="#">Governo</a>	<a href="#">Aran</a>	<a href="#">Agenzia per la coesione territoriale</a>	<a href="#">Soldi pubblici</a>
				<a href="#">Italia sicura</a>

## Contatti

### Ministro per la Semplificazione e la Pubblica Amministrazione

Corso Vittorio Emanuele II, 116  
00186 Roma - Tel. (+39) 06/68997500

### Dipartimento della Funzione Pubblica

Corso Vittorio Emanuele II, 116  
00186 Roma - Tel. (+39) 06/68991

### Indirizzo PEC

[protocollo\\_dfp@mailbox.governo.it](mailto:protocollo_dfp@mailbox.governo.it)



### URP

Via del Sudario, 49 - 00186 Roma

### Ufficio Stampa

(+39) 06/68997565  
[ufficiostampa@funzionepubblica.it](mailto:ufficiostampa@funzionepubblica.it)





# Le community di Design e di Sviluppo

Principi chiari per la creazione e lo sviluppo dei siti e dei servizi istituzionali

Una community di designers e sviluppatori a supporto della PA

Codice per imparare, da scaricare, da migliorare



## Linee Guida Design Siti Web PA: verso un'identità grafica condivisa

### Il progetto

Regole e principi di usabilità e  
identità grafica condivisa per siti PA

### I progetti pilota

Governo.it e Funzionepubblica.gov.it  
ripensati in ottica "*user centered*"  
secondo i principi delle linee guida





# Linee guida di design per i siti web della PA

Versione alpha

Home

Principi generali

Usabilità



Accessibilità



Griglie

Tipografia

Colori

Bottoni



Form

Iconografia

Glossario

SCARICA I COMPONENTI

## Design dei siti web della Pubblica Amministrazione

versione alpha

Lo scopo di queste linee guida è di predisporre un sistema condiviso di riferimenti visivi affinché il cittadino non sia disorientato nella navigazione dei siti web della PA.

Le presenti linee guida si configurano come un primo passo verso la creazione di un ecosistema di informazioni e di servizi, nell'ambito del programma di attuazione della piattaforma Italia Login. La coerenza della navigazione e dell'esperienza utente può essere migliorata anche attraverso la progressiva applicazione di un'identità coerente ai siti web della pubblica amministrazione, senza per questo limitare le scelte dei progettisti.

Le linee guida sono quindi una costruzione dinamica in continuo aggiornamento, grazie ai contributi di tutti i partecipanti. Il contenuto è pubblicato su una piattaforma aperta, per consentire la più ampia condivisione delle esperienze e dei risultati, anche all'interno delle comunità di sviluppatori e designer.

Quello che trovate in queste pagine è una versione "alpha" dei contenuti delle linee guida e della piattaforma di condivisione.

# Principi da seguire



Primi nell'offerta, ultimi nella domanda



Missione etica, oltre che estetica



Servizi da vivere, oltre che da utilizzare



## Linee guida di design per i servizi web della PA

Versione alfa



SCARICA I COMPONENTI

### Il progetto

Service design



Content design



Visual design



Usabilità



Accessibilità



Compatibilità con i dispositivi

Glossario

## Per un design dei servizi della Pubblica Amministrazione

versione alfa

Il progetto **Italia Login** persegue la realizzazione di un ecosistema di informazioni e di servizi, secondo quanto previsto dal [piano di Crescita Digitale](#), la strategia del Governo per l'innovazione del Paese. Italia Login rappresenta anche un primo passo verso la definizione di un'identità coerente per la Pubblica Amministrazione centrale.

### Ultimi aggiornamenti

Ottobre 2016

- Principi e strategie per il design dei servizi

[Val al sito dedicato ai principi e strategie per il design dei servizi](#)

- proposta di revisione dell'architettura dell'informazione del sito

Luglio 2016

- indicazioni progettuali per le [Pubbliche Amministrazioni locali](#), valide anche per i siti tematici e le Agenzie governative



## 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



Parti dai dati per pensare in digitale



Studia per capire, documenta per non ripetere



Eroga servizi sicuri, disponibili sempre e ovunque



Comunica efficacemente, spesso, ovunque



Crea solo processi necessari, elimina i doppioni



Progetta servizi coinvolgenti e attraenti



Rendi i dati aperti, condividi processi e strumenti



Rinnova costantemente, assumendoti il rischio



Valuta e monitora, pensando al futuro





## 5. Comunica efficacemente, spesso, 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.

### Principi di riferimento

- [Prima i cittadini, tutti](#)
- [Dialogare per migliorare](#)
- [A servizio del Paese](#)



# SPID

## Sistema pubblico di identità digitale

è la soluzione che permette di accedere ai servizi online della pubblica amministrazione con un'unica identità digitale

### Perché SPID



**SEMPLICE**

Non c'è più bisogno di utilizzare credenziali differenti, i cittadini accedono ai servizi online con un'unica password



**SICURO**

Assicura la piena protezione dei dati e non è consentito alcun tipo di profilazione dei dati del cittadino



**VELOCE**

E' possibile accedere ai servizi online delle pubbliche amministrazioni in qualsiasi posto e da qualsiasi dispositivo



# SPID

## Sistema pubblico di identità digitale

**5**

Identity provider  
accreditati

**3720**

Amministrazioni Attive

**4273**

Servizi disponibili



**15 MARZO 2016**

Avvio SPID – rilascio  
prime identità digitali e  
prime PA pilota

**NOVEMBRE 2016**

Avvio primi progetti SPID  
only

**2016**

**GENNAIO 2017**

1 milione di identità SPID

**2017**

ADESIONE DI  
TUTTA LA PA



Agenzia per l'Italia Digitale



MENU



**SPID**

Sistema Pubblico di Identità Digitale

Seguici su:



[Richiedi SPID](#)

[Dove puoi usare SPID](#)

[Domande frequenti](#)

[Serve aiuto?](#)

## SPID

SPID, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, è la soluzione che ti permette di accedere a tutti i servizi online della Pubblica Amministrazione con un'unica Identità Digitale (username e password) utilizzabile da computer, tablet e smartphone.

[RICHIEDI SPID](#)

**spid**

Sistema Pubblico  
di Identità Digitale



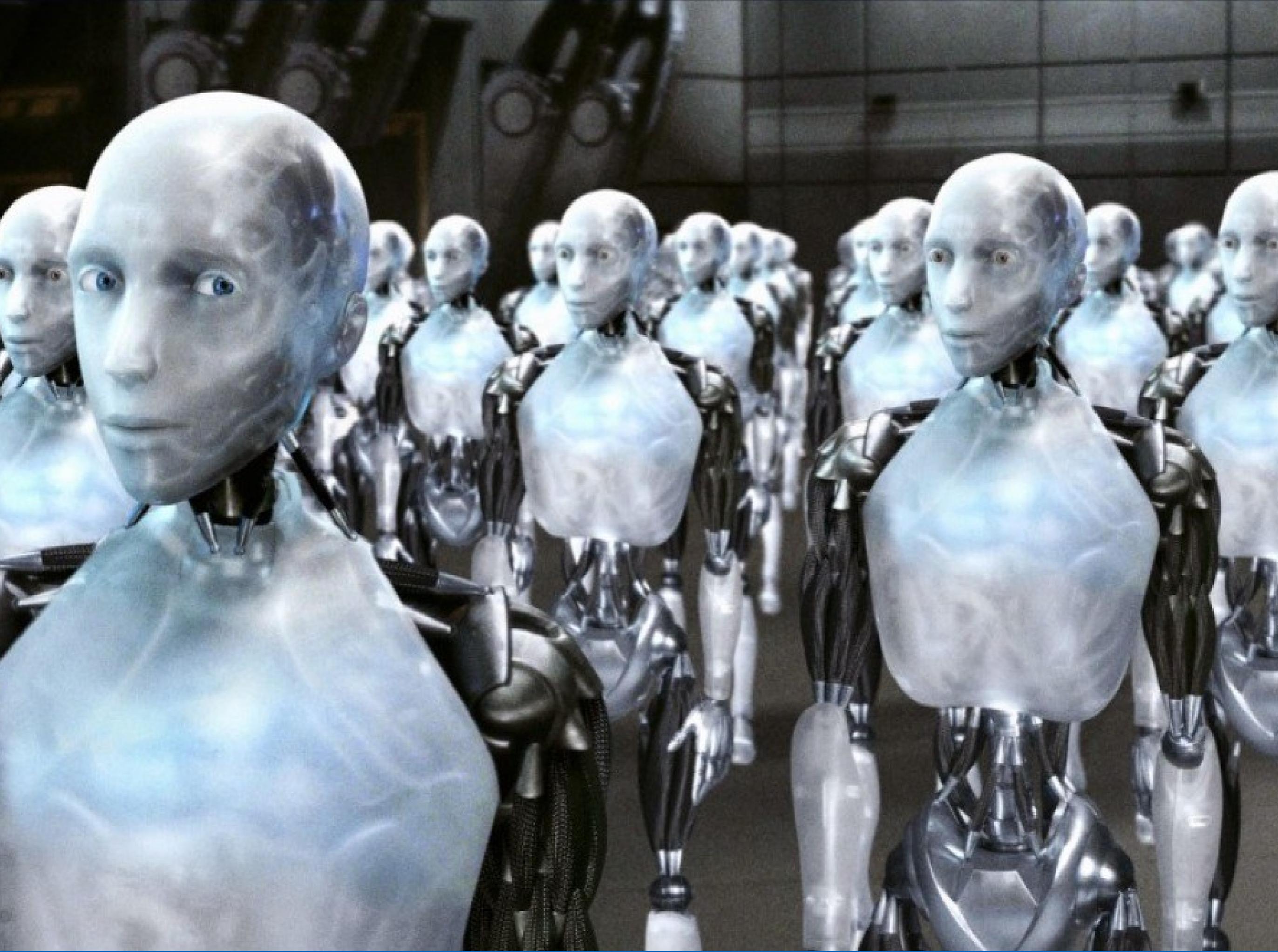
# Chi?

---

*"We need both kinds of people: people who can hack the technology and people who can hack the bureaucracy."*

*The overarching goal here is to get everything to grow together—very tall, very fast, inevitably joining up into a forest canopy so as to create a functional and interconnected system."*

Todd Park – CTO US Digital Services





Fëdor Dostoevskij “La bellezza salverà il mondo”, ma **la bellezza non salverà nulla, se noi non sapremo salvare la bellezza.**

- Allora perché non possiamo aiutare anche noi? Perché il “made in Italy” non si può riversare nelle nostre esperienze digitali con la pubblica amministrazione?
- Perché non possiamo essere appagati nel guardare il sito web di un comune?
- Perché non possiamo provare l'effetto “wow” per la semplicità di un pagamento online per il bollo auto?

*Il Paese che cambia passa da qui.*



**Agenzia per l'Italia Digitale**  
*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

[agid.gov.it](http://agid.gov.it)