

Progetto	Importo
PNRR - M1C1 Investimento 1.4 - Misura 1.4.3 - Esperienza del cittadino nei servizi pubblici comuni https://areariservata.padigitale2026.gov.it/Pa_digitale2026_dettagli_avviso?id=a017Q00000dk829QAA	€ 280.932,00 (ammontare finanziamento assegnato)
CUP J51F22000630006	
Strutture organizzative di riferimento: Area sportello del cittadino, organizzazione e transizione digitale (progetto Cittadino attivo) - RUP Dott.ssa Giovanna Garelli Area Politiche sociali, educative, culturali e sportive - Servizio Promozione del Territorio e Comunicazione (progetto Cittadino informato) - RUP Dott. Riccardo Barbaro	
Correlazione con strumenti di programmazione dell'Ente - DUP SES e SEO, Annualità dal 2022 al 2025, Ambito: transizione digitale - PIAO, Annualità dal 2022 al 2025, Ambito: transizione digitale	
Iter amministrativo	
- Decreto di finanziamento: Decreto n. 32 / 2022 - PNRR; - Individuazione del fornitore: ✓ Determinazione dirigenziale n. 246 del 04/05/2023 (progetto Cittadino attivo) ✓ Determinazione dirigenziale n. 254 del 08/05/2023 (progetto Cittadino informato)	
Stato del progetto: concluso - Certificato di Regolare Esecuzione: atto del 16/07/2025 (prot. n. 38704 - progetto Cittadino attivo) e del 17/07/2025 (prot. n. 38948 - progetto Cittadino informato); - Importo e data di erogazione del finanziamento: € 280.932,00 nell'annualità 2025;	
Dati finanziari - importo assegnato in sede di domanda: € 280.932,00 - importo impegnato: € 216.967,72 di cui € 159.403,61 (progetto Cittadino attivo - spese di investimento) € 57.564,11 (progetto Cittadino informato - spese di investimento) - importo contributo riscosso a conclusione del progetto: € 280.932,00	
Oggetto dell'intervento e risultati ottenuti L'obiettivo dell'intervento era quello di migliorare l'esperienza generale dei cittadini nella fruizione di siti e servizi digitali, grazie all'adozione di modelli standard per implementare accessibilità, efficacia e inclusività, favorendo una maggiore equità per tutti i cittadini. Tali modelli tenevano anche in considerazione le necessità di tutti gli stakeholder coinvolti: cittadini, enti (i veri e propri utilizzatori del modello) e le figure operative che si occuperanno dell'implementazione. Cittadini e imprese devono poter interagire con la Pubblica Amministrazione con 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.

In particolare lo sviluppo del progetto era incentrato su un doppio binario:

- “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici” – *cittadino informato* – relativo al rifacimento del sito internet istituzionale conformemente al modello di sito comunale di Designers Italia e nel rispetto delle Linee guida per i servizi digitali della Pubblica Amministrazione emanate da AGID
- “Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici” – *cittadino attivo* – relativo all'adozione di un nuovo portale dei servizi online in grado di ricevere istanze h24 con modalità sicura e pienamente accessibile

Per quanto riguarda l'anima del progetto dedicata al **Sito Istituzionale** (*cittadino informato*) si possono ricordare alcune attività realizzate per la messa in funzione del nuovo sito:

- completamento della migrazione dei contenuti dal vecchio al nuovo sito istituzionale;
- adattamento grafico alla nuova struttura del sito e miglioramento della user experience per favorire un'interazione più intuitiva e immediata;
- attivazione di nuove funzionalità digitali per incrementare l'interattività e l'accessibilità del sito istituzionale;
- avvio dell'app comunale “Municipium”, piattaforma multicanale progettata per semplificare la comunicazione tra cittadini e amministrazione, offrendo aggiornamenti in tempo reale, segnalazioni e notifiche personalizzate.

Il sito istituzionale, oltre a garantire un aggiornamento costante delle attività dell'Ente, permette al cittadino di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza, di segnalare un disservizio riscontrato sul territorio ed anche di valutare la user experience di ogni pagina di primo e secondo livello.

Per quanto riguarda l'anima del progetto dedicata al nuovo portale dei servizi online (*cittadino attivo*), è stato realizzato il nuovo **Sportello Telematico**: un portale che permette a cittadini e imprese di presentare istanze 24 ore su 24 e che dialoga con i sistemi di identità (Spid-Cie-eldas-Cns) e pagamento (PagoPa) digitali oltre ad essere integrato con il sistema di protocollazione dell'Ente per migliorare l'esperienza dei cittadini nella fruizione dei servizi digitali e l'efficacia ed efficienza dell'attività amministrativa. La pagina dedicata ai servizi permette sia la ricerca tramite parole chiave che l'esplorazione per categoria completando l'esperienza con l'indicazione dei contatti dell'ufficio competente e l'accesso ai singoli servizi avviene tramite strumenti di autenticazione digitale.

In particolare l'avviso pubblico richiedeva l'attivazione obbligatoria di almeno 5 servizi telematici, individuati in sede di candidatura nei seguenti: richiedere la sepoltura di un defunto, richiedere l'accesso agli atti, richiedere l'iscrizione al trasporto scolastico, richiedere l'iscrizione all'asilo nido, richiedere il permesso per il passo carrabile.

Il nuovo portale, reso operativo nel corso del 2024, ha visto l'attivazione di 223 servizi complessivi (di cui 200 procedimenti presentabili e 23 procedimenti solo informativi).

Il Sito Istituzionale e lo Sportello Telematico sono interconnessi tra di loro permettendo di navigare dalle pagine del primo ai contenuti del secondo e vice versa.

Il Sito Istituzionale è raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.comune.chieri.to.it/it>

Lo Sportello Telematico è raggiungibile al seguente indirizzo: <https://sportellotelematico.comune.chieri.to.it/>