

## **PRODUZIONE DI STANDARD MINIMI RELATIVI AI SERVIZI OFFERTI AI CITTADINI**

*Terms of reference*  
Rev. al 20 dicembre 2015

### **OBIETTIVI**

---

Definizione degli standard minimi relativi ai servizi offerti ai cittadini in termini di fruibilità, accessibilità, usabilità e tempestività, in coerenza con il nuovo modello di sistema informativo nazionale basato sulle infrastrutture immateriali digitali (Fatturazione elettronica, SPID, ANPR, PagoPA, ItaliaLogin, etc.) e con le linee guida sulla interoperabilità dei sistemi informativi.

### **METODO**

---

Sviluppo degli obiettivi attraverso confronto di merito fra partecipanti, articolato in:

- un limitato numero di sessioni in presenza (avvio, restituzione degli output), supportate da esperto in conduzione di gruppi;
- interazione semi strutturata attraverso piattaforma digitale di collaborazione a distanza, assistita da supporto esperto.

### **PRODOTTI**

---

- Standard di fruibilità, accessibilità, usabilità e tempestività dei servizi online offerti ai cittadini
- Definizione dei livelli minimi di multicanalità dei servizi e di disponibilità sui diversi dispositivi (web, smartphone, etc.)

### **TEMPI**

---

- Avvio entro marzo 2016
- Conclusione: maggio 2016

### **ATTORI**

---

- Referenti tecnici ed organizzativi delle amministrazioni interessate
- Coordinatore del centro di competenza: Dr. Marco Bani - AgID
- Facilitatore per la conduzione del gruppo di lavoro, in presenza e a distanza
- Partenariato rilevante per la discussione dei prodotti

### **RIFERIMENTI AdP**

---

- 2.2.1. Soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione e l'innovazione dei processi interni ...
- 2.2.2. Soluzioni tecnologiche per la realizzazione dei servizi di e-government interoperabili ...
- 2.3.1. Soluzioni tecnologiche per l'alfabetizzazione e l'inclusione sociale ...
- 11.3.2. Definizioni di standard disciplinari di qualità del servizio ...