

Linee guida web

per i siti della PA
2011

DIGITAL AGENDA ITALIA

Linee guida

per i siti **web** della PA
2011

Edizioni



FORUM PA

Questo documento è stato elaborato da un gruppo di lavoro composto da DigitPA, dal Dipartimento per la funzione pubblica (PCM), dal Dipartimento per la digitalizzazione e l'innovazione tecnologica (PCM) e da FormezPA.

Le presenti Linee guida per i siti web della PA sono previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione del 26 novembre 2009, n. 8.

Linee guida per i siti web della PA 2011

Edizioni FORUM PA
ISBN 9788897169109

Finito di stampare nell'ottobre 2011

|SOMMARIO|

PRESENTAZIONE E SINTESI	9
PARTE 1	13
CAP. 1 DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	15
1.1 NORMATIVA	16
1.1.1 Principi dell'Amministrazione digitale	16
1.1.2 Accessibilità	20
1.1.3 Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino	20
1.1.4 Privacy	21
1.1.5 Qualità del web	22
1.1.6 Comunicazione pubblica	23
1.1.7 Normativa regionale	23
CAP. 2 ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE	25
2.1 TIPOLOGIA DEI SITI WEB DELLA PA E LIVELLI D'INTERATTIVITÀ	25
2.2 TIPOLOGIE DI INTERVENTO DA REALIZZARE	27
CAP. 3 CRITERI D'INDIRIZZO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI E PER LA RIDUZIONE DEI SITI WEB DELLA PA	31
3.1 RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB PUBBLICO (CASO B)	31
3.2 RIDUZIONE DEI SITI WEB PUBBLICI (CASO C)	31
3.2.1 Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati	32
3.2.2 Identificare i collegamenti chiave del sito web	32
3.2.3 Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web e i contenuti che devono essere spostati in un archivio storico	33
3.2.4 Migrare i contenuti da conservare on line	33
CAP. 4 CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE	35
4.1 ISCRIZIONE AL DOMINIO ".GOV.IT"	35
4.1.1 Gestione della migrazione al dominio ".gov.it"	37
4.2 TRASPARENZA E CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI	37
4.2.1 Contenuti minimi dei siti tematici delle PA	48
4.3 AGGIORNAMENTO E VISIBILITÀ DEI CONTENUTI	48
4.3.1 Aggiornamento	49
4.3.2 Visibilità	49
4.4 ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ	50
4.4.1 Requisiti per l'accessibilità	50
4.4.2 Indirizzi sull'usabilità	51
4.5 ACCESSO AI SERVIZI ON LINE	52
4.6 GESTIONE AUTOMATIZZATA DEI CONTENUTI: IL <i>CONTENT MANAGEMENT SYSTEM</i> (CMS)	54
4.6.1 Strumenti di back end	56
4.6.2 Servizi di front end	56
4.7 POLICY	58
4.8 DATI PER IL MONITORAGGIO	60
CAP. 5 CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ	61
5.1 CLASSIFICAZIONE E SEMANTICA	61
5.2 FORMATI APERTI	64
5.3 CONTENUTI APERTI	65

CAP. 6	METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ON LINE E DEI SITI WEB DELLE PA	67
6.1	VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI ON LINE DELLE PA	67
6.2	INDICI DI QUALITÀ E BENCHMARKING	68
6.3	PARTECIPAZIONE E WEB 2.0	70
APPENDICE		73
	CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI DELLE PA	75
 PARTE 2		 85
VADEMECUM		
ASSEGNAZIONE E GESTIONE DEI NOMI A DOMINIO NEL SLD “GOV.IT”		87
1	PRINCIPI DI BASE	87
1.1	Nomi a dominio	87
1.2	Nomi a dominio registrati	87
1.3	La registrazione	87
1.4	Responsabilità	88
1.5	Adempimenti a carico del Registrante	88
2	GLOSSARIO	89
3	SOGGETTI: COMPITI E FUNZIONI	90
3.1	Registro del “gov.it”: DigitPA	90
3.2	Registrante	90
4	ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA DEI NOMI ASSEGNABILI NEL SLD “GOV.IT”	90
4.1	Nomi assegnabili	90
4.2	Struttura dell’albero dei nomi	90
4.3	Struttura geografica predefinita	91
4.3.1	Regioni	91
4.3.2	Province	91
4.3.3	Comuni	91
4.4	Nomi a dominio riservati ed assegnabili soltanto a specifiche pubbliche amministrazioni	91
4.5	Nomi a dominio riservati e non assegnabili	93
4.6	Nomi a dominio riservati	93
5	ASSEGNAZIONE DI UN NOME A DOMINIO	93
6	VERIFICA, SOSPENSIONE E REVOCA	94
6.1	Verifica	94
6.2	Revoca	94
6.2.1	Su richiesta dell’Autorità competente	94
6.2.2	Per mancanza di requisiti soggettivi	94
6.2.3	Su richiesta dell’assegnatario	95
6.3	NORME TRANSITORIE	95
APPENDICE A		96
	SCHEDA DI COMUNICAZIONE OBBLIGATORIA	96
	ELENCO DEI NOMI RISERVATI E NON ASSEGNABILI	97
APPENDICE B		98
	MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL DOMINIO “.GOV.IT”	98

PARTE 3	103
VADEMECUM	
MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ALBO ON LINE	105
INTRODUZIONE	105
Contesto normativo	105
Lo stato di realizzazione delle sezioni dedicate alla pubblicità legale sui siti delle amministrazioni	106
Caratteristiche della pubblicazione on line	107
Criteri generali per la pubblicazione degli atti sull'Albo on line	109
Check list di orientamento	110
Analisi dell'esistente	110
Scelta della soluzione	111
Rivisitazione dei regolamenti ed eventuale adeguamento	112
Individuazione dei ruoli e delle competenze	112
Adeguamento del sito istituzionale e uso di accorgimenti tecnici	112
Repertorio delle pubblicazioni	114
Individuazione del formato dei documenti da pubblicare e sottoscrizione digitale	114
Fruibilità e tempi di pubblicazione	116
APPENDICE	117
QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO E DOMINIO DI APPLICABILITÀ	117
Quadro generale	117

| PRESENTAZIONE E SINTESI |

Le Linee guida per i siti web delle Pubbliche Amministrazioni, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, intendono suggerire alle Pubbliche Amministrazioni criteri e strumenti per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti e per il miglioramento di quelli attivi, in termini di principi generali, modalità di gestione e aggiornamento, contenuti minimi. A tal fine, le Linee guida sono finalizzate a delineare gli aspetti fondamentali del processo di sviluppo progressivo dei servizi on line e di offerta di informazioni di qualità rivolte al cittadino, che deve contraddistinguere ogni pubblica amministrazione.

Indirizzate a tutte le Pubbliche Amministrazioni - di cui all'art. 1 comma 2 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto della loro autonomia organizzativa e comunque nel rispetto del riparto di competenza di cui all'art. 117 della Costituzione - le Linee guida intendono rappresentare uno strumento agile e fruibile, ad uso non esclusivo degli "addetti ai lavori". Secondo quanto previsto dalla Direttiva n. 8/2009, le Linee guida sono oggetto di revisione almeno annuale, al fine di garantire alle PA un continuo aggiornamento normativo e un costante supporto tecnico-operativo.

Questo documento rappresenta la versione definitiva delle Linee guida aggiornate per il 2011, risultato della fase di consultazione pubblica, durata due mesi e condotta attraverso un forum di discussione pubblicato sul sito web del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione (www.innovazionepa.gov.it), con l'obiettivo di coinvolgere tutti gli *stakeholder* interessati. I riscontri e le indicazioni pervenuti durante la fase di condivisione e confronto sono stati utilizzati per la revisione del documento preliminare pubblicato a maggio.

I contenuti delle Linee guida siti web delle PA 2011, organizzati in sei capitoli secondo la struttura adottata nell'edizione precedente e integrati con novità tecnico-operative e normative, sono di seguito descritti:

- il **primo Capitolo** definisce i destinatari delle Linee guida e illustra sinteticamente i riferimenti normativi più rilevanti. Questa sezione - modificata e integrata rispetto alle modifiche introdotte al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) dal Decreto Legislativo n. 235/2010, alle novità apportate dalle Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche-CiVIT (Delibera n. 105/2010), dalle Linee guida emanate dal Garante della Privacy in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web (Deliberazione del 2 marzo 2011), dal c.d. "Decreto sviluppo" (Decreto Legge n. 70 del 13 maggio 2011, convertito nella Legge n. 106 del 12 luglio 2011) - richiama i principi generali ai quali devono attenersi le amministrazioni pubbliche nella attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8/2009;
- il **secondo Capitolo** identifica i possibili interventi da realizzare, sulla base delle diverse tipologie di siti web pubblici (istituzionali o tematici);

- il **terzo Capitolo** è dedicato a descrivere i passi essenziali del processo di razionalizzazione dei contenuti e di riduzione dei siti web obsoleti, con lo scopo di fornire uno schema logico di partenza attraverso cui ogni pubblica amministrazione può pianificare le attività necessarie;
- il **quarto Capitolo** propone criteri di indirizzo per accompagnare le Pubbliche Amministrazioni nel percorso di miglioramento costante della qualità dei propri siti web richiamando principi chiave, requisiti essenziali (aggiornati rispetto alle novità introdotte dalla Delibera CiVIT n. 105/2010) e processi fondamentali, con particolare attenzione all'iscrizione al dominio ".gov.it", ai temi dell'accessibilità e alla gestione dei contenuti tramite Content Management System (CMS);
- il **quinto Capitolo** indica criteri e strumenti per il trattamento dei dati e della documentazione pubblica, offrendo esempi di sperimentazioni (ad esempio: Italian Open Data Licence – IODL);
- il **sesto Capitolo** illustra orientamenti e principi generali utili a offrire elementi di indirizzo per le Pubbliche Amministrazioni interessate a confrontarsi su temi innovativi come la valutazione da parte degli utenti, il benchmark tra amministrazioni, il confronto e l'interazione dei cittadini. Il testo aggiorna circa la funzione di "accessibile.gov.it", specifica alcuni aspetti metodologici di valutazione dei siti web della PA, rende conto dei principi sanciti nel testo del "nuovo CAD", richiamando inoltre gli elementi di novità introdotti in tema di partecipazione con le Delibere CiVIT n. 89/2010 e n. 105/2010.

Ad integrazione del documento, nell'**Appendice "Contenuti minimi dei siti istituzionali pubblici"** è descritto in dettaglio un insieme di contenuti minimi per un sito istituzionale pubblico.

Coerentemente al dettato della Direttiva n. 8/2009, le Linee guida sono corredate da **Vademecum di approfondimento** che verranno progressivamente pubblicati e aggiornati, allo scopo di fornire alle Pubbliche Amministrazioni, con continuità e dettaglio, indicazioni e criteri guida su specifici temi innovativi, aspetti tecnico-operativi, normativi e sulle modalità di razionalizzazione, dismissione, gestione, sviluppo e diffusione dei siti web delle PA.

Gli approfondimenti proposti per il 2010 sono stati raccolti nel documento **Vademecum "Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"**:

- **Componenti funzionali per la costruzione dei siti web delle PA** - suggerisce un modello per la strutturazione dei siti web pubblici distinguendo tra le differenti tipologie di servizi, con lo scopo di fornire alle Pubbliche Amministrazioni criteri per l'individuazione delle categorie applicabili al proprio dominio;
- **Criteri per lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA** - fornisce raccomandazioni per la realizzazione e la gestione dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni proponendo l'adozione di un approccio metodologico basato sul ciclo di vita di un progetto;
- **Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web delle PA** - specifica il ruolo della figura alla quale, all'interno dell'amministrazione, viene attribuita la responsabilità del procedimento di pubblicazione dei contenuti del sito, delineandone funzioni e compiti, in coordinamento con altre risorse strategiche.

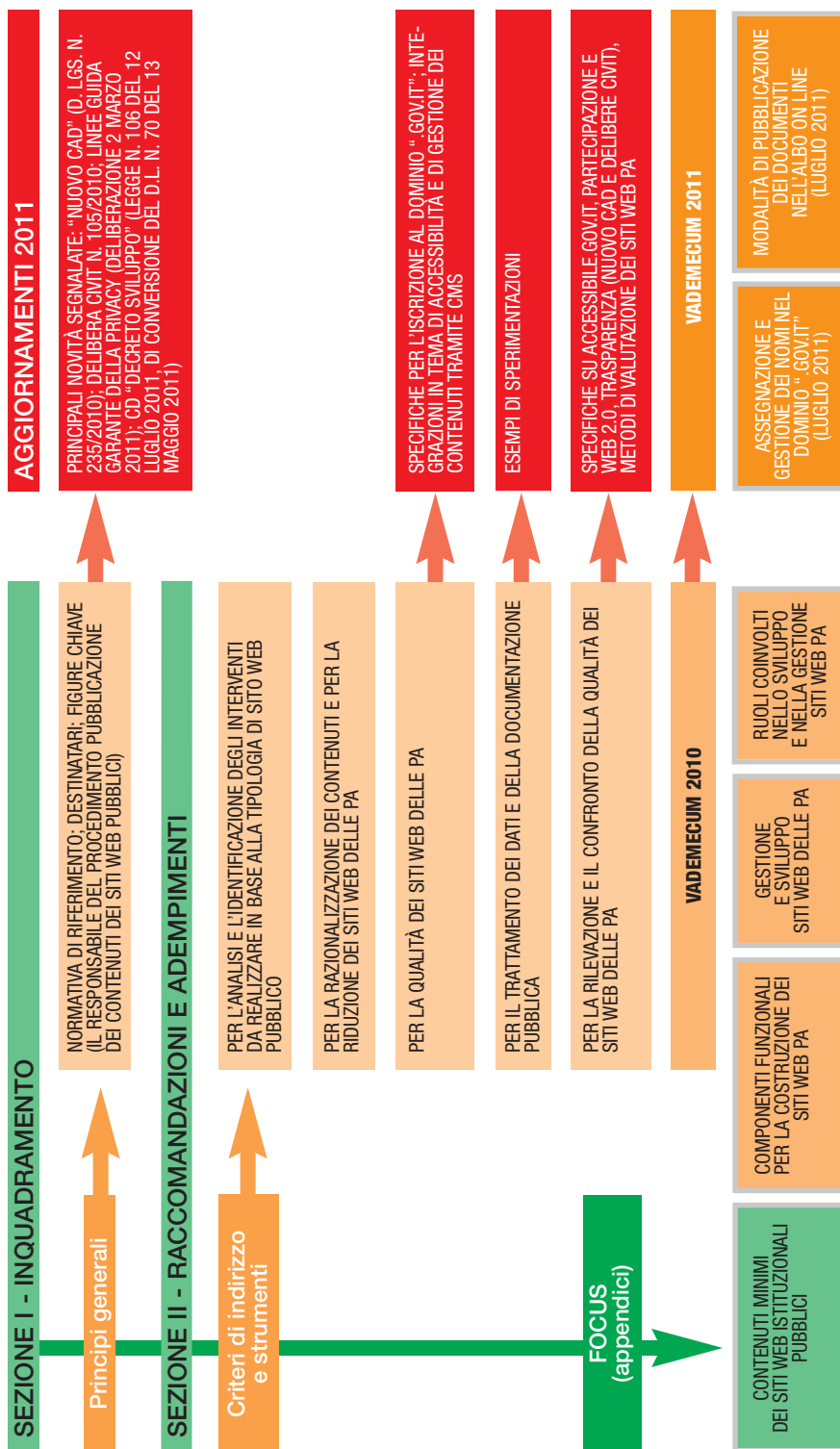
Al momento della pubblicazione, le presenti Linee guida 2011 sono integrate dai seguenti **Vademecum**:

- **Assegnazione e gestione dei nomi nel dominio “.gov.it”;**
- **Modalità di pubblicazione dei documenti nell’Albo on line.**

Infine, si segnala che è stata attivata sul sito web del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione una sezione interamente dedicata alle Linee guida siti web PA, disponibile al seguente indirizzo: <http://www.innovazionepa.gov.it/lazione-del-ministro/linee-guida-siti-web-pa/presentazione.aspx>. A partire dal mese di settembre 2011 è stato attivato sul sito del Ministero della Pubblica Amministrazione e dell’Innovazione (www.innovazionepa.gov.it) uno “spazio forum” dedicato. Nel chiamare a raccolta le esperienze e la partecipazione dei soggetti protagonisti dell’attuazione delle Linee guida, è attiva una community professionale con l’obiettivo di mettere a fattor comune conoscenze e riflessioni, anche grazie alla realizzazione di momenti di incontro “*face to face*”.

Lo Schema 1 descrive la struttura del presente volume, richiamando gli elementi di novità introdotti quest’anno rispetto alla versione del 2010.

Schema 1 – Struttura delle Linee guida siti web delle PA





PARTE 1

|CAP. 1| DESTINATARI DELLE LINEE GUIDA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

 **LA DIRETTIVA DEL MINISTRO per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8** per la riduzione dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino e alle imprese prevede, all'art. 4, l'emanazione delle presenti Linee guida.

L'obiettivo è quello di suggerire alle Pubbliche Amministrazioni criteri e strumenti per la razionalizzazione dei contenuti on line, la riduzione dei siti web pubblici obsoleti e il miglioramento di quelli attivi.

Destinatari delle Linee guida sono tutte le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto della loro autonomia organizzativa e comunque nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, ovvero: tutte le amministrazioni dello Stato ivi compresi gli istituti e le scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli Enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli Enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle Pubbliche Amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 300¹.

Al fine di assicurare una gestione coordinata dei contenuti digitali, delle informazioni on line e dei processi redazionali dell'Amministrazione, la **Direttiva n. 8/2009 introduce la figura del responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti** (vedi **Vademecum 2010 "Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"**).

Si rammenta che le disposizioni qui richiamate sono rilevanti ai fini della misurazione e della valutazione della performance sia organizzativa sia individuale previste dagli articoli 8 e 9 del **Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, di attuazione della Legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni.

Di seguito è sinteticamente indicata la normativa di riferimento.

¹ Tra gli altri, il tema dell'applicazione delle Linee guida nei contesti territoriali sarà successivamente approfondito nel **Vademecum "Modelli organizzativi per il dispiegamento e l'attuazione delle Linee Guida"**, che tiene conto sia dei differenti ruoli di governo ed indirizzo dei diversi livelli amministrativi locali sia delle difficoltà che possono incontrare gli Enti di piccole dimensioni nelle azioni di adeguamento dei propri siti istituzionali. Infatti, in molti casi l'azione delle amministrazioni locali si attua attraverso il coinvolgimento delle società in-house, sulla base di deleghe che possono riguardare più livelli dell'azione amministrativa riguardante un sito web (progettazione, predisposizione della documentazione di gara, gestione tecnologica, redazione dei contenuti, pubblicazione dei contenuti).

| 1.1 | **NORMATIVA**

Nell'ambito della pubblica amministrazione, la progettazione e la realizzazione di un sito web che intenda raggiungere gli obiettivi di efficacia, efficienza e *customer satisfaction*, che ogni amministrazione è chiamata a garantire, deve avvalersi di una metodologia che consenta la normalizzazione e la standardizzazione dei processi sulla base di regole condivise, in relazione alle diverse finalità istituzionali.

La pubblicazione da parte dell'ente pubblico di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, oltre alla conformità alla normativa regolamentare nazionale ed internazionale, deve garantire la certezza istituzionale della fonte e l'attualità delle relative informazioni.

Nel nostro ordinamento, le disposizioni legislative emanate nel corso degli ultimi anni rafforzano il quadro di riferimento per la realizzazione di un'Amministrazione Digitale (CAD), anche in tema di progettazione e sviluppo di siti web. Nei paragrafi che seguono si evidenziano le più significative in termini di impatto e complessità, offrendo al contempo una sintetica presentazione dei principi fondamentali cui esse si ispirano.

| 1.1.1 | **Principi dell'Amministrazione digitale**

Il testo normativo che riunisce i principi alla base dell'Amministrazione digitale è il **Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)**, considerato nella versione del testo integrato che comprende:

- **Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82**, pubblicato in G.U. del 16 maggio 2005, n. 112 - S.O. n. 93 "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)";
- **Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159**, pubblicato in G.U. del 29 aprile 2006, n. 99 - S.O. n. 105 "Disposizioni integrative e correttive al Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)";
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 1 aprile 2008** - "Regole tecniche e di sicurezza per il funzionamento del Sistema pubblico di connettività previste dall'art. 71, comma 1-*bis* del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)";
- **Decreto legge 29 novembre 2008, n. 185**, convertito in Legge 28 gennaio 2009, n. 2 che ha introdotto modifiche al CAD;
- **Legge 18 giugno 2009, n. 69**, che ha introdotto il comma 2-*ter* e 2-*quater* all'art. 54 del CAD in materia di contenuto dei siti delle Pubbliche Amministrazioni
- **Decreto Legislativo n. 235 del 30 dicembre 2010**, che ha modificato e integrato il CAD.

Il CAD promuove e regola la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale, utilizzando le tecnologie dell'informazione e della comunicazione all'interno della pubblica amministrazione e nei rapporti tra amministrazione e privati.

In relazione alla progettazione e allo sviluppo di siti web, il CAD ha espresso alcune indicazioni di carattere generale ed altre più specifiche riguardanti, tra l'altro, i contenuti minimi che un sito di una pubblica amministrazione deve contenere per garantire il livello minimo di servizio al cittadino.

In particolare, per gli aspetti riguardanti direttamente i siti web delle Amministrazioni, si richiamano le seguenti disposizioni:

- art. 52: accesso telematico ai dati e documenti delle Pubbliche Amministrazioni;
- art. 53: caratteristiche dei siti;
- art. 54: contenuto dei siti delle Pubbliche Amministrazioni;
- art. 55: consultazione delle iniziative normative del Governo;
- art. 56: dati identificativi delle questioni pendenti dinanzi all'autorità giudiziaria di ogni ordine e grado;
- art. 57: moduli e formulari.

In attuazione della normativa contenuta nel CAD, la **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005 "Linee guida per la Pubblica Amministrazione Digitale (CAD)"** ha definito i criteri e le azioni concrete da attuare nelle Pubbliche Amministrazioni per realizzare i principi del "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)". La Direttiva regola diversi aspetti dell'attività amministrativa ed in particolare:

- la comunicazione telematica tra pubblica amministrazione e cittadini:
 - comunicazione esterna e posta elettronica;
 - servizi telematici di informazione preventiva;
- la comunicazione interna alle Pubbliche Amministrazioni;
- la Carta Nazionale dei Servizi;
- le transazioni economiche on line;
- la conferenza di servizi on line;
- la sicurezza dei sistemi informativi;
- le strutture per l'organizzazione, l'innovazione e le tecnologie.

Schema 2 - Decreto Legislativo n. 235/2010: il nuovo CAD

Il nuovo CAD, il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) (**Decreto Legislativo n. 235/2010**) entrato in vigore il 25 gennaio 2011, costituisce insieme al Decreto Legislativo n. 150/2009 il secondo pilastro su cui si basa il processo di rinnovamento delle amministrazioni pubbliche. Il nuovo CAD rinnova il quadro normativo in materia di Amministrazione Digitale (CAD) definito nel 2005 con il Decreto Legislativo n. 82, aggiornando le regole di riferimento rispetto a un panorama tecnologico in evoluzione.

Il nuovo Codice introduce un insieme di innovazioni normative che incidono concretamente sui comportamenti e sulle prassi delle amministrazioni e sulla qualità dei servizi resi. La riforma rende così effettivi i diritti per cittadini e imprese, cogenti gli obblighi per la PA, dà sicurezza agli operatori circa la validità, anche giuridica, dell'Amministrazione Digitale (CAD). In coerenza con il Piano e-Gov, l'orizzonte temporale dell'intervento è il 2012.

Alcuni dei principali cambiamenti introdotti dalla riforma del CAD sono di seguito sintetizzati:

- **Validità dei documenti informatici** (art. 22, 23, 23-bis, 23-ter): il nuovo CAD fornisce indicazioni sulla validità delle copie informatiche di documenti con riferimento preciso circa le diverse possibilità (copia digitale del documento cartaceo, duplicazione digitale, ecc.);
- **Conservazione digitale dei documenti** (artt. 43-44 bis): è prevista la gestione della conservazione dei documenti e del relativo processo da parte di un Responsabile della conservazione che si può avvalere di soggetti pubblici o privati che offrono idonee garanzie;
- **Posta elettronica certificata** (artt. 6 e 65): la PEC diventa il mezzo più veloce, sicuro e valido per comunicare con le PA. I cittadini possono utilizzare la PEC anche come strumento di identificazione, evitando l'uso della firma digitale;
- **Siti pubblici e trasparenza** (art. 54): il nuovo CAD arricchisce il contenuto dei siti istituzionali delle amministrazioni, prevedendo che sugli stessi siano pubblicati, in modo integrale, anche tutti i bandi di concorso. La norma obbliga le PA ad aggiornare i dati e le notizie che per legge devono essere pubblicati sul proprio sito istituzionale. Anche tale aspetto viene considerato ai fini della valutazione dei dirigenti;
- **Customer satisfaction dei cittadini su Internet** (artt. 54 e 63): le PA sono tenute ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio dei propri "clienti" sui servizi on line;
- **Moduli on line** (art. 57): le PA hanno l'obbligo di pubblicare on line l'elenco dei documenti richiesti per procedimento (moduli e formulari validi) e non possono richiedere l'uso di moduli o formulari che non siano stati pubblicati sul web. La mancata pubblicazione è rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili;
- **Trasmissione delle informazioni via web** (art. 58): le PA non possono richiedere informazioni di cui già dispongono. Per evitare che il cittadino debba fornire più volte gli stessi dati, le amministrazioni titolari di banche dati predisporranno apposite convenzioni aperte per assicurare l'accessibilità delle informazioni in proprio possesso da parte delle altre amministrazioni;
- **Comunicazioni tra imprese e amministrazioni** (art. 5 bis): la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e lo scambio di informazioni e documenti (anche a fini statistici) tra imprese e PA (e viceversa) avviene solo utilizzando tecnologie ICT;
- **Accesso ai servizi in rete** (artt. 64 e 65): per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni è possibile utilizzare strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, previa individuazione del soggetto che ne richiede il servizio;
- **Firme** (artt. 1, comma 1, lett. q-bis, e 28, comma 3-bis): si introduce il concetto di firma elettronica avanzata, con cui è possibile sottoscrivere un documento informatico con piena validità legale.
- **Carta di identità elettronica e Carta nazionale dei servizi** (art. 64): Car-

te di identità elettronica e Carte nazionale dei servizi valgono ai fini dell'identificazione elettronica;

- **Pagamenti elettronici** (art. 5): il nuovo CAD introduce alcuni strumenti (carte di credito, di debito o prepagate e ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile) per consentire alle PA di riscuotere i pagamenti. Inoltre, permette loro di avvalersi di soggetti anche privati per la riscossione;
- **Protocollo informatico, fascicolo elettronico e tracciabilità** (artt. 40-bis e 41): è previsto che ogni comunicazione inviata tramite PEC tra le PA e tra queste e i cittadini o le imprese sia protocollata in via informatica. L'amministrazione titolare del procedimento raccoglierà gli atti, i documenti e i dati del procedimento medesimo in un fascicolo elettronico, dotato di un apposito identificativo;
- **Open data** (artt. 52 e 68): il nuovo CAD mette in primo piano la responsabilità delle PA nell'aggiornare, divulgare e permettere la valorizzazione dei dati pubblici secondo principi di *open government*.

Per approfondimenti si veda il volume [“Il nuovo CAD. Manuale d'uso”](#) curato da DigitPA, DDI e FormezPA (aprile 2011).

Più recentemente, la **Legge n. 106 del 12 luglio 2011** (di conversione del **Decreto legge n. 70 del 13 maggio 2011**, il c.d. **“Decreto sviluppo”**) fornisce ulteriori indicazioni e indica misure di semplificazione a “costo zero”, anche con riferimento alla trasparenza e alla certezza degli adempimenti burocratico-amministrativi on line gravanti sulle PA. In particolare, **all'art. 6 il “Decreto sviluppo” impone alle amministrazioni l'obbligo di pubblicare sui propri siti istituzionali, per ciascuna procedura, l'elenco degli adempimenti e la documentazione necessaria. In caso di inadempienza, la PA non può rifiutare l'istanza del cittadino o dell'impresa e può solo richiedere l'integrazione della documentazione.**

Particolarmente rilevante è inoltre l'introduzione dell'obbligo per le amministrazioni di pubblicare sui loro siti web istituzionali l'elenco degli oneri introdotti o eliminati per ogni singolo atto amministrativo.

Da ultimo, il **Decreto legge del 6 luglio 2011, n. 98** recante “Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria” specifica all'**art. 8** (“Obblighi di trasparenza per le società a partecipazione pubblica”) che, entro tre mesi dall'entrata in vigore del Decreto, tutti gli enti e gli organismi pubblici devono “inserire e aggiornare periodicamente sul proprio sito istituzionale l'elenco delle società di cui detengono, direttamente o indirettamente, quote di partecipazione anche minoritaria indicandone l'entità, nonché una rappresentazione grafica che evidenzia i collegamenti tra l'ente o l'organismo e le società ovvero tra le società controllate”, indicando inoltre se, nell'ultimo triennio dalla pubblicazione, le singole società hanno raggiunto il pareggio di bilancio.

| 1.1.2 | Accessibilità

Il tema dell'accessibilità è stato per la prima volta normato dalla **Legge 9 gennaio 2004, n. 4** (c.d. Legge Stanca), recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" che ha introdotto l'obbligo per le Pubbliche Amministrazioni di dotarsi di siti web accessibili.

In base a questa norma, l'accessibilità è definita come *"la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari"*.

Successivamente sono stati emanati i regolamenti attuativi:

- **D.P.R. 1 marzo 2005, n. 75** recante il regolamento di attuazione della Legge Stanca per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici;
- **Decreto Ministeriale 8 luglio 2005** contenente i requisiti tecnici ed i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici; sono in corso di revisione i nuovi requisiti tecnici proposti dal gruppo di lavoro incaricato della revisione dell'**Allegato A del D.M. 8 luglio 2005** (cfr. nota 17).

| 1.1.3 | Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino

La partecipazione del cittadino alla vita democratica è un principio che discende direttamente dal diritto di sovranità popolare e dal diritto di cittadinanza, riaffermato dalla normativa europea. Alcune azioni dell'Unione, quali la **"Carta europea dei diritti dell'uomo nella città"** (2000) e l'Agenda della conferenza di Fuerteventura, **"Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale"** (2002), sostengono la partecipazione diretta dei cittadini e la massima trasparenza nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini.

Uno degli obiettivi fondamentali è trasformare, attraverso l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le relazioni interne ed esterne del settore pubblico, con il fine di migliorare l'erogazione dei servizi e la partecipazione della società civile alla vita democratica. L'impiego delle tecnologie costituisce lo strumento principale per il mutamento delle relazioni fra soggetti, che richiede un rilevante cambiamento culturale, in particolare per i soggetti pubblici, i quali sono tenuti a rendere conoscibili e fruibili i dati in loro possesso, garantendone la qualità e l'aggiornamento.

Il principio della partecipazione attiva e della trasparenza dell'azione amministrativa, ribadito dalla **"Carta europea per i diritti del cittadino nella Società dell'informazione e della conoscenza"**, con particolare riferimento alle tecnologie informatiche, sancisce quattro diritti fondamentali: il diritto all'accesso, il diritto all'informazione, il diritto alla formazione, il diritto alla partecipazione.

La partecipazione viaggia, dunque, di pari passo con un altro concetto fondamentale: la “trasparenza”. La trasparenza intesa come “accessibilità totale” trova naturale attuazione, nell’era digitale, attraverso la pubblicazione sui siti web istituzionali delle amministrazioni pubbliche delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione. I curricula, le retribuzioni, i tassi di assenza e di presenza del personale, i risultati dell’attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti sono solo alcuni degli elementi essenziali per favorire la diffusione di forme di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. La trasparenza costituisce, infatti, un livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell’art. 117, secondo comma, lettera m) della Costituzione. Con il **Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, il Legislatore ha definito una serie di contenuti obbligatori che le Pubbliche Amministrazioni hanno l’onere di pubblicare in una apposita sezione sui propri siti web istituzionali (cfr. paragrafo 4.2). In particolare, la **Delibera CIVIT n. 105/2010 “Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità”** specifica, fra le altre cose, i contenuti che devono essere pubblicati sul sito istituzionale e le modalità di pubblicazione per facilitarne la reperibilità e l’uso da parte dei cittadini.

La **Legge 7 giugno 2000, n. 150**, nel disciplinare le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, ha riconosciuto il diritto di accesso del cittadino all’azione amministrativa anche attraverso il ricorso agli istituti della concertazione e della partecipazione attiva.

| 1.1.4 | Privacy

Il rapporto di condivisione in modalità elettronica dell’informazione e della comunicazione tra cittadino e pubblica amministrazione non può prescindere dal rispetto dei principi della privacy. L’**istituzione del Garante per la protezione dei dati personali**, con il compito di intervenire nei settori pubblici e privati per assicurare il corretto trattamento dei dati e la conformità dell’azione alla normativa vigente, attraverso l’esame dei reclami e delle segnalazioni in materia al fine di adottare provvedimenti specifici², ha aggiunto un ulteriore tassello alla regolamentazione della tutela dei dati personali.

La regolamentazione in materia di privacy è definita dal **Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196** “Codice in materia di protezione dei dati personali” (c.d. Codice della Privacy), in vigore dal 1 gennaio 2004 che, in materia informatica, prevede il rispetto di alcune misure minime di sicurezza.

Le prescrizioni contenute nel Codice della Privacy sono state aggiornate dai seguenti provvedimenti normativi:

- **Legge 6 agosto 2008 n. 133**, di conversione, con modificazioni, del Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112 “Conversione in legge, con modificazioni, del Decreto legge 25 giugno 2008, n. 112, recante disposizioni urgenti per lo sviluppo eco-

² Informazioni sull’attività del Garante per la protezione dei dati personali sono disponibili sul sito <http://www.garanteprivacy.it>.

nomico, la semplificazione, la competitività, la stabilizzazione della finanza pubblica e la perequazione tributaria”;

- **Decreto Legislativo 30 maggio 2008, n. 109**, “Attuazione della Direttiva 2006/24/CE riguardante la conservazione dei dati generati o trattati nell’ambito della fornitura di servizi di capi”.

Inoltre, di più recente pubblicazione, si segnalano le **Linee guida in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato anche da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web (Deliberazione 2 marzo 2011)**, che forniscono una serie di misure ed accorgimenti a cui le amministrazioni si devono attenere quando comunicano o diffondono, tramite il proprio sito istituzionale, dati personali, quando fanno pubblicità all’azione amministrativa, quando permettono la consultazione di atti. In modo particolare tali Linee guida affrontano gli aspetti legati alla correttezza e all’aggiornamento dei dati pubblicati, alla reperibilità dei dati da parte dei motori di ricerca interni ed esterni al sito, al limite temporale della pubblicazione di atti e dati, alle cautele rispetto alla possibilità di duplicazione massiva dei dati da parte degli utenti.

| 1.1.5 | Qualità del web

Il tema della qualità del web è, insieme all’accessibilità, alla partecipazione e alla comunicazione pubblica, direttamente connesso alla finalità di una pubblica amministrazione al servizio dei cittadini e delle imprese.

La **Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini** della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, introduce il tema delle indagini di **customer satisfaction** non solo come strumenti per la rilevazione della qualità ex-post, ma anche come metodologia di rilevazione ex-ante delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi offerti.

Ancora più specifica è la **Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti** dal Ministro per l’innovazione e le tecnologie e dal Ministro per la funzione pubblica, che prevede, tra i compiti delle Pubbliche Amministrazioni, il miglioramento della comunicazione istituzionale e la verifica della soddisfazione del pubblico nei confronti dell’utilizzo dei servizi on line (intendendo siti web, chioschi telematici, tv digitale, call center, telefoni cellulari).

Inoltre, la Direttiva statuisce la priorità del canale web rispetto agli altri individuati, ritenendo che:

- si tratti del canale più utilizzato per l’erogazione di servizi istituzionali;
- sfrutti pienamente le tecnologie disponibili;
- sia un “punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente, e auspicabilmente, molto più esteso e diversificato di quello di qualunque sportello tradizionale”;

- possa diventare elemento di promozione per gli altri canali;
- consenta di effettuare rilevazioni sulla soddisfazione dell'utente direttamente (tramite *survey*) e indirettamente, tramite l'analisi del suo comportamento.

In particolare, i punti 5 e 6 della Direttiva 27 luglio 2005 richiamano gli adempimenti in materia di qualità dei siti, dei portali e dei servizi on line.

Ulteriore provvedimento di riferimento è la **Direttiva 24 ottobre 2005 del Ministro per la funzione pubblica** sulla semplificazione del linguaggio delle Pubbliche Amministrazioni, che si è posta l'obiettivo di implementare nelle Pubbliche Amministrazioni la semplificazione del linguaggio in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica.

Infine, la **Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 19 dicembre 2006** per una pubblica Amministrazione Digitale (CAD) fornisce alla amministrazioni le indicazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sulla autovalutazione e sul miglioramento continuo nell'adozione del Piano di azione nazionale 2007-2010.

| 1.1.6 | Comunicazione pubblica

Il testo fondamentale che norma la materia della comunicazione pubblica è la **Legge 7 giugno 2000, n. 150**, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni, ed il regolamento attuativo contenuto nella **Direttiva P.C.M. 21 settembre 2000** sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato che, nel definire i principi e le modalità cui devono attenersi le amministrazioni per il perseguimento degli obiettivi di trasparenza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, prevede che le Pubbliche Amministrazioni siano dotate di uno strumento essenziale per migliorare le relazioni con i cittadini, elevando gli standard qualitativi della comunicazione sia interna che esterna.

Gli strumenti previsti dalla Legge per la comunicazione istituzionale rivolta a cittadini ed imprese prevedono: l'Ufficio stampa, l'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ed "analoghe strutture". Le strutture analoghe previste richiamano i nuovi mezzi di comunicazione messi a disposizione dalla tecnologia: siti web, portali, newsletter.

| 1.1.7 | Normativa regionale

Molte sono le Regioni che hanno regolamentato normativamente i principi della Società dell'informazione e gli aspetti organizzativi per garantire la disponibilità e la qualità dei servizi on line, in particolar modo per quanto riguarda le relazioni con gli Enti locali sul territorio.

Alcune Leggi regionali dedicano particolare attenzione al tema del pluralismo informatico e dell'utilizzo di standard e formati aperti.

Tab. 1 - Leggi regionali

• Regione Abruzzo	L.R. del 14 marzo 2000, n. 25	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Basilicata	L.R. del 4 , n. 53 novembre 1996	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Emilia Romagna	L.R. del 24 maggio 2004, n. 11	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Friuli Venezia Giulia	L.R. del 9 gennaio 2006, n. 1 L.R. del 18 maggio 2006, n. 8	Principi e norme del sistema Regione-EELL Diffusione cultura informatica
• Regione Lazio	L.R. del 3 agosto 2001, n. 20	Istituzione società regionale per l'informatica Legge generale in corso di preparazione
• Regione Liguria	L.R. del 18 Dicembre 2006, n. 42	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Molise	L.R. del 27 gennaio 1999, n. 3	Informatizzazione uffici e servizi regionali
• Regione Piemonte	L.R. del 26 marzo 2009, n. 9	Legge sul pluralismo informatico, software libero e portabilità dei documenti informatici
• Regione Siciliana	L.R. del 3 maggio 2001, n. 6 L.R. del 27 aprile 1999, n. 10	Istituzione del Coordinamento sistemi informativi Razionalizzazione spesa informatica
• Regione Toscana	L.R. 26 gennaio 2004, n. 1 L.R. 5 ottobre 2009, n. 54	Legge generale sulla società dell'informazione Istituzione del sistema informativo e del sistema statistico regionale
• Regione Umbria	L.R. 31 luglio 1998, n. 27 L.R. 25 luglio 2006, n. 11	Legge generale sulla società dell'informazione Legge sul pluralismo informatico, software a sorgente aperto e portabilità dei documenti informatici
• Regione Valle d'Aosta	L.R. 12 luglio 1996, n. 16	Legge generale sulla società dell'informazione
• Regione Veneto	L.R. del 14 novembre 2008, n. 19	Legge sul pluralismo informatico, riuso, formati aperti e standard

|CAP. 2| ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

 I SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE, in quanto emanazione e rappresentazione dell'Ente di riferimento che ne ha la responsabilità, devono porsi come obiettivo primario quello di concorrere ad affermare il diritto dei cittadini di poter disporre di un'efficace comunicazione, offrendo loro un canale permanente di dialogo con l'istituzione.

I siti rappresentano il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso possibile, attraverso cui le Pubbliche Amministrazioni si impegnano: a garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato; a promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA; a pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi; a consolidare la propria immagine. Devono saper offrire all'utenza servizi - sia di tipo informativo che transazionale - in grado di rispondere a caratteristiche di qualità che si possono sintetizzare così:

- accertata utilità;
- semplificazione dell'interazione tra amministrazione ed utenza;
- trasparenza dell'azione amministrativa;
- facile reperibilità e fruibilità dei contenuti;
- costante aggiornamento.

Nei paragrafi successivi verrà introdotta una classificazione delle categorie di siti web delle PA evidenziando per ciascuno i diversi livelli di interazione con l'utente. Si tratta di una classificazione strumentale all'individuazione delle differenti tipologie di intervento che le Pubbliche Amministrazioni sono chiamate a realizzare.

|2.1| TIPOLOGIA DEI SITI WEB DELLA PA E LIVELLI D'INTERATTIVITÀ

Per gli scopi di queste Linee guida - suggerire criteri e strumenti per la riduzione dei siti web pubblici obsoleti ed il miglioramento di quelli attivi - qui distinguiamo due macrotipologie di contenuti riferibili a interi siti web delle PA o a sezioni di essi:

- **istituzionali** che si pongono come obiettivo prioritario quello di presentare un'istituzione pubblica e promuoverne le attività verso un'utenza generalizzata, descrivendone l'organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza;
- **tematici** che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità come, a titolo esemplificativo:
 - la **presentazione di un progetto**;
 - la **presentazione di un evento**;
 - l'**erogazione di un particolare servizio**;
 - la **promozione di una nuova iniziativa di policy**;

- la **comunicazione mirata a specifici target**;
- la **focalizzazione di un'area di interesse**.

Per entrambe le tipologie, l'impegno richiesto alla Pubblica Amministrazione è quello di cercare di raggiungere, oltre agli obiettivi specifici del sito, il massimo livello di funzionalità dei servizi offerti all'utenza, servizi che possono variare in relazione alla finalità del sito che li ospita (istruzione, salute, ambiente, giustizia, Regione, Comune, ASL, ecc.) ed al livello dell'interazione con l'utenza.

In via generale, distinguiamo **cinque livelli d'interazione** dei servizi messi a disposizione su un sito pubblico (Tabella 2).

Tab. 2 - Livelli di interattività		
Livello di interazione	Obiettivi primari	Servizi offerti
Livello 1	Informazione	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (ad esempio: finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (sedi, orari di sportello, ecc.)
Livello 2	Interazione a una via	Oltre alle informazioni, vengono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione)
Livello 3	Interazione a due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (ad esempio, il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione
Livello 4	Transazione	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti
Livello 5	Personalizzazione	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, viene restituito l'esito del procedimento, ecc.) che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (la cosiddetta pro-attività)

Inoltre, vengono individuati, a fronte delle funzioni che potrebbero avere i differenti siti, i possibili obiettivi primari del sito e, in corrispondenza, i contenuti caratterizzanti ed i livelli d'interazione prevedibili per i servizi (Tabella 3).

L'elenco dei contenuti che caratterizzano ciascuna tipologia di siti non è esaustivo, ma è utile a specificare gli obiettivi. Allo stesso modo, gli obiettivi primari dei

Tab. 3 - Obiettivi primari dei siti web della PA

Tipologia di sito web	Obiettivi primari	Contenuti caratterizzanti	Livello di interazione
Istituzionale	Informare gli utenti sulle attività dell'ente	Chi siamo, dove siamo, attività istituzionali e correnti (news, comunicati stampa, ecc.), organigramma, normativa, documentazione, concorsi, gare e appalti (ecc.)	Dal 1° al 3°
	Erogare servizi di competenza	Servizi informativi: modulistica, servizi di interazione con l'utente ("Scrivici", risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.), servizi transattivi e di pagamento	Dal 1° al 5°
Tematico	Presentare un progetto, un'iniziativa, un evento	Interviste, interventi, sala stampa, comunicati stampa, speciali, approfondimenti (ecc.)	Dal 1° al 3°
	Gestire una community	Forum, Wiki, bacheche, social navigation (ecc.)	Dal 3° al 5°
	Erogare specifici servizi anche trasversali a più amministrazioni	Servizi informativi: modulistica, servizi di interazione con l'utente ("Scrivici", risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.), servizi transattivi e di pagamento	Dal 1° al 5°
	Formare	Documenti formativi, didattica on line, corsi on line (e-learning), tassonomie create dagli utenti (folksonomie)	Dal 3° al 5°

siti tematici riportati nella Tabella 3 sono tra i più diffusi, ma non esauriscono la gamma delle possibili finalità di un sito appartenente a tale tipologia.

Nonostante il livello d'interattività dei servizi offerti da un sito web sia un indice importante per la valutazione del sito stesso, l'efficienza, l'efficacia e la qualità di un sito web sono legate ad altri aspetti fondamentali ed imprescindibili: l'usabilità, la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza, la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza.

|2.2| TIPOLOGIE DI INTERVENTO DA REALIZZARE

Uno degli obiettivi fondamentali di queste Linee guida è quello di razionalizzare le informazioni presenti in rete, ridurre i costi di gestione e offrire un servizio che vada nella direzione di un miglioramento continuo.

Secondo stime effettuate, il tema impatta su oltre 40.000 siti web gestiti dalle Pubbliche Amministrazioni, suddivisi tra istituzionali e tematici.

Per quanto riguarda la categoria dei **siti istituzionali**, gli interventi di razionalizzazione mirano quasi interamente ad una revisione dei contenuti e ad una eventuale cancellazione di pagine obsolete predisponendo un archivio storico che preservi, nel tempo, il patrimonio informativo. Di norma, non è previsto procedere alla chiusura di un sito web istituzionale salvo che non sia la stessa amministrazione ad essere accorpata o soppressa a seguito di interventi normativi o regolamentari.

Per quanto concerne invece la categoria dei **siti tematici**, oltre alla revisione dei contenuti, si può giungere ad una vera e propria dismissione laddove si sia verificato il non sussistere delle condizioni minime di loro utilità.

Proprio in relazione ai siti tematici, le presenti Linee guida intendono proporre una strategia di intervento che coinvolga principalmente i responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti dei siti web (vedi Cap. 1). Comunque, per migliorarne visibilità e raggiungibilità, è opportuno che ogni Amministrazione renda disponibile l'elenco aggiornato di questi sul sito istituzionale, come specificato al successivo Cap. 4, Tabella 5.

A tali fini, è importante che le Pubbliche Amministrazioni conferiscano a questi ultimi il compito di:

- porre in essere azioni continue di manutenzione dei contenuti web pubblicati nel sito istituzionale e di rendere evidente la presenza di questa attività;
- valutare l'opportunità di avviare interventi di razionalizzazione dei contenuti on line e di riduzione dei siti tematici;
- promuovere una verifica dell'utilità riferita all'attivazione di un nuovo sito o servizio web.

Affinché ciascuna Amministrazione possa identificare quali azioni compiere per il processo di miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino, è opportuno avviare un'analisi che comprende tre fasi fondamentali:

- 1) la raccolta delle informazioni critiche;
- 2) la valutazione preliminare;
- 3) l'individuazione dello scenario di riferimento.

Per ogni sito web dell'amministrazione, l'attività di raccolta delle informazioni deve essere finalizzata a:

- realizzare una mappa di tutti i siti web afferenti alla propria amministrazione;
- predisporre, per ogni sito web, una scheda che includa un insieme minimo di elementi conoscitivi:
- la descrizione degli obiettivi e della storia del sito;
- alcuni indicatori chiave quali:
 - lo stato di aggiornamento dei contenuti;
 - gli accessi unici e le pagine lette;
 - la soddisfazione dell'utente³;
 - i dati di costo (investimento, costi correnti, risorse umane).

³ Per quanto riguarda le modalità di rilevazione della *customer satisfaction* si rimanda al Capitolo 6.

Tab. 4 - Checklist di base per l'individuazione della tipologia di intervento da realizzare

Identificare il numero dei siti tematici e quando sono stati realizzati
Individuare i siti coincidenti con progetti, iniziative, eventi conclusi già da tempo
Determinare l'esistenza di altri siti tematici con contenuti ridondanti rispetto a altri siti, anche gestiti da strutture o uffici differenti (della stessa Amministrazione o di altre), per i quali potrebbe essere attuata una opera di consolidamento
Valutare la possibilità di ricomprendere nel sito istituzionale le tematiche trattate nei siti tematici
Effettuare la rilevazione e l'analisi degli accessi, con particolare riguardo alla soddisfazione degli utenti
Nel caso della gestione di una community, valutare la coerenza tra risultati attesi e risultati conseguiti, in termini di numero di iscrizioni, discussioni avviate e messaggi ricevuti
Nel caso dei siti web tematici dedicati a specifici servizi, valutare la coerenza tra risultati attesi e risultati conseguiti, in termini di transazioni gestite e di visite degli utenti
Nel caso di siti web tematici relativi alla formazione, valutare l'adeguatezza dell'aggiornamento dei contenuti didattici, l'adeguatezza del numero di utenti e del livello di utilizzo
Valutare quanto sia necessario rendere visibili contenuti che si considerano obsoleti
Analizzare l'effettiva utilità di un sito tematico creato per supportare una attività o un progetto ormai concluso
Valutare se il sito è gestito con un numero congruo di persone
Individuare i costi di gestione del sito
Analizzare i contratti in essere legati al sito
Verificare l'avvenuta registrazione del sito al dominio ".gov.it"
Valutare la chiarezza negli itinerari di navigazione del sito
Valutare la comprensibilità e la chiarezza dei contenuti

Sulla base delle informazioni raccolte e attraverso una autodiagnosi basata sugli aspetti sintetizzati nella Tabella 4, ogni Amministrazione può effettuare una valutazione e individuare lo scenario di riferimento.

Una volta terminato il processo di analisi preliminare per ciascun sito, l'Amministrazione può identificarsi in una delle seguenti situazioni:

- **Caso A, sito da mantenere** - il sito risponde positivamente alla valutazione e non richiede interventi di riduzione;
- **Caso B, sito da razionalizzare** - il sito non risponde positivamente alla valutazione, ma sussistono gli obiettivi e le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione ed è necessaria una revisione dei contenuti o dell'architettura informativa o del nome di dominio;

- **Caso C, sito da dismettere** - il sito non risponde positivamente alla valutazione e non sussistono gli obiettivi iniziali o le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione; conseguentemente, deve essere dismesso, trasferendo o archiviando i contenuti.

Il **Caso A** descrive il caso “ideale” a cui ogni amministrazione deve tendere: in queste situazioni l’Amministrazione dovrà assicurare la manutenzione del livello positivo raggiunto.

I **Casi B e C** sono oggetto di approfondimento nella sezione che segue e che descrive con maggior dettaglio le azioni da compiere per la razionalizzazione dei contenuti (B) e la riduzione dei siti web pubblici (C).

Vi è, infine, una quarta tipologia dinnanzi alla quale può trovarsi una pubblica amministrazione:

- **Caso D, sito da realizzare** - l’Amministrazione deve attivare un nuovo sito web tematico.

In questa situazione, è importante delineare una procedura - standardizzata all’interno dell’amministrazione e condivisa con i vertici amministrativi - che identifichi, a livello organizzativo e tecnologico, le azioni da intraprendere per la realizzazione di un nuovo sito web tematico.

È raccomandabile seguire le fasi descritte nel **Vademecum 2010 “Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web della PA”**, che suggerisce un approccio operativo basato sul ciclo di vita del progetto tenendo conto che, relativamente al caso di un sito web tematico, tale procedura dovrà prima di tutto verificare che la nuova realizzazione sia realmente necessaria e non riconducibile a sezioni o aree del sito istituzionale.

| CAP. 3 | CRITERI D'INDIRIZZO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI E PER LA RIDUZIONE DEI SITI WEB DELLA PA

 IN BASE AI CRITERI indicati nella sezione precedente, l'identificazione degli interventi da realizzare può condurre a definire differenti percorsi operativi. Nei paragrafi che seguono sono sintetizzate le principali azioni consigliate, nel caso in cui gli interventi da porre in essere riguardino:

- 1) la razionalizzazione dei contenuti on line - Caso B, sito da razionalizzare;
- 2) la riduzione dei siti web - Caso C, sito da dismettere.

| 3.1 | RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI DI UN SITO WEB PUBBLICO (CASO B)

Nell'ipotesi in cui sia da ritenersi opportuna una revisione dei contenuti, si raccomanda di definire procedure di controllo dei contenuti (il cosiddetto *content audit*) e di definizione dei bisogni, nonché di applicare regole di aggiornamento continuo. In particolare, occorre:

- controllare e aggiornare periodicamente i contenuti soggetti a obsolescenza;
- evidenziare elementi informativi relativi alla effettiva validità del singolo contenuto (data di pubblicazione di una notizia, vigenza di una norma, scadenza di un provvedimento, ecc.);
- evidenziare la data di pubblicazione e la data di ultimo aggiornamento sulla singola pagina, sezione del sito, banca dati;
- monitorare gli accessi e verificare la rispondenza dei contenuti/servizi alle aspettative degli utenti, anche attraverso strumenti semplici (come nel caso del progetto "Mettiamoci la faccia");
- valutare la necessità di una revisione del nome di dominio e dell'architettura dell'informazione, eventualmente con l'integrazione del sito tematico nel proprio sito istituzionale.

| 3.2 | RIDUZIONE DEI SITI WEB PUBBLICI (CASO C)

È importante rilevare che l'azione da intraprendere è comparabile ad un vero e proprio progetto: la sua pianificazione consentirà di coordinare le attività, gestire il rischio, assicurare che le questioni critiche siano affrontate in modo appropriato e garantire la massima trasparenza verso i vari soggetti interessati.

Il piano da realizzare dovrebbe essere sviluppato con il contributo proveniente dai vari uffici dell'amministrazione, tra cui quelli che hanno prodotto i contenuti e le informazioni pubblicate e quelli dedicati all'ICT.

Alcune delle azioni fondamentali devo essere volte a:

- effettuare un controllo dei contenuti pubblicati;
- identificare i collegamenti chiave del sito web;
- identificare e gestire i contenuti che non devono più essere pubblicati on line;
- migrare i contenuti⁴.

|3.2.1| Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati

Le amministrazioni devono effettuare comunque una revisione dei contenuti dei siti web nelle prime fasi del progetto. L'*audit* dovrebbe identificare, per ciascun contenuto, almeno:

- 1) il proprietario del contenuto;
- 2) la rilevanza del contenuto;
- 3) la data di ultimo aggiornamento;
- 4) l'accuratezza del contenuto.

La revisione è utile per determinare il contenuto che dovrebbe essere migrato verso un altro sito web e per identificare quei contenuti che sono (o che dovrebbero essere) opportunamente archiviati.

I contenuti che si reputano rilevanti per qualche destinatario potrebbero essere allocati su un altro sito web, suddivisi in più siti esistenti o trasferiti in un sistema di archiviazione.

Dovrebbero comunque essere identificati i contenuti di perenne utilità facendo in modo di segnalarli, di conservarli e di renderli accessibili sul lungo periodo anche attraverso forme di interoperabilità - tecnologica, semantica e organizzativa - integrandoli all'interno di sezioni, banche dati del proprio sito istituzionale o di siti di altre fonti pubbliche.

|3.2.2| Identificare i collegamenti chiave del sito web

Alcuni dei link presenti all'interno del sito web da dismettere potrebbero condurre ad un certo numero di siti/pagine chiave, sia all'interno che all'esterno dell'Amministrazione. Affinché tali siti/pagine continuino ad essere raggiunti è importante informare i loro gestori della eventuale operazione di dismissione.

Oltre a ciò, alcune pagine del sito web da dismettere potrebbero essere referenziate anche da siti esterni. In questo caso è importante informare i gestori di quei siti della eventuale operazione di dismissione in modo da consentire una aggiornamento dei link. L'analisi degli accessi al sito può rivelarsi uno strumento efficace per individuare questi collegamenti. Qualora si presenti il caso di collegamenti molto diffusi e non risulti praticabile avvertire tutti i siti che li contengono, si ritiene utile fornire una struttura di reindirizzamento che - in modo automatico -

⁴ Si raccomanda che l'Amministrazione conservi, inserendo apposite clausole nei contratti di sviluppo/gestione dei siti web, la piena proprietà dei dati, anche prevedendo la possibilità di esportare tali dati al momento della dismissione del sito.

ridiriga gli utenti verso il nuovo sito o avverta dell'avvenuta dismissione.

È importante verificare la necessità di mantenere la proprietà del dominio per reindirizzarlo alla homepage del sito istituzionale.

|3.2.3| Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web e i contenuti che devono essere spostati in un archivio storico

I siti web rappresentano una parte essenziale delle modalità rispetto alle quali le Pubbliche Amministrazioni intendono comunicare con i cittadini e le imprese. I siti web e i loro contenuti possono quindi continuare a rivelarsi essere utili anche se non sono più strettamente legati alla funzione per cui erano stati creati: occorre quindi prestare molta attenzione ad individuare, a conservare e a preservare queste informazioni.

I contenuti che non sono considerati più necessari on line devono essere comunque gestiti, identificando le procedure interne alla Pubblica Amministrazione più adatte per la gestione delle informazioni e della documentazione.

In alcuni casi potrebbe risultare necessario archiviare l'intero sito, ed in tal senso occorre attuare procedure il più possibile standardizzate per la conservazione dei contenuti, evidenziando che si tratta di un archivio storico e collocando eventualmente le pagine in una area del sito istituzionale chiaramente identificabile come tale (ad esempio: www.archivio.nomesito.gov.it).

|3.2.4| Migrare i contenuti da conservare on line

Il contenuto che deve essere mantenuto on line necessita di essere spostato su un altro sito web. Le questioni fondamentali che le Pubbliche Amministrazioni possono prendere in considerazione prima della migrazione comprendono le seguenti azioni:

- rivedere i contenuti, al fine di garantire che la migrazione si riveli aggiornata e precisa;
- garantire che il contenuto risieda in un sistema di archiviazione;
- elaborare un documento contenente le procedure da adottare comprensive dei dettagli per la migrazione dei contenuti;
- determinare come e quando i contenuti saranno migrati in modo che ne consegua il minimo impatto sugli utenti;
- utilizzare differenti sistemi di gestione dei contenuti per i vecchi e per i nuovi siti web. Spesso i siti web da dismettere sono realizzati con tecnologie che non sono aggiornate e, nel caso di siti gestiti da Content Management System (CMS), possono richiedere infrastrutture di difficile manutenzione. Al fine di semplificare la gestione degli archivi di siti e in funzione dell'immutabilità legata alla loro natura di archivio, può essere conveniente utilizzare strumenti di "staticizzazione" delle pagine che li svincolino dai database e dagli *application server* che inizialmente li gestivano;

- verificare il completamento ed il buon esito della migrazione prima di dismettere il sito in via definitiva.

La migrazione comporta una serie di potenziali rischi che vanno analizzati al fine di prevenire con anticipo eventuali problemi che possano compromettere la raggiungibilità di servizi al cittadino e l'immagine dell'Amministrazione. Nell'ambito dell'analisi dei rischi è importante considerare quelli relativi:

- alla perdita o agli eventuali danni sui contenuti durante il processo di trasferimento;
- alla non disponibilità di contenuti importanti per un periodo di tempo;
- al caricamento di contenuti obsoleti;
- alla soddisfazione degli utenti nel periodo necessario alla migrazione.

È importante individuare come questi rischi possano essere mitigati.

Come previsto dall'art. 5 della Direttiva n. 8/2009, le amministrazioni pubbliche che si iscrivono al dominio ".gov.it" dovranno altresì comunicare l'elenco dei siti web tematici che si intendono dismettere al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it.

|CAP. 4| CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

 IL PROCESSO DI MIGLIORAMENTO dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni prende avvio da un insieme di fattori chiave: la riconoscibilità della natura pubblica del sito; la chiara identificazione dell'amministrazione che lo gestisce; la concreta indicazione delle modalità per soddisfare i requisiti minimi derivanti dalle previsioni normative di cui al paragrafo 1.1.

In questa sezione sono descritte le modalità per:

- 1) iscrivere un sito al dominio “.gov.it”, condizione essenziale per l'immediata riconoscibilità della sua natura pubblica, e scegliere il nome del sito per identificare livello amministrativo, specificare l'amministrazione che lo gestisce ed il responsabile incaricato;
- 2) soddisfare i principi di trasparenza dell'azione amministrativa, identificando i contenuti minimi indispensabili di un sito web pubblico e le politiche di gestione in merito alla natura e all'utilizzo dei contenuti on line ed alle modalità di trattamento dei dati inseriti dall'utente;
- 3) garantire il costante aggiornamento di un sito web pubblico e renderlo visibile;
- 4) rispettare i requisiti di accessibilità e usabilità;
- 5) realizzare l'accesso sicuro ai servizi on line;
- 6) rispettare le corrette regole per il trattamento dei dati personali;
- 7) monitorare la qualità di un sito web pubblico.

Più in dettaglio, per le regole di gestione ed assegnazione dei nomi nel “.gov.it”, nonché per le modalità operative di iscrizione si rinvia al **Vademecum “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel Second Level Domain (SLD) “.gov.it”**.

|4.1| ISCRIZIONE AL DOMINIO “.GOV.IT”

I siti web rappresentano ormai da tempo un consolidato strumento di comunicazione e diffusione di servizi dei quali anche la pubblica amministrazione fa largo uso; ad essi deve essere riconosciuto un significativo contributo nella costruzione di un rapporto aperto e proficuo con gli utenti (cittadini, imprese, istituzioni).

Per questo motivo è necessario che la PA caratterizzi la propria offerta di informazioni e servizi in modo che la si possa facilmente “distinguere” rispetto all'offerta complessiva propria del web, senza ambiguità né possibili fraintendimenti.

La Direttiva n. 8/2009 sancisce nelle Premesse l'ambito di applicazione e l'obbligatorietà dell'iscrizione al dominio “.gov.it”: “[...] le *Pubbliche Amministrazioni*

sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio .gov di tutti i siti che intendono mantenere attivi"⁵.

La registrazione al dominio “.gov.it” dei siti della pubblica amministrazione garantisce che, già a partire dall'indirizzo web (il più sintetico degli elementi rappresentativi di un sito), sia immediatamente percepita dagli utenti la natura pubblica dell'informazione, ovvero l'appartenenza del sito alla Pubblica Amministrazione.

Il dominio “.gov.it” è gestito da DigitPA che cura lo svolgimento delle seguenti procedure:

- registrare un nuovo sottodominio;
- variare gli attributi di un sottodominio già registrato;
- cessare l'utilizzo di un sottodominio;
- sostituire il referente amministrativo di un sottodominio già registrato.

Il documento “Dominio .gov.it - Procedura per la gestione dei sottodomini di terzo livello gov.it”, pubblicato sul sito di DigitPA⁶, approfondisce gli scenari cui fare riferimento per avviare correttamente le procedure descritte e fornisce in allegato la relativa modulistica.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione, all'indirizzo e-mail indicato nel sito, riceverà gli esiti delle verifiche periodiche per il mantenimento del nome a dominio “.gov.it”.

Per quanto riguarda le modalità di assegnazione del nome e di gestione dei nomi a dominio, ai sensi della Direttiva PCM del 30 maggio 2002 “[...] i nomi di dominio di 3° livello da utilizzare nell'ambito del dominio .gov.it dovranno essere il più possibile autoesplicativi e brevi; a tal fine è opportuno non inserire nel nome il suffisso “ministero, ente, dipartimento [...]” (es. *innovazionepa.gov.it*).” e “[...] La modalità di assegnazione dei nomi nel dominio “.gov.it” è analoga a quanto ad oggi avviene per la registrazione di nomi nel dominio “.it” o sotto la sua struttura geografica predefinita. [...] Ogni altra attività relativa alla gestione dei domini, come cambio di nome, cessazione, riassegnazione, cambio di provider/mantainer, modifica della delega ecc. dovrà essere tempestivamente comunicata con lettera al Dipartimento”.

In analogia con quanto stabilito per il dominio “.it”, da parte dell'Ente delegato per la sua gestione (CNR – Istituto di Informatica e Telematica di Pisa), anche per il dominio “.gov.it” DigitPA ha redatto, un apposito Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi nel dominio “.gov.it”, disponibile nel **Vademecum “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SLD “.gov.it”**

In particolare, considerando che l'iscrizione al dominio al “.gov.it” deve essere un'occasione per ripensare e riorganizzare in modo omogeneo il nome dei siti dell'Ente, all'assegnazione e alla gestione dei nomi nel dominio gov.it sono applicate le seguenti regole:

- i criteri di assegnazione dei nomi a dominio dei siti istituzionali delle Amministrazioni sono orientati a favorirne la riconoscibilità;

⁵ Per le Regioni e gli Enti locali territoriali si applica nel rispetto della loro autonomia organizzativa e comunque nel rispetto del riparto di competenza di cui all'art. 117 della Costituzione.

- i nomi a dominio dei siti istituzionali delle Amministrazioni sono assegnati e gestiti, ove possibile, in analogia con quanto stabilito per il dominio “.it”, da parte dell’Ente delegato per la sua gestione, al fine di ridurre l’impatto organizzativo e comunicativo della migrazione;
- i siti tematici delle Amministrazioni devono avere dei nomi a dominio auto-esplicativi e di facile riconoscibilità, e devono preferibilmente risiedere all’interno del dominio istituzionale dell’Ente, realizzando dei sottodomini *ad hoc* oppure delle sottosezioni del dominio istituzionale.

La gestione del dominio “.gov.it” è centralizzata: non è quindi prevista l’assegnazione di domini di terzo livello (*third level domain*) a specifiche categorie preposte istituzionalmente alla gestione del settore di competenza, per una gestione delegata ed autonoma.

Possono essere escluse dalla registrazione al dominio “.gov.it” le Università e gli Enti di ricerca. A tali fini, sarà necessario darne esplicita comunicazione al DigitPA. Tali amministrazioni dovranno comunque rispettare tutti gli altri requisiti dettati per i siti web e contenuti nelle presenti Linee guida.

| 4.1.1 | Gestione della migrazione al dominio “.gov.it”

Ferme restando le indicazioni date nel paragrafo precedente circa l’iscrizione “.gov.it”, si consiglia di iscrivere contestualmente lo stesso nome anche sotto il dominio “.it”.

Inoltre, si consiglia di mantenere attivi i nomi di dominio “.it” precedentemente utilizzati, all’atto dell’iscrizione dei siti delle amministrazioni al dominio “.gov.it”.

Per garantire la raggiungibilità e la riconoscibilità dell’amministrazione nell’ambito del dominio “.gov.it” si dovrà effettuare un redirectionamento delle richieste di accesso al sito, effettuate sull’indirizzo “.it” verso il nuovo indirizzo “.gov.it”⁶.

Se vengono registrati più domini commerciali associati al proprio sito, è consigliabile che tutti reindirizzino al dominio principale “.gov.it”⁷.

| 4.2 | TRASPARENZA E CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI PUBBLICI

L’art. 11 del Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, definisce la trasparenza come *“accessibilità totale, anche attraverso lo strumento della pubblicazione sui siti istituzionali delle amministrazioni pubbliche, delle informazioni concernenti ogni aspetto dell’organizzazione, degli indicatori relativi agli andamenti gestionali e all’utilizzo delle risorse per il perseguimento delle funzioni istituzio-*

⁶ www.digitpa.gov.it/sites/default/files/guida%20rapida%20gestione%20dominio%20gov%20it%20WEB.pdf.

⁷ Per una completa usabilità di tale procedura, il redirectionamento deve essere preferibilmente effettuato lato server, via protocollo HTTP. Qualora ciò non fosse possibile - e quindi il redirectionamento debba essere effettuato lato client, via HTML - è necessario realizzare una pagina che spieghi all’utente ciò che accade ed impostare dei tempi di redirectionamento sufficienti a garantire all’utente il pieno controllo dell’operazione.

nali, dei risultati dell'attività di misurazione e valutazione svolta dagli organi competenti, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo del rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità. Essa costituisce livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche ai sensi dell'art. 117, secondo comma, lettera m), della Costituzione".

L'attività amministrativa deve ispirarsi al principio di trasparenza e i cittadini hanno diritto ad una informazione completa e qualificata anche attraverso i siti pubblici. È necessario quindi assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni - sia all'interno del sistema amministrativo sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno - in modo tale che l'operato delle amministrazioni pubbliche sia garante della piena legalità.

L'art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" individua i dati minimi che devono essere necessariamente presenti nei siti istituzionali pubblici.

Da ultimo, l'art. 32 della Legge 69/2009 introduce il tema della pubblicazione sui siti istituzionali di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale, come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione.

Contenuti minimi dei siti istituzionali delle PA

Al fine di favorire la ricerca delle informazioni essenziali contenute nei siti istituzionali, come approfondito anche nel successivo Capitolo 5, si consiglia di aggiungere al testo delle pagine web informazioni aggiuntive che ne descrivono determinate caratteristiche e i principali contenuti. Infatti, l'HTML permette di inserire nei documenti delle parole-chiave - i metadati - per consentire ai motori di ricerca di ottimizzare il recupero dell'informazione.

I metadati, definiti secondo lo standard Dublin Core recepito come norma [ISO 15836:200](#), hanno infatti due funzioni principali: individuare e identificare un documento e informare sulle sue caratteristiche.

Lo standard in questione prevede l'inserimento delle informazioni aggiuntive a livello di intestazione (ovvero nella sezione HTML compresa fra <HEAD> e </HEAD>), estendendo quindi la grammatica con nuovi possibili valori per gli elementi <META> e, in generale, per l'intero documento.

La Tabella seguente schematizza i contenuti che devono essere presenti sui siti istituzionali, collegandoli alle norme di riferimento e segnalando alla voce "Indicazioni di reperibilità" i principali suggerimenti operativi per ciascuna voce.

Per una indicazione puntuale dell'organizzazione e dei contenuti della Sezione *Trasparenza, valutazione e merito* si rimanda alla Delibera CiVIT n.105/2010.

⁸ Per approfondimenti sullo standard dei metadati Dublin Core: www.dublincore.org/; http://www.iso.org/iso/catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37629.

⁹ Si ricorda che, per poter utilizzare lo standard Dublin Core (DC), è necessario aggiungere un profilo all'elemento <HEAD>: <HEAD profile=http://dublincore.org/documents/dcq-html/> e i collegamenti agli schemi utilizzati per gli elementi del Simple Dublin Core (DC) e per il Qualified Dublin Core (DCTERMS) <LINK rel="schema.DC" href=http://purl.org/dc/elements/1.1/" />; <LINK rel="schema.DCTERMS" href=http://purl.org/dc/terms/" />.

Tab. 5 - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Legge n. 150/2000	• Direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page • indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="URP">
Indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del CAD, con l'indicazione al pubblico dei tempi di risposta	Art. 54 comma 2-ter del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	Costantemente disponibile all'interno della testata, ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della homepage del sito	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica certificata CAD">
Il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione	Decreto Legislativo n. 150/2009 Delibera CiVIT n. 105/2010 (par. 4.1.2, Indicazioni relative alla pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità)	All'interno della sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Trasparenza">
Il Piano e la Relazione sulle performance	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sezione denominata "Trasparenza, valutazione e merito", raggiungibile da un link, chiaramente identificabile dall'etichetta "Trasparenza, valutazione e merito", posto nell'homepage del sito istituzionale	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Il Piano e la relazione sulle performance">

¹⁰ In attesa della definizione di un Tesauro condiviso per i contenuti minimi dei siti istituzionali, si preferisce utilizzare il meta-data *Description*.

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
L'organigramma e l'attribuzione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Elemento chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa • Informazioni costantemente aggiornate e corrispondenti a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione della amministrazione	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Organigramma">
L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento (*)	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Correlato alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line • Al fine di semplificare l'accesso da parte dei cittadini, l'amministrazione deve inserire un link denominato "Come fare per" a partire dalla home page del sito, che indirizza a questi contenuti ed a quelli loro correlati	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Procedimenti">
Il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*)	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Correlato alle sezioni informative sui procedimenti • Al fine di semplificare l'accesso da parte dei cittadini, l'amministrazione deve inserire un link denominato "come fare per" a partire dalla home page del sito, che indirizza a questi contenuti	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Responsabile procedimento">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità
Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 (*)	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Correlato alle sezioni informative sui procedimenti	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Scadenze dei procedimenti e adempimenti">
L'elenco delle documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi, gli atti e i documenti anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà ¹¹	Art. 57 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" Art. 6 del Decreto legge 13 maggio 2011, n. 70	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Indirizzata dalla etichetta "Modulistica" • Correlata alla sezione relativa ai procedimenti	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Modulistica">
L'elenco dei regolamenti ministeriali o interministeriali, nonché dei provvedimenti amministrativi a carattere generale adottati al fine di regolare l'esercizio di poteri autorizzatori, concessori o certificatori, nonché l'accesso ai servizi pubblici ovvero la concessione di benefici, completi dell'elenco di tutti gli oneri informativi gravanti sui cittadini e le imprese introdotti o eliminati con gli atti medesimi ¹²	Art. 6 del Decreto legge 13 maggio 2011, n. 70	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Indirizzata dalla etichetta "Modulistica" • Correlata alla sezione relativa ai procedimenti	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Regolamenti ministeriali">

¹¹ Si ricorda che, ai sensi dell'art 57 del CAD, le pubbliche amministrazioni non possono richiedere ai cittadini l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati. In caso di mancata pubblicazione, i procedimenti possono essere avviati senza la presentazione del modulo/formulario. Inoltre, ai sensi dell'6 del Decreto Legge 13 maggio 2011, n. 70, per i procedimenti ad istanza di parte, l'amministrazione procedente non può respingere l'istanza adducendo la mancata produzione di un atto o documento e deve invitare l'istante a regolarizzare la documentazione in un termine congruo; il provvedimento di diniego non preceduto dall'invito di cui al periodo precedente è nullo.

¹² I criteri e le modalità per la pubblicazione dei contenuti di cui all'articolo 6 del Decreto Legge 13 maggio 2011, n. 70, devono essere definiti con regolamento emanato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto con il Ministro per la semplificazione normativa, entro il 13 ottobre 2011.

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	• All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito" • Associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica istituzionale">
L'elenco delle caselle di posta elettronica certificata	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica certificata PEC">
Informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Qualità servizi">
Carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio	Delibera CiVIT n. 105/2010	All'interno della sottosezione denominata "Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Carta dei servizi">
I nominativi e i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Nominativi e CV Dirigenti e titolari posizioni organizzative">
Le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Retribuzioni Dirigenti">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
I curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Retribuzioni e CV per incarichi politici">
I nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Nominativi e CV dei Valutatori">
I tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale	Legge 18 giugno 2009 n. 69	All'interno della Sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Assenze e presenze">
Le retribuzioni annuali, curricula, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale di segretari provinciali e comunali	Legge 18 giugno 2009 n. 69	All'interno della Sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Dati segretari provinciali/comunali">
L'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Premi e compensi">
L'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Premialità">
Il codice disciplinare	Art. 55, comma 2 del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 così come modificato dall'art.68, comma 2 del Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Codice disciplinare">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
Il ruolo dei dirigenti	Art.1, comma 7 del DPR 23 aprile 2004, n. 108	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Ruolo dirigenti">
La contrattazione nazionale	Art 47, comma 8 del Decreto Legislativo n. 165/2001 così come sostituito dall'art. 59 del Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Contrattazione nazionale">
Le richieste di autorizzazione a bandire concorsi	Art. 3 Circolare PCM-DFP 11786 22/02/2011	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Richieste a bandire">
Le richieste di autorizzazione ad assumere	Art. 3 Circolare PCM-DFP 11786 22/02/2011	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Richieste ad assumere">
Le domande di rimodulazione del fabbisogno	Art. 3 Circolare PCM-DFP 11786 22/02/2011	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Rimodulazione fabbisogno">
Gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati	Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi a incarichi e consulenze", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Incarichi a dipendenti e soggetti privati">
La contabilizzazione dei costi dei servizi erogati agli utenti finali e intermedi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento	Decreto Legislativo 7 agosto 1997, n. 279	All'interno della sottosezione denominata "Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Contabilizzazione servizi erogati">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
I contratti integrativi	Art. 40 bis, comma 4 del Decreto Legislativo n. 165/2001, così come sostituito dall'art. 55 del Decreto Legislativo n. 150/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Contratti integrativi">
Dati concernenti consorzi, enti e società di cui le pubbliche amministrazioni facciano parte, con indicazione - in caso di società - della relativa quota di partecipazione, nonché dei dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e delle attività anche per il tramite di convenzioni	Delibera CiVIT n. 105/2010 Art. 8, Decreto legge 6 luglio 2011, n. 98 "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria"	All'interno della sottosezione denominata "Dati sulla gestione economico finanziaria dei servizi pubblici", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Consorti Enti e Società">
Indicatore dei tempi medi di pagamento relativi agli acquisti di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente	Legge n. 69/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati sulla gestione dei pagamenti", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Gestione dei pagamenti">
Buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico	Legge n. 69/2009	All'interno della sottosezione denominata "Dati relativi alle buone prassi", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Buone prassi">
Istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica	D.P.R. n.118 del 2000	All'interno della sottosezione denominata "Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Albi beneficiari provvidenze">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
Le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"		<META NAME="DC.Description" CONTENT="Pubblicazioni">
I bandi di concorso (testo integrale) (*)	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	Raggiungibili dalla home page del sito Indirizzato dalla etichetta "Concorsi"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Concorsi">
L'elenco dei bandi di gara	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	Raggiungibile dalla home page del sito Indirizzato dalla etichetta "Bandi di gara"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Bandi di gara">
I bilanci	Art. 32 della Legge n. 69/2009 DPCM del 26 aprile 2011 relativo alla pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci adottato ai sensi dell'art.32 della Legge n. 69 del 2009	Raggiungibile dalla home page del sito Indirizzata dalla etichetta "Bilanci"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Bilanci">
La pubblicità legale	Art. 32 della Legge n. 69/2009	Raggiungibile dalla home page del sito Indirizzata dalla etichetta "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Pubblicità legale">
L'elenco dei servizi forniti in rete (*)	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	Disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile indirizzato dalla etichetta "Servizi on line"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Servizi di egovernment attivi">

Tab. 5 (segue) - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
L'elenco dei servizi di futura attivazione	Art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	Disponibile all'interno della sezione servizi on line ovvero sulla home page del sito Indirizzato dalla etichetta "Servizi di futura attivazione"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Servizi di egovernment di futura attivazione">
Privacy (come dettagliato al par. 4.7)	Decreto Legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"	Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine Indirizzato dalla etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Privacy">
Note legali (come dettagliato al par. 4.7)		Disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine Indirizzato dalla etichetta "Note" o "Note legali"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Note legali">
Elenco dei siti tematici		In una sezione direttamente accessibile in homepage	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Elenco siti tematici">

Si ricorda che le amministrazioni centrali devono comunicare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri (PCM), Dipartimento per la Funzione Pubblica, le informazioni contrassegnate con "*", secondo modalità che saranno individuate da un'apposita Circolare del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Per quanto riguarda il dettaglio sulle sezioni bandi di gara e bilanci, si deve comunque far riferimento al DPCM del 26 aprile 2011 relativo alla pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci adottato ai sensi dell'art.32 della Legge n. 69 del 2009.

Si ricorda inoltre che, ai sensi dell'art. 57-*bis* del CAD, le Amministrazioni sono tenute ad aggiornare, con cadenza almeno semestrale, le informazioni presenti

nell'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA), istituito con il DPCM del 1 aprile 2008, per quanto riguarda la struttura organizzativa, l'elenco dei servizi offerti e le informazioni relative al loro utilizzo e gli indirizzi di posta elettronica. Le indicazioni per la pubblicazione sull'IPA sono contenute nel documento "Guida ai servizi di Indice delle amministrazioni pubbliche e delle aree organizzative omogenee" disponibile sul sito www.indicepa.gov.it (sezione per le Amministrazioni), nonché nella sezione SPC del sito di DigitPA.

Si fa presente che, per la pubblicazione di servizi su IPA, è necessario svolgere la procedura di accreditamento. Il modulo per l'accreditamento è disponibile sul sito dell'IPA alla sezione riservata alle Amministrazioni.

La mancata comunicazione degli elementi necessari al completamento dell'indice e del loro aggiornamento è valutata ai fini della responsabilità dirigenziale e dell'attribuzione della retribuzione di risultato ai dirigenti responsabili.

Le caratteristiche di dettaglio delle informazioni minime che devono essere presenti sui siti istituzionali sono descritte nell'**Appendice "Contenuti minimi dei siti istituzionali"**. Quest'ultima fornisce anche alcune raccomandazioni sulla pubblicazione – e relative modalità – di altri contenuti (quali indirizzi dei centri di contatto e Domande & Risposte), che fanno riferimento a due recenti iniziative relative ai rapporti tra cittadini e Pubbliche Amministrazioni, MiaPA e Linea Amica.

|4.2.1| Contenuti minimi dei siti tematici delle PA

I siti tematici pubblici debbono riportare nel piè di pagina una sezione informativa indirizzata dall'etichetta "Informazioni sul sito" con i seguenti contenuti:

- **Amministrazioni responsabili** - indicazione delle amministrazioni, una o più, che hanno realizzato il sito e che lo gestiscono, aggiornandolo;
- **Finalità del sito** - sintetica descrizione delle finalità del sito con il riferimento alle norme, ai protocolli d'intesa, al progetto o all'iniziativa che ne hanno determinato o reso opportuna la realizzazione;
- **Frequenza di aggiornamento dei contenuti** - descrizione dei motivi, delle modalità e dei tempi previsti per l'aggiornamento dei contenuti;
- **Periodo di validità del sito** - segnalazione della data eventualmente prevista per la chiusura del sito;
- **Informativa sulla privacy**.

|4.3| AGGIORNAMENTO E VISIBILITÀ DEI CONTENUTI

Una indicazione particolarmente interessante, di cui all'art. 5 della Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti, è quella che attribuisce un'importanza strategica al canale web come *"punto di accoglienza e di accesso per un bacino di utenza potenzialmente e, auspicabilmente, molto più esteso e diversificato di quello di qualunque sportello tradizionale"*.

A tali fini, assumono piena significatività i requisiti di aggiornamento e di visibilità dei contenuti di un sito pubblico.

|4.3.1| Aggiornamento

Un sito pubblico deve assicurare costantemente l'aggiornamento attraverso la definizione di criteri di validità - a livello di sezione o di specifico contenuto da pubblicare - e di politiche per l'aggiornamento continuo dei contenuti sulla base dei criteri definiti.

Relativamente al primo aspetto, tra i principali attributi associabili alla validità di un contenuto, si individuano i seguenti:

- **permanente** - il contenuto in sé non è soggetto ad obsolescenza (ad esempio, la sezione "L'Istituto" del sito INPS): certamente può essere modificato ed integrato, ma non perde mai di significatività;
- **collegata** - il contenuto è collegato ad un evento che ne determina la necessità di aggiornamento (ad esempio, il contenuto "Organigramma" è collegato alla variazione dell'assetto organizzativo dell'Amministrazione);
- **a termine** - il contenuto ha una scadenza che ne determina l'eliminazione ovvero lo spostamento in un archivio (ad esempio un avviso, una notizia, ecc.).

Naturalmente, l'Amministrazione potrà definirne diversi o ulteriori attributi di validità sulla base delle proprie specifiche esigenze.

Ad ogni contenuto o sezione di contenuti deve essere attribuita una validità al momento della pubblicazione. Le politiche di aggiornamento dei contenuti debbono essere collegate, possibilmente anche in automatico, alla validità attribuita ai contenuti.

Il responsabile del procedimento di pubblicazione partecipa alla definizione delle politiche di aggiornamento ed è responsabile della loro applicazione.

|4.3.2| Visibilità

Le amministrazioni sono tenute ad informare gli utenti dell'esistenza web del loro sito web istituzionale, segnalandone chiaramente l'indirizzo in tutte le occasioni di comunicazione:

- nella carta intestata dell'Amministrazione e nei biglietti da visita dei dipendenti;
- nella firma istituzionale delle e-mail dei dipendenti;
- nella modulistica;
- nei documenti a circolazione esterna;
- nelle pubblicazioni cartacee di ogni tipo;
- nei comunicati pubblicitari stampa, radiofonici e televisivi.

|4.4| ACCESSIBILITÀ E USABILITÀ

|4.4.1| Requisiti per l'accessibilità

Dal 2004 è in vigore in Italia la Legge 9 gennaio 2004, n. 4, che riconosce e tutela il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione¹³ da parte dei disabili. Il concetto di accessibilità dei siti web è strettamente legato a un principio fondamentale della nostra società, quello delle pari opportunità, e l'accesso dei cittadini disabili ai servizi della pubblica amministrazione deve quindi essere garantito a tutti. L'obiettivo della Legge è l'abbattimento delle barriere digitali che limitano o impediscono l'accesso agli strumenti della società dell'informazione da parte dei disabili.

Con il Regolamento attuativo della predetta Legge n. 4/2004¹⁴, sono stati sanciti i criteri e i principi operativi ed organizzativi generali per l'accessibilità, mentre con il Decreto ministeriale attuativo¹⁵ sono stati definiti i requisiti tecnici e le metodologie per la verifica dell'accessibilità dei siti web pubblici. Tuttavia, a distanza di alcuni anni, i siti della pubblica amministrazione italiana presentano ancora un livello eterogeneo di adeguamento alla normativa sull'accessibilità degli stessi siti web che risultano, nel complesso, ancora poco accessibili¹⁶. A fronte di situazioni di eccellenza, molti siti web pubblici non permettono a tutti i cittadini un pieno accesso ai servizi erogati sul web e non risultano totalmente accessibili. Per garantire l'accessibilità ai propri siti web, le Pubbliche Amministrazioni devono:

- rispettare i requisiti tecnici previsti nell'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 e successive modifiche¹⁷, rendendo accessibili e pienamente fruibili tutti i rapporti telematici con i cittadini;
- formare adeguatamente il personale che si occupa dell'aggiornamento dei siti web per garantirne l'accessibilità nel tempo;
- garantire ai dipendenti disabili la possibilità di lavorare senza forme di discriminazioni;
- coinvolgere i cittadini disabili nella verifica dell'accessibilità ai propri siti web.

Nel continuo processo di adeguamento alla normativa un ruolo chiave è svolto dal

¹³ L'art. 3, comma 1, Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" stabilisce che la legge si applica alle pubbliche amministrazioni di cui al comma 2 dell'art. 1 del Decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, agli enti pubblici economici, alle aziende private concessionarie di servizi pubblici, alle aziende municipalizzate regionali, agli enti di assistenza e di riabilitazione pubblici, alle aziende di trasporto e di telecomunicazione a prevalente partecipazione di capitale pubblico e alle aziende appaltatrici di servizi informatici.

¹⁴ Decreto del Presidente della Repubblica, 1 marzo 2005, n. 75, "Regolamento di attuazione della Legge 9 gennaio 2004, n. 4 per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" <http://www.pubblicaccesso.gov.it/normative/regolamento.htm>.

¹⁵ Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" <http://www.pubblicaccesso.gov.it/normative/DM080705.htm>.

¹⁶ Se si considera che già nel 2001 il Ministro per la funzione pubblica pro tempore aveva emanato una circolare esplicativa in tema di accessibilità "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni" il ritardo da parte delle amministrazioni risulta ancora meno comprensibile e giustificabile.

¹⁷ Al momento dell'aggiornamento delle presenti Linee guida, l'Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005 è in via di revisione per permettere un adeguamento della normativa italiana alle evoluzioni degli strumenti tecnologici e delle regolamentazioni internazionali intervenute dalla sua pubblicazione. Attualmente, terminata la fase di consultazione pubblica, la proposta di adeguamento è stata notificata alla Commissione europea, ai sensi della Direttiva 98/34/CE, e potrà essere adottata al termine del periodo di statu quo previsto (settembre 2011). Si veda: http://ec.europa.eu/enterprise/tris/pisa/app/search/index.cfm?fuseaction=pisa_notif_overview&Year=2011&inum=297&lang=IT&sNLang=IT.

responsabile dell'accessibilità informatica dell'Amministrazione. Si raccomanda, quindi, che il responsabile dell'accessibilità coincida con uno dei responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti sui siti web, o, quantomeno, che si coordini costantemente con essi.

Al fine di migliorare l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni, il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, con la collaborazione di DigitPA e del Foromez PA:

- svolge le funzioni di monitoraggio dei siti web pubblici, al fine di valutare periodicamente l'accessibilità dei servizi pubblici erogati on line¹⁸;
- rileva le segnalazioni di inaccessibilità fatte dai cittadini sul sito www.accessibile.gov.it e le inoltra ai responsabili dei siti web pubblici;
- segnala le migliori pratiche di accessibilità, anche avvalendosi delle segnalazioni fatte dai cittadini sul sito www.accessibile.gov.it;
- favorisce la diffusione della cultura dell'accessibilità con azioni di formazione e informazione sul tema.

| 4.4.2 | Indirizzi sull'usabilità

Rivolgendosi a un'utenza eterogenea ed estremamente differenziata (giovani, anziani, cittadini con diverso grado di scolarizzazione, disabili, utenti con scarsa dimestichezza nell'utilizzo degli strumenti informatici, ecc.), i siti web della pubblica amministrazione devono contenere informazioni e servizi facilmente utilizzabili da tutti. Un sito pubblico, per garantire anche sotto questo aspetto il diritto di accesso all'informazione, deve quindi essere progettato considerando le esigenze di tutti gli utenti, qualsiasi sia la loro competenza informatica o abilità fisica.

L'usabilità non è una caratteristica intrinseca del sito, ma fa riferimento all'interazione tra l'utente e il sito web¹⁹. Essa non va intesa come un dato acquisito una volta per tutte, ma come un obiettivo di miglioramento della "user experience" da perseguire costantemente.

L'usabilità deve essere dunque definita e ricercata nel corso della progettazione, verificata insieme agli utenti in un processo iterativo di controllo e correzione, nonché valutata alla fine del processo.

Il CAD²⁰ stabilisce i principi generali per la progettazione dei siti web, ricordando che è obbligo delle Pubbliche Amministrazioni realizzare siti istituzionali che rispettino i principi di elevata usabilità e reperibilità, chiarezza di linguaggio e semplicità di consultazione²¹.

¹⁸ Le Regioni, le Province autonome e gli Enti locali organizzano autonomamente e secondo i propri ordinamenti la vigilanza sull'attuazione delle norme sull'accessibilità.

¹⁹ Lo standard ISO 9241-11:1998 definisce l'usabilità come "l'efficacia, l'efficienza e la soddisfazione con cui determinati utenti raggiungono determinati obiettivi in determinati contesti".

²⁰ Art. 53, comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale", come modificato dall'art. 21 del Decreto Legislativo 4 aprile 2006, n. 159 e dall'art. 34 della Legge 18 giugno 2009, n. 69.

²¹ Pur occupandosi di accessibilità, anche la Legge n. 4/2004 sottolinea l'importanza del miglioramento dell'usabilità dei siti web pubblici. Nel Regolamento di attuazione infatti, tra i criteri ed i principi generali per l'accessibilità, è inserita anche la fruibilità delle informazioni offerte che devono essere caratterizzate dalla facilità e semplicità d'uso.

L'obiettivo deve essere il miglioramento della qualità del sito e l'aumento della soddisfazione dei cittadini, al quale può fare seguito una riduzione dei costi di assistenza agli utenti e un perfezionamento dell'immagine complessiva dell'ente e della pubblica amministrazione in generale.

Nella Tabella 6 sono elencati i principi di usabilità che dovrebbero sempre ispirare la progettazione, la gestione e lo sviluppo dei siti web pubblici.

Per migliorare l'usabilità dei siti web, le Pubbliche Amministrazioni possono predisporre periodicamente un Piano di usabilità del sito che prevede almeno le seguenti linee di attività:

- azioni volte alla diffusione della conoscenza, all'interno delle redazioni web, dei principi e delle tecniche di usabilità definiti nella letteratura internazionale e richiamati dalle disposizioni nazionali in materia;
- realizzazione in forma periodica di test di usabilità a basso costo con utenti, informando su apposito spazio del sito dei risultati ottenuti e dei miglioramenti apportati nell'interazione degli utenti con l'interfaccia web;
- attivazione di forme di ascolto dei cittadini per analizzare le segnalazioni delle difficoltà incontrate nell'utilizzo dei servizi on line, intese come uno degli strumenti utili per la valutazione di usabilità.

|4.5| ACCESSO AI SERVIZI ON LINE

Le modalità di accesso ai servizi on line che richiedono autenticazione sono regolate dall'art. 64 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82, recante il "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)" che prevede la Carta d'Identità Elettronica (CIE) e la Carta Nazionale dei Servizi (CNS) quali strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle Pubbliche Amministrazioni.

Le Pubbliche Amministrazioni possono tuttavia consentire l'accesso ai servizi in rete con strumenti diversi, purché siano in grado di consentire l'accertamento dell'identità del soggetto che richiede l'accesso. L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito, indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.

Nel caso specifico di una amministrazione che aderisca ad SPC, l'art. 22 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 1 aprile 2008, prevede la Gestione delle Identità Federate (GFID). Il documento "Modello di Gestione Federata delle Identità Digitali (GFID)", pubblicato sul sito di DigitPA, approfondisce gli scenari e gli utilizzi ai quali fare riferimento per un corretto utilizzo di tale modalità di accesso.

Sul piano dell'attuazione, si deve tener conto delle criticità connesse alla diffusione sul territorio nazionale dei due strumenti (la CIE è poco diffusa, la CNS è diffusa solo in alcune Regioni).

Pertanto, come previsto dal comma 2 del richiamato art. 64 del CAD, per supera-

Tab. 6 - Principi di usabilità per i siti web delle PA

Principi	Declinazioni
Percezione	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione dell'attività devono essere sempre disponibili e percettibili
Comprensibilità	Le informazioni e i comandi necessari per l'esecuzione delle attività devono essere facili da capire e da usare
Operabilità	Le informazioni e i comandi devono consentire una scelta immediata delle azioni necessarie al raggiungimento dell'obiettivo voluto
Coerenza	I simboli, i messaggi e le azioni devono avere lo stesso significato in tutto il sito
Tutela della salute	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a salvaguardare il benessere psicofisico dell'utente
Sicurezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a fornire transazioni e dati affidabili, gestiti con adeguati livelli di sicurezza
Trasparenza	Il sito deve comunicare all'utente lo stato, gli effetti delle azioni compiute e le informazioni necessarie per la corretta valutazione delle modifiche effettuate sul sito stesso
Facilità di apprendimento	Il sito deve possedere caratteristiche di utilizzo di facile e rapido apprendimento
Aiuto e documentazione	Le funzionalità di aiuto, quali le guide in linea, e la documentazione sul funzionamento del sito devono essere di facile reperimento e collegate alle azioni svolte dall'utente
Tolleranza agli errori	Il sito deve essere configurato in modo da prevenire gli errori; ove questi si manifestino, occorre segnalarli chiaramente e indicare le azioni necessarie per porvi rimedio
Gradevolezza	Il sito deve possedere caratteristiche idonee a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente
Flessibilità	Il sito deve tener conto delle preferenze individuali e dei contesti

re - almeno in un periodo transitorio - simili criticità, l'accesso può essere consentito anche attraverso altri strumenti di identificazione informatica, purché tali strumenti permettano l'individuazione univoca di colui che richiede il servizio.

È necessario distinguere l'accesso ai servizi on line dall'autorizzazione - per il soggetto che ha avuto accesso ai servizi - ad utilizzare i diversi servizi. A titolo esemplificativo, un professionista può essere abilitato all'accesso alla sezione "Servizi per le imprese", ma può essere autorizzato a svolgere solo quei servizi per i quali ha ricevuto dall'impresa "Delega ad operare".

L'autorizzazione ad operare per le diverse finalità previste può essere, anche in ragione della specifica finalità:

- **puntuale:** ad ogni soggetto è associata la lista delle finalità per le quali è abilitato ad operare;
- **per profili:** ad ogni classe di soggetti individuata è associata la lista delle finalità per le quali il soggetto che appartiene alla classe è abilitato ad operare.

Il soggetto viene autenticato all'accesso (GFID, CIE, CNS o *userid*) e, sulla base del codice fiscale, accede al sistema di gestione delle autorizzazioni per verificare le abilitazioni. È necessario tenere traccia delle operazioni svolte da ciascun utente e di chi le ha eseguite in modo da abilitare funzionalità di *auditing* e di certificazione sulle attività svolte per le diverse finalità previste. Dovranno essere indicate tutte le operazioni, sia quelle andate a buon fine che quelle annullate.

| 4.6 | GESTIONE AUTOMATIZZATA DEI CONTENUTI: IL *CONTENT MANAGEMENT SYSTEM* (CMS)

Un *Web Content Management System* (chiamato comunemente CMS) è un particolare software che permette la completa gestione di contenuti destinati al web tramite un'interfaccia costituita nella maggior parte dei casi da browser. Il CMS ha il principale vantaggio di consentire la modifica dei contenuti di un sito in tempi estremamente ridotti, anche da parte di coloro che non possiedono particolari competenze tecniche. I CMS consentono una dettagliata configurazione dei permessi per individuare chi può modificare cosa, e a che livello.

Sono diverse centinaia i CMS disponibili sul mercato mondiale, anche se i più utilizzati possono circoscriversi a circa un'ottantina. Si suddividono essenzialmente in due grandi ambiti: software *free/open source* e software commerciale a pagamento. Ulteriori segmentazioni si basano sulle tecnologie impiegate, ad esempio i linguaggi PHP, ASP, Java, .NET e altri.

I più comuni CMS risiedono su un web server e utilizzano un database per la memorizzazione non solo dei contenuti testuali, ma anche di tutte le informazioni strutturali del sistema. A livello di interfaccia, la gran parte dei CMS presenta due ambienti di fruizione ben distinti: *back end* e *front end*. Il *back end* fornisce all'operatore una serie di strumenti, scalabili e configurabili, per la gestione e lo sviluppo di:

- contenuti;
- struttura del sito;
- aspetto grafico;
- servizi interattivi;
- monitoraggio utenti;
- statistiche di accesso;
- permessi.

Il *front end* riguarda invece - come suggerisce la parola stessa - tutto ciò che il comune visitatore vede navigando il sito e interagendo con esso, a seconda dei servizi sviluppati e resi disponibili dall'Amministrazione.

Sono molteplici i vantaggi che può offrire un CMS ben configurato per lo sviluppo e la gestione di un sito web di una PA. Innanzitutto la facilità di aggiornamento dei contenuti, requisito esplicitamente richiesto dal CAD. Non servono programmatori esperti per modificare testi, pubblicare file, modificare immagini e

tutto quello che può costituire il contenuto di un sito. Inoltre, il CMS permette di controllare gli accessi, di verificare nel dettaglio le modifiche effettuate dai redattori e di creare - se opportunamente configurato - un procedimento di convalida dei contenuti, come vedremo più nel dettaglio in seguito. In questo modo il responsabile del procedimento di pubblicazione può effettuare la costante verifica dei contenuti prima dell'effettiva pubblicazione sul *front end*.

Com'è noto, la Direttiva n. 8/ 2009 del Ministero per la Pubblica Amministrazione impone agli enti pubblici di elevare lo standard qualitativo dei siti web sotto molteplici aspetti: l'aggiornamento dei contenuti, l'usabilità dei servizi, l'accessibilità del codice html e la riconoscibilità e riconducibilità del sito all'amministrazione responsabile dei contenuti pubblicati on line.

L'adozione di un CMS permette, nella stragrande maggioranza dei casi, di raggiungere più facilmente gli obiettivi indicati dalla Direttiva. Occorre comunque tener presente che si tratta di uno strumento che, nel processo realizzativo, si colloca a valle della progettazione del sito; argomento, questo, appositamente trattato in un'altra sezione delle Linee guida. Ma la scelta di un buon CMS, adeguatamente configurato, contribuisce decisamente rispetto all'incremento degli indicatori di qualità espressi dalla Direttiva e descritti in questo documento, come la qualità e il numero dei servizi potenzialmente realizzabili, l'interoperabilità semantica e l'aumento della partecipazione degli utenti-cittadini alla redazione controllata dei contenuti on line.

A fronte dei vantaggi sopra elencati, occorre obiettivamente considerare le implicazioni e gli oneri richiesti all'amministrazione nel momento in cui decide di utilizzare un CMS per gestire il proprio sito web. La prima problematica riguarda la scelta del CMS più appropriato alle proprie esigenze e risorse, scelta che può dipendere da molteplici fattori, sia di carattere economico che organizzativo.

La configurazione del CMS e la sua installazione possono comportare un peso importante in termini economici nel budget complessivo del progetto, soprattutto nelle organizzazioni che richiedono un'articolata gestione e presentazione di informazioni complesse.

Un altro dei parametri importanti nella scelta del CMS è la capacità del sistema di produrre codice accessibile, conforme a quanto dettato dalla Legge 4/2004²².

Esistono alcuni CMS, sia commerciali che open source, appositamente progettati e sviluppati per produrre contenuti accessibili, nonché per consentire la gestione del *back office* anche da parte di soggetti disabili²³.

²² http://www.pubbliaccesso.gov.it/normative/legge_20040109_n4.htm.

²³ Nella maggioranza dei casi, la sola adozione di un CMS in grado di generare codice rispettoso delle grammatiche formali previste dalla normativa vigente non implica di per sé la produzione di pagine web accessibili. Molteplici ed eterogenee infatti sono le variabili che concorrono a ottenere questo risultato; tra queste:

- la scelta di un template tableless e di un CSS corretto;
- le adeguate impostazioni dell'editor del contenuto web in grado, ad esempio, di filtrare e ripulire il testo importato dai comuni software di word-processing;
- la formazione dei redattori affinché siano in grado di inserire le opportune marcature (ad esempio: testi alternativi, intestazioni di tabelle...) e di scrivere testi semplici e chiari;
- la condivisione di linee guida redazionali concordate.

Un altro elemento da tenere in considerazione è la formazione necessaria ai redattori per poter utilizzare al meglio il sistema di gestione dei contenuti.

I vantaggi offerti dai CMS riguardano sia la gestione del sito sia l'implementazione di servizi interattivi e utili per il cittadino. Una delle caratteristiche peculiari di moltissimi CMS consiste nella scalabilità delle risorse applicative, cioè nella possibilità di incorporare dei moduli software - facilmente installabili - che ampliano le funzionalità del sito, sia per quanto riguarda i servizi *front end* che per quanto riguarda la gestione del *back end*.

|4.6.1| Strumenti di back end

Controllo degli accessi – Il CMS consente di configurare gli accessi al *back end* profilando altresì i livelli di modifica dei contenuti per evitare, ad esempio, che alcuni redattori possano inavvertitamente modificare contenuti creati da altri utenti.

Gestione del layout grafico - Una delle regole fondamentali dell'usabilità riguarda la coerenza e l'omogeneità grafica di un sito web. Tramite appositi pannelli di controllo presenti nel *back end*, vengono centralizzate le impostazioni del layout e della grafica facilitando così, con poche operazioni, un eventuale cambiamento della grafica di tutto il sito.

Statistiche accesso utenti – I livelli di monitoraggio delle visite al sito può essere molto dettagliato, a seconda dei moduli aggiuntivi che vengono installati. È noto che il costante monitoraggio delle statistiche è il primo elemento da tenere sotto controllo per le modifiche migliorative del sito.

Workflow di pubblicazione – Come detto, il CMS consente a più utenti di poter accedere contemporaneamente ai contenuti del sito. È quindi auspicabile, se non obbligatorio, che venga impostato un processo automatico che permetta di segnalare la creazione o la modifica di contenuti per l'eventuale approvazione da parte dei responsabili del procedimento di pubblicazione.

Monitoraggio dei contenuti – Ai fini del corretto e costante aggiornamento delle informazioni on line, i pannelli di controllo di alcuni CMS possono segnalare l'obsolescenza dei contenuti evidenziando la data di ultimo aggiornamento di ogni singola pagina. È normale che un sito si articoli in numerose sezioni, e che il numero di pagine on line aumenti notevolmente negli anni. Diventa quindi molto utile poter disporre di una vista sinottica dei contenuti per verificare la data di ultimo aggiornamento di ciascuna pagina.

Search Engine Optimization - Alcuni CMS permettono di impostare, lato *back office*, pannelli di controllo per verificare l'attuazione di importanti configurazioni tecniche affinché il sito possa aumentare la propria visibilità all'interno dei motori di ricerca. Chiaramente, si tratta di accorgimenti che possono produrre risultati concreti solo se i contenuti del sito già possiedono una qualità intrinseca.

|4.6.2| Servizi di front end

Come detto in altre sezioni di queste Linee guida la partecipazione, il confronto e l'interazione con gli utenti costituiscono sempre di più elementi di valore, non

solo per i cittadini ma anche per l'amministrazione che gestisce il proprio sito. Il CMS può incrementare notevolmente il dialogo con gli utenti, in quanto possono essere facilmente implementate forme di interazione a vari livelli.

RSS – Gli RSS, acronimo di *Really Simple Syndication*, vengono utilizzati con il duplice scopo di diffondere ed aggregare contenuti rendendone particolarmente agevole la fruizione e l'interoperabilità tra molteplici piattaforme. Con i CMS la creazione e la diffusione degli RSS diventa molto semplice dal momento che esistono procedure guidate che attivano questo tipo di servizio.

Moduli web (form) – La creazione tramite CMS di form on line, per ricevere feed back dagli utenti o creare appositi questionari, permette non solo di conoscere meglio i propri visitatori, ma anche di evitare la creazione e la pubblicazione di indirizzi mail realizzati ad hoc e potenzialmente oggetto di spamming. Il modulo web di un CMS, infatti, può prevenire se non azzerare il problema dello spamming con pochi - ma molto efficaci - accorgimenti tecnici con l'applicazione di filtri, evitando l'uso di soluzioni che possano rendere inaccessibile la compilazione del modulo (ad esempio: CAPTCHA).

Newsletter – Esistono sul mercato sofisticati programmi commerciali dedicati alla gestione delle newsletter. Ma oggi molti CMS, anche *open source* e gratuiti, offrono alla pubblica amministrazione la possibilità di raggiungere un numero anche molto elevato di utenti, gestendo le iscrizioni e le cancellazioni in modalità del tutto automatica.

Multilingua – I CMS gestiscono agevolmente contenuti scritti in più lingue, permettendo non solo il rapido passaggio tra le diverse lingue dei contenuti scritti, ma eventualmente anche la traduzione di tutta l'interfaccia del sito.

Contenuti per il *mobile* – Il deciso incremento registrato negli ultimi anni nell'utilizzo dei cosiddetti *smartphone* abilitati alla consultazione di contenuti on line dovrebbe sollecitare le PA a rendere facilmente usufruibili le informazioni anche da parte dei dispositivi mobili di ultima generazione. I migliori CMS vengono incontro a questa esigenza consentendo la selezione dei contenuti (pubblicati e gestiti sul sito web dal medesimo CMS), la generazione automatica di un layout adatto alla consultazione su display nonché l'individuazione della tipologia di *device* al fine di adattare al meglio la presentazione delle informazioni.

Tassonomia – come descritto nel Capitolo 5, una corretta indicizzazione dei contenuti permette all'utente di raggiungere più facilmente le informazioni di interesse, aumentando la reperibilità di documenti e la facilità di consultazione delle informazioni. Molti CMS consentono la creazione e l'assegnazione di *tag* - aperti o controllati - ad un singolo contenuto, consentendo quindi l'aggregazione trasversale di contenuti simili o che si rapportano alla medesima area semantica al di là dei percorsi di navigazione prestabiliti.

|4.7| POLICY

Ogni sito pubblico deve fornire ai propri utenti una informativa chiara e completa in merito a:

- caratteristiche generali dei contenuti proposti dal sito e loro corretto utilizzo;
- modalità di trattamento dei dati eventualmente resi disponibili dagli utenti.

La consultazione della policy deve essere costantemente disponibile all'interno del pie' di pagina del sito. È opportuno distinguere i due tipi di contenuti: il primo sarà indirizzato dall'etichetta "Note" o "Note legali"; il secondo dall'etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali".

Nelle "Note legali" devono essere fornite informazioni almeno in relazione ai seguenti argomenti:

- **copyright** - possibilità e limitazioni in ordine all'utilizzo dei contenuti del sito;
- **utilizzo del sito** - responsabilità derivanti dall'utilizzo del sito;
- **accesso a siti esterni collegati** - responsabilità sui contenuti di siti esterni collegati;
- **download** - regole per l'utilizzo dei materiali scaricabili dal sito.

Nella sezione "Privacy" devono essere descritte le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali e degli utenti che interagiscono con i servizi resi disponibili. Si tratta di una informativa da rendere ai sensi del Decreto Legislativo 2003, n. 196: "Codice in materia di protezione dei dati personali"²⁴.

Il contenuto dovrà ispirarsi anche alla Raccomandazione 17 maggio 2001, n. 2, che le autorità europee per la protezione dei dati personali - riunite nel Gruppo di cui all'art. 29 della Direttiva 95/46/CE - hanno adottato per individuare alcuni requisiti minimi per la raccolta di dati personali on line e, in particolare, le modalità, i tempi e la natura delle informazioni che i titolari del trattamento devono fornire agli utenti quando questi ultimi si collegano a pagine web, indipendentemente dagli scopi del collegamento.

Nel predisporre l'informativa si raccomanda di considerare:

- **Tipi di dati trattati** distinguendo tra:
 - *Dati di navigazione*
Si tratta di informazioni che non sono raccolte per essere associate a interessati identificati, ma che per loro stessa natura potrebbero, attraverso elaborazioni ed associazioni con dati detenuti da terzi, permettere di identificare gli utenti. In questa categoria di dati rientrano gli indirizzi IP o i nomi a dominio dei computer utilizzati dagli utenti che si connettono al sito, gli indirizzi in notazione URI (*Uniform Resource Identifier*) delle risorse richieste, l'orario della richiesta, il metodo utilizzato nel sottoporre la richiesta al server, la dimensione del file ottenuto in risposta, il codice numerico indicante lo stato della risposta data dal server (buon fine, errore, ecc.) ed altri parametri relativi al sistema operativo ed all'ambiente informatico dell'utente.

²⁴ Si vedano in particolare gli artt. 7 e 13 del citato Decreto Legislativo 2003, n. 196: "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Le Amministrazioni sono invitate a determinare in maniera proporzionale alla finalità perseguita, i termini di conservazione dei dati di navigazione, scaduti i quali questi devono essere cancellati o resi anonimi. Tali dati devono essere utilizzati al solo fine di ricavare informazioni statistiche anonime sull'uso del sito e per controllarne il corretto funzionamento, e sono cancellati immediatamente dopo l'elaborazione.

I dati possono essere utilizzati per l'accertamento di responsabilità in caso di ipotetici reati informatici ai danni del sito.

- *Dati forniti volontariamente dall'utente*

Molti servizi web prevedono l'invio facoltativo, esplicito e volontario di posta elettronica agli indirizzi indicati sul sito, operazione che comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente necessaria per rispondere alle richieste, nonché degli eventuali altri dati personali inseriti nella missiva. Specifiche informative di sintesi (*disclaimer*) debbono essere visualizzate nelle pagine del sito predisposte per particolari servizi a richiesta. Deve essere inoltre indicato il trattamento di dati sensibili o giudiziari eventualmente forniti dall'utente nel corpo della mail, riferendosi all'esigenza di informare l'utente - ai sensi dell'art. 13 del Codice della Privacy - della possibilità che siano trattati i dati sensibili o giudiziari volontariamente forniti dall'utente medesimo.

• **Cookies:**

Nessun dato personale degli utenti deve essere di proposito acquisito dal sito. Non deve essere fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale né debbono essere utilizzati cookies persistenti di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti.

L'utilizzo di cookies permanenti è ammissibile unicamente qualora esso sia necessario alla resa di un servizio che rientri nelle funzioni istituzionali dell'Amministrazione.

L'uso di cookies di sessione (che non vengono memorizzati in modo persistente sul computer dell'utente e svaniscono, *lato client*, con la chiusura del browser) deve essere strettamente limitato alla trasmissione di identificativi di sessione (costituiti da numeri casuali generati dal server) necessari per consentire l'esplorazione sicura ed efficiente del sito, evitando il ricorso ad altre tecniche informatiche potenzialmente pregiudizievoli per la riservatezza della navigazione degli utenti, e non debbono consentire l'acquisizione di dati personali identificativi dell'utente. L'eventuale disabilitazione dei cookies sulla postazione utente non deve influenzare in alcun modo l'interazione con il sito.

• **Diritti degli interessati:**

I soggetti cui si riferiscono i dati personali hanno il diritto, in qualunque momento, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure di ottenere la rettifica ai sensi del-

l'art. 7 del Decreto Legislativo 2003, n. 196. Ai sensi del medesimo articolo l'utente ha il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso - per motivi legittimi - al loro trattamento.

|4.8| DATI PER IL MONITORAGGIO

Ogni Amministrazione deve organizzare adeguatamente la rilevazione di dati statistici utili a comprendere il livello di utilizzo del proprio sito, i contenuti più graditi, quelli più ricercati all'interno del sito, quelli maggiormente intercettati dai motori di ricerca esterni.

Un monitoraggio costante di tale tipologia di dati è alla base del processo di continuo miglioramento che deve essere attivo su ogni sito istituzionale per fidelizzare l'utenza e accrescerla nel tempo. Il set minimo di dati di cui si consiglia la misura è il seguente:

- **visitatori unici** - rappresentano il numero di visitatori non duplicati (calcolati una sola volta) di un sito web durante uno specifico periodo di tempo²⁵. È indice del livello di diffusione del sito;
- **sessioni utente** - rappresentano il tempo di interazione tra il browser di un visitatore e il sito, periodo che termina dopo uno specifico lasso di tempo di inattività dell'utente sul sito stesso. È indice del livello di utilizzo di un sito;
- **pagine viste** - rappresentano il numero di volte in cui una pagina - cioè un'unità analiticamente definibile di contenuti richiesti da un visitatore - è stata visualizzata. È indice del livello di interesse ai contenuti del sito.

Per i siti già in esercizio tali dati, riferiti all'ultimo anno²⁶, devono essere forniti al momento dell'iscrizione del sito al dominio ".gov.it".

Ogni Amministrazione deve rendere disponibili mensilmente i dati sopra citati, pubblicati ove possibile nella sezione www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio o - alternativamente - in un'apposita pagina web direttamente accessibile dalla home page per le azioni di monitoraggio, di cui all'art. 3 della Direttiva n. 8/2009, curate da DigitPA.

²⁵ Il conteggio dei visitatori unici dipende da molteplici variabili. Ai fini statistici si consiglia di calcolare, tramite cookie, il numero complessivo di visitatori unici in un periodo di tempo limitato a 30 giorni.

²⁶ O al periodo di esercizio del sito, se inferiore all'anno.

|CAP. 5| CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI, DELLA DOCUMENTAZIONE PUBBLICA E PER LA LORO REPERIBILITÀ

 I DATI E I CONTENUTI prodotti e gestiti dalla pubblica amministrazione nell'esercizio delle proprie attività rappresentano una risorsa strategica da un punto di vista sociale, politico, economico e culturale. Si tratta di un enorme patrimonio di conoscenza che non sempre si rivela facilmente accessibile da parte degli utenti.

L'adeguata diffusione di queste informazioni (dati statistici e territoriali, rapporti socio-economici e ambientali²⁷, normativa, ecc.) può rappresentare un importante elemento per favorire la crescita economica e produttiva, la ricerca, l'innovazione, la competitività e incoraggiare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica dando loro la possibilità di valutare l'efficacia dell'attività dell'ente, nel rispetto dei principi di buon andamento e imparzialità.

I siti delle Pubbliche Amministrazioni rappresentano potenzialmente il luogo privilegiato per questa opera di diffusione. Con il web le Pubbliche Amministrazioni hanno reso disponibile parte di questo patrimonio, anche se con modalità diverse e non sempre facilmente riconoscibili. È quindi evidente la necessità, anche per la grande quantità di informazioni a disposizione, di definire principi e regole per la loro archiviazione e diffusione.

Questa sezione approfondisce il tema dell'accesso alla conoscenza prodotta dalla Pubblica Amministrazione, fornendo indicazioni operative per la classificazione, l'archiviazione e la pubblicazione sul web dei dati e dei contenuti prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni italiane. Per le Regioni e gli Enti locali territoriali i seguenti indirizzi costituiscono contributo in materia, nel rispetto della loro autonomia.

|5.1| CLASSIFICAZIONE E SEMANTICA

I cittadini devono poter accedere facilmente ai contenuti (pagine web, informazioni, dati, documenti, servizi) prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni e resi disponibili sui propri siti.

Per quanto riguarda i dati pubblici, conoscibilità e disponibilità in rete rappresentano principi più volte sanciti nelle disposizioni normative relative alle Pubbliche Amministrazioni in rete. Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) delinea il principio di generale disponibilità in rete dei dati pubblici²⁸, disponibilità definita

²⁷ Decreto Legislativo n. 195 del 19/08/2005 "Attuazione della Direttiva 2003/4/CE sull'accesso del pubblico all'informazione ambientale".

²⁸ Art. 50 comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale.

come "possibilità di accedere ai dati senza restrizioni non riconducibili a esplicite norme di legge". Reperibilità, interoperabilità e semplicità di consultazione sono previste dal CAD tra le caratteristiche da rispettare nella realizzazione dei siti²⁹.

La difficoltà nel reperire le molteplici informazioni disponibili on line - dovuta principalmente alle diverse logiche organizzative da parte delle singole amministrazioni rispetto alla gestione dei siti - deve indurre ad una definizione connotata dalla maggiore chiarezza possibile delle modalità di offerta dei contenuti prodotti, classificati secondo standard e finalizzati, conseguentemente, al loro riuso^{30 31}.

Nella Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni, per il riesame della Direttiva 2003/98/CE *"si sollecitano gli enti pubblici a identificare le loro fonti di informazioni e metterle a disposizione in maniera agevole e immediata, in formati stabili. Molto utili a tal fine sono strumenti quali gli elenchi di informazioni e i portali nazionali sull'informazione del settore pubblico"*.

Ribadiscono questi argomenti anche numerosi interventi della consultazione pubblica on line - raccolti in un recente report³² - rilanciati dalla Commissione europea nel 2010³³ sulla Direttiva relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico. La revisione della Direttiva, prevista entro il 2012, è una delle azioni chiave della Agenda digitale per l'Europa ed è parte del programma di lavoro della Commissione per il 2011 che prevede il riesame delle norme sul riuso dell'informazione del settore pubblico³⁴.

I sistemi di classificazione utilizzati per le risorse dei siti web della pubblica amministrazione devono consentire l'interoperabilità semantica, ovvero la possibilità di individuare in modo omogeneo gli attributi che caratterizzano una risorsa (meta-dati) e i valori che gli attributi possono assumere (vocabolari) quando si descrivono i contenuti.

Sistemi tecnologicamente interoperabili in assenza di interoperabilità semantica non possono scambiare e condividere dati, documentazione e servizi.

Per migliorare la reperibilità dei contenuti prodotti dalle Pubbliche Amministrazioni, per favorirne lo scambio e la condivisione tra Amministrazioni, per consentire l'interoperabilità semantica dei sistemi web della PA, si raccomanda:

²⁹ Art. 53 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 - Codice dell'Amministrazione Digitale.

³⁰ Art. 9 della Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 novembre 2003 relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico; Art. 9 del Decreto Legislativo 24 gennaio 2006, n. 36. Attuazione della Direttiva 2003/98/CE relativa al riutilizzo di documenti nel settore pubblico.

³¹ Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle regioni: "Riutilizzo dell'informazione del settore pubblico: riesame della Direttiva 2003/98/CE - Bruxelles, 7.5.2009, COM(2009) 212 definitivo".

³² Results of the on line consultation of stakeholders "Review of the PSI Directive", 25 marzo 2011. Il rapporto è consultabile all'indirizzo: http://ec.europa.eu/information_society/policy/psi/index_en.htm.

³³ La consultazione è stata lanciata il 9 settembre 2010 e si è conclusa il 30 novembre 2010.

³⁴ Lettera del Presidente Barroso ai membri del Parlamento Europeo <<http://europa.eu/rapid/pressReleasesAction.do?reference=MEMO/10/393&format=HTML&aged=1&language=IT&guiLanguage=fr>>.

- di promuovere una organizzazione dei contenuti tale che possano essere oggetto di condivisione, scambio, integrazione all'interno della stessa amministrazione e con altre amministrazioni;
- di utilizzare lo standard di meta-dati Dublin Core (DC)³⁵. Accompagnare le risorse web (informazioni, documenti, pagine web, banche dati) con meta-dati che le descrivano ne consente l'identificazione univoca e stabile, ne agevola la classificazione anche nei repository istituzionali, ne facilita la ricerca;
- di utilizzare strumenti di indicizzazione semantica quali tassonomie, sistemi di classificazione, thesauri³⁶ o altri schemi di codifica per le diverse categorie di metadati (tipologici, tematici, geografici, temporali, ecc.)³⁷. L'uso condiviso tra più Pubbliche Amministrazioni di tali strumenti, favorisce l'integrazione delle risorse, facilita la ricerca nei *repository* pubblici da parte dei cittadini e rende più affidabili i risultati³⁸;
- di organizzare i contenuti secondo un'architettura dell'informazione che consenta la loro presentazione in ordine di rilevanza e pertinenza con i diversi argomenti trattati, la gestione di correlazioni tra i diversi contenuti e la loro lettura secondo più percorsi di navigazione;
- di rendere disponibile un motore di ricerca interno per il raggiungimento immediato dei contenuti attinenti all'argomento di interesse. L'accesso al motore di ricerca interno deve essere costantemente disponibile nella testata del sito;
- di coltivare una politica di accesso aperto ai documenti prodotti secondo un modello simile a quello sviluppato in ambito accademico tramite il movimento *Open Access*³⁹, e, su tale modello, di creare *repository* istituzionali;
- di facilitare l'accesso alla documentazione inserendo un'area "Documentazione" identificata in modo chiaro sull'homepage. Quest'area permette l'accesso a tutte le raccolte di risorse informative presenti sul sito (di documenti, banche dati, ecc.) e a tutte le pubblicazioni curate dall'ente, anche se non contenute o non più contenute (documenti eliminati e presenti in siti di archiviazione) nel sito stesso.

³⁵ Per approfondimenti: <http://dublincore.org/documents/dces/>; lo standard Dublin Core è stato recepito come norma ISO 15836:200 http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=37629.

³⁶ Per approfondimenti sui thesauri cfr. norma ISO 2788/1986 http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=7776.

³⁷ Tra i sistemi già disponibili in questo ambito: la classificazione per aree tematiche usata dal Portale degli italiani <http://www.lineaamica.gov.it/>, il thesaurus multilingue dell'Unione Europea EUROVOC <http://eurovoc.europa.eu/> e il thesaurus multidisciplinare italiano del Nuovo soggetto <http://thes.bncf.firenze.sbn.it/ricerca.php> curato dalla Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze.

³⁸ Si segnala l'uso sempre più frequente di strumenti di indicizzazione semantica realizzati nello standard Simple Knowledge Organization System (SKOS). SKOS è un modello di dati per sistemi di organizzazione della conoscenza come thesauri, sistemi di classificazione, sistemi di indicizzazione per soggetto, tassonomie, ecc. <http://www.w3.org/TR/2008/WD-skos-reference-20080125/#L895>.

³⁹ Open Access è un movimento internazionale che si prefigge lo scopo di promuovere il libero accesso e la circolazione del sapere scientifico.

Possono essere adottati anche sistemi di classificazione semantica multidimensionale (classificazione “a faccette”)⁴⁰ per permettere ai cittadini di ottenere in maniera più efficace le informazioni di proprio interesse. I sistemi di classificazione, infatti, devono rispondere alle esigenze del cittadino utente e non rispecchiare solo l’organizzazione e le funzioni dell’amministrazione.

Sempre ai fini di un più efficace reperimento delle informazioni, si consiglia di associare parole chiave significative (i cosiddetti *tag*) ai contenuti.

In quest’ottica, i motori di ricerca sono uno degli strumenti fondamentali per acquisire visibilità sulla rete, in quanto possono consentire agli utenti di raggiungere direttamente i contenuti ai quali sono interessati.

Le tecniche volte a far risultare un sito visibile sui motori di ricerca (a cui ci si riferisce col termine “posizionamento”) sono molte, e riguardano anche la fase di progettazione del sito. I principali parametri, ancorché non gli unici, cui fare riferimento per salire nel posizionamento sono:

- la presenza nei testi di **parole chiave** che presumibilmente gli utenti useranno come termini di ricerca sui motori. Il numero delle parole chiave presenti nei testi non deve tuttavia essere aumentato artificialmente perché i motori di ricerca più raffinati sono in grado di riconoscere e penalizzare tali comportamenti;
- il **numero di link** diffusi nel web che puntano al sito e che ne definiscono la “popolarità”. È quindi opportuno che i siti pubblici si promuovano reciprocamente inserendo, ogni volta che ciò può rivelarsi utile e significativo, il link ad altri siti pubblici d’interesse per le tematiche trattate o di riferimento territoriale (ad esempio nei siti dei comuni sarà presente il link al sito della Provincia e della Regione di appartenenza).

|5.2| FORMATI APERTI

I formati aperti, ovvero specifiche pubbliche per la descrizione e l’archiviazione di dati digitali senza barriere di natura legale o tecnica, rappresentano oggi una opportunità preziosa per garantire l’accesso a lungo termine alla documentazione e ai dati prodotti dalla Pubblica amministrazione. Inoltre, in un’ottica di lungo periodo, l’importanza dell’utilizzo di formati aperti assume particolare rilevanza anche a fronte del processo di dematerializzazione che è attualmente in atto.

⁴⁰ La classificazione “a faccette” (*faceted classification*) è un metodo di classificazione basato sulla multidimensionalità dell’informazione, ovvero sulla possibilità di descrivere un oggetto secondo molteplici punti di vista. Ogni faccetta rappresenta una delle proprietà essenziali e persistenti dell’oggetto. Le faccette nel loro insieme sono in grado di descrivere esaustivamente l’oggetto stesso. Le caratteristiche principali di questo metodo sono:

- 1) pluridimensionalità - nei sistemi “a faccette” ogni oggetto è classificato secondo una pluralità di attributi, appunto le faccette;
- 2) persistenza - le faccette costituiscono proprietà essenziali e persistenti dell’oggetto. In questo modo l’impatto (sullo schema di classificazione) di eventuali cambiamenti (di nomenclatura, di workflow ecc.) è fortemente ridotto o nullo;
- 3) scalarità - è sempre possibile aggiungere una nuova faccetta descrittiva di un nuovo aspetto dell’oggetto;
- 4) flessibilità - esiste una pluralità di chiavi di accesso parallele (faccette); ogni oggetto può essere reperito, utilizzando un singolo attributo di ricerca (o faccetta) alla volta, oppure più attributi insieme in combinazione.

Le Pubbliche Amministrazioni italiane, in coerenza con quanto già avviene nei Paesi della Comunità europea, nella scelta dei formati da usare per la diffusione e archiviazione dei propri dati e documenti devono:

- evitare di imporre vincoli tecnologici ed economici agli utenti;
- assicurare interoperabilità tra i sistemi e flessibilità nell'utilizzo dei dati;
- evitare vincoli nei confronti di particolari produttori, favorendo la libera concorrenza di mercato;
- utilizzare standard che siano certificati e diffusi.

A differenza dei formati proprietari, i formati aperti non hanno misure di restrizioni legale per il loro utilizzo e vengono solitamente gestiti da enti di standardizzazione, i quali rilasciano le relative specifiche a disposizione di una comunità di sviluppo che a sua volta contribuisce all'evoluzione degli standard. I formati aperti hanno il vantaggio di poter essere gestiti da software proprietari, *open source* o da software libero, ciascuno con le proprie modalità di licenza, lasciando all'utente la possibilità di utilizzare la piattaforma che preferisce.

A fronte di quanto detto, viene raccomandato l'uso dei seguenti formati aperti e standardizzati:

- HTML/XHTML per la pubblicazione di informazioni pubbliche su Internet;
- PDF con marcatura (secondo standard ISO/IEC 32000-1:2008);
- XML per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati;
- ODF e OOXML per documenti di testo;
- PNG per le immagini;
- OGG per i file audio;
- Theora per i file video;
- Epub per i libri.

| 5.3 | CONTENUTI APERTI

La Pubblica Amministrazione, intesa come soggetto unico, è uno di maggiori detentori e produttori di dati. A tutti i livelli amministrativi vengono prodotti ogni giorno dati di diversa tipologia e natura tematica (anagrafici, socioeconomici, catastali, ecc.), così come una consistente quantità di contenuti (articoli, rapporti, analisi, norme, ecc.). Questo insieme di informazioni rappresenta un patrimonio comune di conoscenza che, in quanto tale, deve essere messo a disposizione degli utenti e più in generale di tutti gli attori economici e sociali.

Nella divulgazione dei dati e dei contenuti prodotti le Pubbliche Amministrazioni italiane devono considerare:

- l'eventuale rilascio attraverso licenze d'uso che ne favoriscano la diffusione verso i cittadini e incoraggino il loro riutilizzo presso le imprese;
- l'utilizzo di Internet come canale di comunicazione primario, in quanto il più accessibile e meno oneroso, attraverso il quale diffondere i flussi informativi;
- la sicurezza dei dati;
- l'utilizzo di formati aperti, standardizzati e interoperabili.

Nel 2006 l'Italia ha recepito le indicazioni normative comunitarie relative al riutilizzo di documenti nel settore pubblico⁴¹ con il Decreto Legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, definendo in particolare il formato elettronico come preferibile a quello cartaceo⁴² e Internet come canale principale per la diffusione dei dati⁴³.

In riferimento alle disposizioni normative sopra indicate, diventa necessario per le Pubbliche Amministrazioni italiane specificare le condizioni di riutilizzo con cui vengono resi disponibili i dati e i contenuti prodotti. In particolare, occorre valutare l'adozione di licenze di utilizzo che permettano di limitare i propri diritti sul copyright, rilasciando quindi contenuti a licenza aperta. Esistono diverse tipologie di licenze aperte: Creative Commons⁴⁴, copyleft, licenze per il grande pubblico. Questo tipo di licenze non escludono il copyright ma, nella maggior parte dei casi, prevedono una clausola che consente agli utenti ed agli operatori di riutilizzare e/o condividere l'opera protetta per fini non commerciali.

Particolarmente appropriate agli scopi ed al contesto pubblico sono le licenze Creative Commons, in quanto caratterizzate da flessibilità di utilizzo e concepite per consentire agli autori di mantenere il controllo sul proprio lavoro senza limitarne l'utilizzo da parte di altri soggetti, siano essi pubblici o privati.

Riguardo in particolare alla licenza con cui rilasciare i dati delle Pubbliche Amministrazioni in formato aperto, si raccomanda l'uso della Italian Open Data Licence (IODL)⁴⁵, licenza sviluppata nell'ambito del progetto MiaPA⁴⁶ e progettata in maniera specifica per i *data set* della pubblica amministrazione. La licenza IODL è compatibile con le licenze Creative Commons, attribuzione Condividi allo stesso modo (CC-BY-SA), sia internazionale - in versione 3.0 o successiva - che adattata a specifiche giurisdizioni - in versione 2.5 o successiva - e con la licenza Open Data Commons, Open Database License (ODbL), in versione 1.0 o successiva.

⁴¹ cfr. Direttiva 2003/98/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 17 novembre 2003 relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico.

⁴² Art. 6 del Decreto Legislativo del 24 gennaio 2006 n. 36.

⁴³ Artt. 5 e 9 del Decreto Legislativo del 24 gennaio 2006 n. 36.

⁴⁴ <http://www.creativecommons.it/>.

⁴⁵ <http://www.formez.it/iodl/>.

⁴⁶ MiaPA, servizio di applicazione estesa degli strumenti di social check-in in ambito pubblico, è stato presentato il 25 ottobre del 2010 dal Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Per approfondimenti:

<http://www.innovazionepa.gov.it/comunicazione/notizie/2010/ottobre/25102010---innovazione-brunetta-presenta-miapa.aspx>.

|CAP. 6| METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ON LINE E DEI SITI WEB DELLE PA

 LA VALUTAZIONE da parte degli utenti, il *benchmark* tra amministrazioni, il confronto e l'interazione dei cittadini rappresentano un supporto prezioso ai *decision maker* pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle iniziative di comunicazione via web e dei servizi on line.

Nei tre paragrafi che seguono sono proposti i principi generali utili a fornire elementi di indirizzo per le Pubbliche Amministrazioni e viene presentato un set minimo di strumenti operativi volti a verificare il valore di un servizio web pubblico, espresso attraverso un confronto aperto e collaborativo sia con l'utenza che con le altre Pubbliche Amministrazioni.

|6.1| VALUTAZIONE DEGLI UTENTI SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI ON LINE DELLE PA

Per migliorare la qualità della comunicazione istituzionale e dei servizi attraverso i diversi canali di contatto con il cittadino, le amministrazioni pubbliche devono adottare, in maniera sistematica, strumenti di valutazione orientati a rilevare la qualità dei servizi erogati on line⁴⁷.

Con la Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini e con la Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti, si è inteso promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi on line tarati sui bisogni effettivi dei cittadini utilizzando al meglio le risorse disponibili.

Le iniziative "Mettiamoci la faccia"⁴⁸, per la rilevazione in continuo della *customer satisfaction* di alcuni servizi delle amministrazioni pubbliche tramite l'uso di *emoticon*, ed il progetto "*customer satisfaction* per i servizi multicanale"⁴⁹, che ha definito un metodo standard per la rilevazione in profondità della qualità percepita dei servizi erogati attraverso diversi canali, costituiscono modelli di riferimento per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto alla qualità dei servizi on line delle amministrazioni pubbliche secondo modalità standardizzate, utilizzabili anche per i servizi offerti attraverso altri canali.

Più in generale, in materia di valutazione della soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi, le Pubbliche Amministrazioni sono chiamate a:

⁴⁷ A questo proposito, si ricorda che, come indicato nel par. 4.4.1, attraverso il sito web www.accessibile.gov.it è inoltre possibile inviare una segnalazione sui siti web della PA non accessibili.

⁴⁸ www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction/mettiamoci-la-faccia/.

⁴⁹ www.qualitapa.gov.it/it/customer-satisfaction/cs-multicanale/.

- 1) rispettare i principi di misurazione delle qualità percepite, tenendo in considerazione i riferimenti normativi esistenti;
- 2) attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette e on line;
- 3) seguire le attività tese ad approfondire vari aspetti del *customer satisfaction management*, anche in riferimento ad iniziative europee e internazionali, come descritto nel sito www.qualitapa.gov.it⁵⁰;
- 4) adottare il sistema di rilevazione continua della *customer satisfaction* tramite *emoticon*, seguendo le indicazioni indicate nelle Linee guida⁵¹ del progetto "Mettiamoci la faccia";
- 5) assicurare un sistema permanente per la raccolta e l'elaborazione dei dati sulla *customer satisfaction* dei servizi erogati attraverso diversi canali;
- 6) garantire la pubblicazione degli stessi mediante una sezione dedicata del sito web;
- 7) utilizzare i dati raccolti per attivare processi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi erogati.

|6.2| INDICI DI QUALITÀ E BENCHMARKING

L'utilizzo di variabili e indici comuni permette il confronto, l'individuazione dei punti di forza e di debolezza e, conseguentemente, facilita l'attività di miglioramento dei siti web da parte dei responsabili del procedimento di pubblicazione. Misurare la qualità di un sito è condizione fondamentale nel processo di razionalizzazione del web pubblico: permette alle organizzazioni di effettuare opportune scelte strategiche e operative utili nella pianificazione, progettazione e valutazione dei siti web.

Un sistema di variabili è anche utile per definire, con criteri omogenei, il valore di un sito a supporto della analisi dei costi e dei benefici che è richiesta nel processo di dismissione dei siti obsoleti. La metodologia si basa sulla elaborazione di sei indici che rappresentano la rispondenza di un sito alle diverse categorie di requisiti trattati dalle Linee guida:

- requisiti minimi (tecnici e legali);
- accessibilità e usabilità;
- valore dei contenuti;
- servizi;
- trasparenza e dati pubblici;
- amministrazione 2.0.

Ogni indice riassume una serie di variabili che rilevano, in modo quantitativo o qualitativo, un particolare aspetto, il rispetto di un requisito, l'aderenza a una raccomandazione. La sintesi di un gruppo di variabili forma un indice che misura il livello di qualità di ogni sito per un ambito omogeneo.

L'indice relativo al rispetto dei requisiti minimi (tecnici e legali) comprende la effettiva riconoscibilità del soggetto pubblico, l'applicazione delle regole del dominio

⁵⁰ <http://www.qualitapa.gov.it/customer-satisfaction>.

⁵¹ Linee guida per la rilevazione sistematica della customer satisfaction tramite emoticon http://www.qualitapa.gov.it/fileadmin/dam/emoticons/Linee_guida_emoticons_010409.pdf – Progetto "Mettiamoci la faccia" 2009.

gov.it e geografico, l'identificazione del responsabile, l'applicazione della normativa sulla privacy, l'applicazione del CAD.

L'indice sul livello di accessibilità e usabilità misura quanto il sito è fruibile e comprensibile, sia con il rispetto delle regole della accessibilità che il grado di usabilità, semplicità e omogeneità della navigazione, coerenza e affidabilità della architettura informativa.

L'indice relativo al valore dei contenuti fornisce una indicazione della qualità dei contenuti in termini di copertura, aggiornamento, pertinenza e integrità, la raggiungibilità delle informazioni da parte dei motori di ricerca, la visibilità e la reputazione in rete, i dati degli accessi dei navigatori e delle pagine visitate.

L'indice sui servizi fornisce un'indicazione sulla predisposizione all'erogazione di servizi on line rilevabili da sito web e misurati attraverso variabili che definiscono le modalità generali di messa a disposizione di soluzioni per i diversi destinatari. I servizi erogati on line sono pesati sia sulla base della loro evoluzione (da semplice informazione, alla presenza di modulistica, alla possibilità di effettuare transazioni e pagamenti, al livello di integrazione) sia sui destinatari previsti: cittadini (*Government to Citizen*), aziende (*Government to Business*) e altre amministrazioni (*Government to Government*).

L'indice trasparenza e dati pubblici misura il grado di interoperabilità tecnologica e semantica, la presenza di modelli di metadati standard, l'adozione di licenze aperte, la disponibilità di contenuti aperti e dati riusabili (*open data*). Inoltre, questa sezione integra le disposizioni date da CiViT⁵² riguardo la trasparenza e l'integrità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni.

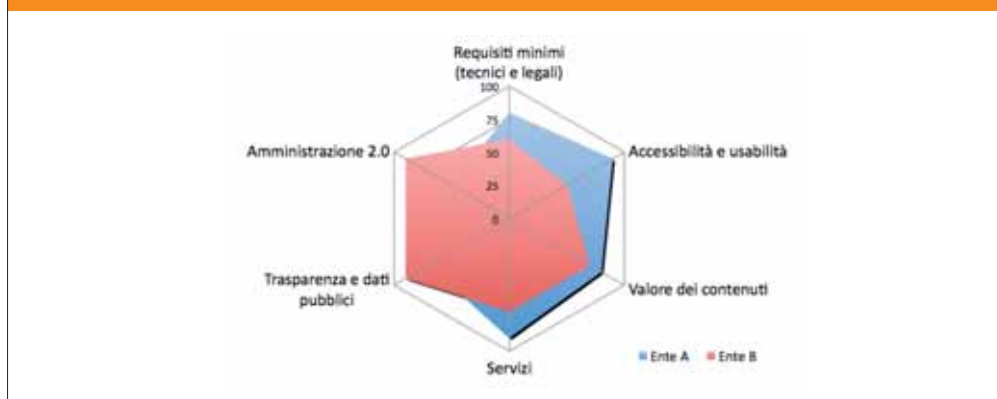
L'indice Amministrazione 2.0 sintetizza l'apertura del sito verso le nuove forme di presenza attiva dei cittadini dagli strumenti di rilevazione del gradimento (*emoticon*) alla consultazione fino alla vera e propria partecipazione; la presenza di strumenti 2.0 come mappe, video, *podcasting*, *microblogging*, la disponibilità di pagine personalizzabili per il cittadino e la presenza dell'amministrazione nei social network.

La metodologia ha una parte che tiene conto delle specificità dei diversi settori e livelli amministrativi della pubblica amministrazione, in particolare sulla erogazione dei servizi on line. La rilevazione è prevalentemente basata su elementi effettivamente osservabili e misurabili in modo da poter essere implementata non solo dalle singole amministrazioni come strumento di autodiagnosi, ma anche da soggetti esterni per mettere a punto sistemi di benchmarking pubblici.

Le specifiche della metodologia di misurazione comprendono: la descrizione delle singole variabili e le relative modalità di rilevazione, le griglie per l'aggregazione e costruzione degli indici, la guida per la implementazione di un sistema di qualità, le applicazioni di supporto e di autodiagnosi, le modalità di restituzione e pubblicazione dei dati, gli strumenti per il benchmarking e l'analisi dei risultati. La semplicità di rappresentazione degli indici in grafici radiali di immediata lettura e di facile confronto agevola il processo di benchmarking:

⁵² Delibera CiViT n. 105/2010.

Fig. 1 - Rappresentazione radiale degli indici di qualità



Il *benchmarking* dei siti web pubblici, con il supporto di una metodologia standard, diventa un processo di apprendimento continuo grazie alla possibilità di confronto tra gli operatori, l'identificazione di standard di prestazione (*benchmark*) e la condizione di strategie per conseguire un miglioramento della qualità.

Le amministrazioni pubbliche, al fine di contribuire al processo di miglioramento della qualità complessiva dei siti pubblici e quindi della comunicazione pubblica

- adottano liberamente la metodologia, mantenendo inalterato l'impianto comune;
- avviano un processo di controllo della qualità web, integrando, se necessario, con rilevazioni interne;
- aggiornano con periodicità gli indici e rendono pubblici i dati;
- attivano un processo di benchmarking continuo;
- si confrontano con gli standard di prestazione delle altre amministrazioni;
- identificano le aree di miglioramento;
- adottano le prassi eccellenti.

| 6.3 | PARTECIPAZIONE E WEB 2.0

La *e-Participation* intesa come partecipazione dei cittadini alle attività della pubblica amministrazione attraverso l'utilizzo delle Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (ICT), si configura come uno degli elementi qualificanti delle politiche nazionali di e-Government, in particolare per garantire un migliore accesso ai servizi (*e-inclusion*) e facilitare, in un'ottica di apertura e trasparenza, la valutazione dall'esterno dell'azione di governo, sia a livello nazionale che locale⁵³.

Con le modifiche introdotte al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) dal Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n. 235, il Legislatore, sancendo il diritto all'uso delle tecnologie nelle comunicazioni con le amministrazioni e quello alla

⁵³ Su questo tema si ricordano le numerose esperienze locali, soprattutto a livello comunale, di utilizzo delle tecnologie ICT per favorire la partecipazione dei cittadini alla vita democratica e le decisioni dell'amministrazione su temi quali: gli urban center, la pianificazione strategica, l'utilizzo del suolo e i PRG, il bilancio partecipato.

partecipazione del cittadino al procedimento amministrativo, riconosce di fatto l'importanza del coinvolgimento dei cittadini nella vita politica e amministrativa.

Nel Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, riguardo alle fasi del ciclo di gestione della *performance* uno degli ambiti d'intervento del sistema di misurazione e valutazione della performance organizzativa ha per oggetto proprio il miglioramento qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e destinatari dei servizi erogati dalla pubblica amministrazione, da realizzare attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (art. 8, lettera e).

Uguale attenzione deve essere rivolta ad agevolare un'adeguata partecipazione dei cittadini e degli *stakeholder* al fine di contribuire a una corretta individuazione degli obiettivi strategici dei servizi pubblici (Delibere CiVIT n. 89/2010⁵⁴ e n.105/2010⁵⁵).

Il confronto e l'interazione con gli utenti rappresenta un supporto prezioso ai *decision maker* pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle politiche pubbliche e dei servizi al cittadino. L'adozione degli strumenti e delle logiche di *open policy* - cioè caratterizzate da una forte interazione tra pari - devono diventare parte integrante delle modalità con cui la pubblica amministrazione si rivolge agli utenti.

Diventa oggi prioritario per i siti e i servizi web delle Pubbliche Amministrazioni dotarsi di strumenti che aumentino la partecipazione degli utenti attraverso l'interazione tra pubblica amministrazione e cittadini.

Le amministrazioni pubbliche che intendono pianificare e progettare piattaforme e strumenti web per la condivisione e collaborazione con i cittadini sono chiamate a confrontarsi con scelte di tipo:

- tecnologico e infrastrutturale, ad esempio, per la riduzione del divario digitale dovuto all'assenza di infrastrutture di rete a banda larga;
- metodologiche, relativamente alle modalità di interazione, ai ruoli e agli ambiti decisionali sui quali coinvolgere e far partecipare i cittadini.

Le iniziative di *e-Participation* devono essere accompagnate da specifiche azioni di inclusione allo scopo di:

- facilitare la partecipazione delle persone più svantaggiate, con attenzione ai loro deficit specifici (sensoriali, motori, cognitivi, ecc.), e quindi alle soluzioni software e ai canali di comunicazione più adeguati per compensarli e attenuarli;
- ridurre il divario digitale attraverso misure volte a favorire l'accesso gratuito alla rete Internet;
- promuovere il dialogo tra cittadini e istituzioni a partire dalla fase di avvio della progettazione attivando strumenti di discussione e confronto on line (forum pubblici, indagini e consultazioni on line, chat tematiche, ecc.) allo scopo di condividere le regole e il modello di interazione proposti.

⁵⁴ <http://www.civit.it/wp-content/uploads/Delibera-n.89.20101.pdf>.

⁵⁵ <http://www.civit.it/wp-content/uploads/Delibera-n.-105.2010.pdf>.

Gli strumenti di *e-Participation* dovrebbero essere utilmente integrati all'interno dei siti istituzionali per esplicitare la relazione tra l'amministrazione e i cittadini, con la raccomandazione di garantire il massimo livello di **interazione** attraverso:

- l'adozione di tecnologie basate sul "linguaggio naturale", semplificando così la navigazione dei contenuti informativi on line e la partecipazione al processo decisionale;
- la riconfigurazione dei servizi web esistenti con l'introduzione di spazi e strumenti che consentono l'interazione sincrona e asincrona tra il cittadino e l'amministrazione;
- l'esplicitazione delle regole di interazione, le modalità di utilizzo degli strumenti, le forme di restituzione al cittadino dei contributi forniti on line (feedback);
- l'attivazione di meccanismi di moderazione automatici supportati dalla presenza di moderatori on line;
- l'adozione di soluzioni adeguate a tutelare la privacy e la protezione dei dati dei cittadini esplicitandone i principi nel sito web.

Il coinvolgimento dei cittadini per migliorare la gestione e la qualità dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione ha, come preconditione, l'adozione dell'approccio web 2.0 per la comunicazione e condivisione delle risorse on line.

I *social media* possono essere considerati dalle pubblica amministrazione come canali di *broadcasting* ad alto potenziale di audience, dalla forma semplice e di versatile diffusione tra i cittadini, estremamente economici (sia per gli utenti che per le amministrazioni pubbliche stesse), multiplatforma e spesso interoperabili tra loro.

Attraverso la pubblicazione in tempo reale di piccoli messaggi di testo (*microblogging*), immagini, audio e video, si può garantire un'informazione costante e aggiornata, comunicare ed erogare servizi mirati a particolari fasce d'utenza, accrescere la percezione di vicinanza dell'amministrazione ai cittadini.

Sono molti gli strumenti utili a questo scopo che in questo momento il web mette a disposizione: forum, wiki, blog, social network, XML e RSS, podcast, georeferenziazione (confrontare la Tabella B.2 nel Vademecum 2010: "Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA"). La strategia d'uso degli strumenti del web 2.0, all'interno della comunicazione web delle amministrazioni, deve tenere conto:

- del target di riferimento e quindi del ruolo dell'utenza nella costruzione della conoscenza;
- del contesto organizzativo e dei modelli architetturali in cui verrà implementata.

Nella riprogettazione dei servizi e dei contenuti web in una logica 2.0, si raccomanda quindi di:

- definire l'organizzazione dei contenuti sulla base dei bisogni degli utenti;
- erogare i servizi secondo una logica multicanale e multidispositivo;
- facilitare l'accesso ai dati e alle informazioni attraverso funzionalità evolute di ricerca e localizzazione.



APPENDICE

CONTENUTI MINIMI DEI SITI ISTITUZIONALI DELLE PA

Trasparenza, valutazione e merito

Le amministrazioni pubblicano, ai sensi del Decreto Legislativo 150/2009, e secondo quanto indicato dalla Delibera CiVIT n. 105/2010⁵⁶ e dalle Linee guida del Garante per la Privacy del 2 marzo 2011, in un'apposita sezione sulla homepage dei siti istituzionali, identificata tramite l'apposito logo (scaricabile da <http://www.innovazionepa.gov.it>) e denominata "Trasparenza, valutazione e merito", le seguenti informazioni:

- 1) Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione (art. 11, comma 8, lettera a), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- 2) Piano e Relazione sulla *performance* (art. 11, comma 8, lettera b), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- 3) Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti:
 - a) informazioni riguardanti ogni aspetto dell'organizzazione (organigramma, articolazione degli uffici, attribuzioni e organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta - art. 54, comma 1, lettera a), del Decreto Legislativo n. 82 del 2005);
 - b) elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando se si tratta di una casella di posta elettronica certificata (art. 54, comma 1, lettera d);
 - c) del Decreto Legislativo n. 82 del 2005;
 - d) elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile del procedimento e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale (art. 54, comma 1, lettera b), del Decreto Legislativo n. 82 del 2005);
 - e) scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge n. 241 del 1990 (art. 54, comma 1, lettera c), del Decreto Legislativo n. 82 del 2005);
 - f) informazioni circa la dimensione della qualità dei servizi erogati (ai sensi dei principi di cui all'articolo 11 del Decreto Legislativo n. 150 del 2009 e delle indicazioni di cui alla Delibera CiVIT n. 88 del 24 giugno 2010);
 - g) carta della qualità dei servizi alla cui emanazione sia tenuto il soggetto erogatore del servizio.
- 4) Dati informativi relativi al personale:
 - a) curricula e retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e sulle componenti legate alla retribuzione di risultato (art. 11, comma 8, lettere f) e g), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009), indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale (art. 21 della Legge n. 69 del 2009), ruolo - data di inquadramento nella fascia di appartenenza o in quella inferiore, data di primo inquadramento nell'amministrazione

⁵⁶ Vedi in particolare par. 4.1.1 relativamente a: a) storia delle revisioni dei documenti (punto 3); b) contestualizzazione dei documenti (punto 4); c) strumenti di feedback delle qualità delle informazioni (punto 8).

- ne, decorrenza e termine degli incarichi conferiti ex art. 19, commi 3 e 4, del Decreto Legislativo n. 165 del 2001 (art. 1, comma 7, del D.P.R. n. 108 del 2004);
- b) curricula dei titolari di posizioni organizzative (art. 11, comma 8, lettera f), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- c) curricula, retribuzioni, compensi e indennità di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo e dei relativi uffici di supporto, ivi compresi - a titolo esemplificativo - i vertici politici delle amministrazioni, i capi di gabinetto e gli appartenenti agli uffici di staff e di diretta collaborazione nei ministeri; i titolari di altre cariche di rilievo politico nelle regioni e negli enti locali (art. 11, comma 8, lettera h), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- d) nominativi e curricula dei componenti degli Organismi Indipendenti di Valutazione della Performance-OIV (art. 6, comma 2 della Delibera CIVIT n. 4 del 2010) e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance di cui all'art. 14 (art. 11, comma 8, lettera e), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- e) tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (art. 21 della Legge n. 69 del 2009), nonché il ruolo dei dipendenti pubblici (art. 55, comma 5, del D.P.R. n. 3 del 1957);
- f) retribuzioni annuali, curricula, indirizzi di posta elettronica, numeri telefonici ad uso professionale di segretari provinciali e comunali (art. 21 della Legge n. 69 del 2009);
- g) ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti (art. 11, comma 8, lettera c, del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- h) analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità, sia per i dirigenti sia per i dipendenti (art. 11, comma 8, lettera d), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- i) codici di comportamento (art. 55, comma 2, del Decreto Legislativo n. 165 del 2001 così come modificato dall'art. 68 del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);
- j) la contrattazione nazionale ex art. 47, comma 8 del Decreto Legislativo 165/2001 così come sostituito dall'art. 59 del Decreto Legislativo n. 150 del 2009;
- k) le richieste di autorizzazione a bandire concorsi, le richieste di autorizzazione ad assumere e le domande di rimodulazione del fabbisogno, ai sensi dell'art. 3 della Circolare PCM del Dipartimento per la funzione pubblica n. 11786 del 22 febbraio 2011.
- 5) Dati relativi a incarichi e consulenze:
- a) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti a dipendenti pubblici e ad altri soggetti (articolo 11, comma 8, lettera i), del Decreto Legislativo n. 150 del 2009 e articolo 53 del Decreto Legislativo n. 165 del 2001). Gli incarichi considerati sono: i) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati dall'amministrazione ai propri dipendenti in seno alla stessa amministrazione o presso altre amministrazioni o società pubbliche o private;
- ii) incarichi retribuiti e non retribuiti conferiti o autorizzati da una amministrazione ai dipendenti di altra amministrazione;
- iii) incarichi retribuiti e non retribuiti affidati, a qualsiasi titolo, da una amministrazione a soggetti esterni. In ordine a questa tipologia di informa-

⁵⁷ Con il termine Responsabile delle funzioni di misurazione della performance si intende il Responsabile tecnico della funzione di misurazione della performance da individuarsi nel Responsabile della struttura tecnica permanente, il quale "deve possedere una specifica professionalità ed esperienza nel campo della misurazione della performance nelle amministrazioni pubbliche" (art. 14, comma 10 Decreto Legislativo n. 150 del 2009).

zioni è necessario indicare: soggetto incaricato, curriculum del soggetto, oggetto dell'incarico, durata dell'incarico, compenso lordo, soggetto conferente, modalità di selezione e di affidamento dell'incarico e tipo di rapporto, dichiarazione negativa (nel caso in cui l'amministrazione non abbia conferito o autorizzato incarichi).

6) Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici:

a) servizi erogati agli utenti finali e intermedi (ai sensi dell'art. 10, comma 5, del Decreto Legislativo 7 agosto 1997, n. 279), contabilizzazione dei loro costi ed evidenziazione dei costi effettivi e di quelli imputati al personale per ogni servizio erogato, nonché il monitoraggio del loro andamento (art. 11, comma 4, del Decreto Legislativo n. 150 del 2009), da estrapolare in maniera coerente ai contenuti del Piano e della Relazione sulla performance;

b) contratti integrativi stipulati, relazione tecnico-finanziaria e illustrativa, certificata dagli organi di controllo, informazioni trasmesse ai fini dell'inoltro alla Corte dei Conti, modello adottato ed esiti della valutazione effettuata dai cittadini sugli effetti attesi dal funzionamento dei servizi pubblici in conseguenza della contrattazione integrativa (art. 55, comma 4, del Decreto Legislativo n. 150 del 2009);

c) dati concernenti consorzi, enti e società di cui le Pubbliche Amministrazioni facciano parte, con indicazione - in caso di società - della relativa quota di partecipazione nonché dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.

7) Dati sulla gestione dei pagamenti:

a) indicatore dei tempi medi di pagamento relativi all'acquisto di beni, servizi e forniture (indicatore di tempestività dei pagamenti), nonché tempi medi di definizione dei procedimenti e di erogazione dei servizi con riferimento all'esercizio finanziario precedente (art. 23, comma 5, della Legge n. 69 del 2009).

8) Dati relativi alle buone prassi:

a) buone prassi in ordine ai tempi per l'adozione dei provvedimenti e per l'erogazione dei servizi al pubblico (art. 23, commi 1 e 2, della Legge n. 69 del 2009).

9) Dati su sovvenzioni, contributi, crediti, sussidi e benefici di natura economica:

a) istituzione e accessibilità in via telematica di albi dei beneficiari di provvidenze di natura economica (artt. 1 e 2 del D.P.R. n. 118 del 2000).

In particolare, l'organigramma deve contenere:

- l'articolazione e le attribuzioni, anche in termini di procedimenti amministrativi di competenza, dei singoli uffici di livello dirigenziale, generale e non;
- i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici;
- il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività svolta;
- per ogni dirigente responsabile di un ufficio:
 - i riferimenti telefonici;
 - i riferimenti di posta elettronica;
 - i riferimenti di posta elettronica certificata.

Le informazioni, costantemente aggiornate, devono corrispondere a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione della pubblica amministrazione: il Decreto del Presidente della Repubblica per i Ministeri, la Delibera del Comitato Direttivo per le Agenzie, il Regolamento Interno per le Authority, ecc.

Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), reso obbligatorio dalla Legge n. 150/2000, anche se presenti all'interno dell'organigramma

devono essere direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio relazioni con il pubblico". Inoltre, direttamente dalla sezione dell'URP di ogni Ente, si raccomanda:

- di permettere l'accesso a tutte le informazioni relative agli indirizzi degli uffici o punti di contatto distribuiti territorialmente nei quali vengono erogati i servizi pubblici;
- di pubblicare e aggiornare tali informazioni, al fine di favorirne la reperibilità su mappe da applicazioni web che utilizzino le tecnologie di georeferenziazione;
- di seguire, per la pubblicazione di questi dati, le indicazioni dell'iniziativa "MiAPA"⁵⁸ che permette, usando uno smartphone, di trovare l'ufficio pubblico più vicino, esprimere la propria valutazione e lasciare un commento sul servizio ricevuto;
- di pubblicare le "Domande & Risposte" attinenti le richieste dei cittadini seguendo i criteri utilizzati dal progetto Linea Amica per il Portale degli Italiani⁵⁹.

Inoltre, il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione, completo di indirizzo mail, deve essere - ove possibile - raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (*footer*), presente in tutte le pagine (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla homepage e da tutte le pagine.

Nella medesima sezione - ai sensi dell'art. 21 della Legge 18 giugno 2009 n. 69 - occorre aggiungere la pubblicazione dei tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale.

Per quanto riguarda le modalità di compilazione dei curricula e delle retribuzioni, è possibile utilizzare gli schemi standard messi a disposizione dalla procedura informatizzata presente sul sito <http://www.magellanopa.it/dirigenti2009>.

In coerenza con quanto previsto dal citato art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale" (CAD), i siti istituzionali devono contenere l'elenco dei procedimenti amministrativi di competenza dell'Amministrazione titolare del sito, e per ciascuno indicare:

- l'ufficio dirigenziale non generale al quale compete il procedimento ed il relativo responsabile;
- il termine per la conclusione del procedimento;
- l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria, di ogni altro adempimento procedimentale e dell'adozione del provvedimento finale;
- le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti.

Inoltre, ai sensi dell'art. 57 del Decreto Legislativo n. 235 del 2010 (nuovo CAD), sul sito deve essere resa delle documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà. Il servizio di consultazione dell'elenco dei procedimenti e la modulistica disponibile on line dovranno esse-

⁵⁸ www.innovazionepa.gov.it/comunicazione/notizie/2010/ottobre/25102010---innovazione-brunetta-presenta-miapa.aspx.

⁵⁹ www.lineaamica.gov.it.

re raggiungibili dalla home page del sito istituzionale, in posizione ben evidente, e correlata alle sezioni informative sui procedimenti ed a quella dei servizi on line.

Caselle di posta elettronica e posta elettronica certificata

La **posta elettronica (o e-mail)** è il mezzo di comunicazione in forma scritta via Internet più utilizzato; consente con estrema velocità ed immediatezza di inviare messaggi che possono includere testo, immagini, audio, video o qualsiasi tipo di file con il vantaggio, rispetto al telefono, di poter raggiungere il destinatario in asincrono, lasciando traccia delle richieste.

Le caselle di posta elettronica possono essere distribuite *ad personam* o essere associate ad un ufficio o ad una specifica funzione. Sui siti istituzionali deve essere pubblicato l'elenco delle caselle di posta elettronica attive, specificando per ciascuna casella:

- nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata;
- se si tratta di casella di posta elettronica certificata.

L'elenco deve essere corredato dall'informativa sulle finalità della pubblicazione dell'elenco stesso e sulle conseguenti limitazioni d'uso.

Pur essendo l'estensione ".gov.it" indirizzata dalle norme esclusivamente per i siti web, molte Amministrazioni hanno fatto la scelta di utilizzare tale estensione anche per i domini di posta elettronica allo scopo di rendere "maggiormente istituzionali" gli indirizzi di posta elettronica attribuiti a dipendenti e uffici. Si tratta di una possibilità che rimane nella libera scelta delle Amministrazioni.

La **Posta Elettronica Certificata (PEC)** - regolamentata dal DPR 11 febbraio 2005, n. 68 e dal DPCM 6 maggio 2009 - è un sistema di posta elettronica che consente al mittente di ottenere la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici con valenza legale. Ai sensi del comma 2-ter, dell'art. 54 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005⁶⁰ n. 82 del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD), le amministrazioni pubbliche sono tenute a pubblicare nel loro sito istituzionale di servizio un indirizzo di posta elettronica certificata al quale il cittadino possa indirizzare, ai sensi dello stesso codice, qualsiasi richiesta. Tale indirizzo deve essere costantemente disponibile all'interno della testata, ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito.

Pubblicazioni e messaggi d'informazione e di comunicazione

Ogni Amministrazione è tenuta a rispondere al principio di diffusione ed erogazione al pubblico del patrimonio informativo di cui è portatrice.

Per rispondere a tale principio - ai sensi dell'art. 26 delle Legge 7 agosto 1990 n. 241, i siti istituzionali di servizio devono pubblicare, come disposto dall'art. 54 comma 1 del Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82 - secondo le modalità previste dagli ordinamenti delle singole Amministrazioni, le direttive, i programmi, le

⁶⁰ Il comma 2-ter, dell'art. 54 del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 è stato introdotto con Legge n. 69 del 18 giugno 2009 recante "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

istruzioni, le circolari ed ogni atto che dispone in generale sulla organizzazione, sulle funzioni, sugli obiettivi, sui procedimenti, ovvero nel quale si determini l'interpretazione di norme giuridiche o si dettino disposizioni per l'applicazione delle medesime norme.

I siti istituzionali dovranno inoltre rendere disponibili - ai sensi della Legge 7 giugno 2000 n. 150 - informazioni e comunicazioni finalizzate in generale a promuovere l'immagine dell'Amministrazione ed in particolare ad illustrare e favorire:

- la conoscenza delle disposizioni normative di pertinenza;
- le attività dell'istituzione ed il suo funzionamento;
- l'accesso ai servizi pubblici erogati;
- la conoscenza su temi di rilevante interesse pubblico e sociale di competenza;
- i processi interni di semplificazione delle proprie procedure e di modernizzazione dei propri apparati;
- la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi di competenza;
- la conoscenza e la visibilità di eventi d'importanza locale, regionale, nazionale ed internazionale.

I contenuti dovranno essere redatti secondo regole editoriali definite che ne assicurino coerenza generale e chiarezza espositiva.

È sconsigliata la pubblicazione di norme o disposizioni corredate da formule del tipo "in caso di difformità fa fede la pubblicazione in G.U., ecc.", che possono indurre disorientamento ed incertezza nel lettore.

L'Amministrazione è responsabile dei contenuti che pubblica, e deve garantire la corrispondenza alle pubblicazioni ufficiali e l'aggiornamento dei testi rispetto alle stesse.

Bandi di gara e di concorso, bilanci

Un sito istituzionale è il luogo deputato per dare massima diffusione alle iniziative delle amministrazioni relative a bandi di gara e di concorso per favorire, in questo modo, la partecipazione allargata e la leale concorrenza.

Il bando di gara è un atto della Pubblica Amministrazione con il quale viene esternata e pubblicizzata la determinazione di contrarre attraverso un confronto competitivo. Può essere riferito all'acquisizione di beni e servizi, all'assegnazione di contributi per iniziative, alla concessione di finanziamento per progetti.

Il concorso è la procedura con la quale un'amministrazione provvede a reclutare il personale. Rientrano in questo ambito anche le procedure di selezione o i concorsi per l'assegnazione di borse di studio o premi quando destinati a persone.

L'obbligo alla pubblicazione dei bandi di gara e di concorso è stabilito dall'art. 54, comma 1, del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'Amministrazione Digitale" (confrontare Tab. 5). Il servizio di consultazione dei bandi di gara deve essere distinto dal servizio di consultazione dei concorsi.

I due servizi debbono essere raggiungibili dalla home page del sito, preferibilmente

te nell'area media di sinistra, e indirizzati rispettivamente dalle etichette "Bandi di gara" e "Concorsi". Per ciascun bando di gara devono essere pubblicati i seguenti contenuti:

- breve testo esplicativo;
- tipologia del bando (assegnazione di contributi, finanziamento di progetti, acquisizione di forniture, ecc.);
- ufficio di riferimento;
- link al testo del bando;
- data di pubblicazione;
- data di scadenza;
- avvisi (ad esempio, la proroga dei termini);
- esito.

La pubblicazione, ove ritenuto significativo e utile ad una migliore comprensione da parte dei soggetti interessati, potrà essere organizzata per tipologia del bando o per ufficio di riferimento.

Le Amministrazioni che emettono molti bandi potranno favorirne l'individuazione da parte degli utenti indicizzandone il testo e pubblicando nella sezione relativa la possibilità di accesso attraverso motore di ricerca. È opportuna l'organizzazione e la pubblicazione di uno storico relativo, almeno, ai tre anni precedenti quello corrente.

Per ciascun concorso deve essere pubblicato il testo integrale e devono essere pubblicati i seguenti contenuti, che favoriscono la reperibilità delle informazioni:

- testo del bando;
- breve testo esplicativo;
- tipologia del concorso (concorso, concorso interno, selezione, ecc.);
- data di pubblicazione;
- data di scadenza;
- avvisi (ad esempio: la proroga dei termini, la nomina della commissione, l'elenco degli ammessi, ecc.);
- calendari (ad esempio: la data degli scritti, la data degli orali, ecc.);
- esito.

Per quanto riguarda il dettaglio sulle sezioni bandi di gara e bilanci (per i quali è prevista la pubblicazione sulla stampa quotidiana) si deve comunque far riferimento al DPCM relativo alle modalità di pubblicazione di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica e i bilanci, emanato ai sensi dell'art.32 comma 2 della Legge n. 69 del 2009.

Servizi disponibili on line e servizi di futura pubblicazione

Le amministrazioni devono definire tra gli obiettivi prioritari quello di rendere disponibili all'utenza **servizi fruibili on line**, con specifico riferimento ai livelli di interazione da 2 a 5, definiti nel Capitolo 3.

L'obbligo alla pubblicazione sui siti istituzionali dell'elenco dei servizi on line già disponibili e dei servizi di futura attivazione è stabilito dal citato art. 54, comma 1, del Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 recante "Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)".

È necessario prioritariamente classificare i servizi sulla base della tipologia di utenza cui essi sono destinati:

- **cittadini utenti** - fanno parte di questa tipologia i servizi per lo svolgimento di tutti quegli adempimenti che rientrano nella sfera privata degli utenti come, a titolo esemplificativo, l'iscrizione all'asilo nido, il calcolo e il pagamento dell'ICI, il calcolo della pensione, ecc.;
- **imprese** - rientrano in questa tipologia i servizi per lo svolgimento di tutti quegli adempimenti necessari per lo svolgimento di un'attività economica professionalmente organizzata al fine della produzione o dello scambio di beni o di servizi, secondo la definizione di "imprenditore" che fornisce all'art. 2082 il vigente Codice civile, quali a titolo esemplificativo "invio DM10", "denuncia infortuni", ecc.;
- **pubblica amministrazione** - rientrano in questa tipologia i servizi messi a disposizione da altre Pubbliche Amministrazioni per lo svolgimento di adempimenti nei confronti dell'amministrazione erogatrice, quali ad esempio "Acquisizione certificati medici di invalidità civile" (ASL verso INPS).

In generale, per i siti istituzionali delle Pubbliche Amministrazioni centrali questa classificazione può essere sufficiente per indirizzare chiaramente l'utenza. Infatti, la missione delle Amministrazioni centrali è di tipo verticale rispetto alle possibili finalità dei servizi erogabili. In taluni casi, come per le scuole, la tipologia cittadino/utente deve essere ulteriormente specificata distinguendo l'utenza in studenti, genitori e docenti, ma l'offerta di servizi ha sempre come finalità l'istruzione.

Per i siti istituzionali degli Enti locali, che svolgono generalmente compiti di tipo trasversale rispetto alle possibili finalità di servizio, può essere utile una ulteriore classificazione dei servizi per finalità.

Tra le possibili tassonomie che nel tempo sono state utilizzate, si consiglia di far riferimento a quella per aree tematiche/bacini di utenza individuata anche sulla base della classificazione delle missioni presente nel Bilancio dello Stato, a quella presente nel "portale degli Italiani" (www.lineamica.gov.it) o alle classificazioni derivanti dall'elencazione delle funzioni fondamentali degli Enti.

L'utilizzo della classificazione per aree tematiche è fortemente consigliata per i servizi ai cittadini. Nel caso dei servizi alle imprese, è appropriato valutare l'opportunità di introdurre tale classificazione sulla base della numerosità dei servizi offerti e delle finalità relative.

L'accesso ai servizi on line deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito o, in ogni caso, sulla home page del sito in posizione massimamente visibile identificato dall'etichetta "Servizi on line". La suddivisione per tipologia di utenza può essere presente già al primo livello oppure nella pagina di secondo livello.

La modulistica per la quale è previsto un livello di interazione 3 (cfr. Cap. 2., Tab. 2) deve essere proposta nell'ambito dei servizi on line. La rimanente modulistica, che può solo essere scaricata dal sito, è opportuno sia raggiungibile da una diversa sezione del sito. L'accesso a tale sezione deve essere disponibile sulla barra di navigazione del sito, ovvero sulla home page in posizione massimamente visibile, identificata dall'etichetta "Moduli on line".

Il servizio di consultazione dell'elenco dei **servizi on line di futura attivazione** può essere raggiungibile dalla home page del sito, ovvero disponibile all'interno della sezione servizi on line, chiaramente indirizzato dall'etichetta "Servizi di prossima attivazione".

Per ciascun servizio dovranno essere pubblicati i seguenti contenuti:

- breve testo esplicativo;
- eventuale link a testo esplicativo più esteso;
- tipologia del servizio secondo la tassonomia dei servizi on line;
- data prevista di disponibilità del nuovo servizio;
- data di scadenza.

Pubblicità legale

Con la pubblicità legale un atto amministrativo assume piena validità in quanto portato a conoscenza *erga omnes*, ovvero di tutti coloro che possono avere interesse al contenuto dell'atto medesimo. La pubblicazione avviene attraverso l'esposizione dell'atto in un luogo fisico accessibile a tutti per un determinato periodo di tempo: il "tempo di affissione".

L'art. 32 della Legge n 69/2009, dal 1° gennaio 2010⁶¹, ha stabilito che *"gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione, da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, nei propri siti informatici, o nei siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni"*.

Per ottemperare a questa norma, i siti istituzionali di servizio debbono prevedere una sezione dedicata alla pubblicità legale, all'interno della quale devono essere pubblicati - organizzati per tipologia - gli atti di competenza soggetti a pubblicità legale.

Il servizio di consultazione della pubblicità legale deve essere raggiungibile dalla home page del sito e deve essere chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa del tipo "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on line".

Le Amministrazioni sono tenute a descrivere il servizio di consultazione della pubblicità legale nell'ambito dell'"Indice delle Amministrazioni Pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee (IPA)" gestito da DigitPA, raggiungibile al link: www.indicepa.gov.it.

Tra l'altro, il sito dell'IPA, secondo quanto disposto dal DPCM 1 aprile 2008 consente, infatti la pubblicazione, da parte delle amministrazioni pubbliche ad esso accreditate, dei dati riguardanti servizi resi disponibili dalle Amministrazioni medesime.

Per approfondimenti tecnici sulle modalità di pubblicazione sull'Albo pretorio on line, si consiglia di far riferimento al **Vademecum "Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo on line"**.

⁶¹ Tale termine è stato prorogato al 1 gennaio 2011 dall'art. 2, comma 5, Decreto legge 30 dicembre 2009, n. 194, convertito nella Legge 26 febbraio 2010, n. 25.



PARTE 2

Vademecum

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

VERSIONE

2011

Il presente documento, realizzato nell'ambito delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione), è stato curato da DigitPA.

(Luglio 2011)

| VADEMECUM ASSEGNAZIONE E GESTIONE DEI NOMI A DOMINIO NEL SLD "GOV.IT" |

Introduzione

Il presente Vademecum contiene le norme per l'assegnazione dei nomi a dominio all'interno del Second Level Domain (SLD) "gov.it".

Il Vademecum definisce le regole di registrazione dei nomi a dominio nel SLD (Second Level Domain) "gov.it" e comprende la descrizione delle operazioni necessarie alla registrazione dei nomi a dominio.

Parte integrante del Vademecum è anche il documento "Dominio gov.it-Procedura per la gestione dei sottodomini di terzo livello", dove sono descritte dettagliatamente le singole operazioni e la modulistica necessarie alla registrazione, variazione o cancellazione dei sottodomini di terzo livello nel SLD "gov.it".

| 1 | PRINCIPI DI BASE

| 1.1 | Nomi a dominio

Nella sua funzione tecnica, un nome a dominio è un codice mnemonico che facilita l'accesso ad una o più risorse di rete, di per sé caratterizzate da un indirizzo numerico (secondo quanto specificato dai protocolli IPS). Questo Vademecum si riferisce ai nomi a dominio di terzo livello (o eventuali sottodomini) che appartengono all'SLD "gov.it".

| 1.2 | Nomi a dominio registrati

Un nome a dominio si definisce registrato quando è assegnato all'Amministrazione richiedente (Registrante).

| 1.3 | La registrazione

- 1) Per la natura stessa del servizio di risoluzione dei nomi (DNS) in Internet, è possibile utilizzare un nome a dominio soltanto se è stato regolarmente registrato all'interno della gerarchia internazionale dei nomi a dominio;
- 2) la richiesta di assegnazione di un nome a dominio sotto il SLD "gov.it" può essere effettuata solo da Pubbliche Amministrazioni che sono già accreditate all'Indice delle Pubbliche Amministrazioni (IPA);
- 3) un nome a dominio è assegnato direttamente al richiedente;
- 4) un nome a dominio viene assegnato secondo l'ordine cronologico delle richieste;
- 5) DigitPA garantisce l'infrastruttura tecnica e amministrativa per il servizio di risoluzione dei nomi a dominio nel SLD "gov.it" secondo le norme tecniche vigenti;
- 6) la registrazione dei nomi a dominio sotto il SLD "gov.it" non implica nessun diritto per lo stesso nome né in altri rami della gerarchia dei nomi né direttamente sotto il ccTLD.it;
- 7) il presente Vademecum consente la registrazione di nomi a dominio sotto il SLD

- “gov.it” alle sole Pubbliche Amministrazioni di cui all’art. 1, comma 2, del Decreto Legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e s.m.i.;
- 8) un nome a dominio può essere assegnato al Registrante soltanto dopo che il richiedente abbia indicato i propri dati e accettato le condizioni e le responsabilità stabilite per la registrazione di un nome a dominio nel SLD “gov.it” nei termini riportati nel presente Vademecum;
 - 9) solo l’Amministrazione assegnataria di un nome a dominio nel SLD “gov.it” può fare richiesta di modifiche o cancellazione di quel nome a dominio.

| 1.4 | Responsabilità

Il Registrante è responsabile della registrazione ed assegnazione del nome a dominio, nonché delle informazioni e dei servizi eventualmente attivati sullo stesso.

In ogni caso le controversie nei confronti di DigitPA sono soggette alla legge ed alla giurisdizione dello Stato italiano.

DigitPA non può essere responsabile di errori sintattici e/o semantici contenuti nei dati ricevuti in fase di assegnazione e mantenimento dei nomi a dominio se non per colpa grave.

| 1.5 | Adempimenti a carico del Registrante

Il Registrante assegnatario di un nome a dominio nel SLD “gov.it” ha l’onere di comunicare a DigitPA, entro un giorno lavorativo successivo alla attivazione, tutti i nomi a dominio da lui attivati al di sotto di quello assegnato.

Tale comunicazione avviene tramite la scheda di comunicazione che deve essere trasmessa via posta elettronica a DigitPA alla casella:

dominio.gov@digitpa.gov.it.

| 2 | GLOSSARIO

Termine	Abbreviazione	Definizione
ASCII		Sistema di codifica a 7 bit comunemente utilizzato nei calcolatori
Country code Top Level Domain	ccTLD	Etichetta che identifica in maniera univoca il suffisso assegnato ad una Nazione
Domain Name System	DNS	Sistema utilizzato per la conversione dei nomi a dominio in indirizzi IP
Delega DNS per la PA		Permette a una Pubblica Amministrazione di gestire in proprio il servizio di risoluzione del proprio nome a dominio
Indirizzo IP		L'indirizzo IP (Internet Protocol) è una sequenza numerica che identifica in modo univoco una macchina collegata alla rete
Internet		Rete di calcolatori estesa a livello mondiale che interconnette reti nazionali e internazionali che utilizzano il protocollo TCP/IP consentendo lo scambio di informazioni
Lettera di assunzione di responsabilità	LAR	Documento con il quale la pubblica amministrazione si assume la responsabilità del nome a dominio assegnato
Nameserver autoritativi		Un nameserver che è in possesso dei dati per una determinata zona dell'albero dei nomi
Nome a dominio		Associazione tra un indirizzo IP pubblico e una stringa di caratteri
Registrante		L'organizzazione che chiede la registrazione di un nome a dominio o che ne ha già ottenuto l'assegnazione
Second Level Domain	SLD	Identifica in maniera univoca il secondo livello nell'albero dei nomi a dominio Internet sotto un ccTLD
Struttura geografica predefinita		È costruita dai nomi e dalle sigle delle province e delle regioni italiane nonché, al di sotto delle province, dai nomi dei comuni italiani
Zona del SLD gov.it		Il file DNS master del SLD gov.it nel quale sono inserite tutti i record o tutte le deleghe attive nel SLD gov.it

|3| SOGGETTI: COMPITI E FUNZIONI

|3.1| Registro del “gov.it”: DigitPA

DigitPA provvede a svolgere tutte le operazioni necessarie a garantire la funzionalità del servizio di registrazione dei nomi a dominio nell’ambito del SLD “gov.it” attraverso un’adeguata infrastruttura tecnica ed amministrativa.

DigitPA, o chi da questi delegato, rende attivo il nome a dominio assegnato direttamente al richiedente successivamente alla verifica della funzionalità operativa dei *nameserver* autoritativi del nome a dominio stesso.

|3.2| Registrante

Per Registrante s’intende la pubblica amministrazione che richiede o ha ottenuto la registrazione di un nome a dominio nel SLD “gov.it”.

Il Registrante è l’unico soggetto responsabile della richiesta di registrazione e dell’uso del nome a dominio nonché dei servizi su esso attivati.

Il Registrante ha altresì l’obbligo di comunicare tempestivamente a DigitPA qualsiasi variazione dei suoi dati rilasciati in fase di registrazione.

|4| ORGANIZZAZIONE E STRUTTURA DEI NOMI ASSEGNABILI NEL SLD “GOV.IT”

|4.1| Nomi assegnabili

Un nome a dominio nel SLD “gov.it” deve rispettare le seguenti regole:

- la lunghezza può variare dai 3 ai 63 caratteri per ciascuna parte di un nome a dominio, per una lunghezza massima complessiva di 255 caratteri comprensiva di gov.it;
- i caratteri ammessi sono le cifre (0-9), le lettere (a-z) (ASCII) e il trattino (-);
- ciascuna componente del nome non può iniziare o terminare con il trattino;
- ciascuna componente del nome non può contenere nei primi quattro caratteri la stringa “xn—”;
- un nome già assegnato nel ccTLD.it non può essere assegnato ad un Registrante diverso nel SLD “gov.it”;
- il nome non può contenere il suffisso “ministero”, “ente” o “dipartimento”.

|4.2| Struttura dell’albero dei nomi

Il SLD “gov.it” ha nella propria struttura ad albero:

- una gerarchia di tipo geografico;
- nomi a dominio riservati ed assegnabili soltanto a specifiche Pubbliche Amministrazioni;
- nomi a dominio riservati e non assegnabili;
- nomi a dominio riservati;
- nomi a dominio assegnabili non riservati.

|4.3| Struttura geografica predefinita

|4.3.1| Regioni

L'elenco dei nomi a dominio con cui sono identificate le denominazioni delle Regioni italiane è contenuto nell'Appendice A del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it.

Tali nomi a dominio non sono assegnabili, e sono parte integrante della struttura geografica predefinita. Essi permettono la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio al di sotto di essa.

|4.3.2| Province

L'elenco dei nomi a dominio con cui sono identificate le denominazioni delle Province italiane è contenuto nell'Appendice B del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it, che viene mantenuto aggiornato a seguito di ogni modifica di carattere istituzionale intervenuta.

Tali nomi a dominio non sono assegnabili e sono parte integrante della struttura geografica predefinita. Essi permettono la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio al di sotto di essa.

|4.3.3| Comuni

L'elenco dei nomi a dominio con cui sono identificate le denominazioni dei Comuni italiani è contenuto nell'Appendice C del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it, che viene mantenuto aggiornato a seguito di ogni modifica di carattere istituzionale intervenuta.

Tali nomi a dominio non sono assegnabili e sono parte integrante della struttura geografica predefinita. Essi permettono la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio al di sotto di essa.

|4.4| Nomi a dominio riservati ed assegnabili soltanto a specifiche Pubbliche Amministrazioni

Si tratta di nomi a dominio riservati e, come tali, assegnabili soltanto all'ente territoriale corrispondente:

- il nome "Regione" al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente ad una regione o della sua sigla elencato in Appendice A del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it;
- i nomi a dominio che iniziano con il termine "regione" seguito (con o senza il carattere separatore "-" o il separatore "di") dal relativo nome geografico o dalla sua sigla elencato nell'Appendice A del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it;
- i nomi corrispondenti (con o senza il carattere separatore "-" o il separatore "di") alla denominazione ufficiale dell'Ente Regione, al di sotto del SLD "gov.it";
- i nomi corrispondenti (con o senza il carattere separatore "-" o il separatore "di") alla denominazione ufficiale dell'Ente Regione, al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente alla regione o alla sua sigla elencato in Appendice A del Regolamento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it", emanato dal Registro.it;

- il nome “Provincia” al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente ad una provincia o della sua sigla elencato in Appendice B del Regolamento “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it”, emanato dal Registro.it;
- i nomi a dominio che iniziano con il termine “provincia” seguito (con o senza il carattere separatore “-” o il separatore “di”) dal relativo nome geografico o dalla sua sigla elencato in Appendice B del Regolamento “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it”, emanato dal Registro.it;
- i nomi corrispondenti (con o senza il carattere separatore “-” o il separatore “di”) alla denominazione ufficiale dell’Ente Provincia, al di sotto del SLD “gov.it”;
- i nomi corrispondenti (con o senza il carattere separatore “-” o il separatore “di”) alla denominazione ufficiale dell’Ente Provincia, al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente alla provincia o alla sua sigla elencato in Appendice B del Regolamento “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it”, emanato dal Registro.it;
- il nome “Comune” al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente ad un comune elencato in Appendice C del Regolamento “Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it”, emanato dal Registro.it al nome di un comune coincidente con il nome del capoluogo di provincia;
- i nomi a dominio (con o senza il carattere separatore “-” o il separatore “di”) corrispondenti alla denominazione ufficiale dell’Ente Comune, al di sotto del SLD “gov.it”;
- i nomi corrispondenti (con o senza il carattere separatore “-” o il separatore “di”) alla denominazione ufficiale dell’Ente Comune, al di sotto del nome a dominio geografico corrispondente al comune elencato in Appendice C.

Per i territori in cui in base all’ordinamento italiano vige il multilinguismo, sono nomi riservati anche le traduzioni di “comune”, “provincia” e “regione” nella lingua in questione e i termini composti il cui inizio è la relativa traduzione nella lingua in questione.

I seguenti nomi a dominio corrispondenti all’Italia si ritengono riservati:

- | | |
|------------------------------|-------------------------------|
| • it.gov.it | • republic-of-italy.gov.it |
| • italia.gov.it | • republicaitaliana.gov.it |
| • repubblica-italiana.gov.it | • repubblica-italiana.gov.it |
| • repubblicaitaliana.gov.it | • italiana-repubblica.gov.it |
| • repubblicaitalia.gov.it | • italianarepubblica.gov.it |
| • repubblicaditalia.gov.it | • italiarepubblica.gov.it |
| • italiarepubblica.gov.it | • italia-repubblica.gov.it |
| • italianarepubblica.gov.it | • republicaitalia.gov.it |
| • italiana-repubblica.gov.it | • repubblica-italia.gov.it |
| • repubblica-italia.gov.it | • republicadeitalia.gov.it |
| • italia-repubblica.gov.it | • repubblica-de-italia.gov.it |
| • italy.gov.it | • italie.gov.it |
| • italian-republic.gov.it | • republique-italienne.gov.it |
| • italianrepublic.gov.it | • republiqueitalienne.gov.it |
| • italyrepublic.gov.it | • republiqueitalie.gov.it |
| • republic-italy.gov.it | • republiqueditalie.gov.it |
| • italy-republic.gov.it | • italierepublique.gov.it |
| • republicofitaly.gov.it | • republique-italie.gov.it |

- italie-republique.gov.it
- italiennerepublique.gov.it
- italienne-republique.gov.it
- italien.gov.it
- italien-republik.gov.it
- italienrepublik.gov.it
- republik-italien.gov.it
- republikitalien.gov.it
- italienischerepublik.gov.it
- italienische-republik.gov.it
- republikitalienische.gov.it
- republik-italienische.i
- italiaanserepubliek.gov.it
- italiaanse-republiek.gov.it
- republiekitaliaanse.gov.it
- republiek-italiaanse.gov.it
- italierepubliek.gov.it
- italie-republiek.gov.it
- republiekitalie.gov.it
- republiek-italie.gov.it
- republiekdeitalie.gov.it
- republiek-de-italie.gov.it

Un nome a dominio che identifica in maniera univoca la denominazione di una Pubblica Amministrazione o i suoi acronimi più comuni non può essere assegnato ad un Registrante diverso dalla quella specifica Amministrazione⁶².

| 4.5 | Nomi a dominio riservati e non assegnabili

I nomi delle Regioni, delle Province e dei Comuni italiani non sono assegnabili e sono parte integrante della struttura geografica predefinita. Essi consentono la registrazione e il mantenimento dei nomi a dominio al di sotto di essa.

L'elenco dei nomi a dominio con cui sono identificate le denominazioni delle Regioni, delle Province e dei Comuni italiani è contenuto nell'Appendice A (Regioni), nell'Appendice B (Province) e nell'Appendice C (Comuni) del documento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it" del Registro.it.

Tutti i nomi riportati nell'Appendice D del documento "Assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel ccTLD.it" del Registro.it non possono essere assegnati.

| 4.6 | Nomi a dominio riservati

L'elenco dei nomi a dominio nel SLD "gov.it" riservati sono riportati nell'Appendice A al presente documento.

| 5 | ASSEGNAZIONE DI UN NOME A DOMINIO

L'assegnazione di un nome a dominio nel SLD "gov.it" avviene dopo aver espletato tutte le procedure previste dal documento "Procedura per la gestione dei sotto-domini di terzo livello".

DigitPA non dà luogo all'assegnazione del nome a dominio fino a quando il Registrante non fornisca tutta la documentazione richiesta, compilata correttamente.

Il nome a dominio richiesto dal Registrante è disponibile fino alla sua assegnazione.

⁶² Ad esempio "mef.gov.it", "economiaefinanze.gov.it", "tesoro.gov.it", o "finanze.gov.it" può essere richiesta solo dal Ministero dell'Economia e Finanze.

|6| VERIFICA, SOSPENSIONE E REVOCA

In questa sezione sono descritte le operazioni di verifica, sospensione e revoca sui nomi a dominio attivi nel SLD “gov.it” e le modalità attraverso le quali DigitPA le attua.

|6.1| Verifica

DigitPA può procedere alla verifica, attraverso evidenza documentale, di quanto dichiarato dal Registrante, secondo le modalità di seguito descritte:

- *contestualmente all’assegnazione del nome a dominio* - DigitPA, qualora ne ravvisi la necessità, può provvedere a verificare quanto dichiarato nella Lettera di Assunzione di Responsabilità (LAR), richiedendo al Registrante l’invio di documentazione comprovante l’esistenza dei requisiti soggettivi che hanno determinato la registrazione del nome a dominio stesso;
- *a campione* - In qualunque momento DigitPA ne ravvisi la necessità o l’urgenza o su richiesta di una terza parte per la tutela dei diritti. In tal caso, DigitPA provvede a verificare che il Registrante di un nome a dominio soddisfi i requisiti soggettivi che hanno determinato, a suo tempo, la registrazione del nome a dominio.

Quando viene attivata una verifica, DigitPA inibisce qualsiasi operazione sul nome a dominio.

Nel caso in cui quanto dichiarato dal Registrante al momento della registrazione del nome a dominio non sia comprovato dalla documentazione ricevuta da DigitPA, questi procederà alla revoca d’ufficio.

In qualunque momento DigitPA può procedere alla verifica dell’esistenza di nomi a dominio al di sotto di quelli assegnati ad un Registrante.

|6.2| Revoca

I nomi a dominio revocati rimarranno in tale stato per 30 (trenta) giorni durante i quali non potranno essere riassegnati. Trascorso questo termine, potranno essere riassegnati.

|6.2.1| Su richiesta dell’Autorità competente

La revoca di un nome a dominio può avvenire a seguito di un provvedimento giudiziario, ovvero altro provvedimento emesso da un’autorità competente, in ogni caso notificati a DigitPA nel rispetto delle forme di legge.

I nomi a dominio revocati rimarranno in tale stato per 30 (trenta) giorni durante i quali non potranno essere riassegnati. Trascorso questo termine, potranno essere definitivamente riassegnati.

|6.2.2| Per mancanza di requisiti soggettivi

La perdita dei requisiti soggettivi si verifica quando il Registrante del nome a dominio non risulta più aver titolo al nome a dominio. In tal caso, DigitPA revoca d’ufficio il nome a dominio.

I nomi a dominio revocati rimarranno in tale stato per 30 (trenta) giorni durante i quali non potranno essere riassegnati. Trascorso questo termine, potranno essere riassegnati.

|6.2.3| ***Su richiesta dell'assegnatario***

Il Registrante in qualsiasi momento può richiedere la revoca dell'assegnazione di un dominio utilizzando la procedura specificata nel documento "Procedura per la gestione dei sottodomini di terzo livello".

|6.3| **Norme transitorie**

Entro un anno dall'entrata in vigore del presente Regolamento i Registranti (se non lo hanno ancora fatto) devono comunicare a DigitPA:

- tutti i nomi a dominio da loro attivati al di sotto di quello assegnato tramite la scheda di comunicazione (Appendice A);
- l'indirizzo di posta elettronica certificata riferibile al Rappresentante firmatario della LAR.

Tali comunicazioni vengono trasmesse a DigitPA alla casella di posta elettronica:
dominio.gov@digitpa.gov.it.

| Appendice A | **SCHEDA DI COMUNICAZIONE
OBBLIGATORIA**

Scheda/elenco comunicazione registrazione domini di quarto livello

AMMINISTRAZIONE IN POSSESSO DEL DOMINIO DI TERZO LIVELLO	
DATI RELATIVI ALL'AMMINISTRAZIONE CHE HA OTTENUTO IL DOMINIO DI QUARTO LIVELLO	
AMMINISTRAZIONE	
INDIRIZZO AMMINISTRAZIONE	
RAPPRESENTANTE LEGALE	
POSTA ELETTRONICA DELL'AMMINISTRAZIONE	
NOME DEL DOMINIO	_____ gov.it
DATA DI ATTIVAZIONE DEL DOMINIO DI QUARTO LIVELLO	(gg/mm/aaaa)
E-MAIL AMMINISTRAZIONE	
DNS AUTORITATIVI O RECORD	
EVENTUALE DATA DI CANCELLAZIONE DEL DOMINIO DI QUARTO LIVELLO	(gg/mm/aaaa)
EVENTUALI VARIAZIONI RELATIVE AI DATI GIÀ COMUNICATI	

Elenco dei nomi riservati e non assegnabili

amministrazione.gov.it
amministrazioni.gov.it
cooperazione.gov.it
dipartimento.gov.it
dipartimenti.gov.it
dominio.gov.it
ente.gov.it
enti.gov.it
gestore.gov.it
ministero.gov.it
ministeri.gov.it

pec.gov.it
pubblicaamministrazione.gov.it
pubblicamministrazione.gov.it
pubblicheamministrazioni.gov.it
amministrazionepubblica.gov.it
amministrazionipubbliche.gov.it
registrazione.gov.it
registro.gov.it
servizi.gov.it
spc.gov.it

| **Appendice B** | **MODALITÀ DI ISCRIZIONE AL DOMINIO “.GOV.IT”**

In relazione alla gestione di un dominio con estensione “.gov.it”, una Pubblica Amministrazione può trovarsi a dover svolgere le seguenti attività:

- A. Registrazione** al dominio “.gov.it”;
- B. Variazione** dei dati tecnici già registrati relativi ad un dominio con estensione “.gov.it”;
- C. Variazione** del Referente Amministrativo;
- D. Cancellazione** di un dominio con estensione “.gov.it” precedentemente registrato.

A. Registrazione al dominio “.gov.it”

La procedura da seguire per la registrazione al dominio “.gov.it” prevede la compilazione dei seguenti documenti:

- Lettera di Assunzione di Responsabilità (LAR);
- Modulo di richiesta di registrazione;
- Questionario B.1.

La **Lettera di Assunzione Responsabilità** (LAR) è il documento che deve essere compilato dal Responsabile legale che si assume la responsabilità amministrativa del dominio e che pertanto ne diventa il Referente Amministrativo.

Il **modulo di richiesta di registrazione** è strutturato in tre parti:

1. *“Intestazione”*, dove indicare il nome dell’Amministrazione richiedente e i dati del referente tecnico che verrà contattato in caso di necessità;
2. *“Registrazione tramite solo delega”*, che riguarda le amministrazioni che intendono gestire in autonomia, attraverso i DNS, il proprio sottodominio all’interno del “.gov.it”;
3. *“Registrazione tramite record”*, che deve essere compilato in alternativa alla “Registrazione tramite solo Delega”. Tale registrazione riguarda le amministrazioni che demandano a DigitPA il compito di configurare il dominio “.gov.it” attraverso la compilazione dei record richiesti.

Il **Questionario B.1** intende verificare la rispondenza del sito web della Pubblica Amministrazione rispetto ai contenuti minimi previsti dalle Linee Guida.

La Lettera di Assunzione Responsabilità, il Modulo di richiesta registrazione e il Questionario B.1 devono essere inviati agli indirizzi:

dominio.gov@digitpa.gov.it e cnipadir@cert.cnipa.it.

La LAR deve pervenire sottoscritta (se possibile con firma digitale) e protocollata.

L’invio potrà essere effettuato tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) o indirizzo di posta elettronica ordinario. In quest’ultimo caso, la LAR dovrà essere inviata anche in formato cartaceo, con posta raccomandata, al seguente indirizzo:

DigitPA, Viale Marx 31/49 - 00137 Roma.

B. Variazione del dominio “.gov.it”

Per procedere alla variazione dei dati indicati al momento della registrazione occorre compilare:

- modulo di Richiesta variazione di dominio “.gov.it”, se si tratta di variare dei parametri di natura tecnica e/o

- lettera di Assunzione di Responsabilità da parte di un nuovo Referente Amministrativo, se si tratta di indicare il nominativo di un nuovo responsabile.

Il **modulo di richiesta variazione di dominio “.gov.it”** è un documento strutturato in due parti:

1. *Intestazione*, nella quale indicare il nome dell'Amministrazione richiedente e i dati del referente tecnico che verrà contattato in caso di necessità;
2. *Variazione*, nella quale vengono indicati insieme agli attuali parametri tecnici anche quelli nuovi.

Relativamente alla gestione dei DNS:

- se vengono inseriti o modificati DNS autoritativi è sufficiente barrare la casella “solo delega” e, contestualmente, compilare anche i campi “DNS autoritativi Attuali” e “DNS autoritativi Nuovi” tralasciando i campi dei record;
- in caso contrario, invece, non si deve barrare la casella “solo delega” e si dovrà indicare negli appositi campi i dati attuali e nuovi relativi ai diversi tipi di record del dominio “.gov.it”.

Il modulo di richiesta variazione di dominio “.gov.it” dovrà essere inviato ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

dominio.gov@digitpa.gov.it e cnipadir@cert.cnipa.it.

La Lettera di Assunzione Responsabilità da parte di un nuovo Referente Amministrativo deve essere compilata qualora si tratti di variare il nome del Referente Amministrativo. Questo documento richiede che vengano forniti i dati del nuovo referente Amministrativo insieme con i dati del precedente referente.

C. Variazione del Referente Amministrativo

La Lettera di Assunzione Responsabilità da parte di un nuovo Referente Amministrativo deve pervenire sottoscritta (ove possibile con firma digitale) e protocollata, agli indirizzi:

dominio.gov@digitpa.gov.it e cnipadir@cert.cnipa.it.

L'invio potrà essere effettuato tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) o indirizzo di posta elettronica ordinario. In quest'ultimo caso, la Lettera di Assunzione Responsabilità da parte di un nuovo Referente Amministrativo dovrà pervenire anche in formato cartaceo, con posta raccomandata, al seguente indirizzo:

DigitPA, Viale Marx 31/49 - 00137 Roma.

D. Cancellazione del dominio “.gov.it”

La procedura da seguire per cancellare il proprio sottodominio dal dominio “.gov.it” prevede la compilazione della **Lettera di Richiesta Cancellazione**, nella quale il Rappresentante legale chiede la cancellazione del dominio. La Lettera di Richiesta Cancellazione deve pervenire sottoscritta (ove possibile con firma digitale) e protocollata, agli indirizzi:

dominio.gov@digitpa.gov.it e cnipadir@cert.cnipa.it.

L'invio potrà essere effettuato tramite PEC (Posta Elettronica Certificata) o indirizzo di posta elettronica ordinario. In quest'ultimo caso, la Lettera di Richiesta Cancellazione dovrà pervenire anche in formato cartaceo, con posta raccomandata, al seguente indirizzo:

DigitPA, Viale Marx 31/49 - 00137 Roma.

Lettera di Assunzione di Responsabilità

Roma,.....

**A DigitPA
Viale Marx 31/49
00137 Roma**

Oggetto: richiesta di registrazione del dominio
_____.gov.it

Il sottoscritto _____, Codice
fiscale _____, rappresentante, per il presente accordo,
dell'Ente/Istituzione _____, istituito con (legge / provvedimento
legislativo / provvedimento amministrativo), assegnatario del Codice
fiscale _____,
Via _____,
Città _____,
Provincia _____,

chiede la registrazione del dominio in oggetto secondo le specifiche tecniche contenute nel modulo di registrazione allegato alla presente lettera, assumendosi le responsabilità che derivano dall'utilizzo e dalla gestione del nome a dominio, ed impegnandosi a comunicare tempestivamente a DigitPA eventuali:

- trasformazioni istituzionali;
- sostituzioni di provider (tale informazione è richiesta esclusivamente per i domini non in SPC; in particolare, l'informazione indispensabile è l'indirizzo IP del DNS che gestisce il dominio di 3° livello);
- variazioni delle informazioni relative al Referente Amministrativo della procedura;
- variazioni delle informazioni relative al Referente Tecnico della procedura;
- rimozione/aggiunta di hosts del dominio (tale informazione è richiesta esclusivamente per i domini in SPC le cui zone sono ospitate presso il gestore del dominio ".gov.it");
- cessazioni di utilizzo del dominio.

Il sottoscritto, inoltre, dichiara sotto la propria responsabilità:

- a) di essere a conoscenza e di accettare le norme di buon uso delle risorse di rete, espresse nel documento definito "Netiquette", pubblicate sul sito web della Naming Authority e di impegnarsi a rispettarle;
- b) di avere titolo all'uso e/o disponibilità giuridica del nome a dominio richiesto e di non ledere con tale richiesta di registrazione diritti di terzi;
- c) di garantire la raggiungibilità via e mail del sottoscritto, in qualità di Referente Amministrativo del dominio, e del Referente Tecnico indicato nel modulo di richiesta di registrazione del dominio;
- d) di sollevare DigitPA da qualsiasi responsabilità derivante dalla assegnazione e dall'utilizzo del nome a dominio da parte della Organizzazione richiedente;
- e) di essere a conoscenza e di accettare che in caso di erronea o falsa dichiarazione nella presente richiesta, DigitPA, provvederà alla immediata revoca del nome a dominio;
- f) di essere a conoscenza della normativa italiana vigente in materia di diritto al nome e di tutela del diritto al nome di persone fisiche;
- g) di essere a conoscenza e di accettare integralmente quanto previsto dalla Direttiva per la Conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le Pubbliche Amministrazioni e le loro diramazioni territoriali (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 maggio 2002).

Nome e Cognome
(Firma leggibile)

Conformemente a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, le informazioni fornite dal richiedente saranno raccolte presso DigitPA per le finalità strettamente connesse all'operazione di registrazione del nome a dominio in oggetto. Il conferimento di tali dati a DigitPA è obbligatorio ai fini della valutazione della domanda di registrazione del nome a dominio e per garantirne l'operatività.

Titolare del trattamento dei dati personali è DigitPA Viale Marx 31/49 - 00137 Roma.



PARTE 3

Vademecum

**Modalità di pubblicazione
dei documenti
nell'Albo on line**

VERSIONE

2011

Il presente documento, realizzato all'interno delle attività finalizzate alla elaborazione delle Linee guida siti web delle Pubbliche Amministrazioni (previste dalla Direttiva n. 8 del 26 novembre 2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione), è stato elaborato da DigitPA.

(Luglio 2011)

VADEMECUM MODALITÀ DI PUBBLICAZIONE DEI DOCUMENTI NELL'ALBO ON LINE

Introduzione

La Legge 18 giugno 2009, n.69 ha fissato, al comma 1 dell'art. 32 al 1° gennaio 2010 (poi prorogato al 1° gennaio 2011), la data in cui gli "obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati" e al comma 5 dello stesso che, a decorrere dalla stessa data, "le pubblicazioni effettuate in forma cartacea non hanno effetto di pubblicità legale". Mentre, ai sensi dell'art. 32, comma 2, della Legge n. 69 del 2009, è demandata al DPCM del 26 aprile 2011 relativo alla pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci la regolamentazione delle modalità e delle forme di pubblicazione sui siti informatici delle procedure ad evidenza pubblica.

Tale norma, quindi, sancisce il passaggio da un regime di pubblicità legale mediante affissione degli atti in un luogo fisico (ad esempio l'Albo pretorio) ad uno virtuale (il sito istituzionale). Se però le modalità di affissione tradizionali possono vantare secoli di procedure e prassi consolidate, lo stesso non si può affermare per la nuova modalità on line.

Il presente Vademecum, volto a individuare uno standard a livello nazionale per i servizi afferenti all'Albo, vuole quindi fornire elementi operativi utili alle amministrazioni che si trovano a dover pubblicare sul proprio sito istituzionale i documenti soggetti a pubblicità legale, evidenziando i principali passi del procedimento di pubblicazione e puntualizzando, per ciascuno, suggerimenti tecnici relativi alle questioni che in sede di applicazione potrebbero suscitare dubbi e criticità.

CONTESTO NORMATIVO

Con l'entrata in vigore dell'art. 32 della Legge 18 giugno 2009, n. 69 ("Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile") che reca disposizioni finalizzate all'eliminazione degli sprechi relativi al mantenimento di documenti in forma cartacea, a partire dal 1° gennaio 2011 le pubblicazioni effettuate su carta non hanno più valore legale.

Di conseguenza, tutte le amministrazioni pubbliche statali e non statali sono obbligate a pubblicare sul proprio sito informatico - anche mediante l'utilizzo di siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni - gli atti e i provvedimenti amministrativi che necessitano di pubblicità legale. In particolare, per quanto riguarda i bandi di gara (procedure a evidenza pubblica) e i bilanci, il passaggio completo al digitale è, invece, stabilito a partire dal 1° gennaio 2013.

Nel frattempo la pubblicazione on line di questi atti accompagnerà quella cartacea secondo modalità operative che verranno definite con Decreto del Presidente del Consiglio su proposta del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, di concerto - nelle materie di propria competenza - con il Ministro per le infrastrutture e i trasporti. A partire dal 1° gennaio 2013, pertanto, gli obblighi di pubblicità legale saranno assolti esclusivamente mediante la pubblicazione on line sul sito istituzionale mentre la tradizionale pubblicità sui quotidiani sarà solo facoltativa e nei limiti degli ordinari stanziamenti di bilancio.

LO STATO DI REALIZZAZIONE DELLE SEZIONI DEDICATE ALLA PUBBLICITÀ LEGALE SUI SITI DELLE AMMINISTRAZIONI

Dal 1° gennaio 2011, come già accennato, la carta dovrebbe essere sparita dagli albi pretori. Recentemente il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha effettuato, ad inizio 2011, in collaborazione con il CNR, un'indagine approfondita sullo stato di applicazione della Legge nei siti Internet delle Pubbliche Amministrazioni. Da questa indagine è risultato che, alla data, 5.133 Comuni (pari al 66,80% del totale) hanno predisposto una sezione on line dell'Albo pretorio. Nel caso particolare delle città metropolitane, è emerso invece che tutte sono in regola con la normativa: infatti, non solo hanno collocato nell'home page del proprio sito (seppure con evidenza diversa) la sezione dedicata all'Albo pretorio, ma molte vi hanno già inserito anche i bandi di gara. Pur se in presenza di un quadro così positivo, va però notato come non tutte le città metropolitane abbiano utilizzato questa occasione come spunto per avviare o consolidare una gestione documentale corretta e integrata. In alcuni casi si tratta, infatti, di mera rappresentazione digitale dei documenti prima esposti in forma cartacea. Al contrario, alcune città (ad esempio Milano) hanno utilizzato l'obbligo dell'Albo pretorio on line per rivedere tutto il processo documentale.

Dallo studio compiuto dal CNR risulta quindi che il 67% dei Comuni ha adempiuto agli obblighi di legge. Il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ha pubblicato sul proprio sito (inviandolo a tutte le amministrazioni pubbliche) un comunicato nel quale chiarisce definitivamente gli obblighi per le amministrazioni sulla materia.

Poiché l'art. 32, comma 4, della Legge 18 giugno 2009, n. 69 affida a DigitPA la realizzazione e la gestione di un portale di accesso ai siti delle amministrazioni pubbliche, al fine di garantire e di facilitare l'accesso alle pubblicazioni on line di dette notizie, atti e provvedimenti amministrativi, nell'ambito del progetto *"Italia.gov.it – motore dell'Amministrazione Digitale (CAD)"*, DigitPA ha sviluppato un sistema automatico di *discovery* degli Albi pretori on line dei Comuni d'Italia. Il sistema ha consentito di aggiornare i dati della rilevazione CNR, in quanto tiene conto anche della pubblicazione di Albi pretori sui siti web di fornitori esterni, scelta adottata da un gran numero di amministrazioni, specie di piccole dimensioni.

A luglio 2011, il sistema ha individuato oltre 6.000 Albi on line riferibili ad altrettanti Comuni, dando così dimostrazione delle potenzialità dell'approccio adottato in termini di efficacia e di efficienza. La Tabella seguente illustra la percentuale di copertura degli Albi pretori comunali, per Regione.

Tab. 2 - Censimento Albi on line per Regione

REGIONE	PERCENTUALE DI COPERTURA
Abruzzo	55%
Basilicata	69%
Calabria	81%
Campania	75%
Emilia-Romagna	72%
Friuli-Venezia Giulia	81%
Lazio	58%
Liguria	61%
Lombardia	67%
Marche	71%
Molise	69%
Piemonte	74%
Puglia	75%
Sardegna	65%
Sicilia	57%
Toscana	72%
Trentino-Alto Adige	49%
Umbria	67%
Valle d'Aosta	76%
Veneto	79%

Fonte: DigitPA (Luglio 2011).

Il portale Italia.gov.it contiene una sezione web specificamente dedicata al tema della “Pubblicità legale on line”, da cui è possibile accedere ai dati puntuali e agli indirizzi web dell’Albo pretorio di ciascun comune.

CARATTERISTICHE DELLA PUBBLICAZIONE ON LINE

Le pubblicazioni - di cui all’articolo 32, comma 2 della Legge n. 69 del 2009 - devono essere effettuate nella sezione del sito web dell’ente pubblico destinata alla affissione degli atti raggiungibile dalla home page e indirizzata, secondo quanto previsto dalle Linee guida per i siti web della PA, dalla etichetta “Pubblicità legale” ovvero, per gli enti territoriali, “Albo” o “Albo on line”.

Pubblicare un documento su un sito web è un atto indipendente dalla produzione del documento stesso, che rende disponibile un oggetto diverso rispetto ai singoli documenti originali che lo compongono, la cui pubblicazione, in applicazione di disposizioni di legge o di regolamento, ha effetto di pubblicità legale.

Inoltre, mentre la responsabilità della formazione dell’atto soggetto a pubblicità legale è del Responsabile del procedimento che ha generato l’atto, persona a capo dell’Ufficio o del Servizio che ne ha le competenze per materia, la responsabilità della pubblicazione on line è del Responsabile del procedimento di pubblicazione

individuato dalla Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

Affinché il processo di pubblicazione on line possa generare un prodotto atto ad assolvere gli obblighi di pubblicità legale, è necessario che esso garantisca la conformità di quanto pubblicato all'originale, l'autorevolezza dell'ente emantore e del sito web, la validità giuridica dei documenti e quindi la loro veridicità, efficacia e perdurabilità nel tempo. In particolare, la pubblicazione on line deve garantire:

- autorevolezza e autenticità del documento pubblicato;
- conformità all'originale, cartaceo o informatico;
- preservazione del grado di giuridicità dell'atto, ossia non degradazione dei valori giuridici e probatori degli atti pubblicati sul sito web;
- inalterabilità del documento pubblicato;
- possibilità di conservazione, a norma di legge, del documento nel tempo che ne preservi la validità giuridica e probatoria.

A queste caratteristiche specifiche, se ne aggiungono altre di carattere generale. In particolare, secondo quanto stabilito dal Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 24 giugno 2010, ogni amministrazione deve provvedere a che le informazioni disponibili sul sito web *“siano pubblicate in un formato e con modalità tali da non consentirne la modificazione da parte degli utenti della rete”*, così da garantire l'integrità dei documenti pubblicati. Inoltre anche nella pubblicazione sull'Albo on line devono essere rispettati i requisiti di accessibilità e usabilità validi per qualsiasi documento pubblicato su un sito web, al fine di erogare servizi e fornire informazioni che siano fruibili senza discriminazioni.

Inoltre, sempre secondo il Garante per la protezione dei dati personali, l'Albo on line deve assolvere all'obbligo della pubblicità legale, ma le amministrazioni locali devono compiere una selezione attenta dei dati personali da diffondere attraverso questo mezzo tenendo conto non solo dei principi di pertinenza, non eccedenza e indispensabilità delle finalità perseguite dai singoli atti, ma anche del divieto di diffusione di determinati dati personali e dei dati sensibili (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 19 aprile 2007).

Il Garante ha infine osservato che la pubblicazione dei dati sull'albo *“cartaceo”* costituisce un trattamento di carattere locale, mentre la diffusione su internet delle stesse informazioni sull'Albo on line acquisisce un *“carattere ubiquitario”*. Pertanto ha anche precisato che la pubblicazione sul web deve garantire il *“diritto all'oblio”* dei soggetti coinvolti, nel senso che terminato il periodo di affissione i dati dovrebbero *“scompare”* dal web senza che i motori di ricerca mantengano tali informazioni.

CRITERI GENERALI PER LA PUBBLICAZIONE DEGLI ATTI SULL'ALBO ON LINE⁶³

Per facilitare l'individuazione di criteri generali chiari e omogenei, di seguito viene riportata una lista di indicazioni operative che dettagliano alcuni aspetti del processo di pubblicazione:

1. I documenti devono essere caricati in formato elettronico.
2. I documenti devono essere pubblicati in un formato non modificabile da terzi per garantire l'immodificabilità degli atti.
3. Tutti i documenti pubblicati devono essere firmati con firma elettronica qualificata o firma digitale, da parte del Responsabile del procedimento che ha generato l'atto o da parte del Responsabile del procedimento di pubblicazione secondo le modalità dettagliate nel seguito.
4. Per i documenti resi disponibili in formato non compatibile con l'accessibilità, oppure che abbiano contenuti non conformi ai requisiti tecnici di accessibilità, devono essere forniti sommario e descrizione degli scopi dei documenti stessi in forma adatta ad essere fruita con le tecnologie compatibili con l'accessibilità e devono essere indicate in modo chiaro le modalità di accesso alle informazioni equivalenti a quelle presentate nei documenti digitali non accessibili.
5. I documenti devono restare in pubblicazione per tutto il periodo previsto dalla normativa di riferimento. Tale periodo di pubblicazione è assicurato dal Responsabile del procedimento di pubblicazione all'atto dell'inserimento dei documenti nell'Albo on line.
6. La consultazione dei documenti deve sempre riportare all'utente, chiare e ben visibili:
 - a. l'Ente che ha pubblicato l'atto;
 - b. la data di pubblicazione;
 - c. la data di scadenza;
 - d. la descrizione (o oggetto);
 - e. la lista degli allegati, consultabili, riferiti alla pratica.
7. L'Albo on line deve prevedere dei meccanismi automatici per la pubblicazione e la rimozione/archiviazione degli atti in base alle informazioni inserite dal responsabile del procedimento di pubblicazione all'atto del loro inserimento nell'Albo on line, cercando di ridurre al minimo la necessità di rielaborare i documenti in momenti successivi.
8. È consigliabile prevedere un periodo standard di pubblicazione di 15 giorni che deve poter essere modificato dal Responsabile del procedimento di pubblicazione prolungandolo o riducendolo in base ai diversi riferimenti normativi cui è soggetto il documento in pubblicazione.
9. Deve essere data possibilità, al Responsabile del procedimento di pubblicazione di autorizzare la pubblicazione di atti per conto di Enti esterni. In tal caso, l'informazione deve essere riportata in modo chiaro e ben visibile nel dettaglio del documento in fase di consultazione da parte dell'utente.
10. Tutti i documenti inseriti devono essere numerati in ordine cronologico in base alla data e l'ora di inserimento nell'albo. Il numero progressivo, univoco per anno, deve essere generato in automatico dal sistema e deve essere immodificabile.
11. Il Responsabile del procedimento di pubblicazione deve poter detenere e aggiornare in un qualsiasi momento il Repertorio delle pubblicazioni, contenente lo storico

⁶³ Questo paragrafo è stato redatto con il contributo di Gazzetta Amministrativa.

degli atti pubblicati, dal quale si evincono le notifiche di ogni atto pubblicato.

12. I documenti che entrano nella fase di pubblicazione non devono essere più modificabili da nessun soggetto. Deve essere fatta salva la sola possibilità di annullamento del documento, che deve rimanere comunque in pubblicazione per il periodo indicato, ma deve riportare chiaramente e ben visibile la dicitura che è stato annullato dal Responsabile del procedimento di pubblicazione o dal Responsabile del procedimento che ha generato l'atto. I documenti annullati devono rimanere conteggiati nel Repertorio di pubblicazione con l'indicazione dello stato di documento annullato.
13. Restano a carico dell'Ente tutte le operazioni necessarie a far sì che gli atti pubblicati non violino alcun aspetto della normativa vigente in merito al trattamento dei dati personali, nel rispetto delle disposizioni del Codice in materia di dati personali (Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i.) e delle Linee guida del Garante per la protezione dei dati personali in materia di trattamento di dati personali contenuti in atti e documenti amministrativi effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web – 2 marzo 2011.

CHECK LIST DI ORIENTAMENTO

Per rendere più facile alle amministrazioni il compito di pubblicare documenti sull'Albo on line unendo nell'azione intrapresa semplicità e completezza, di seguito viene descritto il percorso-tipo che deve essere effettuato nella predisposizione del servizio. La descrizione di questo percorso-tipo è suddivisa in passi esecutivi, e in ciascuno dei quali vengono fornite indicazioni operative e suggerimenti utili a guidare le amministrazioni nella scelta della migliore soluzione.

ANALISI DELL'ESISTENTE

La pubblicazione legale è una procedura lungamente sperimentata. Il mutamento della strumentazione utilizzata da analogica a digitale, costringe in primo luogo ad un'attenta analisi dell'esistente, in termini di numero delle persone addette e loro competenze, regolamenti (o, in loro mancanza, prassi consolidate) e preesistenza di strumenti informatici.

Suggerimenti

Per quanto riguarda le risorse umane occorre tener conto dei ruoli e delle competenze dei diversi addetti e delle loro conoscenze informatiche (comprese quelle non specificatamente legate alle loro mansioni) attraverso un'indagine volta ad individuare anche l'esistenza di resistenze al cambiamento.

In parallelo si devono verificare gli strumenti informatici a disposizione, in particolare: protocollo informatico, posta elettronica certificata, kit di firma digitale, sito web istituzionale⁶⁴.

È importante, inoltre, verificare la disponibilità di postazioni di lavoro informatizzate (ovvero dotate di PC, stampante, scanner, collegamento ad Internet, colle-

⁶⁴ È importante verificare che il sito web istituzionale sia aderente alla normativa vigente in materia. Per tale verifica si suggerisce di fare riferimento alle Linee guida per i siti web della PA ed. 2011.

gamento alla rete interna, laddove esistente) per gli operatori coinvolti nel processo di pubblicazione on line.

SCELTA DELLA SOLUZIONE

Tab. 3 - Griglia di orientamento

SOLUZIONE	STRUTTURE ORGANIZZATIVE	GESTIONE SITO WEB	SERVER WEB
In economia (interna)	Unità tecnologiche interne	Contenuti e strumenti HW e SW	Di proprietà, in <i>hosting</i> o in <i>housing</i>
Associata (con altre PA)	Unità tecnologiche nell'associazione	Solo contenuti	In <i>hosting</i> o in <i>housing</i>
Terzi privati	Assenza di unità tecnologiche dedicate	Solo contenuti	In <i>hosting</i> o in <i>housing</i>

Suggerimenti

Nel caso in cui si decida di affidare il servizio di pubblicazione ad un'associazione di enti o ad una società privata, negli accordi e nei contratti stipulati andranno definite, oltre alle specifiche funzioni del servizio:

- i livelli di sicurezza in termini di protezione e mantenimento dell'integrità dei dati e del sito;
- i livelli di continuità attesi sul servizio, attraverso la definizione del valore RTO ("Recovery Time Objective", massimo tempo di indisponibilità del servizio, cioè tempo entro il quale il servizio deve essere ripristinato) e RPO ("Recovery Point Objective", perdita dati sostenibile, in termini di distanza temporale tra il verificarsi dell'emergenza e l'ultimo salvataggio utile e ripristinabile dei dati);
- l'obbligo di conformità alle normative sull'accessibilità pena la nullità del contratto;
- l'uso di strumenti atti a garantire il "diritto all'oblio"⁶⁵, con particolare riguardo ai documenti che trattano dati personali o sensibili;
- l'uso di strumenti atti a garantire a tutti coloro che accedono, attraverso mezzi informatici, senza oneri economici, né obblighi di registrazione, l'autenticità e integrità dei documenti informatici in pubblicazione o archiviati;
- le modalità di archiviazione degli atti pubblicati e delle relative banche dati, che devono prevedere il ricorso a formati open source o ad altri formati standard;
- l'impegno a garantire che, al termine del contratto, l'eventuale migrazione dei dati avvenga senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e in tempi brevi e certi.

⁶⁵ Il diritto all'oblio è il diritto a non restare indeterminatamente esposti ai danni ulteriori che la reiterata pubblicazione di una notizia può arrecare all'onore e alla reputazione.

RIVISITAZIONE DEI REGOLAMENTI ED EVENTUALE ADEGUAMENTO

È necessario aggiornare il regolamento vigente sulle procedure per assicurare la pubblicità legale agli atti amministrativi. Laddove non fosse presente un regolamento, si suggerisce di predisporne uno.

Suggerimenti

All'interno del regolamento sono riportati almeno:

- Modalità di accesso al servizio sia da parte degli addetti che dell'utenza finale;
- Modalità di redazione degli atti destinati alla pubblicazione;
- Modalità di pubblicazione;
- Modalità dei tempi di pubblicazione, tenendo conto delle procedure da attivare tecnico-amministrative nel caso di interruzione del servizio;
- Modalità delle eventuali operazioni di download (scarico) dei documenti informatici in pubblicazione;
- Competenze e responsabilità;
- Modalità di archiviazione degli atti pubblicati.

INDIVIDUAZIONE DEI RUOLI E DELLE COMPETENZE

È necessario individuare il Responsabile del procedimento di pubblicazione, ai sensi di quanto previsto dalla già citata Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. I suoi compiti principali sono: ricevere la richiesta di pubblicazione, assicurarsi che l'atto da pubblicare sia conforme alla normativa vigente, procedere alla pubblicazione, redigere ed inviare la notifica di avvenuta pubblicazione, conservare il repertorio degli atti pubblicati e delle relative notifiche.

Il Responsabile del procedimento di pubblicazione deve operare insieme ai responsabili del trattamento dei dati, della sicurezza e della gestione del sito Web istituzionale.

Le responsabilità del Responsabile del procedimento di pubblicazione non possono essere delegate a persone esterne all'Ente, potendo eventualmente essere affidate all'esterno singole attività.

Suggerimenti

Per quanto riguarda l'eventuale modifica di un documento da pubblicare, dettata dalla necessità di rispettare la normativa sulla privacy, le estrazioni e/o le apposizioni di *omissis* vanno apportate o autorizzate dal Responsabile del procedimento che ha generato l'atto.

ADEGUAMENTO DEL SITO ISTITUZIONALE E USO DI ACCORGIMENTI TECNICI

Sull'home page del sito istituzionale va inserito, dandone la massima evidenza, il collegamento alla sezione dedicata alla pubblicazione degli atti, in conformità con quanto indicato nella Tabella 5 "Contenuti minimi dei siti istituzionali" delle Linee guida per i siti web della PA (2011).

Suggerimenti

Si consiglia alle amministrazioni di prevedere i seguenti accorgimenti tecnici:

- adeguare il sito istituzionale e soprattutto la sezione riservata alla pubblicazione legale alle norme sulla gestione dei dati presenti sul Web dettate dal garante della privacy;
- garantire il “diritto all’oblio” attraverso l’assicurazione che nel codice html della pagina Web contenente il documento in pubblicazione, sia presente il meta tag “robots”, con l’istruzione indicante ai motori di ricerca la richiesta di non indicizzare il contenuto del documento stesso;
- verificare il rispetto della normativa sull’accessibilità, quindi usare formati digitali utilizzabili con tecnologie compatibili con l’accessibilità e, laddove i documenti caricati fossero ottenuti come copia per immagine del documento cartaceo originale, fornire un’adeguata descrizione testuale alternativa. La descrizione alternativa deve contenere, al minimo le seguenti informazioni, fino ad arrivare a comprendere tutto il testo dell’atto pubblicato:
 - a) gli estremi del Repertorio;
 - b) la data di pubblicazione;
 - c) la data di scadenza;
 - d) la descrizione (o oggetto);
 - e) la lista degli allegati, consultabili, riferiti al documento.
- verificare che i titoli dei documenti in pubblicazione presenti negli elenchi siano auto-esplicativi, al fine di rendere la ricerca più facile e veloce;
- definire i livelli di servizio attesi da riportare nel regolamento di gestione della procedura di pubblicazione, sia in caso di gestione interna del servizio sia in caso di affidamento in tutto o in parte all’esterno del servizio stesso;
- rendere disponibili in modo gratuito e senza necessità di registrazione, direttamente sul sito di pubblicazione, strumenti per l’accertamento della autenticità e integrità dei documenti informatici in pubblicazione;
- pubblicare il nominativo del Responsabile del procedimento di pubblicazione e i relativi recapiti, nella sezione dedicata alla pubblicazione degli atti.
- valutare l’opportunità, per i casi in cui ci sia da rispettare un elevato indice di riservatezza, l’uso di formati immagine, dai quali non possano essere estratte informazioni necessarie all’indicizzazione del contenuto, fermo restando quanto già ribadito sul tema dell’accessibilità del documento;
- assicurarsi che la connessione al sito usato per la pubblicazione legale sia sicura, attraverso protocolli crittografici quali ad esempio il TLS (Transport Layer Security) o attraverso l’uso del protocollo https;
- valutare la possibilità di rendere fruibile la visualizzazione dei documenti in pubblicazione, attraverso strumenti condivisi (ad esempio uso di monitor nei locali precedentemente utilizzati per la pubblicazione degli atti analogici, in quelli adibiti a deposito degli atti e negli URP), per rafforzare la trasparenza della procedura di pubblicazione;
- qualora si vogliano rendere fruibili gli atti in un tempo successivo a quello strettamente necessario alla loro pubblicazione, è opportuno dividere la sezione dove si trovano gli atti ancora in pubblicazione, da quella in cui si inseriscono quelli già pubblicati e fare in modo che anche il motore di ricerca interno al sito tenga conto di questa ripartizione.

REPERTORIO DELLE PUBBLICAZIONI

La normativa attuale non prevede l'obbligatorietà della sostituzione dei repertori cartacei con repertori digitali. Nel caso si voglia operare in questo senso, va ricordato che il repertorio deve essere integrato funzionalmente con eventuali applicazioni di flusso documentale, compreso il protocollo informatico e gli eventuali sistemi di *workflow* documentale in uso presso l'Ente. Inoltre, il repertorio digitale alla conclusione dell'anno solare dovrà essere trattato secondo le procedure previste per la conservazione sostitutiva dall'art. 44 del Decreto Legislativo n.82/2005 e relative regole tecniche.

INDIVIDUAZIONE DEL FORMATO DEI DOCUMENTI DA PUBBLICARE E SOTTOSCRIZIONE DIGITALE

I documenti informatici da pubblicare *devono essere firmati digitalmente* tramite un certificato di firma rilasciato da un Certificatore accreditato⁶⁶. I formati di firma attualmente riconosciuti dall'ETSI (European Telecommunications Standards Institute) e coerenti con le regole tecniche sulle firme elettroniche emanate da DigitPA sono: CAdES, PAdES e XAdES.

Suggerimenti

Il formato di firma PAdES fa riferimento a documenti in formato PDF/A, il quale, pur essendo proprietario, è oramai uno standard di fatto. Inoltre, la verifica dell'autenticità e dell'integrità del documento, nel caso che si utilizzi il formato PDF per la formazione del documento e il formato PAdES per la firma, non richiede l'installazione di specifici software essendo sufficiente il visualizzatore Acrobat Reader, spesso integrato nei più noti browser sotto forma di *plugin* e comunque reperibile e installabile gratuitamente, con l'accorgimento di aggiungervi un *addon* con il quale riconoscere i certificati dei certificatori italiani accreditati⁶⁷.

Poiché l'integrità del documento informatico è assicurata - come si è già avuto modo di dire - dalla firma digitale, i documenti da sottoporre a pubblicazione devono essere tutti firmati digitalmente, tenendo conto che possono pervenire al Responsabile del procedimento di pubblicazione in formato sia analogico sia digitale. Il diverso formato e gli interventi sul documento originale potrebbero rendere complessa la procedura riguardante l'apposizione della firma digitale. Infatti, se la responsabilità della formazione dell'atto originale è del sottoscrittore, il Responsabile del procedimento di pubblicazione deve essere responsabile del contenuto della pubblicazione e della conformità del documento pubblicato all'originale. Nel caso in cui siano necessari l'inserimento di *omissis* o la formazione di un estratto dal documento originale, queste operazioni devono essere dettagliate da un punto di vista della responsabilità stessa, nel regolamento di gestione della procedura di pubblicazione.

⁶⁶ La lista dei Certificatori accreditati è consultabile al seguente indirizzo: http://www.digitpa.gov.it/certificatori_firma_digitale.

⁶⁷ Maggiori informazioni sui documenti informatici in formato pdf e l'uso su di essi della firma digitale si trovano all'indirizzo: <http://www.adobe.com/it/security/italiandigsig.html>.

La Tabella seguente riepiloga, per ciascuna tipologia di atto da pubblicare, il soggetto al quale è demandata la responsabilità di firmare digitalmente il documento in pubblicazione.

Tab. 4 - Tipologia di atti da pubblicare e responsabilità della firma		
FORMATO DEL DOCUMENTO ORIGINALE	RESPONSABILITÀ DELLA FIRMA DIGITALE	NOTE
Documento informatico	Sottoscrittore del documento	
Estratto informatico da documento informatico o documento informatico con <i>omissis</i>	Sottoscrittore dell'estratto o del documento con <i>omissis</i>	Se l'estrazione e l'inserimento di <i>omissis</i> sono compito del Responsabile del procedimento di pubblicazione, sarà questi ad apporre la firma digitale
Documento cartaceo	Responsabile del procedimento di pubblicazione (che appone la firma sulla copia per immagine dell'originale cartaceo)	Necessità di produrre una copia conforme all'originale; qualora il documento informatico sia ottenuto come copia per immagine del documento cartaceo originale, per rispondere ai requisiti di accessibilità dovrà essere associata all'immagine una descrizione testuale alternativa, secondo le modalità indicate in precedenza
Estratto cartaceo da documento cartaceo o documento cartaceo con <i>omissis</i>	Responsabile del procedimento di pubblicazione (che appone la firma sulla copia per immagine dell'originale cartaceo)	Necessità di produrre una copia conforme all'originale; qualora il documento informatico sia ottenuto come copia per immagine del documento cartaceo originale, per rispondere ai requisiti di accessibilità dovrà essere associata all'immagine una descrizione testuale alternativa, secondo le modalità indicate in precedenza

FUIBILITÀ E TEMPI DI PUBBLICAZIONE

Le amministrazioni devono stabilire il livello di fruibilità del documento informatico in pubblicazione, fermo restando che esso deve sempre essere: accessibile, leggibile, integro. La decisione di offrire ai visitatori del sito le possibilità di stampare il documento in tutto o in parte o di farne una copia via web gratuita o meno, di usare o meno registrazione/identificazione spettano quindi all'amministrazione, che terrà conto anche dei fattori economici contingenti (ad esempio: gli introiti finora derivanti dalla fornitura di copie, ecc.). In ogni caso, se i documenti possono essere stampati e/o scaricati, la possibilità di utilizzare questo servizio deve essere resa ben visibile.

Il repertorio, le relative notifiche di pubblicazione e tutto quello che non è strettamente connesso alla pubblicazione on line del documento informatico può mantenersi su supporto cartaceo.

Per quanto riguarda i tempi di pubblicazione, continua a far fede il repertorio, sebbene sia buona norma effettuare delle verifiche sistematiche e periodiche (anche con l'uso di strumenti automatizzati di controllo) circa possibili malfunzionamenti, impedimenti di breve o lunga durata all'accesso dei documenti in pubblicazione: tutti elementi che possono ridurre il tempo effettivo della pubblicazione stessa.

Le responsabilità derivanti da problemi tecnici e dai malfunzionamenti devono essere ben identificate e ripartite nei contratti, nelle convenzioni e nelle procedure visto che, in caso contrario, potrebbero ricadere sul Responsabile del procedimento di pubblicazione. È comunque buona norma inserire nella sezione riservata ai documenti in pubblicazione un avviso che ricordi le sanzioni rispetto alle quali si può incorrere nel caso si danneggi o si impedisca la pubblicazione legale di atti pubblici.

| Appendice | **QUADRO DI RIFERIMENTO NORMATIVO E DOMINIO DI APPLICABILITÀ**

Quadro generale

L'ordinamento legislativo italiano impone alle Amministrazioni e agli enti pubblici di pubblicare specifiche notizie, atti e provvedimenti (quali, ad esempio, i permessi di costruire, le delibere del Consiglio e della Giunta comunale, l'elenco dei beneficiari di provvidenze economiche, i bandi di gara, i bilanci, gli espropri, le vendite di beni pubblici, le pubblicazioni di matrimonio, ecc.).

Questo tipo di pubblicazione è noto con il termine di pubblicità legale (o obbligatoria) con il quale si identifica l'insieme degli strumenti predisposti dal Legislatore per assicurare la conoscibilità di atti e fatti giuridici, in osservanza di precisi obblighi normativi.

La disponibilità on line per finalità di pubblicità è volta, pertanto, alla conoscibilità dell'azione amministrativa in merito ai canoni di legittimità e correttezza e a garantire che atti e documenti amministrativi producano effetti legali al fine di favorire eventuali comportamenti conseguenti da parte degli interessati. Ciò significa che la disponibilità on line per finalità di pubblicità di documenti amministrativi non persegue solo la finalità di garantire che questi producano effetti legali al fine di favorire eventuali comportamenti conseguenti da parte degli interessati, ma rende conto del fatto che l'azione amministrativa è stata effettuata secondo criteri di legittimità e opportunità.

La Legge 18 giugno 2009, n.69 ha fissato, al comma 1 dell'art. 32 al 1° gennaio 2010 (poi prorogato al 1° gennaio 2011) la data in cui gli *"obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, ovvero mediante l'utilizzo di siti informatici di altre amministrazioni ed enti pubblici obbligati, ovvero di loro associazioni"* e al comma 5 del medesimo articolo stabilisce che, a decorrere dalla stessa data (1° gennaio 2010 poi prorogato al 1° gennaio 2011), *"le pubblicazioni effettuate in forma cartacea non hanno effetto di pubblicità legale"*.

In particolare per quanto attiene alla disciplina degli Enti Locali, il comma 1 dell'art. 124 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267 - TUEL (Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali) prevede che *"tutte le deliberazioni del comune e della provincia (e degli altri Enti locali) sono pubblicate mediante affissione all'Albo, nella sede dell'ente, per quindici giorni consecutivi, salvo specifiche disposizioni di legge"*. In altri termini, le disposizioni sulla pubblicazione degli atti e delibere comunali e provinciali sono finalizzate a fornire ai cittadini una conoscenza delle medesime al fine di verificare per tempo l'azione amministrativa e di presentare nei casi ammessi eventuale impugnativa. La pubblicazione, quindi, comporta la piena conoscenza dell'atto idonea a far decorrere il termine per la sua impugnativa.

L'attività dell'Albo consiste nella pubblicazione di tutti quegli atti sui quali viene apposto il *referto di pubblicazione*, ossia:

- deliberazioni, ordinanze, determinazioni, avvisi, manifesti, gare, concorsi e altri atti del Comune e di altri enti pubblici, che devono essere portati a conoscenza del pubblico come atti emessi dalla Pubblica Amministrazione;
- avvisi di deposito alla casa comunale di atti finanziari e delle cartelle esattoriali;
- provvedimenti tipo piani urbanistici, del commercio, del traffico, ecc.;
- particolari atti riguardanti privati cittadini, come il cambio di nome e/o cognome.

La tenuta dell'Albo è curata dal personale incaricato con nomina di Messo/pubblicatore (la figura del Messo non è più menzionata dal citato Decreto Legislativo n. 267/2000) che provvede a garantire la pubblicazione degli atti entro le scadenze previste, cura le affissioni e le defissioni degli atti e vigila sulla regolare tenuta dell'Albo. I documenti da pubblicare sono anche registrati nel protocollo generale.

La durata delle pubblicazioni degli atti non è stabilita da una norma generale, ma è disciplinata da singole leggi ovvero dagli statuti e dai regolamenti vigenti presso ogni ente locale ed è generalmente di 15 giorni consecutivi. Per alcuni atti, poi, il Legislatore è intervenuto per determinarne la speciale durata, come ad esempio:

- A) bandi di gara e bandi dei pubblici concorsi (giorni superiore a 15);
- B) statuto dell'Ente (30 giorni);
- C) deliberazioni dirigenziali, comunali e provinciali (15 giorni);
- D) atto di matrimonio (8 giorni)

L'art. 32 riguarda, come accennato, gli obblighi di pubblicità legale imposti a tutte le Amministrazioni pubbliche statali e non statali e, pertanto, riguarda gli enti locali e l'Albo, ma anche tutti gli albi ufficiali delle Amministrazioni e degli enti pubblici.

La riforma impatta, tra l'altro, anche sulla pubblicazione delle sentenze penali. L'art. 67 della citata Legge n. 69/2009 ha infatti modificato l'art. 36 del Codice Penale, prevedendo la pubblicazione delle sentenze (oltre che mediante affissione nel comune ove è stata pronunciata, in quello ove il delitto fu commesso e in quello ove il condannato aveva l'ultima residenza, nonché in uno o più giornali designati dal giudice), anche *“nel sito internet del Ministero della giustizia. La durata della pubblicazione nel sito è stabilita dal giudice in misura non superiore a trenta giorni, in mancanza, la durata è di quindici giorni”*.

La Finanziaria 2010 (Legge 23 dicembre 2009, n. 191), con i commi 216 e 218 dell'art. 2, ha nuovamente integrato la disciplina, ordinando che le sentenze penali diverse da quelle di condanna all'ergastolo debbano essere pubblicate esclusivamente mediante l'indicazione degli estremi e dell'indirizzo web del sito del Ministero della giustizia.





Dipartimento per la Digitalizzazione
della Pubblica Amministrazione
e l'Innovazione Tecnologica



www.innovazionepa.gov.it