

Linee guida per i siti web delle PA

art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

– ANNO 2011 –

(28 luglio 2011)

Sommario

Presentazione e sintesi	3
1. Destinatari delle Linee guida e normativa di riferimento	6
1.1. Normativa	7
1.1.1. <i>Principi dell'Amministrazione digitale</i>	7
1.1.2. <i>Accessibilità</i>	9
1.1.3. <i>Trasparenza e partecipazione attiva del cittadino</i>	10
1.1.4. <i>Privacy</i>	10
1.1.5. <i>Qualità del web</i>	11
1.1.6. <i>Comunicazione pubblica</i>	12
1.1.7. <i>Normativa regionale</i>	12
2. Analisi e identificazione degli interventi da realizzare	14
2.1. Tipologia dei siti web della PA e livelli d'interattività	14
2.2. Tipologie di intervento da realizzare	16
3. Criteri d'indirizzo per la razionalizzazione dei contenuti e per la riduzione dei siti web delle PA	20
3.1. Razionalizzazione dei contenuti di un sito web pubblico (Caso B)	20
3.2. Riduzione dei siti web pubblici (Caso C)	20
3.2.1. <i>Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati</i>	21
3.2.2. <i>Identificare i collegamenti chiave del sito web</i>	21
3.2.3. <i>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>	21
3.2.4. <i>Migrare i contenuti da conservare on line</i>	22
4. Criteri di indirizzo e strumenti per garantire la qualità dei siti web delle pubbliche amministrazioni	23
4.1. Iscrizione al dominio “.gov.it”	23
4.1.1. <i>Gestione della migrazione al dominio “.gov.it”</i>	25
4.2. Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA	25
4.2.1. <i>Contenuti minimi dei siti istituzionali delle PA</i>	26
4.2.2. <i>Contenuti minimi dei siti tematici delle PA</i>	34
4.3. Aggiornamento e visibilità dei contenuti online	34
4.3.1. <i>Aggiornamento</i>	34
4.3.2. <i>Visibilità</i>	35
4.4. Accessibilità e usabilità	35
4.4.1. <i>Requisiti per l'accessibilità</i>	35
4.4.2. <i>Indirizzi sull'usabilità</i>	37
4.5. Accesso ai servizi on line	38
4.6. Gestione automatizzata dei contenuti: il Content Management System (CMS)	39
4.6.1. <i>Strumenti di back end</i>	41
4.6.2. <i>Servizi di front end</i>	41
4.7. Policy	42
4.8. Dati per il monitoraggio	44
5. Criteri di indirizzo e strumenti per il trattamento dei dati, della documentazione pubblica e per la loro reperibilità	45
5.1. Classificazione e semantica	45
5.2. Formati aperti	48
5.3. Contenuti aperti	48
6. Metodi per la rilevazione e il confronto della qualità dei servizi online e dei siti web delle PA	50
6.1. Valutazione degli utenti sulla qualità dei servizi online	50
6.2. Indici di qualità e benchmarking	51
6.3. Partecipazione e web 2.0	53
Appendice	56
Contenuti minimi dei siti istituzionali delle PA	56

*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.*

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 PA 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 online 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 pubbliche amministrazioni 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 (es. 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 delle PA, dà 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 2011 sono corredate da Vademecum di approfondimento progressivamente aggiornati, il cui scopo è 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:

- Partecipazione e web 2.0;
- Regolamento di gestione e di assegnazione dei nomi nel dominio “gov.it”;
- Modalità di pubblicazione dei documenti nell’Albo on line;
- Modelli di dispiegamento e di attuazione delle Linee guida siti web PA nei contesti territoriali¹.

Al fine di rendere più fruibile il testo delle Linee guida, gli approfondimenti proposti per il 2010 (di seguito richiamati) sono stati raccolti nel documento **Vademecum “Indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti web delle PA”**:

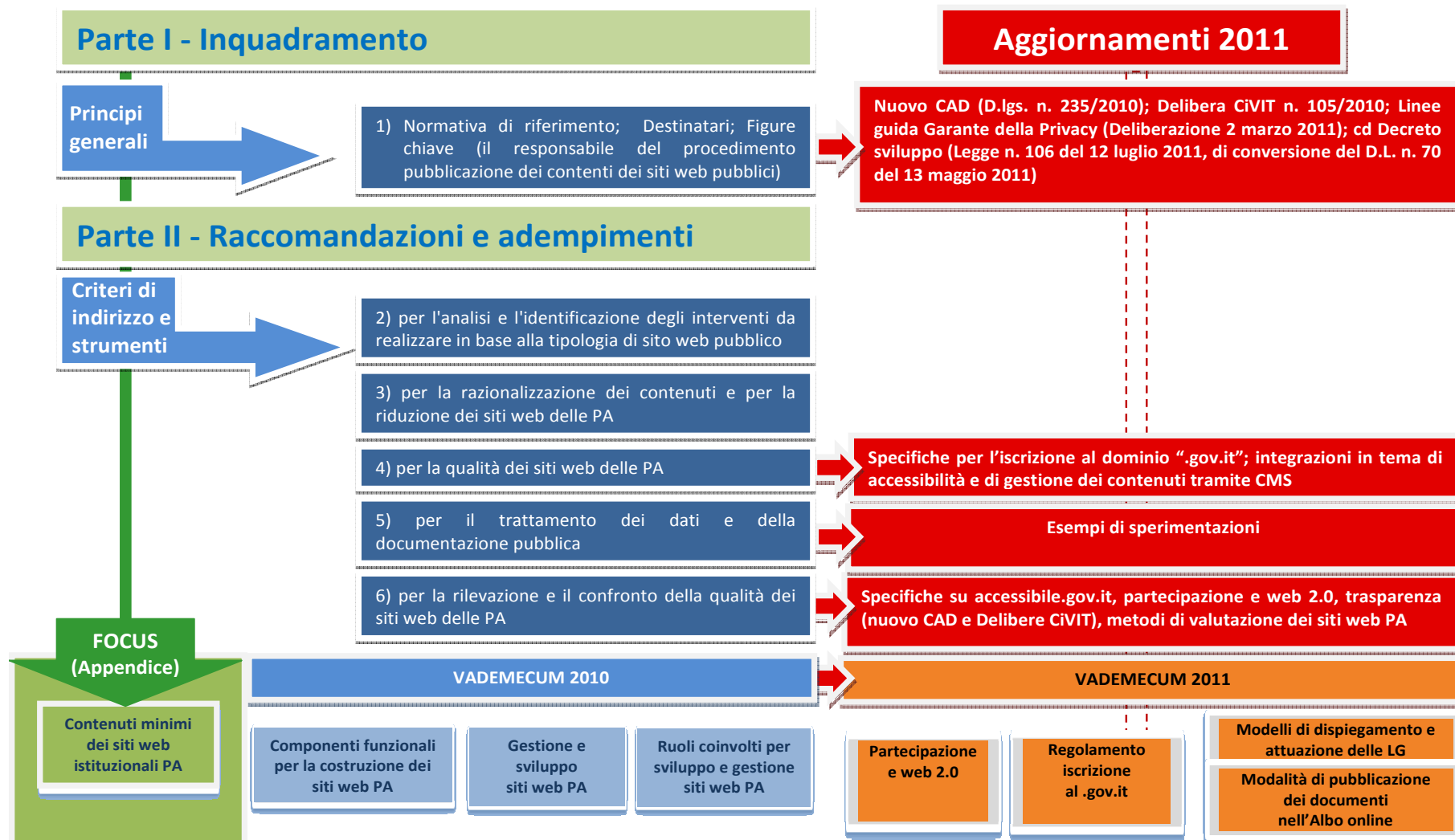
- **Componenti funzionali per la costruzione dei siti web delle PA:** suggerisce un modello per la strutturazione dei siti web pubblici, distinguendo tra le differenti tipologie di servizi, con lo scopo di fornire alle pubbliche amministrazioni criteri per l’individuazione delle categorie applicabili 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 a cui, all’interno dell’amministrazione, è attribuita la responsabilità del procedimento di pubblicazione dei contenuti del sito, delineandone funzioni e compiti, in coordinamento con altre risorse strategiche.

Si segnala infine 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 da settembre 2011 verrà inoltre attivata 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, verrà avviata 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.

¹ Questo Vademecum sarà disponibile entro il 2011.

Schema 1 – Struttura delle Linee guida siti web delle PA



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 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 a 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. 300.

Il tema dell'applicazione delle Linee guida nei contesti territoriali sarà 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).

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 della 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 richiamata la normativa di riferimento.

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, 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";
- **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";
- **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";
- **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"** ha definito i criteri e le azioni concrete da attuare nelle pubbliche amministrazioni per realizzare i principi del "Codice dell'Amministrazione Digitale". 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 (**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 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. 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 online;
- **Moduli on line** (art. 57): le PA hanno l'obbligo di pubblicare online 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): Carte 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.

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 tale 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 economico, 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).

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

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 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.

Tabella 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 novembre 1996, n. 53	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

2. ANALISI E IDENTIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI DA REALIZZARE

I siti web delle pubbliche amministrazioni, 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 ad un'efficace comunicazione, offrendo all'utenza cui si rivolgono un canale permanente di dialogo con l'istituzione.

I siti sono il mezzo primario di comunicazione, il più accessibile e meno oneroso, attraverso cui le Pubbliche amministrazioni devono: garantire un'informazione trasparente ed esauriente sul loro operato; promuovere nuove relazioni con i cittadini, le imprese e le altre PA; pubblicizzare e consentire l'accesso ai propri servizi; consolidare la propria immagine.

Essi devono offrire all'utenza cui si rivolgono servizi, sia di tipo informativo che transazionale, rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in:

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

Nei successivi paragrafi verrà introdotta una classificazione delle categorie di siti web delle PA, evidenziando per ciascuno, i diversi livelli di interazione con l'utente. Tale classificazione è 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

Distinguiamo, 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, 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 quale, 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 cercare di raggiungere, oltre agli obiettivi specifici del sito, il massimo livello di funzionalità dei servizi offerti all'utenza 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, secondo la Tabella 2.

Tabella 2 - Livelli di interattività

Livello di interazione	Obiettivi primari	Servizi offerti
Livello 1	Informazione	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
Livello 2	Interazione a una via	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
Livello 3	Interazione a due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e viene garantita on line 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, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. pro-attività).

La Tabella 3, individua, 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 - Obiettivi primari dei siti web delle 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, etc.); 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°

L'elenco dei contenuti caratterizzanti ciascuna tipologia di siti non è esaustivo, ma è utile a specificare gli obiettivi. Allo stesso modo, gli obiettivi primari dei siti tematici riportati in 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 razionalizzare le informazioni presenti in rete, ridurne i costi di gestione e offrire un servizio che vada nella direzione di un miglioramento continuo.

Il tema in questione impatta, secondo dati rilevati a maggio 2010 e stime effettuate, 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 arrivare 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, ove non sussistano più le condizioni minime di utilità.

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 (v. Cap. 1). Comunque, per migliorare la visibilità e la raggiungibilità dei siti tematici, è opportuno che ogni Amministrazione renda disponibile l'elenco aggiornato di questi ultimi 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).

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.

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

Tabella 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.

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. Per tali siti 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 sia a livello organizzativo, sia a livello 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.

3. CRITERI D'INDIRIZZO PER LA RAZIONALIZZAZIONE DEI CONTENUTI E PER LA RIDUZIONE DEI SITI WEB DELLE 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)

Nella ipotesi in cui sia opportuna una revisione dei contenuti, si raccomanda di definire procedure di controllo dei contenuti (c.d. *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 della 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 un vero e proprio progetto. La sua pianificazione consentirà di coordinare le attività, di gestire il rischio, di assicurare che le questioni critiche siano affrontate in modo appropriato e di 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 riguardano

- 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.

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.

3.2.1. Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati

Le amministrazioni devono effettuare comunque una revisione del contenuto 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 dei contenuti 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 tuttora referenziate da siti esterni. In tal caso è importante informare i gestori di questi siti della eventuale operazione di dismissione, in modo da consentire una aggiornamento dei propri link. L'analisi degli accessi al sito può essere uno strumento efficace per individuare questi collegamenti.

Qualora tali collegamenti siano molto diffusi e non risulti praticabile avvertire tutti i siti che li contengono, è utile fornire una struttura di reindirizzamento che in modo automatico ridiriga gli utenti verso il nuovo sito o avverta dell'avvenuta dismissione.

È importante verificare se sia necessario 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 sono una parte essenziale del modo in cui le pubbliche amministrazioni comunicano con i cittadini/imprese. I siti web e i loro contenuti possono continuare ad essere utili, anche se non sono più strettamente legati alla funzione per cui erano stati creati, e occorre prestare molta attenzione ad individuare, a conservare e a preservare queste informazioni.

I contenuti che non sono più necessari on line devono essere gestiti, identificando delle procedure interne alla pubblica amministrazione per la gestione delle informazioni e della documentazione.

In alcuni casi potrebbe essere necessario archiviare l'intero sito ed in tal senso occorre attuare delle procedure il più possibile standardizzate per la conservazione di tali contenuti, evidenziando che si tratta di un archivio storico e collocando eventualmente le pagine in una area del sito istituzionale chiaramente identificabile come tale (per esempio, 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 sia 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 da produrre il minimo impatto sugli utenti;
- utilizzare differenti sistemi di gestione dei contenuti per i vecchi e per i nuovi siti web. Infatti 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 manutenibilità. 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 ad 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 intendono dismettere al seguente indirizzo di posta elettronica certificata: riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it.

4. CRITERI DI INDIRIZZO E STRUMENTI PER GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SITI WEB DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

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", come 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 "Regolamento di assegnazione e gestione dei nomi a dominio nel SDL gov.it."**

4.1. Iscrizione al dominio ".gov.it"

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

Per tale motivo, è necessario che la pubblica amministrazione caratterizzi la propria offerta di informazioni e servizi in modo che possa essere facilmente "distinta" dall'offerta complessiva sul web, senza ambiguità e 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.

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.

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/maintainer, 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 SDL 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;
- 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.

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

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”⁷.

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

4.2. Trasparenza e contenuti minimi dei siti web delle PA

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 istituzionali, 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 ed 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.

⁷ Per una completa usabilità di tale procedura, il redirectionamento deve preferibilmente essere 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.

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.

4.2.1. 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, meta-dati, che ne descrivano il contenuto per consentire ai motori di ricerca di ottimizzare il recupero dell'informazione.

I metadati, definiti secondo lo standard Dublin Core recepito come norma [ISO 15836:2000](#)⁸, hanno infatti due funzioni principali: individuare e identificare un documento e informare sulle sue caratteristiche.

Tale standard prevede l'inserimento delle informazioni aggiuntive a livello di intestazione (ovvero nella sezione HTML compresa fra <HEAD> e </HEAD>), estendendo quindi la grammatica con dei nuovi possibili valori per gli elementi <META> e, in generale, per l'intero documento⁹.

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.

Tabella 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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"	<ul style="list-style-type: none"> • costantemente disponibile all'interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito. 	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica certificata CAD">

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/>> />

¹⁰ In attesa della definizione di un Tesaurus condiviso per i contenuti minimi dei siti istituzionali, si preferisce utilizzare il metadato *Description*.

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
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">
L'organigramma e l'articolazione 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"	<ul style="list-style-type: none"> 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"	<ul style="list-style-type: none"> 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 homepage 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"	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Responsabile procedimento">

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
		page del sito, che indirizza a questi contenuti	
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”	<ul style="list-style-type: none"> 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.Descript ion” CONTENT="Scadenz e 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” e art. 6 del Decreto legge 13 maggio 2011, n. 70.	<ul style="list-style-type: none"> 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.Descript ion” CONTENT="Modulis tica">
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.	<ul style="list-style-type: none"> 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.Descript ion” CONTENT="Regola menti 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.

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"	<ul style="list-style-type: none"> 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 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">
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">

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
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">
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	All'interno della Sottosezione denominata "Dati relativi al Personale", facente parte della Sezione "Trasparenza, valutazione e merito"	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Richieste"

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
	22/02/2011		e 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 n. 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">
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 dati concernenti l'esternalizzazione di servizi e attività anche per il tramite di convenzioni.	Delibera CIVIT n. 105/2010	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="Consorzi 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">

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
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.Descript ion" 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.Descript ion" CONTENT="Albi beneficiari provvidenze">
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.Descript ion" CONTENT="Public azioni">
I bandi di concorso (testo integrale) (*)	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibili dalla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Concorsi". 	<META NAME="DC.Descript ion" CONTENT="Concors i">
L'elenco dei bandi di gara	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Bandi di gara". 	<META NAME="DC.Descript ion" 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.	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzata dalla etichetta "Bilanci" 	<META NAME="DC.Descript ion" CONTENT="Bilanci" >
La pubblicità legale	art. 32 della Legge n. 69/2009	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibile dalla home page del sito; • indirizzata dalla etichetta "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo pretorio" o "Albo pretorio on 	<META NAME="DC.Descript ion" CONTENT="Pubblici tà legale">

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
		line”.	
L’elenco dei servizi forniti in rete (*)	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • 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.Descript ion” CONTENT=“Servizi di egovernment attivi”>
L’elenco dei servizi di futura attivazione	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • disponibile all’interno della sezione servizi on line ovvero sulla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta “Servizi di futura attivazione”. 	<META NAME=“DC.Descript ion” 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”	<ul style="list-style-type: none"> • 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.Descript ion” CONTENT=“Privacy” >
Note legali (come dettagliato al par. 4.7)		<ul style="list-style-type: none"> • 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.Descript ion” CONTENT=“Note legali”>
Elenco dei siti tematici		<ul style="list-style-type: none"> • in una sezione direttamente accessibile in homepage 	<META NAME=“DC.Descript ion” CONTENT=“Elenco siti tematici”>

Si ricorda che le amministrazioni centrali devono comunicare alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, - 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 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.

4.2.2. 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 online

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 (es. 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 (es. 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 (es. 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

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.

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 2005¹⁷ e successive modifiche, 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 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, quanto meno, 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 Formez 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.

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.pubbliaccesso.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.pubbliaccesso.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&iYear=2011&inum=297&lang=IT&sNLang=IT

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.

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.

L'obiettivo deve essere il miglioramento della qualità del sito e l'aumento della soddisfazione dei cittadini, a cui 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.

Tabella 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.

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.

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, comunque, 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.

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 e la carta nazionale dei servizi 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 a cui 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 superare - almeno nel transitorio - tali 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 online 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, si 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 (o 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 concerne 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. Innanzi tutto 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 molto 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, il che può dipendere da molteplici fattori, sia di carattere economico che organizzativo.

La configurazione del CMS e la sua installazione possono avere 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 cui:

- 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 comunque 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. E' 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 moltissimo 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 per 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 tale servizio.

Moduli web (form) – La creazione tramite CMS di form online, per ricevere feedback 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 efficaci accorgimenti tecnici, quali l'applicazione di filtri, evitando l'uso di soluzioni che possano rendere inaccessibile la compilazione del modulo (es.; 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 anche, eventualmente 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 dallo 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 permettere 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 afferiscono 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 piè 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. Le Amministrazioni sono invitate a determinare, in maniera proporzionale alla finalità perseguita, dei termini di conservazione dei dati di navigazione, scaduti i quali gli stessi dati 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 che comporta la successiva acquisizione dell'indirizzo del mittente, necessario 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

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”.

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 la rettifica ai sensi dell'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 periodo di interazione tra il browser di un visitatore e il sito che termina dopo uno specifico periodo di tempo di inattività dell'utente su tale sito; 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 citati dati, pubblicati ove possibile nella sezione www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio o alternativamente in un'apposita pagina web direttamente accessibile dalla homepage, 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.

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 è 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 per 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 di diffusione. Con il web le pubbliche amministrazioni hanno reso disponibile parte di questo patrimonio, ma con modalità diverse e non sempre facilmente riconoscibili. Vi è quindi 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 web.

Per quanto riguarda i dati pubblici, conoscibilità e disponibilità in rete sono 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 dallo stesso 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 nella reperibilità della molteplici informazioni disponibili *on line*, dovuta per lo più alle diverse logiche organizzative dei siti da parte delle singole amministrazioni, deve indurre a

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.

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

definire con maggiore chiarezza le modalità di offerta dei contenuti prodotti, classificati secondo standard e finalizzati, conseguentemente, al loro riuso³⁰³¹.

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 online lanciata dalla Commissione europea nel 2010³²sulla Direttiva relativa al riutilizzo dell'informazione del settore pubblico, interventi raccolti in un recente report³³. 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 (metadati) 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:

- 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 metadati Dublin Core (DC)³⁵. Accompagnare le risorse web (informazioni, documenti, pagine web, banche dati) con metadati 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

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

³³ Results of the online 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.

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>>

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.

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 del sito 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. Tale area permette l'accesso a tutte le raccolte di risorse informative presenti sul sito (raccolte di documenti, banche dati) e a tutte le pubblicazioni curate dall'ente, anche se non contenute o non più contenute (documenti eliminati dal sito e presenti in siti di archiviazione) nel sito stesso.

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 devono infatti 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 (c.d. 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:

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 soggettario <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.

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 esaurientemente 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, 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

- 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 è utile e significativo, il link ad altri siti pubblici d’interesse per le tematiche trattate o di riferimento territoriale (es. 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.

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 file video;
- Epub per 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. Esse 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.fornez.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>

6. METODI PER LA RILEVAZIONE E IL CONFRONTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI ONLINE 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 online 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 online⁴⁷.

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 online 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 precepita dei servizi erogati attraverso diversi canali, costituiscono modelli di riferimento per rilevare il grado di soddisfazione dell'utente rispetto alla qualità dei servizi online 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:

- 1) rispettare i principi di misurazione delle qualità percepita, tenendo in considerazione i riferimenti normativi esistenti;
- 2) attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed 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

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/

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 del sito web dedicata;
- 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 una 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 “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 alla 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

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.

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 dal CiVIT⁵² riguardo la trasparenza e l'integrità dei siti web delle pubbliche amministrazioni.

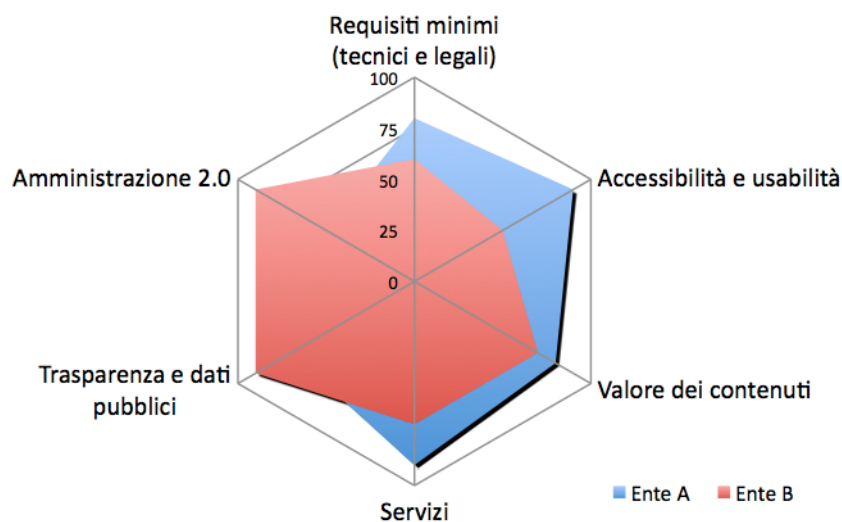
L'indice Amministrazione 2.0 sintetizza l'apertura del sito verso le nuove forme di presenza attiva dei cittadini dagli strumenti di rilevazione del gradimento (emoticon) alla consultazione fino alla vera e propria partecipazione; la presenza di strumenti 2.0 come mappe, video, podcasting, microblogging, 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:

Figura 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 condivisione di strategie per conseguire un miglioramento della qualità.

Le amministrazioni pubbliche al fine di contribuire al processo di miglioramento della qualità

⁵² Delibera CiVIT n. 105/2010.

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 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 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 data ad agevolare un'adequata 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.

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.

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>

Le amministrazioni pubbliche che intendono pianificare e progettare piattaforme e strumenti web per la condivisione e collaborazione con i cittadini, sono chiamate a confrontarsi sia 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 già a partire dalla fase di avvio della progettazione, attivando strumenti di discussione e confronto on line (forum pubblici, indagini e consultazioni online, chat tematiche, ecc.) allo scopo di condividere le regole e il modello di interazione proposti.

Gli strumenti di *e-Participation* dovrebbero essere utilmente integrate 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 online e la partecipazione al processo decisionale;
- la ri-configurazione 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 online (feedback);
- l'attivazione di meccanismi di moderazione automatici, supportati dalla presenza di moderatori online;
- 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 online.

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 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 (cfr. per le definizioni 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 multi canale e multi dispositivo;
- facilitare l’accesso ai dati e alle informazioni attraverso funzionalità evolute di ricerca e localizzazione.

Questi temi vengono approfonditi nel **Vademecum “Partecipazione e web 2.0”**.

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 concernenti 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 (articolo 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

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).

(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, 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 ed 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. 1457 (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 dalla amministrazione ai

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).

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 informazioni è necessario indicare: soggetto incaricato, *curriculum* di tale 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 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 (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:
 - riferimenti telefonici;
 - riferimenti posta elettronica;
 - riferimenti 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 e-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 cui 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 essere 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

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

⁵⁹ www.lineaamica.gov.it

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. Tale possibilità 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 “Codice dell'Amministrazione digitale”, 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 di 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 della 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 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;

⁶⁰ Il comma 2-ter, dell'art. 54 del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005⁶⁰ 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”.

- 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 inducono 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 e 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 alla 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 una 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” (cfr. 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 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 (es. 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 ne favoriranno 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 (es. proroga dei termini, nomina della commissione, elenco ammessi, ecc.);
- calendari (es. data degli scritti, 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 Capitolo3.

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".

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 quali, a titolo esemplificativo, iscrizione all'asilo nido, calcolo e pagamento dell'ICI, 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 hanno 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. Capitolo 3) deve essere proposta nell'ambito dei servizi on line. La rimanente modulistica, che può solo essere scaricata dal sito, è opportuno che 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 del sito in posizione massimamente visibile, identificato 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 alla citata norma, i siti istituzionali di servizio debbono prevedere una sezione dedicata alla pubblicità legale all'interno della quale debbono 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 D.P.C.M. 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 online, si consiglia di far riferimento al **Vademecum "Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online"**.

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.