



UNIONE EUROPEA
Fondo europeo di sviluppo regionale



Ministero dello Sviluppo Economico
Dipartimento per lo Sviluppo Economico e
la Promozione della Attività Produttiva delle Imprese



PON Governance
e Assistenza Tecnica
2007-2013

Linee guida per i siti **web** della PA 2011

Formez PA

Di cosa parleremo

- 1) Razionalizzazione dei contenuti
- 2) Riduzione dei siti web delle PA
- 3) Qualità dei siti web delle PA



Linee guida per i siti web della PA (ed. 2011)



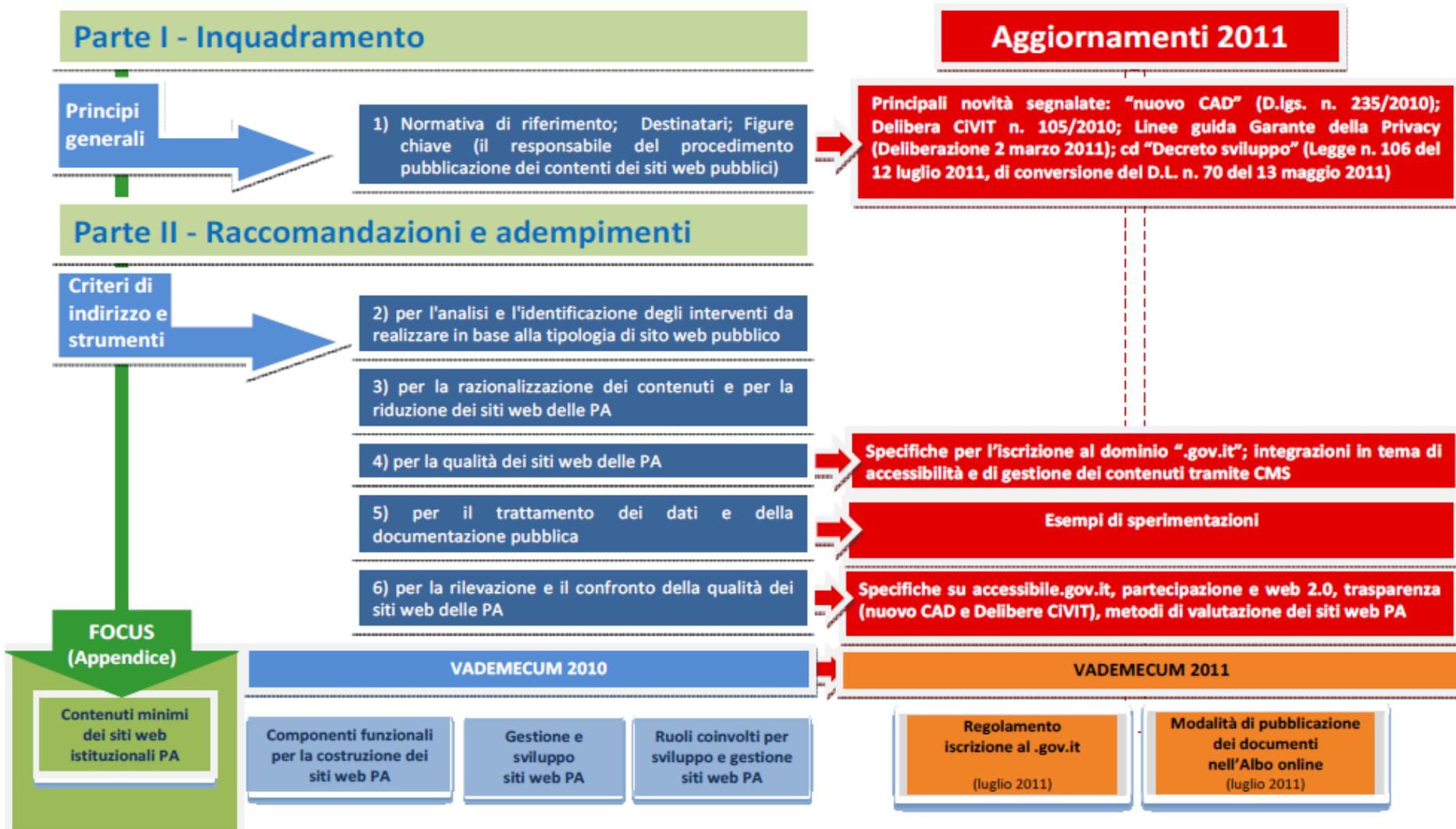
Suggeriscono alle PA criteri e strumenti per:

razionalizzare i propri contenuti on line

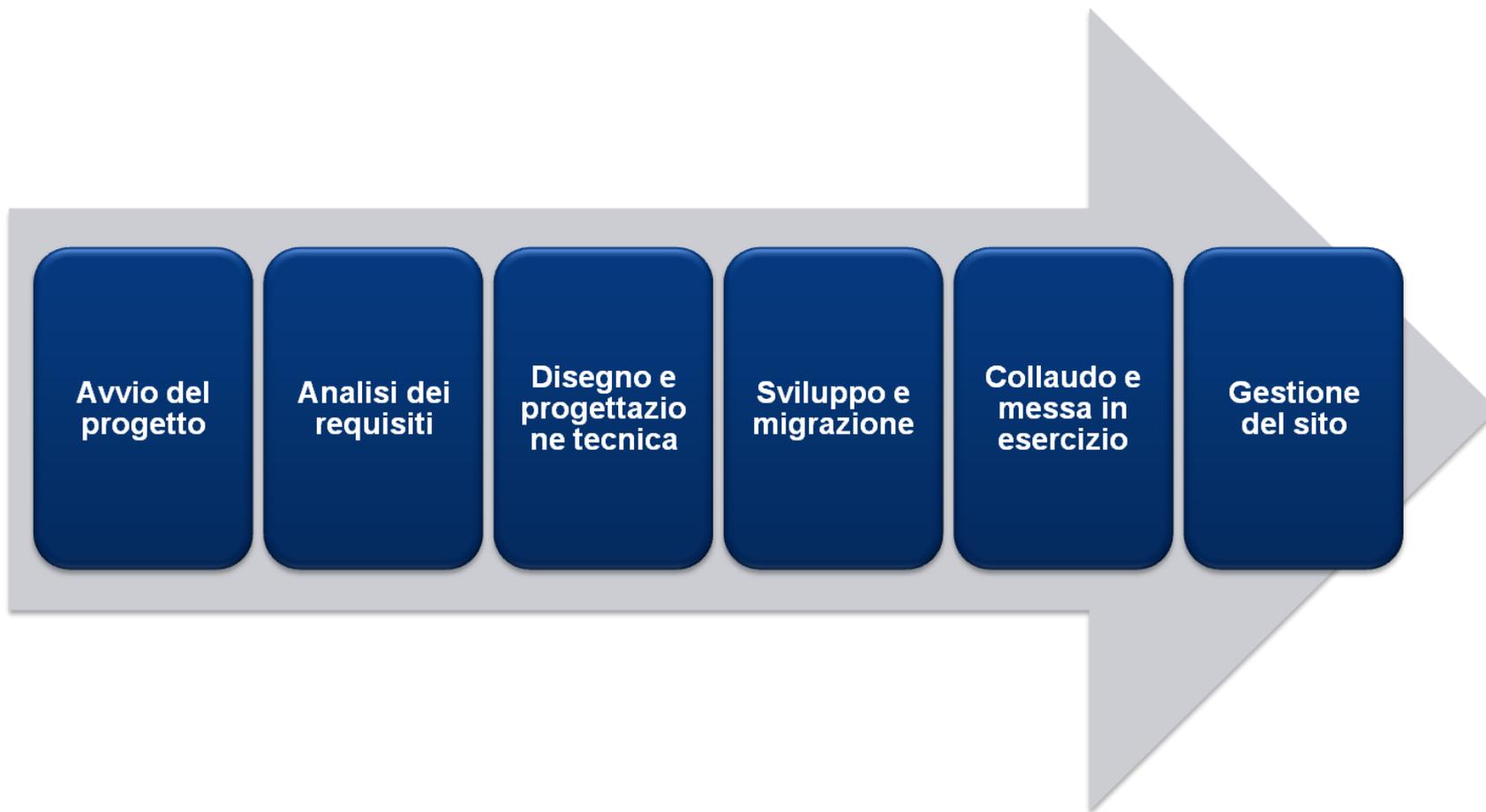
ridurre i siti web pubblici obsoleti

migliorare quelli attivi

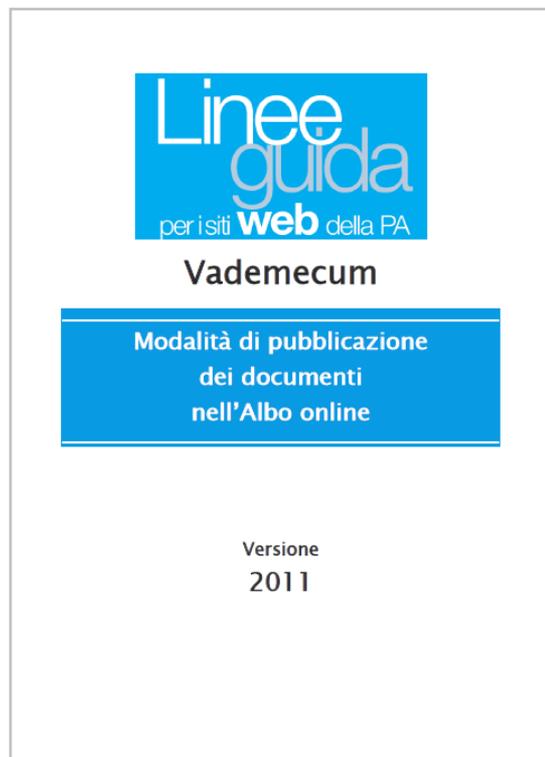
Struttura delle Linee guida



Vademecum *Sviluppo e gestione dei siti web delle PA*



Vademecum 2011



Linee guida
per i siti **web** della PA

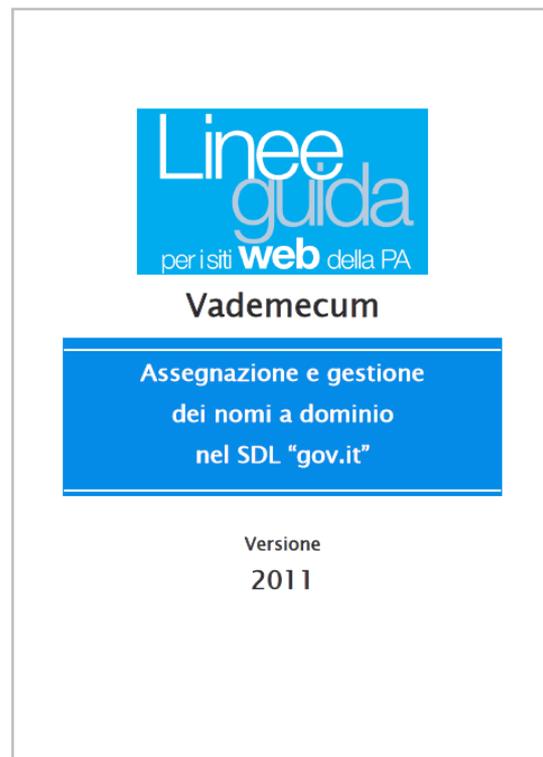
Vademecum

Modalità di pubblicazione
dei documenti
nell'Albo online

Versione
2011

Albo online

Modalità di pubblicazione
dei documenti nell'Albo
online



Linee guida
per i siti **web** della PA

Vademecum

Assegnazione e gestione
dei nomi a dominio
nel SDL "gov.it"

Versione
2011

Dominio gov.it

Assegnazione e gestione
dei nomi a dominio nel
SDL "gov.it"



Linee guida
per i siti **web** della PA

Vademecum

Open Data

Come rendere aperti i dati delle
pubbliche amministrazioni

Open data

Come rendere aperti i
dati delle pubbliche
amministrazioni

Caratteristiche dei siti web delle PA (*)

Accessibilità
Usabilità
Reperibilità
Semplicità di consultazione
Affidabilità



Completezza di informazione
Chiarezza di linguaggio
Qualità
Omogeneità
Interoperabilità

(*) Nuovo CAD, art. 53

Trasparenza e siti web della PA



Trasparenza: assicurare la circolazione delle informazioni



Sito web: principale strumento di trasparenza

Partecipazione dei cittadini

Nuove tecnologie per:

promuovere la partecipazione

facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili

Commissione europea
La vostra voce in Europa

Pagina iniziale Consultazioni Dibattiti Altri strumenti

La vostra voce in Europa

La vostra voce in Europa dà accesso a un'ampia gamma di consultazioni, dibattiti e altri strumenti che consentono di partecipare attivamente al processo politico europeo. Il sito si divide in tre sezioni:

- **Consultazioni:** dite la vostra sulle politiche UE e influenzate gli orientamenti.
- **Dibattiti:** discutete gli argomenti del giorno e chattate on-line con i leader europei.
- **Altri strumenti:** scoprite gli altri modi in cui far ascoltare la vostra voce in Europa.

Per saperne di più:

- Perché questo sito?
- Perché alcune informazioni non sono nella mia lingua?
- Avviso legale

partecipa.net
dialogare per decidere

io partecipo

Partecipa.net:
un progetto per favorire il dialogo tra cittadini e pubblica amministrazione in Emilia-Romagna

Tutte le notizie

A Carpi il 'Bilancio Insieme'
(19/11/2010) - Al via tante iniziative per condividere e comunicare le scelte dell'amministrazione con incontri e tagliandi da compilare e consegnare.

A Sassuolo gli incontri per il Bilancio Partecipativo
(19/11/2010) - Fino al 2 dicembre gli amministratori locali incontrano la cittadinanza per la redazione del nuovo Bilancio Partecipativo.

A Castel Maggiore un'occasione fuori dal comune
(17/11/2010) - Nel comune alla periferia di Bologna si lavora per il Bilancio Partecipativo 2010-2011: dal 22 novembre gli incontri della prima fase.

Biodiversità: un seminario sul miglioramento genetico partecipativo
(14/11/2010) - Il seminario "Sistemi di ricerca partecipata: l'esperienza internazionale di breeding partecipativo" si svolge a Bologna nella nuova sede regionale di Viale Aldo Moro, 46.

A Modena politici e cittadini si formano insieme
(15/11/2010) - Parte il percorso di formazione sulla partecipazione rivolto ai consiglieri comunali ed ai cittadini di Modena.

Salsomaggiore Terme clicca la partecipazione
(20/10/2010) - Nella cittadina termale in provincia di Parma parte il progetto di partecipazione "Salto 2.0"



1. Destinatari delle Linee guida e normativa di riferimento

definisce i destinatari delle Linee guida e illustra i riferimenti normativi più rilevanti

Destinatari delle Linee guida



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

Responsabile del procedimento di pubblicazione



nome sito

http://www.nomesito.gov.it/responsabile

Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti



Mario Rossi
Dirigente responsabile Settore Comunicazione
mario.rossi@nomesito.gov.it
Tel 06/060567
[Curriculum Vitae](#)

Il responsabile è chiamato a raccogliere le segnalazioni inerenti la presenza di un contenuto obsoleto ovvero la non corrispondenza delle informazioni presenti sul sito a quelle contenute nei provvedimenti originali.

Nel caso non sia espressamente nominato, è il vertice della struttura organizzativa dell'Amministrazione.

[Note legali](#) | [Privacy](#) | [Contatti](#) | [Responsabile PPC](#)

La Direttiva n. 8/2009 introduce la figura del **responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti**

Ruoli coinvolti nello sviluppo e nella gestione dei siti web

	Responsabile sistemi informativi	Responsabile accessibilità	Responsabile procedimento pubblicazione	Capo ufficio stampa	Responsabile URP
Avviamento del progetto	X	X		X	X
Analisi dei requisiti	X	X		X	X
Disegno e progettazione tecnica	X	X			
Sviluppo e migrazione del sito	X	X			
Collaudo e messa in esercizio	X	X			
Gestione del sito	X	X	X	X	X

Normativa di riferimento

1) Principi dell'amministrazione digitale

4) Privacy

2) Accessibilità

5) Qualità del web



3) Trasparenza e partecipazione

6) Comunicazione pubblica

7) Normativa regionale



Quanti siti ha la tua amministrazione?



2. Analisi e identificazione degli interventi da realizzare

identifica i possibili interventi da realizzare sulla base delle diverse tipologie di siti web pubblici

Caratteristiche dei siti web della PA



- 1) Accertata utilità
- 2) Semplificazione dell'interazione tra PA e cittadino
- 3) Trasparenza dell'azione amministrativa
- 4) Facile reperibilità e fruibilità dei contenuti
- 5) Costante aggiornamento

Tipologia dei siti web della PA

Siti istituzionali

presentare una istituzione pubblica descrivendone l'organizzazione, i compiti, ecc.



www.lavoro.gov.it

Siti tematici

presentare un progetto o un evento, erogare un servizio, promuovere una nuova iniziativa di policy, comunicare con specifici target, focalizzare un'area di interesse



www.cliclavoro.gov.it

Livelli di interattività

Livello	Obiettivo primario	Servizi offerti
Livello 1	Informazione	Informazioni sul procedimento amministrativo e sulle modalità di espletamento
Livello 2	Interazione a una via	Moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali
Livello 3	Interazione a due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente
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
Livello 5	Personalizzazione	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse, riceve informazioni che gli sono inviate preventivamente

Obiettivi primari dei siti web della PA

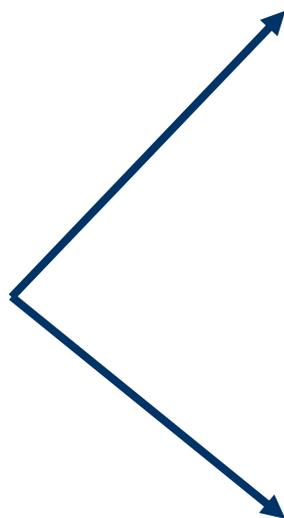
Tipologia	Obiettivo primario	Contenuti caratterizzanti	Interazione
Istituzionale	Informare gli utenti	Chi siamo, dove siamo, attività istituzionali, organigramma, normativa, documentazione, concorsi, gare e appalti, ecc.	Dal 1° al 3°
	Erogare servizi	Servizi informativi, modulistica, servizi di interazione con l'utente, servizi transattivi	Dal 1° al 5°
Tematico	Presentare un progetto/iniziativa	Interviste, interventi, sala stampa, comunicati stampa, speciali, approfondimenti, ecc.	Dal 1° al 3°
	Gestire una community	Forum, Wiki, social navigation, ecc.	Dal 3° al 5°
	Erogare servizi	Servizi informativi, modulistica, servizi di interazione con l'utente, servizi transattivi	Dal 1° al 5°
	Formare	Documenti formativi, corsi on line, folksonomie	Dal 3° al 5°

Tipologie di intervento da realizzare

razionalizzare le informazioni

ridurre i costi di gestione

offrire un servizio migliore



Siti istituzionali

revisione dei contenuti

cancellazione di pagine obsolete

Siti tematici

revisione dei contenuti

eventuale dismissione del sito

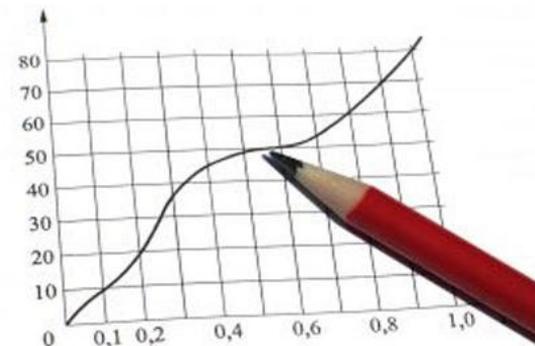
Analisi dell'intervento da realizzare



1) Mappatura
definizione della mappa
di tutti i siti

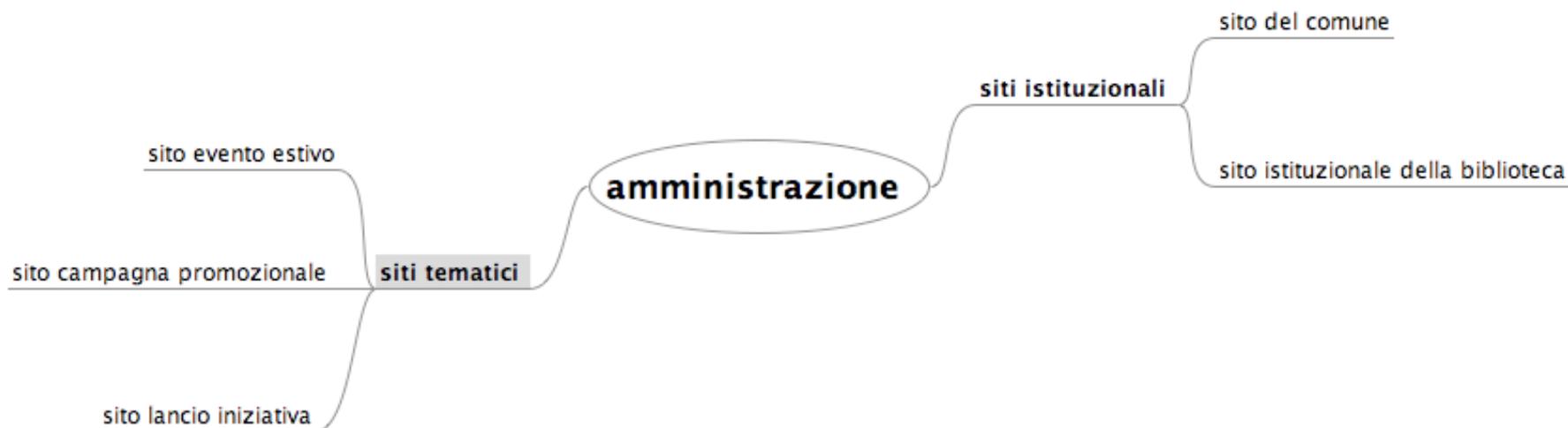


2) Valutazione
valutazione preliminare
degli interventi



3) Scenario
individuazione dello
scenario di riferimento

Raccolta delle informazioni critiche



Realizzare una mappa di tutti i siti dell'ente

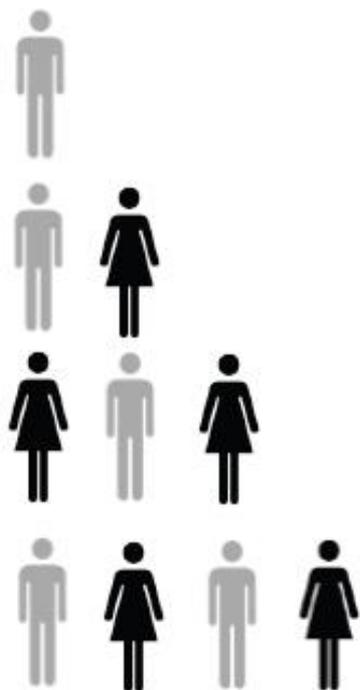
Predisporre una scheda che includa un insieme minimo di elementi conoscitivi

Informazioni sul sito



Scheda per la raccolta delle informazioni	
Nome sito	
Tipo sito	
Dominio principale	
Domini di comunicazione	
Responsabile sito	
Ruolo e responsabilità dell'Ente	
Descrizione degli obiettivi	
Storia del sito	
Aggiornamento dei contenuti	
Accessi unici e pagine visitate	
Soddisfazione degli utenti	
Dati di costo	
Valutazione Finale	
Tipologia di intervento	

Elementi per la valutazione di un sito web



Numero di utenti



Costi di gestione



**Sovrapposizioni
tematiche tra i
diversi siti**

Valutazione preliminare 1/2



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

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

Valutazione preliminare 2/2



Checklist di base per l'individuazione della tipologia di intervento da realizzare

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

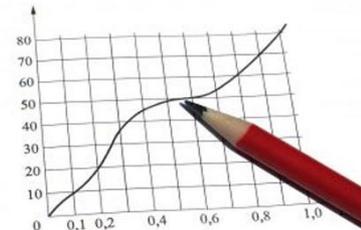
Analizzare i contratti in essere legati al sito

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

Individuazione dello scenario di riferimento



Sito da mantenere



Sito da razionalizzare



Sito da dismettere

Caso A - Sito da mantenere



Il sito non richiede interventi di riduzione



Caso B - Sito da razionalizzare

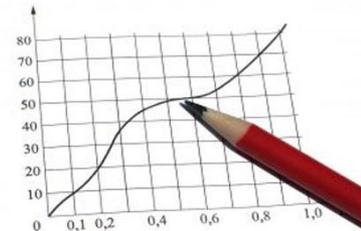


B

Il sito non risponde positivamente alla valutazione, ma sussistono le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione



Caso C - Sito da dismettere



C

Non sussistono le condizioni che hanno portato alla sua realizzazione





3. Criteri d'indirizzo per la razionalizzazione dei contenuti e per la riduzione dei siti web delle PA

illustra il processo di razionalizzazione dei contenuti e di riduzione dei siti web obsoleti

Razionalizzazione dei contenuti (Caso B)

Contenuti: Controllare periodicamente i contenuti soggetti a obsolescenza

Validità: Evidenziare elementi informativi relativi alla validità del singolo contenuto

Data di pubblicazione: Evidenziare la data di pubblicazione sulla singola pagina

Accessi: Monitorare gli accessi e verificare il gradimento degli utenti

Architettura dell'informazione: Eventualmente revisionare l'organizzazione dei contenuti



Riduzione dei siti web pubblici (Caso C)

- 1) Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati
- 2) Identificare i collegamenti chiave del sito web
- 3) Identificare e gestire i contenuti che non devono più essere raggiungibili via web
- 4) Migrare i contenuti da conservare on line





1) Effettuare un controllo dei contenuti pubblicati

Determinare il contenuto da migrare verso un altro sito web

Identificare i contenuti da archiviare

Identificare i contenuti di perenne utilità



2) Identificare i collegamenti chiave del sito web

Informare i gestori dei siti della eventuale operazione di dismissione

Reindirizzare gli utenti verso il nuovo sito o avvertirli dell'avvenuta dismissione

Verificare la necessità di mantenere la proprietà del dominio per reindirizzarlo al sito istituzionale

3) Gestire i contenuti che non devono più essere on line



Identificare delle procedure interne per la gestione delle informazioni e della documentazione

Archiviare il sito → archivio.nomesito.gov.it



4) Migrare i contenuti da conservare on line

Rivedere i contenuti e garantire risiedano in un sistema di archiviazione

Elaborare un documento contenente le procedure da adottare

Determinare come e quando i contenuti saranno migrati

Utilizzare differenti sistemi di gestione dei contenuti per i vecchi e per i nuovi siti

Verificare il buon esito della migrazione prima di dismettere il sito in via definitiva

Comunicare l'elenco dei siti da dismettere

riduzionesitiweb@postacertificata.gov.it



Quali servizi vengono erogati sul
sito della tua amministrazione?



4. Criteri di indirizzo e strumenti per garantire la qualità dei siti web della pubblica amministrazione

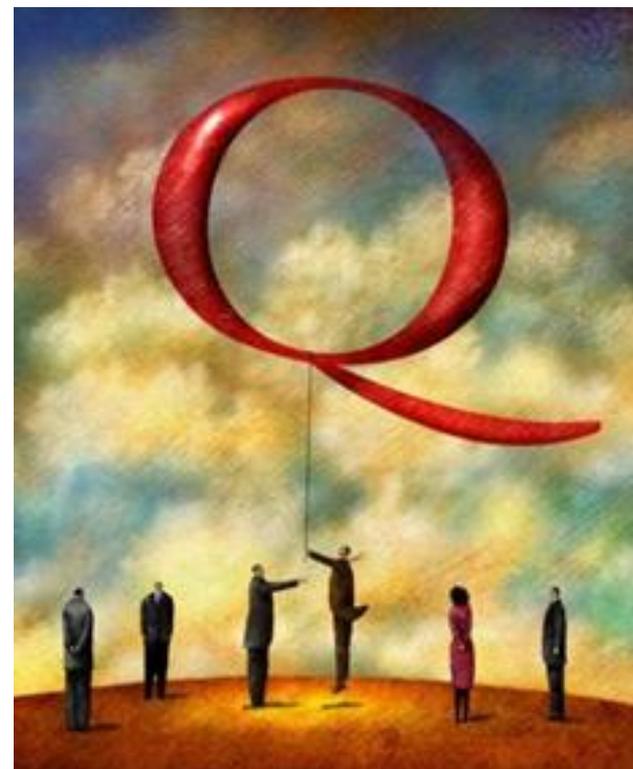
propone criteri di indirizzo per il miglioramento della qualità dei propri siti web

Qualità dei siti web della PA

Riconoscibilità della natura pubblica del sito

Chiara identificazione dell'Ente che lo gestisce

Rispetto di alcuni requisiti minimi



Iscrizione al dominio ".gov.it"



Vademecum

Assegnazione e gestione
dei nomi a dominio
nel SDL "gov.it"

Versione
2011

Iscrivere al **dominio gov.it** tutti i siti da mantenere attivi

Siti istituzionali: nomi assegnati in analogia con il dominio .it

Siti tematici: devono risiedere all'interno del dominio istituzionale

Comunicazione pubblica <http://comunicazione.formez.it/>

Costo della PA <http://costopa.formez.it/>

E-government <http://egov.formez.it/>

EuroPA <http://europa.formez.it/>

Fondi strutturali <http://fondistrutturali.formez.it/>

Lavoro pubblico <http://lavoropubblico.formez.it/>

Contenuti minimi dei siti istituzionali

Trasparenza, valutazione e merito

Caselle di posta elettronica e PEC

Pubblicazioni e messaggi di informazione e di comunicazione

Bandi di gara e di concorso

Bilanci

Servizi on line

Pubblicità legale

Tab. 5 - Contenuti minimi dei siti web istituzionali delle PA			
Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni reperibilità ¹⁰
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Legge n. 150/2000	<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"	Costantemente disponibile all'interno della testata, ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della homepage del sito	<META NAME="DC.Description" CONTENT="Posta elettronica certificata CAD">
Il programma triennale	Decreto Legislativo	All'interno della sezione	<META NAME=



Utilizzare metadati *Dublin Core* per descrivere il contenuto

Novità introdotte dal Nuovo CAD



Indirizzo PEC in home page

Bandi di concorso

Moduli e formulari

Logo

Servizi on line

URP

PEC

Trasparenza

Organigramma

Procedimenti

Modulistica

Pubblicazioni

Concorsi

Bandi di gara

Bilanci

Pubblicità legale

Documentazione

Siti tematici

Servizi on line di futura attivazione

Testo esplicativo

Link a testo esplicativo più esteso

Tipologia del servizio

Data prevista di disponibilità

Data di scadenza

Logo

Servizi on line

URP

PEC

Trasparenza

Organigramma

Procedimenti

Modulistica

Pubblicazioni

Concorsi

Bandi di gara

Bilanci

Pubblicità legale

Documentazione

Siti tematici

Organigramma

Articolazione e attribuzioni dei singoli uffici di livello dirigenziale

Nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici

Settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività svolta

Riferimenti telefonici, di posta elettronica e di PEC di ogni dirigente responsabile di un ufficio:

Logo

Servizi on line

URP

PEC

Trasparenza

Organigramma

Procedimenti

Modulistica

Pubblicazioni

Concorsi

Bandi di gara

Bilanci

Pubblicità legale

Documentazione

Siti tematici

Bandi di gara

[Tipologia del bando](#) | [Ufficio di riferimento](#)

Testo esplicativo

Tipologia del bando

Ufficio di riferimento

Link al testo del bando

Data di pubblicazione

Data di scadenza

Avvisi

Esito

Logo

Servizi on line

URP

PEC

Trasparenza

Organigramma

Procedimenti

Modulistica

Pubblicazioni

Concorsi

Bandi di gara

Bilanci

Pubblicità legale

Documentazione

Siti tematici

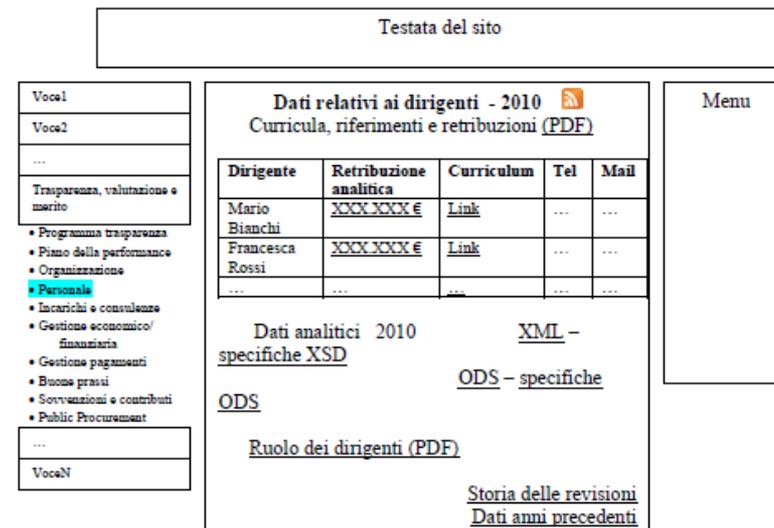
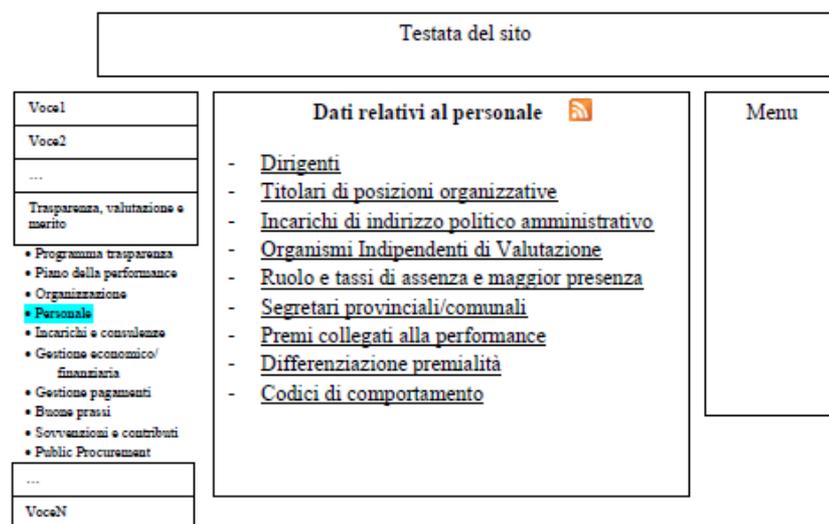
Pubblicità legale

Gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione (...) nei propri siti informatici (...)

La pubblicazione deve garantire:

- autorevolezza e autenticità del documento
- conformità all'originale
- preservazione del grado di giuridicità dell'atto
- inalterabilità del documento
- possibilità di conservazione del documento nel tempo

Contenuti minimi della sezione *Trasparenza, valutazione e merito*



Per l'organizzazione della Sezione *Trasparenza, valutazione e merito* si rimanda alla Delibera CiVIT n.105/2010

Logo

Servizi on line

URP

PEC

Trasparenza

Organigramma

Procedimenti

Modulistica

Pubblicazioni

Concorsi

Bandi di gara

Bilanci

Pubblicità legale

Documentazione

Siti tematici

Trasparenza, valutazione e merito

Programma triennale per la trasparenza e l'integrità e relativo stato di attuazione

Piano e Relazione sulla performance

Dati informativi sull'organizzazione e i procedimenti

Dati informativi relativi al personale

Dati relativi a incarichi e consulenze

Dati sulla gestione economico-finanziaria dei servizi pubblici

Dati sulla gestione dei pagamenti

Dati relativi alle buone prassi

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

Contenuti minimi dei siti tematici: *Informazioni sul sito*



Amministrazioni responsabili

Finalità del sito

Frequenza di aggiornamento

Periodo di validità del sito

Informativa sulla privacy

Attributi di validità dei contenuti

Permanente: non è soggetto ad obsolescenza

Collegata: un evento ne determina la necessità di aggiornamento

A termine: ha una scadenza che ne determina l'archiviazione



Visibilità dei contenuti

carta intestata e biglietti da visita

comunicati pubblicitari



firma istituzionale
delle e-mail

pubblicazioni
cartacee

modulistica

documenti a circolazione esterna

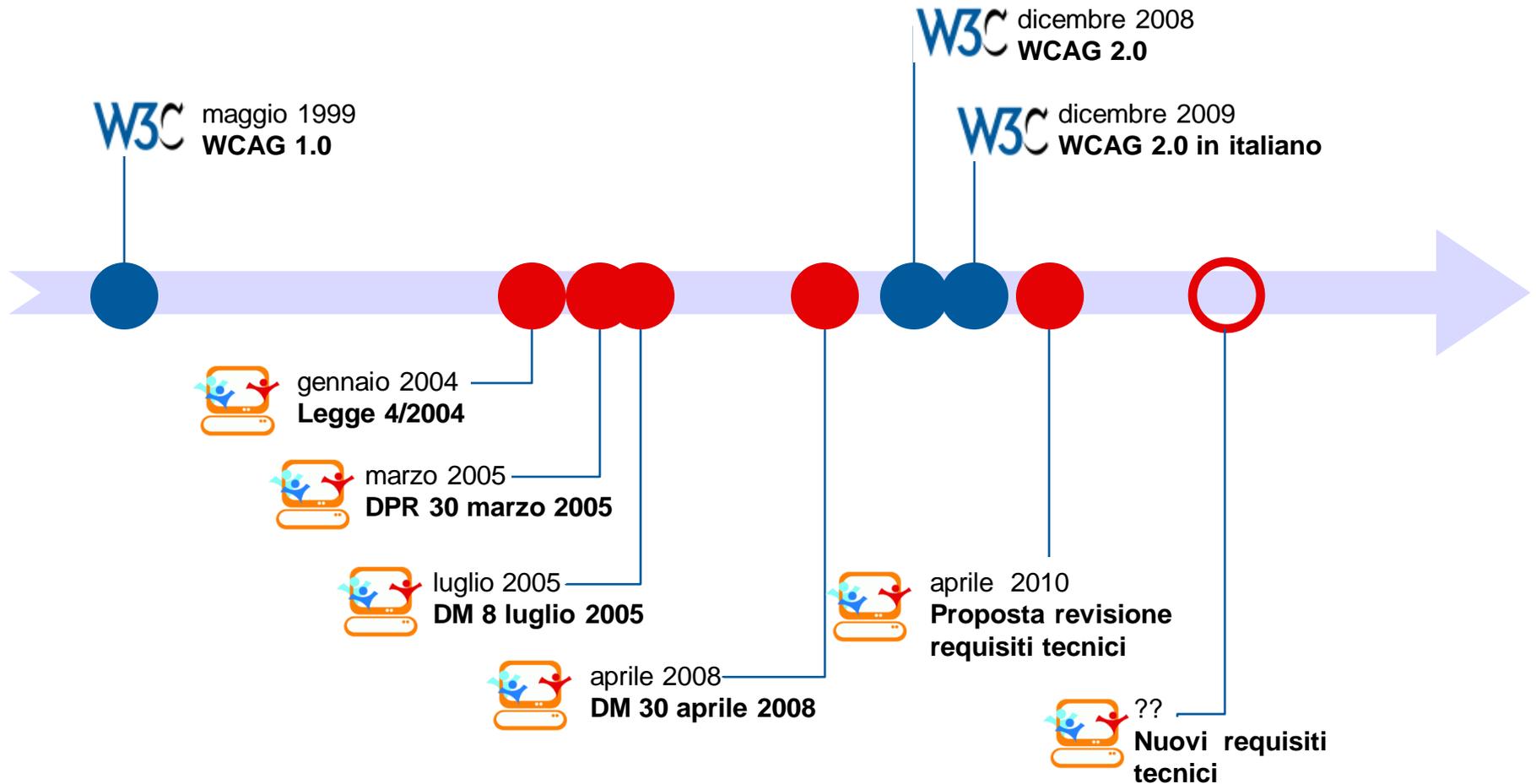
Accessibilità dei siti web

La **Legge 4/2004** prevede l'obbligo per i siti delle PA di essere accessibili ai disabili

La finalità della Legge è di garantire ai disabili il **diritto di accesso** a tutte le fonti di informazione ed ai servizi della PA



Cronologia delle raccomandazioni internazionali e della normativa italiana



Proposta di revisione dei requisiti tecnici

Principi

Requisiti

Punti di controllo

1. Percepibile

1. Alternative testuali

1.1

2. Contenuti audio/video e animazioni

2.1 - 2.4

3. Adattabile

3.1 - 3.3

4. Distinguibile

4.1 - 4.5

2. Utilizzabile

5. Accessibile da tastiera

5.1 - 5.2

6. Adeguata disponibilità di tempo

6.1 - 6.2

7. Crisi epilettiche

7.1

8. Navigabile

8.1 - 8.7

3. Comprensibile

9. Leggibile

9.1 - 9.2

10. Prevedibile

10.1 - 10.4

11. Assistenza nell'inserimento di dati

11.1 - 11.4

4. Robusto

12. Compatibile

12.1 - 12.2

Indirizzi sul design e usabilità

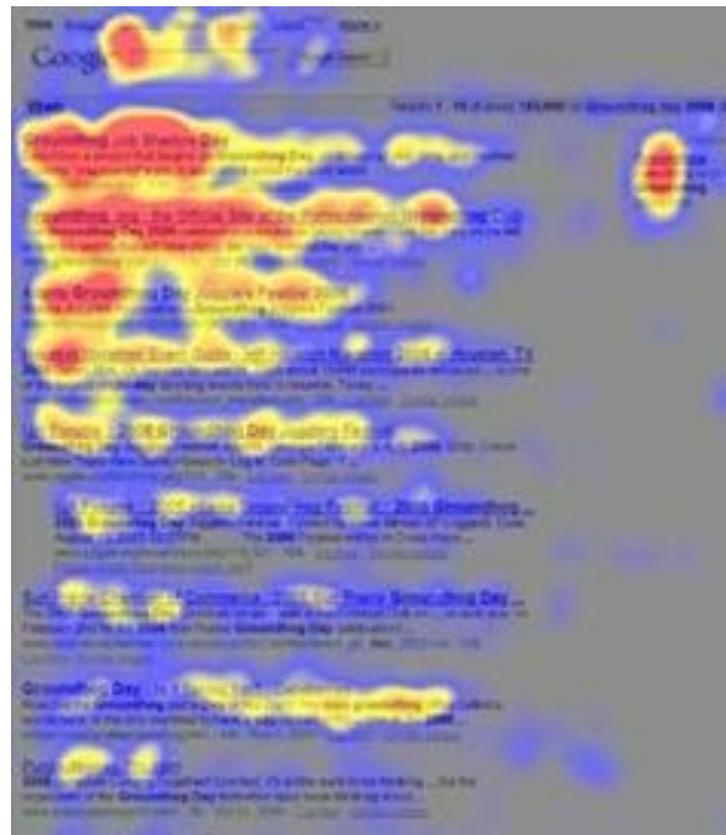
Per essere usabile un sito deve:

essere adeguato ai bisogni di specifici utenti che lo utilizzano in specifici contesti d'uso

risultare facile da capire e da usare

consentire di eseguire le attività in maniera corretta, veloce e con soddisfazione

generare pochi errori non critici



Gestione dei contenuti: i CMS



Back end Front end

Controllo accessi RSS

Gestione layout grafico Moduli web (form)

Statistiche Multilingua

Workflow Contenuti per il mobile

Search Engine Optimization Tassonomia



Policy: note legali e privacy

Note legali: caratteristiche generali dei contenuti e loro corretto utilizzo

Copyright

Utilizzo del sito

Accesso a siti esterni collegati

Download

Privacy: modalità di trattamento dei dati forniti dagli utenti

Dati di navigazione

Dati forniti dall'utente

Cookies

Diritti degli interessati



L'informativa deve essere costantemente disponibile con un link nel piè di pagina del sito

Dati per il monitoraggio

Per misurare il livello di utilizzo del sito e i contenuti più graditi

Dati minimi:

visitatori unici

sessioni utente

pagine viste



Pubblicare mensilmente i dati nella sezione

www.nomesito.gov.it/datimonitoraggio



5. Criteri di indirizzo e strumenti per il trattamento dei dati, della documentazione pubblica e per la loro reperibilità

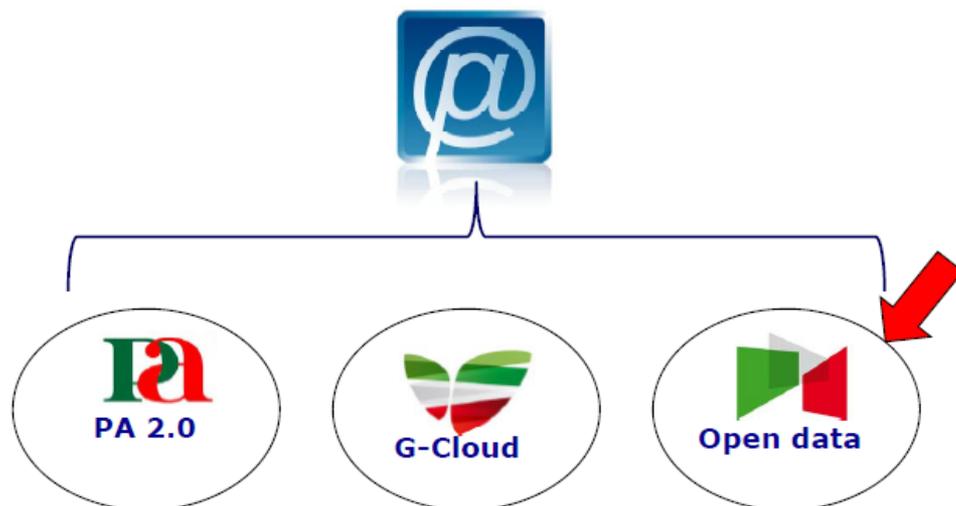
indica criteri e strumenti per il trattamento dei dati e della documentazione pubblica

Dati della PA = risorsa strategica

I dati prodotti dalla PA sono una risorsa strategica da un punto di vista sociale, politico, economico e culturale



- 1) favorire la crescita economica, l'innovazione e la competitività
- 2) incoraggiare la partecipazione dei cittadini alla vita pubblica



Vademecum *Open Data*



Vademecum

Open Data

Come rendere aperti i dati delle
pubbliche amministrazioni

Parte I - PA e dati aperti

1. Open Government
2. Open Data
3. Quadro Normativo
4. Come avviare il processo di apertura dei dati

Parte II – Come procedere per aprire i dati della PA

5. Organizzarsi per l'apertura dei dati
6. Identificazione dei dati
7. Analisi dei dataset
8. Pubblicazione del Dataset
9. Diffusione del Dataset

MiaPA, il primo esempio italiano di Open Data



MiaPA utilizza la rubrica di *Linea Amica* per geolocalizzare gli uffici della PA

Dati aperti della PA: il portale dati.gov.it



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Ministro per la pubblica amministrazione e la semplificazione

[Home](#) | [Cerco i dati](#) | [Voglio capire di più](#) | [Condivido un dataset](#) | [Le App della PA](#) | [Notizie](#)

 **Italian Open Data Licence 2.0: la nuova licenza italiana gli Open Data è ancora più semplice e aperta**

Da oggi le Amministrazioni italiane hanno un nuovo strumento per rendere aperti i dati di cui sono titolari: FormezPA ha pubblicato una nuova versione della **Italian Open Data Licence**, la IODL 2.0.

1 di 5

più recenti **più lette**

Italian Open Data Licence 2.0: la nuova licenza italiana gli Open Data è ancora più semplice e aperta
In arrivo Italian Open Data Licence 2.0
Open data e i dati statistici delle province in un convegno dell'UPI
opendata.comune.fi.it, il nuovo portale dei dati aperti del Comune di Firenze
Quanti sono gli open data in Italia?

[altre notizie...](#)



Cerco i dati

Il catalogo degli open data contiene 179 dataset di 31 Amministrazioni

Click

Voglio capire di più

Come e perché fare open data:

- Definizione
- Vademecum
- Licenza italiana
- Discussione online
- Open data in Italia
- Altri riferimenti utili

Condivido un dataset

Segnalo un insieme di dati della pubblica amministrazione pubblicato in formato aperto

Click

Le App della PA

Le applicazioni già disponibili per accedere ai servizi della PA da uno smartphone, suddivise per

- Amministrazioni centrali
- Regioni
- Province
- Comuni

Alcune App della PA





APPSFORITALY

CHE COSA È APPS4ITALY

LE REGOLE DEL GIOCO

I PREMI IN PALIO

REGISTRATI

LIBERA I TUOI DATI

DOVE TROVARE OPEN DATA

SPONSORIZZA APPS4ITALY

FAQ

CHI SIAMO

SEARCH

APPSFORITALY

Che cosa è Apps4Italy

Le regole del gioco

I premi in palio

Registrati

Libera i tuoi dati

Dove trovare Open Data

Sponsorizza Apps4Italy

FAQ

Chi Siamo

#OPENDATA #OPENGOV

lorz (Lorenz Matzat):
<http://t.co/jtgWtQVu> - @AndreaDiMaio
sceptic view on #OpenData in Italy &
#OpenGov strategies at large
<http://t.co/gugtVOL1> via
@GovInTheLab

APPS4ITALY È UN CONCORSO PER PROGETTARE SOLUZIONI UTILI E INTERESSANTI BASATE SULL'UTILIZZO DI DATI PUBBLICI, CAPACI DI MOSTRARE A TUTTA LA SOCIETÀ IL VALORE DEL PATRIMONIO INFORMATIVO PUBBLICO.

Classificazione e semantica

Metadati: attributi che descrivono una risorsa

Vocabolari: valori che gli attributi possono assumere



Migliorare la reperibilità dei contenuti



Organizzazione dei contenuti
condivisa con altre PA

Standard di metadati *Dublin Core*

Contenuti in ordine di rilevanza e
pertinenza

Motore di ricerca interno

Politica di accesso aperta ai
documenti



Prevedere un'area del sito
chiamata *Documentazione*

Standard di metadati *Dublin Core*

Nome	TAG
Titolo	Title
Autore	Creator
Soggetto	Subject
Descrizione	Description
Editore	Publisher
Autore di contributo subordinato	Contributor
Data	Data

Nome	TAG
Formato	Format
Identificatore	Identifier
Fonte	Source
Lingua	Language
Relazione	Relation
Copertura	Coverage
Gestione dei diritti	Rights Management

Formati aperti

Non imporre vincoli tecnologici ed economici agli utenti

Assicurare interoperabilità tra i sistemi

Evitare vincoli nei confronti di particolari produttori

Utilizzare standard certificati e diffusi

Formati raccomandati

(X)HTML per la pubblicazione di informazioni sul Web

PDF con marcatura (ISO/IEC 32000-1:2008)

XML per la realizzazione di database di pubblico accesso ai dati

ODF e **OOXML** per i documenti di testo

PNG per le immagini

OGG per i file audio

Theora per file video

Epub per libri

Contenuti aperti



Attribuzione

Bisogna sempre indicare l'autore dell'opera



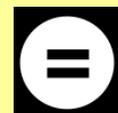
Non uso commerciale

Non sono consentiti usi commerciali dell'opera



Non opere derivate

Non sono consentite elaborazioni dell'opera



Condividi allo stesso modo

Si può modificare l'opera, ma deve essere rilasciata secondo le stesse condizioni scelte dall'autore originale



Rilasciare i contenuti con licenze d'uso che ne favoriscano la diffusione e ne incoraggino il riutilizzo

Italian Open Data License v2.0

Preambolo

La "Italian Open Data License" (IODL) è un contratto di licenza che ha lo scopo di consentire agli utenti di condividere, modificare, usare e riusare liberamente la banca di dati, i dati e le informazioni con essa rilasciati, garantendo al contempo la stessa libertà per altri. La presente licenza mira a facilitare il riutilizzo delle informazioni pubbliche nel contesto dello sviluppo della società dell'informazione.

Le banche di dati, i dati e le informazioni sono protetti dalle leggi applicabili in materia di diritto d'autore (incluso il diritto sui generis del costituente di banche di dati) e/o dalle altre leggi applicabili.

I diritti concessi dalla presente licenza non implicano alcun trasferimento di diritto di titolarità sulle banche di dati, sui dati e sulle informazioni pubbliche.

Gli utenti possono utilizzare e riutilizzare la banca di dati ed i dati in essa contenuti in base ai termini della presente licenza; ogni utilizzazione che non sia espressamente autorizzata ai sensi della presente licenza o delle leggi vigenti è proibita.

Con l'esercizio di uno qualunque dei diritti qui previsti, accetti e ti obblighi a rispettare integralmente i termini della presente licenza.

1. Definizioni

Ai fini e per gli effetti della presenta licenza, si intende per:

- **"Informazioni"**, la banca di dati ed i dati (testi, data base e data set, immagini, video, ecc.) offerti per l'uso secondo i termini di questa licenza;
- **"Lavoro derivato"**, ogni traduzione, adattamento, trasformazione, diversa disposizione ed ogni altra modifica delle Informazioni o di una parte sostanziale della banca di dati;



IODL: Licenza con cui si raccomanda di rilasciare i dati delle pubbliche amministrazioni in formato aperto



6. Metodi per la rilevazione e il confronto della qualità dei siti web della PA

illustra orientamenti e principi generali sulla valutazione da parte degli utenti, le rilevazioni di qualità, il confronto e l'interazione dei cittadini

Valutazione degli utenti

Attivare modalità di raccolta delle segnalazioni dei cittadini

Adottare sistemi di rilevazione della *customer satisfaction*

Utilizzare i dati raccolti per attivare processi di miglioramento dei servizi

The screenshot shows the homepage of the 'mettiamoci la faccia' website. At the top, there is a header with the logo of the Ministry of Public Administration and Innovation and the title 'mettiamoci la faccia'. Below the header, there is a navigation menu with options like 'Sala Stampa', 'Archivio audiovisivi', and 'Mappa del sito'. The main content area is divided into several sections, including 'In evidenza' (Featured) and 'Sotto la lente' (Under the lens). The 'In evidenza' section contains several news articles, such as 'Mettiamoci la faccia: anche Uniredit attiva le "facce" per alcuni servizi web', 'Forum dell'innovazione, a L'Aquila la quinta tappa', and 'Nasce MiaPA, primo servizio al mondo di social check-in applicato alla PA'. The 'Sotto la lente' section features articles like 'Quality in justice - Una conferenza internazionale a Bruxelles' and 'Managing Change in Public Administration'. The website also includes a search bar and a map of Italy in the background.



Adottare sistemi di valutazione per monitorare la qualità percepita e la soddisfazione degli utenti

Partecipazione

Semplificare la partecipazione al processo decisionale

Introdurre spazi che consentano l'interazione tra il cittadino e la PA

Adottare soluzioni per la tutela per la protezione dei dati dei cittadini

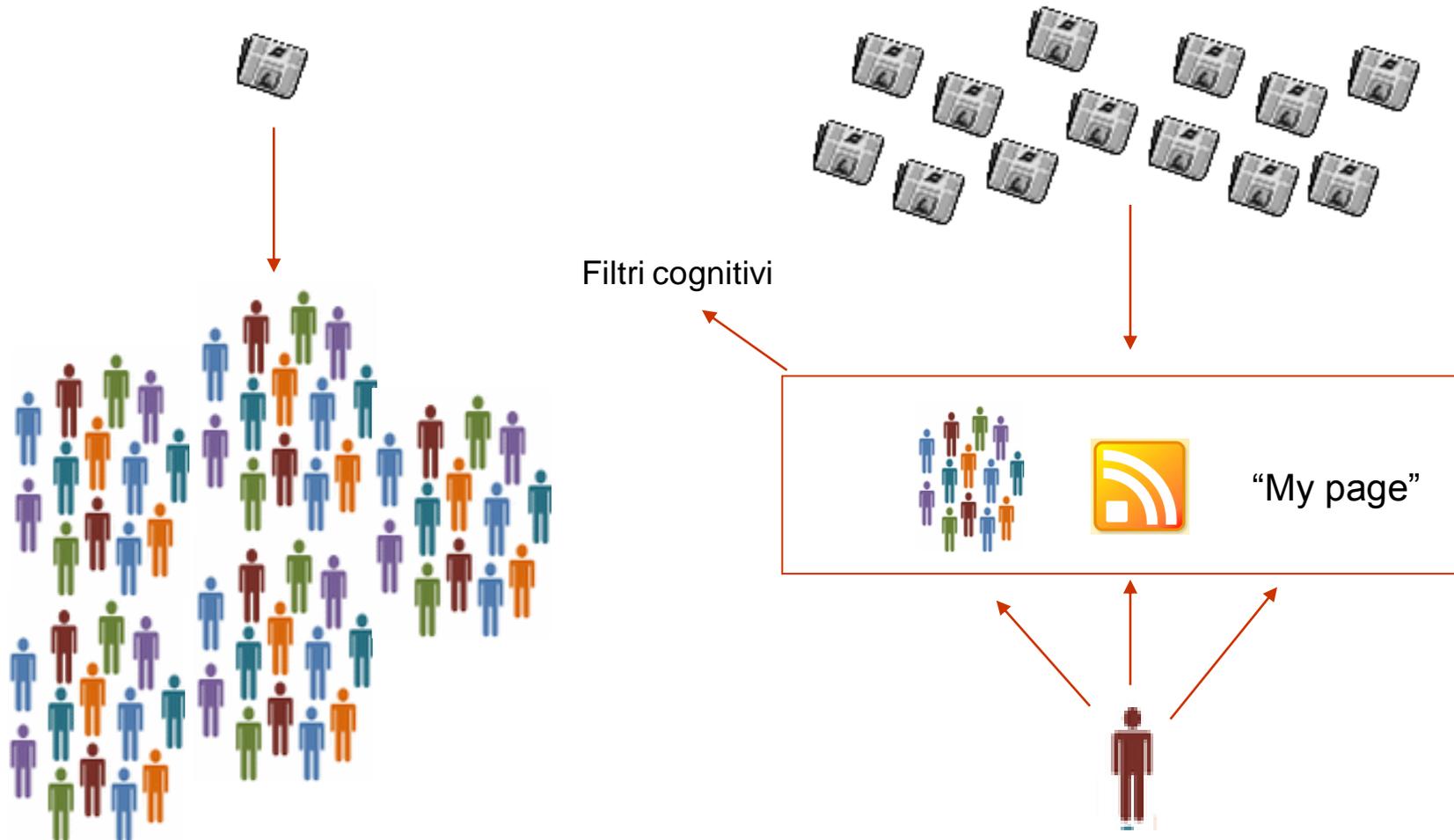
The screenshot shows the top navigation bar of the 'La vostra voce in Europa' website. It includes the European Commission logo and the title 'La vostra voce in Europa'. Below the navigation bar, there are four buttons: 'Pagina iniziale', 'Consultazioni', 'Dibattiti', and 'Altri strumenti'. The main content area features the heading 'La vostra voce in Europa' and a sub-heading 'in Europa'. To the right, there is a list of bullet points under the heading 'La vostra voce in Europa dà accesso a un'ampia gamma di consultazioni, dibattiti e altri strumenti che consentono di partecipare attivamente al processo politico europeo. Il sito si divide in tre sezioni:'. The bullet points are: 'Consultazioni: dite la vostra sulle politiche UE e influenzatene gli orientamenti.', 'Dibattiti: discutete gli argomenti del giorno e chattate on-line con i leader europei.', and 'Altri strumenti: scoprite gli altri modi in cui far ascoltare la vostra voce in Europa.'. Below this, there is a section 'Per saperne di più:' with three bullet points: 'Perché questo sito?', 'Perché alcune informazioni non sono nella mia lingua?', and 'Avviso legale'.

The screenshot shows the 'partecipa.net' website. The header includes the logo 'partecipa.net' with the tagline 'dialogare per decidere'. Below the header, there is a navigation bar with 'Tutte le notizie'. The main content area is a list of news items. The first item is 'A Carpi il "Bilancio Insieme"' (19/11/2010) - Al via tante iniziative per condividere e comunicare le scelte dell'amministrazione con incontri e tagliandi da compilare e consegnare. The second item is 'A Sassuolo gli incontri per il Bilancio Partecipativo' (19/11/2010) - Fino al 2 dicembre gli amministratori locali incontrano la cittadinanza per la redazione del nuovo Bilancio Partecipativo. The third item is 'A Castel Maggiore un'occasione fuori dal comune' (17/11/2010) - Nel comune alle porte di Bologna si lavora per il Bilancio Partecipato 2010-2011: dal 22 novembre gli incontri della prima fase. The fourth item is 'Biodiversità: un seminario sul miglioramento genetico partecipativo' (16/11/2010) - Il seminario "Sistemi di ricerca partecipati: l'esperienza internazionale di breeding partecipativo" si svolge a Bologna nella nuova sede regionale di Viale Aldo Moro, 46. The fifth item is 'A Modena politici e cittadini si formano insieme' (15/11/2010) - Partito il percorso di formazione sulla partecipazione rivolto ai consiglieri comunali ed ai cittadini di Modena. The sixth item is 'Salsomaggiore Terme clicca la partecipazione' (25/10/2010) - Nella cittadina termale in provincia di Parma parte il progetto di partecipazione "Salvo 2.0". On the right side, there is a section 'Partecipa anche tu! Scopri dove' with a list of activities: 'ASSEMBLEA LEGISLATIVA - REGIONE EMILIA ROMAGNA Studenti & Cittadini', 'COMUNE DI BOLOGNA Laboratorio Parco San Donino', and 'COMUNE DI BOLOGNA Laboratorio Via Lerpa'. At the bottom, there is a section 'COMUNE DI CENTO Partecipa Cento'.

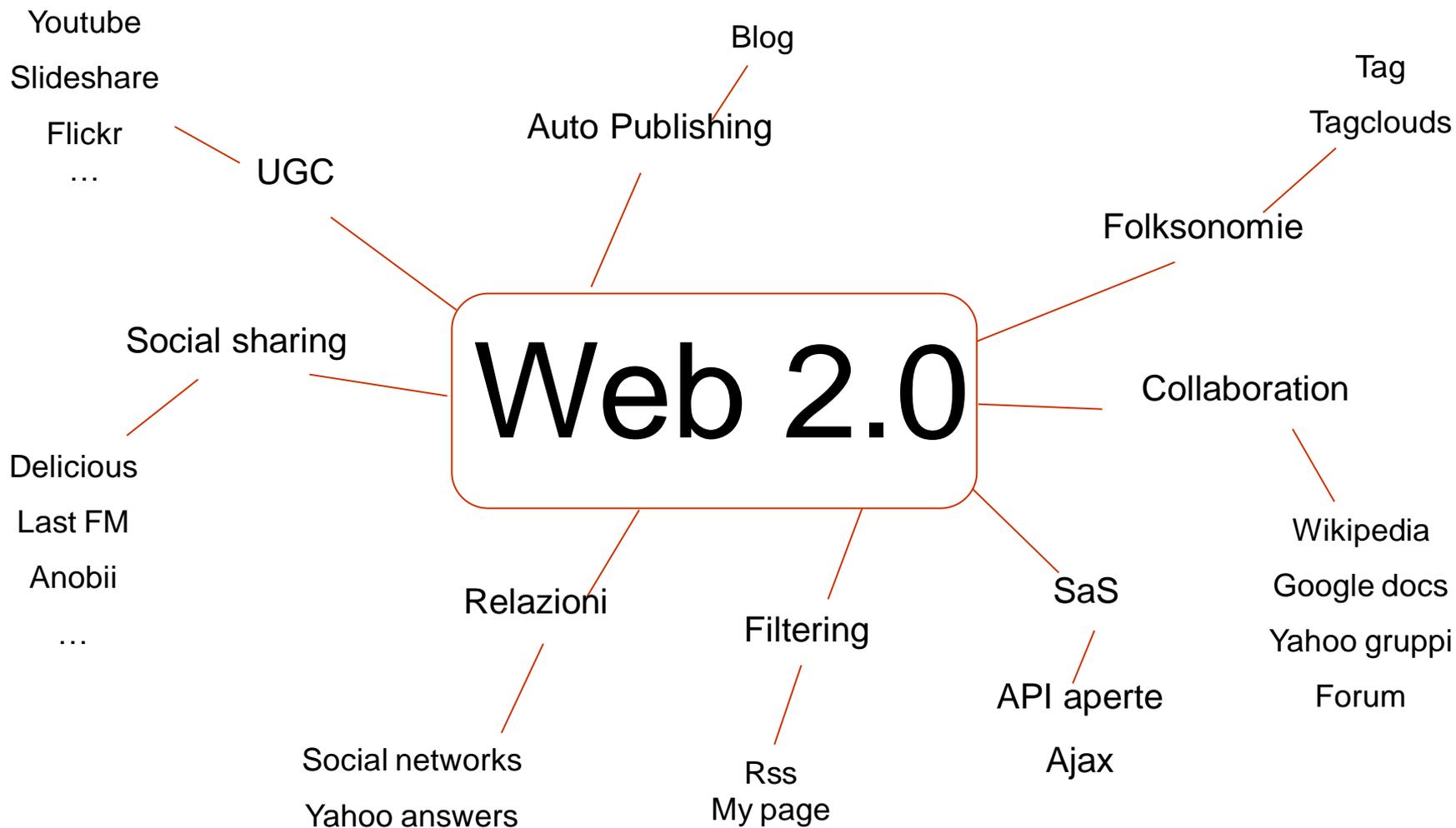
Web 2.0



La fine (definitiva) del broadcasting



Fonte: [Giacomo Mason](#)



Fonte: [Giacomo Mason](#)

Strumenti del Web 2.0



Esempi di PA 2.0

COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE REGIONE PUGLIA

HOME INFO LIFESTREAM

News: Progetto Climate Farmers...

On 19 novembre 2010, In Twitter, By twitter

News: Progetto Climate Farmers: Dall'Ufficio regionale di Bruxelles riceviamo e pubblichiamo la nota informativa... <http://bit.ly/ciSVZU>

COMMENTS LEAVE A RESPONSE

Hi! Welcome to Comunicazione Istituzionale Regione Puglia!

Thanks for dropping by! Feel free to join the discussion by leaving comments, and stay updated by subscribing to the RSS feed.

"News: Progetto Climate Farmers Dall'Ufficio regionale di Bruxelles riceviamo e pubblichiamo la nota informativa... <http://bit.ly/ciSVZU>" - RegionePuglia

News: PSR "Miglioramento amb..."

On 19 novembre 2010, In Twitter, By twitter

News: PSR "Miglioramento ambiente e spazio" - mi 211 e 212: Manuale procedure: Pubblicato nel Bollettino Uff... <http://bit.ly/96AKTb>

COMMENTS

iris beta

Segnala Problemi segnalati Statisti

News: PSR Foreste - mi

On 19 novembre 2010, In Twitter, By twitter

News: PSR Foreste - misura 226: emanato il Bando: Pubblicato nel Bollettino Ufficiale della Regione n. 2 del 1... <http://bit.ly/aEqMoD>

Regione Puglia

Segnala un problema

Naviga la mappa e indica dov'è il problema! Aiutaci: inserisci via e numero civico sul campo **dove** e premi il bottone **Cerca**. Quando hai trovato il luogo, **fai doppio click sulla mappa**. Fornisci **anche** le informazioni su chi sei e sulla tipologia di problema che segnali. **Attenzione: Iris è un sistema per comunicare problemi di manutenzione urbana e non di pronto intervento!**

Cognome:

Nome:

Telefono:

e-mail (per info sulla segnalazione):

Indirizzo di residenza:

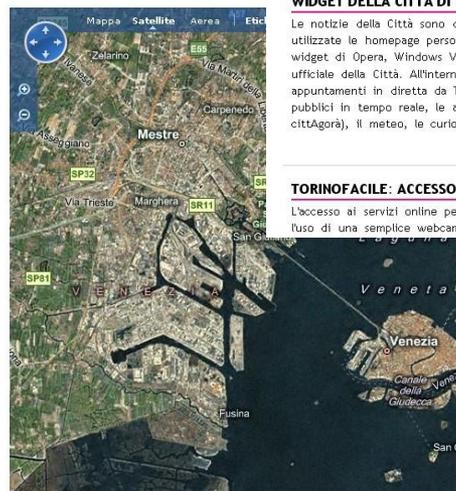
Tipologia di problema: (Selezionare)

Oggetto:

Indicazioni utili:

dove:

Cerca



Comune di Venezia

Comune di Torino



i servizi web2.0

[English version](#)

Cos'è il web 2.0

Le definizioni del web 2.0 sono molte: [su Wikipedia è possibile rintracciarne alcune](#), tutte ugualmente valide. In generale, il web 2.0 indica una forma di web evoluta rispetto ai tradizionali elementi del mondo internet: siti con pagine statiche, i cui contenuti hanno un aggiornamento periodico, email, chat, forum. Il web 2.0 si caratterizza essenzialmente per tre pilastri: **interattività, socialità, miglioramento dell'esperienza** degli utenti nel fruire dei servizi: ecco allora che per chi naviga si fa strada la possibilità di generare e organizzare in autonomia i contenuti di interesse. In questa pagina sono elencati i servizi web 2.0 della Città di Torino.

I servizi web 2.0 della Città di Torino

WIDGET DELLA CITTÀ DI TORINO <http://eco.netvibes.com/widgets/297791/comune-di-torino>

Le notizie della Città sono disponibili anche per le vostre pagine personalizzate: se utilizzate la homepage personali di iGoogle, Netvibes, Windows Live oppure i widget di Opera, Windows Vista e Dashboard di Apple, potete scaricare il widget ufficiale della Città. All'interno del widget le notizie in evidenza, gli ultimi appuntamenti in diretta da Torinocultura, le informazioni sul traffico e sui mezzi pubblici in tempo reale, le agenzie quotidiane di informazione (TorinoClick e cittàAgorà), il meteo, la curiosità, e altro ancora.



[funzioni e sviluppi](#)

TORINOFACILE: ACCESSO DIRETTO CON WEBCAM www.torinofacile.it/datacode/

L'accesso ai servizi online personalizzati di **Torinofacile** è possibile anche attraverso l'uso di una semplice webcam collegata al proprio pc: attraverso la webcam è



[funzioni e sviluppi](#)

Esempi internazionali



Home | FAQs | Site Index | E-mail Us | Chat | Publications

Get E-mail Updates | Change Text Size **Español**

USA.gov
Government Made Easy

SEARCH 1-800-FED-INFO (333-4636)

Get Services | News | Explore Topics | Find Government Agencies | Contact Government

Clocks Go Forward March 11



If you live in the U.S.—except Hawaii or most of Arizona—set your clocks forward one hour on March 11.

ABOUT DAYLIGHT TIME

POPULAR TOPICS

1. Government Jobs
2. A-Z List of Agencies
3. Benefits, Grants, and Financial Aid
4. Government Auctions
5. Unclaimed Money

Just for You ...

- Citizens
- Kids
- Business
- Visitors to the United States
- Seniors
- Federal Employees

Featured App: IRS2go

Check your tax refund status, sign up for tips, and much more.
[More on IRS2go app >](#)



Take Our Poll

How do you prepare your tax return?

- I prepare it by hand
- I use tax software
- A relative or friend prepares it for free
- I pay someone to prepare it

Connect with Government

Facebook | Twitter | RSS | Mobile | YouTube | Our Blog | Share

Home | About Us | Contact Us | Website Policies | Privacy | Link to Us

Indici di qualità e benchmarking

Misurare la qualità permette di effettuare opportune scelte strategiche e operative utili nella pianificazione, progettazione e valutazione



L'utilizzo di una metodologia comune consente il confronto e l'individuazione dei punti di forza e di debolezza

Radar Web PA





Appendice A

Normativa di riferimento

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.

2) Accessibilità

Il tema dell'accessibilità è stato 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.

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

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.

- **Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n. 150**, definisce i contenuti obbligatori che le pubbliche amministrazioni hanno l'onere di pubblicare in una apposita sezione sui propri siti web istituzionali
- **Delibera CiVIT n. 105/2010**, “Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l’integrità” specifica 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
- **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

4) Privacy

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).

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”.
- **Deliberazione 2 marzo 2011** “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”.

5) Qualità del web

Il tema della qualità del web è direttamente connesso alla finalità di una pubblica amministrazione al servizio dei cittadini e delle imprese.

- **Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini** del Dipartimento della Funzione Pubblica, introduce il tema delle indagini di *customer satisfaction* come metodologia di rilevazione delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi
- **Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti** 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 (punti 5 e 6)
- **Direttiva 24 ottobre 2005** del Ministro per la funzione pubblica sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni
- **Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 19 dicembre 2006** fornisce alle amministrazioni le indicazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sulla autovalutazione e sul miglioramento continuo

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.

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.

7) Normativa regionale

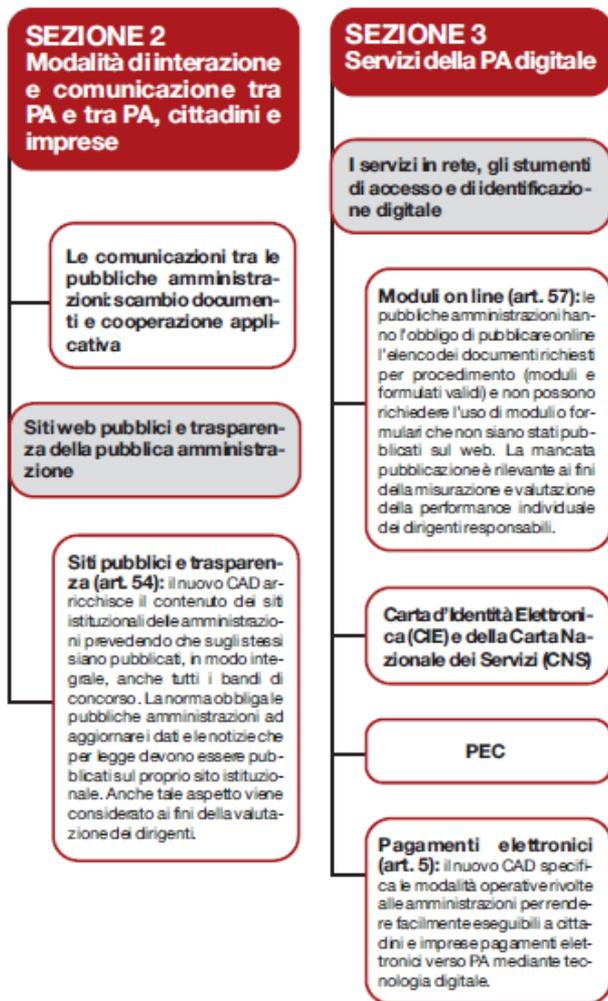
Regione Abruzzo	L.R. del 14 marzo 2000, n. 25	Legge generale sulla società dell'informazione
Regione Basilicata	L.R. del 4 novembre 1996, n. 53	Legge generale sulla società dell'informazione
Regione Emilia Romagna	L.R. del 24 maggio 2004, n. 11	Legge generale sulla società dell'informazione
Regione Friuli 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



Appendice B

Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale

Nuovo CAD: siti web della PA e servizi in rete



Principi generali

art. 7 Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza

art. 9 Partecipazione democratica elettronica

Dati delle PA

art. 53 Caratteristiche dei siti

art. 54 Contenuto dei siti delle PA

art. 57 Moduli e formulari

Servizi in rete

art. 63 Organizzazione e finalità dei servizi in rete

art. 64 Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle PA

art. 53. Caratteristiche dei siti

1. Le pubbliche amministrazioni centrali realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità. Sono in particolare resi facilmente reperibili e consultabili i dati di cui all'articolo 54.
2. Il CNIPA [oggi DigitPA] svolge funzioni consultive e di coordinamento sulla realizzazione e modificazione dei siti delle amministrazioni centrali.
3. Lo Stato promuove intese ed azioni comuni con le regioni e le autonomie locali affinché realizzino siti istituzionali con le caratteristiche di cui al comma 1.

art. 9. Partecipazione democratica elettronica

1. Le pubbliche amministrazioni favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili sia individuali che collettivi.

art. 54. Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni 1/3

1. I siti delle pubbliche amministrazioni contengono necessariamente i seguenti dati pubblici:

- a) l'organigramma, 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, corredati dai documenti anche normativi di riferimento;
- b) l'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 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;
- c) le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- d) l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68;

art. 54. Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni 2/3

e) le pubblicazioni di cui all'articolo 26 della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché i messaggi di informazione e di comunicazione previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150;

f) l'elenco di tutti i bandi di gara;

g) l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima.

g-bis) i bandi di concorso.

1-bis. Le pubbliche amministrazioni centrali comunicano in via telematica alla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della funzione pubblica i dati di cui alle lettere b), c), g) e g-bis) del comma 1, secondo i criteri e le modalità di trasmissione e aggiornamento individuati con circolare del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione. I dati di cui al periodo precedente sono pubblicati sul sito istituzionale del Dipartimento della funzione pubblica. La mancata comunicazione o aggiornamento dei dati è comunque rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti.

2 Abrogato

2-bis Abrogato

art. 54. Contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni 3/3

2-ter. Le amministrazioni pubbliche pubblicano nei propri siti un indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del presente codice. Le amministrazioni devono altresì assicurare un servizio che renda noti al pubblico i tempi di risposta.

2-quater. Le amministrazioni pubbliche che già dispongono di propri siti devono pubblicare il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico. Tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano.

3. I dati pubblici contenuti nei siti delle pubbliche amministrazioni sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di identificazione informatica.

4. Le pubbliche amministrazioni garantiscono che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito.

4-bis. La pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento.

art. 57. Moduli e formulari

1. Le pubbliche amministrazioni provvedono a definire e a rendere disponibili per via telematica l'elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà.
2. Le pubbliche amministrazioni non possono richiedere l'uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari. La mancata pubblicazione è altresì rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili..

art. 7. Qualità dei servizi resi e soddisfazione dell'utenza

1. Le pubbliche amministrazioni provvedono alla riorganizzazione ed aggiornamento dei servizi resi; a tale fine sviluppano l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, sulla base di una preventiva analisi delle reali esigenze dei cittadini e delle imprese, anche utilizzando strumenti per la valutazione del grado di soddisfazione degli utenti.
2. Entro il 31 maggio di ciascun anno le pubbliche amministrazioni centrali trasmettono al Ministro delegato per la funzione pubblica e al Ministro delegato per l'innovazione e le tecnologie una relazione sulla qualità dei servizi resi e sulla soddisfazione dell'utenza.

art. 63. Organizzazione e finalità dei servizi in rete

1. Le pubbliche amministrazioni centrali individuano le modalità di erogazione dei servizi in rete in base a criteri di valutazione di efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell'utenza, la frequenza dell'uso e l'eventuale destinazione all'utilizzazione da parte di categorie in situazioni di disagio.

2. Le pubbliche amministrazioni e i gestori di servizi pubblici progettano e realizzano i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti, in particolare garantendo la completezza del procedimento, la certificazione dell'esito e l'accertamento del grado di soddisfazione dell'utente. A tal fine, sono tenuti ad adottare strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti, in conformità alle regole tecniche da emanare ai sensi dell'articolo 71. Per le amministrazioni e i gestori di servizi pubblici regionali e locali le regole tecniche sono adottate previo parere della Commissione permanente per l'innovazione tecnologica nelle regioni e negli enti locali di cui all'articolo 14, comma 3-bis.

3. Le pubbliche amministrazioni collaborano per integrare i procedimenti di rispettiva competenza al fine di agevolare gli adempimenti di cittadini ed imprese e rendere più efficienti i procedimenti che interessano più amministrazioni, attraverso idonei sistemi di cooperazione.

art. 64. Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni

1. La carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi costituiscono strumenti per l'accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni per i quali sia necessaria l'identificazione informatica.
2. Le pubbliche amministrazioni possono consentire l'accesso ai servizi in rete da esse erogati che richiedono l'identificazione informatica anche con strumenti diversi dalla carta d'identità elettronica e dalla carta nazionale dei servizi, purché tali strumenti consentano l'individuazione del soggetto che richiede il servizio. L'accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi è comunque consentito indipendentemente dalle modalità di accesso predisposte dalle singole amministrazioni.
3. Abrogato

art. 5. Effettuazione dei pagamenti con modalità informatiche

1. Le pubbliche amministrazioni consentono, sul territorio nazionale, l'effettuazione dei pagamenti ad esse spettanti, a qualsiasi titolo dovuti, fatte salve le attività di riscossione dei tributi regolate da specifiche normative, con l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione.
2. Le pubbliche amministrazioni centrali possono avvalersi, senza nuovi o maggiori oneri per la finanza pubblica, di prestatori di servizi di pagamento per consentire ai privati di effettuare i pagamenti in loro favore attraverso l'utilizzo di carte di debito, di credito o prepagate e di ogni altro strumento di pagamento elettronico disponibile. Il prestatore dei servizi di pagamento che riceve l'importo dell'operazione di pagamento, effettua il riversamento dell'importo trasferito al tesoriere dell'ente, registrando in apposito sistema informatico, a disposizione dell'amministrazione, il pagamento eseguito e la relativa causale, la corrispondenza di ciascun pagamento, i capitoli e gli articoli d'entrata oppure le contabilità speciali interessate.
3. Con decreto del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione ed i Ministri competenti per materia, di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze, sentito DigitPA sono individuate le operazioni di pagamento interessate dai commi 1 e 2, i tempi da cui decorre la disposizione di cui al comma 1, le relative modalità per il riversamento, la rendicontazione da parte del prestatore dei servizi di pagamento e l'interazione tra i sistemi e i soggetti coinvolti nel pagamento, nonché il modello di convenzione che il prestatore di servizi di pagamento deve sottoscrivere per effettuare il servizio.
4. Le regioni, anche per quanto concerne i propri enti e le amministrazioni del Servizio sanitario nazionale, e gli enti locali adeguano i propri ordinamenti al principio di cui al comma 1.

Grazie!



Gianluca Affinito

gaffinito.guest@formez.it

<http://www.innovatoripa.it/users/gianluca-affinito>



Sergio Agostinelli

sagostinelli@formez.it

<http://www.innovatoripa.it/users/sagostinelli>



Formez PA

<http://www.formez.it>

<http://elearning.formez.it>



Opera rilasciata sotto licenza Creative Commons

Attribuzione - Condividi allo stesso modo 3.0 Unported (CC BY-SA 3.0)

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/deed.it>