



**COMUNE DI COMO**

**REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE  
PER LA GESTIONE, L'UTILIZZO E  
L'AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI  
SUL PORTALE ISTITUZIONALE.**

*(Approvato con D.G.C. n. 100 del 11/04/2011)*

# **Indice**

art. 1 Definizioni

## **Capo I**

### **Disposizioni generali**

art. 2 Principi informatori

art. 3 Il dominio “comune.como.it”

art. 4 Figure responsabili

## **Capo II**

### **Caratteristiche generali del Portale**

art. 5 Il Portale Istituzionale

art. 6 Siti tematici

art. 7 Livelli d'interattività

## **Capo III**

### **Contenuti del Portale istituzionale**

art. 8 Contenuti del Portale istituzionale

art. 9 News

art. 10 Dati personali e rispetto della privacy

art. 11 Proprietà intellettuale e Diritto d'autore

art. 12 Marchi

art. 13 Spazi pubblicitari

art. 14 Limitazioni nel collegamento alla home page del Portale

## **Capo IV**

### **Aggiornamento dei contenuti e controllo di gestione**

- art. 15 La redazione decentrata
- art. 16 Il redattore/comunicatore
- art. 17 Il controllo di gestione e il Responsabile del Procedimento di pubblicazione (RPP)
- art. 18 Premi e sanzioni

#### **Capo IV**

##### **Sistemi di sicurezza, controllo e monitoraggio**

- art. 19 Misure di sicurezza
- art. 20 Identificazione utenti e controllo accessi
- art. 21 Sistemi di monitoraggio della qualità del Portale

#### **Capo V**

##### **Norma transitoria**

- art. 22 Norma transitoria

# **REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE PER LA GESTIONE, L'UTILIZZO E L'AGGIORNAMENTO DEI CONTENUTI SUL PORTALE ISTITUZIONALE**

## **art. 1 Definizioni**

Per quanto riguarda la definizione dei termini che costituisce la corretta interpretazione del dettato del presente Regolamento, si rimanda al glossario allegato (allegato 1).

## **Capo I**

### **Disposizioni generali**

#### **art. 2 Principi informativi**

1. Il Comune di Como assicura la più ampia partecipazione degli appartenenti alla comunità cittadina, singoli o associati, all'amministrazione locale e impronta la propria azione al rispetto dei principi di trasparenza, efficacia, efficienza ed imparzialità dell'attività amministrativa. A tal fine:
  - a) sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione con i cittadini, singoli e associati, per facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni con ogni mezzo di trasmissione idoneo;
  - b) incentiva la fruizione dei servizi on-line in modo da soddisfare le diverse tipologie di utenti, potenziando l'offerta di nuovi canali di erogazione di servizi e prestazioni, in aggiunta e/o in alternativa ai tradizionali sportelli di front office, anche al fine di ridurre gli oneri amministrativi per privati e imprese;
  - c) riconosce alle tecnologie digitali un ruolo primario per facilitare il trasferimento delle conoscenze ed il potenziamento della comunicazione quale risorsa per l'innovazione e lo sviluppo del tessuto economico, sociale e culturale del territorio ed organizza le proprie strutture in modo da rendere disponibili le informazioni in modalità digitale in conformità alla normativa vigente;
  - d) utilizza, quale canale preferenziale della comunicazione ed interazione con i cittadini nelle sue varie forme, il Portale istituzionale [www.comune.como.it](http://www.comune.como.it);
  - e) promuove l'immagine dell'Amministrazione Comunale della quale fa conoscere gli eventi di significativa importanza locale;
  - f) garantisce il rispetto delle disposizioni recate dal Codice in materia di protezione dei dati personali, approvato con D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196 ed assicura ai cittadini ed alle imprese il trattamento dei dati di rispettiva pertinenza, anche effettuato mediante l'uso di tecnologie telematiche, in conformità alla normativa vigente;

- g) garantisce l'accesso agli strumenti informatici da parte dei soggetti disabili nel rispetto delle disposizioni recate dalla legge 9 gennaio 2004 n. 4;
- h) recepisce le Linee guida per i siti web della PA, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8, che intendono suggerire alle pubbliche amministrazioni criteri e strumenti per il miglioramento continuo dei servizi e delle informazioni rivolte al cittadino attraverso la comunicazione via internet, in termini di principi generali, gestione e aggiornamento, contenuti minimi;
- i) recepisce il Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs n. 235/2010) che stabilisce le regole per la digitalizzazione della pubblica amministrazione, sulla base di alcuni dei principi introdotti dalla Riforma Brunetta (D. Lgs n. 150/2009):
  - effettività: si introducono misure premiali e sanzionatorie, incentivando da una parte, le amministrazioni virtuose anche con la possibilità di quantificare e riutilizzare i risparmi ottenuti grazie alle tecnologie digitali e sanzionando, dall'altra, le amministrazioni inadempienti;
  - risparmi: dalla razionalizzazione della propria organizzazione e dall'informatizzazione dei procedimenti, le pubbliche amministrazioni ricaveranno dei risparmi che potranno utilizzare per l'incentivazione del personale e per il finanziamento di progetti di innovazione;

### **art. 3 Il dominio “comune.como.it**

1. Il nome alfabetico che identifica il server su internet del Comune di Como è “comune.como.it”.
2. Il dominio “comune.como.it” è assegnato all'ente Comune di Como ed è registrato dal sindaco pro tempore in qualità di rappresentante legale.
3. Il comune di Como, in qualità di assegnatario del dominio, può creare domini di livello successivo per funzioni e servizi specifici.
4. Sotto il dominio “comune.como.it”, è possibile la registrazione di siti tematici di cui all'art.6, a carattere temporaneo ed a seguito di formale richiesta all'Ente da parte del Direttore della struttura competente per materia o Dirigente Responsabile di settore.

### **art. 4 Figure responsabili**

1. Il Responsabile unico del procedimento di pubblicazione (RPP)
  - a) si identifica con il Dirigente Responsabile del Settore Urp-Ufficio Stampa e Comunicazione;
  - b) assicura la qualità dei contenuti presenti nei siti di cui è responsabile, in termini di appropriatezza, correttezza e aggiornamento;

- c) garantisce una gestione coordinata sia dei contenuti e delle informazioni on-line, sia dei processi redazionali dell'Amministrazione;
  - d) raccoglie le segnalazioni inerenti la presenza di un contenuto obsoleto ovvero la non corrispondenza delle informazioni presenti sul sito a quelle contenute nei provvedimenti originali;
  - e) il nominativo del RPP, completo di indirizzo e-mail, è raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (footer), presente in tutte le pagine del sito web.
2. Il Responsabile dell'accessibilità e fruibilità dei contenuti;
- a) si identifica con il Responsabile dei Sistemi informativi;
  - b) costituisce il punto di riferimento dell'amministrazione per tutte le iniziative connesse al rispetto della legge 9 gennaio 2004, n. 4 (Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici) e dei successivi decreti attuativi;
  - c) è coinvolto nella procedura di valutazione diretta ad assicurare il costante livello di accessibilità e fruibilità del sito.
3. Il Responsabile dei Sistemi informativi
- a) assicura la funzionalità del sito;
  - b) si assume la responsabilità per i risultati conseguiti con l'impiego delle tecnologie informatiche.
4. Il Capo Ufficio Stampa
- a) è responsabile della pubblicazione delle news sul Portale sentito il RPP.

## **Capo II**

### **Caratteristiche generali del Portale**

#### **art. 5 Il Portale Istituzionale**

1. Il Portale istituzionale rappresenta la forma privilegiata di comunicazione del contenuto di atti e delle informazioni dell'amministrazione.
2. Il portale si configura come “sportello virtuale” interattivo, progettato per erogare servizi sempre più rispondenti ai bisogni crescenti e diversificati dell'utenza, nel rispetto dei parametri qualitativi indicati nelle direttive in materia, emanate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per l'innovazione e le Tecnologie.
3. Il portale garantisce il riconoscimento certo dell'utente e l'accesso ai servizi mediante sistemi di identificazione, coerenti con i requisiti richiesti dalla normativa vigente in materia di

- documentazione amministrativa, Carta Nazionale dei Servizi, tutela e protezione dei dati personali.
4. L'architettura del Portale è intuitiva e di semplice navigazione (usabilità) nonché adeguata per gli utenti con disabilità (accessibilità), nel rispetto delle norme vigenti.
  5. I contenuti del Portale sono organizzati, per mezzo del *content management* in uso, in modo da offrire completezza di informazione, affidabilità, aggiornamento, chiarezza di linguaggio, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità.
  6. La qualità del Portale viene rilevata periodicamente secondo le modalità previste all'art. 21.

#### **art. 6 Siti tematici**

1. Secondo le modalità previste dall'art 3, comma 4, oltre al sito istituzionale, possono essere realizzati siti tematici, 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 focalizzazione di un'area di interesse.
2. Il sito tematico non può riportare procedimenti e si limita ai servizi di livello 1-2 (vedi allegato n. 2).
3. Il contenuto dei siti tematici è approvato dal RPP.
4. La visibilità dei siti tematici è garantita attraverso un banner presente sulla home page, la cui pubblicazione è di esclusiva competenza del RPP.

#### **Art. 7 Livelli di interattività**

1. Per entrambe le tipologie di siti (istituzionale e tematica), l'amministrazione si impegna a 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 ed al livello dell'interazione con l'utenza.
2. Si distinguono 5 livelli di interazione dei servizi messi a disposizione sul sito, di cui si rimanda alla tabella allegata (Allegato n. 2).
3. Gli obiettivi primari in corrispondenza dei contenuti caratterizzanti e dei livelli d'interazione sono:

- a) sito istituzionale
  - informare gli utenti sulle attività dell'ente (livello d'interazione 1-3)
  - erogare servizi di competenza (livello d'interazione 1-5)
- b) sito tematico
  - un progetto, un'iniziativa, un evento (livello d'interazione 1-3)
  - gestire una community (livello d'interazione 3-5)
  - erogare specifici servizi anche trasversali a più amministrazioni (livello d'interazione 1-5)
  - formare (livello d'interazione 3-5)

## **Capo III**

### **Contenuti del Portale istituzionale**

#### **art. 8 Contenuti del Portale istituzionale**

1. Ai sensi dell'art. 54 del Nuovo Codice dell'amministrazione digitale (D. lgs. 82/2005 e s.m.i) il Portale istituzionale contiene 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 individuato 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 241/1990;
  - 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;
  - 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 e di concorso;
  - g) l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima.
2. Ai sensi della D.lgs 150/2009



- a) le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico;
  - b) il Piano e la Relazione sulle Performance;
  - c) l'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti;
  - d) l'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti;
  - e) i nominativi ed i curricula dei componenti del Nucleo indipendente di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance;
  - f) le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato;
  - g) i curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico e amministrativo
  - h) gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati.
3. Devono essere inoltre pubblicati:
- a) i tassi di assenza e di maggiore presenza del personale distinti per uffici di livello dirigenziale (legge 18 giugno 2009 n. 69);
  - b) il ruolo dei dirigenti (art.1, comma 7 del DPR 23 aprile 2004, n.108);
  - c) il codice disciplinare (art. 55 , comma 2, del D.lgs. 30 marzo 2001, n. 165 così come modificato dall'art. 68, comma 2 del D.lgs. 150/2009);
  - d) i contratti integrativi (art. 40 bis, comma 4 del D.lgs 165/2001 così come sostituito dall'art. 55 del D.lgs. 150/2009);
  - e) la contrattazione nazionale (art. 47, comma 8 del D.lgs. 165/2001così come sostituito dall'art. 59 del D.lgs. 150/2009);
  - f) la pubblicità legale (art. 32 della legge 69/2009);
  - g) l'informativa sulla privacy ( D.lgs. 2003, n. 196);
  - h) note legali.
4. L'amministrazione pubblica sul sito un indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta.
5. Il Portale istituzionale contiene le notizie riguardanti l'attività istituzionale del Comune di Como e tutte le informazioni utili al cittadino, ad esclusione di tutto ciò che riguarda la propaganda politica ed elettorale e gli atti tutelati dal diritto alla privacy.
6. I dati pubblici contenuti nel Portale sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di identificazione informatica.

7. L'amministrazione garantisce che le informazioni contenute sul sito siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito.
8. La pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento.

#### **art. 9 News**

1. L'area riservata alle news, presente sulla home page, è curata da una redazione giornalistica che elabora le informazioni, sotto forma di notizie, destinate alla pubblicazione on-line. L'attività delle news è mirata a dare la massima visibilità, attraverso un notiziario quotidiano, alle attività svolte dall'Amministrazione e di interesse della medesima.
2. La parte di pubblicazione delle news assume la forma di testata giornalistica on-line "Il Cittadino on line". Il giornale on-line è registrato presso il Tribunale di Como ed è gestito dall'Ufficio Stampa del Comune di Como d'intesa con il RPP.
3. Nel rispetto di quanto previsto dalla legislazione sulla stampa e l'editoria telematica, l'attività della redazione giornalistica è ispirata ai principi di trasparenza e semplificazione.
4. La linea editoriale del notiziario è di competenza del Capo Ufficio Stampa sentito il RPP.

#### **art. 10 Dati personali e rispetto della privacy**

Nel rispetto dell'art. 22 del D.lgs. 196/2003 che sancisce i "*Principi applicabili al trattamento di dati sensibili e giudiziari*", prima della pubblicazione sul sito Internet degli atti istituzionali, devono essere rimossi od oscurati i dati sensibili, i dati giudiziari ed ogni altra informazione che permetta, direttamente o indirettamente, l'attribuzione a persone determinate o determinabili di informazioni di natura sensibile e/o giudiziaria.

#### **art. 11 Proprietà intellettuale e Diritto d'autore**

Se non diversamente previsto, tutti i materiali contenuti nel Portale istituzionale sono tutelati dal diritto d'autore e possono essere utilizzati solo come stabilito nei termini e nelle condizioni o nelle specifiche avvertenze sul diritto d'autore, quando applicabili, o in ulteriori avvertenze sulla proprietà, fornite con i relativi materiali.

#### **art. 12 Marchi**

La denominazione “Comune di Como”, il logo, i marchi, i materiali e i documenti presenti sul Portale istituzionale sono di esclusiva proprietà del Comune di Como e/o dei rispettivi autori. E' vietata la riproduzione degli stessi, anche parziale, con qualsiasi mezzo analogico o digitale senza la preventiva autorizzazione scritta del Comune di Como.

#### **art. 13 Spazi pubblicitari**

L’inserimento di loghi, marchi e banner pubblicitari sul Portale istituzionale e sulle pagine web sarà disciplinato con apposito regolamento.

#### **art. 14 Limitazioni nel collegamento alla home page del Portale**

Non è possibile collegare a [www.comune.como.it](http://www.comune.como.it) siti comprendenti argomenti inadeguati, diffamatori, trasgressivi, osceni, indecenti o contrari alla legge; ne è possibile collegare nomi, materiali o informazioni che violino diritti relativi alla proprietà intellettuale, diritti di proprietà, diritti di privacy e di pubblicità.

### **Capo IV**

#### **Aggiornamento dei contenuti**

#### **art. 15 La redazione decentrata**

1. Le informazioni contenute sul Portale vengono classificate nelle seguenti due macrocategorie:
  - a) informazioni “normative”: informazioni legate alla norma e alla sua evoluzione, ovvero testi di legge, link a siti esterni, descrizioni di procedimenti;
  - b) informazioni “logistiche-istituzionali”: informazioni relative agli organi dell'Ente, alle Società partecipate, nonché le informazioni che identificano per ciascun procedimento/servizio, l'unità organizzativa, il nome del responsabile dell'istruttoria, gli orari dell'ufficio e i contatti.
  
2. Il procedimento di aggiornamento del portale prevede l'attuazione del sistema di redazione decentratata, al fine di garantire massimi livelli di correttezza e qualità dell'informazione. Tale sistema è imperniato sui seguenti attori:
  - a) il cittadino/impresa;
  - b) il Redattore/Comunicatore;

- c) il Dirigente;
  - d) il Responsabile del Procedimento di Pubblicazione (RPP);
  - e) il Controllo di Gestione.
3. Il cittadino è l'utente principale del Portale istituzionale ed in quanto tale è giudice della qualità del servizio. Una casella di posta certificata (PEC), posta in evidenza sulla home page, è a disposizione del cittadino come previsto dall'art. 8, comma 4, per segnalare errori, inesattezze o mancanze informative presenti sul Portale istituzionale.

#### **Art. 16 Il redattore/comunicatore**

1. Per quanto riguarda le competenze sul fronte della comunicazione pubblica è richiesta la professionalità nell'uso della multimedialità per la gestione delle informazioni sui servizi, tanto da ritenere opportuno concentrare in un'unica figura definita "comunicatore pubblico" competenze relative sia alla comunicazione cartacea (campagna di informazione dei servizi di livello 1-2, modulistica) che digitale.

Per tale ragione, al fine di una gestione efficiente ed efficace, si ritiene conveniente individuare in un unico soggetto la figura del redattore/aggiornatore del Portale e del comunicatore, ove possibile compatibilmente con le esigenze dei singoli uffici. Tale figura ha pertanto competenze in materia informatica e di comunicazione pubblica, approfondita attraverso corsi e attività di formazione svolte all'interno dell'ente.

2. Al comunicatore pubblico viene affidata la gestione del *server* grafico, che gestisce le richieste di:
- fotocopie e/o stampe in b/n o a colori da file digitale;
  - modulistica dell'ente;
  - elaborazione grafica del materiale di comunicazione.
3. Il Dirigente competente per settore nomina il redattore ed è altresì responsabile per l'attività di redazione della sezione di sua competenza.
4. L'elenco dei redattori/comunicatori viene aggiornato annualmente entro il 10/02 sulla base delle modifiche del Dirigente competente per settore o confermato con silenzio-assenso se non comunica variazioni entro tale data.

#### **art. 17 Il controllo di gestione e il RPP**

1. Ai fini del controllo sui contenuti e sull'aggiornamento

- a) la pubblicazione delle informazioni normative, logistiche nonché tutti i contenuti soggetti a costante aggiornamento (albo informatico, servizi di livello 1-2, la sezione “trasparenza, valutazione e merito”) è collegata automaticamente ad una comunicazione via e-mail indirizzata al RPP o suo delegato;
  - b) la pubblicazione delle news, della home page delle sottosezioni e dei contenuti dei “siti tematici” avviene previa autorizzazione del RPP.
2. Il sistema di aggiornamento prevede una serie di controlli incrociati, al fine che nessuno degli attori avente una responsabilità sull'informazione esposta sul Portale, affievolisca il controllo sulla parte di competenza.
  3. Il Responsabile del Procedimento di Pubblicazione è la figura cardine del controllo sull'aggiornamento attivato nelle seguenti modalità:
    - controllo a campione, effettuato sulle informazioni del Portale, onde prevenire le segnalazioni di non correttezza da parte dell'utenza “esterna”;
    - controllo a seguito della segnalazione del cittadino, ovvero il controllo obbligatorio nel momento in cui il cittadino segnala un'informazione non corretta, utilizzando la PEC posta in evidenza sulla home page del Portale.
  4. Il Dirigente del settore Controllo di Gestione è la figura di garanzia sull'attività del RPP; tiene il registro delle segnalazioni che concorrono alla definizione delle sanzioni di cui all'art. 18, comma 2, e si attiva nelle seguenti modalità:
    - controllo a campione effettuato sulle informazioni del Portale, per verificare il controllo del RPP;
    - controllo a seguito della segnalazione del cittadino, nel quale verifica se il RPP si attiva nel modo corretto, come da tabella allegata “Azioni RPP” (allegato n. 3);
  5. Gli attori del sistema sono soggetti ai seguenti controlli:
    - a) il Responsabile del Procedimento di Pubblicazione: cittadino e controllo di gestione;
    - b) il Redattore: RPP e Dirigente;
    - c) il Dirigente: non è soggetto a controllo immediato, ma risponde a “consuntivo” del grado di verifica che avrà saputo esercitare sui propri redattori responsabili.

#### **art. 18 Premi e sanzioni**

1. La figura del redattore costituisce un ruolo strategico all'interno dell'ente, in quanto operatore di uno sportello “virtuale”, considerato ormai lo strumento privilegiato di comunicazione verso

- l'utente. Per tale ragione, al redattore viene riconosciuta un'indennità per la particolare responsabilità equivalente all'indennità riconosciuta agli sportellisti, di cui all'art. 17 C.c.n.l. del 1°.04.1999 lett. i) come integrato dall'art. 36, C.c.n.l. del 22.01.2004.
2. Il sistema di aggiornamento prevede altresì delle sanzioni di cui si rimanda alla tabella allegata (allegato n. 4).

## **Capo IV**

### **Sistemi di sicurezza, controllo e monitoraggio**

#### **art. 19 Misure di sicurezza**

La protezione e la tutela delle informazioni e dei servizi on-line sono assicurate mediante l'applicazione delle misure di protezione dei dati personali, di cui al D.lgs n.196/2003, e di definizione di una "base minima di sicurezza" (sicurezza informatica) come previsto nella Direttiva del 16 gennaio 2002 della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

#### **art. 20 Identificazione utenti e controllo accessi**

1. Il portale del Comune di Como garantisce il riconoscimento dell'utente e l'accesso ai servizi on-line mediante:
  - a) sistemi di identificazione propri, rilasciando all'utente le credenziali di accesso previa procedura di registrazione e successiva identificazione;
  - b) carta nazionale dei servizi (CNS) e/o carta regionale dei servizi (CRS).

#### **art. 21 Sistemi di monitoraggio della qualità del Portale**

1. La qualità dei contenuti del Portale è misurata, a cura del settore Urp – Ufficio Stampa e Comunicazione, attraverso:
  - a) rilevazioni sulla qualità erogata delle pagine e dei servizi on-line;
  - b) indagini periodiche di rilevazione del gradimento dei contenuti pubblicati.
2. La qualità dell'infrastruttura tecnologica del Portale è misurata, a cura del settore Sistemi Informativi, attraverso la verifica dei livelli di servizio con particolare riferimento agli indici di accessibilità, affidabilità e disponibilità.

## **Capo V**

### **Norme transitorie**

#### **art. 22 Norma transitoria**

1. Il sistema delle premialità/sanzioni, come previsto dall'art. 18 comma 1-2, diventerà esecutivo non appena sarà garantita la copertura finanziaria.
2. Il presente regolamento entrerà in vigore dopo che sarà divenuta esecutiva la deliberazione con la quale è stato approvato. Con l'entrata in vigore del presente Regolamento, è abrogata ogni altra disposizione regolamentare con essa contrastante.

### **ALLEGATI**

1. Definizioni
2. Livelli d'interattività
3. Azioni RPP
4. Sanzioni

## ALLEGATO N. 1

### DEFINIZIONI

**Accessibilità:** la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni utilizzabili, senza discriminazioni, anche a coloro che a causa di disabilità necessitano di tecnologie assistite o configurazioni particolari.

**Accounting:** tutte le azioni che misurano e documentano le risorse concesse a un utente durante un accesso.

**Banner:** bandiera, stendardo. Elemento grafico presente nelle pagine internet, la più diffusa forma di inserzione pubblicitaria. Esistono vari formati, ma in generale si tratta di un rettangolo inserito nella pagina Web e collegato con un link al sito dell'inserzionista.

**Carta nazionale dei servizi:** il documento rilasciato su supporto informatico per consentire l'accesso per via telematica ai servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni.

**Content management:** piattaforma che consente la creazione e il mantenimento del proprio sito senza l'ausilio del personale tecnico, dando la possibilità di modificare testi, immagini, files video/audio e ogni altro contenuto.

**CPS (Content portal suite):** è una piattaforma progettata per la gestione dei contenuti, documenti e servizi erogabili tramite differenti canali di comunicazione. Crea, importa, esporta, pubblica e modifica in tempo reale i contenuti digitali mantenendoli sempre aggiornati.

**Dominio:** identifica l'organizzazione che possiede e gestisce un sito su internet. I domini sono formati da più parti: il prefisso (www), la denominazione vera e propria comune.como e un'estensione finale: .com, .it, .net, .org.

**Firma digitale:** un particolare tipo di firma elettronica qualificata basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici.

**Format:** rappresenta l'insieme degli elementi che distinguono un prodotto a partire da un'idea di base che viene poi sviluppata ed elaborata.

**Home page:** prima pagina che viene resa disponibile all'utente quando si accede a un indirizzo corrispondente a un sito web.

**HTML:** è il linguaggio (codice) di programmazione utilizzato in internet che serve a creare documenti di testo e grafica visualizzabili da qualsiasi sistema e con il quale la maggioranza delle pagine web nel mondo sono composte. Viene letto ed interpretato dal Browser che, seguendo il codice, ricomponde e visualizza la pagina web con tutti i suoi contenuti.

**ICT (Information and communication technology):** indica l'insieme delle tecnologie che consentono il trattamento e lo scambio delle informazioni in formato digitale.

**Internet:** abbreviazione di INTERconnected NETwork (rete interconnessa). E' la "rete delle reti" che collega milioni di computer permettendo lo scambio in tempo reale di dati e informazioni. Internet è basata su uno standard di comunicazione condiviso, il protocollo TCP/IP, che permette la comunicazione in molte forme: posta elettronica, newsgroup, siti Internet, chat.



**Logo:** nome di una ditta o di un ente espresso graficamente con particolari caratteristiche.

**Marchio:** segno grafico normalmente registrato, che distingue un prodotto o una linea di prodotti oppure una ditta o un ente.

**Multicanalità:** uso congiunto e integrato di più strumenti di comunicazione (sportelli fisici, chioschi, internet, call center, Sms, Wap, Tv, newsletter, etc.) per la fornitura/fruizione di informazioni e servizi.

**Multimedialità:** modelli di produzione e fruizione di informazioni che integrano tra loro testi, immagini, video e audio.

**Pagina web:** elemento informativo di base di un sito Web, realizzato mediante un linguaggio a marcatori (HTML) che può contenere oggetti testuali e multimediali ed immagini.

**Portale:** sito web che si propone come punto di accesso a una molteplice serie di informazioni e servizi on line. In un'ottica di e-government rappresenta la porta di ingresso attraverso la quale i cittadini e le imprese riescono ad accedere, via Internet, ai servizi ed alle informazioni messi a loro disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni.

**Provider** (internet service provider): fornitore di accesso ad internet e ad alcuni servizi aggiuntivi.

**Sito:** è un insieme di pagine Web relative allo stesso argomento, soggetto, organizzazione, ovvero una struttura ipertestuale di documenti accessibili con un browser tramite World Wide Web su rete Internet, identificata da un indirizzo numerico IP univoco.

**Web:** rete telematica mondiale (in inglese web sta per ragnatela). Consente di navigare, spostandosi tra i siti internet, grazie al meccanismo dell'ipertesto e alla presenza dei link.

**World Wide Web:** in sigla WWW, più spesso abbreviato in Web, anche conosciuto come grande ragnatela mondiale (traduzione letterale di "World Wide Web"), è un insieme vastissimo di contenuti multimediali e di servizi disponibili su Internet.

Più in generale il Web rappresenta uno dei servizi di Internet, in particolare, assieme alla posta elettronica, il servizio di Internet più utilizzato e conosciuto.

**Usabilità:** secondo la definizione data dalla norma ISO 9241, l'usabilità è il "grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza e soddisfazione in uno specifico contesto d'uso".

**Server:** computer ad elevata prestazione localizzato in una rete che viene condiviso da utenti multipli (client). Raccoglie e mette a disposizione i programmi e i dati che sono condivisi dagli utenti.

**Servizi on-line:** servizi resi per via tecnologica che possono prevedere vari livelli: informatico, acquisizione modulistica, avvio procedure, pagamenti.

**Tecnologie digitali:** sono le tecnologie che codificano, elaborano o trasmettono segnali binari (0 – 1) relativi a dati audio, video, computer o di altro tipo.

**LIVELLI D'INTERATTIVITA'**

Dalle Linee guida per i siti web della PA, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8.		
<b>LIVELLO D'INTERAZIONE</b>	<b>OBIETTIVI PRIMARI</b>	<b>SERVIZI OFFERTI</b>
<b>Livello 1</b>	<b>Informazione</b>	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportelli).
<b>Livello 2</b>	<b>Interazione a una via</b>	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).
<b>Livello 3</b>	<b>Interazione a due vie</b>	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
<b>Livello 4</b>	<b>Transazione</b>	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.
<b>Livello 5</b>	<b>Personalizzazione</b>	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. proattività).

ALLEGATO N. 3

**AZIONI RPP**

RPP			PENALITA'			
			RPP	OPER.		
controlla a campione contenuti portale	se problema	se normativa < 48 ore	NO	NO		
		segnala ad operatore interessato				
		se normativa > 48 ore	NO	Si		
		segnala a controllo di gestione				
		segnala ad operatore				
		se info logistica < 8 ore	NO	NO		
		segnala ad operatore interessato				
		se info logistica > 8 ore	Si	Si		
		segnala a controllo di gestione				
		segnala ad operatore				
		controlla su segnalazione da cittadino	se vera	se info logistica < 8 ore	Si	NO
				segnala ad operatore interessato		
				se info logistica > 8 ore	Si	Si
				segnala a controllo di gestione		
segnala ad operatore						
se normativa < 48 ore	NO			NO		
segnala ad operatore interessato						
se normativa > 48 ore	NO			Si		
segnala a controllo di gestione						
segnala ad operatore						
se falsa	risponde al cittadino					

ALLEGATO N. 4

**SANZIONI**

ATTORE		penalità su produttività					
<b>operatore (***)</b>	info log.	no. Rilevazioni RPP	>	<=			
			5	5	-		
			10	10	5%		
			20	20	10%		
			20		15%		
		no. rilevazioni CITTADINO	>	<=			
			5	5	5%		
			10	10	10%		
			10	20	15%		
			20	=	20%		
		normativa	no. rilevazioni RPP	>	<=		
			5	5	-		
			10	10	5%		
			20	20	10%		
			40	40	15%		
			40	=	20%		
	no. rilevazioni CITTADINO	>	<=				
		5	5	5%			
		10	10	10%			
		10	20	15%			
		20	=	20%			
<b>dirigente</b>	info log.	no. Rilevazioni RPP	>	<=			
			9	9	-		
			18	18	5%		
			30	30	10%		
			30	=	15%		
		no. rilevazioni CITTADINO	>	<=			
			9	9	5%		
			18	18	10%		
			18	30	15%		
			30	=	20%		
		normativa	no. rilevazioni RPP	>	<=		
			9	9	-		
			18	18	5%		
			30	30	10%		
			60	60	15%		
			60	=	15%		
	no. rilevazioni CITTADINO	>	<=				
		9	9	5%			
		18	18	10%			
		18	30	15%			
		30	=	20%			
<b>R.P.P.</b>	(*) (**)	info log.	no. rilevazioni CITTADINO	>	<=		
				9	9	5%	
				18	18	10%	
				30	30	15%	
				30	=	15%	
		normativa	no. rilevazioni CITTADINO	>	<=		
				9	9	5%	
				18	18	10%	
		18	30	15%			
		30	=	20%			

(\*) Ogni 3 rilevazioni effettuate autonomamente dal Controllo di Gestione si conteggia una rilevazione CITTADINO aggiuntiva

(\*\*) Ogni mancata correzione di rilevazione effettuata da CITTADINO (controllo del controllo di Gestione) si conteggia una rilevazione CITTADINO aggiuntiva.

(\*\*\*) per gli operatori la sanzione si intende applicata al solo premio legato all'attività di redazione.