

Open Data, trasparenza, competenze digitali, partecipazione

# #ODS15

4/5/6 Settembre 2015

Palermo, Sicilia



È un'iniziativa  
di OpenData Sicilia  
[www.opendatasicilia.it](http://www.opendatasicilia.it)

**Immagine:** Alba Siciliana  
**Licenza:** CCby SA  
**Url:** <https://flic.kr/p/nBedg>

*Consorzio ARCA, Palermo*  
**Venerdì 04/09/2015**

PA digitale: il sito web della Pubblica  
Amministrazione, dati e formati - **A cura di:**  
Mario Grimaldi

# Evoluzione della normativa

- D. Lgs. 82/2005 (CAD) Il Codice dell'Amministrazione digitale
- Legge 15/2005 e 80/2005
- D. Lgs. 150/2009 (Legge Brunetta)
- D. Lgs. 235/2010 (Modifiche ed integrazioni nuovo CAD)
- D. L. 5/2012 convertito con L. 35/2012 (Decreto Semplificazioni)
- D. L. 83/2012 convertito con L. 134/2012 (Decreto Sviluppo)
- D. L. 179/2012 convertito con L. 221/2012 (Decreto crescita 2.0)
- L. 228/2012 (Legge Stabilità 2013)
- D. Lgs 14 marzo 2013, n. 33 (riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni)

# Evoluzione della normativa

- [DPCM 3/12/2013](#) (protocollo)
- [DPCM 3/12/2013](#) (conservazione)
- [D.L. 24 giugno 2014, n 90](#) – (Decreto Pubblica Amministrazione)
- [DPCM 13/11/2014](#) (Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonche' di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni ai sensi degli articoli 20, 22, 23-bis, 23-ter, 40, comma 1, 41, e 71, comma 1, del CAD.)

# Evoluzione della normativa

- Linee guida sui siti della PA, 2011 (PDF)
- Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online, 2011 (PDF)
- Open Data Come rendere aperti i dati delle pubbliche amministrazioni, 2011 (PDF)
- Misurazione della qualità dei siti web delle PA, 2012 (PDF)

## Il Codice dell'Amministrazione digitale

Nella P.A. digitale le Amministrazioni cooperano tra loro e costituiscono una rete integrata di cui il CAD definisce principi e finalità:

- la riorganizzazione gestionale e dei servizi (art. 12)
- la gestione informatica dei procedimenti (art. 41)
- la trasmissione informatica dei documenti (art. 45 ss.)
- la disponibilità dei dati (artt. 50, 58)
- le basi di dati di interesse nazionale (art. 60)

# II Codice dell'Amministrazione digitale

## SANCISCE I NUOVI DIRITTI

- diritto all'uso delle tecnologie (art. 3)
- diritto all'accesso e all'invio di documenti digitali (art. 4)
- diritto a ricevere qualsiasi comunicazione pubblica per e-mail (art. 6)
- diritto alla qualità del servizio e alla misura della soddisfazione (art. 7)
- diritto alla partecipazione (art. 9)
- diritto a trovare on-line tutti i moduli e i formulari validi (art. 57)

## Il Codice dell'Amministrazione digitale

I nuovi diritti sono garantiti dalla disponibilità dei seguenti strumenti innovativi:

- documenti informatici
- firme elettroniche
- archiviazione ottica e la conservazione sostitutiva
- posta elettronica e la posta elettronica certificata
- siti Internet delle P.A.



## Il Decreto semplificazioni modifica il CAD

Tra quelle di maggiore impatto si annovera senza dubbio quella introdotta con il nuovo art. 47 quinquies, con cui si aggiunge il comma 3 bis all'art. 63 del Codice dell'amministrazione digitale (d. lgs. n. 82/2005), **che a partire dal 1 gennaio 2014 impone alle pubbliche amministrazioni di avvalersi esclusivamente di canali e servizi telematici, ivi inclusa la posta elettronica certificata**, per l'utilizzo dei propri servizi, anche a mezzo di intermediari abilitati, per la presentazione da parte degli interessati di denunce, istanze, atti e garanzie fideiussorie, per l'esecuzione di versamenti fiscali, contributivi, previdenziali, assistenziali e assicurativi, nonché per la richiesta di attestazioni e certificazioni.



# Il Decreto sviluppo modifica il CAD

Il Decreto Legge 83/2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito con modificazioni dalla legge 134/2012, ha introdotto invece le seguenti modifiche:

- l'istituzione **dell'Agenzia per l'Italia** digitale e la soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione ( promuove le politiche di valorizzazione del patrimonio informativo pubblico nazionale e attua le disposizioni di cui al capo V del presente Codice)
- la sostituzione del comma 1 dell'art. 68 in merito all'acquisizione di programmi informatici.

# Il Decreto crescita 2.0 modifica il CAD

Il Decreto Legge 179/2012, convertito con modificazioni in Legge 221/2012, ha introdotto nuove modifiche al testo vigente del CAD.

In particolare si evidenziano i seguenti nuovi obblighi:

- l'inserimento dei requisiti tecnici di accessibilità all'art 57 su moduli e formulari;
- l'ampliamento dell'indice degli indirizzi delle pubbliche amministrazioni ai gestori dei pubblici servizi nell'art. 57bis;
- l'ulteriore modifica all'art. 68, dedicato all'analisi comparativa delle soluzioni informatiche, stilando un elenco di soluzioni che le PA devono adottare per acquisire programmi informatici o parti di essi;
- principio dell'open by default;

## Sezioni sito web istituzionale

Comunicazione istituzionale

Pubblicità legale

Servizi in rete

Open data

Amministrazione trasparente

Customer satisfaction

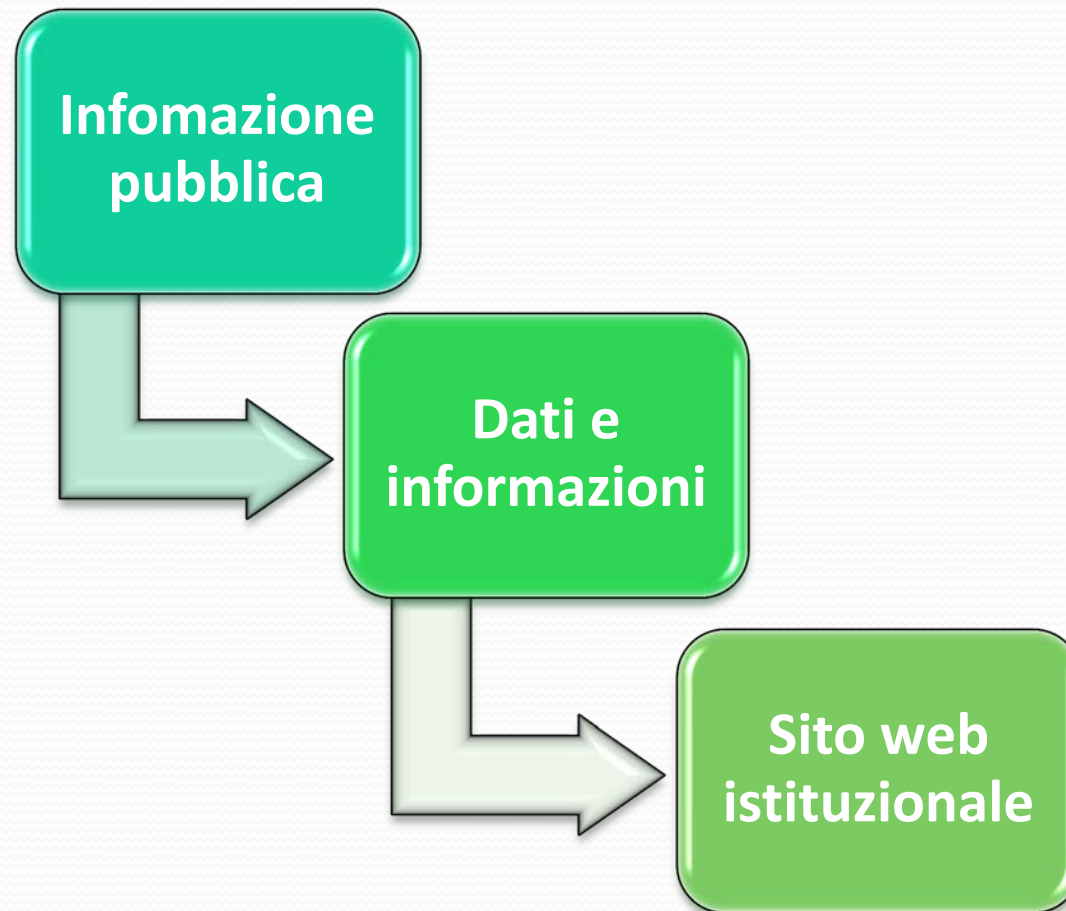
## Sezioni sito web istituzionale

Note legali

Privacy

Accessibilità

## Comunicazione pubblica



## Informazione come risorsa



## Informazione come risorsa

Quindi il tema delle risorse informative è un tema fondamentale:

- primo perché la qualità dell'azione amministrativa è strettamente legata alla qualità dell'informazione
- secondo perché la gestione, la produzione, dalla formazione alla diffusione costa in ragione delle risorse umane e strumentali che noi utilizziamo per poter gestire questa informazione
- terzo l'informazione messa in un circuito digitale acquisisce particolari connotazioni che ovviamente comportano una maggiore attenzione verso tutta la filiera delle attività che caratterizzano i sistemi documentali.

L'art. 32 della Legge n 69/2009, dal 1° gennaio 2010, ha stabilito che gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione, da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati, nei propri siti.

Il comma 5 (come modificato dall'art.2 del D.L. 30.12.2009 n. 194- cd. Decreto Mille proroghe) dello stesso art. 32 rimanda, per la piena efficacia sostitutiva della pubblicità legale su Internet rispetto all'affissione all'albo cartaceo, al termine del 1 gennaio 2011 a decorrere dal quale *"le pubblicità effettuate in forma cartacea non hanno effetto di pubblicità legale"*.



### Dove inserire sul sito l'etichetta

- Secondo quanto previsto dalle Linee guida per i siti web della PA (link), la sezione del sito web dedicata all'albo pretorio deve essere raggiungibile dalla homepage e deve avere l'etichetta di "Pubblicità legale" ovvero, per gli enti territoriali, "Albo" o "Albo online".

### Responsabile della Pubblicazione

- La responsabilità della pubblicazione online è del Responsabile del procedimento di pubblicazione individuato dalla Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione.

### Caratteristiche dei documenti

- I documenti devono essere caricati in formato elettronico e devono essere pubblicati in un formato non modificabile da terzi per garantire l'immodificabilità degli atti, devono essere firmati con firma elettronica qualificata o firma digitale



Vademecum

Modalità di pubblicazione  
dei documenti  
nell'Albo online

Versione  
2011

**La consultazione dei documenti deve sempre riportare all'utente, chiare e ben visibili:**

- a. l'Ente che ha pubblicato l'atto;
- b. la data di pubblicazione;
- c. la data di scadenza;
- d. la descrizione (o oggetto);
- e. la lista degli allegati, consultabili, riferiti alla pratica.

### **Periodo di pubblicazione**

- I documenti devono restare in pubblicazione per tutto il periodo previsto dalla normativa di riferimento, è consigliabile prevedere un periodo standard di pubblicazione di 15 giorni che deve poter essere modificato dal RPP prolungandolo o riducendolo in base ai diversi riferimenti normativi cui è soggetto il documento in pubblicazione.

### **Datazione documenti**

- Tutti i documenti inseriti devono essere numerati in ordine cronologico in base alla data e l'ora di inserimento nell'albo proprio. Il numero progressivo, univoco per anno, deve essere generato in automatico dal sistema e deve essere immutabile.

Linee  
guida  
per i siti web della PA

Modalità di pubblicazione  
dei documenti  
nell'Albo online

Versione  
2011

Nell'ambito delle Linee guida per i siti web della PA e' stato realizzato da DigitPA un vademecum: "Modalità di pubblicazione dei documenti nell'Albo online" il cui obiettivo è quello di sollevare le amministrazioni da quei dubbi e quelle criticità in cui le stesse potrebbero imbattersi in sede di applicazione della normativa

## La novella degli articoli 52 e 68 CAD

Art. 50 c.1 Disponibilità dei dati delle pubbliche amministrazioni

**I dati delle pubbliche amministrazioni sono formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie dell'informazione** e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento

La normativa che prevede l'obbligatorietà della pubblicazione dei dati aperti, in particolare, è stata introdotta con l'art. 9 comma 1 lett. a) del DL 179/2012, che ha modificato l'art. 52 del CAD

## La novella degli articoli 52 e 68 CAD

Art. 52 Accesso telematico e riutilizzo dei dati delle pubbliche amministrazioni

1. Le pubbliche amministrazioni pubblicano nel proprio sito web, all'interno della sezione "Trasparenza, valutazione e merito", il catalogo dei dati, dei metadati e delle relative banche dati in loro possesso ed i regolamenti che ne disciplinano l'esercizio della facoltà di accesso telematico e il riutilizzo

2. I dati e i documenti che le amministrazioni titolari pubblicano, con qualsiasi modalità.... , si intendono rilasciati come dati di tipo aperto ai sensi all'articolo 68, comma 3, del presente Codice.

## La novella degli articoli 52 e 68 CAD

### Art. 68 c.3

a) **formato dei dati di tipo aperto**, un formato di dati reso pubblico, documentato esaurientemente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi;

b) **dati di tipo aperto**, i dati che presentano le seguenti caratteristiche:

- 1) sono disponibili secondo i termini di una licenza che ne permetta l'utilizzo da parte di chiunque, anche per finalità commerciali, in formato disaggregato;
- 2) sono accessibili attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione
- 3) sono contenuti in documenti in formato aperto
- 4) sono elaborabili mediante software
- 5) sono provvisti di metadati
- 6) sono resi disponibili gratuitamente attraverso le tecnologie dell'informazione e della comunicazione, ivi comprese le reti telematiche pubbliche e private



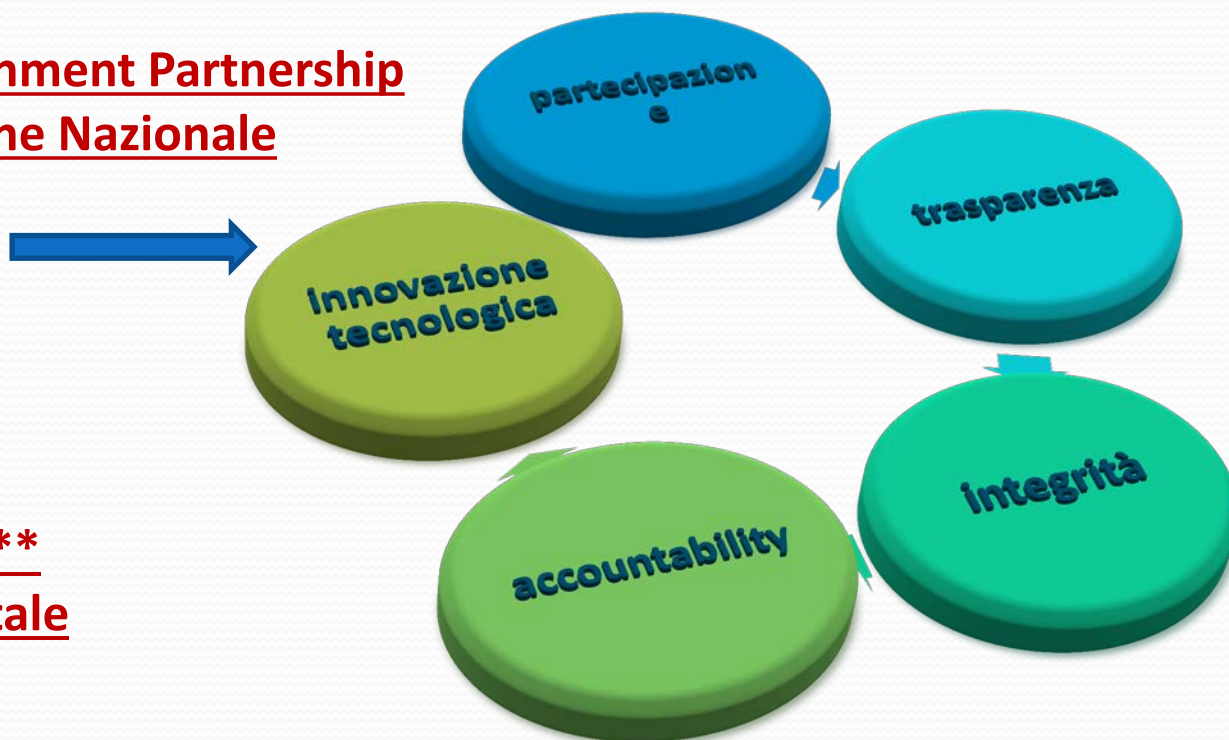
# perché fare OPEN DATA ?

## Carta dei Dati Aperti del G8\*

“l’accesso ai dati consente agli individui e alle organizzazioni di sviluppare nuove idee e innovazioni che possono migliorare le vite degli altri e aiutare a ridurre il flusso delle informazioni all’interno e tra gli Stati”.

Open Government Partnership  
Piano d’azione Nazionale  
2014-2016

↓  
Piano per la\*\*  
crescita digitale  
2014-2020



\*Il 18 giugno 2013 i leader del G8 hanno sottoscritto la Carta dei Dati Aperti (*Open Data Charter*)

\*\*L’azione è in sintonia con iniziative internazionali a cui l’Italia ha aderito, come la G8 Open Data Charter (sottoscritta dall’Italia nel 2013) e Open Government Partnership (di cui l’Italia fa parte fin dal 2012).



# perché fare OPEN DATA ?

trasparenza

Open Government Partnership

Piano d'azione Nazionale

2014-2016

## Azione 4: Portale Open data

**Obiettivo generale:** il potenziamento del portale nazionale dei dati aperti dati.gov.it.

### **Obiettivi specifici**

#### » Per i Cittadini:

- a) maggiore trasparenza;
- b) possibilità di fruire di servizi on line innovativi;
- c) miglioramento qualità della vita.

#### » Per le Aziende:

- a) possibilità di disporre di dati aperti per sviluppare beni e servizi;
- b) maggiore trasparenza;
- c) possibilità di fruire di servizi on line innovativi;
- d) semplificare rapporti con la PA.

#### » Per le Pubbliche Amministrazioni:

- a) razionalizzazione della spesa;
- b) stimolazione del riutilizzo dei dati aperti;
- c) maggiore fiducia;
- d) incremento produttività.

## principi degli open data

**TRASPARENZA** come elemento fondante dell'open government, cioè della dottrina in base alla quale la pubblica amministrazione dovrebbe essere aperta ai cittadini, tanto in termini di trasparenza quanto di partecipazione diretta al processo decisionale, anche attraverso il ricorso alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione;

**CREAZIONE DI VALORE** in quanto i dati aperti liberamente disponibili possono essere usati in modi innovativi per creare strumenti e prodotti utili che contribuiscano alla creazione di nuovi mercati, imprese e lavoro; infatti l'utilizzo dei dati in formato aperto può dar luogo a nuove applicazioni, anche mischiando dati provenienti da fonti diverse

# Open government

La dottrina dell'Open Government si basa sul principio per il quale tutte le attività dei Governi e delle Amministrazioni dello Stato devono essere aperte e disponibili per favorire azioni efficaci e garantire un controllo diffuso sulla gestione della cosa pubblica.

In tal senso, l'Open Government si basa su tre elementi:

- 1) trasparenza
- 2) collaborazione
- 3) partecipazione

# Rapporto tra trasparenza, open data e open government

Open Government Data



Educare i cittadini

Visualizzazione dei dati -  
Illustrare il processo di governance -  
Infografiche -



Monitorare le politiche pubbliche



- Strategie di comunicazione  
- Indicatori di impatto  
- Scadenze

Trasparenza

Open Government

Partecipazione

Collaborazione

Abbattere i compartimenti  
stagni e le strutture  
piramidali

- Nelle organizzazioni  
- Tra le organizzazioni

Lavorare orizzontalmente

- Tra organizzazioni  
- Nei territori  
con:  
- Strumenti per progettare servizi  
- Metodologie flessibili  
attraverso  
- Coinvolgimento dei cittadini  
- Promozione della cooperazione

Organizzare partenariati  
(in/tra)



Co-Progettare le politiche pubbliche  
con i cittadini



Confrontarsi con i cittadini

Individuare critiche  
suggerimenti  
e idee



Deliberare con i cittadini

Organizzare dibattiti pubblici



**Trasparenza:** le istituzioni sono tenute a fornire ai cittadini dati e informazioni sulle decisioni prese e sul proprio operato. Non solo, la vera trasparenza richiede che queste informazioni debbano essere "fruibili" cioè di facile accesso, comprensibili ed utilizzabili. La trasparenza favorisce e promuove la responsabilità fornendo ai cittadini le informazioni sulle attività dell'Amministrazione. Una PA trasparente, per questo, è una Amministrazione più controllata e nel contempo più aperta e affidabile.

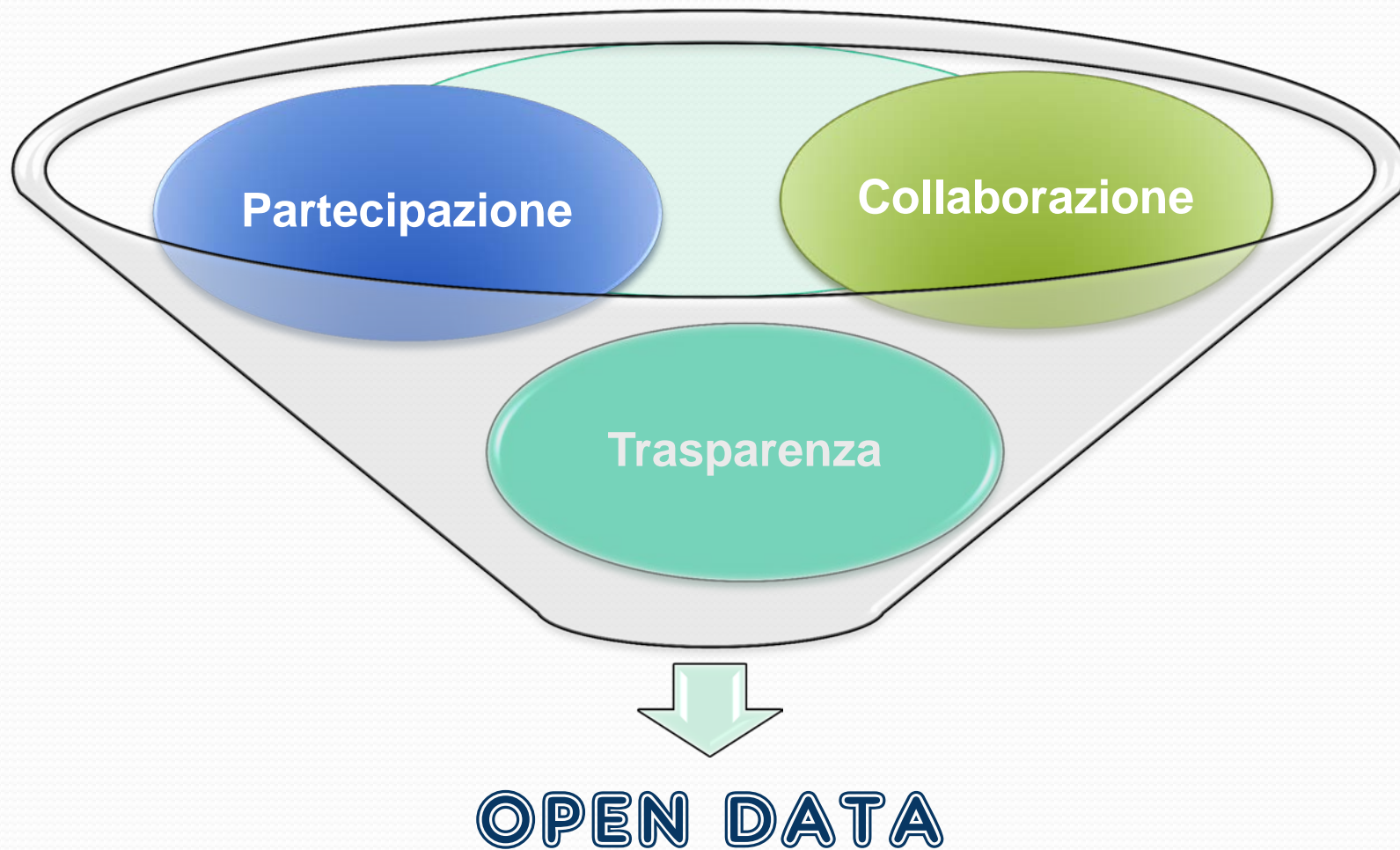
**Partecipazione:** La partecipazione dei cittadini alle scelte della Pubblica Amministrazione aumenta l'efficacia dell'azione amministrativa e migliora la qualità delle decisioni della Amministrazione. I cittadini devono perciò essere coinvolti nei processi decisionali e potervi contribuire attivamente, anche grazie al ricorso alle tecnologie di comunicazione, attraverso la proposta di interventi che siano effettivamente legati alle esigenze e necessità dei cittadini e la riduzione del conflitto.

**Collaborazione:** nel modello "open" le istituzioni non sono intese come strutture a se stanti, ma soggetti inseriti all'interno di una rete collaborativa e partecipata, che vede un coinvolgimento diretto dei cittadini nelle attività dell'Amministrazione.



# Open government

## Il rapporto tra trasparenza e open data



# Open government

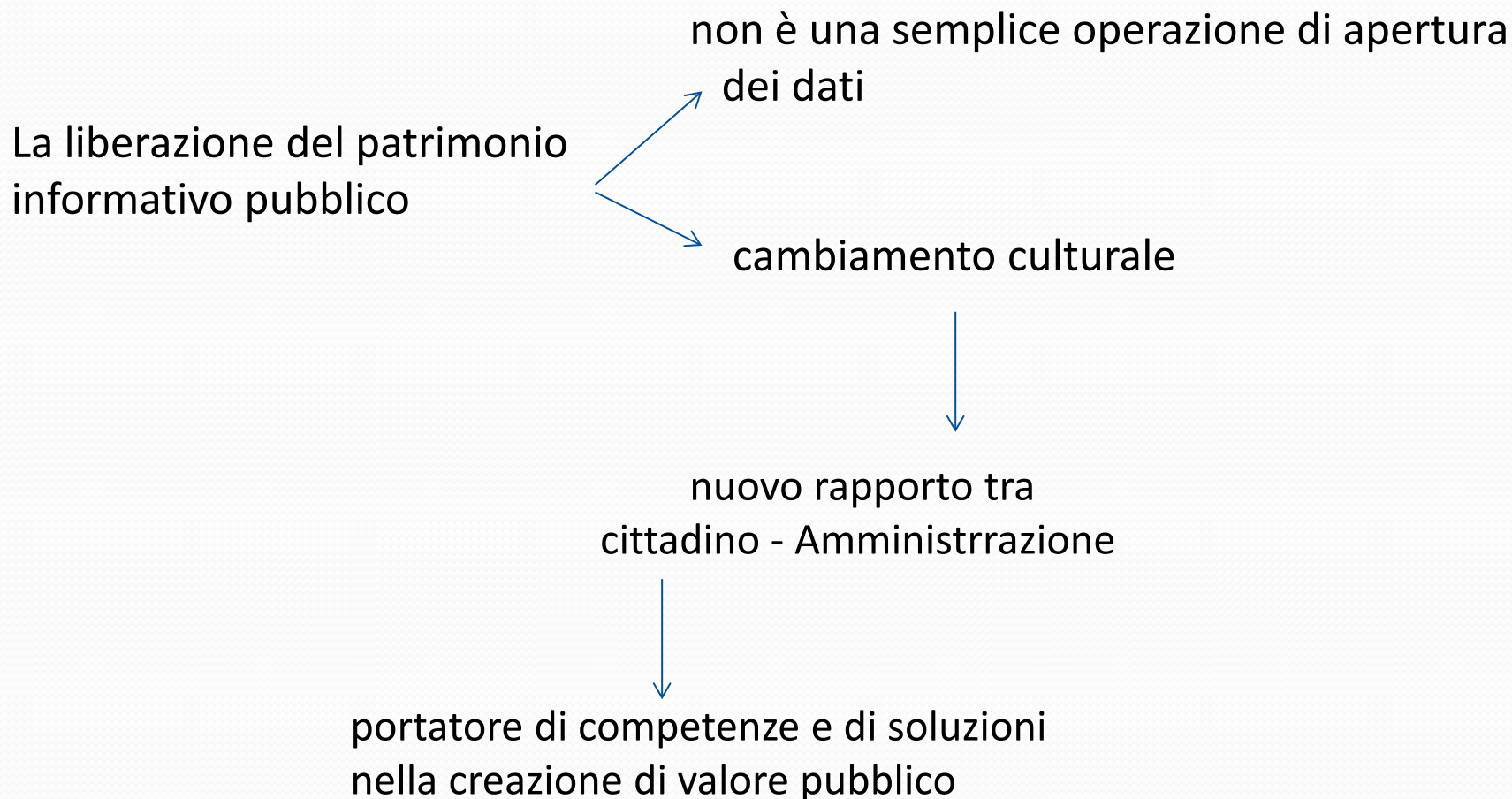
Mettere a disposizione del cittadino\* l'insieme dei dati pubblici gestiti dall'amministrazione in formato aperto rappresenta un passaggio culturale necessario per il rinnovamento delle istituzioni.

L' Open government consente di:

- ✓ Rendere l'amministrazione trasparente
- ✓ Rendere l'amministrazione aperta

\*singolo, associato o imprenditore

# Open government



# Open government

Per distinguere i diversi formati utilizzabili nella codifica dei set di dati, è stato proposto\* un modello di catalogazione che li classifica in base alle loro caratteristiche su una scala di valori da 1 (una stella) a 5 (cinque stelle):



livello base, costituito da file non strutturati

dati strutturati ma codificati con un formato proprietario

dati strutturati e codificati in un formato non proprietario

dati strutturati e codificati in un formato non proprietario (URI)

Linked Open Data (LOD).

\*in seno al W3C da Tim Berners

# Open government

## Pubblicare i dati non basta!

E' importante anche rispettare delle specifiche di diffusione delle informazioni oggetto degli obblighi di pubblicazione





## Decreto Legislativo 33/2013

**Art 1.** La trasparenza è intesa come accessibilità...

**Art 3.** Diritto alla conoscibilità...

**Art 4.** Trasparenza e Privacy

**Art 5.** Diritto civico...

**Art 6.** Qualità delle informazioni...

**Art 7.** Dati aperti e riutilizzo



## Decreto Legislativo 33/2013

**Art 1.** La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.



## Decreto Legislativo 33/2013

### **Art 3.** Pubblicità e diritto alla conoscibilità

Tutti i documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente sono pubblici e chiunque ha diritto di conoscerli, di fruirne gratuitamente, e di utilizzarli e riutilizzarli ai sensi dell'articolo 7.

## Decreto Legislativo 33/2013

### **Art 7. Dati aperti e riutilizzo**

I documenti, le informazioni e i dati oggetto di pubblicazione obbligatoria ai sensi della normativa vigente, resi disponibili anche a seguito dell'accesso civico di cui all'articolo 5, sono pubblicati in formato di tipo aperto ai sensi dell'articolo 68 del CAD, e sono riutilizzabili ... senza ulteriori restrizioni diverse dall'obbligo di citare la fonte e di rispettarne l'integrità

## Decreto Legislativo 33/2013

### **Art 6.** Qualità delle informazioni...

Le pubbliche amministrazioni garantiscono la qualità delle informazioni riportate nei siti istituzionali nel rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, assicurandone l'integrità, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività, la semplicità di consultazione, la comprensibilità, l'omogeneità, la facile accessibilità, nonché la conformità ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità secondo quanto previsto dall'articolo 7.2.

# Trasparenza

## Decreto Legislativo 33/2013

### **Art 5. Diritto civico**

Nel caso in cui sia stata omessa la loro pubblicazione, è previsto il diritto di chiunque di richiedere documenti, informazioni o dati. Tale richiesta di accesso (definito civico - art, 5) non è sottoposta ad alcuna limitazione; quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente, non deve essere motivata, è gratuita va presentata al responsabile della trasparenza dell'amministrazione obbligata alla pubblicazione

Esempi gruppo FB Trasparenza siti web PA:

- [Istanza accesso civico Anac](#) [Risposta Anac](#)
- [Istanza accesso civico Agid](#) [Risposta Adig](#)
- [Istanza accesso civico Comune](#) [Risposta Comune](#)

## Amministrazione Trasparente – Albo on line

Le due maggiori aree di diffusione di dati personali , due finalità diverse, due discipline diverse:

**Albo\*:** funzione pubblicità legale, il garante ci dice nei suoi provvedimenti che non deve essere indicizzabile dai comuni motori di ricerca, ha stretti limiti temporali di pubblicazione e devo mettere in essere procedure per impedire che i documenti vengano estratti in maniera massiva.

**AT:** discorso completamente diverso, soprattutto finalità a garantire l'accessibilità totale delle informazione, devono essere indicizzabili dai motori di ricerca e pubblicati per 5 anni, queste informazioni sono riutilizzabili nel rispetto del trattamento dei dati personali.

# Trasparenza e riservatezza

## Albo on line e motori di ricerca

### **Albo** (indicizzare i contenuti)

- per costruire questo indice, i motori di ricerca usano i cosiddetti Spiders, ovvero dei piccoli programmi che navigano attraverso tutte le pagine di un sito web;
  - lo standard per l'esclusione dei robot/spider si avvale dell'utilizzo di un normale file di testo, da creare attraverso un qualunque text editor , tale file va chiamato "robots.txt"
  - se il sito ha indirizzo `http://www.nomesito.xxx` , il file dovrà essere accessibile all'indirizzo `http://www.nomesito.xxx/robots.txt`;
  - il file robots.txt contiene dei record, ognuno dei quali comprende due campi: il campo "User-agent" ed uno o più campi "Disallow "
- User-agent: googlebot
- Disallow: /albopretorio/
- il suddetto record dice a Google ("googlebot" è il nome dello spider di Google) che non gli è permesso accedere alla directory "albopretorio" e ai suoi contenuti, sottodirectory comprese.



## Trasparenza

### Trasparenza Amministrativa

FOIA

D. L.vo 33/2013

D. L.vo 150/2009

Legge 241/1990

1. Il diritto di accesso è previsto per chiunque, senza obbligo di motivazione (eliminando le restrizioni previste dalla Legge n. 241/1990)
2. Possono essere oggetto dell'accesso tutti i documenti, gli atti, le informazioni e i dati formati, detenuti o comunque in possesso di un soggetto pubblico
3. Si applica non solo alle Amministrazioni ma anche alle società partecipate e ai gestori di servizi pubblici
4. Le risposte delle Amministrazioni devono essere rapide (max 30 gg)
5. Le eccezioni all'accesso sono chiare e tassative
6. L'accesso a documenti informatici è gratuito (non sono dovuti nemmeno costi di riproduzione)

7. Quando un'informazione è stata oggetto di almeno tre distinte richieste di accesso, l'amministrazione deve pubblicare l'informazione nella sezione "Amministrazione Trasparente"
8. In caso di accesso negato, i rimedi giudiziari e stragiudiziali sono veloci e non onerosi per il richiedente
9. Prevede sanzioni in caso di accesso illegittimamente negato

# Come posso fare a rilevare la soddisfazione degli utenti?

A norma dell'art. 63 del CAD, le Pubbliche Amministrazioni devono progettare e realizzare i servizi in rete mirando alla migliore soddisfazione delle esigenze degli utenti adottando, a tal fine, tutti gli strumenti idonei alla rilevazione immediata, continua e sicura del giudizio degli utenti.

- On demand, attivare forme semplici di raccolta dei reclami e delle segnalazioni dei cittadini con modalità dirette ed on line;
- assicurare un sistema permanente per la raccolta e l'elaborazione dei dati sulla customer satisfaction dei servizi erogati attraverso diversi canali;
- garantire la pubblicazione degli stessi mediante una sezione del sito web dedicata;
- utilizzare i dati raccolti per attivare processi di razionalizzazione e miglioramento dei servizi erogati.

# I sondaggi del Comune di Palermo

attività tese ad approfondire vari aspetti del Customer Satisfaction Management, anche in riferimento ad iniziative europee e internazionali, come descritto nel sito [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it)

## I sondaggi del Comune di Palermo:

- L'uso degli Open Data
- La percezione della trasparenza e della partecipazione dei cittadini (Open Government)
- La percezione dell'e-government a Palermo
- La qualità dei Servizi forniti
- La qualità dei Servizi del Centralino Comunale

# Ulteriori caratteristiche siti web istituzionali

*Dominio gov.it*

*Accessibilità*

*Usabilità*



# Direttiva 08/2009 Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione



*Dominio gov.it*

Con la Direttiva 08/2009 il Ministero ha voluto evidenziare l'importanza di fissare i criteri di riconoscibilità, di usabilità, di aggiornamento ed accessibilità individuando il dominio gov.it un segno distintivo dei siti della PA

Le pubbliche amministrazioni sono tenute a provvedere all'iscrizione al dominio "gov.it" dei siti che intendono mantenere attivi.

- 1) compilazione online di un form: <http://domini.digitpa.gov.it/>
- 2) Lettera di Assunzione di Responsabilità (LAR) firmata
- 3) Questionario compilato

[Link procedura scuola](#)

I siti facenti parte del dominio gov.it hanno lo scopo di fornire informazioni e servizi ai cittadini, alle imprese e alla stessa pubblica amministrazione con la garanzia che le informazioni ed i servizi richiesti provengano direttamente dall'Ente e abbiano le caratteristiche di qualità indicate nella presente norma.

# Accessibilità

L'articolo 1 della legge 9 gennaio 2004, n. 4 “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, riprende il principio costituzionale di uguaglianza e afferma che “la Repubblica riconosce e tutela il diritto di ogni persona ad accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi, ivi compresi quelli che si articolano attraverso gli strumenti informatici e telematici.

E' tutelato e garantito, in particolare, il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della pubblica amministrazione e ai servizi di pubblica utilità da parte delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'articolo 3 della Costituzione”

Gli obblighi di accessibilità per le PA: dai siti Web, ai documenti, alla sezione Amministrazione Trasparente

DECRETO CRESCITA 2.0

**DECRETO-LEGGE 18 ottobre 2012, n. 179**

(Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese)

- Art. 9:
  - A. Modifiche Legge 4/2004
  - B. Modifiche Codice Amministrazione Digitale
  - C. Nuovi adempimenti in materia di accessibilità
  - D. Ruolo Agenzia per l'Italia Digitale (AGID)

## Modifiche alla Legge Stanca

- Estesa a tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet.
- Postazioni di lavoro pubbliche nell'ambito delle specifiche dotazioni di bilancio destinate alla realizzazione e allo sviluppo del sistema informatico (e non più nell'ambito delle disponibilità di bilancio).
- Agenzia per l'Italia Digitale stabilisce specifiche tecniche delle postazioni di lavoro.



Gestione del logo di accessibilità

## Ruolo Agenzia per l'Italia Digitale (AGID)

- Raccogliere le segnalazioni e seguirne l'iter
- Disporre azioni di monitoraggio dell'accessibilità
- Coinvolgere le associazioni



Agenzia per l'Italia Digitale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri

### Circolare 61/2013 (29 marzo 2013)

Al fine di supportare le pubbliche amministrazioni nell'attività di definizione e pubblicazione degli obiettivi annuali di accessibilità, l'Agenzia per l'Italia digitale ha predisposto due modelli (Modello A e Modello B), allegati alla circolare.



## Ruolo Agenzia per l'Italia Digitale (AGID)

- Raccogliere le segnalazioni e seguirne l'iter

Gli interessati che rilevino inadempienze in ordine all'accessibilità dei servizi erogati dai suddetti soggetti presentano una formale segnalazione all' Agenzia per l'Italia Digitale, anche in via telematica.

L' Agenzia per l'Italia Digitale è chiamata a ricevere le segnalazioni e, qualora le ritenga fondate, richiede al soggetto erogatore l'adeguamento dei servizi alle disposizioni in tema di accessibilità assegnando al soggetto medesimo un termine, non superiore a 90 giorni, per adempiere:

- Modello **Modulo per l'invio di segnalazioni di inadempienza**
- Pec **protocollo@pec.agid.gov.it**

## Un sito a norma della legge 4/2004

### IL CONTRATTO

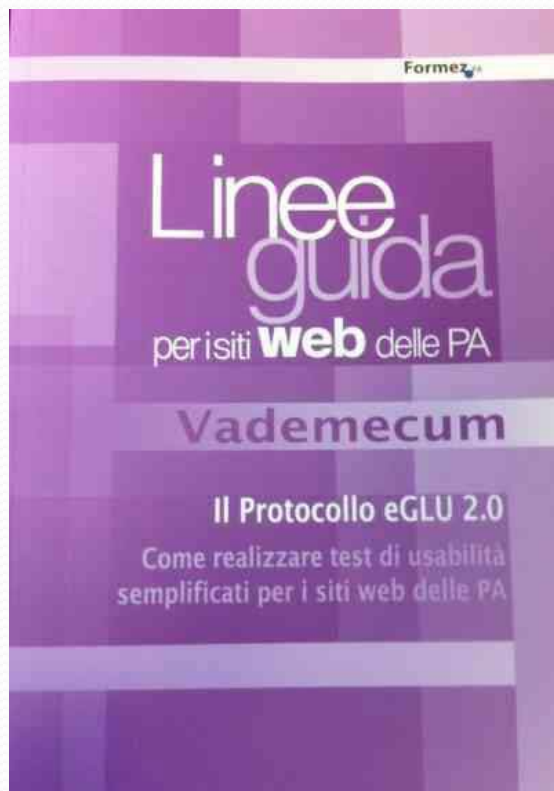
La legge 4/2004, come unico vincolo, pone la nullità del contratto nel caso in cui all'interno dello stesso non vi sia alcun riferimento al rispetto dei requisiti tecnici previsti dalla suddetta legge. Ciò è chiaramente indicato all'art. 4 comma 2 della Legge 4/2004.

I soggetti di cui all'articolo 3, comma 1, non possono stipulare, a pena di nullità, contratti per la realizzazione e la modifica di siti INTERNET quando non è previsto che essi rispettino i requisiti di accessibilità stabiliti dal decreto di cui all'articolo 11. I contratti in essere alla data di entrata in vigore del decreto di cui all'articolo 11, in caso di rinnovo, modifica o novazione, sono adeguati, a pena di nullità, alle disposizioni della presente legge circa il rispetto dei requisiti di accessibilità, con l'obiettivo di realizzare tale adeguamento entro dodici mesi dalla data di entrata in vigore del medesimo decreto.

## Un sito a norma della legge 4/2004

### IL CONTRATTO

All'interno del contratto quindi è sufficiente indicare una clausola che impegni il fornitore al rispetto dei requisiti previsti dalla normativa. Un esempio può essere il seguente: **“Il fornitore si impegna a fornire un prodotto conforme ai requisiti di cui all’art. 11 della legge 4/2004 e s.m.i.”.**



## Linee guida

per i siti web delle PA Vademecum  
Il Protocollo eGLU 2.0

Come realizzare test di usabilità semplificati per  
i siti web delle PA

# Usabilità

La Normativa ISO 9241-11:1998 la indica come:

*"Il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso" intendendo:*

**Efficacia:** come precisione e completezza con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi

**Efficienza:** come risorse impiegate in relazione alla precisione e completezza cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi

**Soddisfazione:** come libertà dal disagio e attitudine positiva con cui gli utenti raggiungono specifici obiettivi attraverso l'uso del prodotto

Presentata per la prima volta al convegno del Forum PA **"Smart siti"** del maggio 2015, viene resa disponibile **in formato esclusivamente digitale** la versione 2.1 del Protocollo per la realizzazione di test semplificati di usabilità, arricchita della procedura eGLU-M per i test da mobile e dal [Glossario dell'usabilità del progetto WikiPA](#).

- > [Protocollo eGLU 2.1](#) (PDF 2Mb; PDF accessibile in corso di predisposizione)\*
- > [Allegati Protocollo eGLU 2.1](#) (ZIP 168Kb, formati finali docx e xlsx)

*\*(data di prima pubblicazione: 20 agosto 2015)*



## Le comunicazioni della PA



Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. (Art 65 del CAD)

- Le pubbliche amministrazioni sono tenute ad avviare il procedimento a seguito di istanze e dichiarazioni inviate dal cittadino per via telematica, con le modalità stabilite dal codice dell'amministrazione digitale (CAD): l'eventuale inosservanza comporta l'insorgenza di responsabilità dirigenziale e disciplinare in capo al titolare dell'ufficio competente.
- Il mancato avvio del procedimento da parte del titolare dell'ufficio competente a seguito di istanza o dichiarazione inviate ai sensi e con le modalità di cui al comma 1, lettere a), c) e c-bis), comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare dello stesso





## Le comunicazioni della PA



### Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. (Art 65 del CAD)

L'art. 65 prevede che le istanze e le dichiarazioni presentate alla P.A. per via telematica sono valide:

- a) se sottoscritte mediante la firma digitale
- b) quando l'autore è identificato dal sistema informatico con l'uso della carta d'identità elettronica o della carta nazionale dei servizi;
- c) quando l'autore è identificato dal sistema informatico con i diversi strumenti predisposti dalle amministrazioni per l'individuazione del soggetto che richiede il servizio (ad es. POLIS), nonché quando le istanze e le dichiarazioni sono inviate con le modalità di cui all'articolo 38, comma 3, del D.P.R. n. 445/2000 ( invio telematico di copia dell'istanza e copia non autenticata del documento)
- c) bis ovvero se trasmesse dall'autore mediante la propria Pec-id



## Le comunicazioni della PA



Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica. (Art 65 del CAD)

### **Indirizzo posta elettronica certificata**

L'indirizzo istituzionale di PEC ai sensi del comma 2 ter dell'art 54 del CAD, deve essere pubblicato sulla home page del sito.

Infatti, le Linee Guida sui siti della Pa hanno previsto, alla Tabella 5, che l'indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del CAD, deve essere collocato in posizione privilegiata per nella home page del sito.

# Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)

Con l'istituzione del Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità digitale di cittadini e imprese (SPID) le pubbliche amministrazioni potranno consentire l'accesso in rete ai propri servizi, oltre che con lo stesso SPID, solo mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi.

La possibilità di accesso con carta d'identità elettronica e carta nazionale dei servizi resta comunque consentito indipendentemente dalle modalità predisposte dalle singole amministrazioni.

<http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/infrastrutture-architetture/spid>

# Sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID)

Il 28 luglio 2015, con la [Determinazione n. 44/2015](#), sono stati emanati i quattro regolamenti previsti dall'articolo 4, commi 2, 3 e 4, del DPCM 24 ottobre 2014. Il regolamento che norma le modalità di accreditamento entra in vigore il 15 settembre 2015 data dalla quale i soggetti interessati possono presentare domanda di accreditamento all'Agenzia.

Con l'emanazione dei suddetti regolamenti il Sistema Pubblico di Identità Digitale diviene operativo.



## Le comunicazioni della PA



### Trasmissione dei documenti attraverso la posta elettronica tra le pubbliche amministrazioni (Art 47 del CAD)

Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza

Le comunicazioni sono validamente inviate quando:

- sono sottoscritte con firma digitale
- dotate di segnatura di protocollo
- ovvero è comunque possibile accertarne altrimenti la provenienza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente o dalle regole tecniche di cui all'articolo 71 **(esclusa la trasmissione di documenti a mezzo fax)**
- sono trasmesse via PEC.



## Le comunicazioni della PA

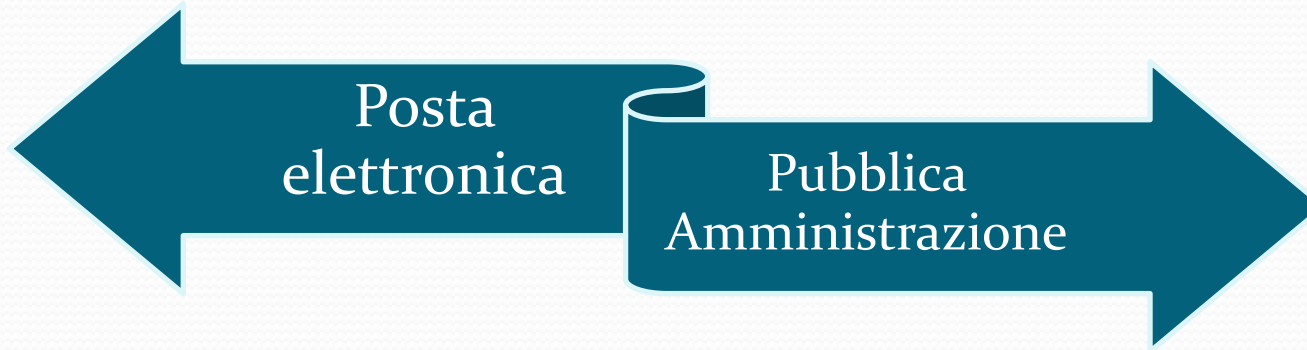


# Misure di sicurezza e modalità di scambio dei dati personali tra amministrazioni pubbliche - 2 luglio 2015

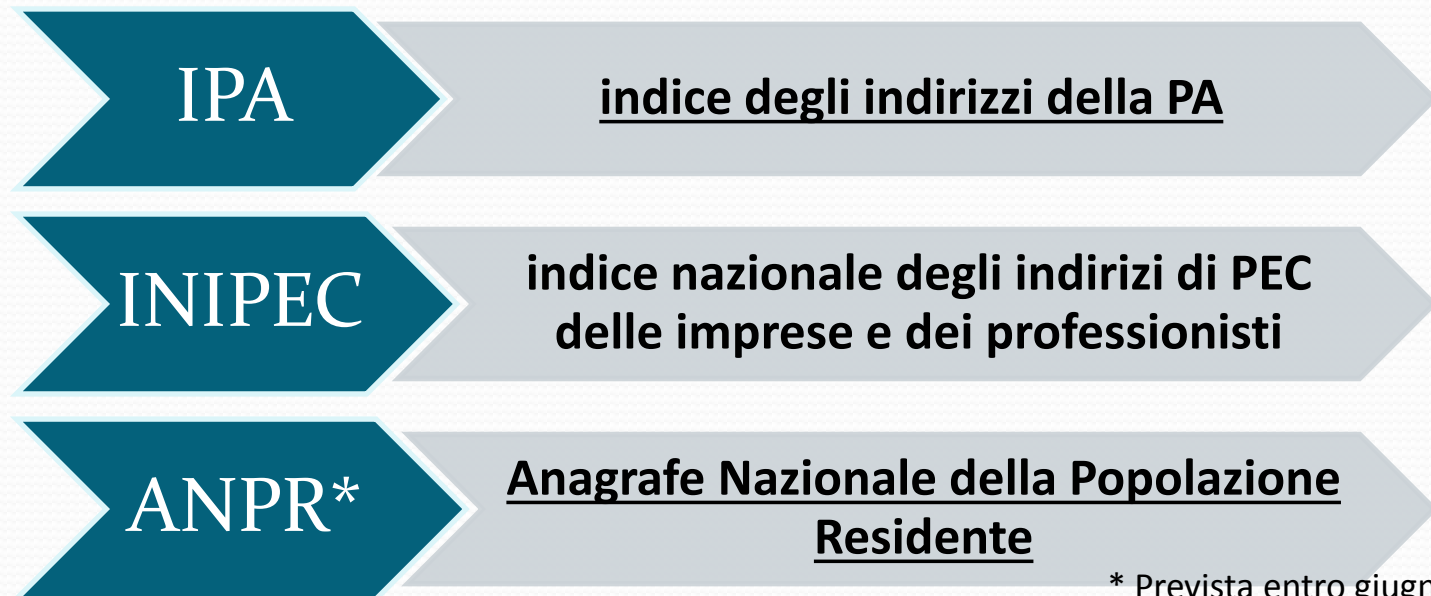
## Garante privacy

Ai sensi dell'articolo 154, comma 1, lett. c), del Codice privacy, prescrive che le pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 devono comunicare al Garante, entro quarantotto ore dalla conoscenza del fatto, tutte le violazioni dei dati o gli incidenti informatici che possano avere un impatto significativo sui dati personali contenuti nelle proprie banche dati e che tali comunicazioni debbano essere redatte secondo lo schema riportato nell'[Allegato 1](#) al presente provvedimento e inviate tramite posta elettronica o posta elettronica certificata all'indirizzo: **[databreach.pa@pec.gpdp.it](mailto:databreach.pa@pec.gpdp.it)**;

## Le comunicazioni della PA



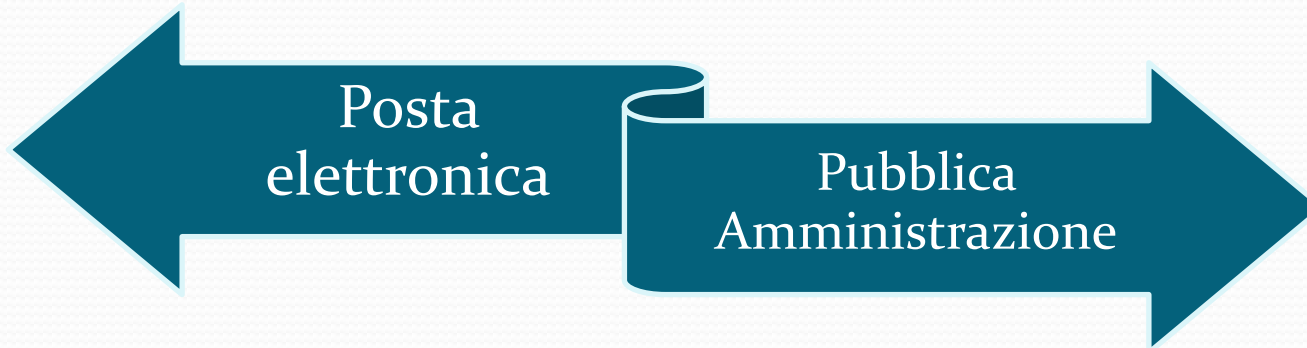
sono stati istituiti



\* Prevista entro giugno 2015



## Le comunicazioni della PA



In sintesi, tutte le comunicazioni tra pubbliche amministrazioni/ professionisti/ imprese, possono essere inviate attraverso PEC **senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo** (art. 16, comma 9 del D.L. n° 185/2008).

Inoltre, a decorrere **dal 1° luglio 2013**, la presentazione di istanze, dichiarazioni, dati e **lo scambio di informazioni e documenti** tra le imprese e le amministrazioni pubbliche **avvengono esclusivamente in via telematica**. (DPCM del 22 luglio 2011)



## Le comunicazioni della PA



**iPA** indice delle  
PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI

**indicePA.gov.it**  
sito ufficiale previsto dal D.Lgs. 7.3.2005. n.82, art. 57bis G.U. 112 del 16.05.2005



### Art. 57 bis CAD

Al fine di assicurare la trasparenza delle attività istituzionali è istituito l'indice degli indirizzi di posta elettronica delle amministrazioni pubbliche da utilizzare per le comunicazioni e per lo scambio di informazioni e per l'invio di documenti. La gestione dell'indice sono affidate a DigitPA

Le amministrazioni aggiornano gli indirizzi e i contenuti dell'indice tempestivamente e comunque con cadenza almeno semestrale secondo le indicazioni di DigitPA. La mancata comunicazione degli elementi necessari al completamento dell'indice e del loro aggiornamento è valutata ai fini della responsabilità dirigenziale e dell'attribuzione della retribuzione di risultato ai dirigenti responsabili.

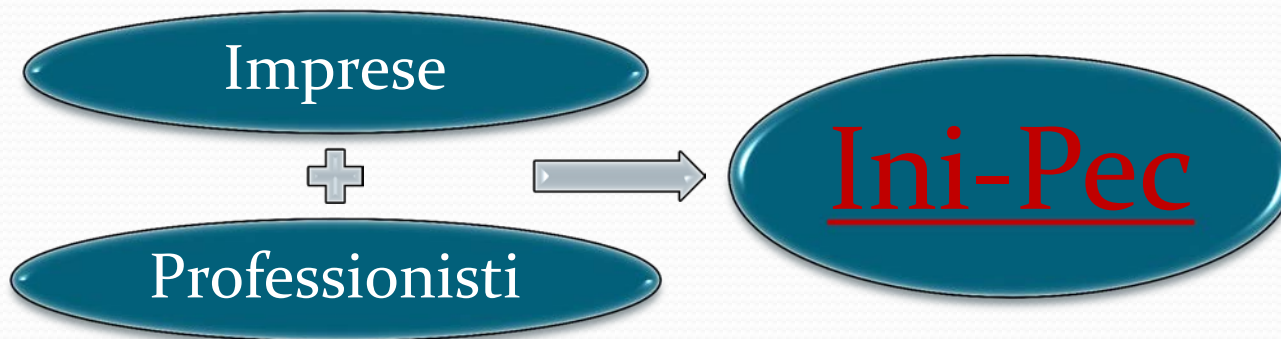
## Strumenti: la posta elettronica certificata xxxxxxxxxx@pec.istruzione.it



Indice nazionale degli indirizzi di  
posta elettronica certificata



Nasce il registro degli indirizzi di posta elettronica certificata, un elenco attraverso il quale i cittadini potranno trovare il recapito telematico di imprese e professionisti.



# Anagrafe nazionale della popolazione residente A.N.P.R.



E' istituita presso il Ministero dell'interno l'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR)

## **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 10 novembre 2014, n. 194**

Regolamento recante modalita' di attuazione e di funzionamento dell'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR) e di definizione del piano per il graduale subentro dell'ANPR alle anagrafi della popolazione residente.

# grazie



[Gruppo PA digitale](#)



[@grimaldi1972](#)



[mariogrimaldi743](#)



[mario.grimaldi.743@gmail.com](mailto:mario.grimaldi.743@gmail.com)

