

REGOLAMENTO DI GESTIONE DEL SITO WEB AZIENDALE

Marzo 2011

Estensore: Antonio Nadal _____

Approvazione: Giuseppe Tonutti _____

Autorizzazione: documento soggetto a decretazione

Sommario

Art. 1 - Oggetto del regolamento

Art. 2 - Denominazione, scopo e caratteristiche del sito web aziendale

Art. 3 - Architettura, contenuti e logo del sito web aziendale

Art. 4 - Alimentazione ed aggiornamento dei contenuti del sito web aziendale

Art. 5 - Soggetti

Art. 6 - Responsabile della comunicazione web

Art. 7 - Operatori abilitati alla manutenzione del sito

Art. 8 - Comitato di redazione interno

Art. 9 - Comitato per la comunicazione e l'informazione

Art. 10 - Tutela delle informazioni e dei dati personali

Art. 11 - Norme transitorie e finali

Art. 12 - Panorama normativo di riferimento

Art. 1

Oggetto del regolamento

La legge tutela il diritto all'informazione del cittadino sugli atti della pubblica amministrazione e la pubblica amministrazione ha il dovere di provvedere attivamente a informare il cittadino attraverso la diffusione di documenti, dati o notizie, utilizzando canali di comunicazione che possano raggiungere liberamente e gratuitamente il maggior numero possibile di persone.

Il presente Regolamento individua i contenuti e le funzioni del sito web aziendale e ne disciplina le modalità di funzionamento, compresa la comunicazione on-line dei dati pubblici dell'Azienda, nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti. Non fa parte di questo documento la regolamentazione delle funzioni assicurate in intranet che saranno oggetto di altro regolamento.

Il sito internet aziendale costituisce uno degli strumenti essenziali per la corretta comunicazione e l'informazione istituzionale sull'attività, sui servizi, sugli atti e sulle iniziative dell'Azienda.

Art. 2

Denominazione, scopo e caratteristiche del sito web aziendale

L'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale" (ASS6) utilizza gli strumenti informatici resi disponibili dal Sistema Informativo Socio Sanitario Regionale il quale si affida per la gestione tecnologica alla sua società "in house" INSIEL spa.

L'Azienda dispone di un proprio dominio Internet il cui "URL" è: www.ass6.sanita.fvg.it.

Il sito web dell'ASS6 è strumento di divulgazione delle informazioni istituzionali, volto ad attuare una maggiore trasparenza dell'attività propria dell'Azienda e facilitare la comunicazione tra Azienda e collettività, attraverso la promozione di sistemi interattivi per l'espletamento di diverse pratiche.

Nella formazione e nella divulgazione delle informazioni relative alle proprie attività, l'Azienda si impegna ad aggiornare la piattaforma esistente al fine di rendere il sito web coerente con lo stile di comunicazione della direzione, creando e sostenendo una nuova immagine aziendale. Lo scopo è di dare più visibilità ai servizi e alle attività offerte ai diversi target di utenza, garantendo trasparenza ed accessibilità alle informazioni assicurando ai dati diffusi chiarezza, sicurezza, completezza, aggiornamento continuo nel rispetto del diritto alla riservatezza dei dati personali.

Il sito web aziendale deve comunicare con chiarezza il suo scopo, essere coerente con l'immagine aziendale ed accattivante graficamente, per promuovere una facile interazione con i visitatori. Inoltre deve essere funzionale, cioè capace di supportare bene il navigatore nello svolgimento delle funzioni necessarie, funzionante durante tutto il tempo in cui è attivo, rapidamente accessibile a tutti senza problemi ed infine, facile e gradevole da usare. Particolare cura deve essere garantita affinché il sito aziendale risponda ai requisiti di accessibilità previsti dalla normativa e in particolare dalla legge n. 4 del 9 gennaio 2004.

Le strutture aziendali che intendono diffondere informazioni istituzionali e pubbliche e/o fornire servizi via internet devono utilizzare esclusivamente il sito web aziendale attenendosi alle prescrizioni del presente regolamento.

Art. 3

Architettura, contenuti e logo del sito web aziendale

L'architettura deve avere un'organizzazione in pagine coerente con i contenuti, per permettere una facile navigazione. In particolare, all'apertura del sito web devono essere facilmente reperibili le seguenti aree:

- *Informazioni utili* di carattere generale quali numeri telefonici, orari di apertura degli sportelli, regolamenti e modulistica, farmacie, medici di famiglia, case di riposo, associazioni di volontariato, ecc.;
- *Prestazioni*: con l'elenco delle prestazioni istituzionali e in libera professione, i tempi d'attesa, le modalità di prenotazione e pagamento, compreso un collegamento per prenotare e pagare on-line;
- *Azienda*: con la descrizione di mission e vision aziendale e la rappresentazione dell'organigramma delle strutture, dei loro direttori o responsabili e delle relative funzioni;
- *Trasparenza*: con la pubblicazione delle informazioni concernenti i curricula e le retribuzioni dei dirigenti, i tassi di assenza e di presenza del personale e gli atti relativi agli incarichi esterni di consulenza, professionali o di collaborazione;
- *Albo Telematico*: con la pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale (decreti, determinazioni dirigenziali, bandi di gara, concorsi, avvisi, compreso l'esito delle prove ed il livello di utilizzo delle graduatorie.);
- *Notizie*: contenente congressi, convegni, informazioni scientifiche, corsi di formazione, rassegna stampa, riviste, pubblicazioni, ecc.

In base alle necessità individuate dalla direzione, a queste aree ne possono essere aggiunte altre.

Il logo utilizzabile nei documenti è quello ufficiale dell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 6 "Friuli Occidentale". Altri loghi identificativi di singole strutture aziendali possono essere affiancati al logo ufficiale, ma in nessun caso sostituirlo.

Art. 4

Alimentazione ed aggiornamento dei contenuti del sito web aziendale

Al fine di rendere lo strumento completo ed effettivamente utile per l'utenza, tutti i responsabili delle strutture operative dell'Ass6, hanno l'obbligo di alimentare ed aggiornare i contenuti del sito e delle diverse pagine web, per quanto riguarda i documenti caratterizzanti i loro servizi, inviando i testi o le modifiche in formato elettronico, agli operatori dell'Ufficio relazioni col Pubblico e Comunicazione per la pubblicazione.

I contenuti devono essere scritti in lingua italiana, affidabili, aggiornati e comprensibili nel linguaggio in cui sono espressi.

Gli estensori delle pagine web e dei documenti devono tenere presenti i seguenti fini:

- divulgativo nei confronti della popolazione
- conoscitivo dell'operato aziendale nei confronti della popolazione e degli utenti intermedi
- interattivo per la gestione di prenotazioni e pagamenti, richiesta di informazioni, ecc.

La responsabilità dei contenuti, dei dati forniti e del corretto utilizzo della lingua italiana è personale e ricade sull'estensore del singolo documento.

Su tutti i documenti inseriti nel portale aziendale deve essere visibile la data di pubblicazione o dell'ultimo aggiornamento.

Art. 5

Soggetti

Al fine di massimizzare l'operatività del portale, la gestione del sito web aziendale viene assicurata da una pluralità di soggetti ai quali vengono affidate specifiche funzioni:

- Responsabile della Comunicazione Web;
- Operatori abilitati alla manutenzione del sito;
- Comitato di Redazione Interno;
- Comitato per la Comunicazione e l'Informazione.

Art. 6

Responsabile della Comunicazione Web

Il Responsabile della Comunicazione Web è nominato dal Direttore Generale e presiede alla gestione tecnico-amministrativa del sito. In particolare:

- relaziona alla Direzione Strategica sulle attività inerenti il sito web compresa l'analisi sulla quantità dei contatti ed il profilo dei visitatori;
- emana linee guida per la gestione tecnico amministrativa del sito;
- definisce le sezioni informative del sito;
- coordina e supervisiona le attività degli operatori abilitati alla manutenzione del sito;
- predispone le condizioni organizzative, logistiche ed amministrative affinché i collaboratori possano svolgere efficacemente il proprio mandato, compresa la formazione permanente;
- collabora con il Responsabile della Privacy affinché vengano rispettati i regolamenti aziendali in merito alle politiche su sicurezza e privacy.

Art. 7

Operatori abilitati alla manutenzione del sito

Il Comitato di Redazione Interno di cui all'art. 8 fornisce le indicazioni in merito alle modalità di manutenzione delle informazioni presenti nel sito. A meno di diverse valutazioni da parte del Comitato di Redazione Interno, l'inserimento dei dati è affidato come segue:

- alle singole strutture che sono deputate alle specifiche funzioni per quanto attiene l'area trasparenza, bandi e concorsi, e informazione scientifica;
- all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione, per quanto attiene le altre aree;
- ai singoli dirigenti e/o professionisti per quanto riguarda i propri curricula professionali o le altre informazioni individuali.

Art. 8

Comitato di Redazione Interno

Il Comitato di Redazione Interno è formato dal Direttore Generale o suo delegato, dal Responsabile della Comunicazione Web, dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dall'Addetto stampa, ove presente. In particolare, assicura le seguenti funzioni:

- predispone le linee guida per la ristrutturazione progettuale del portale definendone l'architettura e la strutturazione complessiva delle informazioni;
- definisce le priorità di intervento sul portale per l'amministrazione dei contenuti esistenti e l'implementazione di quelli nuovi;
- controlla e coordina operativamente l'attuazione tecnica del regolamento;
- stabilisce le norme di pubblicazione da parte dei soggetti interessati;
- valuta la concessione di visibilità per iniziative di soggetti esterni;
- supervisiona le attività inerenti alla pubblicazione di comunicati aziendali e notizie sul sito web;
- verifica la tempestività e la correttezza dell'alimentazione delle pagine web, provvedendo d'ufficio, in caso di inerzia da parte delle strutture interessate, all'eliminazione o alla modifica di dati ritenuti non aggiornati;
- valuta i suggerimenti, le richieste e le segnalazioni da parte dell'utenza per il miglioramento della qualità del sistema;
- avvia indagini di *customer satisfaction* tese a rilevare la soddisfazione dei cittadini e il loro grado di partecipazione.

Art. 9

Comitato per la Comunicazione e l'Informazione

Il Comitato per la Comunicazione e l'Informazione è formato dal Direttore Generale, dal Direttore Sanitario, dal Direttore Amministrativo, dal Coordinatore Sociosanitario, dal Responsabile della Comunicazione web, dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dai Direttori dei Dipartimenti e dei Distretti o loro delegati, dai Responsabili delle Strutture Amministrative e Sanitarie o loro delegati.

Il Comitato per la Comunicazione e l'Informazione costituisce il momento di condivisione delle informazioni sullo stato di avanzamento del lavoro specifico di sviluppo delle strategie connesse all'utilizzo del portale aziendale ed il luogo nel quale proporre nuove idee finalizzate a rendere sempre più accessibili all'utenza i servizi e le iniziative dell'azienda.

Art. 10

Tutela delle informazioni e dei dati personali

I dati pubblicati sono accessibili gratuitamente e senza necessità di autenticazione informatica.

Per eventuali servizi on line, dove viene richiesta l'autenticazione le modalità di accesso sono regolate dal "Nuovo Codice dell'Amministrazione Digitale", D.lgs. n. 235 del 30 dicembre 2010.

Le pubblicazioni sul sito Internet non sostituiscono le altre forme di pubblicità prescritte dalla legge, né pregiudicano il diritto di accesso agli atti amministrativi. I vari documenti sono divulgati on-line per mero fine conoscitivo e pertanto non assumono alcun valore legale, gli stessi sono scaricabili dall'utenza in formato tale da impedire l'alterazione dei medesimi.

I Responsabili di struttura garantiscono la conformità dei dati trasmessi alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali e alle norme sul trattamento dei dati personali previsti dal D.Lgs n. 196/2003. Eventuali riferimenti a situazioni sensibili o di disagio personale di natura giudiziaria, devono essere trattati, tenuto conto già nella loro stesura, della tutela e riservatezza delle persone fisiche a cui si riferiscono.

A parte quanto previsto per l'operazione trasparenza sui curricula ed i compensi dei dirigenti, per i direttori ed i responsabili delle strutture aziendali è prevista la pubblicazione obbligatoria del proprio curriculum professionale aggiornato con l'eventuale fotografia.

Art. 11

Norme transitorie e finali

Le pubblicazioni web in corso di esecuzione alla data di entrata in vigore del presente regolamento sono soggette e si devono adeguare alle disposizioni degli articoli precedenti.

Eventuali siti web di strutture dell'azienda esistenti alla data dell'entrata in vigore del presente regolamento possono rimanere attivi tramite link dal sito ufficiale fino allo spostamento dei contenuti all'interno del portale aziendale e non oltre la scadenza dei rapporti contrattuali esistenti.

L'azienda si riserva la possibilità di tradurre i contenuti del portale internet o parte di essi in altre lingue.

Ove la Direzione Regionale alla Salute, Integrazione Socio Sanitaria e Politiche Sociali emanasse delle direttive, in merito agli obiettivi di comunicazione ed allo standard di architettura delle piattaforme dei portali delle aziende sanitarie regionali, in contrasto con quanto previsto nel presente regolamento, il Comitato di Redazione proporrà le modifiche necessarie a riallinearlo a quanto eventualmente previsto.

Art.12

Panorama normativo di riferimento

I riferimenti normativi ai quali il presente regolamento è ispirato sono i seguenti:

- Legge n.547 del 23.12.1993, che modifica il codice penale introducendo i crimini informatici;
- Legge n.59 del 15.3.97, che introduce l'equivalenza tra documento cartaceo e documento digitale;
- Legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;
- Legge n. 4 del 9.1.2004, che regola i requisiti di accessibilità;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini - Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica;
- Direttiva 27 luglio 2005 per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti - Ministro per l'innovazione e le tecnologie e Ministro per la funzione pubblica;
- Direttiva 24 Ottobre 2005 del Ministro per la funzione pubblica sulla semplificazione del linguaggio nelle pubbliche amministrazioni;
- Direttiva 19 dicembre 2006 del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione per una pubblica amministrazione digitale;
- Legge regionale 18 maggio 2006 n. 8 sulla diffusione della cultura informatica;
- Linee guida per i siti web della PA – 2010 (art. 4 della direttiva 8/2009 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione);
- Decreto Legislativo 30 dicembre 2010, n.235 Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 recante Codice dell'Amministrazione Digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n.69.