



PROVINCIA
OLBIA TEMPIO

Settore 3

Lavoro e Formazione professionale

Servizio Coordinamento provinciale del lavoro

Ufficio Monitoraggio e Valutazione politiche attive al lavoro – Ufficio Statistico

Linee guida per la creazione di uno spazio web autonomo

“www.....lavoro.it”

integrato con il sito ufficiale

della Provincia di Olbia-Tempio

**da inserire
logo spazio web
e CSL**

Sommario

Presentazione	3
Obiettivi	4
Standard di realizzazione e interazione	6
Utilizzo Piattaforma	8
Grado di sicurezza e trattamento dei dati sensibili	10
Contenuti accessibili ad utenti disabili	11
Contenuti accessibili ad utenti registrati	12
Tipologia dei servizi proposti (contenuti generali e minimi)	14
Modello e tipologia	19
Schema temporale di avvio progetto	21
I Contenuti minimi dello spazio web istituzionale “...lavoro.it”	23
Normativa di riferimento.....	23

Presentazione

Le presenti linee guida intendono formulare i criteri per lo sviluppo e la gestione dello spazio web autonomo “...*lavoro.it*”, integrato con il sito ufficiale della Provincia di Olbia-Tempio in quanto emanazione e rappresentazione dell’Ente che ne ha la responsabilità.

Lo spazio web del servizio lavoro e formazione deve porsi come obiettivo primario, quello di offrire all’utenza, cui si rivolgono i servizi appartenenti al Centro di Coordinamento ed ai Centri Servizi del Lavoro, standard rispondenti a caratteristiche di qualità sinteticamente esprimibili in:

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

La tipologia prevista per lo spazio web LAVORO è quella descritta generalmente come “istituzionale”, vale a dire che si pone come obiettivo prioritario la presentazione di una istituzione pubblica (nel caso specifico di una funzione, settore lavoro e formazione nello specifico, parte della struttura ripartita per varietà di servizi), descrivendone l’organizzazione, i compiti, i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza in modo verticale. L’approfondimento delle tematiche presentate in questo luogo virtuale devono ritenersi specifiche al servizio, sebbene perfettamente integrate con l’interfaccia, la piattaforma e l’omogeneità di quanto già presente nello spazio istituzionale dell’Ente provinciale.

Il *webspaces* “...*lavoro.it*” si deve presentare come area istituzionale del Servizio Politiche del Lavoro e Coordinamento Provinciale descrivendone l’organizzazione, i compiti e i servizi relativi ad atti e procedimenti amministrativi di competenza, con lo scopo di migliorare il livello di funzionalità dei servizi offerti all’utenza ed il livello dell’interazione con la stessa.

Obiettivi

Gli obiettivi minimi di interattività si distingueranno nei seguenti livelli:

1. **Informazione:** saranno fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
2. **Interazione monodirezionale:** oltre alle informazioni, saranno resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. moduli di autocertificazione).
3. **Interazione bidirezionale:** l'utente potrà scambiare atti amministrativi di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato on line) e verrà garantita on line la sola presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione (ad es. fanno parte di questo modello le registrazioni Utente-Password senza intervento dell'amministratore del sistema).

Gli obiettivi primari:

1. **Informare gli utenti sulle attività del Servizio Lavoro e Formazione:** "chi siamo"; "dove siamo"; attività del servizio e correnti (news, descrizione e guida ai servizi, etc.); organigramma/uffici; normativa; documentazione; concorsi; avvisi; offerte lavoro; formazione e apprendimento; categorie protette; mobilità; centri servizi per il lavoro; ecc. con rinvio al link istituzionale.
2. **Erogare servizi di competenza:** servizi informativi; modulistica; servizi di interazione con l'utente (servizi on-line; Scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq, ecc.);
3. **Presentare un progetto, un'iniziativa, un evento:** comunicati e rassegna stampa; speciali; approfondimenti; ecc.
4. **Gestire una community:** forum; Wiki; bacheche; social navigation; ecc.
5. **Erogare specifici servizi:** servizi informativi: modulistica; servizi di interazione con l'utente (linea diretta lavoro, scrivici, risposte a domande ricorrenti - Faq).

Il suddetto elenco di contenuti, caratterizzante lo spazio web autonomo "...lavoro.it", deve intendersi esemplificativo e non esaustivo, quindi utile a specificare gli obiettivi, pur non esaurendo la vasta gamma delle possibili finalità d'uso.

Il livello d'interattività dei servizi erogati attraverso lo spazio web “...Lavoro.it”, oltre a garantire un indice importante di efficienza, efficacia e qualità del *webspaces* stesso, dovrà essere altresì correlato ad altri aspetti fondamentali ed imprescindibili quali: la soddisfazione d'uso, l'appropriatezza, la capacità di interpretare i bisogni dell'utenza.

Standard di realizzazione e interazione

Il CMS

Nella realizzazione dello spazio web “...*lavoro.it*”, dovrà farsi riferimento al Content management system (CMS), letteralmente Sistema di gestione dei contenuti; tale strumento software, risulterà idoneo per organizzare e facilitare la creazione collaborativa di documenti e di altri contenuti.

Tecnicamente il CMS dovrà avere un'applicazione lato server, divisa in due parti: il back end, ovvero la sezione di amministrazione, che si occuperà di organizzare e supervisionare la produzione del contenuto, e il front-end, cioè la sezione dell'applicazione che l'utente userà per fruire fisicamente dei contenuti e delle applicazioni del *webspace*.

Il CMS risulta infatti essere una delle applicazioni più utili nella gestione dei portali e degli spazi web, ad esempio: gestione di contenuti testuali (notizie, articoli ecc.), link, immagini, liste di discussione, forum, materiale scaricabile. Lo stesso dovrà consentire la modifica della struttura stessa dello spazio web sia in termini di numero delle pagine che in termini di organizzazione delle stesse. L'utilizzo del CMS dovrà garantire la possibilità di gestire anche più versioni dello stesso *webspace* (ad esempio, HTML o WAP).

La scelta di utilizzo di un CMS è in tal senso strategica in quanto dovrà consentire la più ampia conoscenza dei servizi di sportello, con parte delle interazioni *front-office* di routine permettendo ampia partecipazione a tutto il sistema per la gestione e la fruibilità delle informazioni da parte di tutti i target di utenza.

Interazione

In aderenza alle direttive nazionali in materia di indicazioni operative per la costruzione, lo sviluppo e la gestione dei siti/spazi web delle Pubbliche amministrazioni, l'impegno richiesto avrà la finalità di raggiungere, oltre agli obiettivi specifici dello spazio web, il massimo livello di funzionalità dei servizi offerti all'utenza che potranno variare in relazione alla finalità ed al livello dell'interazione con l'utenza.

In via generale, si auspica il raggiungimento di ameno tre **livelli d'interazione** dei servizi messi a disposizione sullo spazio web “...*lavoro.it*”, secondo la Tabella riepilogativa sotto riportata.

Livelli di interattività

Livello di interazione	Obiettivi primari	Servizi offerti
Livello 1	Informazione	Sono fornite all'utente informazioni sul procedimento amministrativo (es. finalità, termini di richiesta, ecc.) ed eventualmente sulle modalità di espletamento (es. sedi, orari di sportello).
Livello 2	Interazione a una via	Oltre alle informazioni, sono resi disponibili all'utente i moduli per la richiesta dell'atto/procedimento amministrativo di interesse che dovrà poi essere inoltrata attraverso canali tradizionali (es. modulo di variazione residenza o moduli di autocertificazione).
Livello 3	Interazione a due vie	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse (es. il modulo può essere compilato e inviato online) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.

Il Php

Nella definizione dell'utilizzo della piattaforma dovrà prediligersi il PHP, Hypertext Preprocessor (preprocessore di ipertesti). Il PHP, linguaggio di *scripting* interpretato, con licenza *open source*, concepito per la realizzazione di pagine web dinamiche, potrà essere utilizzato per l'allestimento dello spazio web "...*lavoro.it*", principalmente per sviluppare applicazioni web lato server, ma potrà essere altresì utilizzato anche per scrivere script a linea di comando o applicazioni *standalone* con interfaccia grafica.

Il sistema di scrittura dello spazio web potrà pertanto essere un CMS, scritto in PHP, attraverso l'utilizzo di un apposito *template* (modello) tale da caratterizzarne l'aspetto grafico. Di conseguenza, gli aspetti maggiormente tecnici di gestione dello spazio web saranno sostenuti dal codice di PHP del modello CMS.

I Database

Il Data base dello spazio web "...*lavoro.it*" sarà strutturato in modo tale da consentire la gestione dei dati stessi (l'inserimento, la ricerca, la cancellazione ed il loro aggiornamento) da parte delle relative applicazioni software.

Durante la gestione del *template* dello spazio web "...*lavoro.it*", potrà non essere prevista la diretta interazione con il database, salvo per il backup dei dati ivi presenti, all'interno del quale saranno invece memorizzate tutte le informazioni afferenti allo spazio web stesso.

Il DBMS OpenSource utilizzato come standard potrà essere il Mysql (www.mysql.com).

Il template Joomla

Al fine di mantenere una omogeneizzazione dello spazio web "...*lavoro.it*" con il resto del sistema informativo provinciale, del quale il webspace rappresenta un sotto livello, si potrà privilegiare l'utilizzo del *template* per Joomla. Detto *template*, composto da un insieme di file (binari e testuali), all'interno del CMS(es. Joomla), sarà composto dai dati inseriti all'interno del database del *webspace*, visualizzati tramite l'aspetto proposto nel *template* stesso.

Nello specifico, nel *template* saranno presenti solamente i nomi dei menu e la struttura generale dello spazio web "...*lavoro.it*", non anche dei contenuti. Il *template* dovrà permettere anche di definire quali immagini apparterranno alla grafica dello spazio web e quali, invece, ai contenuti. Operare questa distinzione tra dati e loro rappresentazione

significa avere la possibilità di prescindere dall'intervento manuale di costruire ogni pagina dello spazio web.

Pertanto, l'utilizzo di un CMS, quale ad esempio quello di Joomla per la creazione dello spazio web LAVORO dovrà garantire:

- completa separazione dei contenuti dalla loro rappresentazione, e l'utilizzo dei fogli di stile per la costruzione di pagine dall'aspetto omogeneo.
- un *template*, non solo di aspetto diverso, ma anche innovativo in quanto in grado di poter essere aggiornato in tempi brevi, senza il ricorso al reinserimento di tutti i contenuti.

Grado di sicurezza e trattamento dei dati sensibili

In merito al trattamento dei dati personali, lo stesso dovrà avvenire in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente in materia, D.Lgs. 30 Giugno 2003 n. 196 ('Codice in materia di protezione dei dati personali' o 'Codice della Privacy') e ss. mm ed ii., Linee guida ed Autorizzazioni Generali del Garante e, comunque, sempre improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti.

Nella fattispecie, i dati personali potranno inoltre, previo consenso, essere utilizzati per le seguenti finalità afferenti all'allestimento e gestione dello spazio web "...*lavoro.it*":

- per rendere informazioni riguardo a possibili attività promozionali (ad esempio forum, workshop, congressi ecc.);
- sistemi di gestione della Qualità;
- per attività informative generalizzate, per invio di informazioni via e-mail, servizi, ecc. da parte dell'Ente;
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (*customer satisfaction*).

Il conferimento dei dati riguardo alle sopraindicate finalità dovrà essere facoltativo, ed un eventuale rifiuto al trattamento non dovrà compromettere la congruità del trattamento stesso.

Modalità del trattamento

I dati personali potranno essere trattati nei seguenti modi:

- affidamento ad uffici interni all'Ente (settore lavoro) per operazioni di elaborazione; trattamento a mezzo di calcolatori elettronici;
- trattamento manuale a mezzo di archivi cartacei.

Ogni trattamento avverrà, pertanto, nel rispetto delle modalità previste dal Codice della Privacy nonché in aderenza alle misure previste dal Documento programmatico sulla sicurezza nel trattamento dei dati personali, sensibili e giudiziari (Art. 34 e allegato B, regola 19, D.lgs 196/2003, N. 196) ed annesso piano di sicurezza del protocollo informatico.

Contenuti accessibili ad utenti disabili

Per accessibilità, in aderenza alle disposizioni di legge vigenti, deve intendersi la capacità dello spazio web “...lavoro.it” di erogare informazioni e servizi che siano fruibili, senza discriminazioni, agli utenti, anche mediante ricorso a tecnologie assistite o a particolari configurazioni in presenza di disabilità.

Dovrà essere prevista, in tal senso, la scelta di uno standard da utilizzare contenente tutte le regole formali affinché le pagine web prodotte siano in grado di superare i processi di validazione automatica del linguaggio. Appositi sistemi di controllo, anche attraverso la rete internet, ne dovranno garantire la corretta applicazione.

Il contenuto testuale dovrà essere svincolato dalla sua presentazione grafica, cioè la formattazione dei testi dovrà essere contenuta in appositi file CSS, inoltre non si dovrà fare affidamento al colore per presentare il testo all'interno delle pagine, in modo tale che i contenuti siano fruibili anche a chi non riesce a percepire correttamente i colori oppure a coloro i quali dovessero visualizzare una versione "Solo testo" dello spazio web (ad esempio la struttura del webspace stesso, scarna della sua veste grafica).

Nella scelta delle immagini da inserire lo standard dovrà prevedere, ad esempio, l'utilizzo di strumenti come gli Screen Reader, in grado di leggere tali informazioni per utenti ipovedenti. I criteri sull'accessibilità dei siti e spazi web delle Pubbliche Amministrazioni indicano la necessità di fornire una vera e propria alternativa testuale all'immagine o al contenuto multimediale così che coloro i quali debbano avvalersi di strumenti di lettura delle pagine web (gli Screen Reader, appunto) possano avere una rappresentazione più completa possibile del contenuto diversamente non percepibile, ad esempio nel caso della presenza di un video, alla pubblicazione di una trascrizione del parlato (per i non udenti) e di un commento solo audio (per i non vedenti) così che il video possa essere fruibile a tutti (legge 9 gennaio 2004, n. 4).

Le pagine dello spazio Web dovranno comunque essere agevolmente lette anche in presenza di hardware obsoleto ed i browser vocali non dovranno fare sforzi eccessivi per leggerla.

Contenuti accessibili ad utenti registrati

Il sistema di gestione dello spazio web “...lavoro.it” dovrà consentire agli utenti la possibilità di inserire contenuti, di accedere alle risorse del sito, di interagire tra di loro.

Dovranno pertanto, essere previste diverse tipologie di utenti: “ospiti” e “registrati”.

I primi sono dei semplici visitatori e possono avere un accesso limitato alla piattaforma.

Gli utenti registrati, invece, avranno accesso ai servizi on line ed ai contenuti pubblicati in base ai privilegi che verranno loro concessi.

In base a questi ultimi, gli utenti registrati saranno distinti in due gruppi:

utenti del front-end – ai quali sarà consentito accedere a contenuti preclusi agli ospiti, nonché creare, direttamente dalla parte frontale del sito, i propri contenuti. Lo scopo principale di questi utenti è proprio quello di fornire contenuti al sito, ma è loro precluso l’accesso alle funzioni di amministrazione. Potranno avere quattro livelli di autorizzazione, ognuno dei quali avrà gli stessi privilegi dei precedenti, ai quali si potranno aggiungere alcuni altri privilegi specifici:

- registered: gli utenti con questo primo livello di autorizzazione non potranno creare, modificare o pubblicare contenuti, ma potranno proporre la pubblicazione di collegamenti ipertestuali e avere accesso a risorse non disponibili per gli ospiti;
- author: questo livello di autorizzazione consentirà di creare contenuti e di controllare alcuni parametri di pubblicazione;
- editor: gli editor potranno creare contenuti e modificare quelli già pubblicati da altri;
- publisher: i publisher potranno gestire tutte le attività di author ed editor ed avranno l’autorizzazione a pubblicare contenuti.

utenti del back-end - Gli utenti del back-end sono coloro che potranno amministrare il portale dal pannello di amministrazione. Potranno essere previsti, per questi utenti, tre livelli di privilegi:

- manager: a questo livello, gli utenti avranno pieno accesso all’amministrazione dei contenuti, potranno aggiungere, modificare ed eliminare sezioni e categorie, ma non potranno operare su template ed extension; non potranno aggiungere utenti, né modificarne i profili;
- administrator: gli amministratori possono operare sulle extension e sui template della piattaforma; potranno operare sui profili degli utenti con un livello di

autorizzazione inferiore o uguale; non potranno operare sul profilo dei super administrator, né cambiare alcune impostazioni globali dello spazio web;

- super administrator: questo livello è il più alto previsto e consentirà di accedere a tutte le funzioni (amministratore generale del sistema).

La precisa individuazione dei privilegi degli utenti appare necessaria in quanto da questa dipende il tipo di attività che l'utente potrà svolgere all'interno della piattaforma.

Quanto all'uso di particolari sezioni, si segnala per la sua rilevanza l'uso di modelli speciali applicato alla P. A. Lo standard dei CMS si adatta perfettamente alle esigenze della Pubblica Amministrazione. In caso di trasposizione sulla piattaforma di modelli di tutorial video, o altri contenuti multimediali riguardanti streaming audio/video su workshop e simili, la registrazione dell'utenza, che consentirà la fruizione degli stessi, potrà diventare uno degli strumenti più importanti di raccolta di informazioni sull'utenza stessa, per esempio con il ricorso alle news letter.

Tipologia dei servizi proposti (contenuti generali e minimi)

- Presentazione dell'Assessorato e del Servizio Lavoro e Formazione attraverso box con intestazione;
- Presentazione uffici e servizi tramite organigramma e specifiche del Settore lavoro e formazione attraverso box con intestazione relativa ad ogni singolo servizio:
- **Servizi CSL (Centri servizi per l'impiego)**
 - Presentazione
 - Risposte a quesiti
 - Modulistica
 - Bacheca
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip
- **Domanda Offerta**
 - Presentazione
 - Risposte a quesiti
 - Modulistica
 - Bacheca
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip
- **Orientamento**
 - Presentazione
 - Risposte a quesiti
 - Modulistica
 - Bacheca
 - Contatti
 - Telefono

- Mail
 - Fax
 - Voip
- **Bacheca** (divisa per servizio offerto)

- **Mobilità e Conciliazione**
 - Presentazione
 - Risposte a quesiti
 - Modulistica
 - Bacheca
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip

- **Inserimento mirato (L. 68)**
 - Presentazione
 - Modulistica
 - Risposte a quesiti
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip

- **Formazione e apprendistato**
 - Presentazione
 - Mod. Questionario fabbisogni formativi
 - Tavolo
 - Calendario
 - Verbali

- **Coordinamento, Monitoraggio e Valutazione**
 - Presentazione

- Pubblicazioni – Report
 - Rapporti d’area
 - Monitoraggio CSL
 - Periodici e simili
 - Progetti
 - Customer satisfaction
- Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip
- **Osservatorio M.d.L.**
 - Presentazione
 - Dati per Annualità
 - Dati per Tema
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip
- **Modulistica**
 - Illustrazione per la ricerca
 - Divisione per sezioni:
 - CSL
 - Domanda Offerta
 - Orientamento
 - Mobilità e Conciliazione
 - Formazione e apprendistato
 - Inserimento mirato (L. 68)
 - Coordinamento, Monitoraggio e Valutazione
 - Osservatorio M.d.L.

- **Consigliera di Parità**
 - Presentazione
 - Risposte a quesiti
 - Modulistica
 - Bacheca
 - Contatti
 - Telefono
 - Mail
 - Fax
 - Voip

- **Risposte a quesiti interattive mod. FAQ o simili (servizi di interazione con l'utente)**
 - A
 - B
 - C

- **Contatti**
 - *CSL*
 - *Domanda Offerta*
 - *Orientamento*
 - *Mobilità e Conciliazione*
 - *Inserimento mirato (L. 68)*
 - *Formazione e apprendistato*
 - *Coordinamento , Monitoraggio e Valutazione*
 - *Osservatorio M.d.L.*

- **Download**
 - *Sono presenti in questa sezione tutte le utility e i plug-in dedicati alla visione dei contenuti del sito*

- **Area riservata**
 - *Login di utente registrato per usufruire di servizi specifici come ad esempio consultazione bacheca, servizi on line*

- **Sezione News da aggiornare in base alle pubblicazioni del SIL Sardegna – Ministero del Lavoro – Unione Europea ecc.**

- **Calendario eventi**

- **Banner di informazione e promozione eventi**
- **Glossario**
- **Mappa dello spazio web**
- **Link utili**

Modello e tipologia

Ragione fondamentale della costruzione, gestione, aggiornamento e manutenzione dello spazio web “...*lavoro.it*” è la ottimizzazione, la razionalizzazione delle informazioni fornite all’utenza in senso lato, la riduzione dei costi di gestione insieme ad una durata massima del servizio di consulenza e di sportello (fino 24 ore) oltre l’offerta di un servizio moderno, pensato in funzione di un continuo miglioramento.

Dal momento che le presenti Linee guida riguardano nello specifico lo spazio web istituzionale “...*lavoro.it*”, per il quale dovrà essere garantita e costantemente assicurata la qualità dei contenuti ivi previsti, è indispensabile individuazione di uno o più responsabili. Tale figura dovrà garantire una gestione coordinata sia dei contenuti e delle informazioni on line, sia dei processi redazionali dei servizi del Settore Lavoro e formazione.

Per questa ragione risulta indispensabile definire e conferire ad un team di funzionari, responsabili e collaboratori, coordinati dal Dirigente del Settore Lavoro, il compito di:

- porre in essere azioni continue di manutenzione dei contenuti web pubblicati nello spazio web “...*lavoro.it*” e di rendere evidente la presenza di questa attività;
- valutare l’opportunità di avviare interventi di razionalizzazione dei contenuti disponibili sul proprio spazio web;
- promuovere una verifica continua, anche tra diversi soggetti, sulla utilità riferita all’attivazione e manutenzione di altri e più innovativi servizi sullo spazio web.
- ecc..

I ruoli sopra descritti sono messi in relazione con le fasi del ciclo di vita per lo sviluppo, la gestione e l’implementazione dello spazio web “...*lavoro.it*”, in cui gli stessi saranno coinvolti.

Fasi:

- 1) Avviamento del progetto;
- 2) Raccolta delle informazioni critiche;
- 3) Valutazione preliminare;
- 4) Individuazione dello scenario di riferimento;
- 5) Sviluppo dello spazio web e relativa migrazione con acquisizione di apposito dominio;
- 6) Collaudo e messa in esercizio;
- 7) Gestione dello spazio web.

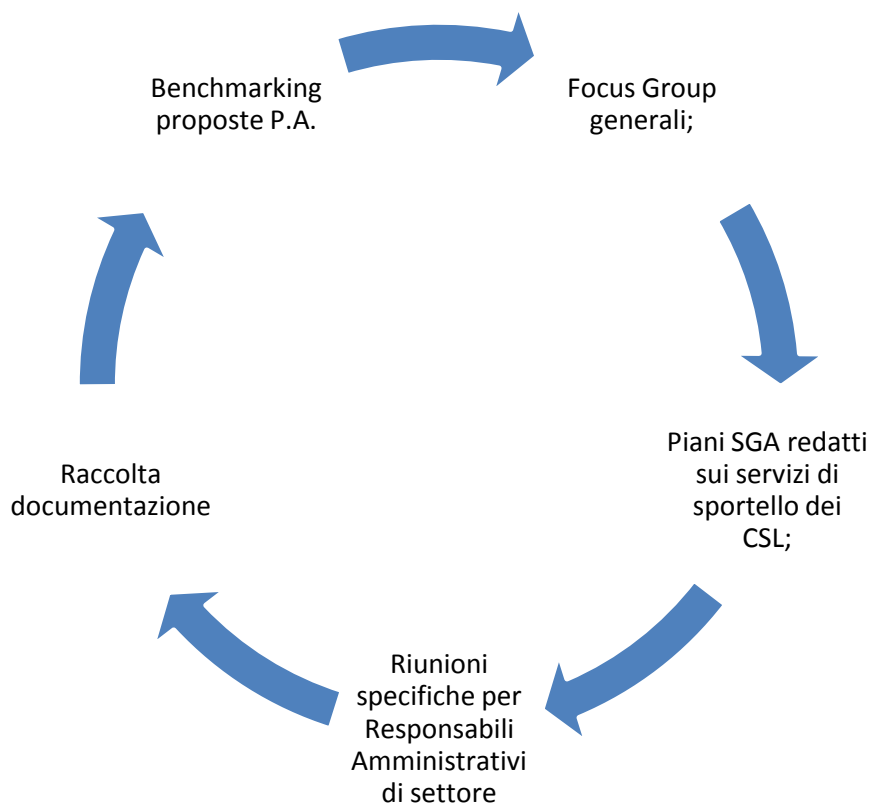
La mappa ed il modello grafico (*template*) dello spazio web “...lavoro.it” afferente al sito web istituzionale della Provincia di Olbia -Tempio, dovrà contemplare, per ogni spazio, una scheda descrittiva, come informazione di back office, ovvero di analisi, che includa un insieme minimo di elementi ricorrenti, che dovranno riportare:

- una descrizione degli obiettivi dello spazio web;
- lo stato di aggiornamento dei contenuti;
- gli accessi unici e le pagine lette;
- la soddisfazione dell’utente
- i dati di costo (investimento, costi correnti, risorse umane);
- ecc..

Parti coinvolte



Metodologia



Documenti di progetto



I Contenuti minimi dello spazio web istituzionali "...lavoro.it"

La tabella di seguito individua gli elementi tecnici (script) che si intendono porre alla base della costruzione ed implementazione dello spazio web "...lavoro.it".

Contenuto minimo	Norma di riferimento	Eventuali vincoli	Indicazioni tecniche
L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, con i nomi dei responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> servizio di consultazione costantemente disponibile in homepage; elemento chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa; informazioni costantemente aggiornate e corrispondenti a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione della amministrazione. 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="Organigrama">
Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP)	Legge 150/2000	<ul style="list-style-type: none"> direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page dello spazio web; indirizzate dall'etichetta "URP" o "Ufficio Relazioni con il Pubblico". 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="URP">
L'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, i termini e le scadenze per la conclusione di ciascun procedimento	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> raggiungibile dalla home page dello spazio web, in posizione ben evidente; correlato alle sezioni informative sui procedimenti ed a quelle di distribuzione della modulistica e servizi on line. 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="Procedime nti">
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	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> raggiungibile dalla home page dello spazio web, in posizione ben evidente; correlato alle sezioni informative sui procedimenti. 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="Responsabile procedimento">

Allegato "A" alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 76 del 24/06/2011

Le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della Legge 7 agosto 1990, n. 241	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibile dalla home page dello spazio web, in posizione evidente; • correlato alle sezioni informative sui procedimenti. 	<META NAME=“DC.Descriptio n” CONTENT=“Scadenze dei procedimenti e adempimenti”>
L’elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell’ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata. 	<META NAME=“DC.Descriptio n” CONTENT=“Posta elettronica istituzionale”>
L’elenco delle caselle di posta elettronica certificata	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • costantemente disponibile all’interno della testata ovvero collocato in posizione privilegiata per visibilità della home page del sito. 	<META NAME=“DC.Descriptio n” CONTENT=“Posta elettronica certificata PEC”>
Le pubblicazioni, i messaggi di informazione e di comunicazione	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’Amministrazione digitale”		<META NAME=“DC.Descriptio n” CONTENT=“Pubblicazioni”>
L’elenco dei concorsi/avvisi/offerte/bandi	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 “Codice dell’Amministrazione digitale”	<ul style="list-style-type: none"> • raggiungibile dalla home page dello spazio web; • indirizzato dalla etichetta “in evidenza/offerte/concorsi”. 	<META NAME=“DC.Descriptio n” CONTENT=“ evidenza/offerte/concorsi/bandi” >

Allegato “A” alla deliberazione della Giunta Provinciale n. 76 del 24/06/2011

L'elenco dei servizi forniti in rete	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> • disponibile sulla barra di navigazione del sito ovvero sulla home page del sito in posizione massimamente visibile; • indirizzato dalla etichetta "Servizi on line". 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="Servizi di egovernment attivi">
L'elenco dei servizi di futura attivazione	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 "Codice dell'Amministrazione digitale"	<ul style="list-style-type: none"> • disponibile all'interno della sezione servizi on line ovvero sulla home page del sito; • indirizzato dalla etichetta "Servizi di futura attivazione". 	<META NAME="DC.Descriptio n" CONTENT="Servizi di egovernment di futura attivazione">
Privacy	Decreto legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"	<ul style="list-style-type: none"> • disponibile, ove possibile, in un'area informativa a piè di pagina (footer) o, ove non previsto il footer, in una apposita sezione del sito, collegata da tutte le pagine • indirizzato dalla etichetta "Privacy" o "Protezione dei dati personali". 	

Normativa di riferimento

Normativa

Nell'ambito della pubblica amministrazione, la progettazione e la realizzazione di un sito/spazio web istituzionale che intenda raggiungere gli obiettivi di efficacia, efficienza e *customer satisfaction*, che ogni amministrazione è chiamata a garantire, deve avvalersi di una metodologia che consenta la normalizzazione e la standardizzazione dei processi sulla base di regole condivise, in relazione alle diverse finalità istituzionali.

La pubblicazione da parte dell'ente pubblico di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi on line, oltre alla conformità alla normativa regolamentare nazionale ed internazionale, deve garantire la certezza istituzionale della fonte e l'attualità delle relative informazioni.

Nell'attuale quadro legislativo, le disposizioni emanate nel corso degli ultimi anni rafforzano il quadro di riferimento per la realizzazione di un'amministrazione digitale, anche in tema di progettazione e sviluppo di siti/spazi web.

Si evidenziano, di seguito le più significative in termini di impatto e complessità, offrendo al contempo una sintetica presentazione dei principi fondamentali cui esse si ispirano.

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'articolo 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'articolo 54 del CAD in materia di contenuto dei siti delle pubbliche amministrazioni.
- **Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005** "Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale".
- **Legge 9 gennaio 2004, n. 4** (c.d. Legge Stanca).
- **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.

- **Decreto Ministeriale 30 aprile 2008** contenente le "Regole tecniche disciplinanti l'accessibilità agli strumenti didattici e formativi a favore degli alunni disabili".
- "**Carta europea dei diritti dell'uomo nella città**" (2000) e l'Agenda della conferenza di Fuerteventura, - "**Sviluppo della cittadinanza democratica e di una leadership responsabile a livello locale**" (2002), di sostegno della partecipazione diretta dei cittadini e la massima trasparenza nelle comunicazioni tra pubblica amministrazione e cittadini.
- **Legge 7 giugno 2000, n.150**, di disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.
- **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 comunicazione elettronica accessibili al pubblico o di reti pubbliche di comunicazione e che modifica la Direttiva 2002/58/CE";
- **Legge 18 marzo 2008, n. 48**, "Ratifica ed esecuzione della Convenzione del Consiglio d'Europa sulla criminalità informatica, fatta a Budapest il 23 novembre 2001, e norme di adeguamento dell'ordinamento interno".
- **Direttiva 24 marzo 2004** della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini - *customer satisfaction*;
- **Direttiva 27 luglio 2005** per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti dal Ministro per l'innovazione e le tecnologie e dal Ministro per la funzione pubblica.
- **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 del 19 dicembre 2006** contenente le indicazioni per le amministrazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sull'autovalutazione e sul miglioramento continuo.

L'attività amministrativa deve pertanto ispirarsi al principio di trasparenza ed i cittadini hanno diritto ad una informazione completa e qualificata anche attraverso i siti/spazi web tematici pubblici. È necessario quindi assicurare la massima circolazione possibile delle informazioni sia all'interno del sistema amministrativo, sia fra quest'ultimo ed il mondo esterno, in modo tale che l'operato delle amministrazioni pubbliche sia garante della piena legalità.