

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

30 maggio 2002

Conoscenza ed uso del dominio internet ".gov.it" ed efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali.

IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI

Visto l'art. 5, comma 2, lettera e), della legge 23 agosto 1988, n. 400;

Visto l'art. 3, comma 1, lettera b), della legge 14 gennaio 1994, n. 20;

Visto l'art. 103, commi 1, 2 e 3, della legge 23 dicembre 2000, n. 388, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato", nel quale sono individuate le specifiche iniziative cui destinare la quota del dieci per cento dei ricavi complessivamente devoluti allo sviluppo delle opportunita' legate alla nuova economia dell'informazione, iniziative tra le quali rientrano i progetti per l'introduzione delle nuove tecnologie e l'informatizzazione della pubblica amministrazione;

Visti gli articoli 4 e 14 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, recante "Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche";

Visto il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 9 agosto 2001, relativo alla delega in materia di innovazione e tecnologie al Ministro senza portafoglio dott. Lucio Stanca;

Visto l'art. 29, comma 7, della legge 18 dicembre 2001, n. 448, il quale dispone che il Ministro per l'innovazione e le tecnologie definisce indirizzi per l'impiego ottimale dell'informatizzazione nelle pubbliche amministrazioni e definisce programmi di valutazione tecnica ed economica dei progetti in corso e di quelli da adottare da parte delle amministrazioni statali anche ad ordinamento autonomo e degli enti pubblici non economici nazionali, nonche' assicura la verifica ed il monitoraggio dell'impiego delle risorse in relazione ai progetti informatici eseguiti, ove necessario avvalendosi delle strutture dell'Autorita' per l'informatica nella pubblica amministrazione;

Vista la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 15 novembre 2001, recante "Indirizzi per la predisposizione della direttiva generale dei Ministri sull'attivita' amministrativa e sulla gestione per l'anno 2002";

Vista la direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 21 dicembre 2001, recante linee guida in materia di digitalizzazione delle pubbliche amministrazioni;

Considerata la necessita' di impartire direttive alle pubbliche amministrazioni per lo sviluppo dello strumento dei servizi in linea ai cittadini e alle imprese.

Su proposta del Ministro per l'innovazione e le tecnologie;

E m a n a

la seguente direttiva per la conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali:

1. Premessa.

Nel processo di continua trasformazione delle pubbliche amministrazioni italiane, l'innovazione tecnologica rappresenta un fattore di sviluppo e di razionalizzazione, oltre che di risparmio della spesa pubblica e, soprattutto, di miglioramento dei servizi resi al cittadino-utente ed alle imprese. Per consentire un cambiamento concreto ed effettivo e' indispensabile, da un lato, disporre di nuovi sistemi di servizio al cittadino ed alle imprese; dall'altro, realizzare un'efficace azione di coordinamento, sia sul piano amministrativo-organizzativo che su quello tecnico-informatico, anche mediante l'adozione di direttive ed indirizzi in materia.

In questa prospettiva di cambiamento il Ministro per l'innovazione e le tecnologie ha reso attivo e registrato il dominio di secondo livello ".gov.it". E' stato altresì realizzato il portale nazionale per il cittadino ed analoga iniziativa e' in corso per le imprese.

L'obiettivo del dominio e' quello di aggregare i siti ed i portali delle amministrazioni statali che gia' erogano e che erogheranno servizi istituzionali con un adeguato ed omogeneo livello di qualita', sicurezza ed aggiornamento dei servizi stessi.

La necessita' di rendere omogenei i servizi offerti comporta che l'iscrizione al dominio verra' condizionata ad alcuni criteri essenziali finalizzati ad assicurare le caratteristiche predette.

Analogamente il portale nazionale consentirà agli utenti un agevole accesso ai servizi erogati dalla pubblica amministrazione in modo omogeneo, aggregato e completo.

2. Caratteristiche generali dei siti.

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 per questi che le informazioni ed i servizi richiesti provengano direttamente dall'ente e abbiano le caratteristiche di qualità di seguito indicate. Tali siti devono contenere informazioni e servizi chiaramente presentati, raggruppati in modo organico per gli utenti e facilmente raggiungibili dalla pagina web principale.

2.1. Definizione del nome di dominio.

Le regole di definizione dei nomi di dominio attuali hanno impedito il ricorso ad una uniforme denominazione dei siti.

I nomi di dominio di terzo livello da utilizzare nell'ambito del dominio ".gov.it" dovranno essere il più possibile autoesplicativi e brevi; a tal fine è opportuno non inserire nel nome il suffisso "ministero, ente, dipartimento ..." (es. innovazione.gov.it).

2.2. Accessibilità.

La presentazione delle informazioni e dei servizi deve garantire l'utilizzo universale, quindi tutti i siti devono essere conformi al livello A di accessibilità previsto dal WAI del consorzio W3C, così come ribadito nella comunicazione della Commissione europea del 25 settembre 2001 ("Accessibilità dei siti internet pubblici e loro contenuti"), e alla circolare del 6 settembre 2001, n. AIPA/CR/32 "Criteri e strumenti per migliorare l'accessibilità dei siti web e delle applicazioni informatiche a persone disabili".

2.3. Usabilità.

La rispondenza alle raccomandazioni WAI non assicura che il sito sia "usabile".

L'usabilità implica che il sito sia facilmente navigabile, e strutturato in modo tale da permettere al navigatore di reperire facilmente le informazioni richieste. Ad esempio, la struttura deve prevedere una barra di navigazione ripetuta in tutte le pagine interne del sito, e una intestazione in cui evidenziare le principali voci di riferimento e facilitare la ricerca. La presenza di un motore di ricerca nel caso di siti complessi e strutturati su un numero rilevante di pagine è auspicabile. I formati dei testi devono permettere la lettura attraverso i principali motori di ricerca, per quanto possibile anche nelle versioni meno recenti.

2.4. L'efficacia.

I contenuti dei siti devono essere esaustivi e aggiornati continuamente. Devono essere chiari e affidabili e i servizi offerti in linea efficienti e in grado di garantire il più possibile il completamento della pratica amministrativa. Le amministrazioni destinatarie della direttiva devono operare in modo da garantire che entro il 2005 tutti i servizi più importanti siano offerti in formato elettronico. Le aspettative degli utenti devono essere soddisfatte: i nuovi contenuti devono essere messi in evidenza in modo da essere facilmente reperiti. Un minimo di informazioni relative alla struttura organizzativa dell'amministrazione pubblica, alla sua composizione, nonché riferimenti relativi alle persone

responsabili dei diversi settori (indirizzo di posta elettronica) devono essere previsti, nonché i comunicati stampa relativi all'attività dell'amministrazione. Devono inoltre essere previsti spazi di efficace interazione con i cittadini (ad esempio, i forum di discussione, se presenti, devono essere moderati). Questo peraltro non deve rappresentare il contenuto principale del sito, che deve essere focalizzato sulla erogazione di servizi all'utente.

2.5. Identificazione e controllo di accesso.

I siti dovranno garantire il riconoscimento dell'utente e l'accesso ai servizi mediante la carta d'identità elettronica e la carta nazionale dei servizi. La disponibilità di questa tipologia di identificazione e controllo di accesso deve essere compatibile con la diffusione di questi strumenti ai cittadini: pertanto in via transitoria è possibile conservare le modalità di identificazione attualmente in uso.

Devono essere previsti meccanismi di accettazione delle dichiarazioni e delle istanze inviate per via telematica (art. 9 del decreto legislativo 23 gennaio 2002, n. 10). A tal fine devono essere indicate le istanze e le dichiarazioni che richiedono la sottoscrizione mediante firma digitale, basata su di un certificato qualificato, rilasciato da un certificatore accreditato, e generata mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura e quelle per le quali, non essendo necessaria la

sottoscrizione, e' sufficiente l'identificazione dell'autore da parte del sistema informatico con l'uso della carta d'identita' elettronica o della carta nazionale dei servizi.

2.6. Privacy e sicurezza.

Al fine di proteggere e tutelare efficacemente le informazioni e i servizi in linea dei siti e' necessario applicare ad essi adeguate misure di tutela della privacy e di sicurezza. I siti che offrono servizi interattivi e/o dispongono di basi di dati personali (ad esempio, liste di indirizzi di posta elettronica relativi a servizi informativi) devono essere conformi a quanto previsto dalla legge 31 dicembre 1996, n. 675, e successive modifiche ("Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali").

Inoltre, in base a quanto previsto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 16 gennaio 2002 ("Sicurezza informatica e delle telecomunicazioni nelle pubbliche amministrazioni statali"), i siti devono beneficiare, in tempi brevi, di tutte le attivita' tecniche ed organizzative necessarie al fine del raggiungimento della "base minima di sicurezza" prevista dalla direttiva. I siti che espongono servizi di particolare criticita' (ad esempio pagamenti in linea, scambi di dati sensibili, ecc.) devono garantire ulteriori misure di sicurezza finalizzate alla protezione della rete, dell'infrastruttura logica e fisica del sito.

2.7. Monitoraggio.

Devono essere previsti sistemi o procedure di monitoraggio interno al fine di valutare periodicamente l'utilizzo e l'efficienza dei servizi ed il grado di soddisfazione degli utenti.

2.8. Sviluppi futuri.

I siti governativi devono essere concepiti in modo da lasciare spazio a future applicazioni tecnologiche quali la loro fruibilita' attraverso altri canali diversi dalla rete Internet. Le tecnologie senza cavo e la TV digitale sono solo alcuni tra i canali di comunicazione ipotizzabili per l'accesso ai servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche.

3. Norme transitorie.

Le amministrazioni che alla data di entrata in vigore della presente direttiva non risultino conformi a quanto da essa disposto, possono essere ammesse nel dominio ".gov.it" a condizione che presentino al Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie un piano tecnico ed organizzativo di adeguamento contenente sufficienti informazioni per la valutazione dello stesso.

4. Modalita' di assegnazione del dominio.

La modalita' di assegnazione dei nomi nel dominio ".gov.it" e' analoga a quanto ad oggi avviene per la registrazione di nomi nel dominio ".it" o sotto la sua struttura geografica predefinita.

La procedura di registrazione prevede l'invio da parte del richiedente del nome a dominio di una lettera di assunzione di responsabilita' dell'uso del dominio stesso. La lettera dovra' essere inviata al Dipartimento dell'innovazione e tecnologie. Il Dipartimento effettuera' le dovute verifiche formali e tecniche prima di effettuare la registrazione.

Ogni altra attivita' relativa alla gestione dei domini, come cambio di nome, cessazione, riassegnazione, cambio di provider/maintainer, modifica della delega ecc. dovra' essere tempestivamente comunicata con lettera al Dipartimento.

Ulteriori informazioni, dettagli e la modulistica corrispondente sono disponibili sul sito del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie www.innovazione.gov.it

5. Il portale nazionale.

Il portale nazionale "italia.gov.it" intende realizzare la sede virtuale nella quale ciascuno possa trovare con facilita' la risposta piu' semplice e veloce possibile alle proprie esigenze di rapportarsi con la pubblica amministrazione.

Le singole amministrazioni rimangono le uniche titolari e responsabili della erogazione dei servizi e, anzi, trovano nel portale nazionale una ulteriore e piu' ampia valorizzazione del proprio impegno di servizio agli utenti.

Affinche' gli obiettivi del portale siano conseguiti appieno, sia in fase di lancio sia nel prosieguo, e' essenziale che vi sia un impegno continuo e puntuale delle singole amministrazioni nel fornire in fase iniziale e mantenere aggiornate nel tempo le informazioni di propria competenza necessarie alla alimentazione delle diverse sezioni del portale.

In particolare, le amministrazioni e gli enti dovranno impegnarsi a fornire tempestivamente tutti gli

aggiornamenti alla situazione dei servizi in linea che avranno validato alla data del 15 maggio, nonché tutti gli aggiornamenti alla descrizione testuale dell'universo dei servizi erogati; inoltre dovranno contribuire per le parti di rispettiva competenza alla alimentazione delle sezioni tematiche che verranno via via attivate.

E' quindi necessario che i responsabili dei singoli siti e portali, meglio specificati al successivo punto 7, siano tenuti al corretto adempimento di tali impegni.

Perché tutto ciò si realizzi al meglio, nonché allo scopo di attivare una comunicazione bidirezionale finalizzata a fornire alle amministrazioni supporto e notizie utili all'azione di sviluppo della loro presenza in rete, e' in fase di costituzione a cura del Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie una redazione centrale del portale nazionale nonché l'infrastruttura e gli standards di interazione fra tale redazione e le redazioni dei singoli siti o portali verticali, con ciò realizzando un articolato sistema redazionale virtuale in grado di assicurare una crescita più veloce, armonica ed efficace dell'offerta di servizi pubblici in rete.

6. Adempimenti dell'amministrazione.

Per la corretta realizzazione delle disposizioni contenute nella presente direttiva e' necessario quindi che le amministrazioni pongano in essere una serie di adempimenti. Il Dipartimento per l'innovazione e le tecnologie sarà tenuto a coordinare tali adempimenti ed a fornire il necessario supporto collaborativo e tecnico alle amministrazioni che lo richiedano. Infatti il coordinamento delle iniziative, sia all'interno dell'amministrazione, sia tra le diverse amministrazioni, costituisce, senza dubbio, un fattore critico di successo del processo in atto.

E' necessario, pertanto, che ciascuna amministrazione individui strutture di coordinamento esistenti o istituisca specifiche strutture o gruppi di lavoro cui affidare l'attuazione della normativa indicata.

In particolare, l'attuazione dell'iniziativa presuppone che le amministrazioni, oltre a predisporre le opportune risorse tecnologiche, avvino cambiamenti di natura strutturale e organizzativa, che includano l'individuazione e la nomina tra i dirigenti e i funzionari in organico di un responsabile in possesso di idonei requisiti professionali o di professionalità tecnica, che controlli l'esistenza continuativa dei requisiti richiesti per la permanenza nel dominio ".gov.it", e per la corretta e tempestiva alimentazione del portale nazionale. Le amministrazioni sono a tal fine tenute a razionalizzare la struttura dei siti internet esistenti e, ove occorra, a modificare i siti, per rendere omogenei gli stessi, in modo da garantirne la migliore fruibilità agli utenti.

E' evidente come il raggiungimento dell'obiettivo dipenda innanzi tutto dalla capacità di progettare in ciascuna amministrazione un vero e proprio programma di interventi di natura organizzativa e tecnologica, correttamente dimensionato alle effettive esigenze operative e che individui chiaramente responsabilità unitarie sia sui contenuti che sugli aspetti tecnici.

La piena responsabilità e sensibilità da parte degli organi di vertice delle amministrazioni e' indispensabile per l'attuazione delle soluzioni che incideranno anche professionalmente sul tessuto organizzativo.

A tal fine e' necessario che, in sede di definizione di priorità e degli obiettivi ai sensi dell'art. 4, comma 1, lettera b), del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modifiche si proceda da parte degli organi di direzione politica ad attribuire alle sopra indicate strutture specifici obiettivi finalizzati all'attuazione della presente direttiva.

7. Amministrazioni aventi diritto.

La presente direttiva e' indirizzata a tutte le amministrazioni centrali dello Stato ed agli enti pubblici sottoposti alla vigilanza ministeriale. La direttiva intende rivolgersi ai siti di tutte le amministrazioni statali e agli enti pubblici nazionali che offrono servizi pubblici di tipo informativo/conoscitivo e transazionale ai cittadini ed alle imprese. Per le regioni e gli enti locali territoriali costituisce contributo alle determinazioni in materia, nel rispetto della loro autonomia. Può rappresentare schema di riferimento anche per le altre amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165.

Va da ultimo segnalato che l'appartenenza al dominio ".gov.it" viene contrassegnata da un logo, inserito nella pagina iniziale del sito, che rappresenta graficamente lo stemma della Repubblica italiana, connotando la natura istituzionale del sito stesso.

Roma, 30 maggio 2002

Il Presidente del Consiglio dei Ministri Berlusconi

Registrato alla Corte dei conti il 19 giugno 2002 Ministeri istituzionali, Presidenza del Consiglio dei Ministri, registro n. 7, foglio n. 226