

CITTA' DI ROVATO
(Provincia di Brescia)

Approvato con
Delibera del Consiglio
Comunale n. 28 del
16.6.2014

**REGOLAMENTO FRUIZIONE
SERVIZI RovatoGOV**

INDICE

- Articolo 1 – Premesse normative**
- Articolo 2 – Portale RovatoGOV**
- Articolo 3 – Finalità del regolamento**
- Articolo 4 – Definizioni**
- Articolo 5 – Architettura informatica di RovatoGOV**
- Articolo 6 – Le funzionalità RovatoGOV**
- Articolo 7 – Modalità di attivazione dei servizi di RovatoGOV**
- Articolo 8 – Organizzazione della redazione e Responsabilità sui contenuti**
- Articolo 9 – Accesso da parte degli utenti ai servizi pubblicati in RovatoGOV**
- Articolo 10 – Proprietà intellettuale e diritti d'autore**
- Articolo 11 - Dati personali e rispetto della privacy**
- Articolo 12 – Assistenza**
- Articolo 13 – Manuali e guide**

Articolo 1 – Premesse normative

Il presente regolamento è adottato nel rispetto e nell'attuazione delle seguenti disposizioni normative:

- Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26 novembre 2009, n. 8 – Per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino;
- Decreto legislativo n. 150/2009 - Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- DECRETO LEGISLATIVO 7 MARZO 2005, N. 82 e s.m.i - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD)
- (Delibera n. 105/2010) Linee guida per la predisposizione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità della Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche-CiVIT;
- (Delibera n. 50/2013) “Linee guida per l'aggiornamento del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016
- (Deliberazione del 2 marzo 2011) Linee guida emanate dal Garante della Privacy in materia di trattamento di dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi effettuato da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione e diffusione sul web;
- “Decreto sviluppo” (Decreto Legge n. 70 del 13 maggio 2011, convertito nella Legge n. 106 del 12 luglio 2011) - richiama i principi generali ai quali devono attenersi le amministrazioni pubbliche nella attuazione degli indirizzi contenuti nella Direttiva n. 8/2009;
- Decreto legge del 6 luglio 2011, n. 98 recante “Disposizioni urgenti per la stabilizzazione finanziaria” specifica all'art. 8 (“Obblighi di trasparenza per le società a partecipazione pubblica”)
- Legge 9 gennaio 2004, n. 4 (c.d. Legge Stanca), recante “Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici” che ha introdotto l'obbligo per le pubbliche amministrazioni di dotarsi di siti web accessibili.
- 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 20 marzo 2013 Modifiche all'allegato A del decreto 8 luglio 2005 del Ministro per l'innovazione e le tecnologie, recante: «Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici». (Prot. 195/Ric). (GU Serie Generale n.217 del 16-9-2013)
- Circolare n. 61/2013 - AGENZIA PER L'ITALIA DIGITALE
Oggetto: Disposizioni del decreto legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221 in tema di accessibilità dei siti web e servizi informatici. Obblighi delle pubbliche Amministrazioni.
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” (c.d. Codice della Privacy), in vigore dal 1 gennaio 2004
- 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 capi”.
- Direttiva 24 marzo 2004 sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini della Presidenza del Consiglio dei Ministri, Dipartimento della Funzione Pubblica, introduce il tema delle indagini di 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, che prevede, tra i compiti delle pubbliche amministrazioni, il miglioramento della comunicazione istituzionale e la verifica della soddisfazione del pubblico nei confronti dell'utilizzo dei servizi on line (intendendo siti web, chioschi telematici, tv digitale, call center, telefoni cellulari).
- Direttiva 24 ottobre 2005 del Ministro per la funzione pubblica sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni, che si è posta l'obiettivo di implementare nelle pubbliche amministrazioni la semplificazione del linguaggio in linea con le disposizioni in materia di comunicazione pubblica.
- Direttiva del Ministro per le riforme e le innovazioni nella pubblica amministrazione 19 dicembre 2006 per una pubblica amministrazione digitale fornisce alle amministrazioni le indicazioni per accogliere un approccio organizzativo improntato sulla qualità, sulla autovalutazione e sul miglioramento continuo nell'adozione del Piano di azione nazionale 2007-2010.
- Legge 7 giugno 2000, n. 150, che disciplina le attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni, ed il regolamento attuativo contenuto nella Direttiva P.C.M. 21 settembre 2000 sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni dello Stato
- DPCM del 26 aprile 2011 relativo alla pubblicazione nei siti informatici di atti e provvedimenti concernenti procedure ad evidenza pubblica o di bilanci adottato ai sensi dell'art.32 della Legge n. 69 del 2009 (dettaglio sulle sezioni bandi di gara e bilanci)
- Decreto legislativo 24 gennaio 2006, n. 36, definendo in particolare il formato elettronico come preferibile a quello cartaceo⁴² e Internet come canale principale per la diffusione dei dati (di recepimento delle indicazioni normative comunitarie relative al riutilizzo di documenti nel settore pubblico)
- Direttiva del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 18 novembre 2005 "Linee guida per la Pubblica amministrazione digitale" La Direttiva regola diversi aspetti dell'attività amministrativa ed in particolare:
 - la comunicazione telematica tra pubblica amministrazione e cittadini:
 - o comunicazione esterna e posta elettronica;
 - o servizi telematici di informazione preventiva;
 - la comunicazione interna alle pubbliche amministrazioni;
 - la Carta Nazionale dei Servizi;
 - le transazioni economiche on line;
 - la conferenza di servizi on line;
 - la sicurezza dei sistemi informativi;
 - le strutture per l'organizzazione, l'innovazione e le tecnologie.

Articolo 2 – Portale RovatoGOV

RovatoGOV – http://asp.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1200435 - è il portale on line realizzato dalla ditta PA Digitale spa nell'ambito del progetto di sviluppo "RovatoGOV".

Il portale è in grado di esporre in un unico punto di accesso tutti i servizi – compresi quelli per i quali l'avvio dell'intero procedimento avviene on line - che il Comune di Rovato offre ai cittadini, imprese ed altri enti.

Il portale RovatoGov si propone di agevolare e migliorare l'accessibilità da parte degli utenti (cittadini, imprese ed enti) ai servizi resi dalla PA del Comune di Rovato della Provincia di Brescia, anche nell'ottica della riduzione del *digital divide*. Uno dei principali obiettivi è perciò uniformare e standardizzare le modalità di fruizione dei servizi indistintamente dal livello di informatizzazione e di evoluzione tecnologica dei singoli enti.

Per ulteriori specifiche tecniche, organizzative e contenutistiche del portale si rimanda agli articoli 5 e 6.

Articolo 3 – Finalità del regolamento

Il presente documento è finalizzato a:

- definire i contenuti e i servizi di RovatoGOV;
- formalizzare i criteri e le regole di funzionamento del portale e dei servizi offerti;
- individuare le linee guida per la corretta gestione della piattaforma da parte degli enti aderenti;
- specificare le responsabilità dei soggetti che operano sulla piattaforma;

Articolo 4 – Definizioni

Ai fini del presente documento si intende per :

- Rovato GOV: Portale sviluppato dalla PA Digitale spa accessibile con il link http://asp.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1200435;
- CIT: Centro Innovazione e Tecnologie, Centro Servizi Territoriale della Provincia di Brescia, aggregazione di enti locali mediante convenzione ex art. 30 D. Lgs. 267/2000 (Testo Unico degli Enti Locali – TUEL);
- GAS: Guida ai Servizi;
- CMS Valido: Content Management System Valido

Articolo 5 – Architettura informatica di RovatoGOV

Per quanto riguarda il front office, RovatoGOV è costituito da un portale centrale che raccoglie tutte le schede informative relative ai servizi erogati dal Comune di Rovato, la modulistica in diverso formato elettronico e tutti i servizi on-line. Ad ogni servizio presente nel portale è associata una pagina web e l'insieme di queste pagine è denominato Guida ai Servizi (GAS). Il portale Rovato GOV rappresenta quindi il punto di accesso unificato alle GAS e ai servizi erogati dal Comune di Rovato, sia quelli tipicamente erogati allo sportello fisico, sia quelli fruibili tramite la rete.

I servizi che confluiscono nel portale Rovato GOV sono raggruppati e consultabili attraverso le categorizzazioni illustrate nel Manuale d'Uso. Punto di accesso dei servizi è costituito dalla home page generale http://asp.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=n1200435;

Le GAS del Comune di Rovato sono accessibili anche dal portale istituzionale del Comune di Rovato tramite il banner di collegamento posta nella home page.

Lato back office, RovatoGOV si presenta come uno strumento per la redazione, la pubblicazione e la gestione informatizzata dei servizi del Comune di Rovato tramite un Content Management System (CMS) e i servizi ad esso associati le cui caratteristiche e funzionalità sono descritte nell'articolo 6.

Il sistema è definito secondo logiche di cooperazione applicativa e la piattaforma rende fruibile al Comune di Rovato i sistemi (webservices, estrattori, standard di comunicazione) che vengono nel tempo sviluppati al fine di realizzare integrazioni.

Articolo 6 – Le funzionalità di RovatoGOV

La piattaforma RovatoGOV mette a disposizione degli enti i seguenti servizi front office:

- Guidai Ai Servizi (GAS), un'area web personalizzata per ogni singolo ente che costituisce lo sportello on line (front office) nel quale è possibile esporre tutti i servizi che l'ente eroga ai cittadini, alle imprese e agli altri enti;
- Servizi on line, ovvero specifici servizi che consentono all'utente di avviare la pratica attraverso modulistica compilabile e inoltrabile via web;
- Servizio My-home, ovvero uno spazio riservato per gli utenti dei servizi on-line, accessibile tramite autenticazione forte, in cui l'utente può verificare in tempo reale l'iter delle pratiche avviate e lo storico delle pratiche concluse;
- Servizio di pagamento on-line da parte degli utenti dei servizi attivati dal Comune di Rovato sulla piattaforma RovatoGOV;

ed i seguenti servizi back office:

- Servizio di redazione centralizzata per la predisposizione e l'aggiornamento delle schede GAS;
- Mantenimento normativo delle schede GAS dei servizi on line;
- Servizio di generazione automatica di materiale comunicativo personalizzato per la promozione dei servizi on line esposti dai singoli enti;
- Sistema work list per la gestione automatizzata delle pratiche avviate tramite servizi on line presso il Comune di Rovato;
- Modulistica interna al procedimento amministrativo;
- Sistema di conservazione digitale dei documenti prodotti dalla piattaforma.

Articolo 7– Modalità di attivazione dei servizi di RovatoGOV

I cittadini interessati possono richiedere, secondo le indicazioni pubblicate sul sito del Comune di Rovato, l'attivazione dei servizi di RovatoGOV di proprio interesse (GAS o Servizi On Line) previa registrazione presso i sportelli del Comune di Rovato.

Il costo per l'attivazione / mantenimento dei servizi on line della work list sono stabiliti ai sensi di quanto previsto nell'apposita scheda informatica SERVIZI ON LINE pubblicata sul sito internet del Comune di Rovato.

Articolo 8 – Organizzazione della redazione e responsabilità sui contenuti

La responsabilità dei contenuti delle GAS del Comune di Rovato e quindi delle schede servizio è esclusivamente a carico del Comune di Rovato che ha provveduto alla loro pubblicazione on line.

La responsabilità della veridicità dei contenuti delle schede pre-caricate nel sistema non appartenenti ai servizi on line è posta in carico al Comune di Rovato che deciderà di pubblicarle, è tenuto pertanto a controllarne l'attendibilità e la rispondenza alle proprie esigenze nonché alle vigenti disposizioni normative. I contenuti delle schede informative dei servizi on line pre-caricati in RovatoGOV nonché della relativa modulistica è posta a carico del Comune di Rovato, che ne ha curato la realizzazione e ne cura il mantenimento.

I contenuti delle schede e dei moduli sono soggetti a revisione periodica per effetto delle modifiche apportate dalla relativa normativa.

E' vietato collegare alle pagine di RovatoGOV e alle pagine delle GAS del Comune di Rovato argomenti inadeguati, diffamatori, trasgressivi, osceni, indecenti o contrari alla legge; ne è possibile collegare nomi, materiali o informazioni che violino diritti relativi alla proprietà intellettuale, diritti di proprietà, diritti di privacy e pubblicità.

L'inserimento di loghi, marchi e banner pubblicitari sul portale istituzionale e nelle pagine web della GAS del Comune di Rovato sarà disciplinato con apposito successivo regolamento.

Articolo 9 – Accesso da parte degli utenti ai servizi pubblicati in RovatoGOV

I servizi di livello 1 e 2, di cui allegato "A", sono ad accesso libero da parte di qualsiasi utente che accede al portale RovatoGOV o alle GAS.

L'accesso ai servizi di livello 3 e 4 sempre dell'allegato "A", invece, può avvenire solo a seguito dell'identificazione degli utenti mediante CRS (Carta Regionale dei Servizi) o CNS (Carta Nazionale dei servizi) o username e password, previa registrazione in base a quanto previsto dal precedente articolo 7.

L'identificazione dell'utente mediante CRS o CNS o username e password è indispensabile in quanto consente l'identificazione univoca del soggetto richiedente il servizio ("identità forti", secondo quanto previsto dall'Art. 64 del CAD "Modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni") ed è elemento sufficiente a consentire al Comune di Rovato di ritenere valida l'istanza pervenuta, anche se priva della necessaria sottoscrizione con firma autografa (secondo quanto previsto dall'Art. 65 del CAD "Istanze e dichiarazioni presentate alle pubbliche amministrazioni per via telematica").

Articolo 10 – Proprietà intellettuale e diritti d'autore

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

La denominazione di “RovatoGOV”, il logo, i marchi, i materiali ed i documenti presenti sul portale istituzionale sono di esclusiva proprietà degli autori che gli hanno prodotti. E' vietata la riproduzione degli stessi, anche parziale, con qualsiasi mezzo analogico o digitale senza la preventiva autorizzazione scritta dei proprietari.

Articolo 11 – Dati personali e rispetto della privacy

Nel rispetto dell'articolo 22 del D. Lgs. 196/2003, e secondo quanto previsto dalle linee guida del Garante della privacy di cui alla Deliberazione del 2 marzo 2011, il contenuto dei documenti da pubblicare on line in RovatoGOV deve essere tale da impedire l'attribuzione diretta o indiretta a persone determinate o determinabili di informazioni di natura sensibile e/o giudiziaria.

A tal fine la responsabilità di quanto pubblicato resta in carico ai titolari e/o responsabili del Comune di Rovato.

Il trattamento dei dati personali dei soggetti iscritti al CMS Validò del Comune di Rovato, avviene nel rispetto di quanto previsto dalle vigenti disposizioni in materia; i dati saranno custoditi in maniera elettronica sui supporti informatizzati del Comune di Rovato, nel rispetto delle norme in materia di sicurezza sui dati di cui alla legge 196/2003.

Eventuali altre banche dati di titolarità dei singoli enti del network saranno custodite nel rispetto delle misure di sicurezza adottate dal Comune di Rovato, che ne assume cura e responsabilità.

I dati saranno trattati:

- dal personale appositamente incaricato dal Comune di Rovato, ciascuno per quanto di proprio ruolo e competenza;

I dati potranno essere consultati da soggetti terzi solo con le modalità e secondo le procedure stabilite dalla normativa in materia, vigente al momento della richiesta di accesso alle informazioni.

Articolo 12 – Assistenza

UTENTI: L'assistenza a favore degli utenti finali rispetto all'utilizzo della GAS, dei servizi on line e della Myhome è posta in capo al Comune di Rovato che, pertanto, svolgono una funzione di front-office nei confronti degli utenti. La ditta PA Digitale spa fornirà strumenti utili a supportare il Comune di Rovato in questa attività.

OPERATORI: L'assistenza tecnica agli operatori nella gestione della GAS ed al funzionamento della work list è garantita dal PA Digitale spa mediante il sistema di help desk il cui funzionamento è regolato secondo i contenuti di cui all'apposita guida al servizio pubblicato.

Per lo svolgimento dell'assistenza la ditta PA Digitale si riserva di utilizzare anche il canale telefonico o altri sistemi come ad esempio la teleassistenza mediante specifici software.

Articolo 13– Manuali e guide

Per facilitare agli operatori degli enti nell'utilizzo dei servizi erogati con RovatoGOV la PA Digitale spa ha predisposto e manterrà sempre aggiornato un apposito manuale operativo disponibile on line al quale si potranno affiancare specifiche guide anche on line.

– ALLEGATO A

Articolazione e categorizzazione dei servizi pubblicati nel portale

Come indicato nelle linee guida per i siti della PA, previsti dall'articolo 4 della Direttiva del Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione 26.11.2009 n. 8, ciascun servizio erogato da un ente pubblico è classificabile in base al livello di interazione con l'utente a cui tale servizio si rivolge. I servizi proposti dal portale BresciaGOV sono pertanto categorizzati in base a 5 diversi livelli di interazione così riassunti:

LIVELLO D'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 sportelli).
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 on line) e viene garantita on line solo la presa in carico dei dati immessi dall'utente e non la loro contestuale elaborazione.
Livello 4	Transazione	L'utente può avviare l'atto/procedimento amministrativo di interesse fornendo i dati necessari ed eseguire la transazione corrispondente interamente on line, incluso l'eventuale pagamento dei costi previsti.
Livello 5	Personalizzazione	L'utente, oltre ad eseguire on line l'intero ciclo del procedimento amministrativo di interesse riceve informazioni (sono ricordate le scadenze, è restituito l'esito del procedimento, ecc.), che gli sono inviate preventivamente, sulla base del profilo collegato (c.d. proattività).

Le vigenti linee guida ministeriali prevedono inoltre che ciascun servizio sia categorizzato in base al target a cui è destinato, secondo i criteri di classificazione che nel portale RovatoGOV corrisponde a 3 target:

1. cittadino
2. impresa
3. ente.