

Disposizioni organizzative  
per la gestione del SITO INTERNET della Provincia di Pistoia

- Art. 1 – Oggetto delle disposizioni organizzative
- Art. 2 – Principi e finalità
- Art. 3 – Contenuti del sito internet
- Art. 4 – Contenuti obbligatori
- Art. 5 - Competenze e responsabilità
- Art. 6 - Siti tematici
- Art. 7 - Collegamenti esterni
- Art. 8 - Accessibilità ed usabilità
- Art. 9 - Monitoraggio e Customer
- Art. 10 - Sicurezza di dati e informazioni
- Art. 11 – Informativa per il corretto uso del sito

ART. 1  
OGGETTO DELLE DISPOSIZIONI ORGANIZZATIVE

Le presenti disposizioni organizzative disciplinano la gestione, il funzionamento ed i requisiti del sito web istituzionale della Provincia di Pistoia [www.provincia.pistoia.it](http://www.provincia.pistoia.it)

ART. 2  
PRINCIPI E FINALITA'

La Provincia di Pistoia ispira la propria attività di comunicazione e informazione ai principi di trasparenza e garanzia del diritto di accesso, pubblicità e conoscenza dell'attività dell'ente.  
La Provincia di Pistoia attribuisce importanza strategica al sito istituzionale, che garantisce la naturale attuazione dei diritti

fondamentali all'accesso, all'informazione, alla formazione, alla partecipazione ed alla trasparenza intesa come accessibilità assoluta. Il sito istituzionale rappresenta il complesso ufficiale ed aggiornato del patrimonio informativo pubblico dell'ente ed è strutturato per rispondere alle esigenze di conoscenza del singolo cittadino e della collettività nel suo insieme.

Il sito istituzionale dell'ente opera nel rispetto della vigente normativa in materia di trasparenza e semplificazione, procedimenti amministrativi, sicurezza informatica, comunicazione con il cittadino, usabilità e accessibilità agli strumenti informatici, nel rispetto dei diritti dei terzi, garantendo completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità e interoperabilità e tal fine informa la struttura, l'organizzazione ed i suoi contenuti alle Linee Guida per i siti web della pa, previste dall'art. 4 della Direttiva del Ministro della pa 26 novembre 2009, n. 8.

### ART. 3 CONTENUTI DEL SITO INTERNET

Il sito Internet della Provincia consente di valorizzare il patrimonio informativo dell'Ente e di offrire servizi informativi qualificati a cittadini e imprese, oltre che costituire la memoria storica e documentale dell'attività.

La pubblicazione sul sito istituzionale realizza la massima circolazione delle informazioni concernenti ogni aspetto dell'organizzazione dell'ente.

I dati minimi o contenuti obbligatori dei siti istituzionali sono stabiliti da leggi e regolamenti, mentre i dati o contenuti facoltativi sono individuati su indicazioni della Giunta provinciale dal web team dell'ente e dai diversi dirigenti per le materie di rispettiva competenza.

Tutti i dati, notizie, documenti, comunicazioni, atti e informazioni sono tempestivamente pubblicati ed tenuti aggiornati sul sito istituzionale dell'ente, con particolare riguardo a quelli che sottostanno ad un obbligo normativo, di cui al successivo articolo.

Tutti i contenuti pubblicati sul sito internet devono comunque osservare alcune regole di conformità al carattere di pubblica utilità, di finalità civica e di interesse collettivo, oltre alle prescrizioni generali in materia di riservatezza dei dati.

In particolare le pubblicazioni sul sito internet:

- non possono essere usate per scopi commerciali, pubblicitari e propagandistici a scopo di lucro;
- non possono violare la riservatezza dei cittadini;
- non devono violare le norme sul copyright
- devono essere scritte in modo chiaro e trasparente;
- devono essere costantemente aggiornate

## ART. 4 CONTENUTI OBBLIGATORI

Costituiscono contenuti obbligatori del sito internet tutti gli atti e le informazioni il cui obbligo di pubblicazione è previsto in leggi nazionali e regionali o in regolamenti anche interni all'ente.

A titolo meramente ricognitorio:

- Codice dell'Amministrazione Digitale :
  - Organigramma,
  - Articolazione degli Uffici e loro organizzazione
  - Attribuzioni,
  - Organizzazione,
  - Nome dei dirigenti responsabili, retribuzioni, curricula
  - Elenco dei procedimenti svolti,

- Durata di ciascun procedimento,
- Nome del responsabile del procedimento,
- Scadenze e modalità di adempimento dei procedimenti,
- Elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive (PEC e non),
- Elenco di tutti i bandi di gara e di concorso, e loro esiti
- Elenco dei servizi forniti in rete disponibili e di futura attivazione (con relativa data)

- Direttiva 20.2.2007:

- Tutte le negoziazioni relative a servizi, forniture o lavori il cui importo presunto sia superiore ai 20.000 euro, nonché i relativi esiti.

- Decreto Leg.vo 150/2009 “Trasparenza, valutazione e merito”:

- il programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione;
- il Piano e la Relazione sulle performance;
- l'ammontare complessivo dei premi collegati alla performance stanziati e l'ammontare dei premi effettivamente distribuiti;
- l'analisi dei dati relativi al grado di differenziazione nell'utilizzo della premialità sia per i dirigenti, sia per i dipendenti;
- i nominativi ed i curricula dei componenti degli Organismi indipendenti di valutazione e del Responsabile delle funzioni di misurazione della performance;
- i curricula dei dirigenti e dei titolari di posizioni organizzative, redatti in conformità al vigente modello europeo;
- le retribuzioni dei dirigenti, con specifica evidenza sulle componenti variabili della retribuzione e delle componenti legate alla valutazione di risultato;
- i curricula e le retribuzioni di coloro che rivestono incarichi di indirizzo politico amministrativo;
- gli incarichi, retribuiti e non retribuiti, conferiti ai dipendenti pubblici e a soggetti privati.

- Legge 69/2009

- La pubblicità legale – albo pretorio on line, nel quale devono essere pubblicati tutti gli atti per i quali è prevista la pubblicità legale
- Tassi di assenza e maggiore presenza del personale dell'ente

- art. 3 Legge 244/2007 finanziaria 2008, co. 44

I dati di chiunque riceva a carico delle pubbliche finanze emolumenti o retribuzioni nell'ambito di rapporti di lavoro dipendente o autonomo con pubbliche amministrazioni

- art. 1 Legge 296/2006: Anagrafe società partecipate
- Legge 150/2000: informazioni relative all'Urp

Sono inoltre resi disponibili sul sito web dell'ente e organizzati come banche dati:

- Le deliberazioni della Giunta e del Consiglio provinciale
- I decreti del Presidente della Provincia e le disposizioni del Presidente del Consiglio
- Le determinazioni e le ordinanze dirigenziali per le quali vige un obbligo di pubblicazione ai sensi della vigente normativa;
- Tutti le informazioni relative all'impianto di smaltimento.

I contenuti obbligatori sono costantemente adeguati alla normativa vigente.

## ART. 5 COMPETENZE E RESPONSABILITA'

I diversi soggetti che partecipano alla gestione del sito web dell'ente sono:

- Web team: è un gruppo permanente, nominato dal Presidente. Del gruppo fanno parte operatori interni in possesso di requisiti professionali tali da garantire la presenza di competenze

tecnologiche ma anche editoriali e nel campo della comunicazione istituzionale. Il gruppo gestisce ed amministra il sito web, è responsabile dell'analisi del sito e dei suoi accessi, coordina e supervisiona le attività di coloro che operano per il sito, gestisce i contenuti statici del sito, cura le attività formative necessarie per l'utilizzo della procedura di pubblicazione, cura le attività di promozione del sito, propone modifiche ed integrazioni dei contenuti e delle forme del sito stesso.

- Webmaster: è il gruppo di operatori del Servizio Informatico, nominato dal Presidente, che si occupa della gestione tecnica del sito: dall'installazione del webserver al controllo del traffico, dall'implementazione alla programmazione, dalla risoluzione di problemi alla prevenzione degli stessi. E' responsabile dello sviluppo delle applicazioni basate sul web, attribuisce le abilitazioni ai responsabili del procedimento di pubblicazione su indicazione dei dirigenti dei servizi, controlla regolarmente la posizione in cui il sito viene segnalato dai più diffusi motori di ricerca, può effettuare specifiche azioni pianificate presso i più diffusi motori di ricerca per migliorare la visibilità del sito, verifica la corretta fruibilità dai principali browser usati dagli utenti del sito. Il gruppo webmaster fa parte del web team.
- Responsabile del procedimento di pubblicazione: è il funzionario che provvede alla pubblicazione sul sito dei contenuti del servizio cui appartiene. E' individuato da ciascun dirigente che ne definisce l'ambito operativo. Il responsabile del procedimento di pubblicazione riceve dal gruppo webmaster le credenziali di accesso alla procedura di pubblicazione. Nel caso non sia espressamente nominato, è il dirigente del servizio.

I contenuti del sito web sono pubblicati tramite procedura cui si accede mediante autenticazione in apposita area del sito messa a disposizione dal webmaster. I responsabili del procedimento di pubblicazione hanno profili di accesso qualificati ed univoci che consentono le operazioni appositamente individuate dal dirigente.

I responsabili provvedono altresì alla tempestiva pubblicazione di atti ed documenti relativi a procedimenti e/o iniziative per i quali sono stati incaricati, secondo le disposizioni impartite dal dirigente.

Ciascun responsabile del procedimento di pubblicazione:

- deve garantire l'aggiornamento dei contenuti pubblicati e la tempestività di pubblicazione;
- deve raccogliere le segnalazioni ricevute dagli utenti interni ed esterni sulle pubblicazioni effettuate e provvedere tempestivamente alla risposta;
- è responsabile della procedura di pubblicazione
- provvedere a taggare ogni pubblicazione al fine facilitarne la ricerca da parte degli utenti.

Nella redazione dei testi deve essere particolarmente curata la chiarezza e l'immediatezza del linguaggio, evitando le sigle e la terminologia tecnica, seguendo le direttive del 2002 e 2005 emanate dal Dipartimento della Funzione Pubblica in materia di linguaggio della pubblica amministrazione.

E' istituita apposita casella di posta elettronica per raccogliere le segnalazioni degli utenti in ordine a problemi tecnici di navigazione e suggerimenti utili a migliorare l'accesso al sito. Tale casella è presidiata dal gruppo webmaster, che alle richieste dell'utente provvede alla tempestiva comunicazione della presa in carico di quanto segnalato in modo pertinente e personalizzato. Qualora non sia possibile intervenire tempestivamente il gruppo webmaster è tenuto a rispondere comunque entro il giorno lavorativo successivo, con un messaggio che motivi la necessità di rimandare ad approfondimenti successivi.

## ART. 6 SITI TEMATICI

L'attivazione di siti tematici è subordinata alla verifica delle condizioni minime di utilità, come definite dalle Linee guida, in un'ottica di razionalizzazione delle informazioni presenti in rete e nel rispetto del requisito di omogeneità del sito web istituzionale.

Il parere reso dal web team è trasmesso alla Giunta provinciale.

## ART. 7 COLLEGAMENTI ESTERNI

I collegamenti a siti web di terzi sono consentiti esclusivamente quando questi siano riferiti a siti istituzionali di pubbliche amministrazioni e di gestori di pubblici servizi o enti e associazioni a cui la Provincia ha aderito.

Il webmaster ha il compito di controllare periodicamente con strumenti automatici l'integrità dei link presenti nel sito e rimuovere quelli che risultassero spezzati.

## ART. 8 ACCESSIBILITA' ED USABILITA'

Il responsabile dell'accessibilità informatica, così come individuato nelle Linee Guida per i siti web delle PA, è il dirigente del Servizio Informatico che si potrà avvalere di un funzionario appositamente individuato. Tale figura, che fa parte del web team, partecipa al processo di sviluppo del sito, in collaborazione con il web team nonché con i responsabili della pubblicazione dei contenuti.

Al fine di garantire l'accessibilità del sito web ai portatori delle diverse disabilità, si applicano le regole tecniche e le metodologie già individuate dal DM 8.7.2005.

Il responsabile dell'accessibilità informatica cura la procedura connessa all'ottenimento del logo attestante il possesso del requisito di accessibilità.

Il responsabile dell'accessibilità informatica provvede inoltre ad un costante controllo delle rilevazioni sul grado di usabilità del sito attraverso test, anche con utenti disabili, sia in relazione ai dati sul tempo medio impiegato per effettuare i compiti portati a termine con successo, che sul gradimento del sito da parte degli utenti.

## ART. 9 MONITORAGGIO E CUSTOMER

Il web team organizza la rilevazione di dati statistici utili a comprendere il livello di utilizzo del sito dell'ente, quali il numero degli accessi nel tempo, sul profilo degli utenti, sulle tecnologie utilizzate, sui siti di provenienza, sulle parole chiave utilizzate con i motori di ricerca, sulle pagine e i percorsi del sito più frequentemente utilizzati.

Le rilevazioni sono analizzate periodicamente e costituiscono la base di un processo di continuo miglioramento del sito, per fidelizzare l'utenza e accrescerla nel tempo, ma soprattutto per offrire quei servizi che rispondono ai bisogni della collettività amministrata.

Le rilevazioni periodiche sono rese disponibili in apposita sezione del sito.

Il web team organizza altresì indagini anche on line, per la rilevazione di customer satisfaction sul sito web e sull'insieme dei servizi erogati on line. I dati saranno oggetto di analisi, sulla base della quale verranno predisposte le eventuali azioni di miglioramento.

## ART. 10

## SICUREZZA DI DATI E INFORMAZIONI

Il Servizio Informatico dell'ente provvede a garantire la massima sicurezza dei dati e del patrimonio informativo presente nel sito web dell'ente con l'adozione di idonee misure organizzative e tecnologiche ed in particolare:

- . ridurre al minimo il rischio di distruzione o perdita anche accidentale dei dati correlati al sito, nonché delle banche dati e dei locali ove essere sono collocate;
- . garantire il funzionamento del sito web e la fruibilità all'utenza senza soluzione di continuità, con tempestività di intervento per ogni eventuale esigenza.

Il patrimonio informativo, presente nel sito web istituzionale, deve essere efficacemente protetto e tutelato al fine di prevenire possibili alterazioni sul significato intrinseco delle informazioni stesse. Le misure di sicurezza vengono individuate alla luce delle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico, in relazione alla natura dei dati da proteggere ed alle specifiche caratteristiche delle informazioni stesse, in grado di ridurre al minimo i rischi.

Il Servizio Informatico si impegna a garantire ogni precauzione possibile per la protezione dei dati personali contenuti nei testi pubblicati sul sito .

### ART. 11

#### INFORMATIVA PER IL CORRETTO USO DEL SITO

Le modalità per il corretto uso dei contenuti del sito e le responsabilità derivanti dal suo utilizzo e le condizioni che l'utente accetta con l'accesso alle pagine del sito della Provincia di Pistoia, sono pubblicate nella home del sito, e precisamente:

#### 1)NORME E CONDIZIONI

La Provincia di Pistoia si impegna ad inserire nel sito informazioni aggiornate, sottoposte ad una costante attività di verifica e di controllo.

La Provincia di Pistoia non potrà essere ritenuta responsabile dei danni di qualsiasi natura causati direttamente o indirettamente dall'accesso al sito, dall'incapacità o impossibilità di accedervi. La Provincia di Pistoia si riserva il diritto di modificare i contenuti del sito e delle note legali in qualsiasi momento e senza alcun preavviso.

I files presenti in questo sito per lo scaricamento (download), salvo diversa indicazione, sono liberamente e gratuitamente disponibili alle condizioni stabilite dal titolare.

Quanto reperibile via download in questo sito può essere coperto da copyright, diritti d'uso e/o copia dei rispettivi proprietari; pertanto la Provincia di Pistoia invita a verificare condizioni di utilizzo e diritti e si ritiene esplicitamente sollevata da qualsiasi responsabilità in merito.

La Provincia di Pistoia cercherà di minimizzare per quanto possibile disfunzioni causate da errori tecnici. Tuttavia, non garantisce che il servizio non sarà mai interrotto o affetto da problemi di origine tecnica. Pertanto, la Provincia di Pistoia non accetta alcuna responsabilità per eventuali problemi causati dall'utilizzazione del presente sito o di siti ad esso collegati.

Le informazioni raccolte nel sito e l'interfaccia grafica sono opere tutelate ai sensi dell'articolo 11 della legge 633/41 e del decreto legislativo 169/99. Ne consegue che la riproduzione delle stesse è ammessa solo previa esplicita autorizzazione. Inoltre le informazioni pubblicate nel sito possono essere riprodotte a condizione che sia rispettata la loro integrità e sia citata la fonte con indicazione espressa dell'indirizzo del sito, salvo quando sia diversamente disposto.

Ogni prodotto o società menzionati in questo sito sono marchi dei rispettivi proprietari o titolari e possono essere protetti da brevetti e/o copyright concessi o registrati dalle autorità preposte.

La Provincia di Pistoia non ha alcuna responsabilità per quanto riguarda i siti esterni ai quali è possibile accedere tramite i collegamenti posti all'interno del sito stesso, forniti come semplice

servizio agli utenti della rete. Il fatto che la Provincia di Pistoia fornisca questi collegamenti non implica l'approvazione dei siti stessi, sulla cui qualità, contenuti e grafica la Provincia di Pistoia declina ogni responsabilità. Chiediamo gentilmente di segnalare alla redazione la presenza di collegamenti a siti web a contenuto dubbio o non pertinente.

## 2)PRIVACY

Questa informativa è resa ai sensi dell'art. 13 del Decreto legislativo n. 196/2003 - Codice in materia di protezione dei dati personali ed è rivolta agli utenti che utilizzano i servizi web della Provincia di Pistoia, accessibili per via telematica a partire dall'indirizzo: [www.provincia.pistoia.it](http://www.provincia.pistoia.it)

La presente informativa riguarda esclusivamente il sito della Provincia di Pistoia e non altri siti web eventualmente consultati dall'utente tramite link.

### Titolare del trattamento dei dati

Il titolare del trattamento è la Provincia di Pistoia, con sede in Pistoia, Piazza San Leone, 1. Responsabili del trattamento sono i singoli Dirigenti dei Servizi per le rispettive competenze assegnate.

### Finalità e modalità del trattamento dei dati

La Provincia di Pistoia tratta i dati personali nei limiti di quanto ciò sia strettamente necessario allo svolgimento delle funzioni istituzionali ed esclude il trattamento quando le finalità perseguite sono realizzabili attraverso la raccolta di dati anonimi o modalità che permettono di identificare l'interessato solo in caso di necessità. Specifiche finalità, relative ai singoli trattamenti, potranno essere segnalate in maniera dettagliata nell'ambito delle varie sezioni. All'interno di essi l'utente potrà trovare informazioni integrative sul trattamento dei dati personali. I dati personali sono trattati con strumenti automatizzati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono raccolti.

### Natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati

L'utente è libero di fornire i dati personali riportati nei moduli di richiesta dei vari servizi presenti sul sito. Il mancato conferimento dei dati richiesti obbligatoriamente comporta l'impossibilità di ottenere il servizio.

### Comunicazione e/o diffusione dei dati

I dati personali degli utenti che chiedono l'invio di materiale informativo (mailing-list, risposte a quesiti, avvisi e newsletter, atti e provvedimenti, ecc.) sono utilizzati unicamente al fine di eseguire il servizio richiesto e sono comunicati a terzi nei soli casi in cui:

è necessario per l'adempimento delle richieste;

la comunicazione è imposta da obblighi di legge o di regolamento.

I trattamenti connessi ai servizi web di questo sito sono curati esclusivamente da soggetti appositamente incaricati, con l'utilizzo di procedure informatizzate, in grado di tutelare e garantire la riservatezza dei dati forniti, e nei modi e limiti necessari per perseguire le predette finalità.

### Diritti degli interessati

I soggetti (persone fisiche, persone giuridiche, Enti o associazioni) cui si riferiscono i dati personali, hanno il diritto in qualunque momento di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei medesimi dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettificazione (art. 7 del Decreto legislativo n. 196/2003). Ai sensi del medesimo articolo gli utenti hanno il diritto di chiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento.

### 3)COPYRIGHT

Ogni immagine, testo o altro genere di materiale che si trova sul sito [www.provincia.pistoia.it](http://www.provincia.pistoia.it) appartiene alla Provincia di Pistoia ed è protetto dalle leggi che tutelano il diritto di copyright. La Provincia di Pistoia autorizza la visualizzazione e l'acquisizione del materiale disponibile presso il proprio Sito ad uso strettamente personale e non

a fini commerciali, purché le comunicazioni inerenti l'esistenza di copyright e di altri diritti di proprietà restino allegate alle copie del materiale originario. Marchi e simboli che appaiono sul sito, non appartenenti alla Provincia di Pistoia ma ad altre pubbliche amministrazioni, appaiono esclusivamente ad uso informativo e divulgativo.

#### 4)COOKIES

Il sito web dell'ente utilizza Google Analytics, un servizio di analisi web gratuito fornito da Google, Inc. ("Google"). Google Analytics utilizza dei "cookies", che sono file di testo che vengono depositati sul computer dell'utente per consentire al sito web di analizzare come gli utenti utilizzano il sito. Le informazioni generate dal cookie sull'utilizzo del sito web (compreso l'indirizzo IP) vengono trasmesse e depositate presso i server di Google negli Stati Uniti. Google utilizza queste informazioni allo scopo di tracciare e esaminare l'utilizzo del sito web della Provincia di Pistoia, compilare report sulle attività del sito web per gli operatori del sito web e fornire altri servizi relativi alle attività del sito web e all'utilizzo di Internet. L'utente può rifiutarsi di usare i cookies selezionando l'impostazione appropriata sul browser, ma ciò potrebbe impedire di utilizzare tutte le funzionalità del sito.

### ART. 12

#### NORMA TRANSITORIA

Fino all'attivazione ufficiale del nuovo sito web, trovano immediata applicazione tutte le disposizioni organizzative di cui ai precedenti articoli che non siano direttamente correlate alle nuove modalità gestionali. Su richiesta saranno ammissibili modifiche ed integrazioni alle sezioni e pagine dell'attuale sito web purchè compatibili con le specifiche strutturali, organizzative, tecnologiche e grafiche definite nei sopra citati articoli e nel progetto preliminare di riorganizzazione.

