

Allegato n. 3

al Piano di Comunicazione 2020 - 2022

**Regolamento per la gestione
del Sito Web Istituzionale
Azienda Ospedaliera di Perugia**

Indice

1. Oggetto del regolamento	3
2. Definizioni	4
3. La struttura del Sito web istituzionale	5
4. Obiettivi del Sito web istituzionale	5
5. La qualità delle informazioni	6
5.1 Contenuti informativi	6
5.2 Strategie di comunicazione e criteri redazionali	7
6. Ruoli e responsabilità	7
6.1 Controllo di Gestione e Sistema Informativo	7
6.2 Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale	9
6.3 Comitato di Redazione Web	10
6.4 Aggiornamento dei contenuti informativi	10
6.4.1 Responsabili del procedimento di pubblicazione	10
6.4.2 Referenti per la pubblicazione	11
6.4.3 Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione	11
6.5 Aggiornamento dei contenuti informativi della sezione "Amministrazione trasparente" ..	11
7. Disposizioni finali	12



Azienda Ospedaliera di Perugia

1. Oggetto del regolamento

Il presente regolamento disciplina il funzionamento e i livelli di responsabilità per la gestione del Sito web istituzionale dell'Azienda Ospedaliera di Perugia e le modalità di comunicazione on line dei dati pubblici dell'Azienda, nel rispetto della normativa vigente e in particolare:

- Alla Legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" (Regolamento attuativo – Direttiva DPCM 21.09. 2000);
- Alla Legge 9.01.2004 n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" e successivi decreti attuativi;
- Alla Direttiva PCM 24.03.2004 del Ministro per l'innovazione delle tecnologie e del Ministro per la funzione pubblica del 27.07.2005 in materia di customer satisfaction;
- Alla Direttiva 24.10.2005 del Ministro per la funzione pubblica sulla semplificazione del linguaggio delle pubbliche amministrazioni;
- Alla Direttiva 18 novembre 2005 del Ministro per l'innovazione e tecnologie sulle linee guida per la pubblica amministrazione digitale;
- Al D.lgs. 82/2005 Codice dell'amministrazione digitale;
- Alle Linee guida per i siti Web della pubblica amministrazione anno 2011(art 4 della direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione);
- Al D.lgs. 150 del 27. 10. 2009 - l'art. 11 che ha definito una serie di contenuti obbligatori che le pubbliche amministrazioni hanno l'onere di pubblicare sul proprio sito istituzionale e l'art. 54 del codice dell'amministrazione digitale;
- Alla Legge N. 69/2009, Art. 32 ad oggetto eliminazione degli sprechi relativi al mantenimento di documenti in forma cartacea;
- Alla Direttiva N. 8 del 26.11.2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione sui siti Web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi delle informazioni on-line al cittadino;
- Al D.lgs. 27 ottobre 2009, N. 150 attuazione della legge 4.03.2009, N. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- Alle Linee guida per i siti Web della pubblica amministrazione del luglio 2010 (in attuazione dell'art. 4 della direttiva numero 8 /2009);
- Alle Linee guida per la comunicazione on line del Ministero della Salute, dicembre 2010;

- Alle Linee guida del garante della privacy in materia di trattamento dei dati personali contenuti anche in atti e documenti amministrativi emanati da soggetti pubblici per finalità di pubblicazione diffusione sul Web, pubblicati sulla Gazzetta Ufficiale N. 64 del 19/03/2011;
- Alla Legge 190 del 6.11.2012 , con particolare riferimento al D.lgs. 33 del 14.03. 2013 “Nuovi obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni per le pubbliche amministrazioni”;
- Al D.lgs. 33 del 14.3.2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni” e successivi provvedimenti attuativi e modificativi.

Le disposizioni di questo regolamento sono stabilite per salvaguardare i requisiti obbligatori del Sito web dell’Azienda Ospedaliera di Perugia; ed in particolare:

- accessibilità
- elevata usabilità/reperibilità
- completezza di informazione
- chiarezza di linguaggio
- affidabilità
- semplicità di consultazione
- omogeneità e interoperabilità.

2. Definizioni

Di seguito l'elenco delle definizioni e degli acronimi utilizzati nel documento:

- **Azienda:** Azienda Ospedaliera di Perugia.
- **Sito web:** Il Sito web istituzionale dell’Azienda Ospedaliera di Perugia (raggiungibile all'indirizzo <http://www.ospedale.perugia.it>).
- **CMS** (Content Management System): sistema di gestione dei contenuti del Sito web.
- **Responsabili del procedimento di pubblicazione:** sono i Responsabili delle strutture aziendali a cui sono demandati il monitoraggio, l’inserimento e l’aggiornamento dei contenuti informativi del Sito web specificatamente alle proprie aree di competenza; sono responsabili dei contenuti pubblicati. Possono avvalersi di propri Referenti per la pubblicazione delle informazioni da inserire e aggiornare.

- **Referenti per la pubblicazione:** nominati da ciascun Responsabile del procedimento di pubblicazione, operano per conto di quest'ultimo osservando le direttive redazionali fornite dal Controllo di gestione e Sistema informativo.
- **Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione:** affiancano e supportano i Responsabili del procedimento di pubblicazione osservando le direttive redazionali fornite dal Controllo di gestione e Sistema informativo; si specializzano tendenzialmente per determinate aree tematiche ed agiscono per conto del Responsabile del procedimento a fronte di specifica richiesta di quest'ultimo. Il ricorso a questa figura è necessario nei casi in cui il Responsabile del procedimento di pubblicazione, o non abbia nominato propri Referenti per la pubblicazione o perché questi ultimi non sono operativi nella piattaforma CMS.

3. La struttura del Sito web istituzionale

Il Sito web <http://www.ospedale.perugia.it> è uno strumento attraverso il quale l'Azienda mette a disposizione dei cittadini una grande quantità di informazioni e assicura possibilità di interazione, secondo quanto raccomandato dalle Linee Guida per i siti WEB della Pubblica Amministrazione e dal Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

Il Sito web riconduce l'offerta informativa a tre grandi categorie di informazioni:

- informazioni sulla salute e sull'accesso ai servizi
- informazioni relative ad amministrazione trasparente ed altri obblighi di legge
- notizie su eventi inerenti direttamente o indirettamente l'attività ospedaliera

4. Obiettivi del Sito web istituzionale

Le normative vigenti individuano nel Sito web istituzionale uno strumento della Pubblica Amministrazione da utilizzare nella comunicazione con i diversi portatori di interesse.

Le stesse normative fissano criteri da utilizzare nella costruzione dei siti istituzionali e nella pubblicazione delle informazioni, con l'obiettivo di sviluppare, promuovere e diffondere un processo volto a consentire un accesso diretto, semplificato e di qualità per veicolare le informazioni sui servizi resi ai cittadini.

Inoltre il D.Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", nel proseguire l'opera intrapresa dalla

Legge n. 190/2012, si pone gli obiettivi di favorire la prevenzione della corruzione, attivare un nuovo tipo di controllo pubblico sull'attività della P.A., sostenere il miglioramento delle performance, migliorare l'accountability delle amministrazioni pubbliche e, infine, attivare nuovi meccanismi di partecipazione e di collaborazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini.

Il Sito web quindi, in quanto emanazione e rappresentazione dell'Azienda, in linea con i principi dell' "Open Government" definiti nel suddetto D.Lgs n.33/2013, mira quindi a rafforzare:

6

- Trasparenza
- Equità d'accesso alle informazioni
- Partecipazione
- *Accountability* (rendicontazione, trasparenza, responsabilità, attendibilità)

E tende a garantire:

- Accertata utilità
- Semplificazione dell'interazione tra Azienda e utenti
- Trasparenza dell'azione amministrativa
- Facile reperibilità e fruibilità dei contenuti
- Costante aggiornamento dei contenuti

5. La qualità delle informazioni

I criteri di riferimento dei contenuti e della presentazione del Sito web sono rappresentati anche dalle raccomandazioni contenute nelle Linee guida per la comunicazione on line del Ministero della Salute per creare un Sito web istituzionale di qualità in tema di salute.

Tali raccomandazioni sono relative a:

5.1 Contenuti informativi

- Favorire comportamenti finalizzati alla promozione della salute ed alla prevenzione delle malattie, nonché a facilitare l'adesione ai programmi di prevenzione secondaria;
- Garantire il diritto di accesso all'assistenza sanitaria, favorendo l'utilizzo appropriato dei servizi e delle strutture sanitarie;
- Fornire informazioni sulle 'performance' delle diverse strutture sanitarie;

- Implementare strumenti interattivi in grado di favorire una maggiore partecipazione dei cittadini, anche mediante strategie cooperative e di *network con realtà associative del privato e del privato sociale*.

5.2 Strategie di comunicazione e criteri redazionali

- Rispettare i criteri di usabilità e accessibilità del Sito web;
- Curare la semplificazione della struttura dell'informazione, facilitare la comprensibilità del contenuto e contestualizzare temporalmente le informazioni e i documenti pubblicati;
- Semplificare il linguaggio senza tralasciare le regole della cortesia linguistica e l'importanza del linguaggio tecnico a garanzia dell'attendibilità dell'informazione;
- Prediligere la pubblicazione di testi sintetici anche attraverso il ricorso all'ipertesto o al collegamento a documenti in download;
- Prevedere strumenti di consultazione dell'informazione che assumano il punto di vista dell'utente;
- Curare la qualità grafica e il livello di navigabilità del Sito web;
- Prevedere strumenti per la misurazione della customer satisfaction rispetto alle informazioni erogate e ai servizi on line;
- Aggiornare costantemente i contenuti delle diverse sezioni e pagine.

6. Ruoli e responsabilità

Per svolgere efficacemente l'attività connessa alla gestione del Sito web si rende necessario definire una struttura organizzativa che comprende:

6.1 Controllo di Gestione e Sistema Informativo

- Mette in atto tutte le azioni possibili al fine di facilitare la reperibilità delle informazioni e la fruibilità/comprensione dei contenuti;
- Monitora periodicamente le informazioni pubblicate;
- Recepisce le nomine dei Referenti per la pubblicazione sul Sito web dandone conto alla Direzione aziendale;
- Divulga periodicamente gli indirizzi redazionali del Sito web ai soggetti abilitati all'aggiornamento dei contenuti informativi (vedi 6.4);



Azienda Ospedaliera di Perugia



- Nell'ambito dell'applicazione degli indirizzi redazionali, coordina tempi e modalità delle attività di pubblicazione sul Sito web dei soggetti abilitati all'aggiornamento dei contenuti informativi (vedi 6.4);
- Nell'ambito degli adeguamenti normativi, si rapporta con i Responsabili delle strutture interessate per mettere in atto le soluzioni tecniche necessarie;
- Sovrintende al rilascio delle credenziali di accesso al sistema di gestione dei contenuti CMS (Content Management System) ai soggetti abilitati all'aggiornamento dei contenuti informativi (vedi 6.4);
- Cura l'aggiornamento delle informazioni qualora soggetti abilitati all'aggiornamento dei contenuti informativi (vedi 6.4) siano impossibilitati a farlo in proprio;
- Promuove e organizza la formazione tecnica relativamente alle specificità dell'utilizzo del CMS al fine di rendere quanto più possibile autonome le strutture nelle attività di aggiornamento e pubblicazione delle informazioni di propria competenza;
- Promuove e organizza la formazione tecnica per la corretta produzione e gestione di documenti "accessibili";
- Promuove e organizza le attività di divulgazione degli aggiornamenti normativi che riguardano accessibilità e fruibilità delle informazioni pubblicate sul Sito web;
- Convoca il Comitato di redazione Web e ne attua le linee di indirizzo emanate da quest'ultimo in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione e Stampa;
- Collabora con il Responsabile della Trasparenza supportandolo nelle problematiche tecnico-organizzative per le attività di pubblicazione;
- Valuta la fattibilità delle richieste di modifica provenienti dalle varie strutture aziendali che comportano attività rilevanti sugli elementi strutturali del Sito web;
- Cura i rapporti con i soggetti esterni/istituzioni per eventuali collaborazioni finalizzate all'integrazione informativa ed alla omogeneizzazione della Comunicazione Istituzionale in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione e Stampa;
- Cura la realizzazione di "spazi dedicati" all'interno del Sito web aziendale in accordo con i responsabili delle strutture interessate;
- Valuta i risultati della rilevazione della qualità percepita del Sito web in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione e Stampa;
- Analizza i dati di accesso ed elabora conseguenti strategie per il miglioramento dell'accessibilità sia tecnica che funzionale;

- In collaborazione con Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale valuta le eventuali azioni di adeguamento del Sito web in termini di accessibilità tecnica e la proporzionalità degli oneri necessari allo scopo;
- In collaborazione con Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale cura i rapporti con la società esterna deputata alla gestione tecnica del Sito web e della banca dati;
- In accordo con Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale cura l'aggiornamento dell'area riservata Intranet;
- Relaziona al Comitato di redazione Web le criticità incontrate nello svolgimento delle attività.

6.2 Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale

- La gestione dell'hosting e della manutenzione tecnica del Sito web può essere demandata ad una società esterna (Provider), la quale ha il compito di adottare idonee e preventive misure di sicurezza dei sistemi e del patrimonio informativo presenti nel Sito web. La struttura Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale avrà in questo caso il compito di controllare gli adempimenti del Provider in questi ambiti;
- Interviene per risolvere e/o fornire supporto tecnico in caso di problematiche di rete e o di raggiungibilità del Sito web stesso;
- Fornisce un supporto tecnico di tipo progettuale per eventuali integrazioni del Sito web con gli altri servizi informatizzati erogati dall'azienda;
- Cura i rapporti contrattuali con il fornitore della piattaforma Web;
- In collaborazione con Controllo di Gestione e Sistema Informativo valuta le eventuali azioni di adeguamento del Sito web in termini di accessibilità tecnica e la proporzionalità degli oneri necessari allo scopo;
- In collaborazione con Sistemi Controllo di Gestione e Sistema Informativo cura i rapporti con la società esterna deputata alla gestione tecnica del Sito web e della banca dati;
- In accordo con Controllo di Gestione e Sistema Informativo propone l'aggiornamento dell'area riservata Intranet;
- Relaziona al Comitato di redazione Web le criticità incontrate nello svolgimento delle attività.

6.3 Comitato di Redazione Web

Viene convocato dal Controllo di gestione e Sistema informativo e si riunisce periodicamente per stabilire azioni reputate strategiche per il miglioramento del Sito web in armonia con gli indirizzi dettati dalla Direzione generale.

E' composto da almeno un componente delle seguenti strutture:

- Controllo di gestione e Sistema informativo
- Ufficio Comunicazione e stampa
- URP
- Sistemi informatici e Transizione all'amministrazione digitale
- Prevenzione della Corruzione e Trasparenza
- Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione

6.4 Aggiornamento dei contenuti informativi

Tutte le strutture dell'Azienda hanno l'obbligo di contribuire ad alimentare, aggiornare e monitorare costantemente i contenuti del Sito web per le aree informative di propria competenza.

6.4.1 Responsabili del procedimento di pubblicazione

Responsabile del procedimento di pubblicazione delle informazioni nel Sito web è ciascun Dirigente o Responsabile delle strutture aziendali il cui compito è quello di garantire la completezza informativa e la tempestività di aggiornamento di tutte le pagine del Sito web associate alla propria area di competenza.

Il Responsabile del procedimento di pubblicazione è responsabile dei contenuti pubblicati.

Per queste attività, ciascun Responsabile del procedimento di pubblicazione può avvalersi di uno o più **Referenti per la pubblicazione** da lui stesso nominati e comunicati al Controllo di gestione e Sistema informativo; qualora richiesto, il Controllo di gestione e Sistema informativo provvederà ad organizzare la formazione tecnica-operativa sull'utilizzo del CMS e al rilascio di credenziali personali di accesso alla piattaforma.

Qualora il Responsabile del procedimento di pubblicazione non disponga di Referenti per la pubblicazione oppure, questi ultimi, non siano operativi nella piattaforma CMS, può avvalersi dei **Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione** che agiscono per conto del Responsabile del procedimento stesso a fronte di specifica richiesta.

Il Responsabile del procedimento di pubblicazione, direttamente o tramite i propri Referenti per la pubblicazione, si interfaccia con il *Controllo di gestione e Sistema informativo* per la valutazione di eventuali necessità modificative/evolutive delle strutture informative di propria competenza.

6.4.2 Referenti per la pubblicazione

I Referenti per la pubblicazione operano per conto del Responsabile del procedimento di pubblicazione osservando le direttive redazionali fornite dal *Controllo di gestione e Sistema informativo* secondo le seguenti modalità alternative:

- a) Inserendo/aggiornando direttamente nel Sito web i contenuti di loro pertinenza attraverso l'accesso al CMS;
- b) inviando tempestivamente via mail le informazioni da integrare o aggiornare al *Controllo di gestione e Sistema informativo* all'indirizzo di posta web@ospedale.perugia.it; in questo caso il *Controllo di gestione e Sistema informativo* manderà quietanza via mail di avvenuto aggiornamento al Referente per la pubblicazione che, dopo avere verificato i contenuti aggiornati darà il benestare alla pubblicazione definitiva.

6.4.3 Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione

I Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione affiancano e supportano i Responsabili del procedimento di pubblicazione ed interagiscono con il *Controllo di Gestione e Sistema informativo*; si specializzano tendenzialmente per determinate aree tematiche ed agiscono per conto del Responsabile del procedimento a fronte di specifica richiesta di quest'ultimo.

Il ricorso ai ***Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione*** si rende necessario nei casi in cui, il Responsabile del procedimento di pubblicazione, o non abbia nominato propri Referenti per la pubblicazione o perché questi ultimi non sono operativi nella piattaforma CMS.

I Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione fanno parte del Comitato di Redazione Web.

6.5 Aggiornamento dei contenuti informativi della sezione

“Amministrazione trasparente”

In applicazione del D.lgs 14 marzo 2013, n. 33 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, il dirigente Responsabile



Azienda Ospedaliera di Perugia

della Trasparenza, coerentemente con il ruolo assegnato, svolge funzione di monitoraggio sul rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di pubblicazione nell'ambito del Sito web – Sezione denominata AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE.

La Responsabilità della pubblicazione e dei contenuti sul Sito web è dei Dirigenti Responsabili individuati nel Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità, in relazione alla specifica competenza sulla materia oggetto di pubblicazione prevista dal decreto.

Gli strumenti per effettuare compiutamente il monitoraggio e i relativi documenti attestanti l'effettuazione dello stesso, sono individuati, predisposti ed utilizzati dal Responsabile della Trasparenza, che può avvalersi di collaboratori.

Tali strumenti sono elencati e descritti nel Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità.

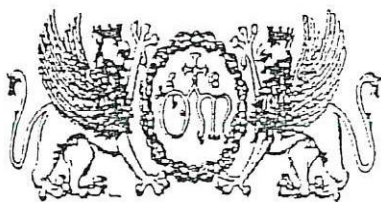
Il Dirigente Responsabile della Trasparenza, quale Responsabile del procedimento di pubblicazione, può nominare **Referenti per la pubblicazione** per le operazioni di propria competenza sul Sito web o fare ricorso, dietro specifica richiesta, ai **Collaboratori di supporto tecnico-tematico alle attività di pubblicazione**.

Si avvale del *Controllo di gestione e Sistema informativo* per la valutazione di eventuali necessità modificative/evolutive delle strutture informative di propria competenza.

Relaziona al Comitato di redazione Web le criticità incontrate nello svolgimento delle attività.

7. Disposizioni finali

Per tutto quanto non previsto dal presente Regolamento si rinvia alle norme vigenti in materia.



Stemma dell'Ospedale di S. Maria della Misericordia di Perugia

Azienda Ospedaliera di Perugia

Dir. Gen. e Sede Amm.va: Piazzale G. Menghini n. 8/9- 06129 PERUGIA
Sede Legale: S. Maria della Misericordia in S. Andrea delle Fratte 06156PERUGIA
Partita IVA 02101050546 Tel. 075 5781 - Sito Internet: www.ospedale.perugia.it

UFFICIO DELIBERAZIONI

ATTESTAZIONI RELATIVE ALLA DELIBERA N. 24

DEL

14 GEN. 2020

La deliberazione sopra indicata, alla quale questo documento è allegato

CONSTA DI FOGLI 89 incluso il presente ed inclusi gli allegati

Perugia,

14 GEN. 2020

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO
DOTT.SSA MARIA CRISTINA CONTE

☒ E' ESECUTIVA IMMEDIATAMENTE, non essendo soggetta a controllo

☐ HA CONSEGUITO ESECUTIVITA' IL _____

☐ PER PROVVEDIMENTO POSITIVO DELLA GIUNTA REGIONALE N. _____ DEL _____

CHE HA RICEVUTO LA DELIBERA IL _____

☐ PER DECORRENZA DEL TERMINE DI LEGGE PER IL CONTROLLO SENZA RILIEVI DA PARTE
DELLA GIUNTA REGIONALE, CHE HA RICEVUTO LA DELIBERA IL _____

☐ ALTRO (esecutività dopo richiesta di chiarimenti, parziale annullamento dell'atto,
annullamento integrale, ecc.. - Specificare gli estremi dei provvedimenti)

Perugia,

14 GEN. 2020

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO
DOTT.SSA MARIA CRISTINA CONTE

La deliberazione sopra indicata, alla quale questo documento è allegato,

VIENE PUBBLICATA all'albo pretorio dell'Azienda Ospedaliera di Perugia il 14 GEN. 2020

per la durata di 15 giorni.

Perugia,

14 GEN. 2020

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO
DOTT.SSA MARIA CRISTINA CONTE

Questa copia della delibera sopra indicata è conforme al suo originale esistente presso questo ufficio e consta
di n. _____ pagine inclusa la presente

Perugia,

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO DELIBERATIVO
DOTT.SSA MARIA CRISTINA CONTE