

**REGOLAMENTO PER LA GESTIONE E
L'AGGIORNAMENTO DEL PORTALE WEB AZIENDALE
ASL NAPOLI 1 CENTRO**

Indice

Art. 1 - Scopi ed obiettivi

Art. 2 - Ambito di applicazione

Art. 3 - Struttura di riferimento

Art. 4 - Soggetti

Art. 5 - Web Manager - Direttore della U.O.C. Gestione del Web e
Comunicazione Aziendale Informatizzata

Art. 6 - Web Master - Assistente Tecnico Programmatore

Art. 7 - Web Editors

Art. 8 - Web Designers

Art. 9 - Comunicazione ed informazione – Ufficio Staff

Art.10 – Esclusività del Portale

Art.11 - Procedura per la pubblicazione - Permesso di pubblicazione

Art.12 – Attivazione ed aggiornamento dei contenuti del Portale

Art.13 - Attività non soggette a permesso di pubblicazione

Art.14 - Assistenza informatica del Portale

Art.15 – Accesso ai servizi di rete

Art.16 - Sospensioni

Art.17 - Disposizione transitoria - Entrata in vigore del Regolamento

Art.18 - Norme di riferimento

Art. 1 – Scopi ed obiettivi

Il Portale della ASL NAPOLI 1 Centro si prefigge come scopo la realizzazione di una piattaforma tecnologica moderna, semplice e funzionale per agevolare lo scambio di informazioni tra i vari soggetti afferenti all'Azienda, la divulgazione di informazioni istituzionali, la creazione e l'utilizzo di servizi on-line

E' strumento di dialogo con i Cittadini, per cui lo scopo precipuo è quello di assolvere compiutamente il diritto del Cittadino di essere informato con una comunicazione agile, chiara e trasparente, e al quale deve essere riservata un'area chiaramente delimitata e facilmente accessibile. Anche gli operatori devono usufruire di uno strumento flessibile di lavoro che sia di riferimento, per orientarsi e orientare gli utenti dei servizi aziendali in maniera professionale ed efficace (rete Intranet).

Gli obiettivi principali sono:

- la semplificazione dell'interazione tra azienda e utenza;
- la trasparenza dell'azione amministrativa;
- la facilità e la fruibilità dei contenuti;
- il costante aggiornamento;
- la comunicazione in merito ai servizi ospedalieri ed alla attività territoriali di assistenza socio-sanitaria offerti, e delle attività svolte dalle Strutture dell'ASL NAPOLI 1 Centro nei confronti dell'utenza;
- l'organizzazione e lo scambio di informazioni sulle procedure ed attività tra il personale interno all'Azienda
- la creazione e sponsorizzazione della immagine aziendale;

Il portale internet costituisce uno degli strumenti essenziali per la comunicazione e l'informazione istituzionale sull'attività, sui servizi, sugli atti e sulle iniziative dell' ASL NAPOLI 1 Centro.

Art. 2 - Ambito di applicazione

Le attività di comunicazione web a scopo informativo sono disciplinate dal presente regolamento, nonché dalle leggi e regolamenti europei, nazionali e regionali vigenti e applicabili in materia d'informazione e comunicazione istituzionale e pubblica.

Art. 3 - Struttura di riferimento

La struttura di riferimento è la U.O.C. Gestione del Web e Comunicazione Aziendale (Web/CAI) Informatizzata che si occupa dell'architettura del Portale, della manutenzione, dell'aggiornamento, nonché degli adeguamenti alle nuove tecnologie e ai riferimenti normativi e di tutto quanto stabilito nella delibera n. 1380 del 16 novembre 2011 " Attivazione Dipartimento Sistemi informativi e delle Comunicazioni e delle Tecnologie"

Inoltre:

- è responsabile del procedimento di pubblicazione ed è il riferimento per l'organizzazione dei contenuti del portale e del loro aggiornamento;
- propone l'inserimento di banner e nuove sezioni funzionali al portale, compresa l'agevolazione nel reperimento di documenti e banche dati.
- fornisce consulenze sul contenuto e sulla sua formattazione. Può intervenire, se necessario, sulla modifica delle pagine web;
- si occupa della pubblicazione delle informazioni sulla base della direttive impartite dall'organo vertice dell'amministrazione;
- è nodo principale e riferimento per tutte le comunicazioni provenienti dalle varie strutture aziendali di cui ha cura di divulgare le attività, gli eventi formativi, notizie varie di pubblica utilità;
- pubblica, di concerto con gli uffici preposti, quanto richiesto dalla normativa sulla trasparenza della Pubblica Amministrazione (D.L. 14 Marzo 2013 n. 33);
- gestisce, mediante un *social worker*, un filo diretto con gli Assistiti (sportello on line) per rispondere quotidianamente in orario di ufficio ai diversi quesiti tramite un servizio articolato su tre distinte caselle e-mail;
- cura mediante appositi corsi la formazione degli operatori (web editors) individuati dai Rispettivi Responsabili, con il compito di inserimento ed aggiornamento dei contenuti dei relativi Servizi di appartenenza;

Art. 4 - Soggetti

Si definiscono, per gli scopi del presente regolamento, i seguenti soggetti:

- Web Manager: la persona fisica che presiede la gestione tecnico-amministrativa del portale.
- Web Master: Responsabile delle attività inerenti il funzionamento del portale, l'aggiornamento dello stesso, la gestione degli account utenti
- Web Editors: operatori abilitati all'inserimento dei contenuti del portale secondo le modalità descritte dal presente regolamento
- Web Designers: personale tecnico adibito allo sviluppo di applicazioni per il portale web
- Ufficio Staff per la Comunicazione (USC): gruppo di Dirigenti e non, esperti in Comunicazione Pubblica, con compiti di verifica e controllo di tutte le attività inerenti la pubblicazione di comunicati aziendali e notizie sul portale, per offrire maggiori servizi ed informazioni agli utenti sia esterni che interni.
- Utenti esterni: soggetti con diritto di accesso alla parte pubblica del portale dell' ASL NA 1 Centro.
- Utenti interni: personale ed operatori aziendali e collaboratori esterni con diritto di accesso alla parte pubblica ed alla parte informativa privata del portale web dell' ASL NAPOLI 1 Centro.

Art. 5 - Web Manager- Direttore della U.O.C. Gestione del Web e Comunicazione Aziendale Informatizzata

Il Web Manager è la persona fisica che presiede la gestione tecnico-amministrativa del portale.

Compiti del Web Manager

- Relaziona le attività inerenti il portale web al Direttore Generale dell'Azienda
- Emanava le linee guida per la gestione tecnico-amministrativa del portale
- Controlla i contenuti delle pagine da pubblicare per gli aspetti strettamente tecnico-informatici; non è comunque responsabile degli argomenti e delle informazioni riportati.
- Delega le funzioni operative a collaboratori di comprovata competenza tecnica.
- Predisporre tutte le condizioni organizzative, logistiche ed amministrative affinché i collaboratori possano svolgere efficacemente il proprio mandato, ivi compresa la formazione permanente.
- Fornisce tutte le informazioni relative all'organizzazione dei servizi erogati dalla struttura, in particolare i nominativi di chiunque abbia funzioni di gestione ed amministrazione dei servizi di rete.
- Può emanare regolamenti di accesso ai servizi con validità interna alla struttura, purché conformi con il Regolamento.
- Accerta che le pubblicazioni rispettino le politiche aziendali sulla sicurezza e la privacy

Art. 6 - Web Master- Assistente Tecnico Programmatore

Il Web Master è nominato dal Web Manager tra il personale strutturato sulla base delle competenze tecniche di gestione.

Compiti del Web Master

- E' il responsabile della sezione informatica del portale
- Configura gli account utenti
- Definisce le sezioni informative del portale
- Supervisiona le attività dei Web Editors
- Coordina e supervisiona le attività dei Web Designers

Art. 7 - Web Editors

Il Web Editor è l'operatore referente di ciascun Dipartimento/UOC per la pubblicazione degli inserimenti/aggiornamenti relativi alla propria area di competenza.

I Direttori dei Dipartimenti e UOC comunicano formalmente al Direttore della UOC Gestione Web/CAI, il nominativo del web editor individuato.

Mediante appositi corsi di formazione predisposti specificamente dall'UOC WEB/CAI per ogni Dipartimento/UOC, in accordo con il Servizio di Formazione e Aggiornamento Professionale, i Web Editors sono istruiti alla gestione degli spazi informatici loro assegnati, all'inserimento dei contenuti e dei dati sul portale e sulle procedure e le modalità comunicative in accordo con le norme e leggi esistenti.

Compiti del Web Editor

- Richiesta di autorizzazione alla pubblicazione
- Inserimento dei contenuti approvati per la pubblicazione
- Aggiornamento periodico dei contenuti informativi
- Sviluppo di nuovi contenuti per il portale da sottoporre ad approvazione preliminare

Art. 8 - Web Designers

I Web Designers sono operatori di ditta esterna, che, sulla base di specifiche competenze ed esperienze, hanno in appalto lo sviluppo del portale e la manutenzione del Portale Aziendale

Compiti del Web Designer

- Sviluppo di applicazioni web sulla base di specifiche richieste del Web Manager
- Proposta di nuove soluzioni tecniche per il miglioramento della fruibilità del portale
- Proposta di soluzioni grafiche per il miglioramento della fruibilità del portale
- Attività di consulenza e supporto per i Web Editors

Art. 9 - Comunicazione ed informazione - Ufficio Staff

E' istituito l'Ufficio Staff per la Comunicazione (USC) composto da Dirigenti ed operatori esperti di Comunicazione facenti parte dell'UOC Web/CAI e altri Dirigenti e/o esperti individuati dal Direttore Generale dell'ASL NA 1 Centro. L'Ufficio sarà composto da:

1. Dirigente sociologo dell'UOC Web/CAI
2. Dirigente sociologo dell'UOC Web/CAI
3.
4.
-

Compiti del USC:

- Approvare la pubblicazione delle pagine
- Supervisionare tutte le attività inerenti alla pubblicazione di comunicati aziendali e notizie sul portale web
- Approvare la pubblicazione di notizie e comunicati aziendali

Art 10 - Esclusività del Portale

Tutte le strutture dell'ASL NAPOLI 1 Centro che intendono diffondere informazioni istituzionali e pubbliche e/o fornire servizi via Internet devono utilizzare esclusivamente il Portale Aziendale ed attenersi alle prescrizioni del presente regolamento.

Eventuali materie e argomenti non previsti e non riportati nel presente regolamento saranno oggetto di valutazione da parte del Direttore Generale, dell'Ufficio Staff per la Comunicazione e del Direttore dell'UOC WEB e potranno determinare possibili integrazioni e modifiche del regolamento stesso.

Art. 11 - Procedura per la pubblicazione - Permesso di pubblicazione

Occorrerà distinguere le pagine come di seguito specificato:

- Pagine di nuova pubblicazione
- Da aggiornare
- Da eliminare

Il Dipartimento o UOC che voglia pubblicare deve fare richiesta di pubblicazione che deve essere formalmente inviata al Direttore della UOC Gestione del Web e Comunicazione Aziendale Informatizzata che provvederà a sottoporla al Direttore Generale o al suo delegato.

La richiesta a firma del Direttore o Responsabile deve contenere la denominazione esatta dell'ufficio richiedente e l'indicazione del responsabile di procedimento ovvero il nominativo del referente (Web Editor) per la rete Internet e/o Intranet e dovrà essere corredata di tutta la documentazione e degli elaborati che dovranno costituire la pubblicazione stessa.

A seguito della richiesta si esamineranno le proposte di pubblicazione sul portale seguendo l'ordine cronologico di presentazione e le determinazioni in merito saranno assunte entro dieci giorni massimo dall'acquisizione.

Qualora, durante l'istruttoria delle domande pervenute, sia necessario acquisire altri elaborati, La UOC Web/CAI provvederà a darne comunicazione scritta al Dipartimento/UOC richiedente. In tal caso, il termine per l'esame dell'istanza s'intende interrotto ed inizierà a decorrere, per ulteriori dieci giorni, dalla data d'acquisizione da parte dell'USC degli elaborati richiesti.

La pubblicazione avverrà soltanto a seguito di parere favorevole formalmente espresso dal Direttore Generale o dal suo delegato per la funzione o dall'USC e sarà a cura del Web Editor.

Art. 12 - Attivazione ed aggiornamento dei contenuti del Portale

Tutte le strutture dell'ASL NAPOLI 1 Centro hanno l'obbligo di attivare nuove pagine web e nuovi contenuti nel portale ed aggiornare continuamente quelle esistenti. A tal fine le strutture aziendali si avvalgono dei referenti per la comunicazione designati dai Direttori di Dipartimenti/UOC, Web Editors, ai quali dovranno essere forniti tutti i dati e le informazioni necessari.

La responsabilità dei contenuti dei dati e delle informazioni pubblicate ricade, comunque, sui Direttori delle competenti strutture in quanto titolari o gestori dei dati od informazioni fornite e sugli stessi ricade l'obbligo dell'aggiornamento.

L'UOC Web/Cai indicherà le modalità operative e tecniche per l'attivazione e l'aggiornamento e verificherà la tempestività e correttezza della creazione e dell'aggiornamento delle pagine web, provvedendo d'ufficio, in caso d'inerzia, all'eliminazione od alla modifica di dati ritenuti non aggiornati, fatta salva la responsabilità del dirigente inadempiente.

L'UOC Web/Cai curerà tutti i contenuti generali e l'impostazione del Portale d'intesa con il Web Manager.

Ai fini dell'aggiornamento del Portale, per l'ambito di attribuzioni, funzioni e competenze per rispettiva Direzione/Dipartimento di appartenenza, è demandato a ciascun Direttore/Responsabile il compito dell'inserimento e aggiornamento dei contenuti.

Per le pagine da aggiornare che non modificano significativamente il contenuto permanente e fondamentale, ma forniscono aggiornamenti in ordine ad eventuali modifiche per rinnovare e sostituire parti d'informazioni, integrazioni di servizi all'utente,

eventi, numeri telefonici, indirizzi e-mail, comunicazione di nuove di procedure, la pubblicazione avverrà da parte del Web Editor sotto la diretta responsabilità del Direttore dell' U.O.C. competente.

In caso invece di sostanziali modifiche, integrazioni e/o modificazioni dei contenuti permanenti la pubblicazione seguirà la procedura indicata ai precedenti artt. 11 e 12 per le pagine di nuova pubblicazione.

Ciascuna pagina dovrà riportare la data dell'ultimo aggiornamento.

Le pagine da eliminare perché non più utili all'utenza saranno rimosse a cura del Web Editor sotto la diretta responsabilità del Direttore dell' U.O.C. competente previa comunicazione al Web Manager.

Art. 13 - Attività non soggette a permesso di pubblicazione.

Non sono soggette a permesso di pubblicazione le operazioni informatiche seguenti:

a) interventi di modifiche grafiche, cioè quelli rivolti a conservare l'ambiente web ed assicurarne la funzionalità mediante un insieme sistematico d'aggiornamenti visivi che, nel rispetto degli elementi tipici, formali e strutturali, ne consentano la semplicità e la fruibilità d'uso. Tali interventi comprendono il ritocco grafico, la riattivazione di servizi a video e il rinnovo degli elementi grafici costitutivi del portale web, l'inserimento degli elementi accessori e degli oggetti informatici richiesti dalle esigenze dell'uso, l'eliminazione degli elementi estranei al portale web;

b) allestimenti tecnologici a servizio della comunicazione e per l'installazione di sistemi informatici aggiuntivi;

c) interventi di normale manutenzione informatica, cioè quelli che riguardano le operazioni necessarie ad integrare o mantenere in efficienza i siti web e le trasmissioni multicanale;

d) operazioni d'archiviazione digitale in area riservata;

e) riorganizzazione e sistemazione dei contenuti in area riservata;

f) riproduzione in formato pdf. di file documenti;

Le attività indicate al precedente comma sono gestite dal Web Manager e dal Web Master.

Art. 14 - Assistenza Informatica del Portale

Per ogni aspetto riguardante l'assistenza Hardware, il Direttore della UOC Gestione Web e Comunicazione Aziendale Informatizzata farà riferimento alla UOC Sistemi Informatici dell'ASL NAPOLI 1 Centro, nella persona del Direttore che disporrà gli interventi necessari.

L'assistenza software comprendente la manutenzione ordinaria e straordinaria del Portale nonché l'eventuale implementazione di nuove procedure informatiche da parte della ditta incaricata avverrà sotto la diretta gestione del Web Manager e del Web Master.

Art. 15 - Accesso ai servizi di rete

Le modalità di accesso ai servizi variano a seconda delle classi di utenti e di servizi, ma richiedono sempre l'assegnazione di password personali e segrete di accesso, così come

descritto nelle Norme; l'autorizzazione di accesso viene rilasciata dal Web Master; l'accesso ai servizi di rete, sia Internet che Intranet, deve essere compatibile con le norme di sicurezza dei servizi di rete ed è consentito esclusivamente per fini istituzionali; sono consentite solo le attività che non siano in contrasto con il Regolamento e con le norme legislative vigenti, non arrechino danno ad altri utenti o all'Azienda stessa.

Tra le attività proibite si fa particolare riferimento a:

1. trasgressione della privacy di altri utenti o dell'integrità di dati personali;
2. compromissione dell'integrità dei sistemi o dei servizi;
3. consumo di risorse in misura tale da compromettere l'efficienza di altri servizi di rete;
4. compimento di atti di criminalità informatica.

Art. 16 - Sospensioni

Il Web Manager può disporre la sospensione temporanea all'accesso ai servizi informando preventivamente il Direttore Generale ed l' UOC Web/CAI, nel caso di comportamenti non consentiti o non conformi al Regolamento e alle Norme.

Art. 17 - Disposizione transitoria - Entrata in vigore del Regolamento

Le pubblicazioni web in corso di esecuzione alla data d'entrata in vigore del presente regolamento sono soggette alle disposizioni di cui agli articoli precedenti.

Il presente regolamento sarà pubblicato con delibera a firma del Direttore Generale.

E' fatto obbligo, a chiunque spetti, di osservarlo e farlo osservare come Regolamento dell'ASL NAPOLI 1 Centro.

Art. 18 - Norme di riferimento

Dlgs.n.518 del 29.12.1992, che riguarda la tutela giuridica del programmi per elaboratore;
Legge n.547 del 23.12.1993, che modifica il codice penale introducendo i crimini informatici.

Legge n.675 del 31.12.1996, che disciplina il trattamento dei dati personali.

Legge n.59 del 15.3.97che introduce l'equivalenza tra documento cartaceo e documento digitale.

Decreto del Presidente della Repubblica 28 luglio 1999 n.318:"Regolamento recante norme per l'individuazione delle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali a norma dell'articolo 15, comma 2, legge 31.12.96 n.675.

Il Regolamento si ispira alle "Linee guida per la definizione di un piano di sicurezza dei sistemi informativi automatizzati nella Pubblica Amministrazione " dell'AIPA. art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione: Linee Guida per i Siti Web delle Pubbliche Amministrazioni.

D.L. n. 33 del 14 marzo 2013 Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.