

## 7. I siti Web delle Pubbliche Amministrazioni

---

Nel corso degli anni, i siti Web delle Pubbliche Amministrazioni hanno acquisito una sempre maggiore importanza, diventando – di fatto – il principale *front office* di ogni Ente, e lo stesso legislatore si è occupato più volte di definire caratteristiche e contenuti dei Website pubblici.

Man mano che l'evoluzione del Web ha rivoluzionato la vita degli individui e delle imprese, sono stati emanati provvedimenti che hanno reso i siti uno snodo di centrale importanza nella vita dell'Ente: dalla [Legge n. 4/2004](#) sull'accessibilità, al [Codice dell'Amministrazione Digitale](#), fino alla [Legge n. 69/2009](#) che ha addirittura previsto il c.d. "Albo on line".

La realizzazione di un sito Web pubblico deve quindi rispondere a precisi requisiti, individuati normativamente, che hanno lo scopo di assicurare che la pubblicazione da parte dell'Amministrazione di informazioni e documenti, nonché l'offerta di servizi *on line*, garantisca la certezza istituzionale e l'attualità delle relative informazioni.

### Le caratteristiche dei siti delle Pubbliche Amministrazioni

Dal punto di vista tecnico, la scelta del legislatore è stata quella di non imporre normativamente l'uso di un determinato linguaggio di programmazione, piuttosto che di determinate soluzioni.

Le disposizioni normative in materia di caratteristiche dei siti Web delle amministrazioni sono poche, e sono strumentali, da un lato, ad evitare che l'impiego delle tecnologie possa essere discriminatorio e, dall'altro, a fare in modo che l'uso della Rete possa davvero consentire il raggiungimento degli obiettivi di efficienza e trasparenza.

In particolare, l'art. 53, comma 1, Codice dell'Amministrazione Digitale prevede che i siti istituzionali realizzati dalle Amministrazioni debbano rispettare *"i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza dell'informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità"*.

Una delle prescrizioni più importanti in materia di caratteristiche tecniche dei siti della PA è quella relativa all'accessibilità. In particolare, la Legge n. 4/2004 si preoccupa di garantire il diritto di accesso ai servizi informatici e telematici della Pubblica Amministrazione e ai servizi di pubblica utilità delle persone disabili, in ottemperanza al principio di uguaglianza ai sensi dell'[articolo 3 della Costituzione](#).

Tale diritto si traduce in obbligo, che incombe su tutti i soggetti pubblici, di progettare e realizzare siti che rispondano a precisi requisiti.

L'art. 2, Legge n. 4/2004 definisce il concetto di accessibilità come *"la capacità dei sistemi informatici, nelle forme e nei limiti consentiti dalle conoscenze tecnologiche, di erogare servizi e fornire informazioni fruibili, senza discriminazioni, anche da parte di coloro che a causa della loro disabilità necessitano di tecnologie assistive o configurazioni particolari"*. L'obbligo di garantire l'accessibilità degli strumenti informatici, e quindi dei siti Internet, non costituisce solo norma programmatica, ma prescrizione dal chiaro nitore precettivo, dal momento che l'art. 4, comma 2, Legge n. 4/2004 dispone che siano nulli i contratti stipulati dalle Amministrazioni per *"la realizzazione e la modifica di siti Internet quando non è previsto che essi rispettino i requisiti di accessibilità stabiliti"* e l'art. 9 della medesima Legge prevede che l'inosservanza di queste norme comporti la responsabilità dirigenziale e disciplinare.

### Il dominio ".gov.it"

Il primo strumento individuato per razionalizzare la presenza *on line* delle Pubbliche Amministrazioni è rappresentato dal dominio ".gov.it", dal momento che – in base alla [Direttiva n. 8/2009 del Dipartimento della Funzione Pubblica](#) - è fatto obbligo agli Enti di utilizzare questo strumento per tutti i siti del settore pubblico.

I soggetti interessati sono identificati mediante rinvio all'elenco contenuto nell'art. 1, comma 2, [D. Lgs. 30 marzo 2001, n. 165](#) (Testo Unico sul pubblico impiego); pertanto, l'obbligo si applica a tutte le amministrazioni dello Stato, ivi comprese le Scuole di ogni ordine e grado, le Istituzioni educative, le Aziende e le Amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità Montane e loro consorzi e associazioni, le Istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le

Camere di commercio industria artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli Enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le Amministrazioni, le Aziende e gli Enti del servizio sanitario nazionale.

Possono essere escluse dalla registrazione al dominio “.gov.it” le Università e gli Enti di ricerca ma, per fruire di questa esenzione, dovranno darne esplicita comunicazione all’Agenzia per l’Italia Digitale; le Amministrazioni interessate dovranno, comunque, rispettare tutti gli altri requisiti dettati per i siti Web dalla normativa vigente.

Di conseguenza, le Amministrazioni che desiderino mantenere attivi i propri siti Web devono provvedere alla richiesta del nome a dominio con estensione “.gov.it” all’Agenzia per l’Italia Digitale; la procedura telematica prevede anche l’attestazione, effettuata da parte dell’Ente che intende registrare il dominio, che il sito rispetta tutte le norme in materia di siti Web della Pubblica Amministrazione.

## I contenuti dei siti Web delle Pubbliche Amministrazioni

Con numerosi atti normativi, il legislatore ha letteralmente riempito i siti degli Enti di contenuti minimi con la finalità di garantire un livello minimo di trasparenza e di servizi al quale le amministrazioni sono tenute nei confronti degli utenti.

La gran parte dei contenuti minimi rappresenta anche una vera e propria *check list* che le Amministrazioni devono seguire nel processo di digitalizzazione della propria attività amministrativa.

Come innanzi accennato, i siti Web delle PA, lungi dall’essere una mera vetrina, rappresentano il vero e proprio nuovo *front office* della Pubblica Amministrazione digitale nei confronti dei propri utenti. Di conseguenza, grande attenzione è dedicata dal legislatore al contenuto dei siti medesimi con disposizioni che, a partire dal Codice dell’Amministrazione Digitale, si sono stratificate nel corso del tempo ed elencano in modo assai minuzioso le informazioni che le Amministrazioni sono obbligate ad inserire nelle proprie pagine Web.

Per comodità, è possibile distinguere quattro tipologie di contenuti minimi:

- a) informazioni relative alla struttura degli uffici (art. 54 D. Lgs. n. 82/2005 e art. 34 Legge n. 69/2009);
- b) trasparenza, valutazione e merito (art. 11 D. Lgs. n. 150/2009, artt. 21 e 23 Legge n. 69/2009, artt. 53 e 55 D. Lgs. n. 165/2001);
- c) procedimenti amministrativi e servizi on line (art. 54 D. Lgs. n. 82/2005, art. 6 [D.L. n. 70/2011](#));
- d) pubblicità legale (art. 32 Legge n. 69/2009).

Attraverso i propri siti Web, le Amministrazioni devono rendere disponibili per via telematica l’elenco della documentazione richiesta per i singoli procedimenti, i moduli e i formulari validi ad ogni effetto di legge, anche ai fini delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e delle dichiarazioni sostitutive di notorietà. Lo prevede l’art. 57 D. Lgs. n. 82/2005 in base al quale le Pubbliche Amministrazioni non possono richiedere l’uso di moduli e formulari che non siano stati pubblicati; in caso di omessa pubblicazione, i relativi procedimenti possono essere avviati anche in assenza dei suddetti moduli o formulari.

La mancata pubblicazione è altresì rilevante ai fini della misurazione e valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili .

Va infine osservato che il sito Web di una PA non deve essere soltanto un grande elenco di informazioni, rappresentando altresì lo strumento per l’erogazione di servizi *on line* a cittadini e imprese.

L’art. 63, D. Lgs. n. 82/2005 definisce i criteri in base ai quali individuare le modalità di erogazione dei servizi; in particolare, è previsto che gli Enti dovranno valutare come primari “*efficacia, economicità ed utilità e nel rispetto dei principi di eguaglianza e non discriminazione, tenendo comunque presenti le dimensioni dell’utenza*” e la frequenza dell’uso.

Nella progettazione e successiva erogazione dei servizi *on line*, inoltre, le Amministrazioni dovranno ispirarsi a principi di eguaglianza e non discriminazione e mirare alla migliore soddisfazione degli utenti, prevista quale vero e proprio diritto dall’art. 7, D. Lgs. n. 82/2005.

<b>Riferimenti Normativi</b>	<i>D. Lgs. n. 82/2005: artt. 3, 7, 53, 54, 57, 63 – Legge n. 69/2009: artt. 21, 23, 32, 34 - Legge n. 4/2004: artt. 1, 2, 3, 4, 9 - D.P.R. n. 75/2005: art. 2 – Legge n. 150/2009: art. 11 -</i>
<b>Regole tecniche e provvedimenti attuativi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <a href="#">Direttiva PCM n. 8/2009</a></li><li>- <a href="#">Linee Guida siti Web PA</a></li><li>- <a href="#">Linee Guida Garante 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</a></li></ul>
<b>Tag</b>	<i>Diritti digitali, Organizzazione, Sicurezza, Strumenti</i>
<b>Voci di glossario</b>	<i>Accessibilità - Dato a conoscibilità limitata - Dato delle pubbliche amministrazioni - Dato personale – Dato pubblico – Identificazione informatica – Piano di continuità operativa (PCO)– Sito internet istituzionale - Tecnologie assistive – Usabilità</i>