



Ministero della Giustizia

Dipartimento dell'organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi

Direzione generale per i sistemi informativi automatizzati

Ufficio sistemi di comunicazione al cittadino

Mg/lm



m_dg.D0G07.19/04/2010.0010689.U

*Ai Signori Presidenti
delle Corti di Appello*

Ai Signori Procuratori Generali

Ai signori magistrati referenti per l'informatica

Ai signori Dirigenti CISIA

LORO SEDI

Oggetto: diffusione linee guida siti web – Best Practices

Nell'ambito del progetto interregionale/transnazionale "Diffusione di buone pratiche negli uffici giudiziari" finanziato dal Fondo Sociale Europeo ed al quale hanno aderito diciotto Regioni e due Province Autonome in qualità di gestori del finanziamento destinato agli uffici giudiziari, è prevista la realizzazione di un sito web interattivo per la richiesta da parte dell'utenza di certificazioni o documenti sullo stato dei procedimenti.

Sinora la realizzazione dei siti web è nata dall'iniziativa dei singoli uffici giudiziari con modalità spesso eterogenee dalle quali è scaturita una disomogeneità nella rappresentazione on line degli uffici suddetti, una proliferazione di siti web

paralleli a quelli istituzionali, la riconoscibilità non immediata della natura (pubblica o privata) dei vari siti.

In questo contesto il progetto delle “Best Practices” offre l’occasione per un riordino di tutti i siti esistenti e per una uniformazione degli stessi e di quelli costituenti secondo parametri comuni di grafica, usabilità, contenuti e interazione con l’utente per soddisfare al meglio le esigenze di informazione e fruibilità per il cittadino.

Questa Direzione ha pertanto provveduto alla riformulazione delle linee guida, dei contenuti minimi essenziali e delle caratteristiche grafiche da osservare nella realizzazione dei suddetti siti, conformi a quelle del sito ufficiale del Ministero della Giustizia, ai quali dovranno attenersi tutti gli uffici giudiziari coinvolti nel progetto delle “Best Practices”, ma anche tutti gli altri non coinvolti che intendano costituire un nuovo sito web.

Sarà inoltre cura degli stessi uffici giudiziari provvedere all’eliminazione dei siti obsoleti o, in alternativa, al loro adeguamento ai parametri sopra detti entro sei mesi dalla data di ricevimento della presente direttiva.

Si evidenzia infine che non sarà riconosciuto il carattere dell’ufficialità ai siti ritenuti da questa Direzione non conformi.

In allegato si trasmettono le predette linee guida, la descrizione dei contenuti minimi essenziali ed il template elaborati in conformità con le indicazioni contenute nelle “Linee guida per i siti web della PA” ai sensi dell’art. 4 della Direttiva 8/09 del Ministro per la pubblica amministrazione e l’innovazione.

Si evidenzia che non sono previsti contributi di natura economica da parte di questa Direzione, né per la fase di realizzazione, né per quella di gestione.

Al fine di fornire chiarimenti sulle modalità di realizzazione del sito, nonché monitorare l’andamento della realizzazione dei siti web in aderenza alle linee guida predette è stato istituito un gruppo di lavoro al quale potranno rivolgersi direttamente gli Uffici giudiziari.

GRUPPO DI LAVORO

Lucia Marcon – coordinatore (lucia.marcon@giustizia.it)

Referenti tecnici:

Maurizio D'Angelo (maurizio.dangelo@giustizia.it);

Fabio Iannazzo (fabio.iannazzo@giustizia.it);

Mario De Filippis (mario.defilippis@giustizia.it).

*Il Direttore Generale
(Stefano Aprile)*



LINEE GUIDA

SITI WEB UFFICI GIUDIZIARI

PRINCIPI GENERALI

Accessibilità:

il sito - in ottemperanza a quanto disposto dalla legge 9 gennaio 2004, n. 4, recante disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici, e dal Regolamento di attuazione della legge 9 gennaio 2004, n. 4 pubblicato in G.U. n. 101 del 3 maggio 2005 - deve essere consultabile e fornire informazioni fruibili, senza discriminazione di coloro che, a causa di disabilità sensoriali e/o motorie, necessitano di tecnologie assistite e configurazioni particolari; i dettagli tecnici sui requisiti di accessibilità sono stati definiti con Decreto Ministeriale 8/07/2005 "Requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici" (pubblicato in G.U. n. 183 dell' 8/08/2005).

Il possesso del requisito dell'accessibilità dovrà essere reso manifesto dalla presenza del logo il cui rilascio viene disciplinato <http://www.pubbliaccesso.gov.it/logo/index.php>

Privacy e sicurezza:

i siti che offrono servizi interattivi e/o dispongono dati personali (come ad esempio gli indirizzi di posta elettronica), devono conformarsi al Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e successive modificazioni.

Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva del presidente del Consiglio del 16 gennaio 2002 "Sicurezza informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni statali", i siti devono garantire una base minima di sicurezza. Nel documento redatto nel 2004 dal Gruppo di Lavoro istituito presso il Cnipa sono contenute le "[Linee guida per la sicurezza ICT delle pubbliche amministrazioni](http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Quaderno%20n%2023.pdf)" (http://www.cnipa.gov.it/site/_files/Quaderno%20n%2023.pdf)

Usabilità:

il sito deve essere di facile navigazione ed utilizzo e dovrà essere strutturato secondo le indicazioni fornite dal presente documento in modo tale da permettere all'utente di reperire facilmente le informazioni richieste.

L'informazione dovrà essere organica, riconoscibile nella sua ufficialità e attenta all'utenza cui è rivolta.

L'utente/cittadino non dovrà sentirsi disorientato di fronte a una molteplicità di modalità di navigazione e, per questo motivo, i siti degli uffici giudiziari dovranno avere una struttura omogenea che viene meglio delineata nella sezione "contenuti minimi essenziali", elaborata in conformità alle linee guida per i siti web pubblicata dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione¹.

GESTIONE ED AGGIORNAMENTI

Monitoraggio dei contenuti e sviluppi futuri:

¹ http://www.innovazionepa.gov.it/media/367125/linee_guida_siti_web_pa.pdf

Il contenuto del sito deve essere costantemente aggiornato e deve essere volto all'informazione sul servizio; nell'ottica della massima essenzialità e semplicità del servizio dovrà contenere solo informazioni pertinenti con l'attività istituzionale dell'ufficio.
L'efficienza dei servizi e il grado di soddisfazione degli utenti dovrebbero essere costantemente monitorati.

Modalità di inserimento dei siti Internet degli Uffici giudiziari all'interno di www.giustizia.it:

Le modalità di collegamento delle pagine territoriali al sito Ufficiale del Ministero sono due:

1. Autorizzazione al sottodominio www.ufficio.località.giustizia.it (modalità che risponde all'esigenza di razionalizzazione dei nomi a dominio)
2. Link agli indirizzi web locali

L'inserimento all'interno del sito del Ministero, che favorisce il **riconoscimento dell'ufficialità** del sito da parte dell'utente, avviene su richiesta scritta del Capo dell'ufficio diretta alla Direzione Generale Sistemi Informativi Automatizzati e a condizione che il progetto risponda ai requisiti delineati nel presente documento.

CONTENUTI MINIMI ESSENZIALI

Gli uffici giudiziari, ferma restando la possibilità di personalizzare il proprio sito, devono rispettare la struttura minima essenziale delineata di seguito nel presente documento e realizzata tenendo conto delle caratteristiche del sito ufficiale del Ministero della Giustizia.

LOGO

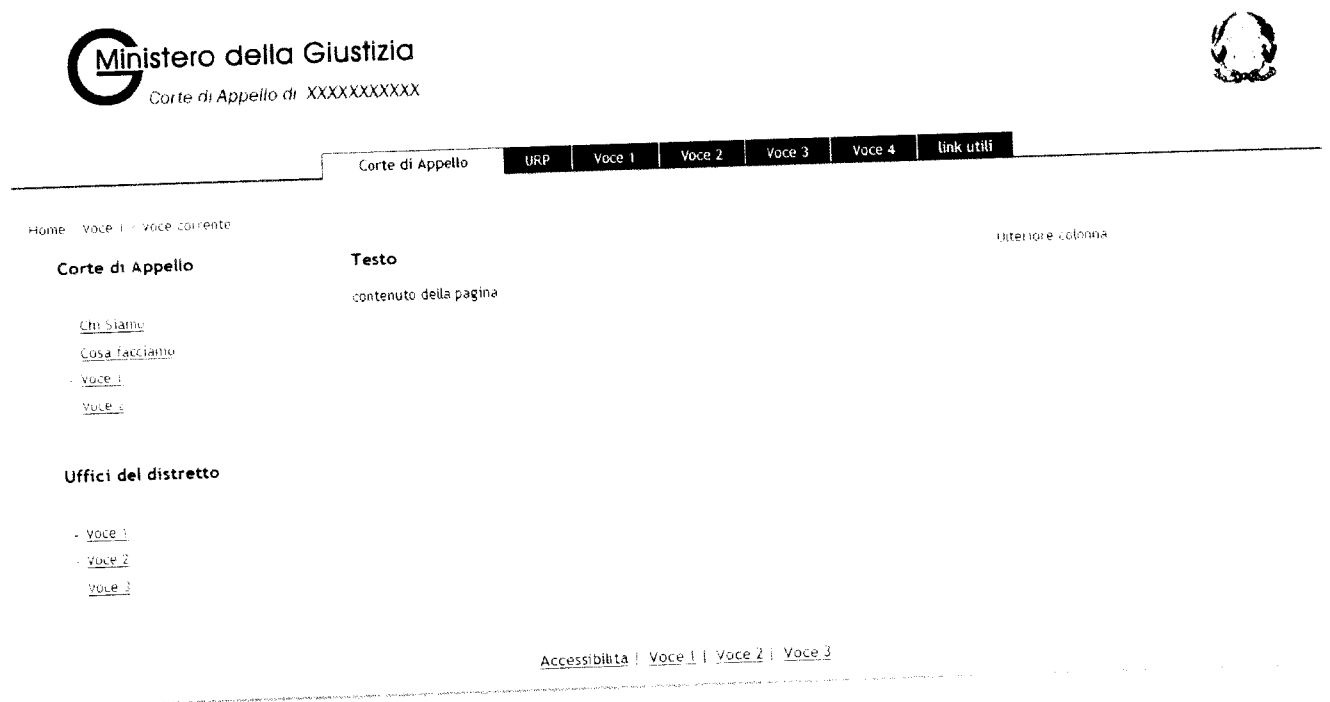
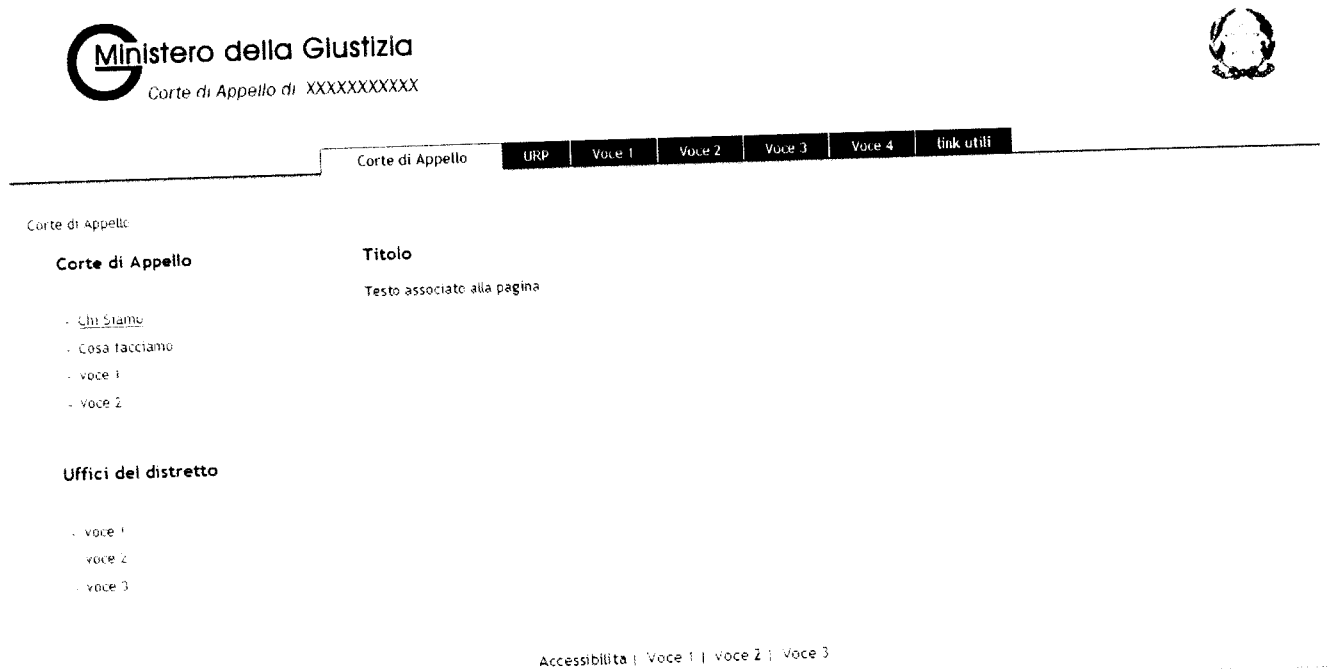
L'Ufficio giudiziario che intende creare un proprio sito dovrà **fare richiesta del logo** del Ministero della Giustizia a fianco del quale verrà riportato il nome dell'ufficio giudiziario.



Competente a rilasciare il logo è la Direzione Generale Sistemi Informativi automatizzati – Ufficio comunicazioni con il cittadino – Via Crescenzo, 17/c

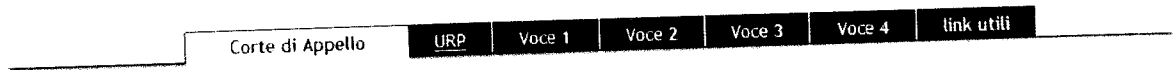
STRUTTURA

Il sito potrà essere strutturato in due colonne o tre colonne



I contenuti troveranno posizione al **centro pagina**.

BARRA DI NAVIGAZIONE PRIMARIA



La **barra di navigazione primaria**, posta orizzontalmente nella parte superiore della pagina, è il menu che identifica l'obiettivo primario del sito istituzionale di presentare l'istituzione pubblica, descrivendone organizzazione, compiti e servizi.

Tale menu, nel rispetto della normativa vigente, deve essere presente in tutte le pagine del sito e dovrà contenere necessariamente:

- una voce relativa all'ufficio di riferimento,
- Urp
- Pubblicità legale (se previsto in relazione all'ufficio giudiziario)
- link utili

Potrà contenere altre voci che risponderanno alle esigenze proprie dell'ufficio.

BARRA DI NAVIGAZIONE SECONDARIA

La **barra di navigazione secondaria**, posta verticalmente sulla sinistra, contiene i menu che appartengono a diverse sottosezioni specifiche e dovrà necessariamente indicare:

Corte di Appello

- Chi Siamo
- Cosa facciamo
- Voce 1
- Voce 2

Uffici del distretto

- Voce 1
- Voce 2
- Voce 3

• Ufficio

chi siamo - organigramma e articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio con indicazione dei nomi dei magistrati e dei funzionari responsabili per ogni settore indicazione di n. telefonico, fax e casella posta elettronica, l'elenco delle caselle di posta elettronica certificata.

cosa facciamo - attività svolta, prodotti.

• Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

La struttura prevede una divisione in più aree tematiche relative ai servizi che l'ufficio giudiziario mette a disposizione del cittadino. (es: come fare per, modulistica) e la sottosezione per la carta dei servizi

come raggiungerci - con indicazione della mappa, indicazioni stradali, mezzi pubblici, presenza di parcheggi.

I nostri orari

• Pubblicità legale (se previsto)

L'art. 32 della legge 69/2009 prevede che a far data dal 1 gennaio 2010 gli obblighi di pubblicazione di atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale si intendono assolti con la pubblicazione nei propri siti informatici da parte delle amministrazioni e degli enti pubblici obbligati.

- **Link**

L'ufficio giudiziario potrà mettere a disposizione l'elenco dei collegamenti ipertestuali ai siti che ritiene di utilità per il cittadino in relazione alla propria attività istituzionale (link a uffici di polizia, carabinieri, ...)

TERZA COLONNA

La **terza colonna**, eventuale, a contenuto libero, può essere prevista per una navigazione supplementare in relazione a servizi specifici offerti dall'Ufficio giudiziario.

FONDO PAGINA

[Accessibilità](#) | [Voce 1](#) | [Voce 2](#) | [Voce 3](#)

Nell'intestazione a fondo pagina (footer) potranno essere inseriti menu facenti riferimento all'accessibilità e ad altre informazioni come quelle riguardanti lo sviluppatore del sito, contatti per il webmaster.

Il footer, come la testata, deve essere presente in ogni pagina.

PERCORSO DI NAVIGAZIONE

In alto a sinistra sotto la barra di navigazione orizzontale deve essere indicato il percorso di navigazione: sei in →

Corte di Appello » Chi Siamo

Tabella relativa alla struttura minima di navigazione

Voce di menu	Voce di menu	Contenuto minimo	Normativa
Barra di navigazione primaria	Barra di navigazione secondaria		
Ufficio di riferimento	Chi siamo Cosa facciamo	L'organigramma e l'articolazione degli uffici, le attribuzioni e l'organizzazione di ciascun ufficio anche di livello dirigenziale non generale, i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici, nonché il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività da essi svolta.	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"
		L'elenco delle caselle di posta elettronica istituzionali attive e delle caselle di posta elettronica certificata. Associate al nome e cognome del dipendente destinatario o titolo dell'ufficio destinatario o descrizione della funzione cui la casella è riservata.	art. 54 del Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione digitale"
URP o Ufficio Relazioni con il Pubblico	I nostri orari Come raggiungerci Come fare per Carta dei servizi	Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP).	Legge 150/2000
Pubblicità legale		Atti e provvedimenti amministrativi aventi effetto di pubblicità legale, come assolvimento dell'obbligo di pubblicazione	art. 32 della Legge n. 69/2009
Link			

GRUPPO DI LAVORO

Lucia Marcon – coordinatore (lucia.marcon@giustizia.it)

Referenti tecnici:

Maurizio D'Angelo (maurizio.dangelo@giustizia.it);

Fabio Iannazzo (fabio.iannazzo@giustizia.it);

Mario De Filippis (mario.defilippis@giustizia.it)