

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 16 maggio 2011, n. 1101

DGR 1079/2008. Linee Guida per i siti web delle Aziende ed Istituti Pubblici del SSR e per l'utilizzo della posta elettronica certificata. Linee guida del Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità. Approvazione.

L'Assessore alle Politiche della Salute, sulla base dell'istruttoria espletata dall'Ufficio Sistemi Informativi e Flussi Informativi, così come confermata dal Dirigente del Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria, riferisce quanto segue:

Premesso che:

- il 26/11/2009 è stata emanata dal Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione la Direttiva n. 8/2009 per "la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il monitoraggio della qualità dei servizi e delle informazioni *on-line* al cittadino", che all'art.4 prevede che siano rese disponibili per la consultazione pubblica le *Linee guida per i siti web della P.A.*;
- dal 26/07/2010 sul sito del Ministero sono disponibili le suddette linee guida utili alla razionalizzazione dei contenuti *on-line*, riducendo il numero dei siti web pubblici ormai obsoleti, allo scopo di fornire informazioni corrette, puntuali e sempre aggiornate e di erogare servizi sempre più fruibili a cittadini e imprese;
- il 25/01/2011 sono entrate in vigore le modifiche ed integrazioni al Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), introdotte dal D.Lgs. 235/2010;
- il nuovo CAD prevede significative innovazioni relative all'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC), alle comunicazioni tra P.A. ed imprese e tra P.A. e cittadini, alla validità dei documenti informatici, alla conservazione digitale delle documentazioni ed ai siti pubblici.

Rilevato che:

- con DGR n. 1079/2008 è stato approvato il documento di indirizzo *Sistema, integrato di Comunicazione ed Informazione nella Sanità*, che definisce le azioni e gli interventi di competenza per le Aziende ed Enti pubblici del SSR;

il suddetto documento prevede:

- il rafforzamento delle competenze e l'organizzazione delle strutture deputate alla comunicazione ed informazione a livello regionale e soprattutto nelle Aziende sanitarie ed Enti del SSR (Area Comunicazione, URP, ecc.);
- l'istituzione della Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità (CICS) che è responsabile della definizione delle scelte in materia di comunicazione ed informazione in sanità;
- che ciascuna Azienda ed Ente pubblico del S.S.R. deve essere dotato di una specifica Struttura di Comunicazione ed Informazione Istituzionale Sanitaria, con il compito di organizzare e coordinare in concreto le attività di informazione e comunicazione;
- in data 19/12/2008 è stata sottoscritta tra Regione Puglia e Tecnopolis Csata S.c.r.l. (oggi InnovaPuglia S.p.A.) l'atto integrativo alla convenzione quadro di cui alla DGR n. 945/2005 per la realizzazione dell'intervento "Sistema d'Accesso Unificato dei Servizi Sanitari per il Cittadino" - "Portale Regionale della Salute";
- con DGR n. 2679/2009, così come modificata dalla DGR n. 709/2010, è stata affidata alla società *in-house* InnovaPuglia la realizzazione dell'intervento *Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità* (SICS);
- in data 10/06/2010 è stato sottoscritto l'atto integrativo (Rep. n. 11731/2010) alla convenzione quadro, di cui alla DGR n. 751/2009, tra InnovaPuglia e Regione Puglia per la realizzazione del Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità (SICS);
- con nota n. 1139 del 03/09/2010 il Direttore Generale di InnovaPuglia ha comunicato l'avvio delle attività relative al SICS;
- il Documento di Indirizzo Economico Funzionale (DIEF) del SSR per l'anno 2010 e per il triennio 2010-2012, approvato con DGR n. 2866/2010, ha stabilito una più stretta connessione tra livello regionale e livello aziendale, facilitata dalla disponibilità degli strumenti comuni del SICS (nello specifico, il *Portale Regionale della Salute* ed il *Call Center Regionale Sanitario*).

Considerato che:

- il Portale Regionale della Salute è *on-line* dal 21/03/2011 e sono in fase di implementazione vari servizi applicativi per i cittadini;

- il suddetto portale costituisce l'infrastruttura telematica di base per l'accesso ai servizi in rete offerti dalla Regione Puglia nel dominio della sanità;
- è necessario definire i metodi e le procedure per l'attuazione del documento di indirizzo *Sistema Integrato di Comunicazione ed Informazione in Sanità*, approvato con DGR 1079/2008;
- gli uffici regionali, di concerto con l'A.Re.S. e con il supporto di InnovaPuglia S.p.A., hanno predisposto:
 - a) le linee guida operative per l'attuazione del suddetto documento di indirizzo, definendo ruoli, funzioni e responsabilità delle commissioni individuate nella citata DGR n. 1079/2008, con riferimento sia al livello regionale sia a quello aziendale;
 - b) le linee guida per i siti web delle Aziende ed Istituti Pubblici del Servizio Sanitario Regionale e per l'utilizzo della posta elettronica certificata.

Per tutto quanto sopra esposto si propone alla Giunta Regionale di:

- prendere atto del documento "*Linee guida per i siti web della P.A.*", previsto dalla Direttiva n.8/2009 del Ministro della Pubblica Amministrazione e della Innovazione, disponibile sul sito del Ministero (<http://www.innovazionepa.gov.it>);
- approvare il documento "*Linee Guida per i siti web delle Aziende ed Istituti Pubblici del Servizio Sanitario Regionale e per l'utilizzo della posta elettronica certificata*", allegato sub A) al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;
- approvare il documento "*Linee guida attuative del Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità*", allegato sub B) al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;
- stabilire che tutte le Aziende ed Istituti pubblici del SSR sono tenuti all'attuazione di quanto previsto dai documenti di cui ai punti precedenti e delle ulteriori direttive del Tavolo della Sanità Elettronica di Puglia di cui al R.R. n. 19/2007 e della Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità di cui alla DGR n. 1079/2008;
- stabilire che l'attuazione delle linee guida approvate con il presente provvedimento rappresenta

obbligo informativo ai sensi dell'art.39 della L.R. n.4/2010 ed obiettivo posto a carico dei Direttori Generali delle Aziende ed Istituti pubblici del SSR;

- dare mandato al Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria di provvedere agli adempimenti derivanti dal presente provvedimento.

SEZIONE COPERTURA FINANZIARIA AI SENSI DELLA L.R. N.28/01 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria sia di entrata che di spesa e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

La presente proposta di deliberazione viene sottoposta all'esame della Giunta regionale ai sensi dell'art.4, comma 4, lett.a), della L.R. 4.2.1997, n.7.

L'Assessore relatore, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta regionale l'adozione del conseguente atto finale.

LA GIUNTA

Udita la relazione e la conseguente proposta dell'Assessore;

Viste le sottoscrizioni poste in calce al presente provvedimento dal Dirigente dell'Ufficio Sistemi Informativi e Flussi Informativi, e dal Dirigente del Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria;

A voti unanimi espressi nei modi di legge;

DELIBERA

di approvare la relazione dell'Assessore proponente così come in narrativa indicata, che qui si intende integralmente trascritta e, conseguentemente di:

1. prendere atto del documento "*Linee guida per i siti web della P.A.*", previsto dalla Direttiva n.8/2009 del Ministro della Pubblica Ammini-

strazione e della Innovazione, disponibile sul sito del Ministero (<http://www.innovazionepa.gov.it>);

2. approvare il documento “*Linee Guida per i siti web delle Aziende ed Istituti Pubblici del Servizio Sanitario Regionale e per l’utilizzo della posta elettronica certificata*”, allegato sub A) al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;
3. approvare il documento “*Linee guida attuative del Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità*”, allegato sub B) al presente provvedimento per costituirne parte integrante e sostanziale;
4. stabilire che tutte le Aziende ed Istituti pubblici del SSR sono tenuti all’attuazione di quanto previsto dai documenti di cui ai punti precedenti e delle ulteriori direttive del Tavolo della Sanità Elettronica di Puglia di cui al R.R. n. 19/2007 e

della Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità di cui alla DGR n. 1079/2008;

5. stabilire che l’attuazione delle linee guida approvate con il presente provvedimento rappresenta obbligo informativo ai sensi dell’art.39 della L.R. n.4/2010 ed obiettivo posto a carico dei Direttori Generali delle Aziende ed Istituti pubblici del SSR;
6. dare mandato al Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria di provvedere agli adempimenti derivanti dal presente provvedimento;
7. stabilire la pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia, sul sito istituzionale della Regione Puglia e sul Portale della Salute della Regione Puglia.

Il Segretario della Giunta
Dott. Romano Donno

Il Presidente della Giunta
Dott. Nichi Vendola



Regione Puglia

Assessorato alle Politiche della Salute
Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria
Tavolo per la Sanità Elettronica di Puglia

**Linee Guida per i siti web
delle Aziende ed Istituti Pubblici
del Servizio Sanitario Regionale
e per l'utilizzo della posta elettronica certificata**

Versione	1.0
Approvazione	DGR n____/2011

Sommario

1.	Finalità	
2.	Destinatari	
3.	Posta Elettronica Certificata (PEC)	
3.1.	Aspetti generali	
3.2.	Riferimenti normativi e relativi obblighi	
3.3.	Adempimenti specifici per l'attivazione della PEC.....	
3.4.	PEC e Protocollo Informatico.....	
3.5.	Passi operativi integrativi	
3.6.	La PEC della Rupar Puglia	
3.7.	Livelli di servizio della PEC Rupar Puglia	
4.	Posta Elettronica Istituzionale.....	
4.1.	Servizio di Posta Elettronica Istituzionale Aziendale.....	
5.	Siti web delle Aziende ed Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale	
5.1.	Razionalizzazione e ottimizzazione siti web	
5.2.	Identificazione dei siti istituzionali delle Aziende ed Istituti del SSR.....	
5.3.	Contenuti minimi dei siti web delle Aziende ed Istituti del SSR	
6.	Siti tematici del Servizio Sanitario Regionale	
7.	Portali di servizio per gli operatori sanitari.....	
7.1.	Portale Edotto.....	
7.2.	Portale SIST.....	

1. Finalità

Il presente documento definisce:

- le linee di indirizzo per la razionalizzazione, la riduzione dei siti web delle Aziende ed Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale (SSR) in coerenza con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione n.8 del 26.11.2009 e dalle Linee Guida per i siti web della PA del 26.07.2010 previste dall'art.4 della medesima Direttiva.
- il percorso volto alla riduzione e progressivo assorbimento dei siti web delle Aziende Sanitarie ed Istituti pubblici del SSR da parte del Portale Regionale della Salute di cui alla DGR. n.2005/2006 ed alla DGR. n.1079/2008.
- i criteri, gli strumenti, le modalità ed i tempi per la razionalizzazione, omogeneizzazione, qualificazione ed evoluzione dei contenuti *on line* ed il potenziamento ed il miglioramento dei servizi *on line* rivolti al cittadino in materia di servizi sanitari;
- le linee guida per l'utilizzo della posta elettronica certificata (PEC).

2. Destinatari

Le presenti linee guida sono rivolte agli organismi regionali, alle Agenzie, alle Aziende Sanitarie Locali, alle Aziende Ospedaliere - Universitarie ed agli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) pubblici del SSR di Puglia.

3. Posta Elettronica Certificata (PEC)

3.1. Aspetti generali

L'impiego della Posta Elettronica Certificata (PEC) tende, in una ottica di maggiore efficienza, a facilitare l'attuazione del cambiamento culturale ed organizzativo della Pubblica Amministrazione (P.A.) ed a rispondere all'esigenza dei cittadini di semplificazione per l'accesso ai servizi ed ai contatti con la P.A.

La PEC è un sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi.

L'impiego della PEC sia nelle comunicazioni tra i privati e la Pubblica Amministrazione, sia tra le sole Pubbliche Amministrazioni, ha come obiettivo quello di apportare risparmi, non solo in termini di tempo, ma anche e soprattutto, in termini economici. Il costo della e-mail è infatti notevolmente inferiore rispetto all'utilizzo del servizio di posta cartacea,

La certezza delle comunicazioni tra amministrazione e cittadino è una condizione fondamentale per una PA efficace ed efficiente. È anche una garanzia di trasparenza. La PEC offre quindi una grande possibilità di semplificazione dei procedimenti, riducendone i tempi di esecuzione e assicurando qualità ed efficacia al servizio.

3.2. Riferimenti normativi e relativi obblighi

L'adozione della PEC è un obbligo previsto dalla legge. Si richiamano di seguito i principali riferimenti normativi. Per ulteriori approfondimenti si rimanda all'apposita sezione sul sito istituzionale del Ministero della Pubblica Amministrazione e della Innovazione (<http://www.innovazionepa.gov.it/>)

➤ **Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 7/3/2005 n. 82 e s.m.i.)**

Art 1 comma 1: *“Ai fini del presente codice si intende per: [...] v-bis) posta elettronica certificata: sistema di comunicazione in grado di attestare l'invio e l'avvenuta consegna di un messaggio di posta elettronica e di fornire ricevute opponibili ai terzi;*

Art. 6 comma 1: *“per le comunicazioni di cui all'articolo 48, comma 1, con i soggetti che hanno preventivamente dichiarato il proprio indirizzo ai sensi della vigente normativa tecnica, le pubbliche amministrazioni utilizzano la posta elettronica certificata. La dichiarazione dell'indirizzo vincola solo il dichiarante e rappresenta espressa accettazione dell'invio, tramite posta elettronica certificata, da parte delle pubbliche amministrazioni, degli atti e dei provvedimenti che lo riguardano”.*

Art. 6 comma 1-bis: *“la consultazione degli indirizzi di posta elettronica certificata, di cui agli articoli 16, comma 10, e 16-bis, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, convertito, con modificazioni, dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2, e l'estrazione di elenchi dei suddetti indirizzi, da parte delle pubbliche amministrazioni è effettuata sulla base delle regole tecniche emanate da DigitPA, sentito il Garante per la protezione dei dati personali”.*

Art. 47 comma 1. *“Le comunicazioni di documenti tra le pubbliche amministrazioni avvengono mediante l'utilizzo della posta elettronica o in cooperazione applicativa; esse sono valide ai fini del procedimento amministrativo una volta che ne sia verificata la provenienza.”*

Art. 48: *“1. La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la posta elettronica certificata ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, o mediante altre soluzioni tecnologiche individuate con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, sentito DigitPA.*

2. La trasmissione del documento informatico per via telematica, effettuata ai sensi del comma 1, equivale, salvo che la legge disponga diversamente, alla notificazione per mezzo della posta.

3. La data e l'ora di trasmissione e di ricezione di un documento informatico trasmesso ai sensi del comma 1 sono opponibili ai terzi se conformi alle disposizioni di cui al decreto

del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68, ed alle relative regole tecniche, ovvero conformi al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri di cui al comma 1."

Art. 54 comma 1: *"I siti delle pubbliche amministrazioni contengono necessariamente i seguenti dati pubblici:[...] d) l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68";*

- **D.L. 29-11-2008 n.185 (Misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale) convertito con modificazioni dalla legge 28 gennaio 2009, n. 2.**

Art. 16 comma 6: *"Le imprese costituite in forma societaria sono tenute a indicare il proprio indirizzo di posta elettronica certificata nella domanda di iscrizione al registro delle imprese o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. Entro tre anni dalla data di entrata in vigore del presente decreto tutte le imprese, già costituite in forma societaria alla medesima data di entrata in vigore, comunicano al registro delle imprese l'indirizzo di posta elettronica certificata [...]"*

Art. 16 comma 7: *"I professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge dello Stato comunicano ai rispettivi ordini o collegi il proprio indirizzo di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica di cui al comma 6 entro un anno dalla data di entrata in vigore del presente decreto. Gli ordini e i collegi pubblicano in un elenco riservato, consultabile in via telematica esclusivamente dalle pubbliche amministrazioni, i dati identificativi degli iscritti con il relativo indirizzo di posta elettronica certificata."*

Art. 16 comma 8: *Le amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, e successive modificazioni, qualora non abbiano provveduto ai sensi dell'articolo 47, comma 3, lettera a), del Codice dell'Amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, istituiscono una casella di posta certificata o analogo indirizzo di posta elettronica di cui al comma 6 per ciascun registro di protocollo e ne danno comunicazione al Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, che provvede alla pubblicazione di tali caselle in un elenco consultabile per via telematica [...]"*

Art. 16 comma 9: *"Salvo quanto stabilito dall'articolo 47, commi 1 e 2, del codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, le comunicazioni tra i soggetti di cui ai commi 6, 7 e 8 del presente articolo, che abbiano provveduto agli adempimenti ivi previsti, possono essere inviate attraverso la posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica di cui al comma 6, senza che il destinatario debba dichiarare la propria disponibilità ad accettarne l'utilizzo."*

Art. 16-bis comma 5: *"ai cittadini che ne fanno richiesta è attribuita una casella di posta elettronica certificata o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie*

che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali. L'utilizzo della posta elettronica certificata avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta. Le comunicazioni che transitano per la predetta casella di posta elettronica certificata sono senza oneri".

Art. 16-bis comma 6: *"Per i medesimi fini di cui al comma 5, ogni amministrazione pubblica utilizza la posta elettronica certificata, ai sensi dei citati articoli 6 e 48 del codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005 o analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta, per le comunicazioni e le notificazioni aventi come destinatari dipendenti della stessa o di altra amministrazione pubblica.*

➤ **D.P.C.M. 06.05.2009 "Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata assegnata ai cittadini."**

Art. 3 comma 1: *"La PEC consente l'invio di documenti informatici per via telematica la cui trasmissione avviene ai sensi degli articoli 6 e 48 del citato codice di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005, con gli effetti di cui all'art. 16-bis, comma 5, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185."*

Art. 3 comma 2: *" Per i cittadini che utilizzano il servizio di PEC, l'indirizzo valido ad ogni effetto giuridico, ai fini dei rapporti con le pubbliche amministrazioni, e' quello espressamente rilasciato ai sensi dell'art. 2, comma 1."*

Art. 3 comma 4: *"La volontà del cittadino espressa ai sensi dell'art. 2, comma 1, rappresenta la esplicita accettazione dell'invio, tramite PEC, da parte delle pubbliche amministrazioni di tutti i provvedimenti e gli atti che lo riguardano."*

Art. 4 comma 3. *"Ai sensi dell'art. 54, comma 1, del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, le pubbliche amministrazioni rendono disponibili sul loro sito istituzionale, per ciascun procedimento, ogni tipo di informazione idonea a consentire l'inoltro di istanze da parte dei cittadini titolari di PEC, inclusi i tempi previsti per l'espletamento della procedura."*

Art. 4 comma 4. *"Le pubbliche amministrazioni accettano le istanze dei cittadini inviate tramite PEC nel rispetto dell'art. 65, comma 1, lettera c), del decreto legislativo n. 82 del 2005. L'invio tramite PEC costituisce sottoscrizione elettronica ai sensi dell'art. 21, comma 1, del decreto legislativo n. 82 del 2005; le pubbliche amministrazioni richiedono la sottoscrizione mediante firma digitale ai sensi dell'art. 65, comma 2, del citato decreto legislativo."*

➤ **D. Lgs. 150/2009 "Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni."**

Art. 11 comma 5. *“Al fine di rendere effettivi i principi di trasparenza, le pubbliche amministrazioni provvedono a dare attuazione agli adempimenti relativi alla posta elettronica certificata [...]”*

Art. 69 comma 5. *“Ogni comunicazione al dipendente, nell’ambito del procedimento disciplinare, è effettuata tramite posta elettronica certificata, nel caso in cui il dipendente dispone di idonea casella di posta, ovvero tramite consegna a mano [...]”*

In sintesi, ciascuna Pubblica Amministrazione è tenuta, pertanto, a:

- a) dotarsi di una casella di posta elettronica certificata per qualsiasi scambio di informazioni e documenti;
- b) istituire una casella Pec per ciascun registro di protocollo;
- c) dare comunicazione al DigitPA degli indirizzi PEC istituiti per ciascun registro di protocollo;
- d) pubblicare nella pagina iniziale del sito web istituzionale l'indirizzo PEC a cui il cittadino può rivolgersi;
- e) comunicare con i propri dipendenti unicamente tramite PEC o altri strumenti informatici di comunicazione nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali e previa informativa agli interessati in merito al grado di riservatezza degli strumenti utilizzati.

Gli indirizzi PEC delle Pubbliche Amministrazioni, istituiti per ogni registro di protocollo e comunicati al DigitPA, sono disponibili sull'archivio informatico accessibile attraverso il sito www.indicepa.gov.it, fonte ufficiale e riferimento per gli adempimenti previsti per le amministrazioni.

3.3. Adempimenti specifici per l’attivazione della PEC

Sulla base di quanto previsto dalla normativa vigente, le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere Universitarie e gli Istituti pubblici del S.S.R. devono provvedere a:

- a) istituire una casella PEC per ciascun registro di protocollo; nelle more di attivare tutte le caselle come innanzi previsto, deve essere attivato almeno un indirizzo di posta elettronica certificata con il quale i cittadini possono interagire;
- b) pubblicare, nell’indice IPA (www.indicepa.gov.it) la struttura organizzativa dell’ente (almeno al livello di AOO) e le relative caselle di PEC.
- c) pubblicare nella pagina iniziale del sito istituzionale e/o nella sezione aziendale del Portale Regionale della Salute l'indirizzo di posta elettronica certificata a cui il cittadino può rivolgersi e di cui al punto precedente ovvero rendere disponibili, per ciascun procedimento, ogni tipo di informazione idonea a consentire l'inoltro di istanze da parte dei cittadini titolari di PEC,;
- d) attivare un servizio aziendale di posta elettronica istituzionale (non certificata);
- e) realizzare un piano di assegnazione e di attivazione di indirizzi di posta elettronica istituzionale (non certificata) per i propri dipendenti per le finalità di cui all'art.9

del DPCM 6.5.2009 e di cui agli artt. 16 e 16-bis del D.L. n.185/2008 convertito con modificazioni in legge n.2/2009.



3.4. PEC e Protocollo Informatico

E' del tutto evidente la stretta correlazione tra la PEC e l'organizzazione ed attivazione presso ciascuna Azienda o Istituto di un sistema automatizzato di gestione del protocollo (protocollo informatico) già previsto quale obbligo a carico delle Pubbliche Amministrazioni dal D.P.R. n.445/2000 e s.m.i..

Ai fini dell'assegnazione delle caselle di posta elettronica certificata, si dovrà pertanto procedere sulla base degli atti aziendali di individuazione delle Aree Organizzative Omogenee (AOO) e/o delle Unità Organizzative Responsabili (UOR) nonché sulla base dei Regolamenti di Protocollo approvati.

3.5. Passi operativi integrativi

Poiché l'utilizzo delle caselle di PEC è di tipo istituzionale, è opportuno che ogni Amministrazione si registri, o aggiorni la registrazione all'IPA, secondo i passi di seguito riportati.

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2000, recante le regole tecniche per il protocollo informatico nella pubblica amministrazione, istituisce l'Indice delle amministrazioni pubbliche e delle Aree Organizzative Omogenee, accessibile per via telematica, come supporto all'interoperabilità dei sistemi di protocollo informatico.

Le AOO rappresentano l'evoluzione degli uffici di protocollo delle amministrazioni pubbliche. Esse sono le vie principali per instaurare rapporti con le amministrazioni e rappresentano i canali ufficiali per l'invio di istanze e l'avvio di pratiche amministrative. Con l'introduzione del protocollo informatico, ad ogni AOO è associata una casella di posta elettronica certificata definita istituzionale. Tale casella costituisce il punto di accesso telematico a cui inviare documenti elettronici diretti all'amministrazione ed offre la garanzia della ricezione di quanto ad essa inviato.

Ogni Amministrazione è tenuta a:

- 1) individuare le Aree Organizzative Omogenee (AOO) e i relativi uffici di riferimento (UO) ai sensi dell'articolo 50, comma 4, del D.P.R. n.445/2000;
- 2) comunicare al Centro Tecnico la casella ufficiale di posta elettronica (non certificata) utilizzata per l'iscrizione delle AOO e UO nell'indice delle P.A.;
- 3) comunicare al Centro Tecnico, per ogni AOO istituita, il codice dell'AOO inserito all'IPA, o da inserire nell'IPA nel più breve tempo possibile, il nominativo del responsabile del servizio per la tenuta del protocollo informatico, della gestione dei flussi documentali e degli archivi, ai sensi dell'articolo 61, comma 2, del DPR n. 445/2000;
- 4) adottare, per ogni AOO istituita, il manuale di gestione come previsto dalle regole tecniche di cui all'articolo 5 del D.P.C.M. 31 ottobre 2000;
- 5) pubblicare e rendere accessibile tramite internet il manuale di gestione che descrive il sistema di gestione e di conservazione dei documenti e fornisce le istruzioni necessarie per il corretto funzionamento del servizio per la tenuta del protocollo informatico;
- 6) predisporre un progetto operativo per la messa in opera di sistemi di protocollo informatico integrati con la posta elettronica certificata e la firma elettronica ai sensi dell'articolo 10, comma 3, del D.P.R. 445/2000 nel rispetto dei principi di interoperabilità;
- 7) predisporre le correlate attività di formazione.

3.6. La PEC della RUPAR Puglia

Nell'ambito dell'iniziativa RUPAR (Rete Unitaria della Pubblica Amministrazione) di Puglia, è prevista la realizzazione di un sistema interoperabile di Posta Elettronica Certificata in favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione.

La società InnovaPuglia S.p.a. (già Tecnopolis CSATA) è uno dei gestori certificati, ai sensi del Codice dell'amministrazione digitale, in grado di offrire gratuitamente il servizio PEC in favore delle Pubbliche Amministrazioni aderenti alla RUPAR Puglia.

Il servizio è erogato dal Centro Tecnico della RUPAR Puglia alle Amministrazioni collegate alla RUPAR mediante la connettività della rete stessa.

Il Servizio è disponibile, "a titolo non oneroso", per le Amministrazioni della Regione Puglia che abbiano aderito alla RUPAR Puglia.

Per usufruire del servizio è necessaria una qualsiasi postazione di lavoro collegata alla RUPAR e dotata di un client di posta elettronica sufficientemente aggiornato.

La richiesta va formalizzata per ciascuna Area Organizzativa Omogenea e per ciascuna UOR individuata dalla amministrazione ai sensi del DPR n.445/2000 e per la quale si intende attivare la casella di PEC.

I passi da compiere per accedere pienamente al servizio di Posta Elettronica Certificata sono:

- verificare la connessione alla rete RUPAR attraverso il fornitore prescelto;

- richiedere le caselle di posta elettronica certificata secondo le modalità descritte sul sito della RUPAR Puglia (www.rupar.puglia.it) nella sezione Servizi/Posta Elettronica Certificata;
- aggiornare eventualmente le abilitazioni (a cura del Referente RUPAR) comunicandole per posta elettronica certificata al Centro Tecnico.

3.7. Livelli di servizio della PEC RUPAR Puglia

Il servizio prevede:

- una unica casella di PEC per AOO;
- una unica casella di PEC per UO;
- Caselle di PEC per specifici Servizi appartenenti alla AOO o alla UO;
- l'impossibilità a rilasciare caselle di PEC per funzionari o amministratori (*es. l'ufficio del Direttore Generale può essere una UO e la PEC sarà rilasciata all'ufficio del Direttore Generale e non al Direttore Generale in persona*);

I messaggi nella mailbox riservata ad ogni utenza PEC, non potranno eccedere la dimensione complessiva di 1 Gigabyte.

È sempre garantito l'invio di un messaggio:

- fino ad un massimo di 50 destinatari totali;
- per il quale il prodotto del numero dei destinatari per la dimensione del messaggio stesso non superi i 30 Megabyte

Non vi è relazione diretta tra il numero delle postazioni di lavoro (PdL) definite all'atto della sottoscrizione dei contratti RUPAR ed il numero delle caselle di PEC.

All'indirizzo web "www.rupar.puglia.it" nella sezione dedicata alla Posta Elettronica Certificata (PEC) sono scaricabili e manuali e la modulistica utili per l'attivazione e l'utilizzo del medesimo servizio fornito da InnovaPuglia.

Il Centro Tecnico della RUPAR presso InnovaPuglia offre chiarimenti e supporto tecnico.

4. Posta Elettronica Istituzionale

Al fine di omogeneizzare le soluzioni adottate dalle Aziende Sanitarie ed Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale in ordine ai servizi di posta elettronica non certificata, è opportuno stabilire un modello organizzativo unico che tutti i soggetti pubblici del S.S.R. devono adottare in un quadro di coerenza complessiva in materia di sistemi, servizi e modalità di interazione tra Amministrazione, Cittadino ed operatore del Servizio Sanitario.

Per favorire la realizzazione degli obiettivi di massima diffusione delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni, previsti dal codice dell'amministrazione digitale, ogni amministrazione pubblica utilizza la posta elettronica certificata, ai sensi dei citati articoli 6 e 48 del CAD o

analogo indirizzo di posta elettronica basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta, per le comunicazioni e le notificazioni aventi come destinatari dipendenti della stessa o di altra amministrazione pubblica (comma 6 dell'art. 16-bis del D.L. n.185/2008 convertito con modificazioni in legge n.2/2009).

4.1. Servizio di Posta Elettronica Istituzionale Aziendale

Presso ciascuna Azienda Sanitaria Locale, Azienda Ospedaliero – Universitaria, IRCCS pubblico del Servizio Sanitario Regionale di Puglia deve essere istituito, organizzato, gestito e mantenuto un sistema di posta elettronica aziendale istituzionale di tipo non certificato al fine di permettere le comunicazioni:

- tra Amministrazione e dipendente
- tra cittadino e dipendente

Il servizio di posta elettronica aziendale istituzionale (non certificato) deve comunque essere *“basato su tecnologie che certifichino data e ora dell'invio e della ricezione delle comunicazioni e l'integrità del contenuto delle stesse, garantendo l'interoperabilità con analoghi sistemi internazionali, con effetto equivalente, ove necessario, alla notificazione per mezzo della posta, per le comunicazioni e le notificazioni aventi come destinatari dipendenti della stessa o di altra amministrazione pubblica”* (comma 6 dell'art. 16-bis del D.L. n.185/2008 convertito con modificazioni in legge n.2/2009) ovvero con le specifiche previste dal Decreto di cui al comma 7 del citato art.16-bis.

Il servizio di posta elettronica aziendale istituzionale, ove in possesso delle caratteristiche di cui al Codice dell'Amministrazione Digitale, al D.L. n.185/2008 convertito con modificazioni in legge n.2/2009 ed ai Decreti attuativi, deve essere utilizzato per le comunicazioni e l'inoltro di documenti – diversi da quelli soggetti a protocollazione ai sensi di quanto previsto dal DPR n.445/2000 e dal D.Lgs n.82/2005 – intercorrenti tra l'Amministrazione ed i propri dipendenti, professionisti e convenzionati nonché tra Amministrazione e imprese, ove non utilizzato l'indirizzo di Posta Elettronica Certificata.

Ciascun Ente deve assegnare un indirizzo di posta elettronica istituzionale non certificato per ciascun dipendente o collaboratore con rapporto di lavoro continuativo o assimilabile a quello di dipendenza.

E' necessario inoltre che ogni Azienda Sanitaria Locale, Azienda Ospedaliero – Universitaria, IRCCS pubblico del Servizio Sanitario Regionale di Puglia assegni un utilizzo di posta elettronica istituzionale non certificata per le principali strutture organizzative, quali ad esempio Distretti Socio Sanitari, Direzioni Mediche di Presidio, ecc.

5. Siti web delle Aziende ed Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale

Le seguenti linee di indirizzo sono finalizzate alla razionalizzazione, alla riduzione dei siti web delle Aziende Sanitarie ed Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale in coerenza con quanto previsto dalla Direttiva del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione n.8 del 26.11.2009 e dalle Linee Guida per i siti web della PA del 26 luglio 2010 previste dall'art.4 della richiamata Direttiva e rivolte a tutte le amministrazioni pubbliche.

5.1. Razionalizzazione e ottimizzazione siti web

Così come previsto dalle linee guida nazionali sui siti web della PA del 26 luglio 2010, la Regione Puglia intende definire un quadro di coerenza delle azioni che riguardano il Servizio Sanitario Regionale considerando gli interventi ed i progetti di Sanità Elettronica di cui alla DGR n.2005/2006 e le linee di indirizzo in materia di Informazione e Comunicazione in Sanità di cui alla DGR n.1079/2008.

Il Portale Regionale della Salute implementa specifiche e separate sezioni destinate ad ospitare servizi e comunicazioni istituzionali di ciascuna Azienda ed Istituto pubblico del Servizio Sanitario Regionale. **Tali sezioni sono finalizzate a far convergere su un'unica piattaforma i contenuti, le informazioni, i servizi e la comunicazione istituzionale da parte del Servizio Sanitario Regionale al fine, anche, di mantenere una coerenza complessiva, una omogeneità generale nella comunicazione ed offerta di servizi ai cittadini.**

Il processo di razionalizzazione e ottimizzazione dei siti web della PA introdotto dalle già citate Linee Guida nazionali deve essere raccolto nell'ottica della razionalizzazione dei costi complessivi a carico delle Aziende ed Istituti pubblici del SSR (es. gestione e manutenzione di più siti istituzionali e dei relativi servizi, ecc.), del potenziamento e della qualificazione della comunicazione istituzionale e dei servizi *on line* offerti ai cittadini nonché della valorizzazione del ruolo dei responsabili della comunicazione e della pubblicazione dei contenuti come previsto dalla Legge n.150/2000.

Il mantenimento dei siti web istituzionali distinti e separati da parte di ciascuna Azienda Sanitaria ed Istituto pubblico del SSR deve, quindi, essere adeguatamente motivato sia sotto il profilo economico che da oggettive ragioni di tipo tecnico - organizzativo e deve considerarsi una eccezione. In tal caso, ciascuna Amministrazione deve comunque assicurare la non sovrapposizione e ridondanza di contenuti e di servizi presenti sul sito istituzionale rispetto a quelli previsti dal progetto di Portale Regionale della Salute.

La pubblicazione di contenuti, informazioni e servizi sul Portale Regionale della Salute è, comunque, obbligo posto a carico di tutte le Aziende Sanitarie ed Istituti del Servizio Sanitario Regionale ai sensi dell'art.39 della L.R. n.4/2010 ed è considerato strumento di valutazione da parte della Regione ai fini della verifica degli adempimenti LEA.

5.2. Identificazione dei siti istituzionali delle Aziende ed Istituti del SSR

In coerenza con quanto previsto dalle Linee Guida per i siti web della PA e considerando che l'iscrizione al dominio ".gov.it" deve essere occasione utile per riorganizzare in modo omogeneo il nome dei siti delle Aziende ed Istituti del SSR di Puglia, si ritiene che i siti istituzionali debbano osservare i seguenti criteri.

La gestione del dominio ".gov.it" è centralizzata, non è prevista l'assegnazione di domini di terzo livello (*third level domain*) e le modalità di riferimento per l'assegnazione del nome e la gestione dei nomi a dominio sono stabilite dalla Direttiva PCM 30 maggio 2002 "[...] i nomi di dominio di 3° livello da utilizzare nell'ambito del dominio .gov.it dovranno essere il più possibile autoesplicativi e brevi; a tal fine è opportuno non inserire nel nome il suffisso "ministero, ente, dipartimento [...]" (es. *innovazionepa.gov.it*)." e "[...] La modalità di assegnazione dei nomi nel dominio ".gov.it" è analoga a quanto ad oggi avviene per la registrazione di nomi nel dominio ".it" o sotto la sua struttura geografica predefinita. [...] Ogni altra attività relativa alla gestione dei domini, come cambio di nome, cessazione, riassegnazione, cambio di provider/mantainer, modifica della delega ecc. dovrà essere tempestivamente comunicata con lettera al Dipartimento".

Le Aziende e gli Istituti pubblici del Servizio Sanitario Regionale, ove non abbiano già migrato sull'apposita sezione aziendale del Portale Regionale della Salute il proprio sito istituzionale, devono:

- a) provvedere alla registrazione al dominio ".gov.it" del proprio sito aziendale;
- b) utilizzare la seguente struttura ad albero per i nomi da assegnare ai siti istituzionali:

<<tipo struttura. nome struttura(opzionale). provincia (esteso) .gov.it>>

per le Aziende Sanitarie ed Istituti del SSR di Puglia, il nome del sito dovrà essere:

<<asl.foggia.gov.it>>
<<asl.bat.gov.it>>
<<asl.bari.gov.it>>
<<asl.taranto.gov.it>>
<<asl.brindisi.gov.it>>
<<asl.lecce.gov.it>>
<<policlinico.bari.gov.it>>
<<ospedaliriuniti.foggia.gov.it>>
<<irccs-debellis.bari.gov.it>>
<<irccs-oncologico.bari.gov.it>>

- c) ferme restando le indicazioni circa l'iscrizione ".gov.it", iscrivere contestualmente lo stesso nome anche sotto il dominio ".it" e mantenere attivi i nomi di dominio ".it" precedentemente utilizzati, all'atto dell'iscrizione dei siti delle amministrazioni al dominio ".gov.it"; per garantire la raggiungibilità e la riconoscibilità dell'Ente nell'ambito del dominio ".gov.it" si dovrà effettuare quindi un reindirizzamento delle richieste di accesso al sito, effettuate sull'indirizzo ".it" verso il nuovo indirizzo ".gov.it".

5.3. Contenuti minimi dei siti web delle Aziende ed Istituti del SSR

Come previsto, tra l'altro, dall'allegato 1 alle Linee Guida per i siti web della PA del 26 luglio 2010 e dagli articoli 52 e 53 del Codice dell'Amministrazione Digitale, i siti web delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliero - Universitarie, degli IRCCS pubblici e degli Enti ed Organismi del Servizio Sanitario Regionale di Puglia devono assicurare l'esposizione dei seguenti contenuti e servizi minimi:

- a) accesso telematico a dati, documenti e procedimenti;
- b) regolamenti che disciplinano l'esercizio del diritto di accesso;
- c) l'organigramma, 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, corredati dai documenti anche normativi di riferimento;
- d) l'elenco delle tipologie di procedimento svolte da ciascun ufficio di livello dirigenziale non generale, il termine per la conclusione di ciascun procedimento ed ogni altro termine procedimentale, il nome del responsabile e l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, come individuati ai sensi degli articoli 2, 4 e 5 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- e) le scadenze e le modalità di adempimento dei procedimenti individuati ai sensi degli articoli 2 e 4 della legge 7 agosto 1990, n. 241;
- f) l'elenco completo delle caselle di posta elettronica istituzionali attive, specificando anche se si tratta di una casella di posta elettronica certificata di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68;
- g) le pubblicazioni di cui all'articolo 26 della legge 7 agosto 1990, n. 241, nonché i messaggi di informazione e di comunicazione previsti dalla legge 7 giugno 2000, n. 150;
- h) l'elenco di tutti i bandi di gara;
- i) l'elenco dei servizi forniti in rete già disponibili e dei servizi di futura attivazione, indicando i tempi previsti per l'attivazione medesima;
- j) i bandi di concorso;
- k) un indirizzo istituzionale di posta elettronica certificata a cui il cittadino possa rivolgersi per qualsiasi richiesta ai sensi del CAD;
- l) un servizio che renda noti al pubblico i tempi di risposta;
- m) il registro dei processi automatizzati rivolti al pubblico (per le amministrazioni pubbliche che già dispongono di propri siti); tali processi devono essere dotati di appositi strumenti per la verifica a distanza da parte del cittadino dell'avanzamento delle pratiche che lo riguardano.

Nella esposizione di contenuti e servizi di cui innanzi, le Aziende, Istituti ed Enti del SSR garantiscono il rispetto di quanto previsto dall'articolo 54, comma 3 "I dati pubblici

contenuti nei siti delle pubbliche amministrazioni sono fruibili in rete gratuitamente e senza necessità di identificazione informatica” e di quanto previsto all'articolo 68, commi 3 e 4 (pubblicazione dei dati e dei documenti in formati aperti) del D.Lgs n.82/2005 e s.m.i..

Inoltre, deve essere garantito che le informazioni contenute sui siti siano conformi e corrispondenti alle informazioni contenute nei provvedimenti amministrativi originali dei quali si fornisce comunicazione tramite il sito (art. 54 comma 4) e che la pubblicazione telematica produce effetti di pubblicità legale nei casi e nei modi espressamente previsti dall'ordinamento (art. 54 comma 4-bis).

Le Aziende Sanitarie Locali, le Aziende Ospedaliere – Universitarie, gli IRCCS pubblici e gli Enti ed Organismi del SSR di Puglia realizzano siti istituzionali su reti telematiche che rispettano i principi di accessibilità, nonché di elevata usabilità e reperibilità, anche da parte delle persone disabili, completezza di informazione, chiarezza di linguaggio, affidabilità, semplicità di consultazione, qualità, omogeneità ed interoperabilità (art. 53 comma 1).

Con riferimento all'organigramma, il servizio di consultazione deve essere costantemente disponibile all'interno della testata, ovvero deve essere raggiungibile dalla home page del sito, preferibilmente nell'area in alto a sinistra: tale servizio deve essere chiaramente indirizzato da un'etichetta esplicativa del tipo “Azienda” “Regione” ovvero “Organigramma”, “Struttura organizzativa”, “Organizzazione”.

L'organigramma deve contenere almeno:

- l'articolazione e le attribuzioni, anche in termini di procedimenti amministrativi di competenza, dei singoli uffici di livello dirigenziale generale e non;
- i nomi dei dirigenti responsabili dei singoli uffici;
- il settore dell'ordinamento giuridico riferibile all'attività svolta;

per ogni dirigente responsabile di un ufficio:

- riferimenti telefonici;
- riferimenti posta elettronica istituzionale;
- riferimenti posta elettronica certificata.

Le informazioni, costantemente aggiornate, devono corrispondere a quanto indicato nell'atto normativo che regola l'organizzazione della pubblica amministrazione.

Le informazioni relative all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), reso obbligatorio dalla Legge 150/2000, anche se presenti all'interno dell'organigramma devono essere direttamente raggiungibili dalla testata o dalla home page indirizzate dall'etichetta “URP” o “Ufficio relazioni con il pubblico”.

Inoltre, il nominativo del responsabile del procedimento di pubblicazione, completo di indirizzo e-mail, deve essere - ove possibile - raggiungibile da un'area informativa a piè di pagina (footer), presente in tutte le pagine (www.nomesito.gov.it/responsabile) o, alternativamente, in un'apposita sezione del sito web, accessibile dalla homepage e da tutte le pagine.

6. Siti tematici del Servizio Sanitario Regionale

Le Linee Guida per i siti web della PA del 26 luglio 2010 definiscono gli obiettivi e i contenuti dei siti tematici che vengono realizzati, anche in collaborazione tra più amministrazioni, con una specifica finalità quale, a titolo esemplificativo:

- la presentazione di un progetto;
- la presentazione di un evento;
- l'erogazione di un particolare servizio;
- la focalizzazione di un'area di interesse.

A differenza dei siti istituzionali, per i quali di norma non è prevista la chiusura (salvo che non sia la stessa amministrazione ad essere accorpata o soppressa a seguito di interventi normativi o regolamentari), per i siti tematici le Linee Guida indicano attività che vanno dalla revisione dei contenuti, ad una vera e propria dismissione, ove non sussistano più le condizioni minime di utilità o vi siano sovrapposizioni con contenuti e servizi di siti web istituzionali.

A tali fini, è importante che le pubbliche amministrazioni conferiscano ai Responsabili del procedimento di pubblicazione dei contenuti dei siti web il compito di:

- porre in essere azioni continue di manutenzione dei contenuti web pubblicati nel sito istituzionale e di rendere evidente la presenza di questa attività;
- valutare l'opportunità di avviare interventi di razionalizzazione dei contenuti on line e di riduzione dei siti tematici;
- promuovere una verifica dell'utilità riferita all'attivazione di un nuovo sito o servizio web.

A tal proposito le linee guida indicano una checklist da adottare per valutare il mantenimento o la dismissione di un sito tematico, sulla base di indicatori quali la ridondanza con contenuti/servizi di siti istituzionali o la possibilità di ricomprendere nel sito istituzionale le tematiche trattate nei siti tematici, l'adeguatezza e l'attualità dei contenuti, il costo di gestione del sito, utilità del sito tematico quando creato per un'attività/progetto terminato.

Di tali indicazioni, i Responsabili del procedimento di pubblicazione, individuati per le rispettive sezioni regionale ed aziendali del Portale regionale della Salute, dovranno tener conto sia in una fase iniziale di valutazione di siti tematici esistenti sia nella proposizione di nuovi siti tematici, valutando di volta in volta, la necessità di realizzare un sito tematico o di ricomprenderne contenuti/funzioni/servizi in opportune sezioni del sito istituzionale.

7. Portali di servizio per gli operatori sanitari

Nell'ambito del Piano della sanità elettronica, la realizzazione di altri sistemi informativi, in particolare Edotto (Nuovo Sistema Informativo Sanitario Regionale) e il Sistema Informativo Sanitario Territoriale (SIST) hanno previsto la realizzazione di portali di servizio per particolari categorie di operatori sanitari.

7.1. Portale Edotto

Ha funzionalità di gestione e condivisione di informazioni e comunicazioni tra gli operatori di Edotto, categoria di utenti che comprende operatori sanitari, responsabili amministrativi, dirigenti (community Edotto) e tra questi e la struttura di conduzione operativa del sistema.

Prevede servizi ed applicazioni:

- per la gestione, classificazione e fruizione di contenuti informativi documentali e multimediali in base a parametri differenti,
- a supporto della pubblicazione di informazioni utili alla community (news), in base ad un workflow redazionale,
- forum di discussione sulle aree applicative
- per la gestione delle CNS rilasciate agli operatori

In tale ambito vengono gestite basi documentali relative a:

- a) normative locali e nazionali in tema di sanità,
- b) atti, deliberazioni, circolari, avvisi e comunicazioni emesse dagli enti territoriali appartenenti al dominio della sanità ,
- c) tassonomie, classificazioni e organigrammi attinenti domini di interesse per la sanità,
- d) manualistica e altra documentazione di applicazioni, procedure e processi del dominio della sanità,
- e) notizie, avvisi, documentazione ed altre comunicazioni emesse dalla Ditta Condittrice e indirizzate agli utenti di Edotto

Sono previste funzionalità dedicate alle comunicazioni (es. presa in carico di problematiche, sospensione e riattivazione di un servizio, ecc.) da parte della struttura di conduzione operativa verso gli utenti.

7.2. Portale SIST

Costituisce il punto informativo del SIST (Sistema Informativo Sanitario Territoriale).

Attraverso le sue funzioni il portale offre agli operatori sanitari autorizzati l'accesso al Sistema Informativo Sanitario Territoriale.

Sono anche disponibili le sezioni:

- *Download*, per la distribuzione degli aggiornamenti software necessari all'interazione con il SIST e dei relativi manuali;
- *News*, per la pubblicazione delle notizie relative al progetto SIST.

L'intero portale è gestito attraverso una piattaforma open source di gestione dei contenuti opportunamente personalizzata e configurata.



Regione Puglia

Assessorato alle Politiche della Salute

**Linee guida
del
Sistema Integrato
di Comunicazione e Informazione
in Sanità**

Versione	1.0
Approvazione	DGR. n. ___/2011

Titolo I

Disposizioni generali

Art. 1

Finalità

- 1) Il presente documento definisce ruoli, funzioni e responsabilità delle commissioni individuate nel documento di indirizzo sul Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità, approvato con Delibera di Giunta Regionale 25 giugno 2008, n. 1079, con riferimento sia a livello regionale sia a quello aziendale, nonché le modalità di interazione tra gli stessi.
- 2) Le disposizioni di cui al titolo II definiscono ruoli, funzioni e responsabilità della Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità (CICS).
- 3) Le disposizioni di cui al titolo III definiscono ruoli, funzioni e responsabilità della Commissione Aziendale di Comunicazione costituita in ciascuna Azienda Sanitaria Locale, Azienda Ospedaliero Universitaria ed IRCCS pubblico del SSR e, come linea di indirizzo, presso gli IRCCS privati e gli Enti Ecclesiastici operanti nella Regione Puglia.

Titolo II

Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità (CICS)

Art. 2

Composizione

- 1) La Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità, presieduta dall'Assessore alle Politiche della Salute, è composta da:
 - a. Direttore dell'Area politiche per la promozione della salute, delle persone e delle pari opportunità;
 - b. un rappresentante di ciascun Servizio afferente all'Assessorato alle Politiche della Salute;
 - c. un rappresentante dell'Agenzia Regionale Sanitaria;
 - d. un rappresentante del Servizio Comunicazione Istituzionale della Regione Puglia;
 - e. un rappresentante del Servizio Innovazione della Regione Puglia;
 - f. un rappresentante del Tavolo per la Sanità Elettronica, di cui al R.R. 19/2007;
 - g. dal responsabile del procedimento per la pubblicazione dei contenuti del Portale della Salute, una volta nominato dalla stessa commissione come previsto dal successivo art.3 comma 1, lettera m).
- 2) Partecipa inoltre, senza diritto di voto, un rappresentante delle società *in-house* InnovaPuglia S.p.A.
- 3) Ciascuna struttura, entro 15 giorni dall'entrata in vigore delle presenti linee guida, nomina il proprio rappresentante all'interno della Commissione.

- 4) La CICS è coordinata da uno dei membri scelto tra i componenti effettivi nella prima seduta.
- 5) Per particolari esigenze, alle riunioni della CICS partecipano i Direttori Generali, o loro delegati, delle Aziende e degli Istituti del SSR.

Art. 3

Funzioni

- 1) La CICS ha le seguenti funzioni:
 - a) definire il Piano della comunicazione sanitaria di livello regionale ed emanare gli indirizzi alle Aziende ed Istituti pubblici del SSR per la realizzazione dei Piani di comunicazione aziendale;
 - b) facilitare lo scambio delle informazioni e delle comunicazioni tra gli organi regionali ed aziendali;
 - c) definire le procedure operative per la pubblicazione telematica sul Portale Regionale della Salute;
 - d) fornire consulenza sulla redazione dei piani di comunicazione delle Aziende sanitarie;
 - e) predisporre le azioni di comunicazione ed informazione istituzionale in Sanità;
 - f) elaborare modelli organizzativi di espletamento dell'attività di comunicazione ed informazione;
 - g) redigere annualmente un rapporto sulle attività svolte;
 - h) svolgere i compiti di Comitato Guida Regionale del Portale della Salute;
 - i) nominare i componenti della Redazione Regionale del Portale della Salute;
 - j) istituire Gruppi di Lavoro Tecnici per la predisposizione di documenti tecnici di analisi e di approfondimento in materia di comunicazione e informazione; per attività inerenti la tematica ICT si avvarrà del contributo dei Gruppi di Lavoro Tecnici del Tavolo della Sanità Elettronica;
 - k) approvare le modifiche alle presenti linee guida e le sue eventuali revisioni;
 - l) monitorare l'attuazione da parte delle Aziende Sanitarie ed Enti del SSR delle linee guida in materia di Comunicazione e Informazione in Sanità nonché di siti web e servizi on line con particolare riferimento ai contenuti ed ai servizi rivolti ai cittadini;
 - m) individuare il responsabile del procedimento per la pubblicazione dei contenuti del Portale della Salute.
 - n) definire i contenuti de bandi di gara in materia di informazione comunicazione;
 - o) nominare il referente tecnico del Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità, di cui alla DGR n. 2679/2009 e DGR n. 709/2010.

Art. 4

Modalità di funzionamento e sede

- 1) La Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità è convocata dal presidente o suo delegato almeno 10 giorni prima della data prefissata anche a seguito di specifiche esigenze o su richiesta di almeno 1/3 dei componenti effettivi.

- 2) Per la validità delle riunioni è richiesta la presenza di almeno 1/2 dei componenti effettivi della CICS.
- 3) Le decisioni della CICS sono assunte a maggioranza semplice dei presenti, fatta eccezione per l'approvazione delle modifiche alle presenti linee guida, per la quale è richiesta la maggioranza qualificata (2/3 dei componenti). In caso di parità nella votazione, il voto espresso dal Presidente della CICS determina la maggioranza.
- 4) I verbali sono inviati via posta elettronica ai componenti della CICS che hanno partecipato alla riunione e si ritengono approvati qualora non pervengano proposte di revisione entro 7 giorni dalla data di invio. Al termine dei 7 giorni previsti per eventuali revisioni i verbali vengono inviati a tutti i componenti della CICS.
- 5) La CICS ha sede in Bari presso l'Assessorato alle Politiche della Salute della Regione Puglia.
- 6) La Regione Puglia - Assessorato alle Politiche della Salute - assicura alla CICS idonee risorse strumentali e logistiche per lo svolgimento delle attività previste dalle presenti linee guida.

Art. 5 Segreteria

- 1) La Commissione Intersettoriale per la Comunicazione in Sanità si avvale di una segreteria assicurata dal Servizio Accreditamento e Programmazione Sanitaria.
- 2) La segreteria della CICS fornisce il necessario supporto amministrativo, organizzativo e logistico, provvede alla verbalizzazione delle riunioni, all'archiviazione, distribuzione e pubblicazione dei documenti prodotti dalla CICS e dai Gruppi di Lavoro.

Titolo III Livello Aziendale

Art.6 Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale

- 1) La Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale presieduta dal Direttore Generale è composta almeno da:
 - a) Direttore Sanitario
 - b) Dirigente del Servizio Sistemi Informativi aziendali
 - c) Dirigente della Struttura di Epidemiologia e Statistica
 - d) Responsabile Ufficio Stampa
 - e) Responsabile URP
 - f) Responsabile del Servizio di Informazione e Comunicazione, qualora non coincida con nessuna delle figure di cui alle precedenti lettere d) ed e).
- 2) La Commissione aziendale è integrata dal Referente aziendale per il Portale regionale della salute e dal Responsabile aziendale del procedimento per la pubblicazione dei contenuti, qualora non coincidano con nessuna delle figure precedenti.

Art. 7

Compiti della Commissione Aziendale

- 1) Alla Commissione aziendale sono assegnati i seguenti compiti:
 - a) recepire le politiche di indirizzo definite dal CICS;
 - b) approvare il piano di comunicazione aziendale redatto dagli uffici preposti alla comunicazione ed informazione aziendale, in conformità con gli indirizzi del piano della comunicazione sanitaria di livello regionale;
 - c) monitorare le attività di informazione e comunicazione realizzate dagli uffici preposti e produrre report a beneficio delle redazioni e del Comitato Consultivo Misto;
 - d) monitorare l'applicazione a livello aziendale delle linee guida regionali in materia di siti web e relativi contenuti e servizi *on line* rivolti ai cittadini;
 - e) elaborare modelli organizzativi di espletamento dell'attività di comunicazione ed informazione in ambito aziendale;
 - f) redigere annualmente un rapporto sulle attività svolte da presentare alla CICS;
 - g) svolgere i compiti di Comitato Guida Aziendale del Portale della Salute;
 - h) approvare il modello organizzativo che garantisce l'alimentazione e l'aggiornamento dei delle informazioni del Portale, proposto dal Referente aziendale del Portale della salute;
 - i) nominare i componenti della Redazione Aziendale del Portale e di eventuali redazioni distribuite sul territorio (redazioni di Distretto, redazioni di ospedale, ecc...), in base alla proposta del Referente aziendale del Portale;
 - j) istituire Gruppi di Lavoro Tecnici per la predisposizione di documenti tecnici di analisi e di approfondimento;
 - k) individuare il Responsabile aziendale del procedimento per la pubblicazione dei contenuti del Portale della Salute;
 - l) definire i contenuti de bandi di gara in materia di informazione comunicazione.

Art. 8

Modalità di funzionamento

- 1) Per le modalità di funzionamento della Commissione aziendale si applica quanto previsto all'art. 4 comma 1), 2), 3) e 4).
 - 2) Il Direttore Generale assicura alla Commissione idonee risorse strumentali e logistiche per lo svolgimento delle attività previste dalle presenti linee guida.
-