

Circolare 7 maggio 2004 - Siti Internet degli uffici giudiziari. Indicazioni sui requisiti minimi

7 maggio 2004

Circolare

Prot. n. 6515/04 Uff. Sist. Com/GL

Ai Sigg. Presidenti delle Corti di Appello
Ai Sigg. Procuratori Generali
Ai Sigg. Magistrati referenti per l'informatica
Ai Sigg. Dirigenti C.I.S.I.A.
LORO SEDI

OGGETTO: Siti Internet degli uffici giudiziari. Indicazioni sui requisiti minimi e inserimento nel sito giustizia.it.

Nell'ambito dei progetti e delle iniziative finalizzate a migliorare i rapporti tra l'Amministrazione ed i cittadini la realizzazione di siti web da parte degli Uffici Giudiziari riveste primaria importanza. E' per tale motivo che questa Direzione Generale, in collaborazione con il Procuratore di Ivrea Giorgio Vitari, magistrato responsabile del Progetto "Innovazione e potenziamento tecnologico a supporto dei servizi interni dell'Amministrazione e dei servizi rivolti ai cittadini", ha individuato una serie di requisiti minimi per la costruzione e/o il mantenimento in esercizio dei siti web degli uffici giudiziari. In particolare, la D.G.S.I.A., pur riconoscendo la massima autonomia alle singole iniziative, desidera fornire indicazioni utili e riferimenti normativi, sulla base delle leggi attualmente a disposizione in materia.

Bisogna, tuttavia, evidenziare preliminarmente che le informazioni ed i servizi resi disponibili sul web sono utili se rispondono effettivamente alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza e se le informazioni vengono costantemente aggiornate. Sotto questo profilo, quindi, è necessario che ogni ufficio giudiziario verifichi preliminarmente la propria disponibilità a impiegare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività operative e redazionali finalizzate alla cura e all'aggiornamento costante e tempestivo delle informazioni sul web nonché alla verifica della rispondenza del sito ai requisiti tecnici previsti dalle disposizioni vigenti (per es. in materia di accessibilità e sicurezza informatica). Di seguito, sono elencati e illustrati brevemente alcuni degli elementi essenziali da rispettare:

ACCESSIBILITÀ, cioè consultabilità dei contenuti web anche da parte di utenti con disabilità sensoriali e/o motorie, in ottemperanza a quanto disposto dalla legge n. 4/2004, "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici", pubblicata sulla G.U. s.g. del 17 gennaio 2004. Particolare attenzione dovrebbe essere data ad alcune pagine critiche, ad esempio quelle che contengono tabelle di dati, form, mappe cliccabili, immagini con contenuto informativo, fac-simili di moduli o schemi, documenti Adobe PDF, documenti Microsoft Excel. Specifiche linee guida e dettagli tecnici sui requisiti di accessibilità saranno forniti dagli emanandi regolamenti previsti dagli artt. 10 e 11 della legge n. 4, citata. È, comunque, in fase di produzione presso questa Direzione (e sarà distribuito a chi ne facesse richiesta) un manuale pratico sul tema dell'accessibilità;

USABILITÀ, ovvero facilità di navigazione e individuazione e organizzazione delle informazioni, in relazione alle caratteristiche culturali e tecnologiche degli utenti ai quali esse sono rivolte. È utile, in tal senso, la consultazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 30

maggio 2002, e della Circolare 13 marzo 2001, n.3/2001 del Dipartimento della Funzione Pubblica "Linee Guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle Pubbliche Amministrazioni" (reperibile alla pagina http://www.governo.it/Presidenza/web/circ13mar2001_FP.html), quest'ultima, anche se non troppo recente, particolarmente ricca di indicazioni pratiche;

PRIVACY e SICUREZZA. I siti che offrono servizi interattivi e/o dispongono di dati personali (ad esempio, liste di indirizzi di posta elettronica), devono necessariamente conformarsi al Decreto legislativo n. 196/2003 (il nuovo Codice della Privacy). Inoltre, in ottemperanza a quanto previsto dalla Direttiva del presidente del Consiglio, 16 gennaio 2002, "Sicurezza informatica e delle Telecomunicazioni nelle Pubbliche Amministrazioni", i siti devono garantire una "base minima di sicurezza";

MONITORAGGIO E SVILUPPI FUTURI. L'efficienza dei servizi e il grado di soddisfazione degli utenti dovrebbero essere costantemente monitorati con sistemi o procedure apposite.

Per quanto riguarda le modalità di inserimento dei siti Internet degli Uffici Giudiziari all'interno di www.giustizia.it, con precedenti note questa Direzione ha prospettato tre diverse modalità di collegamento delle pagine "territoriali" al sito Ufficiale del Ministero

1. Inserimento nel server del sito ufficiale;
2. Autorizzazione al sottodominio www.ufficio.località.giustizia.it, nell'ottica della razionalizzazione dei nomi a dominio;
3. Link agli indirizzi web locali.

Queste modalità, che favoriscono il riconoscimento dell'ufficialità del sito da parte degli utenti, potranno essere poste in essere da questa Direzione Generale, su richiesta dei singoli uffici, a condizione che il progetto del sito sia rispondente ai requisiti minimi sin qui evidenziati.

Per i **CONTENUTI MINIMI** che il sito dovrebbe fornire e le modalità di navigazione per organizzarli, si rimanda al documento in allegato, "Indicazioni sui contenuti e i servizi minimi dei siti web degli Uffici Giudiziari", redatto, sulla base dell'esperienza pratica di alcuni Uffici Giudiziari già presenti sul web, dal consigliere Giorgio Vitari.

Si segnala, infine, che la Direzione per i Sistemi Informativi Automatizzati può dare informazioni (e mettere a disposizione lo strumento a coloro che ne facessero richiesta) sul cosiddetto **anonimizzatore delle sentenze**, un software che consente di pubblicare sui siti le sentenze, omettendo automaticamente i dati sensibili delle parti (a norma del D.Lgs. n. 196/2003). Ulteriori informazioni possono essere richieste all'indirizzo di posta elettronica del Dirigente dell'Ufficio Sistemi di Comunicazione al Cittadino, loredana.guglielmetti@giustizia.it, o inviando un fax al numero: 06-6862.0303. Oppure è possibile scrivere al Responsabile del progetto: giorgio.vitari@giustizia.it.

Roma, 7 maggio 2004 IL DIRETTORE GENERALE
Floretta Rolleri

INDICAZIONI SUI CONTENUTI E I SERVIZI MINIMI DEI SITI WEB DEGLI UFFICI GIUDIZIARI

Contenuti minimali

Premessa

Nell'ambito dell'autonomia di ciascun Ufficio nel determinare i contenuti del proprio sito web, e tenendo conto della differenze tra i servizi offerti dagli Uffici giudicanti e da quelli requirenti,

qui di seguito verranno elencati e descritti i contenuti minimali che dovrebbero essere presenti nel sito di un Ufficio Giudiziario.

Per contenuto minimo si intende ciò che deve esserci necessariamente, perché:

- L'ufficio possa essere raggiunto - fisicamente o telematicamente - dall'esterno.
- L'ufficio comunichi la propria operatività interna (struttura, organizzazione e distribuzione del personale, orari di apertura al pubblico),
- L'ufficio dia conto della propria attività (es: breve descrizione dei fini istituzionali, informazioni sulle procedure, calendario delle udienze, ecc.).

Grafica e navigazione

Il sito dovrebbe essere graficamente semplice, gradevole ed ordinato. L'ideale sarebbe che la home page contenesse poche voci molto comprensibili ed orientative, sulle quali "cliccare" per approfondire di livello in livello la comunicazione dei contenuti. Ad esempio, potrebbero apparire domande immediatamente comprensibili, come: "CHI SIAMO" - "VUOLE RAGGIUNGERCI?" - "HA BISOGNO DI AIUTO?".

CHI SIAMO

Conterrà: una **descrizione semplice dell'attività** e soprattutto **dei servizi** offerti dall'ufficio (che cosa fa una Procura della Repubblica, un Tribunale ecc.), degli **orari** di apertura, l'indicazione dei **nomi** dei magistrati e dei funzionari, il loro **indirizzo** di posta elettronica e numero di **telefono** (o almeno quello di un centralino). È importante pubblicare i numeri di telefono e gli indirizzi di posta elettronica (tranne in casi molto particolari) e far attenzione che siano aggiornati e disponibili con un click: tuttavia, è **meglio non inserire affatto un recapito che darne uno al quale non si risponde mai**. Per questo motivo, è opportuno che le caselle di posta elettronica, i cui indirizzi sono pubblicati sul sito, vengano consultate spesso per le risposte da fornire agli utenti che scrivono. Altrettanto essenziale è un **resoconto dell'attività** svolta dall'ufficio: la pubblicazione della statistica del lavoro svolto (aggregata per ufficio). Ovviamente i dati statistici non dovranno essere ripartiti per magistrato, ma saranno cumulativi di tutto l'ufficio e non dovranno contenere riferimenti a specifici processi: in sostanza si tratta della **statistica ministeriale**. Il formato word, non il più bello per un sito, è però utilizzabile con molta facilità dal personale che deve aggiornare i contenuti.

VUOLE RAGGIUNGERCI?

Vuole prendere contatto con un magistrato?

Vuole prendere contatto con una segreteria/cancelleria?

Vuole prendere contatto con l'URP?

Sono esempi di voci di primo livello, selezionando le quali, si accede alle informazioni più approfondite, ad esempio:

quale magistrato?

quale segreteria/cancelleria?

Anche in questo caso, dovrebbero essere fornite indicazioni dei nomi, telefoni e indirizzi di posta elettronica.

Altre voci riguarderanno l'ubicazione e il raggiungimento dell'Ufficio. Ad esempio:

Vuole venire di persona?

Con l'automobile?

In treno?

In autobus o tram?

Cliccando su quest'ordine di voci, si potrà accedere a siti pubblici e gratuiti che danno le relative informazioni (per esempio <http://www.trenitalia.it>, aziende dei trasporti locali ecc.). È opportuno inserire una **mappa della zona** ove è ubicato l'ufficio con evidenziazione sia della posizione dell'edificio, sia dei **posteggi** e delle **linee dei mezzi pubblici** per raggiungerlo. I dati sono scaricabili da siti esistenti o scansionabili da qualsiasi cartina turistica.

HA BISOGNO DI UN CERTIFICATO/DI UN MODULO?

Premesse alcune informazioni sull'autocertificazione (presenti sul sito del Ministero), potrà essere prevista la possibilità di **scaricare dei moduli**, da compilare e poi consegnare di persona, oppure di inviare telematicamente il modulo con possibilità di risposta da parte dell'ufficio mediante posta elettronica.

Ulteriori servizi offerti sul sito potrebbero essere:

- un **glossario** dei termini giuridici e giudiziari più diffusi: il glossario può essere facilmente copiato da un sito all'altro.
- **link** ai siti istituzionali di maggiore importanza, compresi quelli per la ricerca normativa.
- nel caso di esistenza dell'**URP** potrà essere data molta evidenza alle funzioni dello stesso.