

*Agenda di Governo Lombardia Semplice - moduli formativi  
per la Pubblica Amministrazione Lombarda*

## **La normativa dei siti WEB della Pubblica Amministrazione Il caso dello Sportello Unico delle Attività produttive**

**18 giugno 2012  
orario 9.30 – 15.30**

**GSE2051/AE**

### **PREMESSA**

Il D.P.R. 7 settembre 2010 n. 160, recante il “Regolamento per la semplificazione ed il riordino della disciplina sullo Sportello Unico per le Attività Produttive”, ha introdotto nuovi obblighi e termini per l’adeguamento tecnico e organizzativo dei Comuni e identifica, nello Sportello unico, il solo soggetto pubblico di riferimento territoriale per tutti i procedimenti che abbiano ad oggetto l’esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi nonché quelli relativi alle azioni di localizzazione, realizzazione, trasformazione, ristrutturazione o riconversione, ampliamento o trasferimento, cessazione o riattivazione delle suddette attività. Il D.P.R. 160/2010 semplifica e informatizza i procedimenti amministrativi richiedendo la capacità di avviare, gestire e concludere i procedimenti sopra richiamati esclusivamente per via informatica e telematica, sia nel rapporto con l’utenza che nel rapporto fra pubbliche amministrazioni.

Le funzioni del SUAP possono essere svolte attraverso il possesso dei requisiti tecnici minimi elencati all’art. 38, comma 3, lett. a e lett. a-bis del Decreto-legge 25 giugno 2008 n. 112 e dell’art. 2 comma 2 del D.P.R. 160/2010. Fra i requisiti tecnici minimi richiesti dalla norma assume un ruolo fondamentale il sito web del SUAP nel quale siano pubblicate le informazioni sui procedimenti amministrativi oltre alle modulistiche di riferimento e che preveda, per gli utenti, la possibilità di verificare lo stato di avanzamento delle pratiche.

### **OBIETTIVI**

Obiettivo del corso, strutturato un modulo formativo, è quello di migliorare la qualità dei siti web dei SUAP attraverso l’applicazione delle regole previste dalla normativa vigente, sia di carattere generale (a partire dalla riforma del Codice dell’amministrazione digitale secondo il D.lgs. 235/2010 e dalla normativa sui siti web istituzionali) sia specificatamente rivolta agli sportelli per le attività produttive.

La prima parte del modulo è dedicato a illustrare le indicazioni normative e tecniche previste nella normativa generale – quali, ad esempio, l’obbligatorietà di alcuni contenuti istituzionali, i formati consigliati, l’istituzione della figura del Responsabile del procedimento di pubblicazione dei contenuti e l’iscrizione al dominio .gov.it, la privacy e l’accessibilità.

La seconda parte dell’intervento formativo si focalizzerà sui requisiti di qualità e completezza dei siti dedicati ai SUAP, e si concluderà con esempi di buone pratiche e indicazioni di criticità.

Infine verranno forniti gli strumenti di conoscenza, i riferimenti normativi e le metodologie di implementazione a supporto dei redattori per la gestione ottimale di un’informazione efficace.

## **METODOLOGIA**

Il corso si compone di una illustrazione teorico-generale delle norme, diretta a comprendere le ricadute pratiche ed i meccanismi applicativi delle norme e da una seconda parte in cui si evidenzieranno gli aspetti implementativi specifici, rispetto al tema dello sportello unico, delle norme.

## **DESTINATARI**

Destinatari dell'iniziativa sono 30 operatori degli Enti Locali titolari di competenze nella filiera autorizzativa e di controllo e gli operatori degli Sportelli Unici per le Attività Produttive singoli e aggregati.

## **MODALITÀ ORGANIZZATIVE**

La programmazione e la gestione dei moduli formativi è realizzata da Éupolis Lombardia. Il rapporto con il territorio è affidato alle Cabine di Regia locali per la Semplificazione presso gli STER, che partecipano all'organizzazione dei moduli, individuano i partecipanti e garantiscono, in raccordo con Éupolis Lombardia, la rilevazione del feed - back dell'azione formativa da parte dei frequentanti.

## **PROGRAMMA**

### **APERTURA ISTITUZIONALE A PRESENTAZIONE DEL CORSO**

<i><b>Modulo</b></i>	<i><b>Argomenti trattati</b></i>
I parte Ore 9:30-13	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La normativa per l'amministrazione digitale</li> <li>• Norme e regole tecniche sui siti web delle pubbliche amministrazioni</li> <li>• Contenuti minimi, privacy e sicurezza</li> <li>• Regole per l'accessibilità e l'usabilità dei contenuti on line</li> <li>• La normativa sui SUAP</li> </ul>
II parte Ore 14-15:30	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requisiti dei siti web dei SUAP</li> <li>• Casi di studio: elementi di criticità e buone prassi</li> </ul>

**Docente:** Ing. Elena TABET - Ufficio Innovazione Regioni ed Enti Locali DigitPA

**Tutor:** Maria Teresa Cristin (Esperta in processi formativi)

**Dirigente Éupolis Lombardia,** Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione –  
Struttura Sistema Regionale: Carla CASTELLI.



Camera di commercio di Mantova

OFF 030MB12

## Webwriting

*La scrittura efficace sul web*

### Obiettivi

- Approfondire le caratteristiche peculiari della scrittura sul web
- Capire che cosa rende il web un potente canale di contatto col cittadino
- Sfruttare le potenzialità della comunicazione nel web per la cura della relazione con il cittadino
- Adeguare i contenuti previsti dalla normativa alle regole della comunicazione sul web
- Coniugare le key words del cliente con le key words del S.E.O.

**Destinatari:** gli operatori dello sportello unico attività produttive.

**Durata:** 1 giornata (h 9-13 / 14-17)

**Docente:** Alessandro Lucchini

**Data:** 2 luglio

### Contenuti e programma

- Accorciare le distanze tra lo scrivere e il parlare tramite il web
- Scrivere per internet: che cosa resta, che cosa cambia: punti di contatto fra scrittura online e scrittura per la carta
- Testi e ipertesti: verso una scrittura tridimensionale, non solo nel web
- Media convenzionali e media non convenzionali o alternativi: cosa sono, quali sono, quali esigenze possono soddisfare, la relazione con il target
- Documentazione online e FAQ
- Analisi del contenuto della richiesta
- I contenuti in internet: funzione e struttura
- Centratura sull'utente: quali contenuti per quali utenti
- Usabilità e navigabilità dei contenuti
- Home page e pagine interne
- La piramide rovesciata
- Lo stile del web... non esiste!
- Imparare le regole, per imparare a infrangerle
- Come potenziare l'inizio: la parte principale di qualsiasi testo web
- I ganci per lo scrittore online
- Costruire ipertesti: struttura, link, microcontent
- Le keyword
- Le logiche del SEO (Search Engine Optimization)



**Camera di commercio di Mantova**

**OFF 030MB12**

- Guerriglia e marketing non convenzionale
- Immagine istituzionale di un'azienda e utilizzo dei media non convenzionali
- Web marketing: caratteristiche e strumenti: blog, forum, social network, viral, RSS, newsletter, APP
- Posta elettronica, instant messenger, chat
- Sms marketing
- Il concetto di network: cosa s'intende, come funziona, come diventare il centro di una rete