

Ministero del Turismo

Linee guida editoriali per la gestione del sito web istituzionale

Sommario

1.	Finalità e contesto	2
2.	Responsabilità gestione sito web	4
3.	Requisiti sito web.....	4
3.1.	Accessibilità	5
3.2.	Affidabilità e sicurezza	5
3.3.	Usabilità e interfaccia utente.....	6
3.4.	Monitoraggio	6
3.5.	Contenuti obbligatori.....	6
3.6.	Policy.....	7
3.7.	Integrazione delle piattaforme abilitanti.....	7
4.	Il Content Management System (CMS) per la gestione dei contenuti	8
4.1.	Profili utenti	8
5.	Layout sito Ministero del Turismo	9
5.1.	La Home Page	10
5.2.	Menù principale	10
5.3.	Alberatura del sito	11
6.	Gestione del sito e dei contenuti	13
6.1.	Regole inserimento contenuti nelle sezioni	14
6.2.	Controllo contenuti pubblicati e link	21
6.3.	Gestione richieste pubblicazione contenuti	22

1. Finalità e contesto

Il sito web ministeriale fornisce **un servizio pubblico di informazione e comunicazione di valenza strategica**, nel rispetto della normativa sulla comunicazione istituzionale e sulla trasparenza, sulla pubblica amministrazione e sul procedimento amministrativo, sulla privacy e sul diritto d'autore, oltre ovviamente delle norme di istituzione e regolamentazione del MiTur, e altresì nel rispetto di quanto previsto nel Codice dell'Amministrazione Digitale e nelle linee guida di AgID e Formez.

I principali riferimenti normativi sono:

- Legge n. 241/1990 e ss. mm. e ii - Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi
- Legge n. 150/2000 - Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Legge n. 62/2001 - Norme sull'editoria e sui prodotti editoriali e modifiche alla legge 5 agosto 1981, n. 416
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica del 7 febbraio 2002 - Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni
- Codice privacy - Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e s.m.i. recante «Codice in materia di protezione dei dati personali, recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) n. 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE».
- Accessibilità - L. 4/2004 e s.m.i. - Legge 9 gennaio 2004, n. 4 recante "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici".
- CAD - Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i. recante "Codice dell'amministrazione digitale".
- D. Lgs. 33/2013 - Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- GDPR - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati. e che abroga la direttiva 95/46/CE (Regolamento generale sulla protezione dei dati).
- Reg. UE eIDAS - Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno e che abroga la direttiva 1999/93/CE.
- Direttiva (UE) 2016/2102 - Direttiva (UE) 2016/2102 del 26 ottobre 2016 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici.
- Circolare AGID 2/2017 - Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2 in sostituzione della Circolare 17 marzo 2017, n. 1 recante «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni. (Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 1° agosto 2015)».
- Provv. n. 243/2014 del GPD - Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 243 in data 15 maggio 2014 «Linee guida in materia di trattamento di dati

personali, contenuti anche in atti e documenti amministrativi, effettuato per finalità di pubblicità e trasparenza sul web da soggetti pubblici e da altri enti obbligati».

- Prov. n. 229/2014 del GPD - Garante per la protezione dei dati personali - Registro dei provvedimenti n. 229 in data 8 maggio 2014 «Individuazione delle modalità semplificate per l'informativa e l'acquisizione del consenso per l'uso dei cookie».
- LG_ACCESS - Linee guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici, adottate con Determinazione n. 396 del 08/09/2020.
- Direttiva (UE) 2016/1148 - Direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione.
- D.Lgs. 65/2018 - Decreto legislativo 18 maggio 2018, n. 65 - Attuazione della direttiva (UE) 2016/1148 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 6 luglio 2016, recante misure per un livello comune elevato di sicurezza delle reti e dei sistemi informativi nell'Unione.
- Determinazione AgID n.160 del 2018 recante "Regolamento per l'adozione di linee guida per l'attuazione del Codice dell'Amministrazione Digitale"
- Linee guida di design per i servizi web della PA del 15 giugno 2021 Dipartimento per la Trasformazione Digitale e AgID.

Le **attività** di informazione e di comunicazione sono, in particolare, **finalizzate a**: illustrare l'identità, la *mission*, l'organizzazione e le attività del Ministero del Turismo, progetti e servizi; fare conoscere e chiarire le norme e i provvedimenti, al fine di facilitare la partecipazione, il rispetto e l'esercizio di diritti e doveri; illustrare le attività, ordinarie e straordinarie; favorire l'accesso a prodotti, servizi, programmi e contributi, nel rispetto delle pari opportunità, con particolare attenzione alle persone con diversa abilità e ai giovani e con un'attenzione a temi e questioni di rilevante interesse pubblico e sociale; attivare "reti" di collaborazione tra enti, istituzioni, organizzazioni, associazioni, imprese e privati cittadini; favorire la semplificazione delle procedure e dei procedimenti amministrativi; coordinare gli uffici e i servizi ministeriali nell'ambito di una comunicazione omogenea; facilitare il raggiungimento degli obiettivi istituzionali e i rapporti con le Regioni e gli Enti locali, con le Associazioni di categoria, con le Organizzazioni internazionali e con il pubblico; fornire assistenza a turisti e viaggiatori; promuovere la buona reputazione e la buona immagine del Ministero, nonché dell'Italia e della sua offerta turistica, in Europa e nel mondo.

I **principi** che regolano l'attività di informazione e comunicazione sul sito web, come nella comunicazione social, sono dunque:

- legalità e trasparenza
- semplicità di linguaggio e semplificazione amministrativa
- economicità, efficienza ed efficacia
- qualità estetica e funzionale
- facilità di navigazione (accessibilità, usabilità, operabilità, reperibilità)
- correttezza, chiarezza e completezza dei contenuti
- flessibilità e dinamicità
- linearità e gradevolezza visiva/grafica
- *customer satisfaction* (soddisfazione dell'utenza).

Lo scopo del presente documento è quello di offrire delle linee guida complete nella implementazione e gestione del sito web istituzionale del Ministero del Turismo, a tutti gli attori coinvolti nei relativi processi.

2. Responsabilità gestione sito web

Il responsabile e amministratore del sito è il Dirigente dell'Ufficio IV della Direzione generale della valorizzazione e promozione turistica.

La **cura editoriale e redazionale**, nonché di supervisione ai fini dell'adeguamento ai criteri e alle regole delle presenti Linee guida, è affidata all'Ufficio IV della Direzione generale della valorizzazione e promozione turistica.

L'Ufficio si occupa di:

- ideare, proporre, realizzare e aggiornare contenuti del sito web istituzionale in qualità di esperti della comunicazione;
- pubblicare contenuti sulle pagine interne;
- supportare il DG e i referenti dei Centri di responsabilità;
- coordinare la pubblicazione anche supervisionando la correttezza e la coerenza editoriale e grafica, nel rispetto delle presenti Linee guida;
- coordinare la comunicazione interna;
- collaborare con gli assistenti tecnici-informatici al sito per la soluzione delle eventuali problematiche di natura comunicazionale.

La **responsabilità dei contenuti**, relativamente a produzione, correttezza, coerenza e completezza, è in capo ai **Centri di responsabilità individuabili** per ciascuna delle sette voci principali e delle sezioni e sottosezioni ad esse afferenti. I soggetti che sono indicati e incaricati quali **autori** dai rispettivi Centri di responsabilità sono tenuti al **rispetto delle presenti Linee guida editoriali**.

La figura di raccordo per la pubblicazione di atti e documenti in **Amministrazione Trasparente**, che supporti il Responsabile per la Trasparenza, in base al DM 1206/2021 è individuata presso l'Ufficio II del Segretariato Generale, che *"supporta il responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza"* (rif. art. 2 del citato decreto di Articolazione degli uffici del Ministero).

3. Requisiti sito web

Il sito web deve rispettare le indicazioni riportate nelle Linee guida di design per i servizi web della PA.

3.1. Accessibilità

Il sito è accessibile se i suoi contenuti sono pienamente fruibili da tutte le persone, anche con diverse abilità e con qualsiasi tipo di dispositivo.

I fondamentali interventi normativi in materia di accessibilità, sono rappresentati dalla Legge n°4 del 9 gennaio 2004, “Disposizioni per favorire l’accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici”, cosiddetta legge Stanca, dal successivo regolamento attuativo n°75 del 2005 e dal decreto del Ministro per l’Innovazione e le Tecnologie del luglio 2005 che ne definisce i requisiti tecnici, dalla Direttiva (UE) 2016/2102 del 26 ottobre 2016 relativa all’accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici e dalle linee guida AGID (LG_ACCESS) sull’accessibilità degli strumenti informatici, adottate con Determinazione n. 396 del 08/09/2020.

Il sito deve essere realizzato seguendo le “Linee Guida sull’accessibilità degli strumenti informatici” contenenti indicazioni rivolte alle amministrazioni, con l’obiettivo di rendere accessibili a tutti gli utenti il contenuto, la struttura e il comportamento degli strumenti informatici, secondo i requisiti di legge.

Il responsabile del sito dovrà:

- effettuare le verifiche dell’accessibilità degli strumenti informatici, al fine di valutarne lo stato di conformità
- compilare e pubblicare, a cura del Responsabile della Transizione al Digitale, una dichiarazione di accessibilità
- predisporre un meccanismo di feedback per ricevere le segnalazioni dagli utenti del sito.

3.2. Affidabilità e sicurezza

La finalità sarà quella di disporre di un sito web realizzato con servizi digitali sicuri, nel rispetto del GDPR e del Codice privacy.

La realizzazione del sito deve garantire la protezione dei dati personali, fin dalla progettazione e per impostazione predefinita, nel rispetto dell’art. 25 del GDPR, inoltre deve rispettare almeno il livello base di sicurezza stabilito dalle «Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni».

Sul sito deve essere pubblicata l’informativa sul trattamento dei dati personali e chiedere il consenso laddove necessario, anche con riferimento all’uso dei cookie.

Il Responsabile del sito deve porre in atto misure tecniche e organizzative atte a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nel rispetto di quanto richiesto all’art. 32 del GDPR e in ottica di responsabilizzazione ai sensi dell’art. 5, par. 2 del GDPR.

Il Responsabile del sito deve supportare il DPO nell’inserimento dei trattamenti di dati personali nel Registro dei trattamenti, inoltre il titolare dovrà nominare Responsabili del trattamento ai sensi dell’art. 28 del GDPR gli eventuali fornitori dei servizi web che trattano dati personali per conto dell’Amministrazione.

3.3. Semplicità di consultazione ed uso e interfaccia utente

Per usabilità si intende «il grado in cui un prodotto può essere usato da particolari utenti per raggiungere certi obiettivi con efficacia, efficienza, soddisfazione in uno specifico contesto d'uso» (ISO 9241-210:2010). L'usabilità focalizza la dimensione funzionale dell'interazione tra il sito web e l'utente, in relazione a precisi obiettivi e contesti d'uso.

La finalità è quella di comprendere i bisogni dell'utente a cui il sito intende dare risposta; costruire interfacce utente usabili e osservare come gli utenti interagiscono con il sito, per un suo miglioramento costante.

Si devono definire obiettivi, destinatari del servizio e attori coinvolti nel processo di progettazione, il Responsabile del sito deve condurre interviste e test di usabilità per comprendere se i servizi digitali esistenti, corrispondono alle esigenze degli utenti.

Si deve utilizzare un linguaggio e un'organizzazione dei contenuti web adeguati all'utente destinatario e si devono utilizzare ontologie e vocabolari controllati standard della Pubblica Amministrazione;

I contenuti del sito devono essere facilmente trovabili, dai motori di ricerca esterni e interni al sito.

Si dovrà mettere a disposizione degli utenti del sito delle interfacce semplici da utilizzare su ogni tipo di dispositivo; quindi, il sito dovrà avere interfacce coerenti e consistenti ed ottimizzate per i diversi dispositivi.

3.4. Monitoraggio

La finalità del monitoraggio è quella di analizzare e migliorare l'esperienza d'uso del sito mediante la rilevazione dei dati di fruizione.

Si deve consentire agli utenti di comunicare facilmente all'amministrazione il livello di soddisfazione ed eventuali difficoltà riscontrate, rispetto alla qualità dell'informazione presenti sul sito, si dovranno condurre attività di analisi e validazione dei feedback degli utenti relativi alla qualità percepita;

3.5. Contenuti obbligatori

Fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza amministrativa e protezione dei dati personali, sul sito del Ministero del Turismo si dovranno pubblicare i seguenti contenuti (Rif. D.lgs. 33/2013):

- il link alla dichiarazione di accessibilità, nel footer del sito web;
- le informazioni, opportunamente aggregate, derivanti dal monitoraggio statistico attivato sul singolo sito;

- in ogni pagina la data dell'ultimo aggiornamento o verifica del contenuto.

3.6. Policy

Il sito del Ministero del Turismo deve fornire agli utenti una informativa chiara e completa in merito a:

- caratteristiche generali dei contenuti proposti dal sito e loro corretto utilizzo;
- modalità di trattamento dei dati eventualmente resi disponibili dagli utenti.

La consultazione della policy deve essere costantemente disponibile all'interno del piè di pagina del sito. Se necessario è opportuno distinguere i due tipi di contenuti: il primo sarà indirizzato dall'etichetta "Note legali"; il secondo dall'etichetta "Protezione dei dati personali".

Nelle "Note legali" devono essere fornite informazioni in relazione ai seguenti argomenti:

- copyright: possibilità e limitazioni in ordine all'utilizzo dei contenuti del sito;
- utilizzo del sito: responsabilità derivanti dall'utilizzo del sito;
- accesso a siti esterni collegati: responsabilità sui contenuti di siti esterni collegati;
- download: regole per l'utilizzo dei materiali scaricabili dal sito.

Nella sezione "Protezione dei dati personali" devono essere descritte le modalità di gestione del sito in riferimento al trattamento dei dati personali e degli utenti che interagiscono con eventuali servizi resi disponibili. Si tratta di una informativa da rendere ai sensi del Decreto legislativo 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e al Regolamento EU per la protezione dei dati personali n. 2016/679.

Nel predisporre l'informativa si dovrà considerare i tipi di dati trattati distinguendo tra:

- Dati di navigazione
- Dati forniti volontariamente dall'utente
- Cookies

Per ciò che concerne i cookies nessun dato personale degli utenti deve essere di proposito acquisito dal sito, non deve essere fatto uso di cookies per la trasmissione di informazioni di carattere personale, né debbono essere utilizzati cookies persistenti di alcun tipo, ovvero sistemi per il tracciamento degli utenti. L'utilizzo di cookies permanenti è ammissibile unicamente qualora esso sia necessario alla resa di un servizio che rientri nelle funzioni istituzionali del Ministero del Turismo.

3.7. Integrazione delle piattaforme abilitanti

Il sito attualmente non offre servizi ai cittadini, se in futuro dovessero essere progettati e sviluppati servizi dedicati ai cittadini o agli operatori del turismo sarà garantito l'accesso ai servizi digitali della PA con i sistemi di autenticazione previsti dal CAD e, inoltre, in caso di pagamenti si dovrà consentire agli utenti di effettuare i pagamenti online tramite la piattaforma pagoPA.

4. Il Content Management System (CMS) per la gestione dei contenuti

Un Web Content Management System, comunemente chiamato CMS, è un particolare software che permette la completa gestione di contenuti destinati al web, tramite un'interfaccia costituita nella maggior parte dei casi da browser. Il CMS ha il principale vantaggio di consentire la modifica dei contenuti di un sito in tempi estremamente ridotti, anche da parte di coloro che non possiedono particolari competenze tecniche. I CMS consentono una dettagliata configurazione dei permessi per individuare chi può modificare cosa e a che livello.

A livello di interfaccia il CMS presenta due ambienti di fruizione ben distinti:

- back end
- front end.

Il back end fornisce una serie di strumenti, scalabili e configurabili, per la gestione e lo sviluppo di:

- Contenuti;
- Struttura del sito;
- Aspetto grafico;
- Servizi interattivi;
- Monitoraggio utenti;
- Statistiche di accesso;
- Permessi.

Il front end concerne invece tutto ciò che il visitatore vede navigando il sito e interagendo con esso, a seconda dei servizi sviluppati e resi disponibili dall'amministrazione.

Sono molteplici i vantaggi che offre un CMS, per lo sviluppo e la gestione di un sito web di una PA, innanzi tutto la facilità di aggiornamento dei contenuti, requisito esplicitamente richiesto dal CAD. Non servono programmatori esperti per modificare testi, pubblicare file, modificare immagini e tutto quello che può costituire il contenuto di un sito. Inoltre, il CMS permette di controllare gli accessi, di verificare nel dettaglio le modifiche effettuate dai redattori e di creare, un procedimento di convalida dei contenuti. In questo modo il responsabile del procedimento di pubblicazione può effettuare la costante verifica dei contenuti prima dell'effettiva pubblicazione sul front end.

Per il sito istituzionale del Ministero del Turismo si è utilizzato il CMS Open Source Word Press che è il CMS ad oggi più utilizzato al mondo con oltre il 60% dell'installato.

4.1. Profili utenti

I CMS offrono la possibilità di configurare gli operatori di backoffice con una serie di profili, ogni profilo ha proprie policy di accesso ai contenuti e di operazioni che può effettuare:

- **Sottoscrittore (Subscriber)** - Questa è la tipologia di utente con gli accessi più limitati, non può infatti fare alcuna modifica al sito. Verrà semplicemente notificato quando vengono pubblicati i nuovi articoli.
- **Contributore (Contributor)** - Un Collaboratore ha permessi piuttosto limitati, questo tipo di utente può creare articoli e modificarli ma non può pubblicarli (gli articoli prima della pubblicazione devono essere approvati da un Amministratore), inoltre questo profilo non ha la possibilità di caricare file e non ha accesso alla modifica di articoli creati da altri utenti.
- **Autore (Author)** - Un utente con accesso del tipo Autore può unicamente lavorare sugli articoli creati da lui stesso. Può creare, pubblicare, modificare e cestinare articoli sia in fase di bozza che pubblicati, ma non ha accesso alla modifica di articoli creati da altri utenti.
- **Editore (Editor)** - L'Editore può lavorare su tutti i contenuti del sito: tra questi, articoli, file media, organizzazione di categorie e tag, ecc. Un editore può sia creare che pubblicare o cestinare articoli e pagine, anche scritti da altri utenti. Potrà, inoltre, moderare i commenti. Il suo lavoro si limita esclusivamente alla gestione dei contenuti, dato che non potrà né installare plugin, né modificare le impostazioni del tema.
- **Amministratore (Administrator)** - L'Amministratore ha completo accesso al sito e può fare qualunque modifica, aggiunta e cancellazione, può lavorare su tutti i codici, creare utenti, caricare e cancellare articoli, pagine e file media, installare e rimuovere plugin, cambiare tema, ecc.

Sarà cura del Responsabile del sito o da persona da lui delegata assegnare le credenziali di accesso e definire la corretta profilazione degli operatori che hanno accesso ai contenuti.

5. Layout sito Ministero del Turismo

Il layout del sito del Ministero del Turismo deve rispettare le indicazioni del progetto Design Italia. Progetto curato dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale in collaborazione con l'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). Questo progetto è il punto di riferimento per la progettazione dei servizi pubblici digitali.

Il progetto permette di orientare la progettazione di ambienti digitali fornendo indicazioni relative al service design, alla user research, al content design e alla user interface.

In dettaglio il sito deve essere implementato utilizzando la libreria Bootstrap Italia, libreria completamente open-source, costruita sulle fondamenta di Bootstrap 4.5.0, di cui eredita tutte le funzionalità, componenti, griglie e classi di utilità, personalizzandole secondo le Linee Guida di Design per i siti web della Pubblica Amministrazione, Bootstrap Italia usa i pattern e i componenti definiti nello UI Kit di Designers Italia.

I contenuti del sito web sono pensati e presentati in modo da soddisfare i **bisogni cognitivi, relazionali e operativi** degli utenti, effettivi e potenziali.

Le regole di sintassi, semantica e pragmatica dell'informazione e della comunicazione pubblica e istituzionale sono la cornice per l'elaborazione dei testi; i contenuti visivi sono inseriti in un sistema di comunicazione coerente e integrato. Fin dalla pagina di apertura, l'organizzazione editoriale formale (struttura) e sostanziale (contenuti) è stata ideata e realizzata in modo da "soddisfare i bisogni informativi e comunicazionali":

- informativi (di conoscenza del Ministero e del Ministro, degli uffici, dei servizi e delle attività, e di informazione e aggiornamento sul tema del turismo e del settore turistico);
- identitari (di appartenenza alla comunità dei professionisti e degli operatori a vario titolo nel comparto turistico);
- strumentali (di invito e di aiuto all'accesso e alla fruizione);
- sociali (di coordinamento tra soggetti, enti, associazioni, organizzazioni, organismi, istituzioni);
- di cittadinanza (per una amministrazione trasparente e partecipata).

5.1. La Home Page

L'**Home Page** è strutturata su **quattro sezioni**: il primo, del banner principale in alto, con il menù principale e la copertina; il secondo, con le Notizie di Servizio (Avvisi) e le Notizie tematiche sul turismo; il terzo, con le sezioni del sito in evidenza; il quarto, con i *link* ai Siti d'interesse.

Quindi, si trova il banner di chiusura, nel rispetto delle norme sulla privacy, sul diritto d'autore e sulla trasparenza.

L'impostazione grafica deve essere il più possibile gradevole e "**attraente**" per il pubblico diversificato e la pubblicazione sul sito dinamica.

5.2. Menù principale

Il menù primario è posto orizzontalmente nella parte superiore della pagina, è il menu che identifica l'obiettivo primario del sito istituzionale di presentare il Ministero, descrivendone organizzazione, compiti e servizi.

Tale menu deve essere presente in tutte le pagine del sito e contiene le seguenti voci:

- Il Ministero
- Temi
- Destinatari
- Normativa e Studi
- Area Stampa
- Amministrazione trasparente

- Contatti

Ogni voce di menù principale avranno delle sottovoci già definite e impostate. le voci del menù principale e le relative sottovoci potranno essere modificate solo dietro autorizzazione del Responsabile del Sito.

5.3. Alberatura del sito

L'alberatura dei contenuti, costituisce la struttura editoriale del sito, ovvero l'organizzazione dei contenuti in un ordine logico, coerente e comprensibile. Rappresenta l'indice degli argomenti e costituisce la "bussola" per orientarsi nella complessità delle comunicazioni (e spesso anche complicazione, per la natura degli atti pubblicati e per la diversità e il numero di informazioni da trasmettere).

Il **menu a tendina** nella banda in alto dell'Home Page guida il percorso di navigazione del sito, con **sette voci principali**: Il Ministero, Temi, Destinatari, Normativa e Studi, Area Stampa, Amministrazione Trasparente, Contatti.

Ciascuna di queste voci si articola in sottosezioni, alcune delle quali suddivise in ulteriori sottosezioni.

Di seguito si andrà ad indicare l'alberatura attuale del sito del Ministero del Turismo.

1) Il **Ministero** comprende:

- Ministro
 - Biografia Massimo Garavaglia
 - Comunicazione relativa al Ministro
- Organizzazione del Ministero
 - Organigramma
 - Uffici di diretta collaborazione e staff del Ministro
 - Organismo indipendente di valutazione della performance
 - Segretario Generale
 - Direzione Generale degli Affari Generali e delle Risorse Umane
 - Direzione Generale della Programmazione e delle Politiche per il Turismo
 - Direzione Generale della Valorizzazione e della Promozione Turistica
 - Commissioni e Organismi
 - Comitato permanente per la promozione del turismo in Italia
 - Centro per la promozione del Codice mondiale di etica del turismo
- Ministero: missione e funzioni
- Accordi e Convenzioni
- Concorsi
- Avvisi e Bandi di Gara

2) **Temi** comprende:

- Piano Strategico del Turismo
- Piano Nazionale di Ripresa e di Resilienza
- Partecipazione a Organizzazioni internazionali
- Consultazioni pubbliche

3) **Destinatari** comprende:

- Enti territoriali
 - Strumenti di Valorizzazione
 - > Strumenti di promozione
 - > Ferrovie turistiche
 - > Cammini d'Italia
 - > Siti Unesco
 - > Città d'Arte e Centri storici
 - Tavoli Istituzionali
- Associazioni e Imprese
 - Strumenti di sostegno
 - > Contributi agenzie di viaggio e *tour operator*
 - > Contributi fiere e congressi
 - Start-up
 - Reti di impresa
- Professioni turistiche
- Viaggiatori
 - Informazioni per il turista
 - Tutela del turista
 - > Fondo garanzia
 - Agevolazioni per il turista
 - > Bonus Vacanze
 - Link utili

4) **Normativa e Studi** comprende:

- Normativa
 - Del Ministero
 - Del Settore turistico
- Studi del settore e dati

5) **Area Stampa** comprende:

- Ufficio Stampa
 - Comunicati Stampa
- Archivio Notizie
- Multimedia

- Video Gallery
- Photo Gallery

6) **Amministrazione Trasparente** (le sezioni previste nel D. Lgs. n. 33/2013 e ss. m. e ii. e le linee guida dell'ANAC)

7) **Contatti.**

6. Gestione del sito e dei contenuti

Il **“format” editoriale** distingue le **Notizie di servizio/Avvisi** dalle **Notizie generiche d'interesse tematico**: si usa il maiuscolo per il titolo delle prime e il minuscolo per il titolo delle seconde.

Le **Notizie di servizio/Avvisi** riguardano la comunicazione di **atti e provvedimenti, norme e regolamenti, bandi di gara e concorsi, procedure e procedimenti, progetti e attività ministeriali**. I contenuti sono normalmente elaborati dal Centro di responsabilità cui afferiscono e supervisionati dalla redazione web.

Le **Notizie generiche d'interesse tematico** sono articoli di approfondimento legato all'attualità sul turismo e sul settore turistico, d'interesse pubblico, con riferimento alla *mission* e alle funzioni ministeriali, a cura della redazione web. Si tratta di temi relativi all'attività ministeriale. Le notizie tematiche di promozione dell'offerta turistica italiana si troveranno sul portale Italia.it.

I **titoli** non devono essere mai più lunghi di **tre righe** (massimo quattro), i **sommari** di **quattro**.

Il principio editoriale orientativo è di favorire la **piena e corretta operabilità di tutte le voci del menu** di navigazione, che è stato costruito tenendo conto della natura, della *mission* e delle funzioni del Ministero.

In linea generale, dovrà **evitarsi la duplicazione dei contenuti**, utilizzando il più possibile il rimando alla sezione dedicata di destinazione attraverso *link* interni. Nelle Notizie di servizio/Avvisi, per esempio, i testi saranno brevi e con le informazioni essenziali, ma in forma chiara e completa; sarà dato **in poche righe l'annuncio dell'atto** che viene pubblicato, con il ***link* alla sezione dedicata per gli approfondimenti**. In questa sede, saranno pubblicati i contenuti dettagliati. Notizie e Atti tra loro collegati e/o presupposti devono essere richiamati, per una facile fruibilità da parte degli utenti, nell'ottica della semplificazione amministrativa. Sia per le Notizie di servizio, sia per le Notizie generiche, le immagini di copertina e/o a corredo devono essere coerenti con il contenuto.

Le **dimensioni delle immagini** standard sono di **700:300**, eventuali immagini di dimensioni diverse devono essere ridimensionate mantenendo le proporzioni (rapporto altezza – larghezza) originale.

Sulla piattaforma informatica, le Notizie di servizio/Avvisi e le Notizie generiche d'interesse tematico **sono pubblicate con la voce Articoli**. Le **Notizie di servizio/Avvisi** sono inseriti esclusivamente nelle

tre categorie: **Avvisi**, **Avvisi in evidenza**, **Contributi COVID-19** (in tutte e tre, due o una sola, a seconda del tema e della rilevanza informativa). Le **Notizie generiche d'interesse tematico** sono categorizzabili per diversi argomenti, sulla base della natura del contenuto, della dimensione geografica e dei destinatari; ma non devono essere pubblicate nelle categorie degli Avvisi. È possibile per entrambe inserire i *tag* per facilitare la reperibilità dei contenuti nella navigazione sul web dall'esterno.

I **Comunicati Stampa** non vanno pubblicati tra le Notizie (né di servizio né di interesse tematico).

6.1. Regole inserimento contenuti nelle sezioni

Nel seguente paragrafo si andrà a dettagliare, per le sezioni indicate in precedenza, le tipologie di documenti e di informazioni che devono essere pubblicate.

Alla voce **“Il Ministero”**:

In **Ministro**:

La “Biografia Massimo Garavaglia” contiene il *curriculum vitae* fornito dai collaboratori di fiducia del Ministro, con l'atto di nomina e una foto.

In “Comunicazione relativa al Ministro” sono pubblicati i comunicati prodotti dall'Ufficio del Portavoce e del Consigliere per la comunicazione del Ministro. In questa sezione potrà anche essere riportata la comunicazione relativa a provvedimenti in corso di emanazione, ma che non sono ancora perfezionati perché non ancora completato l'intero iter amministrativo; di tale stato di avanzamento del provvedimento dovrà essere data opportuna evidenza. I testi che nella versione attuale del sito sono pubblicati nella sezione “Comunicati Stampa” (nel percorso Area Stampa/Ufficio stampa/Comunicati Stampa) devono essere migrati in questa apposita sezione dedicata alla Comunicazione relativa al Ministro.

In **Organizzazione del Ministero**:

L'“Organigramma” è elaborato in forma grafica con i *link* interni alle strutture, nel rispetto di quanto previsto nel citato DPCM n.102/2021 e nel Decreto Ministeriale di articolazione degli uffici (prot. 1206 del 15 luglio 2021), nonché nella normativa sulla pubblica amministrazione e nella Carta Costituzionale.

Nella sezione “Uffici di diretta collaborazione e Staff del Ministro” devono essere pubblicati i dati degli Uffici con indicati i nominativi, il ruolo, gli atti di incarico e i *curricula vitae*, nonché i recapiti telefonici e le mail istituzionali, dei responsabili degli uffici individuati nel Regolamento di organizzazione ministeriale ovvero di consulenti, consiglieri e collaboratori, ex artt. 4, 5, 6, 7, 8, 9 del DPCM n.102 del 20 maggio 2021.

La sezione "Organismo indipendente di valutazione della performance" deve contenere i compiti previsti e il nominativo, l'atto di incarico e il link al *curriculum vitae*, nonché il recapito telefonico e la mail istituzionale, del responsabile dell'ufficio ex art. 11 del citato DPCM.

La sezione "Segretariato Generale" deve contenere i compiti e le funzioni e inoltre i recapiti telefonici della Segreteria del Segretariato Generale, inoltre è possibile inserire una foto del Segretario Generale, il link al *curriculum vitae* e all'atto di conferimento dell'incarico.

Le sezioni relative alle "Direzioni Generali ("Direzione Generale degli Affari Generali e delle Risorse Umane" - "Direzione Generale della Programmazione e delle Politiche per il Turismo" - "Direzione Generale della Valorizzazione e della Promozione Turistica") devono contenere i compiti e le funzioni delle direzioni e degli uffici, il nominativo, il link al *curriculum vitae* e atto di conferimento dell'incarico ai Direttori Generali, nonché i contatti telefonici e di posta elettronica, è possibile inserire anche una foto dei Direttori Generali.

Nella sezione "Commissioni e Organismi" vanno inserite e aggiornate tutte le Commissioni e i Comitati in cui sia incaricato un rappresentante del MiTur. In questa sezione sono contenute anche le sottosezioni dedicate al "Comitato permanente di promozione del turismo in Italia" e al "Centro per la promozione del Codice mondiale di etica del turismo".

In missione e funzioni:

è presentata l'identità del dicastero, con i suoi compiti istituzionali-statutari.

In Accordi e Convenzioni:

sono pubblicati tutti gli atti di partenariato, protocolli d'intesa, accordi quadro, convenzioni e *partnership*.

In Concorsi:

sono pubblicate tutte le procedure pubbliche di selezione del personale, interPELLI e bandi di concorso, distinguendo le procedure concluse da quelle ancora in corso nelle apposite sottosezioni.

Nell'ambito della selezione sono pubblicabili le graduatorie, gli esiti e i giudizi, gli elenchi nominativi abbinati alle prove intermedie, gli elenchi degli ammessi alle prove scritte o orali.

In Avvisi e Bandi di Gara:

sono pubblicate le procedure di acquisizione di beni e/o servizi, distinguendo tra procedure concluse e aperte.

Alla voce "Temi":

In Piano Strategico del Turismo:

In questa voce deve essere pubblicato il Piano Strategico di Sviluppo (PSS) elaborato a cura della Direzione Generale della Programmazione e delle Politiche per il turismo, con validità di cinque anni. Fino al 2022 resterà valido il Piano Strategico di Sviluppo elaborato della DG Turismo del MiBACT per il quinquennio 2017-2022.

In Piano Nazionale di Ripresa e di Resilienza:

in questa sezione deve essere pubblicato il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza in materia di turismo – Missione 1, Componenti C3-4 “Turismo e Cultura”, con i principali interventi finanziari per il comparto turistico. La sezione dovrà essere alimentata con il materiale delle attività in corso e degli stati di avanzamento.

Vista l'importanza di questa sezione sarà possibile prevedere in futuro un sito tematico dedicato all'argomento e inserire in questa sezione il relativo link.

In Partecipazione a organismi internazionali:

in questa sezione va pubblicato l'elenco e relativi link delle Organizzazioni internazionali alle quali partecipa il MiTur, oltre a UNWTO.

In Consultazioni pubbliche:

è uno strumento di partecipazione attiva dei cittadini ai processi decisionali su temi di rilevante interesse pubblico in materia di turismo.

Alla voce “Destinatari”:

In Enti territoriali:

La sezione “Strumenti di valorizzazione” comprende i progetti, i programmi, le attività e le risorse messe a disposizione dal MiTur per migliorare qualitativamente e quantitativamente l'offerta e la fruizione di prodotti e servizi turistici dell'Italia, nell'ambito di una proposta unitaria e coordinata. Inoltre comprende strumenti di promozione, ovvero, le attività e le iniziative di comunicazione e di sostegno economico, in collaborazione con ENIT, nell'ambito del Fondo per la promozione del turismo in Italia.

La sezione “Tavoli istituzionali” contiene i dati delle partecipazioni a gruppi di lavoro e cabine di regia istituzionali.

In Associazioni e Imprese:

La sezione “Strumenti di sostegno”, va aggiornata con le norme di riferimento (compreso il decreto della Ragioneria di Stato che programma gli obiettivi del MiTur per il 2021) e deve contenere le sottosezioni relative agli strumenti di sostegno per associazioni e imprese.

Ad oggi sono presenti le sottosezioni “Contributi per agenzie di viaggio e tour operator” e “Contributi per fiere e congressi” ma con l'autorizzazione del Responsabile del Sito sarà possibile creare ulteriori sottosezioni per altri soggetti cui siano destinati aiuti di Stato e/o risorse di finanziamento.

La sezione “Start-up” va alimentata con i dati relativi alle esperienze di prima imprenditorialità turistica.

La sezione “Reti d'impresa” va alimentata con i dati relativi alle Reti di impresa in ambito turistico.

<

In **Professioni turistiche**:

Questa sezione conterrà:

- La disciplina nazionale, in particolare il Codice del turismo (D.Lgs. 79/2011)
- Le discipline regionali inerenti le professioni turistiche
- L'elenco aggiornato delle Guide turistiche
- Informazioni su attività formative a livello nazionale e regionale
- Altre informazioni utili (ad esempio pronunce della Giustizia Amministrativa) di interesse per le professioni turistiche.

In **Viaggiatori**:

Nella sezione "Informazioni per il turista" devono essere pubblicate e aggiornate le norme per "viaggiare sicuri" in tempo di emergenza sanitaria da COVID-19.

Nella sezione "Tutela del turista" devono essere pubblicati e aggiornati i progetti, i programmi e le attività che il Ministero del turismo metterà in atto per la tutela del turista, quali ad esempio il Fondo Garanzia nei casi di insolvenza e fallimento degli organizzatori e intermediari di pacchetti turistici di cui agli artt. 47 comma 3 e 49 del D. Lgs. 79/2011 (Codice del Turismo).

Nella sezione "Agevolazioni per il turista" devono essere pubblicati e aggiornati le attività che il Ministero del turismo metterà in atto per agevolare il turismo in Italia, ad esempio il Bonus Vacanze iniziativa prevista dal "Decreto Rilancio" (art. 176 del DL n. 34 del 19 maggio 2020).

Nella sezione "Link utili" vanno pubblicati i siti d'interesse per i turisti con collegamento diretto e *link* interno nella rubrica in Home Page in evidenza dedicata ai Siti d'interesse dei Turisti.

Alla voce "**Normativa e Studi**":

In **Normativa del Ministero**:

sono pubblicati norme e regolamenti di istituzione, organizzazione e funzionamento del MiTur, da rendere facilmente accessibili e reperibili agli utenti.

In **Normativa del Settore turistico**:

sono pubblicati norme e regolamenti di comparto nazionali e internazionali, compresi gli *standard* di qualità.

In **Studi del Settore Turistico e Dati**:

sono pubblicati studi, ricerche e dati ufficiali, quali ad esempio i rapporti dell'ISTAT, della Banca d'Italia e dell'Osservatorio Nazionale sul Turismo.

Alla voce "**Area Stampa**":

In Ufficio Stampa:

è pubblicato il Piano di Comunicazione ministeriale annuale. Nella sottosezione "Comunicati Stampa" devono essere pubblicati in ordine gerarchico-cronologico inverso (dal più recente) le note inviate agli organi di informazione e alle testate giornalistiche.

I Archivio Notizie:

sono pubblicate le Notizie di servizio e generiche d'interesse tematico che rivestono un interesse d'attualità e/o che siano collegate a procedimenti/procedure/attività ministeriali. Per i provvedimenti (decreti ministeriali, circolari, ecc.) questi vengono pubblicati in questa sezione solo quando hanno completato l'iter amministrativo, unitamente all'eventuale testo del provvedimento giuridicamente perfezionato. .

In Multimedia:

Nelle sezioni "Videogallery" e "Photogallery" deve essere pubblicato materiale audio-visivo e iconografico relativo al Ministro e al Ministero.

Alla voce "Amministrazione Trasparente":

Nel rispetto delle previsioni normative contenute negli articoli del D.Lgs. n. 33 del 14-03-2013 e ss.mm.ii. e delle linee guida dell'ANAC sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni.

In particolare la sottostante struttura a 2 livelli è stata estratta dall'allegato 1 della Delibera ANAC N. 1310 del 2016:

1. Disposizioni generali

- Piano triennale della prevenzione della corruzione e della trasparenza
- Atti generali
- Oneri informativi per cittadini e imprese

2. Organizzazione

- Titolari di incarichi politici, di amministrazione, di direzione o di governo
- Articolazione degli Uffici
- Sanzioni per mancata comunicazione dei dati
- Telefono e Posta elettronica

3. Consulenti e collaboratori

- Titolari di incarichi di consulenza e collaborazione
- Portavoce
- Consigliere diplomatico

4. Personale

- Titolari di incarichi dirigenziali amministrativi di vertice
- Titolari di incarichi dirigenziali
- Dirigenti cessati
- Posizioni organizzative
- Dotazione organica
- Tassi di assenza
- Personale non a tempo indeterminato
- Incarichi conferiti e autorizzati ai dipendenti
- Contrattazione collettiva
- Contrattazione integrativa
- Sanzioni per mancata comunicazione dei dati
- OIV

5. Bandi di concorso

6. *Performance*

- Sistema di misurazione e valutazione della *performance*
- Piano della *performance*
- Relazione sulla *performance*
- Ammontare complessivo dei premi
- Dati relativi ai premi

7. Enti controllati e vigilati

- Enti pubblici vigilati
- Società partecipate
- Enti di diritto privato controllati
- Rappresentazione grafica

8. Attività e procedimenti

- Tipologie di procedimento
- Dichiarazioni sostitutive

9. Provvedimenti

- Atti degli organi di indirizzo politico
- Atti del Segretario Generale
- Atti dei Dirigenti amministrativi

10. Avvisi, Bandi di gara e Contratti

- Informazioni sulle singole procedure in formato tabellare
- Atti distinti per ogni procedura

11. Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici

- Criteri e modalità
- Atti di concessione

12. Bilanci

- Bilancio preventivo e consuntivo
- Provvedimenti
- Piano degli indicatori e dei risultati attesi di bilancio

13. Beni immobili e gestione patrimonio

- Patrimonio immobiliare
- Canoni di locazione o affitto

14. Controlli e rilievi sull'amministrazione

- OIV
- Organi di revisione amministrativa e contabile
- Corte dei Conti

15. Servizi erogati

- Carta dei Servizi e standard di qualità
- Class action
- Costi contabilizzati
- Servizi in rete

16. Pagamenti dell'Amministrazione

- Dati sui pagamenti
- Indicatore di tempestività dei pagamenti
- IBAN e pagamenti informatici

17. Informazioni ambientali

18. Interventi straordinari e di emergenza

19. Altri contenuti

- Prevenzione della corruzione
- Protezione dei dati personali

- Accessibilità e catalogo dei dati, metadati e banche dati
- Protocollo di legalità
- Accesso civico
- Accesso civico generalizzato (FOIA)
- Segnalazione illeciti (Whistleblowing)

La redazione di questa voce ricade sotto la diretta responsabilità del dirigente dell'Uff. Il del Segretariato generale.

Alla voce “**Contatti**”:

devono essere pubblicati l'elenco degli uffici che potranno essere contattati dal pubblico, con indicati i nominativi dei responsabili degli uffici e dei servizi con i recapiti telefonici e gli indirizzi di posta elettronica ordinaria e/o certificata.

Importante: Nell'inserimento degli articoli all'interno del CMS è importante verificare ed eventualmente disabilitare la possibilità di commentare (menù discussione – permetti di commentare) gli articoli onde evitare l'invio di comunicazioni da parte degli utenti che non potranno essere gestiti dal personale.

6.2. Controllo contenuti pubblicati e link

Al fine di mantenere i contenuti del sito aggiornati è necessario effettuare periodicamente una revisione del contenuto del sito e dei link, interni ed esterni, presenti all'interno del sito web.

Tale attività dovrà essere effettuata a cura del Responsabile del sito, o persona da lui delegata, con una cadenza almeno semestrale.

Il censimento deve identificare, per ciascun contenuto, almeno:

- L'autore / proprietario;
- la rilevanza del contenuto;
- la data di ultimo aggiornamento;
- l'accuratezza del contenuto;
- la presenza di link interni / esterni e loro validità.

La revisione dei contenuti è estremamente utile per determinare il contenuto che dovrebbe essere aggiornato e per identificare quei contenuti che dovrebbero essere opportunamente archiviati.

Dovrebbero comunque essere identificati i contenuti di perenne utilità, facendo in modo di segnalarli di conservarli e di renderli accessibili sul lungo periodo.

I contenuti che non sono più necessari on line devono essere gestiti e in alcuni casi, dopo espressa autorizzazione del responsabile del sito, potrebbero essere archiviati in aree di conservazione dei contenuti (ad esempio creando un'area archivio.ministeroturismo.gov.it)

Al termine del censimento sarà cura del Responsabile del sito comunicare agli uffici di competenza le anomalie riscontrate e i contenuti da aggiornare.

6.3. Gestione richieste pubblicazione contenuti

Nel seguente paragrafo verrà descritto il processo organizzativo e le attività per la gestione delle informazioni e dei documenti destinati alla pubblicazione sul sito istituzionale del Ministero del turismo.

Le richieste di pubblicazione, modifica o cancellazione possono essere inviate:

- dagli organi di indirizzo politico – amministrativo
- dal Segretario Generale
- dai dirigenti

Nel proseguo saranno individuati come “proponenti”.

Le richieste devono pervenire alla casella di posta elettronica, creata per tale scopo, e che sarà comunicata dopo la definizione e inizializzazione. Le richieste dovranno riportare chiaramente la voce di menù interessata, la sezione dove deve essere pubblicato il materiale, la natura del materiale (organizzativa, amministrativa, notizie, ecc...), eventuali informazioni aggiuntive utili alla categorizzazione e infine la data di avvio della pubblicazione.

La responsabilità sui contenuti della documentazione è a carico dei proponenti così come il rispetto dei tempi di pubblicazione previsti dalla normativa.

I proponenti dovranno effettuare una verifica sostanziale e formale del contenuto da pubblicare prima dell'invio, i contenuti informativi ricevuti verranno validati dal Responsabile del sito, la validazione del contenuto da pubblicare può avere i seguenti esiti:

- contenuto valido e pubblicabile, quindi sarà inviato alle strutture tecniche addette alla pubblicazione;
- contenuto valido da modificare, sarà inviato al proponente per le modifiche/integrazioni/adattamenti;
- contenuto non valido, sarà restituito al proponente con la motivazione.

Al termine della pubblicazione sul sito istituzionale al proponente sarà comunicato il termine del procedimento di pubblicazione.

I contenuti da pubblicare dovranno essere differenziati dal proponente in:

- ordinari
- urgenti

I contenuti ordinari saranno pubblicati entro 2 giorni lavorativi dalla validazione da parte del Responsabile del sito, in caso di pubblicazioni future sarà impostato sul CMS la data e l'ora di pubblicazione.

I contenuti la cui pubblicazione è urgente saranno pubblicati entro il giorno lavorativo di validazione, nel caso di invio effettuato entro le ore 13, per contenuti validati nel pomeriggio la pubblicazione sarà effettuata entro le ore 13 del giorno lavorativo successivo.

La data di pubblicazione dei contenuti è tracciata nel CMS e si aggiorna ad ogni modifica della pagina web.

Per ciò che concerne le informazioni e i documenti da pubblicare nell'area "Amministrazione trasparente" questi, oltre ad essere inviati alla casella che sarà creata per l'aggiornamento del sito, devono essere inviati anche alla casella di posta elettronica dell'ufficio II del Segretariato generale che supporta il Responsabile della trasparenza.

Detto Ufficio II comunicherà al Responsabile della trasparenza eventuali motivi ostativi alla pubblicazione. In assenza di tale comunicazione, trascorse due ore dalla ricezione della richiesta, ciò equivale a provvedimento di accoglimento della richiesta di pubblicazione.

