

DOCUMENTO NORMATIVO
PIANO DI COMUNICAZIONE AZIENDALE

CODICE: DN_PIM_07

DATA: 31/12/2018

REVISIONE: 01

INFORMAZIONI DOCUMENTO:

Nome file originale:	DN_PIM_07_r01_Piano_di_comunicazione_aziendale
Pubblicazione:	Questo protocollo verrà pubblicato nella intranet FERB nella sottodirectory ISO/PIMO e nel sito Internet

RESPONSABILI:

Responsabilità	Ruolo	Nome	Firma ①
Documento	Referente per la comunicazione	Massimiliano De' Margheriti	
Verifica	Referente per la comunicazione	Michele Tumiatei	
	Referente per la comunicazione	Carlo Alberto Defanti	
	Referente per la comunicazione	Claudio Malinverni	
Approvazione	Responsabile Qualità	Massimiliano De' Margheriti	

INDICE DEI CONTENUTI

- 1 PREMESSA
- 2 ANALISI DEL CONTESTO
- 3 LE INTEGRAZIONI CON IL TERRITORIO
- 4 INDIRIZZI PROGRAMMATICI E OBIETTIVI
- 5 COMUNICAZIONE
- 6 L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE REALIZZATA NELL'ESERCIZIO PRECEDENTE
- 7 APPENDICE: IL QUADRO NORMATIVO

1 PREMESSA

FERB Onlus è una fondazione italiana attiva anche a livello europeo.

FERB identifica la sua Mission nell'assicurazione dell'attuabilità del progetto assistenziale, socio-assistenziale e socio-sanitario nei confronti di patologie acute e delle complicanze e/o postumi emergenti della post-acuzie e nei riguardi dei vari apparati e sistemi qualunque sia stata la causa dell'alterazione, compromissione ed eventuale disabilità. In tale ambito FERB promuove trattamenti riabilitativi orientati dalla polifunzionalità. La polifunzionalità pone le basi per un modo diverso di fare salute nel contesto dei sistemi socio-sanitario e socio-assistenziale con particolare riferimento alla centralità dell'assistito. La polifunzionalità evoca immediatamente un tipo di trattamento OLISTICO, non rivolto al singolo organo ma a tutta la persona, proponendosi l'assioma di un paziente per tanti specialisti non di uno specialista per tanti assistiti. La polifunzionalità evoca ancora un modello senza barriere in cui il sistema organizzativo va interpretato come aperto ed adattabile a fisarmonica. Il modello integra il reinserimento nel mondo sociale, familiare, lavorativo e di relazione in genere, dei soggetti affetti da tali forme patologiche. Linee Guida e principi che orientano l'attività riabilitativa in FERB: l'attività sanitaria di riabilitazione viene attuata avendo come necessario punto di riferimento il Progetto e Programma riabilitativo individuale. La Riabilitazione si organizza per livelli di complessità in risposta a bisogni identificabili all'interno delle categorie di funzioni descritte nella classificazione ICF dell'OMS. I pacchetti riabilitativi non sono riconducibili a diagnosi nosologiche in quanto alla stessa diagnosi possono corrispondere livelli di complessità e bisogni differenziati e quindi impegni di risorse qualitativamente e quantitativamente molto diversi. La mission è completata da studi e ricerche per la diagnosi e la cura delle patologie metaboliche, vascolari e degenerative del Sistema Nervoso, Connettivo, Osteoarticolare e Muscolare.

FERB Onlus è stata individuata in passato da Regione Lombardia quale valido partner per l'avvio di collaborazioni pubblico-privato in ambito sanitario, in tale ambito FERB Onlus ha assunto la gestione diretta di Strutture Ospedaliere o di Unità Operative all'interno di Strutture Ospedaliere del Sistema Sanitario Regionale Lombardo poi oggetto di concessione a seguito di gara ad evidenza pubblica.

2 ANALISI DEL CONTESTO

FERB Onlus opera nel contesto socio sanitario bergamasco e milanese, gestisce nella forma giuridica della concessione con l'ASST Bergamo Est il Presidio Ospedaliero Sant'Isidoro di Trescore Balneario, il Centro di Eccellenza per la cura e la riabilitazione dei malati di Alzheimer c/o l'ospedale "Briolini" di Gazzaniga e con l'ASST Melegnano e della Martesana per il Centro di riabilitazione Specialistica c/o il presidio ospedaliero "Uboldo" di Cernusco SN; per quest'ultimo Centro è previsto il trasferimento presso l'Ospedale Zappatoni di Cassano d'Adda.

Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB onlus

La variazione continua dei bisogni della popolazione di riferimento; dinamiche sociali, l'invecchiamento della popolazione, diffusione delle malattie croniche impongono una costante analisi della domanda sanitaria ed un'organizzazione dinamica ed attenta a cogliere i bisogni e adeguare l'offerta sanitaria a tale cambiamento.

L'integrazione rappresenta pertanto un'opportunità notevole per la sanità ed il cittadino, senza dubbio una scelta vincente, fare sistema significa fare rete (ospedaliera e territoriale), significa considerare le strutture appartenenti al mondo sanitario territoriale come un unico universo, significa soddisfare i bisogni dei cittadini offrendo prestazioni e servizi in modo integrato. I presidi di riabilitazione di FERB Onlus nascono e si sviluppano con l'obiettivo di integrare le prestazioni sanitarie delle A.O. con le quali stabilisce rapporti di partnership e garantire ai cittadini di questi territori la continuità delle cure tra acuzie e riabilitazione e tra riabilitazione e territorio. In rapporto con le AST territorialmente competenti orienta la propria offerta in ambito riabilitativo ed in aderenza agli indirizzi regionali rafforza la propria offerta circa la riabilitazione dei postumi di malattie cerebrovascolari e neurodegenerative.

Da ciò l'esigenza di Centri e/o unità riabilitative in grado di erogare prestazioni efficaci, appropriate, attraverso nuovi modelli organizzativi che garantiscano la qualità delle prestazioni, caratterizzate da elevata specializzazione, supportate da un adeguato sistema gestionale, in un'organizzazione che si deve basare sull'integrazione tra le strutture FERB stessa, tra le strutture ed il territorio, tra centri FERB ed università.

3 LE INTEGRAZIONI CON IL TERRITORIO

FERB Onlus intensifica i canali di comunicazione e ricerca la partecipazione con le Istituzioni locali, nell'ambito delle proprie reciproche responsabilità. In particolare con:

- Le AST, che sono le committente delle prestazioni sanitarie in risposta ai fabbisogni dei cittadini;
- I Comuni, che sono sempre più attivi interlocutori delle problematiche socio-sanitarie, nonché protagonisti della programmazione territoriale, comprendendo tra questi non solo gli aspetti della continuità assistenziale e dell'integrazione della rete socio-sanitaria, ma anche la salvaguardia dei livelli essenziali di assistenza e la qualità dei servizi erogati;

L'Università degli Studi di Bergamo, l'Università degli Studi Milano, l'Università degli Studi Milano Bicocca, l'UET di Bruxelles, l'Università di Pavia, l'Università degli Studi di Brescia e l'università di Padova garantendo mediante convenzioni l'accesso alle proprie strutture a specializzandi nonché protocolli di ricerca clinica e/o strumentale e/o lo sviluppo di nuove tecnologie orientate al miglioramento dei trattamenti riabilitativi.

4 INDIRIZZI PROGRAMMATICI E OBIETTIVI

Particolare attenzione è riservata alla comunicazione e all'integrazione con le diverse strutture regionali, al fine di garantire corrette interpretazioni e risposte ai bisogni dei cittadini e della comunità locale, attraverso:

- l'integrazione col sistema informativo regionale;
- la collaborazione nelle iniziative di promozione della salute e di sensibilizzazione educazione sanitaria rivolta ai cittadini anche in integrazione con le associazioni locali
- la collaborazione per la sperimentazione di percorsi di sviluppo di efficienza nei rapporti con i fruitori dei servizi aziendali.

5 COMUNICAZIONE

La gestione dei reclami e degli encomi avviene attraverso l'URP collocato presso la sede operativa di Trescore, gli uffici amministrativi di Gazzaniga e Cernusco s/n sono recapiti per le altre due strutture. FERB soggiace alle regole pattuite in tema di autorizzazione all'accreditamento.

I rapporti con i media sono gestiti dall'Amministratore Delegato che si rapporta attraverso conferenze stampa e/o comunicati aziendali. Per particolari eventi e/o le innovazioni periodicamente sono acquistati spazi su quotidiani a diffusione nazionale. FERB Onlus, per mezzo del Direttore Amministrativo, si avvale anche di collaborazioni di fogli informativi locali per mezzo dei quali diffonde informazioni circa l'accesso ai servizi e ridonda le informazioni diffuse sui quotidiani a diffusione nazionale. Al fine di garantire una capillare informazione delle proprie iniziative sul territorio, FERB avvia, se necessario, collaborazioni con esperti di comunicazione.

L'immagine è curata attraverso la periodica revisione del sito internet www.FERBonlus.com, la revisione periodica e la diffusione della carta dei servizi e delle brochure informative distribuite su richiesta dei cittadini e/o comunque ad ogni paziente che accede ai presidi FERB.

Gli obiettivi:

1. Miglioramento della relazione con il cittadino anche attraverso la stesura di informative tradotte in lingua inglese e arabo con l'aiuto di mediatori interculturali;
2. Miglioramento dell'identità e dell'immagine di FERB Onlus;
3. Prevenzione ed educazione alla salute nell'ambito dei progetti e delle competenze ospedaliere;
4. Promozione, all'interno di FERB, della cultura della relazione e del servizio al cittadino.

6 L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE REALIZZATA NELL'ESERCIZIO PRECEDENTE

- **Iniziative editoriali**
- **Opuscoli, fogli e libretti informativi** FERB Onlus distribuisce regolarmente materiale informativo a seconda delle esigenze del singolo utente. Attraverso un lavoro di team, che ha coinvolto diverse figure professionali, sono stati redatti diversi libretti, opuscoli ed informative
- **Pubblicazione inserti redazionali sui quotidiani locali**
- **Trasmissioni televisive**
Speciali televisivi e radiofonici (consultabili sul sito Internet di FERB Onlus)
- **Potenziamento della comunicazione interna ed esterna attraverso la "cartellonistica"**
Cartellonistica fissa: nell'ambito della ristrutturazione edilizia ed organizzativa dei Presidi di Trescore Balneario e Gazzaniga è stata riprogettata la cartellonistica realizzata con il supporto di una società esterna.
All'esterno del presidio di Trescore è stato collocato un totem con indicazioni generali (recante i loghi di FERB, dell'ASST Bergamo Est i e di Regione Lombardia).
Un Monitor Informativo è stato installato sopra gli sportelli del CUP per illustrare le attività, gli orari e i servizi offerti da FERB Onlus nel presidio di Trescore Balneario.
C/O il Centro di Riabilitazione Specialistica di Cernusco s/N è stata aggiornata la cartellonistica con le reindicazioni avverso il riassetto organizzativo della struttura.
- **Potenziamento della comunicazione interna ed esterna attraverso i canali informatici:**
Internet: www.FERBonlus.com attivo dal 2010 è il sito internet di FERB Onlus. Chi vi accede può trovare informazioni utili riguardanti la struttura e la storia di FERB e la presentazione

Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB onlus

dettagliata di tutte le attività svolte presso le nostre sedi. Il sito viene integrato ogni mese dal CED che provvede ad aggiornare i tempi di attesa, inserire nuove prestazioni ed apportare tutte le variazioni effettuate da FERB Onlus.

Intranet: FERB Onlus ha realizzato un sistema Intranet dedicato.

- **Comunicazione interna diretta della Direzione attraverso incontri periodici**

Incontri periodici organizzate dalla Direzione Generale;

Riunioni “plenarie” riunioni periodiche;

Eventi istituzionali tradizionali;

Eventi Speciali;

Inaugurazioni /open day nuovi reparti attrezzature e servizi;

Attività di collaborazione nell’organizzazione di eventi e manifestazioni con altre strutture/istituzioni;

Giornate informative: FERB Onlus ogni anno il mese di novembre aderisce all’iniziativa promossa dalla LIMPE definita giornata nazionale per i malati di Parkinson. Nei presidi di Trescore Balneario e Cernusco s/N la giornata è caratterizzata da momenti informativi, di relazione familiari pazienti con gli operatori, da tempi conviviali e da “mostre” di oggettistica realizzata da pazienti nel corso delle attività riabilitative occupazionali.

- **Potenziamento della comunicazione esterna rivolta alla stampa locale**

Comunicati stampa;

Conferenze stampa;

Relazioni internazionali;

Gestione del Marchio aziendale;

Carta Intestata;

Continuo aggiornamento della modulistica;

Patrocinii e uso marchio Sistema Sanitario.

- **Valutazione attività Anno (esercizio precedente)**

Eventi: nell’ambito del trattamento della malattia di Parkinson nel corso dell’ anno sono organizzati incontri formativi ed informativi per i pazienti e i loro familiari con la logopedista, la nutrizionista, il fisioterapista, la terapeuta occupazionale, lo psicologo e il neuropsicologo; Sponsorizzazioni e omaggi: c/o il presidio di Trescore Balneario dall’Erbolario si riceve in modo continuativo da anni un Kit di benvenuto per i pazienti Parkinson.

FERB Onlus all'interno del Programma Europeo Horizon 2020 si aggiudica, come coordinatore principale, il bando europeo sul progetto Alzheimer: Progetto RECAGE.

7 APPENDICE: IL QUADRO NORMATIVO

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 – “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 352 del 27 giugno 1992 - "Regolamento per la disciplina delle modalità di esercizio e dei casi di esclusione del diritto di accesso a documenti amministrativi in attuazione dell'art. 24, comma 2, della legge 7 agosto 1990, n 241"
- Decreto legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 -"Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego a norma dell'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n 421"

Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB onlus

- Circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 18 febbraio 1993 - "Iniziativa volte ad agevolare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini"
- Circolare del Dipartimento della Funzione Pubblica n. 17 del 27 aprile 1993 – "Istituzione dell'ufficio per le relazioni con il pubblico e disciplina delle attività di comunicazione di pubblica utilità"
- Circolare n. 5006 del 9 giugno 1993 - "Misure organizzative per l'esercizio del diritto di accesso" Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 - "Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
- Circolare del Ministero della Funzione Pubblica n. 14 del 24 aprile 1995 – "Direttiva alle amministrazioni pubbliche in materia di formazione del Personale"
- Decreto del Presidente dei Ministri 19 maggio 1995 - "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"
- Legge n. 273 del 11 luglio 1995 - "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi per il miglioramento dell'efficienza della pubblica amministrazione"
- Decreto Presidente della Repubblica n. 513 del 10 novembre 1997 - "Regolamento recante criteri e modalità per la formazione, l'archiviazione e la trasmissione di documenti con strumenti informatici e telematici, a norma dell'articolo 15, comma 2, legge 15 marzo 1997, n. 59"
- Legge n. 281 del 30 luglio 1998 - "Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 403 del 20 ottobre 1998 - "Regolamento di attuazione degli articoli 1, 2 e 3 della legge 15 maggio 1997, n. 127, in materia di semplificazione delle certificazioni amministrative"
- Legge n. 50 del 8 marzo 1999 - "Delegificazione e testi unici di norme concernenti procedimenti amministrativi - legge di semplificazione 1998"
- Legge n. 150 del 7 giugno 2000 - "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 settembre 2000 - "Direttiva sul programma delle iniziative di informazione e comunicazione istituzionale delle amministrazioni di Stato"
- Legge n. 62 del 7 marzo 2001 - "Nuove norme sull'editoria e sui prodotti editoriali e modifiche alla legge 5 agosto 1981 n. 416"
- Circolare n. 3 del 13 marzo 2001 - "Linee guida per l'organizzazione, l'usabilità e l'accessibilità dei siti web delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 403 del 21 settembre 2001 - "Regolamento sui criteri per l'individuazione dei soggetti professionali esterni da invitare alle procedure di selezione per realizzare comunicazioni istituzionali a carattere pubblicitario"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 422 del 21 settembre 2001 – "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 31 ottobre 2001 - "Istituzione, presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica, di una struttura di missione, ai sensi dell'articolo 7, comma 4, del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 303"
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 13 dicembre 2001 - "Formazione e valorizzazione del personale delle pubbliche amministrazioni"

Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB onlus

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 febbraio 2002 - "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Ministro della Funzione Pubblica del 8 maggio 2002 - "Istituzione della Commissione per la valutazione delle attività di formazione, prevista dalla Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica 7 febbraio 2002"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30 maggio 2002 - Conoscenza e l'uso del dominio internet ".gov.it" e l'efficace interazione del portale nazionale "italia.gov.it" con le pubbliche amministrazioni e le loro diramazioni territoriali"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 137 del 7 aprile 2003 - "Regolamento recante disposizioni di coordinamento in materia di firme elettroniche a norma dell'articolo 13 del D.Lgs. 23 gennaio 2002, n 10"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 196 del 30 giugno 2003 - "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie del 14 ottobre 2003 - "Approvazione delle linee guida per l'adozione del protocollo informatico e per il trattamento informatico dei procedimenti amministrativi"
- Direttiva dei Ministri dell'Innovazione e della Funzione Pubblica del 27 novembre 2003 - "Direttiva per l'impiego della posta elettronica nelle pubbliche amministrazioni"
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 390 del 19 dicembre 2003 - "Proroga del termine previsto dall'articolo 6, comma 3, del decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001, n 422, concernente il regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi"
- Legge n. 4 del 9 gennaio 2004 - "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici"
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 - "Direttiva sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini"
- Direttiva del Ministero della Funzione Pubblica del 24 marzo 2004 - "Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni"
- Legge n. 112 del 3 maggio 2004 - Norme di principio in materia di assetto del sistema radiotelevisivo e della RAI- Radiotelevisione Italiana SPA, nonché delega al governo per l'emanazione del testo unico della radiotelevisione"
- Legge n. 15 del 2005 - "Modifiche ed integrazioni alla legge 7 agosto 1990, n 241, concernenti norme generali sull'azione amministrativa" (G.U. n. 42 del 21 febbraio 2005)
- Deliberazione del 7 marzo 2005 dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni - "Informativa economica di sistema. Obbligo di comunicazione delle spese pubblicitarie degli enti pubblici"
- (Deliberazione n 139/05/CONS) (G.U. n. 67 del 22 marzo 2005)
- Decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 - "Codice dell'amministrazione digitale" (S.O. alla G.U. n. 112 del 16 maggio 2005)
- Legge n. 80 del 14 maggio 2005 - "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 14 marzo 2005, n. 35, recante disposizioni urgenti nell'ambito del Piano di azione per lo sviluppo economico, sociale e territoriale. Deleghe al Governo per la modifica del codice di procedura civile in materia di processo di cassazione e di arbitrato nonché per la riforma organica della disciplina delle procedure concorsuali" (S.O. alla G.U. n. 111 del 14 maggio 2005)

Fondazione Europea di Ricerca Biomedica FERB onlus

- Decreto legislativo n. 177 del 31 luglio 2005 - "Testo unico della radiotelevisione" (G.U. n. 208 del settembre 2005)
- Direttiva del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie di concerto con il Ministro per la Funzione Pubblica del 27 luglio 2005 - "Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti" (G.U. n. 243 del 18 ottobre 2005)
- Decreto legislativo n. 159 del 4 aprile 2006 - "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante codice dell'amministrazione digitale" (S.O. alla G.U. n. 99 del 29 aprile 2006)
- Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica del 17 febbraio 2006 – "Rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche" (G. U. n. 63 del 16 marzo 2006)
- Decreto Presidente della Repubblica, n. 184 del 12 aprile 2006 - Regolamento recante disciplina in materia di accesso ai documenti amministrativi" (G. U. n. 114 del 18 maggio 2006)
- Direttiva Ministro per le Riforme e l'Innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni del 9 dicembre 2006 – "Per una Pubblica Amministrazione di Qualità"
- Direttiva del Ministro per le Riforme e l'Innovazione nelle Pubbliche Amministrazioni del 20 febbraio 2007 – "Direttiva sull'interscambio di dati tra le pubbliche amministrazioni e la pubblicità dell'attività negoziale"
- Regione Lombardia - Art. 15 - Legge Regionale 23 dicembre 2008 n. 33 – "Disposizioni per l'attuazione del documento di programmazione economico-finanziaria regionale, ai sensi dell'articolo 9ter della legge regionale 31 marzo 1978, n. 34" (Norme sulle procedure della programmazione, sul bilancio e sulla contabilità della Regione) - Collegato 2009
- Regione Lombardia - Decreto Direzione Generale Sanità n. 282 del 20 gennaio 2009 – "Revisione contenuti delle Linee Guida per la rilevazione della soddisfazione degli utenti dei servizi sanitari approvate con D.G.R. n. VII/8504 del 22 marzo 2002 come modificati dal DD.G. Sanità n. 14890 del 18.12.2006"
- Legge n. 69 del 18 giugno 2009 – "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile" (SO alla G.U. n. 140 del 19 giugno 2009) Regione Lombardia Deliberazione n. VIII/010256 del 7 ottobre 2009 – "Linee guida per la comunicazione degli Enti del sistema sanitario lombardo nell'ambito degli indirizzi per l'immagine coordinata di Regione Lombardia"
- Direttiva n. 8 del 28 novembre 2009 – "Direttiva del ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione per la riduzione dei siti web delle pubbliche amministrazioni e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on line al cittadino"
- Legge n. 122 del 30 luglio 2010 – "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, recante misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica" (S.O. alla G.U. n. 176 del 30 luglio 2011)
- Decreto Legislativo n. 235 del 30 dicembre 2010 – "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82, recante Codice dell'amministrazione digitale, a norma dell'articolo 33 della legge 18 giugno 2009, n. 69" (S.O. alla G.U. n. 6 del 10 gennaio 2011)
- Regione Lombardia - Art. 6 - Legge Regionale 28 dicembre 2011, n. 22 – "Disposizioni per l'attuazione della programmazione economico-finanziaria regionale, ai sensi dell'art. 9ter della l.r. 31 marzo 1978, n. 34 "Norme sulle procedure della programmazione, sul bilancio e sulla contabilità della Regione - Collegato 2012".