

REGOLAMENTO dei P.A.A.S. PUNTI di ACCESSO ASSISTITO ai SERVIZI e a INTERNET

Premessa

Scopo del presente regolamento è quello di **chiarire l'identità** del PAAS per favorirne una maggiore riconoscibilità all'esterno, **definire** la sua **funzione** e **indirizzare la progettazione** e l'attività, garantendone **livelli di qualità e conformità agli obiettivi** del progetto (Delibera Giunta regionale n.1120/2004)

Per garantire un adeguato e durevole livello di qualità dei servizi offerti all'interno dei PAAS e favorirne la loro specializzazione in settori e target specifici è stato individuato un percorso di accreditamento.

Il **controllo di qualità** sarà l'elemento **garante** e propulsore per **futuri interventi e progetti** che coinvolgeranno i PAAS, nonché elemento vincolante per futuri finanziamenti. Questo elemento di efficacia favorirà una maggiore sinergia tra i livelli pubblici e associazionismo insieme ad una maggiore penetrazione sociale.

Una qualità controllata e regolamentata consentirà l'utilizzo delle risorse in un contesto progettuale e all'interno di attività mirate in modo più corretto e responsabile, in accordo con gli scopi informativi, ricreativi ed educativi che la rete dei PAAS si prefigge.

Art. 1. Definizione e finalità dei PAAS

1. PAAS è l'acronimo di "Punto di Accesso Assistito ai Servizi ". Il PAAS è un servizio di assistenza che viene offerto ai cittadini per il reperimento di servizi on-line al fine di ridurre gli ostacoli che impediscono l'accesso dell'utenza alla società dell'informazione e della conoscenza. Il PAAS è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita offerto ai cittadini per il reperimento di servizi on-line, un servizio aperto ai cittadini secondo un orario settimanale, dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche. E' un luogo presidiato da soggetti associazionistici dove i cittadini possono trovare attività di animazione e formazione
2. Lo scopo principale del PAAS è garantire l'accesso dei cittadini alla società regionale dell'informazione e della conoscenza, diffondere le opportunità di partecipazione, rimuovere il divario digitale, promuovere e far conoscere i servizi offerti online e, in particolar modo, i servizi offerti dalle pubbliche amministrazioni.
3. Ai PAAS sono collegate iniziative di promozione volte alla conoscenza dei servizi offerti on line, svolte dalle Associazioni, dal Comune e dalla Regione Toscana.
4. Il PAAS è dunque un servizio pubblico che si distingue da un internet point per identità, funzione e obiettivi e l'accesso ad internet è solamente uno degli strumenti per il raggiungimento di tali obiettivi. L'assistenza degli operatori, la collocazione nel territorio, le iniziative, la presenza delle associazioni nell'attività e la rete stessa determinano la sua diversificazione dagli internet point e favoriscono la sua maggiore penetrazione sociale.
5. I PAAS si configurano quindi come un servizio esposto dalla PA a favore dei cittadini per l'utilizzazione delle soluzioni telematiche in materia di Società dell'Informazione e della Conoscenza, realizzate in questi anni, nell'ambito delle normative regionali e con il supporto delle Associazioni di volontariato. In questo senso i PAAS non possono offrire i servizi propri degli Internet Point privati e da questi non devono essere visti come loro potenziali concorrenti.

Art. 2. Accesso assistito

1. L'accesso ad Internet e ai servizi ivi reperibili si svolge in presenza e con l'assistenza di un operatore, che collabora nell'individuazione dei bisogni ed orienta l'attività dell'utente.
2. Il presente regolamento disciplina le attività del PAAS negli orari di apertura concordati con l'Amministrazione comunale e comunicati a Regione Toscana. L'eventuale utilizzo delle postazioni in altri orari e/o per attività diverse da quella istituzionale ricade completamente sulla responsabilità dell'Associazione che gestisce il PAAS.
3. La modalità con accesso totalmente assistito (l'operatore del PAAS lavora direttamente al computer mostrando solo i risultati all'utente.) può essere adottata sempre come soluzione di gestione del servizio in caso di utenza problematica

Art. 3 Attività previste e consentite presso i punti di Accesso assistito

I punti PAAS sono finalizzati ad offrire ai cittadini esclusivamente interventi assistiti di accesso a servizi della PA in rete.

Attraverso i punti PAAS è possibile:

1. Utilizzare e promuovere i servizi on line offerti dalle pubbliche amministrazioni locali e centrali (servizi di e-government, socio sanitari, ecc.)
2. Effettuare attività di formazione, mediante servizi di e-learning, FAD e alfabetizzazione informatica
3. Condividere le attività di sperimentazione di servizi di partecipazione democratica realizzati dalle PA
4. Fruire dei servizi associativi o di interesse associativo, esposti dalle associazioni di volontariato che partecipano al progetto
5. Utilizzare la rete telematica all'interno degli ambiti definiti dai progetti (vedi art. 4) esposti presso i PAAS e che debbono essere obbligatoriamente sottoscritti (almeno uno) dagli utenti.

Non è consona al progetto PAAS e non rientra in esso ogni attività, ogni comunicazione o attestazione che dichiara la possibilità di una consultazione libera di internet ai cittadini all'interno della sede. I soggetti interessati sono invitati a conformarsi agli obiettivi e attività

Art. 4 Attività progettuali

I PAAS devono collocarsi all'interno di progetti di inclusione digitale, costruiti nell'ambito delle finalità e delle competenze istituzionali degli enti ed in collaborazione con le associazioni. L'accesso ad internet è previsto esclusivamente per la realizzazione di questi progetti. Si tratta tipicamente di progetti di alfabetizzazione informatica, di supporto all'uso di servizi di e-government, di utilizzazione di forme di e-learning, di inclusione digitale di fasce di cittadini attraverso attività di animazione, ecc.

Art. 5 Gratuità del servizio

Il servizio è gratuito ed è aperto a tutti, ma sono privilegiati i soggetti definiti più "bisognosi": hanno, infatti, la precedenza quei soggetti che non hanno conoscenze informatiche, o che sono sprovvisti di strumentazione propria.

Art. 6 Accesso al servizio - Identificazione

1. L'utente per poter utilizzare il servizio deve presentarsi munito di un documento di riconoscimento; sono validi come documenti di identità o di riconoscimento equipollenti i documenti di cui all'art. 35 del DPR

445/00. Al primo accesso l'operatore farà la fotocopia del documento, farà firmare all'utente il consenso per l'utilizzo dei suoi dati personali e gli assegnerà un numero progressivo univoco. Tale progressivo verrà annotato sulla fotocopia del documento e utilizzato al momento dell'accesso ogni volta che l'utente si presenterà al PAAS. Le fotocopie dei documenti d'identità e gli altri documenti dovranno essere conservati dagli operatori in luogo idoneo a garantire la riservatezza dei dati.

2. L'utente privo del documento di riconoscimento non potrà accedere al servizio.
3. All'utente, dopo avere effettuato la prima registrazione verrà rilasciato un tesserino PAAS.
4. L'utente deve inoltre dichiarare la propria adesione ad uno dei progetti promossi dal PAAS (vedi Art.4)
5. L'operatore del PAAS registra l'utente e tramite l'identificazione sull'apposito sito web (<http://web.rete.toscana.it/Paas/controller?TABELLA=monipaas&OP=login>) registra la presenza dell'utente alla postazione e l'orario in cui si svolge; pertanto l'utente rimane rintracciabile, e la relativa documentazione informatica, viene conservata e mantenuta a disposizione degli organi giudiziari e di polizia in base alle vigenti disposizioni di legge.

Art. 7 Privacy

1. L'utente deve essere informato, ai sensi della vigente disciplina sulla privacy (D.Lgs. 196/2003), sulle modalità di accesso al servizio e sul trattamento dei dati personali come da informativa data in visione e accettata dall'utente.
2. Preso atto dell'informativa, l'utente, con l'apposizione della firma sul registro anagrafica del PAAS, acconsente al trattamento dei dati personali, nel rispetto delle disposizioni di legge.

Art. 8 Connettività:

La connettività deve essere almeno ADSL, fornita da ISP accreditati presso il TIX. Ove e fin quando nella zona della sede operativa del PAAS non sia disponibile ADSL, sono accettati altri tipi di connettività.

Art. 9 Postazioni di lavoro

1. Ogni PAAS dovrà avere almeno due postazioni di lavoro, in rete tra loro ed entrambe collegate a internet, corredate di lettore di certificati digitali.
2. Ogni PAAS dovrà avere almeno due stampanti, condivisibili in rete da tutte le postazioni.
3. E' fatto obbligo installare su almeno una delle postazioni eventuali distribuzioni software che potranno essere predisposte nell'ambito della progettualità di RTRT o degli interventi di e.Toscana.
4. In casi particolari e dietro preventiva richiesta a Regione Toscana è possibile aprire per uno stesso PAAS più sedi distinte

Art. 10 Orario minimo di apertura

1. Ogni sede PAAS dovrà essere aperta al pubblico per almeno sei ore settimanali e l'orario di apertura dovrà essere esposto in maniera visibile dall'esterno della sede e non potrà essere variato se non previa comunicazione al Comune che si farà carico di trasmettere il nuovo orario a Regione Toscana almeno tre giorni lavorativi prima dell'inizio della nuova apertura.
2. L'orario di apertura potrà essere scelto sulla base delle esigenze degli utenti dello specifico PAAS, in relazione anche al target al quale esso si rivolge.

Art. 11 Presenza degli operatori

Durante l'orario di apertura deve essere garantita la presenza degli operatori per fornire l'adeguato supporto agli utenti.

Art. 12 Compiti degli operatori

Gli operatori sono a disposizione degli utenti, per chiarimenti ed assistenza riguardante l'utilizzo di internet allo scopo di supportare l'accesso ai mezzi informatici.

Art. 13 Svolgimento del servizio

1. L'eventuale apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento ad internet deve essere effettuata dagli operatori.
2. Qualora il numero delle apparecchiature disponibili si riveli insufficiente a far fronte alle richieste dell'utenza, avranno la precedenza nell'utilizzo i soggetti che non hanno conoscenze informatiche o che, sprovvisti di computer e modem, non possano accedere in altro modo alle informazioni ed esercitare questo fondamentale diritto democratico.
3. Le postazioni possono essere utilizzate dagli utenti anche per uso "off-line" (come ad esempio, per scrivere con videoscrittura o fare operazioni con foglio elettronico) solamente qualora l'operatore ritenga che l'attività dell'utente è in accordo con gli scopi educativi, informativi e le finalità del PAAS, e qualora ciò sia possibile anche in relazione alle esigenze degli altri utenti. In ogni caso non è possibile lasciare i propri documenti sulle postazioni PAAS alla fine di ogni sessione di lavoro.
4. Agli utenti non è consentito spegnere o accendere il computer di propria iniziativa, per evitare danni alle macchine.
5. Gli utenti non devono cancellare, modificare o alterare in qualunque forma o modo i dati od i files presenti sulle macchine, ad eccezione degli eventuali documenti da essi stessi prodotti.
6. Gli utenti non possono eseguire applicazioni od utilizzare software diversi da quelli installati a cura del gestore, né eseguire programmi scaricandoli on line.
7. E' vietato scaricare software a meno che questo non rientri nelle attività previste all'interno di uno dei progetti di cui all'Art.4.
8. Gli utenti sono, comunque, tenuti a non prelevare o depositare informazioni, applicazioni o documenti che possono in un qualche modo recare danno a cose, persone o istituzioni, ai sensi della normativa vigente.
9. Il trasferimento da parte dell'utente di files su dischetto, penna USB, o la masterizzazione di CD ROM, DVD, o qualunque altro supporto deve avvenire solo in presenza e con l'autorizzazione dell'operatore.
10. Dalle postazioni sono permesse operazioni di posta solo in un contesto progettuale e solo se si svolge all'interno di un'attività mirata, limitatamente ai servizi free disponibili sulla rete e sotto la diretta responsabilità dell'utente. Non è possibile mantenere sulla postazione copia della casella di posta.
11. Gli utenti devono rispettare i diritti di proprietà intellettuale facendo solo copie autorizzate di dati ed evitare di scaricare programmi e dati coperti da copyright, essendo direttamente responsabili, civilmente e penalmente, a norma delle leggi vigenti, dell'uso fatto del servizio internet.

12. E' espressamente vietata la consultazione di siti pornografici o pedofili, contro i diritti umani o che incitino alla violenza.
13. Non è consentito praticare giochi d'azzardo mediante Internet, ne' altri giochi se non espressamente autorizzati dall'operatore.
14. Non è consentito fare acquisti od assumere obblighi contrattuali che comportino costi a carico della struttura che ospita il PAAS a meno che questo non rientri nelle attività previste all'interno di uno dei progetti di cui all'Art.4.
15. Non è consentito utilizzare la postazione per transazioni commerciali o finanziarie a scopo di lucro o commerciale.
16. L'utente è responsabile a tutti gli effetti, civili e penali, delle operazioni da lui compiute durante il collegamento internet, il PAAS e i suoi operatori declinano ogni responsabilità al riguardo.
17. E' vietato utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".
18. Il Comune e le Associazioni non rispondono in alcun modo per problemi derivanti dall'utilizzo di password introdotte dall'utente, o precedenti utenti, su siti internet ad accesso validato.
19. L'uso delle stampanti è consentito solo in un contesto progettuale e solo se si svolge all'interno di un'attività mirata, non è comunque consentita la stampa di elaborati e/o documenti redatti dall'utente se non diversamente stabilito dall'ente o dall'associazione. In quest'ultimo caso il comune o l'Associazione possono richiedere un contributo economico per le stampe effettuate.

Art. 14 Responsabilità dell'utente

1. Gli utenti dei PAAS sono obbligati a usare le postazioni in modo corretto e responsabile, in accordo con gli scopi educativi, informativi e ricreativi per i quali sono state create.
2. L'utente è responsabile a tutti gli effetti, civili e penali, delle operazioni da lui compiute.
3. Il Comune ha facoltà di promuovere, se e in quanto ne esistano i presupposti, azioni di rivalsa economica per danneggiamento alle apparecchiature informatiche.
4. Qualora dovesse essere rilevato un comportamento difforme da quanto previsto dalle leggi sulla pornografia e/o pedofilia, o sulla privacy, l'utente sarà allontanato interrompendo l'accesso in corso, e gli sarà vietato il successivo accesso al locale del PAAS.
5. Qualora si rilevasse un comportamento di particolare gravità il nominativo dell'utente sarà comunicato alle competenti autorità di Polizia Postale.
6. Ogni utente è e rimane responsabile, in sede civile e penale, per ogni reato o danno che possa arrecare al Comune, all'Associazione o a terzi durante l'uso della postazione
7. L'utente è tenuto a rispettare le leggi sulla sicurezza dei sistemi informatici e sulla tutela dei dati personali.
8. L'utente deve rispettare la privacy degli altri utenti mentre stanno usando le altre postazioni, non interferendo né nel lavoro né nell'utilizzo delle attrezzature.
9. L'utente è responsabile della riservatezza dei suoi dati personali, il PAAS e i suoi operatori declinano ogni responsabilità per quanto concerne la riservatezza e la protezione dei dati eventualmente immessi dall'utente.
10. L'utente è tenuto a un uso della postazione consono all'ambiente in cui si svolge il servizio.

Art. 15 Responsabilità dell'operatore

1. La responsabilità dei contenuti informativi ricavabili da internet ricade su ogni singolo produttore; spetta dunque all'utente vagliare criticamente la qualità delle notizie reperite.
2. Gli operatori dei PAAS non hanno il controllo delle risorse disponibili in rete, né la conoscenza di ciò che internet può mettere a disposizione del pubblico e quindi non sono da ritenersi in alcun modo responsabili per i contenuti offerti.
3. L'amministrazione comunale e gli operatori dei PAAS non sono responsabili di eventuali infrazioni o reati nei quali possano incorrere gli utenti del servizio.
4. L'operatore è tenuto a registrare le presenze degli utenti sul registro cartaceo od informatico che sarà fornito dalla Regione o dal Comune in ottemperanza alle normative vigenti, indicando data e ora di inizio e fine di ciascuna sessione e gli estremi del documento di identità.
5. L'operatore è altresì tenuto a custodire il registro delle presenze e le copie dei documenti di identità in modo da salvaguardare la privacy dei vari utenti.
6. L'operatore è tenuto a partecipare alle occasioni formative promosse dai soggetti promotori del progetto e il Comune e l'Associazione gestore devono favorirne la partecipazione.

Art. 16 Utenti minori

1. I minori di anni 15 possono accedere al PAAS solo se accompagnati e/o autorizzati dai genitori, da insegnanti o da chi ne fa le veci. Questi ultimi vengono registrati, provvedono alla sorveglianza dei minori e sono responsabili dell'utilizzo del PAAS.
2. Gli utenti di età inferiore ai 15 anni possono utilizzare il servizio solamente in maniera totalmente assistita dall'operatore e/o da un familiare in modo da garantire la tutela intellettuale e educativa, la sicurezza personale, la sicurezza finanziaria personale o dei genitori, la sicurezza legale del minore ..
Ricordiamo che, qualora un minore non identificato, in modo autonomo, quindi autorizzato dall'operatore PAAS ad utilizzare internet da solo, si rendesse responsabile di una navigazione illecita, l'operatore ne sarebbe in qualche misura coinvolto per omesso controllo
3. I 15 – 18enni vengono registrati ed identificati con un documento valido. Non sono da considerarsi validi documenti quali abbonamento autobus, libretto scolastico per le giustificazioni o documenti privi di fotografia. Ricordiamo che, diversamente dai minori 14enni, i 15 - 18enni, sono sanzionabili pur godendo ancora di un regime particolare, la giurisdizione che li riguarda viene applicata dal tribunale dei minori e non da quello ordinario.

Art. 18 Finalità dell'accreditamento

Il procedimento di accreditamento ha lo scopo di valutare i livelli di efficacia / efficienza e i livelli di inclusione e promozione sociale degli interventi all'interno ai PAAS e garantirne dei livelli minimi di qualità nel tempo.

L'ammissione al processo di accreditamento consentirà la partecipazione dei PAAS a progetti e finanziamenti da parte di Regione Toscana e di altri soggetti aderenti a RTRT, sarà inoltre l'elemento garante di livelli qualitativi, indispensabile per poter partecipare a qualsiasi intervento che intenda promuovere interventi di sponsorizzazioni private.

Art. 19 Destinatari dell'accreditamento

Possono richiedere di accreditarsi tutti i Comuni in cui è stata aperta la sede in un PAAS e tutti i Comuni toscani che non hanno precedentemente aderito, ma che ritengono di avere strumentazione e requisiti idonei indicati nell'avviso e nel presente regolamento (vedi art. 20) e che si impegnano al rispetto nel presente regolamento.

Art. 20 Requisiti per l'accreditamento

1. I requisiti richiesti per accedere al procedimento di accreditamento sono divisi tra requisiti di idoneità formale, requisiti di efficacia/efficienza e requisiti di penetrazione e inclusione sociale.
2. I soggetti che aderiscono devono mantenere nel tempo gli standard di qualità richiesti e specializzazioni dichiarate a meno che non ne sia stata fatta motivata variazione.

Requisiti di idoneità formale

Questi requisiti sono i requisiti di conformità formale e di funzionamento presenti e richiesti dalla fase iniziale del progetto e dettagliati nell'avviso di accreditamento

Requisiti di efficacia/efficienza

I requisiti di efficacia/efficienza comportano il mantenimento di una media di accessi mensili come richiesto dall'avviso di accreditamento, l'effettuazione di iniziative promozione locale dei PAAS e la garanzia del mantenimento di visibilità dei PAAS, nonché la registrazione degli utenti e l'utilizzo del sistema di monitoraggio predisposto da Regione Toscana o un sistema analogo concordato.

Requisiti di penetrazione e inclusione sociale

Il mantenimento dei requisiti di penetrazione e inclusione sociale comprende lo svolgimento all'interno dei PAAS di attività di carattere generale ripetibili in ogni sede del territorio toscano e ad attività di carattere specialistico, che ne favoriscono la connotazione e l'identificazione di target come indicato nell'avviso.

Tutti i PAAS si impegnano a programmare e svolgere almeno una attività di animazione specifica finalizzata alla sensibilizzazione della cittadinanza sui temi e gli argomenti inerenti il progetto e correlate con le attività di penetrazione e inclusione sociale cui il PAAS intende aderire.

Le attività a carattere generale e quelle a carattere specifico possono essere aggiunte o sostituite in base alle esigenze dell'utenza, i cambiamenti di programmazione dovranno essere concordati con il Comune e le indicazioni delle variazioni dovranno essere comunicate a Regione Toscana con le dovute motivazioni.