



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

FormezPA

FORMAZIONE AGID – FORMEZ SULLA TRANSIZIONE DIGITALE DELLA PA

**Progetto Informazione e formazione per la transizione digitale della PA
nell'ambito del progetto «Italia Login – la casa del cittadino»**

(A valere sul PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020)



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**

pon GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

Cittadinanza digitale

Tutela dei diritti di cittadinanza digitali

5/04/2022

Viviana De Paola



UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale



*Agenzia per la
Coesione Territoriale*



Presidenza del Consiglio dei Ministri
**Dipartimento della
Funzione Pubblica**



**GOVERNANCE
E CAPACITÀ
ISTITUZIONALE
2014-2020**



AGID Agenzia per
l'Italia Digitale

Regolamento Difensore civico per il digitale segnalazioni CAD

Viviana De Paola

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 1/2

Art. 7. co. 4, [D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

- ❑ In caso di violazione del diritto a servizi on-line semplici e integrati, gli utenti, hanno il diritto di rivolgersi al difensore civico digitale di cui all'articolo 17 comma 1 quater del CAD.

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad>

- ❑ Il ricorrente può agire in giudizio anche nei termini e con le modalità stabilite nel decreto Legislativo n. 198/2009, notificando una diffida all'organo di vertice dell'amministrazione o del concessionario affinché effettui, entro il termine di novanta giorni, gli interventi utili alla soddisfazione degli interessati. (art. 3)

Sono escluse dall'applicazione del presente decreto le autorità amministrative indipendenti, gli organi giurisdizionali, le assemblee legislative e gli altri organi costituzionali nonché' la Presidenza del Consiglio dei Ministri.(art. 1, co. 1 ter)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 2/2

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

articolo 17 «Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale»

comma 1-quater:

«Il difensore civico, accertata la non manifesta infondatezza della segnalazione, la trasmette al Direttore generale dell'AgID per l'esercizio dei poteri di cui all'articolo 18-bis»

Difensore civico per il digitale

A garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese

Svolge una funzione di supporto ai cittadini e alle imprese per rendere effettivo l'esercizio dei diritti di cittadinanza digitale.



REGOLAMENTO

Determinazione n. 610/2021 del 29/11/2021 (GU Serie Generale n.295 del 13-12-2021) <https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/12/13/21A07299/sg>

«Regolamento recante le procedure finalizzate allo svolgimento dei compiti previsti dall'art. 17, comma 1 quater, del CAD»

 [Invito n.607–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Foggia](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.608–2021 Ordine Dei Medici Veterinari della Provincia di Enna](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.609–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Crotone](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.610–2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Como e Lecco](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.611– 2021 Ordine dei Medici Veterinari della Provincia di Chieti](#)

Data: 08/03/2022

 [Invito n.612-2021 Dipartimento dei Vigili del fuoco, del Soccorso pubblico e della Difesa civile](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.613-2021 Ministero dell'Economia e delle Finanze - Dipartimento della Ragioneria Generale dello Stato](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.2-2022 Ordine Architetti pianificatori paesaggisti e conservatori di Foggia](#)

Data: 18/02/2022

 [Invito n.3-2022 Sogei](#)

Data: 18/02/2022

<https://www.agid.gov.it/it/agenzia/difensore-civico-il-digitale/segnalazioni-cad/inviti-pa>

Regolamento Procedura di Attuazione in ambito di accessibilità

Viviana De Paola

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 1/3

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

articolo 3 «diritto all'uso delle tecnologie»:

Chiunque ha il diritto di usare **in modo accessibile ed efficace** le soluzioni e gli strumenti previsti dal CAD anche ai fini dell'esercizio dei diritti di accesso e della partecipazione al procedimento amministrativo (...)

[Linee guida AgID sull'accessibilità degli strumenti informatici](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 2/3

[D.lgs. 82/2005 s.m.i.](#) - Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD),

articolo 7 «Diritto a servizi on-line semplici e integrati» comma 3:

Per i servizi in rete, le Amministrazioni, i gestori di servizi pubblici e le società a controllo pubblico consentono agli utenti di esprimere la soddisfazione rispetto alla qualità, anche in termini **di fruibilità, accessibilità** e tempestività, del servizio reso all'utente stesso e pubblicano sui propri siti i dati risultanti, ivi incluse le statistiche di utilizzo.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO 3/3

[Legge 4/2004](#) Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici, modificata dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale 76/2020, convertito con legge 120/2020.

[Direttiva europea 2016/2102](#) del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 ottobre 2016, relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici; decisioni di esecuzione [1523](#) e [1524](#) del 2018, decisione di esecuzione [2018/2048](#) modificata da [2021/1339](#) relative alla norma armonizzata per i siti web e le applicazioni mobili.

TUTELA

[Legge 67/2006](#) Misure per la tutela giudiziaria delle persone con disabilità vittime di discriminazioni

Meccanismo di feedback

Procedura di attuazione – Difensore civico per il digitale

PROCEDURA DI ATTUAZIONE

Reclamo del cittadino al Difensore civico per il digitale

Articolo 3-quater, comma 2, lett. c)

- In caso di contestazione sulla dichiarazione di accessibilità
- In caso di esito insoddisfacente del monitoraggio

Articolo 3-quinquies, comma 2

REGOLAMENTO

Determinazione n. 357/2019 del 3/12/2019 (GU Serie Generale n.19 del 24-01-2020)

<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/01/24/20A00448/sg>

«Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti relativi al difensore civico per il digitale previsti dall'art. 3-quinquies, commi 2 e 3 della legge 9 gennaio 2004, n. 4 - Disposizioni per favorire e semplificare l'accesso degli utenti e, in particolare, delle persone con disabilità agli strumenti informatici».

RESPONSABILITA'

Per i soggetti erogatori pubblici:

L'inosservanza delle regole è rilevante ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili.

Responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare (d.lgs. 165/2001)

Responsabilità penali e civili previste dalle norme vigenti.

www.agid.gov.it

viviana.depaola@agid.gov.it