



# 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**



**AGID** Agenzia per  
l'Italia Digitale



**AGID**

Agenzia per l'Italia Digitale

Formez**PA**

# Cittadinanza digitale

Guida dei diritti di cittadinanza digitale – seconda parte

10/05/2022

---

Raffaele Montanaro



**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

# La Guida dei diritti di cittadinanza digitale come documento dinamico e aperto

## Riepilogo del percorso compiuto...

In occasione del precedente incontro, con riferimento alla guida ai diritti di cittadinanza digitale:

- ne è stata effettuata la contestualizzazione dal punto di vista normativo e di aumento delle competenze digitali;
- ne è stato individuato il presupposto normativo;
- ne sono stati indicati i criteri e le scelte redazionali che hanno portato alla sua elaborazione;
- ne è stata delineata la struttura.

Inoltre, ci si è rapidamente soffermati sul concetto di cittadinanza digitale e si è compiuta una carrellata sui principali diritti di cittadinanza digitale.

## ...e di quello proposto per oggi

In occasione dell'incontro odierno, per completare la trattazione sommaria del tema relativo ai diritti di cittadinanza digitale, si ritiene utile:

- evidenziare che la **Carta della cittadinanza digitale** espressa nel CAD include, oltre a quelle già esaminate, **ulteriori disposizioni di interesse** che sono meritevoli di attenzione per il loro impatto: (*Art. 8 Alfabetizzazione informatica dei cittadini; Art.8-bis Connettività alla rete internet negli uffici e luoghi pubblici; Art.9 Partecipazione democratica elettronica*);
- indicare quali sono gli attori pubblici della governance del digitale;
- soffermarsi sugli strumenti di tutela dei diritti di cittadinanza digitale non più in generale, ma in relazione ad un diritto di cittadinanza digitale specifico, particolarmente impegnativo da tutelare, come il diritto all'accessibilità.

# CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE - Alfabetizzazione informatica dei cittadini (e dei dipendenti della P.A.)

Secondo l'Art. 8 del CAD:

«Lo Stato e i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, promuovono iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra i cittadini **con particolare riguardo ai minori e alle categorie a rischio di esclusione**, anche al fine di favorire lo sviluppo di competenze di informatica giuridica e l'utilizzo dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni con azioni specifiche e concrete, avvalendosi di un insieme di mezzi diversi fra i quali il servizio radiotelevisivo.».

D'altra parte gli articoli 13, comma 1 e 17, comma 1-ter del CAD, prevedono rispettivamente che: «Le pubbliche amministrazioni, nell'ambito delle risorse finanziarie disponibili, attuano politiche di reclutamento e formazione del personale finalizzate alla conoscenza e all'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché dei temi relativi all'accessibilità e alle tecnologie assistive [...]»

«Il responsabile dell'ufficio [ossia l'ufficio dirigenziale generale per la transizione alla modalità operativa digitale] «è **dotato di adeguate competenze tecnologiche, di informatica giuridica e manageriali** [...]».

# CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE - Connettività alla rete Internet negli uffici e luoghi pubblici

Secondo l'Art. 8-bis del CAD:

«1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, favoriscono, in linea con gli obiettivi dell'Agenda digitale europea, la disponibilità di connettività alla rete Internet presso gli uffici pubblici e altri luoghi pubblici, in particolare nei settori scolastico, sanitario e di interesse turistico, anche prevedendo che la porzione di banda non utilizzata dagli stessi uffici sia messa a disposizione degli utenti nel rispetto degli standard di sicurezza fissati dall'AgID.

2. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, mettono a disposizione degli utenti connettività a banda larga per l'accesso alla rete Internet nei limiti della banda disponibile e con le modalità determinate dall'AgID.».

# CARTA DELLA CITTADINANZA DIGITALE - Partecipazione democratica elettronica

Secondo l'Art. 9 del CAD:

«1. I soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, favoriscono ogni forma di uso delle nuove tecnologie per promuovere una maggiore partecipazione dei cittadini, anche residenti all'estero, al processo democratico e per facilitare l'esercizio dei diritti politici e civili e migliorare la qualità dei propri atti, anche attraverso l'utilizzo, ove previsto e nell'ambito delle risorse disponibili a legislazione vigente, di forme di consultazione preventiva per via telematica sugli schemi di atto da adottare.»

# Attori pubblici della governance del digitale

# Attori della governance del digitale: AgID

L'AgID è un'Agenzia della Presidenza del Consiglio dei Ministri.

Ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.

Tra le funzioni che le sono attribuite vi è quella di coordinare le PP.AA. nel percorso di attuazione del Piano Triennale per l'informatica della Pubblica amministrazione, favorendo la trasformazione digitale del Paese, sostenendo l'innovazione digitale e promuovendo la diffusione delle competenze digitali, anche in collaborazione con le istituzioni e gli organismi internazionali, nazionali e locali.

Inoltre, emana linee guida contenenti le regole tecniche e di indirizzo per l'attuazione del CAD.

# Attori della governance del digitale: AgID e l'attuale piano triennale (1/2)

Le attività previste nell'attuale Piano Triennale (2021-2023) si basano su alcuni principi-guida come:

- digital & mobile first per i servizi, che devono essere accessibili in via esclusiva con sistemi di identità digitale definiti dalla normativa assicurando almeno l'accesso tramite SPID e CIE;
- cloud first (cloud come prima opzione): le pubbliche amministrazioni, in fase di definizione di un nuovo progetto e di sviluppo di nuovi servizi, adottano primariamente il paradigma cloud, tenendo conto della necessità di prevenire il rischio di lock-in;
- servizi inclusivi e accessibili che vengano incontro alle diverse esigenze delle persone e dei singoli territori e siano interoperabili by design in modo da poter funzionare in modalità integrata e senza interruzioni in tutto il mercato unico esponendo le opportune API;
- sicurezza e privacy by design: i servizi digitali devono essere progettati ed erogati in modo sicuro e garantire la protezione dei dati personali;

# Attori della governance del digitale: AgID e l'attuale piano triennale (2/2)

- user-centric, data driven e agile: le P.A. sviluppano i servizi digitali, prevedendo modalità agili di miglioramento continuo, partendo dall'esperienza dell'utente e basandosi sulla continua misurazione di prestazioni e utilizzo e rendono disponibili a livello transfrontaliero i servizi pubblici digitali rilevanti secondo il principio transfrontaliero by design
  - once only: le P.A. devono evitare di chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già fornite;
  - dati pubblici come bene comune: il patrimonio informativo della pubblica amministrazione è un bene fondamentale per lo sviluppo del Paese e deve essere valorizzato e reso disponibile ai cittadini e alle imprese, in forma aperta e interoperabile;
  - codice aperto: le P.A. devono prediligere l'utilizzo di software con codice aperto e, nel caso di software sviluppato per loro conto, deve essere reso disponibile il codice sorgente.

# Attori della governance del digitale: AgID e i poteri di vigilanza per favorire la digitalizzazione

L'AgID esercita anche poteri di vigilanza, verifica, controllo e monitoraggio sul rispetto delle disposizioni del CAD e di ogni altra norma in materia di innovazione tecnologica e digitalizzazione della P.A. (**ivi comprese quelle contenute nelle Linee guida e nel Piano triennale per l'informatica nella P.A.**)

Nell'esercizio dei suddetti poteri l'Agenzia procede, **d'ufficio** oppure **su segnalazione del difensore civico digitale**. può contestare, accertare e sanzionare i soggetti pubblici che abbiano violato specifiche disposizioni. In caso di sanzione, l'Agenzia segnala la violazione alla struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri competente per l'innovazione tecnologica e la transizione digitale.

Questo fa sì che l'azione dell'Ufficio del Difensore civico per il digitale registri un mutamento.

Da ufficio «monocratico» che stimolava le P.A. ad adeguarsi alle norme ICT formulando semplici inviti, si è trasformato in un ufficio che svolge un'istruttoria preliminare sulle segnalazioni ricevute ma che, in questa veste, è destinato a fungere da «avamposto» che monitora l'effettivo rispetto delle norme ICT e fa sì che AgID nel suo complesso arrivi potenzialmente fino all'irrogazione di sanzioni pecuniarie.

# Attori della governance del digitale: Dipartimento per la trasformazione digitale

Il Dipartimento per la trasformazione digitale è la struttura della Presidenza del Consiglio dei Ministri, di supporto al Ministro per l'Innovazione e la transizione digitale per la promozione ed il coordinamento delle azioni del Governo finalizzate alla definizione di una strategia unitaria in materia di trasformazione digitale e di modernizzazione del Paese attraverso le tecnologie digitali. Esso dà attuazione alle direttive del Ministro in materia e assicura il coordinamento e l'esecuzione dei programmi di trasformazione digitale. La struttura, istituita con DPCM 19 giugno 2019, nasce per proseguire il lavoro del Commissario straordinario del Governo per l'attuazione dell'agenda digitale 2017 - 2019

# Strumenti di tutela per assicurare il diritto di cittadinanza digitale all'accessibilità

# Promemoria sul diritto di cittadinanza digitale all'accessibilità

Come si è già detto è

«il diritto delle persone, in particolare quelle con disabilità, di accedere a tutte le fonti di informazione e ai relativi servizi in rete e di pubblica utilità nel settore privato e pubblico attraverso le tecnologie assistive o configurazioni particolari (ad es. accedere a documenti pubblicati in formato accessibile, usare siti e applicazioni mobili organizzati in una struttura informativa di facile consultazione, ecc.)».

Ma come tutelare questo diritto di cittadinanza digitale?

# Le forme di tutela previste dall'ordinamento

Oltre le forme di tutela amministrativa (quali ad es. difensore civico regionale, ricorso all'Autorità Giudiziaria o all'Autorità Amministrativa, etc.), è possibile rivolgersi al Difensore Civico per il digitale, che offre una duplice alternativa.

Il diritto all'accessibilità digitale infatti trova tutela:

- attraverso l'articolo 17, comma 1-quater del CAD:  
*«Chiunque può presentare al difensore civico per il digitale, [...] segnalazioni relative a presunte violazioni del presente Codice e di **ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della pubblica amministrazione** da parte dei soggetti di cui all'articolo 2, comma 2.»*;  
oppure,
- attraverso la legge n.4/2004 che prevede, agli articoli 3-quater e 3 quinquies, una specifica **procedura di attuazione**.

# Le forme di tutela: la segnalazione ex articolo 17 del CAD

È possibile inviare una segnalazione al DCD compilando l'apposito form presente sul sito istituzionale di AgID.

A tal fine occorre:

- circostanziare e dettagliare la situazione che si riscontra , indicando tutti gli elementi informativi necessari all'esame da parte del difensore;
- fare una segnalazione per ogni amministrazione che si ritiene coinvolta nelle presunte violazioni.

# Le forme di tutela: la procedura prevista dalla legge n.4/2004 il meccanismo di feedback

Si premette che i siti web e le applicazioni mobili realizzati da P.A., enti pubblici economici, gestori di pubblici servizi nonché da tutti i soggetti che usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi tramite sistemi informativi o internet, devono essere corredati da una **dichiarazione di conformità ai requisiti di accessibilità** che viene pubblicata sul sito o sull'applicazione ed aggiornata periodicamente.

Quando un utente rileva difetti o difficoltà nel sito internet o nell'app mobile, può rivolgersi direttamente all'amministrazione o all'ente titolare del sito o dell'applicazione.

Qualora l'utente non ottenga riscontro soddisfacente al rilievo formulato, allora può rivolgersi al Difensore civico per il digitale, che, a seguito di istruttoria sulla contestazione ricevuta, «decide in merito alla corretta attuazione della legge [n.4/2004] e dispone eventuali misure correttive.». (articolo 3-quinquies l. n.4/2004).

# Le forme di tutela: i regimi di responsabilità prevista dalla legge n.4/2004 in per le violazioni rilevate

il regime di responsabilità fissato dall'articolo 9 della l. n.4/2004, è così riassumibile:

L'inosservanza delle disposizioni della presente legge da parte di tutti i soggetti pubblici o che comunque usufruiscono di contributi pubblici o agevolazioni per l'erogazione dei propri servizi è rilevante ai fini della misurazione e della valutazione della performance individuale dei dirigenti responsabili e comporta responsabilità dirigenziale e responsabilità disciplinare, ferme restando le eventuali responsabilità penali e civili previste dalle norme vigenti.

L'inosservanza delle disposizioni della presente legge da parte dei soggetti che offrono servizi al pubblico attraverso siti web o applicazioni mobili, ma non ricadono nella categoria precedente e hanno un fatturato medio, negli ultimi tre anni di attività, superiore a cinquecento milioni di euro, è accertata e sanzionata dall'AgID [...]. Se a seguito dell'istruttoria l'AgID ravvisa violazioni della presente legge, fissa il termine per l'eliminazione delle infrazioni stesse da parte del trasgressore. In caso di inottemperanza alla diffida di cui al periodo precedente, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria fino al 5% del fatturato.

[www.agid.gov.it](http://www.agid.gov.it)