

DETERMINAZIONE N. 211 /2019

Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 5/2019 e Comunicazione n. 5/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 5/2019 concernente la tematica della comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n.186 del 07/01/2019.

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Soppressione di DigitPA e dell'Agenzia per la diffusione delle tecnologie per l'innovazione; successione dei rapporti e individuazione delle effettive risorse umane e strumentali) del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012, recante "Misure urgenti per la crescita del Paese", convertito, con modificazioni, nella legge n. 134 del 7 agosto 2012 e s.m.i. e l'articolo 14-bis (Agenzia per l'Italia digitale) nonché l'articolo 17, (Responsabile per la transizione digitale e difensore civico digitale) del decreto legislativo n.82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i. e, in particolare, il comma 1-quater del suddetto articolo 17 ai sensi del quale è istituito, presso l'AgID, l'ufficio del difensore civico per il digitale;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 gennaio 2014 (pubblicato sulla GURI n. 37 del 14 febbraio 2014), che ha approvato lo Statuto dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AgID);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 7 settembre 2018, registrato alla Corte dei conti in data 24 settembre 2018 al n.1-1815, con il quale la dott.ssa Teresa Alvaro è stata nominata, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dalla data del predetto decreto;

VISTA la determinazione n. 37 del 12/02/2018 con la quale è stato approvato il Regolamento concernente le procedure interne all'Agenzia per l'Italia digitale aventi rilevanza esterna, finalizzate allo svolgimento, nella fase di prima applicazione, dei compiti

previsti dall'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione digitale, relativi al difensore civico per il digitale;

VISTA la segnalazione al difensore civico per il digitale n. 5/2019 del 14/09/2018, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data, con prot. n. 186 del 7/1/2019;

ESAMINATA la Trattazione n. 5/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore Civico per il Digitale, con la quale è stata presa in esame la tematica relativa alla procedura per la partecipazione al concorso bandito dal Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca per DSGA in cui, da quanto rappresentato nella Segnalazione, prima di poter accedere al Servizio OnLine denominato POLIS (Presentazione On Line delle Istanze) era prevista una fase in cui era indispensabile l'identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale della persona a cui veniva offerta l'abilitazione. Tale procedura non risultava, quindi, coerente con il CAD, in particolare con l'art.64 "Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni". Inoltre, risultava non coerente con il principio dell'accessibilità, rendendo difficoltosa l'abilitazione a persone affette da invalidità motoria, agli italiani residenti all'estero ed ai lavoratori in generale, costretti a prendere un permesso a lavoro. Per tali motivi si è ritenuto necessario inviare, con nota prot. AgID n. 4382 del 26/03/2019, una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata. Con nota acquisita al prot. AgID con n.1014 del 12/4/2019, il MIUR ha riscontrato la predetta richiesta rappresentando che: *"Il sistema delle istanze on line del MIUR (Polis) consente al personale della scuola dell'amministrazione di presentare, in modalità telematica e dematerializzata, istanze legate ad un ampio ventaglio di procedimenti amministrativi...L'utilizzo del sistema Polis richiede la registrazione al portale del MIUR ed un'ulteriore fase di identificazione dell'utente, presso un'istituzione scolastica a sua scelta, ai fini dell'attribuzione di un ulteriore codice personale che è richiesto in fase di inoltro dell'istanza all'amministrazione, anche per assicurare i requisiti di cui all'art.20 del CAD. Con l'avvento del sistema SPID il MIUR ha intrapreso un percorso di adeguamento dei propri servizi, implementando l'accettazione di tali credenziali per importanti iniziative come quelle delle iscrizioni on line, della carta del docente e del portale dell'alternanza scuola lavoro, anche se non si può non constatare una ancora insufficiente diffusione di tali credenziali presso i cittadini. Proseguendo l'attività di adeguamento, sulla base della propria roadmap*

evolutiva, si informa codesta autorità che il MIUR renderà accessibili tutti i propri servizi, anche mediante le credenziali SPID...”.

Sebbene gli effetti della problematica segnalata non possano ancora ritenersi totalmente risolti, si è preso atto che l'Amministrazione ha avviato un concreto percorso per l'adozione di misure idonee a porre rimedio all'inadempimento segnalato. Pertanto si è proposto all'Ufficio del Difensore civico per il digitale di procedere all'archiviazione della segnalazione, con riserva di espletare da parte dell'Agenzia il successivo monitoraggio rispetto all'effettiva soluzione di quanto segnalato.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 5/2019, predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 5/2019, con la quale si è ritenuta la Segnalazione da archiviare, con riserva di espletare da parte dell'Agenzia il richiamato monitoraggio, e con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 5/2019 e Archiviazione n. 5/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

Teresa Alvaro

Oggetto:

Segnalazione 5/2019- Amministrazione segnalata: Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca - Qualificazione tematica: Identità digitale -Protocollo n. 186 del 7/1/2019.

La Segnalante espone la seguente questione: “Il link http://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm?pk_vid=884c7523b14a25261546863748afcfee riguarda la presentazione online della domanda di concorso per DSGA; nel sito si legge che: Il Servizio Istanze OnLine (alias POLIS - Presentazione On Line delle Istanze) permette di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi. Esso è basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l'uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di accertare l'identità del soggetto richiedente i servizi. Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale della persona a cui viene fornita l'abilitazione. A questo punto mi chiedo a che cosa servano le credenziali SPID... e mi sembra anche che una procedura del genere sia del tutto illegittima”

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale, modificato dal Decreto Legislativo n. 217 del 13 dicembre 2017 (di seguito CAD). I principali

ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione.

Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, la Segnalante lamenta il mancato accesso tramite SPID per la presentazione della candidatura alla procedura concorsuale bandita dal MIUR per il profilo DSGA in presunta violazione dell'articolo 64 "Sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni" del CAD.

Sul sito internet del MIUR viene specificato che la procedura in quanto telematica rispetta il CAD. Al fine di poter presentare la candidatura viene richiesta una previa registrazione con conseguente richiesta di abilitazione al servizio istanzeonline. Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile **una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale** della persona presso un ufficio scolastico a cui viene fornita l'abilitazione. La procedura di abilitazione al servizio **prevede che l'utente, una volta inseriti i dati, debba scaricare e STAMPARE** il modulo di adesione da presentare all'ufficio al momento della identificazione fisica.

Questa procedura non solo non rispetta il CAD ma è anche discriminatoria perché viola il principio dell'accessibilità. Rende difficoltosa l'abilitazione ad esempio alle persone affette da invalidità motoria, gli italiani residenti all'estero ed i lavoratori in generale costretti a prendere un permesso a lavoro.

Pertanto, si è palesata la necessità di inviare, con nota Prot. AgID n. 4382 del 26/03/2019 una richiesta di chiarimenti all'Amministrazione segnalata.

Con Nota acquisita al Prot. AgID con n.1014 del 12/4/2019, il MIUR ha riscontrato la richiesta rappresentando che: *“Il sistema delle istanze on line del MIUR (Polis) consente al personale della scuola dell’amministrazione di presentare, in modalità telematica e dematerializzata, istanze legate ad un ampio ventaglio di procedimenti amministrativi...L’utilizzo del sistema Polis richiede la registrazione al portale del MIUR ed un’ulteriore fase di identificazione dell’utente, presso un’istituzione scolastica a sua scelta, ai fini dell’attribuzione di un ulteriore codice personale che è richiesto in fase di inoltro dell’istanza all’amministrazione, anche per assicurare i requisiti di cui all’art.20 del CAD. Con l’avvento del sistema SPID il MIUR ha intrapreso un percorso di adeguamento dei propri servizi, implementando l’accettazione di tali credenziali per importanti iniziative come quelle delle iscrizioni on line, della carta del docente e del portale dell’alternanza scuola lavoro, anche se non si può non constatare una ancora insufficiente diffusione di tali credenziali presso i cittadini. Proseguendo l’attività di adeguamento, sulla base della propria roadmap evolutiva, si informa codesta autorità che il MIUR renderà accessibili tutti i propri servizi, anche mediante le credenziali SPID...”*.

In conclusione, sulla base di quanto fin qui esposto, preso atto degli interventi posti in essere dall’Amministrazione segnalata per l’adeguamento dei propri servizi on line al CAD, si propone all’Ufficio del Difensore civico di procedere all’archiviazione della Segnalazione in esame, previa comunicazione e nulla osta del Direttore Generale per quanto di competenza e comunicazione al Segnalante, prevedendo la riserva da parte dell’Agenzia di effettuare il successivo monitoraggio che accerti l’effettiva soluzione di quanto segnalato.

Maria Antonietta Ventriglia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione n. 5/2019 – Amministrazione segnalata: Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca – Codice segnalazione: 12H-HW5-HEA6 - Qualificazione tematica: Identità Digitale - Protocollo n. 186 del 7/1/2019.

Gent.ma Segnalante,

è stata valutata la Sua segnalazione che riporta la seguente questione: “Il link http://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm?pk_vid=884c7523b14a25261546863748afcfee riguarda la presentazione online della domanda di concorso per DSGA; nel sito si legge che: Il Servizio Istanze OnLine (alias POLIS - Presentazione On Line delle Istanze) permette di effettuare in modalità digitale la presentazione delle domande connesse ai principali procedimenti amministrativi. Esso è basato sul Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), che sancisce il diritto da parte dei cittadini ad interagire con la Pubblica Amministrazione, utilizzando gli strumenti offerti dalle tecnologie ICT in alternativa alle modalità tradizionali basate su moduli cartacei. In particolare tale normativa cita, tra le alternative atte a garantire in modo sicuro l'accesso ai servizi in rete delle pubbliche amministrazioni, quella che prevede l'uso di normali credenziali di accesso come codice utente e password, a condizione che le stesse consentano di accertare l'identità del soggetto richiedente i servizi. Preventivamente all'accesso al servizio è quindi indispensabile una fase di identificazione fisica di fronte ad un pubblico ufficiale della persona a cui viene fornita l'abilitazione. A questo punto mi chiedo a che cosa servano le credenziali SPID... e mi sembra anche che una procedura del genere sia del tutto illegittima”

Si premette che il difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relative alle presunte violazioni del Codice dell'Amministrazione Digitale, o di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione, a garanzia dei diritti digitali dei cittadini e delle imprese. L'Ufficio del difensore civico per il digitale è stato istituito presso AgID con l'articolo 17, comma 1-quater del Codice dell'Amministrazione Digitale. I principali ambiti di tutela per il cittadino e le imprese riguardano l'uso delle tecnologie, l'identità digitale, il domicilio digitale, i pagamenti con le modalità informatiche e la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Si specifica che il Difensore non risolve o media eventuali controversie tra il cittadino e la pubblica amministrazione; non può sostituirsi alla pubblica amministrazione nell'espletamento dell'attività richiesta dal cittadino; non svolge attività di supporto riguardo il malfunzionamento di soluzioni applicative utilizzate dalle pubbliche amministrazioni per l'erogazione di servizi on line (non è un servizio di help desk); non sostituisce l'Ufficio per i rapporti con il pubblico presente in ciascuna amministrazione.

Dall'esame preliminare della Segnalazione si è ritenuto che quanto segnalato necessitasse di ulteriori chiarimenti da parte dell'Amministrazione segnalata, richiesti con nota prot. AGID n. 4382 del 26/3/2019. Il MIUR, con nota acquisita al prot. AgID con n.1014 del 12/4/2019, ha riscontrato la richiesta rappresentando che: *"Il sistema delle istanze on line del MIUR (Polis) consente al personale della scuola dell'amministrazione di presentare, in modalità telematica e dematerializzata, istanze legate ad un ampio ventaglio di procedimenti amministrativi...L'utilizzo del sistema Polis richiede la registrazione al portale del MIUR ed un'ulteriore fase di identificazione dell'utente, presso un'istituzione scolastica a sua scelta, ai fini dell'attribuzione di un ulteriore codice personale che è richiesto in fase di inoltro dell'istanza all'amministrazione, anche per assicurare i requisiti di cui all'art.20 del CAD. Con l'avvento del sistema SPID il MIUR ha intrapreso un percorso di adeguamento dei propri servizi, implementando l'accettazione di tali credenziali per importanti iniziative come quelle delle iscrizioni on line, della carta del docente e del portale dell'alternanza scuola lavoro, anche se non si può non constatare una ancora insufficiente diffusione di tali*

credenziali presso i cittadini. Proseguendo l'attività di adeguamento, sulla base della propria roadmap evolutiva, si informa codesta autorità che il MIUR renderà accessibili tutti i propri servizi, anche mediante le credenziali SPID...".

Sebbene la problematica segnalata non possa ancora ritenersi totalmente risolta, si è preso atto che l'Amministrazione ha avviato un concreto percorso finalizzato all'adozione di misure idonee a porre rimedio all'inadempimento segnalato, e, pertanto, si è proceduto all'archiviazione della Segnalazione, con riserva di espletare da parte dell'Agenzia il successivo monitoraggio rispetto all'effettiva soluzione di quanto segnalato.

Cordiali saluti

AGID | via Liszt, 21 – 00144 Roma | protocollo@pec.agid.gov.it | www.agid.gov.it | tel. 06 85264.1



Presidenza del Consiglio dei Ministri