



**DETERMINAZIONE N. 308/2019**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 67/2019 e Comunicazione n. 67/2019 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 67/2019 concernente la comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione. Prot. n. 6802 del 16/05/2019.**

**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. 67/2019 del 16/05/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 6802 relativa alla piattaforma digitale dei servizi sociali a Maniago;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 67/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (di seguito FVG), l'Unione Territoriale Intercomunale delle Valli e delle Dolomiti Friulane (di seguito UTI FVG), ed il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali hanno risposto alle richieste di chiarimenti, precisando, per quanto riguarda la Regione Autonoma FVG e l'UTI FVG, che nonostante i ritardi del Ministero del Lavoro nell'emanazione dei provvedimenti normativi ed istitutivi delle piattaforme previste e le criticità operative che ne derivavano, si sono attivati, nelle possibili modalità, al fine di garantire le richieste dei beneficiari. Il Ministero del Lavoro ha precisato che la redazione del decreto e dei relativi allegati ha richiesto dei tempi di predisposizione adeguati alla necessità di assicurare la conformità al GDPR e soprattutto per acquisire, a seguito di concertazioni, i pareri favorevoli del Garante Privacy, della Conferenza Stato Regioni, dell'Anpal. Una volta acquisiti questi pareri il "Decreto istitutivo del Sistema Informativo Rdc" è stato approvato con DM n. 108 del 2 settembre 2019 ed è attualmente alla registrazione della Corte dei Conti. Il Ministero, inoltre, ha evidenziato che *"nelle more della conclusione del suddetto procedimento è stato consentito l'accesso alla Piattaforma Digitale agli amministratori degli ambiti territoriali esclusivamente ai fini dell'accreditamento degli operatori dei servizi competenti in materia di Reddito di Cittadinanza (Rdc), senza consentire la visualizzazione e/o il trattamento dei dati dei beneficiari della misura."* La Trattazione, conclusivamente, precisa che, sulla base delle informazioni acquisite che chiariscono il complesso iter necessario per l'istituzione del Sistema informativo Rdc, si può ritenere che non sussista alcuna violazione da parte dell'Amministrazione segnalata e si propone di ritenere la segnalazione non fondata, con conseguente archiviazione;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n. 67/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 67/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione non fondata, 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. 67/2019 e Archiviazione n. 67/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**p. Teresa Alvaro**

**Segnalazione n. 67/2019 - Trattazione**

**Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Maniago - Qualificazione tematica: comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione - protocollo n. 6802 del 16/05/2019.**

Il Segnalante espone la seguente questione: *“la piattaforma digitale dei servizi sociali a Maniago (Uti Valli e dolomiti friulane) non risulta operativa per la sottoscrizione dei patti di inclusione previsti dalla L. n.4 del 28/01/2019 istitutiva del reddito di cittadinanza. Essendomi recato più volte ai servizi sociali riuniti a Maniago non mi hanno potuto far sottoscrivere il patto adducendo la ragione che attualmente i servizi sociali a Maniago non sono operativi sulla piattaforma digitale. Non è la prima volta: infatti anche per il R.e.i. non riuscirono ad inviare al mio fascicolo telematico sul sito Inps le date di sottoscrizione dei patti. Poi nel caso del R.e.i. e dopo varie sollecitazioni i servizi sociali di Maniago mi inviavano un plico cartaceo nemmeno in raccomandata (che trovai per caso nella buca delle lettere) e plico che non conteneva niente altro se non la stampa di una videata attinente alla domanda R.e.i. presentata a febbraio 2019 che mi è risultata inutile (già disponevo di quella domanda on-line). In alternativa al C.p.i. di Maniago (centro per l'impiego) il navigator non è reperibile e così nemmeno ancora è reso sottoscrivibile il patto per il lavoro.*

*Nemmeno si viene informati sulle date in cui la piattaforma per assistenti sociali sarà attiva né quando sarà reperibile il navigator.*

*I termini di legge per la sottoscrizione dei patti sono ben chiari (30 giorni dal riconoscimento del reddito) e la mancanza di un uso efficiente e puntuale della tecnologia della informazione e comunicazione porta detrimento al cittadino (come nel mio caso) e anche incertezza perdurante (non si sa quando la piattaforma funzionerà).”*

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. 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, dall'esame preliminare, risulta che il segnalante lamenta che *"la piattaforma digitale dei servizi sociali a Maniago (Uti Valli e dolomiti friulane) non risulta operativa per la sottoscrizione dei patti di inclusione previsti dalla L. n.4 del 28/01/2019"*.

Si è ritenuto di procedere in istruttoria inviando una richiesta chiarimenti, con nota prot. AgID n. 8859 del 25/6/2019, sia alla Direzione Centrale Lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (di seguito Regione FVG) sia al Comune di Maniago che all'Unione Territoriale Intercomunale delle Valli e delle Dolomiti Friulane (di seguito UTI FVG). La Regione FVG ha risposto con nota prot. AgID n. 9654 del 12/07/2019 comunicando di aver riscontrato *"criticità operative in ordine alla stipula dei Patti di inclusione sociale e, per quanto di competenza dei Centri per l'Impiego regionali, dei Patti per il lavoro previsti dall'art. 4 del D.L. n. 4/2019 convertito in L. n. 26/2019, in quanto vi è stato un ritardo da parte del Governo nell'istituire le piattaforme digitali finalizzate alla gestione del reddito di Cittadinanza. (...) Preme evidenziare che i Centri per l'Impiego della Regione Friuli Venezia Giulia, seppure in assenza delle predette piattaforme digitali e con le difficoltà segnalate, hanno sin da subito iniziato, attraverso la stipula del patto di servizio personalizzato, alla presa in carico di quanti si siano presentati spontaneamente presso gli uffici comprovando di essere beneficiari del reddito di cittadinanza per mezzo di qualsiasi comunicazione da parte dell'Inps, anche semplice sms, una volta verificato il possesso dei requisiti di legge per l'accesso al percorso legato al Patto per il lavoro. Recentemente i Centri per l'impiego della regione hanno iniziato a convocare i beneficiari contenuti nei predetti elenchi che hanno iniziato ad essere messi a disposizione. Questa situazione appare tuttavia in fase di rapida evoluzione. In ultimo si segnala che la presa in carico del cittadino beneficiario è garantita anche in assenza dei c.d. navigator la cui selezione e conseguente assegnazione ai Centri per l'Impiego è di competenza esclusiva di Anpal Servizi. Si presume tra l'altro che i predetti navigator saranno operativi non prima di agosto/settembre."*

L'UTI FVG ha riscontrato con nota prot. AgID n. 11085 del 19/08/2019 precisando che: *"in ottemperanza di quanto disposto in materia di "Reddito di Cittadinanza. Procedure per l'accreditamento degli amministratori alla Piattaforma Digitale per il Patto d'Inclusione Sociale" nella circolare del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 4143 del 16 maggio scorso, lo scrivente Ente ha provveduto alla richiesta - entro i termini fissati - in data 28 maggio con la compilazione del form on-line all'indirizzo <http://survey.cliclavoro.gov.it/limesurvey/index.php/559599/lang-it> e con l'invio della nota di autorizzazione da parte del legale rappresentante, a mezzo PEC, all'indirizzo [accreditamento.ambitirdc@pec.lavoro.gov.it](mailto:accreditamento.ambitirdc@pec.lavoro.gov.it) . Come annunciata dalla circolare sopra citata, a fornire ufficialità di censimento sulla Piattaforma e accreditamento dell'Amministratore di Ambito per i successivi accreditamenti a livello territoriale e operatività sulla Piattaforma Digitale, si è, alla data della presente, ancora in attesa della comunicazione a mezzo PEC da parte del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Si segnala, inoltre, che nella stessa circolare è precisato che "La Piattaforma istituita presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, nell'ambito del Sistema informativo unitario dei servizi sociali (SIUSS), sarà disciplinata da apposito decreto del Ministro del lavoro e delle politiche sociali, previa intesa in sede di Conferenza Unificata e sentiti l'ANPAL e il Garante per la protezione dei dati personali". Tale decreto ministeriale, evidentemente propedeutico ed essenziale all'avvio dell'operatività della Piattaforma di che trattasi, al momento non risulta essere stato ancora emanato."*

A seguito dei suddetti riscontri, l'Ufficio del Difensore ha ritenuto opportuno richiedere chiarimenti, con nota prot. AgID n. 11001 del 09/08/2019, al Ministero del Lavoro. Quest'ultimo ha precisato, con nota prot. AgID n.12297 del 20/09/2019, che la redazione dello schema di decreto e dei relativi allegati del Ministero ha richiesto dei tempi di predisposizione adeguati all'esigenza di assicurare la conformità al GDPR e soprattutto per acquisire, a seguito di concertazioni, i pareri favorevoli del Garante Privacy, della Conferenza Stato Regioni, dell'Anpal. *“Una volta acquisiti questi pareri il “Decreto istitutivo del Sistema Informativo Rdc” è stato approvato con DM n. 108 del 2 settembre 2019 a firma di Luigi Di Maio, già Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, ed è attualmente sottoposto alla registrazione della Corte dei Conti. Concluso il suddetto iter, il predetto Decreto sarà pubblicato all'interno della sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale del Ministero.*

*È doveroso precisare che, nelle more della conclusione del procedimento di cui sopra, è stato consentito l'accesso alla Piattaforma Digitale agli amministratori degli ambiti territoriali esclusivamente ai fini dell'accreditamento degli operatori dei servizi competenti in materia di Reddito di Cittadinanza (Rdc), senza consentire la visualizzazione e/o il trattamento dei dati dei beneficiari della misura.*

*A tal fine la scrivente Direzione Generale, con nota prot. 7250 dell'08 agosto u.s., ha comunicato, sia agli Ambiti territoriali che ai singoli Comuni, l'attivazione della Piattaforma per la Gestione dei Patti per l'inclusione sociale (Piattaforma GePi), accessibile all'indirizzo <https://pattosocialerdc.lavoro.gov.it/>, quale strumento per l'attuazione delle attività di competenza dei Comuni rivolte ai beneficiari del Reddito di cittadinanza (Rdc), chiedendo “di avviare su indicazione dei relativi Comuni l'accreditamento degli utenti per lo svolgimento delle funzioni previste nella piattaforma GePi”.*

*Per completezza si comunica che, a far data dal 16 Settembre u.s, la Convenzione tra lo Scrivente Ministero e i Comuni e/o Enti titolari della gestione associata dei servizi alla persona, la cui stipula è indispensabile per l'accesso ai dati dei beneficiari Rdc, è disponibile e scaricabile per la sottoscrizione sulla Piattaforma.*

*In ordine alla richiesta di chiarimenti circa i “termini di legge per la sottoscrizione dei Patti di inclusione sociale”, si evidenzia che, ai sensi dell'art. 4. comma 11, D.L. 4/2019, i nuclei familiari dei beneficiari sono individuati e resi noti ai Comuni, per il tramite della piattaforma istituita presso il Ministero del Lavoro, “affinché siano convocati, entro trenta giorni dal riconoscimento del beneficio, dai servizi competenti per il contrasto alla povertà”, e che pertanto il predetto termine di trenta giorni non è correlato alla sottoscrizione del Patto per l'Inclusione Sociale, bensì alla prima convocazione da parte dei servizi comunali di competenza per l'avvio del percorso di inserimento sociale e lavorativo.*

*Inoltre si evidenzia che, per la definizione del Patto di cui sopra, che assume le caratteristiche del Progetto Personalizzato di cui all'art.6 del D.Lgs. 147/2017 (v. art. 4, comma 13, del D.L. 4/2019), la norma individua il termine di “venti giorni lavorativi dalla data in cui è stata effettuata l'analisi preliminare” (art.6, comma 1, D.Lgs. 147/2017).*

*Al riguardo si chiarisce che i termini di cui sopra sono rivolti ai servizi competenti per lo svolgimento delle funzioni in materia di Reddito di Cittadinanza (Rdc) e che, peraltro, gli stessi hanno natura non perentoria, bensì ordinatoria.*

*Con riferimento invece, ai percettori del beneficio, si chiarisce che gli stessi, una volta ricevuta la*

*convocazione da parte dei servizi di cui sopra (che avvia il procedimento volto alla definizione del Patto per il lavoro o del Patto per l'inclusione sociale), sono tenuti a presentarsi presso gli stessi e a partecipare a tutti gli altri incontri susseguenti, precedenti e successivi alla sottoscrizione dei patti stessi.*

*La decadenza dal beneficio, ai sensi dell'articolo 5, commi 5 lett b), 7 lett c) e 9 lett d), sarà comminata ai beneficiari della misura, tra l'altro, qualora una volta convocati non si presentino, in assenza di giustificazioni, presso i servizi di competenza, non sottoscrivano il Patto per il lavoro/Patto per l'inclusione sociale, o non rispettino gli impegni in esso previsti."*

Pertanto, date le disposizioni al riguardo della normativa specifica, date le comunicazioni delle varie amministrazioni, che spiegano lo stato dell'arte che non può essere imputato all'amministrazione segnalata si propone di ritenere la Segnalazione non fondata, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

07 ottobre 2019

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione: 67/2019 - Amministrazione segnalata: Comune di Maniago - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante l'uso delle tecnologie – protocollo n. 6802 del 16/05/2019.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato:

*“la piattaforma digitale dei servizi sociali a Maniago (Uti Valli e dolomiti friulane) non risulta operativa per la sottoscrizione dei patti di inclusione previsti dalla L. n.4 del 28/01/2019 istitutiva del reddito di cittadinanza. Essendomi recato più volte ai servizi sociali riuniti a Maniago non mi hanno potuto far sottoscrivere il patto adducendo la ragione che attualmente i servizi sociali a Maniago non sono operativi sulla piattaforma digitale. Non è la prima volta: infatti anche per il R.e.i. non riuscirono ad inviare al mio fascicolo telematico sul sito Inps le date di sottoscrizione dei patti. Poi nel caso del R.e.i. e dopo varie sollecitazioni i servizi sociali di Maniago mi inviavano un plico cartaceo nemmeno in raccomandata (che trovai per caso nella buca delle lettere) e plico che non conteneva niente altro se non la stampa di una videata attinente alla domanda R.e.i. presentata a febbraio 2019 che mi è risultata inutile (già disponevo di quella domanda on-line). In alternativa al C.p.i. di Maniago (centro per l'impiego) il navigator non è reperibile e così nemmeno ancora è reso sottoscrivibile il patto per il lavoro.*

*Nemmeno si viene informati sulle date in cui la piattaforma per assistenti sociali sarà attiva né quando sarà reperibile il navigator.*

*I termini di legge per la sottoscrizione dei patti sono ben chiari (30 giorni dal riconoscimento del reddito) e la mancanza di un uso efficiente e puntuale della tecnologia della informazione e comunicazione porta detrimento al cittadino (come nel mio caso) e anche incertezza perdurante (non si sa quando la piattaforma funzionerà).”*

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.

Da quanto rappresentato risulta che Lei lamenta che *“la piattaforma digitale dei servizi sociali a Maniago (Uti Valli e dolomiti friulane) non risulta operativa per la sottoscrizione dei patti di inclusione previsti dalla L. n.4 del 28/01/2019”*.

In fase istruttoria si è provveduto ad inviare una richiesta chiarimenti alla Direzione Centrale Lavoro della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia (di seguito Regione FVG), al Comune di Maniago, all'Unione Territoriale Intercomunale delle Valli e delle Dolomiti Friulane (di seguito UTI FVG) ed al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

La Regione Autonoma FVG e l'UTI FVG hanno rappresentato che, nonostante le criticità operative di avvio del complesso meccanismo in argomento, si sono attivate nelle possibili modalità, al fine di garantire le richieste dei beneficiari. Il Ministero del Lavoro ha precisato che la redazione del decreto e dei relativi allegati ha richiesto i tempi necessario per assicurare la conformità al GDPR e soprattutto per acquisire, a seguito di concertazioni, i pareri favorevoli del Garante Privacy, della Conferenza Stato Regioni, dell'Anpal. Una volta acquisiti questi pareri il *“Decreto istitutivo del Sistema Informativo Rdc”* è stato approvato con DM n. 108 del 2 settembre 2019 ed è stato inviato per la registrazione alla Corte dei Conti. Il Ministero, inoltre ha evidenziato che *“nelle more della conclusione del suddetto procedimento è stato consentito l'accesso alla Piattaforma Digitale agli amministratori degli ambiti territoriali esclusivamente ai fini dell'accreditamento degli operatori dei servizi competenti in materia di Reddito di Cittadinanza (Rdc), senza consentire la visualizzazione e/o il trattamento dei dati dei beneficiari della misura.”*.

Sulla base delle risposte ricevute emerge che non può essere imputato all'Amministrazione da Lei segnalata il complesso iter necessario per dare attuazione alle disposizioni in questione che ha determinato criticità operative, affrontate, per quanto possibile, dalla Regione FVG, dall'UTI FVG e dal Ministero del Lavoro, al fine di far accedere il cittadino alla richiesta da Lei segnalata.

Pertanto, non si è ritenuto che vi siano state violazioni del CAD o di altre disposizioni ICT da parte dell'Amministrazione segnalata e si è archiviata la Segnalazione.

Cordiali saluti.