

DETERMINAZIONE N. 341/2019

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 6/2019 e Comunicazione n. 6/2019
riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 6/2019
concernente l'uso delle tecnologie. Prot. n. 1384 del 30/01/2019.**

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. 6/2019 del 30/01/2019, acquisita in pari data dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 1384 relativa alla piattaforme di istanze on line del MIUR <http://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm>;

ESAMINATA la Trattazione n. 6/2019 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che il MIUR ha comunicato che, a seguito di segnalazioni utenti, la versione iniziale del software è stata adeguata. In particolare nella risposta richiama quanto segnalato dagli utenti e le conseguenti attività svolte: *"non era chiaro che tutte le classi di concorso potessero partecipare per il sostegno (migliorata l'informativa agli utenti); mancavano alcune Classi di concorso (esempio: italiano per stranieri, aggiunte successivamente); Errata la scadenza nella pagina iniziale della domanda (problema risolto in corso); il sistema presentava in maniera randomica dei blocchi e non permetteva di inoltrare la domanda (problema risolto in corso). Si fa presente che la procedura ha consentito di gestire con successo oltre 4000 aspiranti."*;

Pertanto si propone di ritenere la segnalazione conclusa con conseguente archiviazione;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n. 6/2019 predisposta dall'Ufficio del difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 6/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione e si ritiene la Segnalazione conclusa, 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. 6/2019 e Archiviazione n. 6/2019 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

p. Teresa Alvaro

Segnalazione n. 6/2019 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: MIUR - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - protocollo n. 1384 del 30/01/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“In riferimento a CONCORSO selezione del personale docente ed Ata da destinare all'estero. (Decreto n. 2021). (GU n.2 del 08-01-2019), la piattaforma <http://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm> non consente di poter indicare i requisiti effettivamente posseduti e pertanto di non poter procedere alla presentazione della domanda tramite tale modalità”*

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 si è ritenuto di procedere in istruttoria inviando una richiesta chiarimenti, con note prot. AgID n. 6503 del 10/05/2019 e prot. AgID n. 12859 del 1/10/2019. Il MIUR ha risposto con nota prot. AgID n. 14496 del 30/10/2019 comunicando che: *“gli elementi forniti dal segnalante non sono sufficienti per una risposta circostanziata in quanto estremamente generici. A titolo informativo, nel corso della procedura, sono state segnalate da parte degli aspiranti alcune questioni che sono state recepite o mediante adeguamento della versione iniziale del software o mediante precisazioni amministrative. Si riportano di seguito:*

- *Non era chiaro che tutte le classi di concorso potessero partecipare per il sostegno (migliorata l'informativa agli utenti)*
- *Mancavano alcune Classi di concorso (esempio: italiano per stranieri, aggiunte successivamente)*
- *Errata la scadenza nella pagina iniziale della domanda (problema risolto in corso)*

- *Il sistema presentava in maniera randomica dei blocchi e non permetteva di inoltrare la domanda (problema risolto in corso).*

Si fa presente che la procedura ha consentito di gestire con successo oltre 4000 aspiranti”.

Pertanto, dato il riscontro dell'Amministrazione segnalata che ha migliorato e/o risolto alcune problematiche segnalate, in modo da poter gestire con successo oltre 4000 aspiranti; considerato che la Segnalazione fa un richiamo generico alla circostanza che la piattaforma “ non consente di poter indicare i requisiti effettivamente posseduti” e quindi la risposta del Ministero ha riguardato una casistica di interesse generale riscontrata da altri utenti, che si auspica possa riguardare anche il segnalante, si propone di ritenere la Segnalazione conclusa, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

4 novembre 2019

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 6/2019 - Amministrazione segnalata: MIUR - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie – protocollo n. 1384 del 30/01/2019.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“In riferimento a CONCORSO selezione del personale docente ed Ata da destinare all'estero. (Decreto n. 2021). (GU n.2 del 08-01-2019), la piattaforma <http://www.istruzione.it/polis/Istanzeonline.htm> non consente di poter indicare i requisiti effettivamente posseduti e pertanto di non poter procedere alla presentazione della domanda tramite tale modalità”.*

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.

In fase istruttoria si è provveduto ad inviare una richiesta chiarimenti al MIUR. Nella risposta l'Amministrazione segnalata ha comunicato che: *“gli elementi forniti dal segnalante non sono sufficienti per una risposta circostanziata in quanto estremamente generici. A titolo informativo, nel corso della procedura, sono state segnalate da parte degli aspiranti alcune questioni che sono state recepite o mediante adeguamento della versione iniziale del software o mediante precisazioni amministrative. Si riportano di seguito:*

- *Non era chiaro che tutte le classi di concorso potessero partecipare per il sostegno (migliorata l'informativa agli utenti)*
- *Mancavano alcune Classi di concorso (esempio: italiano per stranieri, aggiunte successivamente)*
- *Errata la scadenza nella pagina iniziale della domanda (problema risolto in corso)*

Il sistema presentava in maniera randomica dei blocchi e non permetteva di inoltrare la domanda (problema risolto in corso). Si fa presente che la procedura ha consentito di gestire con successo oltre 4000 aspiranti”.

Pertanto, sulla base del riscontro dell’Amministrazione interessata che ha evidenziato di aver migliorato e/o risolto le problematiche segnalate, si reputa che anche quanto oggetto della Sua Segnalazione trovi riscontro in quanto precisato dal Ministero e si ritiene, quindi, conclusa la sua segnalazione, con conseguente archiviazione.