DETERMINAZIONE N. 32/2020

OGGETTO: Approvazione della Trattazione n. 86/2019 e Comunicazione n 86/2019 riguardanti la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n. 86/2019 relativa.

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) comma 1 quater del decreto legislativo n. 82 del 7 marzo 2005 (Codice dell'amministrazione digitale) e s.m.i.;

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 9 gennaio 2015, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 82 del 9 aprile 2015, concernente la "Determinazione delle dotazioni delle risorse umane, finanziarie e strumentali dell'Agenzia per l'Italia digitale", adottato ai sensi dell'articolo 22, comma 6, del decreto-legge n. 83 del 2012;

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri in data 27 marzo 2017, recante "Approvazione del regolamento di organizzazione per l'Agenzia per l'Italia Digitale";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, in corso di registrazione alla Corte dei Conti, con il quale l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 15/2018 del 26/1/2018 con la quale si stabilisce che, in attuazione dell'articolo 17 comma 1-quater del decreto legislativo n. 82/2005 e s.m.i., è istituito presso l'AgID l'Ufficio del difensore civico per il digitale, al quale è preposto in via provvisoria il dott. Massimo Macchia, che si avvarrà del personale in servizio presso l'ufficio Affari Giuridici e Contratti e che le aree tecniche presteranno supporto al Difensore civico digitale al fine di fornire al medesimo elementi utili in ordine alle segnalazioni ricadenti nelle aree di propria competenza;

VISTO l'articolo 66 comma 2 del d.lgs. 217/17 ove , tra l'altro, si prevede che, "Al fine di garantire una tempestiva ed efficace attuazione del decreto legislativo n. 82 del 2005, e, in particolare, di svolgere le attività previste dall'articolo 17, comma 1-quater e dall'articolo 71 del predetto decreto legislativo e le altre misure aggiuntive disposte dal presente decreto, l'AgID può avvalersi, in aggiunta alla dotazione organica vigente, di un contingente di 40 unità di personale di altre amministrazioni statali, in posizione di comando o fuori ruolo, ai sensi dell'articolo 17, comma 14, della legge 15maggio 1997, n. 127";

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. 86/2019 del 18/07/2019, acquisita dall'Agenzia per l'Italia digitale in pari data con prot. 9928, relativa alle ipotizzate criticità rispetto alla normativa in materia di accessibilità in alcune porzioni del sito web istituzionale di AgID dedicate all'Ufficio del Difensore civico per il digitale;

ESAMINATA la Trattazione n. 86/2019, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale relativa alle attività istruttorie effettuate per verificare presso l'Ufficio competente dell'Agenzia le segnalate criticità e a seguito dell'acquisizione da parte del medesimo Ufficio della conferma che si era posto rimedio alle problematiche di accessibilità segnalate, si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere conclusa la segnalazione e di trasmettere la comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione predisposta dal Difensore civico per il digitale, a seguito della richiamata Trattazione n. 86/2019, con la quale, si condivide la proposta prevista nella Trattazione di ritenere conclusa la segnalazione in quanto si è posto rimedio alle problematiche di accessibilità segnalate, con conseguente comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione e conseguente comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione n. 86/2019 e Comunicazione di archiviazione di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

FRANCESCO PAORICI

Firmato digitalmente da
FRANCESCO PAORICI
Data: 2020.02.20 16:23:56 +01'00'

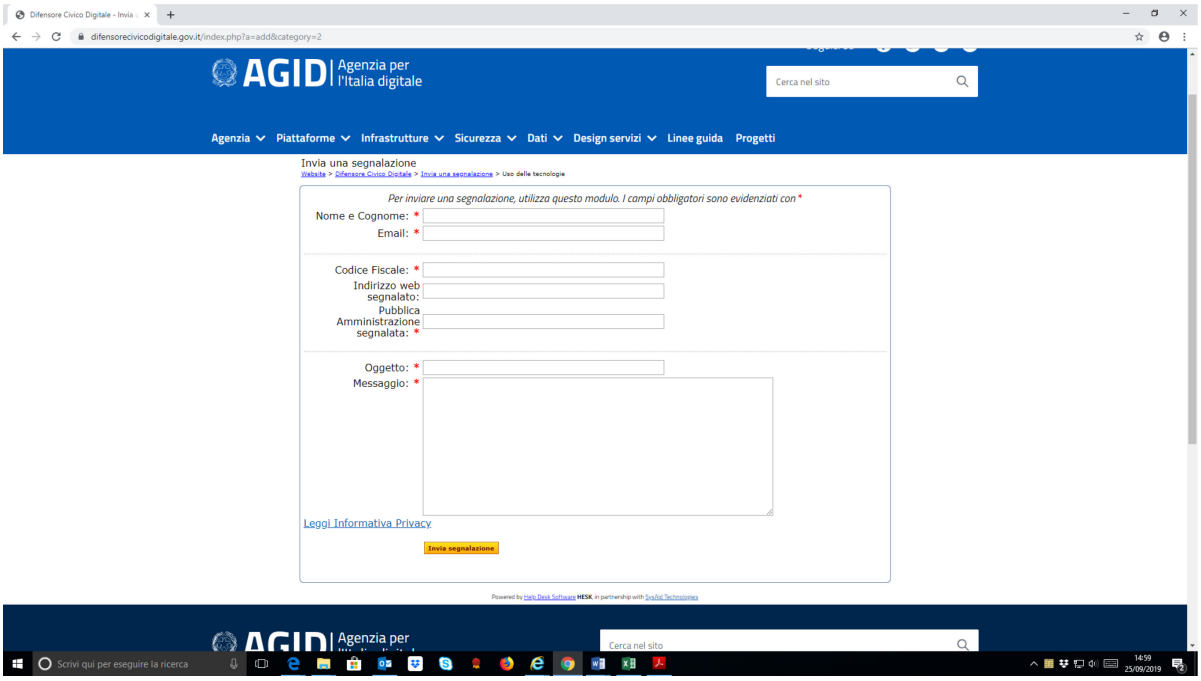
Segnalazione n. 86/2019

Oggetto: Amministrazione segnalata: Agenzia per l'Italia digitale Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie Protocollo n. 9928 del 18/07/2019.

Il Segnalante espone la seguente questione:

"Il modulo di segnalazione (https://difensorecivicodigitale.gov.it/index.php?a=add&category=2) non è a norma 4/2004 e viola ad esempio il requisito wcag 2.0 livello A: 3.2.2.".

Da quanto prospettato dal Segnalante il modulo di segnalazione contenuto nella pagina dell'Ufficio del difensore civico per il digitale



presenta caratteristiche che lo rendono non conforme ai requisiti tecnici previsti dalla disciplina in materia di accessibilità.

Si premette che il modulo di segnalazione in questione deriva dall'applicativo web attualmente utilizzato dall'Ufficio del difensore civico per il digitale per gestire le segnalazioni in arrivo (applicativo Hesk); il predetto modulo è stato inglobato nella pagina web indicata dal segnalante, la quale costituisce parte dell'apposita area presente sul sito istituzionale di AgID, dedicata all'ufficio del Difensore civico.

Al fine di avviare l'istruttoria su quanto segnalato, in data 19/07/2019, ore 16:14, si è inviata una specifica richiesta di supporto al Responsabile del "Servizio Sviluppo web e communities", nella sua

qualità di responsabile della struttura che, nell'ambito dell'Agenzia per l'Italia digitale, si occupa dello sviluppo tecnico del sito web istituzionale e che, inoltre, raccoglie in sé le competenze sul tema accessibilità.

A seguito di un'analisi della situazione, il predetto Servizio ha rilevato che effettivamente il modulo in questione presentava problematiche in grado di influire negativamente sull'accessibilità dello stesso (leggibilità delle etichette dei campi, vincolatività dei campi).

Come risulta dalle comunicazioni intercorse tramite mail tra i funzionari competenti per i profili di natura tecnico-informatica della segnalazione, durante la fase istruttoria, sono stati compiuti e contestualmente finalizzati interventi correttivi volti a risolvere le problematiche di accessibilità segnalate rispetto al modulo web in questione (si vedano mail del: 16/09/2019 17:11, 16/09/2019 17:25, 17/09/2019 16:17, 18/09/2019 10:12, 25/09/2019 11:02 e 25/09/2019 11:08)

Confidando nella risolutività dei suddetti interventi tecnici, in data 25/09/2019 il sottoscritto in qualità di istruttore ha provveduto a predisporre una bozza di trattazione che potesse dar conto della concreta positiva conclusione del caso segnalato. Considerato che si trattava di questioni prettamente tecniche, prima di trasmettere per il seguito di competenza la richiamata bozza di determina di archiviazione, si è ritenuto opportuno acquisire un 'ulteriore valutazione del Sevizio Sviluppo web e communities (trasmettendo una bozza di trattazione allegata alla mail inviata il 25/09/2019 ore 17:04 al Responsabile del servizio e ai colleghi coinvolti nella questione). Si è poi provveduto a sollecitare un riscontro a tale richiesta sia per le vie brevi sia, in data 15/10/2019 ore 23:25 tramite una mail riepilogativa relativa all'avanzamento dell'istruttoria per la segnalazione in oggetto che si è provveduto ad inviare allo stesso responsabile del servizio. In tale occasione veniva infatti riproposta la bozza di trattazione conclusiva già trasmessa

Tuttavia in risposta a tale riproposizione il Responsabile del servizio rappresentava alcune criticità che richiedevano ulteriori approfondimenti e si riservava pertanto di definire appena possibile la questione.

In data 13/02/2020 il Servizio Sviluppo web e communities ha comunicato che "…*Per concludere la segnalazione specifica relativa al modulo può essere considerata "risolta"*." .

Pertanto si propone al Difensore civico per il digitale di ritenere conclusa la segnalazione con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, di procedere all'archiviazione della medesima dandone comunicazione al Segnalante.

17/02/2020 Raffaele Montanaro

AGID
Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 86/2019 - Amministrazione segnalata: Agenzia per l'Italia digitale Qualificazione tematica: Uso delle tecnologie Protocollo n. 9928 del 18/07/2019.

Gent.mo Sig. con riferimento alla questione da lei posta *"Il modulo di segnalazione (https://difensorecivicodigitale.gov.it/index.php?a=add&category=2) non è a norma 4/2004 e viola ad esempio il requisito wcag 2.0 livello A: 3.2.2.",*

Si premette che il Difensore civico per il digitale ha il compito di raccogliere tutte le segnalazioni relati-ve 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.

Venendo alla sua Segnalazione si rappresenta che a seguito delle attività istruttorie effettuate presso il Servizio Sviluppo web e communities dell'Agenzia sono emerse delle criticità relative all'accessibilità relativamente al modulo di segnalazione, come da Lei rappresentato. Il richiamato Servizio ha quindi provveduto a risolvere la segnalazione specifica relativa al modulo appena possibile, compatibilmente con lo svolgimento delle ulteriori concomitanti gravose attività da svolgere, anche conseguenti all'attribuzione all'Agenzia delle funzioni previste nella legge n.4/2004.

In relazione alla Sua recente richiesta di informazioni (prot.Agid 1867 del 12/2/2020) si fa presente che l'attività dell'Ufficio del Difensore è disciplinata dal Regolamento approvato con determinazione n.37/2018, pubblicato sul sito dell'Agenzia.

Si è ritenuto pertanto di poter considerare conclusa la Sua segnalazione, con conseguente archiviazione della stessa.

Cordiali saluti

Massimo Macchia