

DETERMINAZIONE N. 350/2020

Oggetto: Approvazione della Trattazione e Comunicazione riguardante la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 35/2020 protocollo n. 5040 del 28/4/2020, concernente la tematica dell'uso delle tecnologie

IL DIRETTORE GENERALE

VISTI gli articoli 19 (Istituzione dell'AgID per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione di DigitPA e dell'AgID 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 (AgID 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'AgID 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'AgID 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'AgID per l'Italia Digitale";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 16 gennaio 2020, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, con cui l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'AgID per l'Italia Digitale, con decorrenza dal 20 gennaio 2020;

VISTA la determinazione n. 188 del 13 aprile 2020 con cui si è conferito al Dott. Francesco Tortorelli, nei casi di temporanea vacanza, assenza o impedimento del Direttore Generale, come previsto all'art.6 del Regolamento di organizzazione, l'assolvimento delle relative funzioni;

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 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 ai medesimi 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 15 maggio 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. 35/2020 del 27/4/2020, acquisita in data 28/04/2020 dall'Agenzia per l'Italia digitale con prot. n. 5040 relativa alla presunta violazione del CAD riguardante gli articoli 5 "effettuazione di pagamenti con modalità informatiche" e 64 "sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni".

ESAMINATA la Trattazione n. 35/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, dove si precisa che, a seguito di istruttoria, il Comune di Lainate ha comunicato le seguenti precisazioni in relazione ai vari punti della segnalazione: "**SPID**: sistema già integrato con le istanze Maggioli utilizzato nel portale SUE; integrato con il sistema di accesso dei diversi procedimenti on line in corso di attivazione.

- **PagoPA**: sistema attivo per le sanzioni amministrative del CDS; sospeso il previsto avvio per servizi asilo nido e pre-post scuola per successivo conferimento della gestione alla partecipata Ser.Co.P; in corso di definizione per altri servizi alla persona: già richiesta la valutazione al responsabile competente che deve necessariamente ridisegnare le attuali modalità di ricevimento delle domande, di conferma delle iscrizioni e di pagamento, attualmente effettuate presso il Punto Comune;

in corso la valutazione delle modalità di applicazione in ambito tributario, in conformità alle disposizioni normative in materia, con la società partecipata Gesem, affidataria della gestione dei tributi; si verificherà con gli altri responsabili di settore ulteriori ampliamenti.

Il processo di adesione e pagamento tramite PagoPa già attivato dal Comune (attualmente per le sanzioni amministrative -multe-, centri estivi e centro estivo dell'asilo nido) in corso di completamento e verrà definito presumibilmente entro il 31 dicembre 2020 con l'inclusione di tutte le entrate possibili.

- **Istanze on line:** già effettuata una prima analisi dei procedimenti standardizzati, sono state richieste alla software house di riferimento le verifiche tecniche di conformità e un programma di lavoro/attività propedeutiche/tempistiche per la graduale attivazione dei flussi.
- **App IO:**

L'Ente ha intenzione di aderire al progetto appena potrà candidare un set minimo di servizi compatibilmente con l'integrazione dell'applicazione con il sistema in uso. L'ente si potrà candidare solo a seguito di tale verifica e superamento del test di conformità.

In merito alla misura dei buoni spesa.

La misura è stata introdotta in applicazione dell'ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile n. 658 del 29/03/2020. L'Amministrazione, data la misura emergenziale e vista la necessità di agire con la massima tempestività ha ritenuto che la modalità telefonica con cui fosse quella più idonea a rispondere alle necessità contingenti del momento, tenendo anche conto che la platea dei soggetti destinatari sono spesso privi di strumenti informatici adeguati per poter procedere all'invio di una istanza on line."

Pertanto, considerate le valutazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es. app IO) mentre per pagoPA la il relativo servizio deve essere disponibile dal 28 febbraio 2021. Per quanto riguarda i buoni spesa, *si è trattato di una misura emergenziale con la necessità di agire con la massima tempestività* e pertanto anche in deroga alle disposizioni del C.A.D. Si propone di ritenere la segnalazione conclusa con conseguente archiviazione in quanto non vi sono violazioni delle disposizioni del CAD né di quelle in ambito ICT;

ESAMINATA la comunicazione di Archiviazione n.35/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.35/2020, trasmessa al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della Segnalazione e comunicazione al Segnalante;

DETERMINA

di approvare dette Trattazione e Archiviazione n. 35/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

P. Francesco Paorici

Segnalazione n. 35/2020 - Trattazione

Oggetto: Amministrazione segnalata: Comune di Lainate - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 5040 del 28/04/2020.

Il Segnalante espone la seguente questione: *“L'Ente in oggetto, non risulta avere attivato:*

- i pagamenti digitali con pagoPA;

- lo SPID;

- la "salita a bordo" in IO

- servizi digitali ai cittadini grazie all'integrazione di SPID, pagoPA e ANPR. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta il sistema attivato per l'erogazione dei buoni spesa

(<https://www.comune.lainate.mi.it/it/news/buoni-spesa-per-l-acquisto-di-generi-alimentari-e-d>) da richiedere TELEFONICAMENTE.

Richiesta telefonica che, successivamente a chiusura del bando, almeno in un caso è risultata NON essere mai pervenuta all'Ente con conseguente esclusione del richiedente”.

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. 217/2017 e dal decreto legge 76/2020. 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, il Segnalante lamenta la presunta violazione del CAD riguardante gli articoli 5 “effettuazione di pagamenti con modalità informatiche” e 64 “sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni”.

In relazione al punto della presunta violazione dell’art. 5 del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) si precisa che il Comune di Lainate risulta aderente e attivo nell’elenco pubblicato alla pagina <https://www.pagopa.gov.it/it/pubbliche-amministrazioni/amministrazioni-aderenti/>.

La segnalazione ha ad oggetto l’impossibilità da parte del cittadino di accedere con SPID ai servizi dell’Amministrazione segnalata in particolare lamenta il fatto che la richiesta dei buoni spesa per l’acquisto di generi alimentari e di prima necessità, messi a disposizione nel periodo di emergenza Covid-19, fosse solo telefonica. In istruttoria si è verificato che dalla pagina segnalata

<https://www.comune.lainate.mi.it/it/news/buoni-spesa-per-l-acquisto-di-generi-alimentari-e-d> si legge:” **NB: NON SARANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE RICHIESTE INOLTRE VIA MAIL LE DOMANDE DEVONO ESSERE PRESENTATE FINO AL 24 APRILE, ore 13”.**

Dall’istruttoria risulta disponibile il servizio on line con accesso tramite SPID la seguente pagina relativa alle pratiche di edilizia <https://lainate.comune-online.it/web/sue>.

Con nota prot. AgID n. 5374 del 8/5/2020 lo scrivente Ufficio inviava richiesta di chiarimenti e a seguito di comunicazione e contatti intercorsi per le vie brevi con l’Ufficio per la transizione al Digitale dell’Amministrazione Segnalata, quest’ultima inviava riscontro con nota prot. AgID n. 7282 del 23/06/2020.

L’Amministrazione segnalata precisava che:“(…) *Il Ced e i diversi settori comunali hanno avviato, come concordato con l’Amministrazione e compatibilmente con i tempi necessari alla riorganizzazione dei servizi, le attività di digitalizzazione previste dal CAD, in conformità allo stesso.*

Il Comune da tempo (a partire dal 2009) ha avviato l’informatizzazione e la dematerializzazione degli atti amministrativi, del protocollo, degli ordinativi di incasso e pagamento; si è dotato di firme digitali, di domicilio digitale e della pec; ha attivato il servizio di conservazione degli atti; è stato impegnato nella pronta implementazione di tutte le nuove e recenti pratiche digitali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, fatture elettroniche, SIOPE+, Carte identità elettroniche, Donazione Organi, ANPR, SUAP e SUE).

Con determinazione n. 2074 del 27/12/2016, è stata affidata, inoltre, la fornitura di nuovi moduli software (integrati con gli altri pacchetti in uso - Maggioli Spa) per il Portale del Cittadino (Amministrazione Trasparente, sistema PagoPA e procedimenti/istanze per il piano di informatizzazione), di cui si riporta una situazione attuale, verificata con il Ced comunale:

- SPID per autenticazione:

sistema già integrato con le istanze Maggioli utilizzato nel portale SUE; integrato con il sistema di accesso dei diversi procedimenti on line in corso di attivazione.

- **PagoPA** per i pagamenti:

sistema attivo per le sanzioni amministrative del CDS;

sospeso il previsto avvio per servizi asilo nido e pre-post scuola per successivo conferimento della gestione alla partecipata Ser.Co.P;

in corso di definizione per altri servizi alla persona: già richiesta la valutazione al responsabile competente che deve necessariamente ridisegnare le attuali modalità di ricevimento delle domande, di conferma delle iscrizioni e di pagamento, attualmente effettuate presso il Punto Comune;

in corso la valutazione delle modalità di applicazione in ambito tributario, in conformità alle disposizioni normative in materia, con la società partecipata Gesem, affidataria della gestione dei tributi;

si verificherà con gli altri responsabili di settore ulteriori ampliamenti.

- **Istanze on line:** già effettuata una prima analisi dei procedimenti standardizzati, sono state richieste alla software house di riferimento le verifiche tecniche di conformità e un programma di lavoro/attività propedeutiche/tempistiche per la graduale attivazione dei flussi.

- **App IO:**

la app è di recente attivazione, prevede la convergenza progressiva di tutti i servizi pubblici; l'Ente ha intenzione di aderire al progetto appena potrà candidare un set minimo di servizi compatibilmente con l'integrazione dell'applicazione con il sistema in uso. L'ente si potrà candidare solo a seguito di tale verifica e superamento del test di conformità.

La misura dei buoni spesa.

La misura è stata introdotta in applicazione dell'ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile n. 658 del 29/03/2020.

La suddetta ordinanza prevedeva all'articolo 2 comma 4 che "Ciascun comune è autorizzato all'acquisizione, in deroga al decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50:

- a) di buoni spesa utilizzabili per l'acquisto di generi alimentari presso gli esercizi commerciali contenuti nell'elenco pubblicato da ciascun comune nel proprio sito istituzionale;
- b) di generi alimentari o prodotti di prima necessità.

Lo stesso articolo al comma 6 prevedeva che "L'Ufficio dei servizi sociali di ciascun Comune individua la platea dei beneficiari ed il relativo contributo tra i nuclei familiari più esposti agli effetti economici derivanti dall'emergenza epidemiologica da virus Covid-19 e tra quelli in stato di bisogno, per soddisfare le necessità più urgenti ed essenziali con priorità per quelli non già assegnatari di sostegno pubblico".

Questa Amministrazione Comunale, con Deliberazione della G.C. n. 50 del 2 aprile 2020 dava indirizzo all'U / O Servizi Sociali in merito alle disposizioni operative da seguire per l'erogazione di buoni e/ o voucher per l'acquisto di generi alimentari e prodotti di prima necessità.

Trattandosi di una misura emergenziale messa in campo per fronteggiare una palese difficoltà di molti cittadini a far fronte alle reali e concrete necessità quotidiane - quali l'acquisto di generi alimentari - dovuti all'emergenza sanitaria del momento e considerato che in quel periodo erano state poste in essere tutta una serie di misure restrittive riguardo lo spostamento delle persone dalla propria abitazione, il divieto di assembramenti, la chiusura degli uffici pubblici (aperti solo per emergenze, con accesso per appuntamento e contingentato) è stato necessario contemperare diversi fattori:

- la necessità di agire con la massima tempestività;*
- garantire a tutti i potenziali richiedenti l'accesso alla misura consentendo di presentare l'istanza senza spostarsi da casa anche a chi, soprattutto in considerazione della platea a cui era rivolta la misura - formata soprattutto da soggetti fragili - non possedeva i mezzi tecnologici necessari per poter accedere a sistemi on line e digitali;*
- la volontà di poter consegnare i buoni spesa in tempi brevissimi, privilegiando un sistema a "sportello", piuttosto che raccogliendo prima tutte le domande e formulando alla fine una graduatoria.*

Si è ritenuto così che la modalità telefonica con cui i cittadini hanno così potuto attivare l'iter per ricevere poi i buoni spesa fosse quella più idonea a rispondere alle necessità contingenti del momento, tenendo anche conto che come già sopra anticipato la platea dei soggetti destinatari, spesso privi di strumenti informatici adeguati per poter procedere all'invio di una istanza on line.

Si specifica comunque che l'iter seguito ha comunque poi portato ad una diretta sottoscrizione dell'istanza presentata da tutti richiedenti ai quali è stato assegnato il beneficio, avvenuta al momento della consegna dei buoni spesa a domicilio.

Tale iter ci ha permesso di raccogliere in 13 giorni lavorativi 345 istanze, consentendo a tutti i soggetti che possedevano i requisiti di accedere al beneficio, con la consegna dei buoni e la sottoscrizione della domanda a domicilio senza che nessuno abbia dovuto lasciare propria abitazione, in un momento in cui soprattutto in Lombardia, l'emergenza sanitaria era al massimo livello per numero di contagi e morti."

Con nota prot. AgID n. 8891 del 29/7/2020 l'amministrazione, in relazione al punto PagoPA, integrava la precedente comunicazione informando che:" Il processo di adesione e pagamento tramite PagoPa già attivato dal Comune (attualmente per le sanzioni amministrative -multe-, centri estivi e centro estivo dell'asilo nido) in corso di completamento e verrà definito presumibilmente entro il 31 dicembre 2020 con l'inclusione di tutte le entrate possibili."

Pertanto, considerate le valutazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es app IO); mentre per pagoPA il relativo servizio deve essere disponibile dal 28 febbraio 2021. Per quanto riguarda i buoni spesa, *si è trattato di una misura emergenziale con la necessità di agire con la massima tempestività* e pertanto anche in deroga alle disposizioni del C.A.D. Si propone di ritenere la segnalazione conclusa con conseguente archiviazione in quanto non vi sono violazioni delle disposizioni del CAD né di quelle in ambito ICT;

30 luglio 2020

Massimo Macchia



AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

Ufficio del difensore civico per il digitale

Oggetto: Segnalazione: 35/2020 - Amministrazione segnalata: Comune di Lainate - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie – protocollo n. 5040 del 28/04/2020.

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“L’Ente in oggetto, non risulta avere attivato:*

- i pagamenti digitali con pagoPA;

- lo SPID;

- la "salita a bordo" in IO

- servizi digitali ai cittadini grazie all’integrazione di SPID, pagoPA e ANPR. A titolo esemplificativo e non esaustivo si rappresenta il sistema attivato per l'erogazione dei buoni spesa

(<https://www.comune.lainate.mi.it/it/news/buoni-spesa-per-l-acquisto-di-generi-alimentari-e-d>) da richiedere TELEFONICAMENTE.

Richiesta telefonica che, successivamente a chiusura del bando, almeno in un caso è risultata NON essere mai pervenuta all’Ente con conseguente esclusione del richiedente”.

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.

Tanto premesso ed entrando nel merito della questione, Lei lamenta la presunta violazione del CAD riguardante gli articoli 5 *“effettuazione di pagamenti con modalità informatiche”* e 64 *“sistema pubblico per la gestione delle identità digitali e modalità di accesso ai servizi erogati in rete dalle pubbliche amministrazioni”*.

In relazione al punto della presunta violazione dell’art. 5 del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD) dall’istruttoria emerge che il Comune di Lainate risulta aderente e attivo dall’elenco pubblicato alla pagina <https://www.pagopa.gov.it/it/pubbliche-amministrazioni/amministrazioni-aderenti/>.

Per quanto riguarda l’impossibilità da parte del cittadino di accedere con SPID ai servizi dell’Amministrazione segnalata e in particolare con riferimento al fatto che la richiesta dei buoni spesa per l’acquisto di generi alimentari e di prima necessità, messi a disposizione nel periodo di emergenza Covid-19, fosse solo telefonica si è verificato che effettivamente dalla pagina segnalata è previsto solamente il contatto telefonico <https://www.comune.lainate.mi.it/it/news/buoni-spesa-per-l-acquisto-di-generi-alimentari-e-d> si legge:” **NB: NON SARANNO PRESE IN CONSIDERAZIONE RICHIESTE INOLTRE VIA MAIL LE DOMANDE DEVONO ESSERE PRESENTATE FINO AL 24 APRILE, ore 13”** .

Tuttavia in fase istruttoria risulta che siano disponibili altri servizi on line con accesso tramite SPID (ad es. pratiche di edilizia <https://lainate.comune-online.it/web/sue.>)

Con nota prot. AgID n. 5374 del 8/5/2020 lo scrivente Ufficio inviava richiesta di chiarimenti e a seguito di comunicazione e contatti intercorsi per le vie brevi con l’Ufficio per la transizione al Digitale dell’Amministrazione Segnalata, quest’ultima inviava riscontro con nota prot. AgID n. 7282 del 23/06/2020.

L’Amministrazione segnalata precisava che:”(...) *Il Ced e i diversi settori comunali hanno avviato, come concordato con l’Amministrazione e compatibilmente con i tempi necessari alla riorganizzazione dei servizi, le attività di digitalizzazione previste dal CAD, in conformità allo stesso.*

Il Comune da tempo (a partire dal 2009) ha avviato l’informatizzazione e la dematerializzazione degli atti amministrativi, del protocollo, degli ordinativi di incasso e pagamento; si è dotato di firme digitali, di domicilio digitale e della pec; ha attivato il servizio di conservazione degli atti; è stato impegnato nella pronta implementazione di tutte le nuove e recenti pratiche digitali (a titolo esemplificativo e non esaustivo, fatture elettroniche, SIOPE+, Carte identità elettroniche, Donazione Organi, ANPR, SUAP e SUE).

Con determinazione n. 2074 del 27/12/2016, è stata affidata, inoltre, la fornitura di nuovi moduli software (integrati con gli altri pacchetti in uso - Maggioli Spa) per il Portale del Cittadino (Amministrazione Trasparente, sistema PagoPA e procedimenti/istanze per il piano di informatizzazione), di cui si riporta una situazione attuale, verificata con il Ced comunale:

- SPID per autenticazione:

sistema già integrato con le istanze Maggioli utilizzato nel portale SUE; integrato con il sistema di accesso dei diversi procedimenti on line in corso di attivazione.

- **PagoPA** per i pagamenti:

sistema attivo per le sanzioni amministrative del CDS;

sospeso il previsto avvio per servizi asilo nido e pre-post scuola per successivo conferimento della gestione alla partecipata Ser.Co.P;

in corso di definizione per altri servizi alla persona: già richiesta la valutazione al responsabile competente che deve necessariamente ridisegnare le attuali modalità di ricevimento delle domande, di conferma delle iscrizioni e di pagamento, attualmente effettuate presso il Punto Comune;

in corso la valutazione delle modalità di applicazione in ambito tributario, in conformità alle disposizioni normative in materia, con la società partecipata Gesem, affidataria della gestione dei tributi; il processo di adesione e pagamento tramite PagoPa già attivato dal Comune (attualmente per le sanzioni amministrative -multe-, centri estivi e centro estivo dell'asilo nido) in corso di completamento e verrà definito presumibilmente entro il 31 dicembre 2020 con l'inclusione di tutte le entrate possibili;

si verificherà con gli altri responsabili di settore ulteriori ampliamenti.

- **Istanze on line:** già effettuata una prima analisi dei procedimenti standardizzati, sono state richieste alla software house di riferimento le verifiche tecniche di conformità e un programma di lavoro/attività propedeutiche/tempistiche per la graduale attivazione dei flussi.

- **App IO:**

la app è di recente attivazione, prevede la convergenza progressiva di tutti i servizi pubblici; l'Ente ha intenzione di aderire al progetto appena potrà candidare un set minimo di servizi compatibilmente con l'integrazione dell'applicazione con il sistema in uso. L'ente si potrà candidare solo a seguito di tale verifica e superamento del test di conformità.

La misura dei buoni spesa.

La misura è stata introdotta in applicazione dell'ordinanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Protezione Civile n. 658 del 29/03/2020.

La suddetta ordinanza prevedeva all'articolo 2 comma 4 che "Ciascun comune è autorizzato all'acquisizione, in deroga al decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50:

- c) di buoni spesa utilizzabili per l'acquisto di generi alimentari presso gli esercizi commerciali contenuti nell'elenco pubblicato da ciascun comune nel proprio sito istituzionale;
- d) di generi alimentari o prodotti di prima necessità.

Lo stesso articolo al comma 6 prevedeva che "L'Ufficio dei servizi sociali di ciascun Comune individua la platea dei beneficiari ed il relativo contributo tra i nuclei familiari più esposti agli effetti economici

derivanti dall'emergenza epidemiologica da virus Covid-19 e tra quelli in stato di bisogno, per soddisfare le necessità più urgenti ed essenziali con priorità per quelli non già assegnatari di sostegno pubblico".

Questa Amministrazione Comunale, con Deliberazione della G.C. n. 50 del 2 aprile 2020 dava indirizzo all'U / O Servizi Sociali in merito alle disposizioni operative da seguire per l'erogazione di buoni e/ o voucher per l'acquisto di generi alimentari e prodotti di prima necessità.

Trattandosi di una misura emergenziale messa in campo per fronteggiare una palese difficoltà di molti cittadini a far fronte alle reali e concrete necessità quotidiane - quali l'acquisto di generi alimentari - dovuti all'emergenza sanitaria del momento e considerato che in quel periodo erano state poste in essere tutta una serie di misure restrittive riguardo lo spostamento delle persone dalla propria abitazione, il divieto di assembramenti, la chiusura degli uffici pubblici (aperti solo per emergenze, con accesso per appuntamento e contingentato) è stato necessario contemperare diversi fattori:

- la necessità di agire con la massima tempestività;*
- garantire a tutti i potenziali richiedenti l'accesso alla misura consentendo di presentare l'istanza senza spostarsi da casa anche a chi, soprattutto in considerazione della platea a cui era rivolta la misura - formata soprattutto da soggetti fragili - non possedeva i mezzi tecnologici necessari per poter accedere a sistemi on line e digitali;*
- la volontà di poter consegnare i buoni spesa in tempi brevissimi, privilegiando un sistema a "sportello", piuttosto che raccogliendo prima tutte le domande e formulando alla fine una graduatoria.*

Si è ritenuto così che la modalità telefonica con cui i cittadini hanno così potuto attivare l'iter per ricevere poi i buoni spesa fosse quella più idonea a rispondere alle necessità contingenti del momento, tenendo anche conto che come già sopra anticipato la platea dei soggetti destinatari, spesso privi di strumenti informatici adeguati per poter procedere all'invio di una istanza on line.

Si specifica comunque che l'iter seguito ha comunque poi portato ad una diretta sottoscrizione dell'istanza presentata da tutti richiedenti ai quali è stato assegnato il beneficio, avvenuta al momento della consegna dei buoni spesa a domicilio.

Tale iter ci ha permesso di raccogliere in 13 giorni lavorativi 345 istanze, consentendo a tutti i soggetti che possedevano i requisiti di accedere al beneficio, con la consegna dei buoni e la sottoscrizione della domanda a domicilio senza che nessuno abbia dovuto lasciare propria abitazione, in un momento in cui soprattutto in Lombardia, l'emergenza sanitaria era al massimo livello per numero di contagi e morti."

Pertanto, considerate le valutazioni ed attività poste in essere dall'Amministrazione segnalata e viste le modifiche apportate dal decreto legge semplificazione e innovazione digitale n.76/2020 al CAD ed in particolare all'art.64 bis, comma 1 quater, in base al quale le pubbliche amministrazioni avviano i

relativi progetti di trasformazione digitale entro il 28 febbraio 2021 per rendere fruibili tutti i loro servizi anche in modalità digitale (ad es app IO); mentre per pagoPA il relativo servizio deve essere disponibile dal 28 febbraio 2021. Per quanto riguarda i buoni spesa, *si è trattato di una misura emergenziale con la necessità di agire con la massima tempestività* e pertanto anche in deroga alle disposizioni del C.A.D. Pertanto non sono emerse violazioni del CAD ne di altre norme ICT con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

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