



**DETERMINAZIONE N. 381/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 12/2020, e Comunicazione di archiviazione riguardanti la Segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 12/2020, Prot. n. 1764 del 10/02/2020**

**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 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, registrato alla Corte dei Conti in data 17 febbraio 2020 al n. 232, 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 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 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. 12/2020 del 10/02/2020 acquisita al prot. con n. 1764 in pari data, relativa all'asserito mancato riscontro da parte dei competenti uffici di AgID ad un quesito circa l'esito di una selezione del personale svolta;

**ESAMINATA** la Trattazione n. 12/2020, predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, relativa all'istruttoria del caso sopra segnalato. In particolare, si è provveduto ad effettuare un esame preliminare della questione. Poiché è emerso che essa riguarda direttamente l'Agenzia per l'Italia digitale, si è provveduto ad interessarne i competenti uffici, i quali, a seguito delle verifiche del caso, hanno autonomamente inviato, (con nota AgID prot 1916 del 13/02/2020), il richiesto riscontro al segnalante.

Constatato che la trasmissione della suddetta nota da parte dei competenti uffici di AgID ha fatto venir meno la questione posta, risolvendola, si è proposto al Difensore civico per il Digitale di procedere all'archiviazione della Segnalazione in esame;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.12/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.12/2020, 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 n. 12/2020 e Comunicazione di archiviazione al Segnalante di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n.12/2020 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Agenzia per l'Italia digitale - Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione- Prot. n.1764 del 10/02/2020.**

Il Segnalante espone la seguente questione:

“Gent. mi, da quasi un anno cerco di contattare l'ufficio personale di AGID, con richieste sia via e-mail che via PEC, indirizzate ai responsabili degli uffici e al direttore generale dott. Francesco Paorici (e, prima ancora, alla dott. Teresa Alvaro).

Le ultime richieste in ordine temporale: pr. n. 0001061- 2020, pr. n. 00142440 - 2019, pr. n. 0009023-2019.

Queste sono solo le ultime in ordine temporale, vi scrivo perché non so più a chi rivolgermi per avere informazioni, visto che è del tutto impossibile contattare telefonicamente gli uffici competenti. E, non mi pare il caso, visto gli strumenti tecnologici di cui AGID si fa promotrice, dovermi presentare di persona presso gli Uffici.

Confidando in un vostro aiuto, porgo distinti saluti”.

Il segnalante lamenta il mancato riscontro ad alcuni messaggi inviati per interloquire con l'ufficio del personale dell'amministrazione segnalata.

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, peraltro, che l'Ufficio del Difensore civico per il digitale 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 al merito della questione segnalata, dall'esame preliminare di quanto rappresentato dal Segnalante, si ritiene che il contenuto non si configuri come una segnalazione di possibili violazioni di norme in materia ICT, ma, piuttosto, come una richiesta di informazioni e supporto.

Si evidenzia infatti che il segnalante stesso non individua violazioni di normative in materia ICT, ma sollecita un intervento del Difensore civico per il digitale presso l'amministrazione segnalata, al fine di ottenere riscontro a richieste di informazioni da lui formulate.

Al riguardo, sebbene quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale, poiché l'amministrazione segnalata è l'Agenzia per l'Italia digitale, si è ritenuto di coinvolgere i competenti uffici di AgID stessa.

In questo senso, in fase di preistruttoria, si è formalmente provveduto, tramite mail dell'11/02/2020 ore 10:37 ad interessare della questione la competente struttura (Ufficio organizzazione e gestione del personale) di AgID.

Il suddetto Ufficio, effettuate le verifiche del caso, ha fornito, con nota prot. 1916 del 13/02/2020, le informazioni richieste dal segnalante, rappresentando quanto segue.

“In riferimento alla Sua richiesta prevenuta in data 27/01/2020 con ns. prot. n. 1061, si comunica che al momento l'Agenzia non intende procedere allo scorrimento della graduatoria approvata con delibera n. 160/2016 del 05/07/2016 relativa al reclutamento di personale Funzionari di Area III F1, appartenente alle categorie protette, nella quale la S.V. risulta idoneo in quanto collocatosi in quinta posizione”.

In considerazione che la trasmissione della suddetta nota da parte dei competenti uffici di AgID al segnalante ha fatto venire meno la questione posta nella segnalazione, risolvendola, si propone che il Difensore civico per il digitale ritenga conclusa la segnalazione stessa, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con conseguente archiviazione della medesima.

05/05/2020

Raffaele Montanaro



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Comunicazione relativa alla Segnalazione n. 12/2020 - Amministrazione segnalata: xxx-  
Qualificazione tematica: Comunicazione mediante le tecnologie dell'informazione – Prot. n.1764  
del 10/02/2020.**

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

"Gent. mi, da quasi un anno cerco di contattare l'ufficio personale di AGID, con richieste sia via e-mail che via PEC, indirizzate ai responsabili degli uffici e al direttore generale dott. Francesco Paorici (e, prima ancora, alla dott. Teresa Alvaro).

Le ultime richieste in ordine temporale: pr. n. 0001061- 2020, pr. n. 00142440 - 2019, pr. n. 0009023-2019.

Queste sono solo le ultime in ordine temporale, vi scrivo perché non so più a chi rivolgermi per avere informazioni, visto che è del tutto impossibile contattare telefonicamente gli uffici competenti. E, non mi pare il caso, visto gli strumenti tecnologici di cui AGID si fa promotrice, dovermi presentare di persona presso gli Uffici. Confidando in un vostro aiuto, porgo distinti saluti".

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.

Venendo al merito della questione segnalata, dall'esame di quanto da Lei rappresentato, emerge che non si evidenziano presunte violazioni di normative in materia ICT, ma semplicemente una richiesta di supporto al fine di ricevere informazioni da AgID relativamente ad un procedimento di reclutamento del personale concluso.

Pur ritenendo che quanto segnalato non rientri nelle funzioni attribuite all'Ufficio del difensore civico per il digitale, atteso che la questione posta riguarda altro Ufficio dell'Agenzia per l'Italia digitale, si è provveduto ad interessarne l'Ufficio competente.

Al riguardo, in considerazione che l'Ufficio organizzazione e gestione del personale dell'Agenzia stessa ha riscontrato, con nota prot. 1916 del 13/02/2020, la sua richiesta di informazioni, si è ritenuto concluso il procedimento con conseguente archiviazione della Sua segnalazione.

Cordiali saluti

Massimo Macchia