



**DETERMINAZIONE N. 387/2020**

**Oggetto: Approvazione della Trattazione n. 18/2020 e Comunicazione n. 18/2020 riguardante la Segnalazione all'Ufficio del Difensore civico per il digitale n.18/2020 relativa all'uso delle tecnologie.**

**IL DIRETTORE GENERALE**

**VISTI** gli articoli 19 (Istituzione dell'Agenzia per l'Italia Digitale), 21 (Organi e statuto), 22 (Suppressione 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 cui l'ing. Francesco Paorici è stato nominato, per la durata di un triennio, Direttore Generale dell'Agenzia per l'Italia Digitale, con decorrenza dal 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 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 la segnalazione al Difensore civico per il digitale n. 18/2020 del 3/3/2020 acquisita in pari data al prot. n. 2674, relativa ad un problema tecnico [https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login\\_error=Bad%20credentials;](https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login_error=Bad%20credentials;)

**ESAMINATA** la Trattazione n. 18/2020 predisposta dall'Ufficio del Difensore civico per il digitale, nella quale si evidenzia, secondo quanto rappresentato dal segnalante, che si tratta di un problema tecnico per il quale l'utente ha già inviato una richiesta all'assistenza tecnica prevista alla pagina del Ministero della Salute [https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login\\_error=Bad%20credentials.](https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login_error=Bad%20credentials.)

La segnalazione in esame, in base all'art. 17 comma 1 quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), non è relativa a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Inoltre, ad integrazione della segnalazione in oggetto, con nota prot. AgID n. 2860 del 5/3/2020, il segnalante ha informato che la problematica segnalata è stata risolta dall' Help desk del Ministero della Salute, ringraziando l'Ufficio del Difensore civico per il digitale per il supporto telefonico vista l'imminente scadenza del bando di concorso. Pertanto, si propone di ritenere il procedimento concluso, in quanto la segnalazione non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale ed inoltre la problematica tecnica è stata risolta, con conseguente archiviazione;

**ESAMINATA** la comunicazione di Archiviazione n.18/2020, conseguente all'approvazione da parte del Difensore per il digitale della proposta di archiviazione contenuta nella richiamata Trattazione n.18/2020, 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. 18/2020 e Archiviazione n. 18/2020 di seguito allegate, che formano parte integrante della presente determinazione.

**Segnalazione n. 18/2020 - Trattazione**

**Amministrazione segnalata: Ministero della Salute - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n.2674 del 3/3/2020.**

Il Segnalante pone la seguente questione: *“Buongiorno, scrivo per segnalare l'impossibilità di completare la registrazione al sito indicato ai fini della presentazione domanda partecipazione al Concorso "Assunzione a tempo indeterminato di 91 unità di personale con il profilo di tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, da inquadrare nella terza area – F1 del ruolo dei dipendenti del Ministero della salute”.*

*Il sito prevede l'autenticazione del codice utente attraverso l'invio di conferma da parte dell'utente mediante un link che viene inviato alla pec.*

*Il mio problema è che il link inviatomi alla mia pec per l'attivazione del codice utente non funziona, anche provando a copiarlo e incollarlo in una nuova scheda mi da in risposta lo stesso errore : “the request resource is not available “.*

*Ho provato invano numerose volte utilizzando diversi browser (internet Explorer - mozilla firefox - Google chrome - safari).*

*Sono in grado di fornire screenshot attestanti quanto dichiarato.*

*Ho anche provato a telefonare più volte in giorni diversi al n.verde dedicato dal Ministero della salute (800178178) ma è impossibile riuscire a parlare con un operatore.*

*Ho anche inviato una mail di segnalazione alla mail dedicata ( [servicedesk@almaviva.it](mailto:servicedesk@almaviva.it) ) ma ad ora non ho ricevuto risposta.*

*Questo mal funzionamento del sistema mi impedisce di compilare ed inviare la mia domanda di partecipazione al concorso entro i termini (scadenza 5 marzo 2020) e quindi vanifica una mia possibilità di ambire a tale carriera.*

*Cosa posso ulteriormente provare?*

*Posso con il Vostro aiuto chiedere una consegna della domanda oltre i termini previsti?*

*(...)”.*

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.

Secondo quanto rappresentato dal segnalante, si tratta di un problema tecnico per il quale l'utente ha già inviato una richiesta all'assistenza tecnica prevista alla pagina del Ministero

[https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login\\_error=Bad%20credentials](https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login_error=Bad%20credentials).

La segnalazione in esame, in base all'art. 17 comma 1 quater del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), non è relativa a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione.

Inoltre, ad integrazione della segnalazione in oggetto, con nota prot. AgID n. 2860 del 5/3/2020, il segnalante comunicava che: *" la problematica segnalata è stata risolta dall' Help desk dell'amministrazione Ministero della Salute. Vi ringrazio per l'assistenza, in particolare ringrazio la ragazza (mi sono dimenticato di chiederle il nome) che ha avuto la premura di contattarmi telefonicamente vista l'imminente scadenza del bando di concorso cui dovevo partecipare"*.

Tanto premesso, si propone di ritenere il procedimento concluso sia in quanto la segnalazione non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale sia in quanto è stata risolta la problematica tecnica, con comunicazione al Direttore Generale per quanto di competenza e, qualora nulla osti, con archiviazione della medesima segnalazione, dandone notizia al Segnalante.

Massimo Macchia



# AGID

Agenzia per l'Italia Digitale

## Ufficio del difensore civico per il digitale

**Oggetto: Segnalazione 18/2020 - Amministrazione segnalata: Ministero della Salute - Qualificazione tematica: uso delle tecnologie - Protocollo n. 2674 del 3/3/2020.**

Gent.mo Segnalante, si riporta quanto da Lei segnalato: *“Buongiorno, scrivo per segnalare l'impossibilità di completare la registrazione al sito indicato ai fini della presentazione domanda partecipazione al Concorso "Assunzione a tempo indeterminato di 91 unità di personale con il profilo di tecnico della prevenzione nell'ambiente e nei luoghi di lavoro, da inquadrare nella terza area – F1 del ruolo dei dipendenti del Ministero della salute”.*

*Il sito prevede l'autenticazione del codice utente attraverso l'invio di conferma da parte dell'utente mediante un link che viene inviato alla pec.*

*Il mio problema è che il link inviatomi alla mia pec per l'attivazione del codice utente non funziona, anche provando a copiarlo e incollarlo in una nuova scheda mi da in risposta lo stesso errore : “the request resource is not available “.*

*Ho provato invano numerose volte utilizzando diversi browser (internet Explorer - mozilla firefox - Google chrome - safari).*

*Sono in grado di fornire screenshot attestanti quanto dichiarato.*

*Ho anche provato a telefonare più volte in giorni diversi al n.verde dedicato dal Ministero della salute (800178178) ma è impossibile riuscire a parlare con un operatore.*

*Ho anche inviato una mail di segnalazione alla mail dedicata ( [servicedesk@almaviva.it](mailto:servicedesk@almaviva.it) ) ma ad ora non ho ricevuto risposta.*

*Questo mal funzionamento del sistema mi impedisce di compilare ed inviare la mia domanda di partecipazione al concorso entro i termini (scadenza 5 marzo 2020) e quindi vanifica una mia possibilità di ambire a tale carriera.*

*Cosa posso ulteriormente provare?*

*Posso con il Vostro aiuto chiedere una consegna della domanda oltre i termini previsti?*

*(...)”.*

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.

Secondo quanto da Lei rappresentato, si tratta di un problema tecnico per il quale ha già inviato una richiesta all'assistenza tecnica prevista alla pagina del Ministero della Salute [https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login\\_error=Bad%20credentials](https://www.concorsi.sanita.it/Concorsi/?concorso=2&login_error=Bad%20credentials).

Inoltre, ad integrazione della segnalazione in oggetto, con nota prot. AgID n. 2860 del 5/3/2020, ha informato che la problematica segnalata è stata risolta dall' Help desk del Ministero della Salute, ringraziando l'Ufficio del Difensore civico per il digitale per il supporto telefonico vista l'imminente scadenza del bando di concorso.

Ne deriva, quindi, che la Sua Segnalazione è risultata irricevibile in quanto non concerne le funzioni del Difensore civico per il digitale in base ai criteri indicati dall'art. 17 comma 1-quater del CAD, ossia non era relativa a presunte violazioni del presente Codice e di ogni altra norma in materia di digitalizzazione ed innovazione della Pubblica Amministrazione. Considerata anche la risoluzione della problematica tecnica la Sua segnalazione è stata archiviata.

Cordiali saluti.

Massimo Macchia