



ASSOCIAZIONE CULTURALE
PER LO STUDIO DEL DIRITTO

Progetto di e-government

SOCCORSO CIVICO DIGITALE®



A cura di Glauco Riem

Il *digital divide* è il divario esistente tra chi ha accesso effettivo alle tecnologie dell'informazione e chi ne è escluso, in modo parziale o totale.

Come si evince dal lavoro di ricerca svolto dalla Fondazione Ugo Bordoni, sulla base dei dati delle indagini Istat sugli “*Aspetti della vita quotidiana*” anni 2005-2014, *Rivelazione sulle ITC nelle imprese anni 2005-2014 ecc.* ” la sintesi è che: “*Tutto ciò che potrà essere digitalizzato sarà digitalizzato, il processo di digitalizzazione incontrerà però inerzie più di tipo culturale che di tipo tecnologico, tali inerzie sono alla base del digital divide riscontrabile fra le persone, fra le famiglie, fra le imprese, fra le burocrazie...*”

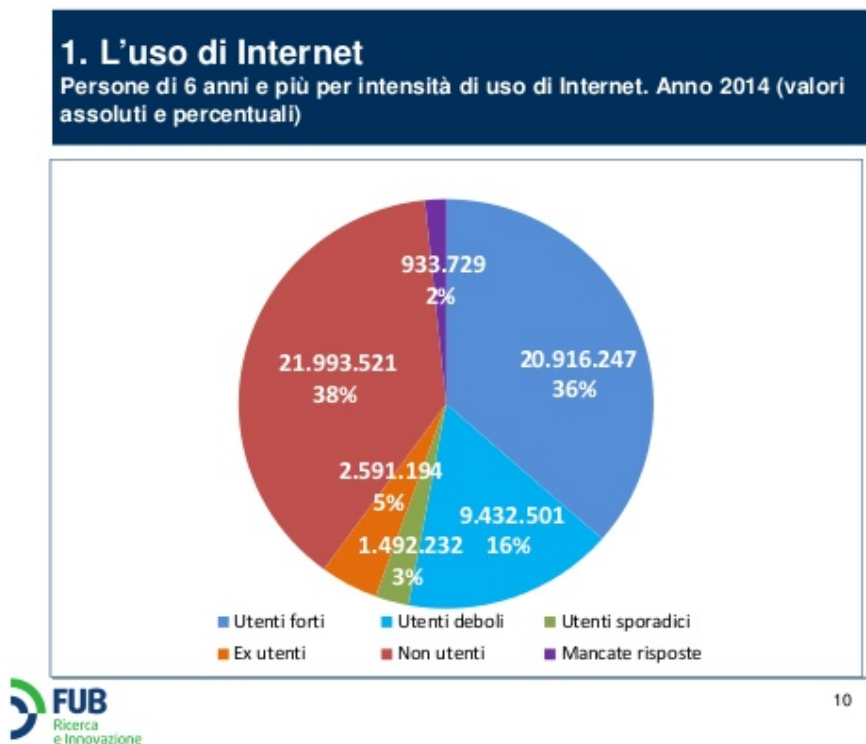
Link: <http://www.slideshare.net/slideistat/la-popolazione-italiana-e-internet-uno-sguardo-dinsieme-g-matarazzo>



Le ricadute socio-organizzative di questo mancato utilizzo delle tecnologie, da parte di una sostanziosa parte della popolazione italiana (nel 2014 circa il 40%), sono evidenti già ora nei *deficit* di crescita occupazionale, nella stagnazione economica e, con l'avvento dell'amministrazione digitale, sempre più nell'esclusione sociale di chi non può o non vuole utilizzare le ITC. In merito si segnala però che una diffusa digitalizzazione in Italia potrebbe recare una crescita del 4,2 % del PIL.

http://www.ansa.it/sito/notizie/tecnologia/tlc/2016/01/20/da-digitale-possibile-42-pil_italia_4f8b9960-b730-4e03-86e9-f7911f6f0d13.html

Un po' di statistica:





8. Gli esclusi dalla Rete

Persone di 6 anni e più che non usano Internet per classe di età. Anno 2014 (valori assoluti e percentuali)

Età in classi	Non utenti	% su totale	% su popolazione della stessa classe di età
6-10	1.518.084	6,9%	52,0%
11-13	274.862	1,2%	16,3%
14-18	129.085	0,6%	4,4%
19-34	944.124	4,3%	9,2%
35-54	4.626.001	21,0%	24,4%
55-64	3.758.307	17,1%	48,2%
65+	10.743.058	48,8%	83,9%
Totale	21.993.521	100,0%	38,3%

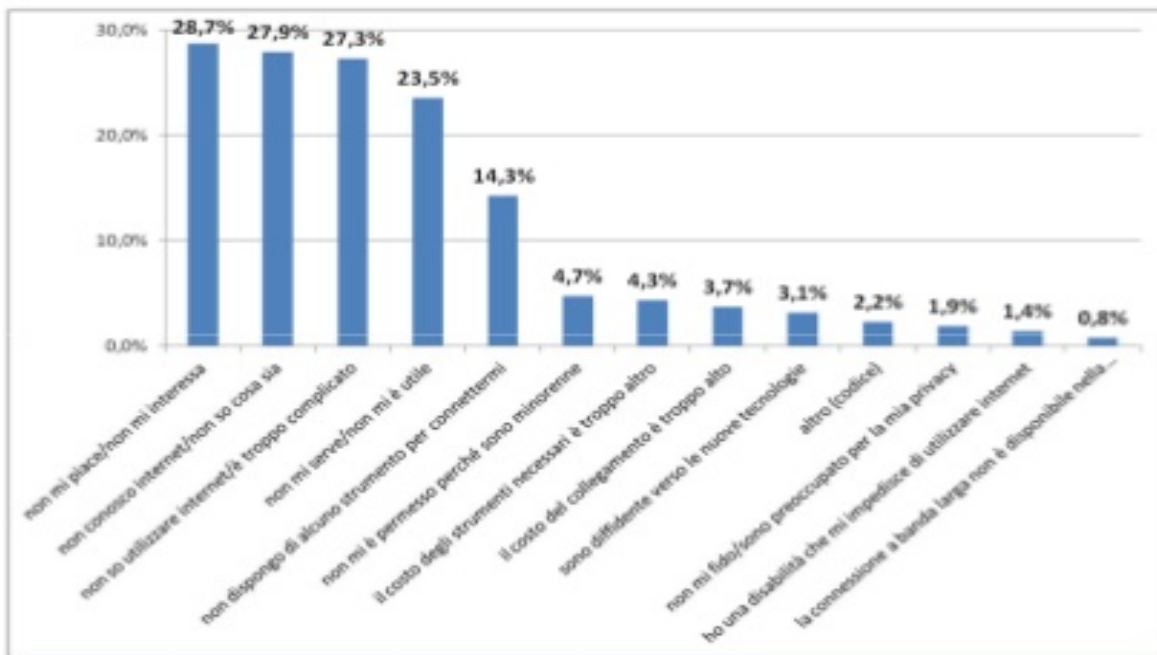
Se davvero si tratta soprattutto di un problema di approccio culturale poco possono fare le politiche di diffusione dell'infrastruttura banda larga o ultra larga, o del Wi-Fi se non sono accompagnate da pianificati programmi informativi e formativi che permettano ai cittadini di acquisire quelle competenze che servono ad utilizzare i servizi online messi a disposizione dalla PA e di percepire i vantaggi che l'adozione delle nuove tecnologie apporta alla Comunità ed al singolo individuo.

In questo senso, brillano, per miopia e scarsa lungimiranza, le politiche commerciali dei grandi operatori delle telecomunicazioni e dei servizi on line che continuano a *scipparsi* vicendevolmente i clienti a colpi di offerte che, solo nel breve appaiono vantaggiose, senza curarsi invece di quella Clientela che rappresenta oltre il trenta per cento del mercato e che andrebbe unicamente educata all'uso del digitale con politiche di sostegno alla formazione da svolgersi anche attraverso associazioni *no profit* e con finanziamenti specifici da parte degli enti locali che ne dovrebbero essere gli attori.



9. I motivi del non uso della Rete

Persone di 6 anni che non usano Internet per motivi del non uso. Anno 2014 (valori assoluti e percentuali)



Detta formazione è resa obbligatoria ed è normativamente posta a carico degli enti locali dall' art. 8 del d.Lgs 82/2005 (CAD) così come novellato dal d.Lgs n. 179/2016 che recita: *1. Lo Stato promuove iniziative volte a favorire l'alfabetizzazione informatica dei cittadini con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire l'utilizzo dei servizi telematici delle pubbliche amministrazioni. 1. Lo Stato e i soggetti di cui all'articolo 2, comma 2, (*) promuovono iniziative volte a favorire la diffusione della cultura digitale tra le persone fisiche con particolare riguardo alle categorie a rischio di esclusione, anche al fine di favorire lo sviluppo di competenze di informatica giuridica e l'utilizzo dei servizi digitali delle pubbliche amministrazioni con azioni specifiche e concrete, avvalendosi di un insieme di mezzi diversi fra i quali il servizio radiotelevisivo.*



(*) CAD (novella d.Lgs 179/2016 - Articolo 2 (Finalità e ambito di applicazione) 1. Lo Stato, le Regioni e le autonomie locali assicurano la disponibilità, la gestione, l'accesso, la trasmissione, la conservazione e la fruibilità dell'informazione in modalità digitale e si organizzano ed agiscono a tale fine utilizzando con le modalità più appropriate e nel modo più adeguato al soddisfacimento degli interessi degli utenti le tecnologie dell'informazione e della comunicazione. 2. Le disposizioni del presente Codice si applicano alle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, nel rispetto del riparto di competenza di cui all'articolo 117 della Costituzione, nonché alle società a controllo pubblico, come definite nel decreto legislativo adottato in attuazione dell'articolo 18 della legge n. 124 del 2015, escluse le società quotate come definite dallo stesso decreto legislativo adottato in attuazione dell'articolo 18 della legge n. 124 del 2015. – (d.Lgs 165/2001 art. 1, comma 2: “2. Per amministrazioni pubbliche si intendono tutte le amministrazioni dello Stato, ivi compresi gli istituti e scuole di ogni ordine e grado e le istituzioni educative, le aziende ed amministrazioni dello Stato ad ordinamento autonomo, le Regioni, le Province, i Comuni, le Comunità montane, e loro consorzi e associazioni, le istituzioni universitarie, gli Istituti autonomi case popolari, le Camere di commercio, industria, artigianato e agricoltura e loro associazioni, tutti gli enti pubblici non economici nazionali, regionali e locali, le amministrazioni, le aziende e gli enti del Servizio sanitario nazionale, l'Agenzia per la rappresentanza negoziale delle pubbliche amministrazioni (ARAN) e le Agenzie di cui al decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 300. Fino alla revisione organica della disciplina di settore, le disposizioni di cui al presente decreto continuano ad applicarsi anche al CONI. (comma modificato dall'art. 1 della legge n. 145 del 2002, poi dall'art. 2, comma 2-quaterdecies, legge n. 10 del 2011)

Detto indirizzo normativo, era stato già stato affermato da più parti e la pubblica amministrazione locale aveva l'obbligo di assumersi il compito formativo proprio per il fatto *della sua naturale caratteristica di prossimità con i cittadini ed il territorio* che la contraddistingue e quindi la possibilità di applicare immediatamente strategie in linea con il tessuto cittadino amministrato.

L'associazione culturale per lo studio del diritto che opera nel territorio NordEst da oltre ventotto anni,

propone

la creazione, sul territorio sia delle Regioni ed Enti territoriali comunali ed intercomunali italiani, più centri di **Soccorso Civico Digitale®** stabili, facilmente individuabili, perché caratterizzati da specifici segni distintivi e loghi, dove facilitatori, tutor ed esperti del settore supportino gli utenti/cittadini per:

- Chiedere informazioni e chiarire eventuali dubbi sui *servizi on line* forniti dagli enti territoriali e dagli altri enti pubblici istituzionali.
- Utilizzare il *domicilio digitale* di cui dell'art. 3bis della recente (sesta) modifica al Codice dell'amministrazione digitale.
- Accedere e servirsi dei servizi on line degli enti territoriali e degli altri enti pubblici (INPS, INAIL, Agenzia delle entrate, Regione...)
- Ottenere e utilizzare le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) necessarie all'accesso ai servizi digitali. (solo 4.172.777 su 38,6 milioni di *individui attivi* sono gli italiani che ne sono dotati).
<https://avanzamentodigitale.italia.it/it/progetto/spid>



- Accedere a piani formativi sull'utilizzo delle nuove tecnologie differenziati secondo le competenze pregresse con lezioni teoriche, ma soprattutto pratiche.
- Partecipare a seminari informativi su varie tematiche del mondo digitale.
- Segnalare difficoltà incontrate nel tentativo di avvalersi di servizi digitali offerti dagli enti territoriali.
- Utilizzare le postazioni multimediali disponibili per prendere confidenza con il digitale anche attraverso postazioni destinate ai soli disabili, per permettere un loro adeguato accesso alle tecnologie adottando dispositivi specifici per non vedenti e kit per disabilità motorie.
- Contribuire alla predisposizioni di statistiche e report sullo stato del *digital divide* territoriale.

Nel progetto di creazione e di gestione dei centri di **Soccorso Civico Digitale®** l'Associazione culturale per lo studio del diritto intende attivare una serie di accordi con possibili partner, quali le Camere di Commercio, le associazioni di categoria, le università del territorio e ciò anche nell'ottica di una sorta di *prosecuzione* dell'alternanza scuola/lavoro, dando agli studenti delle dette istituzioni la possibilità di partecipare al tutoraggio e all'organizzazione della formazione destinata ai cittadini/utenti ed alla creazione e gestione del sistema qui proposto.

Studenti formati *ad hoc* potrebbero essere gli *info-mediari* del *soccorso civico digitale* nel territorio di provenienza; per il servizio prestato si vedranno inizialmente erogare dalle Università crediti formativi e attestati di partecipazione e ciò anche nell'intento di divenire *mediatori digitali*.

Gli allievi coinvolti, che già possiedono competenze informatiche specifiche, saranno formati sui temi dell'*informatica giuridica* (art. 13 CAD) relativi all'attività che andranno a prestare per il proprio territorio e, in particolare, sul Codice dell'amministrazione digitale e altresì sul decreto legislativo 196/2003 e sul Regolamento privacy UE 679/2016 così come modificato dal d.Lgs 101/ 2018.

Ai fini della realizzazione del progetto inoltre sarà strategico utilizzare anche lo strumento del *Servizio Civico Nazionale* così da contare su alcuni volontari stabili all'anno, in modo da garantire un orario di attività al pubblico più ampio.

Il coinvolgimento dei giovani e la scelta di rivolgersi a tutti i cittadini, ma in particolare agli ultrasessantenni racchiude la filosofia del progetto che è quella di



fungere da *ponte generazionale* per valorizzare le competenze dei giovani che verranno formati sia da un punto di vista giuridico-tecnico che organizzativo-relazionale.

Saranno sensibilizzati al progetto sponsor pubblici e privati sia per coprire la spesa per l'acquisto del materiale e degli strumenti necessari sia per finanziare la stampa o la creazioni di opuscoli informativi da distribuire agli utenti e la predisposizioni di video lezioni come sistemi autonomi di auto-formazione avanzata di vari livelli per gli utenti più autosufficienti da pubblicare sui siti e nei diversi social network.

Verranno tenute lezioni presso le scuole secondarie degli enti territoriali dove i facilitatori che operano nel servizio di ***Soccorso Civico digitale*** spiegheranno ai ragazzi alcuni temi, anche giuridici e/o tecnico-operativi del digitale. Gli interventi con cadenza mensile verranno concordati con gli istituti scolastici di riferimento e, possibilmente, fatti rientrare in un progetto più ampio e condiviso di educazione alla *cittadinanza digitale attiva*.

I centri di ***Soccorso civico digitale*** potranno diventare allora anche un punto di riferimento per gli operatori pubblici che, nel loro continuo e impegnativo compito di aggiornamento (postulato anche dall'Art. 7-bis del decreto legislativo 30 marzo 2001 e ribadito dall'Articolo 13 del d.Lgs 179/2016 novella CAD come poi novellato dal decreto legislativo 13 dicembre 2017 n. 217), potranno contare su uno strumento aggiuntivo a cui riferirsi per dissolvere eventuali dubbi anche partecipando a percorsi formativi confezionati sulla base delle esigenze riscontrate.

Parallelo al progetto di costituzione del servizio di ***Soccorso civico digitale*** andrà avviato un progetto interno all'Amministrazione per implementare i servizi che gli Enti territoriali intendono rendere fruibili on line, attraverso le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) ed anche illustrando le caratteristiche e funzionalità del c.d. *domicilio digitale*.

Il progetto, congiuntamente ai partner ed agli sponsor, verrà sviluppato in diversi *step* concordati, in un apposito piano degli interventi, congiuntamente all'*Associazione culturale per lo studio del diritto* che ne è la promotrice ed a Glauco Riem che ne è l'ideatore.



La prima fase vedrà l'associazione impegnata:

- Nella definizione degli accordi di collaborazione tra l'Associazione stessa, i partner, gli sponsor e gli enti territoriali di riferimento;
- Nel sondare le possibilità di collaborazione e di progettualità condivisa con le diverse Università che si rendano disponibili ad una collaborazione anche ai fini di garantire la formazione degli addetti necessari;
- Nel sondare le possibilità di collaborazione e di progettualità condivisa con le *Camere di Commercio italiane* e gli altri enti pubblici, anche istituzionali che palesino il proprio interesse a partecipare all'iniziativa;
- Nella pianificazione e redazione del programma di preparazione necessaria ai giovani operatori e studenti universitari che intenderanno partecipare all'iniziativa.
- Nella regolarizzazione le posizioni, anche assicurative, previdenziali e quanto di altro sia normativamente previsto, dei singoli addetti che presteranno il servizio;
- Nella preparazione di una presentazione del progetto attraverso apposite schede informative da poter sottoporre a possibili sponsor.

Le diverse fasi saranno poi congiuntamente concordate dall'*Associazione culturale per lo studio del diritto* di concerto con enti ed istituzioni terze che intendano aderire e supportare il progetto.

Si potrebbe allora, nel tempo, realizzare nella Società civile italiana ed in tutta la Pubblica Amministrazione, una più omogenea cultura digitale che si manifesta sempre di più come una esigenza primaria non solo per progredire e sburocratizzare e comprendere l'Amministrazione, ma, innanzitutto, per non regredire.

Tale è anche l'obiettivo voluto dal legislatore che, in punto, ha dettato più norme sui temi della gestione amministrativa automatizzata e della c.d. burocrazia digitale.

Senza l'ausilio del digitale infatti si assisterebbe sempre più ad una massificazione dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e amministrato che poco tengono in conto della situazione individuale in cui egli versa, a differenza di altri.



ASSOCIAZIONE CULTURALE
PER LO STUDIO DEL DIRITTO

Il senso di *giustizia amministrativa* ci chiama allora a preordinare e favorire un trattamento sempre più individualizzato ed a misura di cittadino/impresa/utente, cioè sempre più aderente alle particolari situazioni nelle quali realmente esso si trovi.

Crediamo infatti che solo in tal modo i cittadini italiani potranno avvertire nell'Autorità non un estraneo indifferente, preoccupato soltanto di monitorarli per eventualmente comminare loro delle sanzioni ma, al contrario, un'entità presente e benevola che, nei limiti del lecito e del possibile, li possa sostenere con opportuni interventi personalizzati.

Il progetto può contribuire in modo determinante ad avviare quell'incisivo e soprattutto diffuso programma di *reale digitalizzazione*, perseguendo quel rivoluzionario cambio di mentalità del cittadino e dell'amministrare che permetta agli italiani di abbandonare progressivamente, ma in modo definitivo, la costosa gestione documentale analogica a favore di quella digitale come da troppo tempo ci preme di fare.

Pordenone, 10 settembre 2016...

Glauco Riem
Presidente dell'associazione culturale
per lo studio del diritto e dell'informatica.

Copyright - riservati tutti i diritti.