

Digeat N.9 - 19 Marzo 2026

Dacci oggi i nostri diritti digitali quotidiani

Di Donato Antonio Limone



Abstract

I diritti digitali (di cittadinanza digitale) sono stabiliti dal Codice dell'amministrazione digitale. Noi li abbiamo definiti "diritti digitali quotidiani" perché si possono esercitare in rete in qualsiasi momento della giornata di un cittadino e con tecnologie digitali. Tali diritti si possono esercitare "solo" nell'ambito di organizzazioni pubbliche nativamente digitali. Come devono organizzarsi le amministrazioni per garantire l'esercizio di tali diritti?

Indice

- I nostri diritti digitali quotidiani
- Quali sono i diritti digitali quotidiani?
- Come devono organizzarsi le PA per garantire l'esercizio di questi diritti digitali quotidiani?
- Informare e formare i cittadini sui diritti digitali e sui servizi digitali
- Il contesto delle pubbliche amministrazioni, oggi

I nostri diritti digitali quotidiani

Si fa un gran parlare di sovranità digitale, di IA, di digitalizzazione e trasformazione digitale ma si parla poco di diritti digitali che ogni giorno i cittadini (e le imprese) potrebbero esercitare nell'ambito delle amministrazioni nativamente digitali con costi significativamente ridotti e qualità garantita dei servizi pubblici. Ma questi diritti (di cittadinanza digitale) sono "disegnati" dal Codice dell'amministrazione digitale ma il contesto delle amministrazioni pubbliche (ed in particolare delle amministrazioni locali) non permette di esercitare bene e completamente tali diritti. I diritti digitali quotidiani possono essere esercitati "solo" nell'ambito di amministrazioni nativamente digitali. Le amministrazioni nativamente digitali presentano le seguenti caratteristiche: sono amministrazioni semplificate, trasparenti, digitali, sostenibili. Se manca una sola di queste caratteristiche le amministrazioni non sono nativamente digitali. I cittadini possono esercitare i propri diritti oggi sia in modalità analogica e sia in quella digitale.

Nelle amministrazioni nativamente digitali i diritti dovrebbero essere esercitati solo in modalità digitale. Come superare questa situazione di diritti ora "analogici" ora "digitali" che genera ambiguità, aumento di costi amministrativi e basso livello di qualità dei servizi? Come superare il paradigma della "provvisorietà" nei rapporti amministrazione pubblica-cittadini?

Quali sono i diritti digitali quotidiani?

In questa sede ci limitiamo ad indicarli con il relativo riferimento normativo.

Il cittadino ha diritto:

- **ad una organizzazione pubblica trasparente, semplificata, digitalizzata** (leggi 241/90, dlgs 33/2013, dlgs 82/2005 Codice dell'amministrazione digitale): ha diritto **ad una informazione di qualità** senza la quale cadono le condizioni reali per esercitare i diritti di accesso, consultazione, partecipazione, ecc.
- **all'uso delle soluzioni tecnologiche** per operare con le amministrazioni digitali (art. 3 del Codice)
- **di accedere ai servizi in modalità digitale** (art. 7 Codice)
- **di presentare istanze e dichiarazioni in modalità telematica e con valore legale** (art. 65 Codice)
- **di essere formato sulla trasformazione digitale** (art. 8)
- **alla tutela e protezione dei dati personali** (Regolamento UE 679/2016) **e alla protezione dei dati pubblici**
- **a fare riferimento ad una organizzazione pubblica protetta e sicura** secondo le direttive NIS 1 e NIS2 (cibersicurezza).

Come devono organizzarsi le PA per garantire l'esercizio di questi diritti digitali quotidiani?

I decisori pubblici e le burocrazie pubbliche **devono pianificare un processo di riorganizzazione che dovrà interessare:**

- **La revisione degli statuti e dei regolamenti** in linea con le caratteristiche specifiche che contraddistinguono le amministrazioni moderne
- **La revisione e la semplificazione dei processi, delle procedure, dei procedimenti**
- **La revisione e la razionalizzazione del sistema documentale**
- **La revisione del sito internet** per permettere (tramite sito) di presentare istanze e richieste in rete
- **Un piano necessario, funzionale ed obbligatorio per una organizzazione moderna**
- **Il piano dovrà coinvolgere anche i cittadini**
- **La corretta applicazione del Codice dell'amministrazione digitale**, già obbligatoria dal 2005, per l'attuazione di alcuni principi basilari, al fine di rendere l'amministrazione «nativamente» digitale (con la formazione diretta di dati, documenti, informazioni solo in modalità digitale al fine di potere «formare, gestire, conservare» il tutto solo in modalità digitale)
- **L'applicazione, quindi, delle regole tecniche AGID per il sistema documentale**

Il diritto ad una amministrazione digitale è il diritto ad una amministrazione trasparente, semplificata, razionalizzata, accessibile, sostenibile, con servizi in rete.

Informare e formare i cittadini sui diritti digitali e sui servizi digitali

L'art. 8 del Codice dell'amministrazione digitale (Alfabetizzazione informatica dei cittadini) stabilisce l'obbligo per le PA di informare e formare i cittadini sull'amministrazione digitale e su come questa deve interagire primariamente con i cittadini. L'amministrazione (digitale e non) ha l'obbligo di illustrare ai cittadini nel proprio sito i servizi che eroga (digitali e non); per ciascuno di questi servizi ha l'obbligo di indicare la finalità del servizio, come accedere al servizio, i tempi di risposta da parte dell'amministrazione, eventuali costi da sostenere, ecc. I servizi devono essere progettati e realizzati come servizi semplici ed integrati e sulla base di esigenze reali degli utenti preventivamente rilevate (art. 7 Codice).

Gli utenti devono potere esprimere un giudizio sulla qualità, sulla fruibilità, sull'accessibilità e tempestività del servizio. Il cittadino deve potere esercitare i suoi diritti di comunicazione e presentazione delle istanze in modalità digitale (art. 65 Codice). Gli strumenti per accedere sono indicati sempre dal Codice e le amministrazioni dovrebbero formare i cittadini all'utilizzo di strumenti/modalità/soluzioni di accesso quali le identità digitali, all'utilizzo di fonti giuridiche in rete (per es. Normattiva; basi dati di delibere/determine, ecc.) per aumentare e qualificare la conoscenza del diritto e della normativa. **Informare e formare quindi alla trasparenza (dlgs 33/2013 e sm) pubblicando sul sito dati ed informazioni di qualità (art. 6 del dlgs 33/2013): “ 1. Le pubbliche amministrazioni garantiscono la qualità? delle informazioni riportate nei siti istituzionali nel rispetto degli obblighi di pubblicazione previsti dalla legge, assicurandone l'integrità?, il costante aggiornamento, la completezza, la tempestività?, la semplicità? di consultazione, la comprensibilità?, l'omogeneità?, la facile accessibilità?, nonché? la conformità? ai documenti originali in possesso dell'amministrazione, l'indicazione della loro provenienza e la riutilizzabilità? secondo quanto previsto dall'articolo 7”.**

Il contesto delle pubbliche amministrazioni, oggi

Le amministrazioni pubbliche (oltre 30 mila organizzazioni pubbliche) continuano per la maggior parte dei casi ad operare con un sistema amministrativo e documentale misto (analogico/digitale), con una organizzazione non semplificata e digitalizzata (ai sensi dell'art. 15 del Codice dell'amministrazione pubblica); con una organizzazione che non pone veramente al centro delle proprie attività il “cittadino”; con una organizzazione che non progetta e realizza i servizi ai sensi dell'art. 7 del Codice; con una organizzazione che opera con modelli organizzativi datati e tendenzialmente mai messi in discussione per un cambiamento significativo. Le amministrazioni adottano il piano triennale dell'informatica ma quasi solo sotto il profilo formale: i principi del piano non sono poi applicati concretamente.

In questo contesto “saltano” i nostri diritti digitali quotidiani come saltano i diritti erogati in modalità analogica. Le parole d'ordine sono: semplificare e riorganizzare.

Centralità dell'art. 15 del Codice (Digitalizzazione e riorganizzazione) per la realizzazione di amministrazioni digitali, di servizi in rete, di organizzazioni moderne per società in grande cambiamento. Centralità di questo articolo per la semplificazione: si può e si deve semplificare tutto, dalla modulistica ai procedimenti, alle fasi procedurali, ai tempi di amministrazione, ecc.

Una amministrazione digitale è prima di tutto una amministrazione semplificata.

Una amministrazione digitale non è tale solo perché si riduce ad utilizzare applicativi informatici che trova sul mercato.

Una amministrazione digitale è tale se i decisori pubblici e la dirigenza giocano fino in fondo il proprio ruolo di amministratori e gestori della cosa pubblica in termini di rinnovamento, di programmazione, di attenta relazione istituzionale ed amministrativa con i propri cittadini.

Dacci oggi i nostri diritti digitali quotidiani: una utopia? Pare proprio di sì.