



## **Consultazione pubblica dal 4 agosto al 9 settembre 2016**

### **Circolare posta a Consultazione**

#### **Bozza di Circolare AgID su "Raccomandazioni e precisazioni sull'accessibilità dei servizi pubblici erogati a sportello dalla pubblica amministrazione. Estensione dei principi ispiratori della Circolare AgID n. 2/2015."**

Con riferimento alla Circolare in oggetto, emanata il 23 settembre 2015, si ritiene utile fornire alcune raccomandazioni di utilizzo, rivolte ad estendere i principi all'ambito dei servizi erogati dalla PA.

Com'è noto, infatti, la suddetta Circolare mira ad agevolare il lavoro del dipendente con disabilità attraverso l'individuazione delle specifiche tecniche della strumentazione hardware, software e della tecnologia assistiva destinate a comporre la postazione di lavoro.

In linea con le facilitazioni già previste per i dipendenti con disabilità, la presente circolare intende richiamare all'applicazione di quanto sopra accennato anche per gli utenti che, trovandosi in uno stato di limitazione funzionale, abbiano necessità di accedere alle informazioni e fruire dei servizi pubblici, non solo dalle proprie postazioni di lavoro, ma anche accedendo ai servizi di sportello, limitatamente a quelli erogati dagli Enti pubblici.

E' stato infatti riscontrato che i servizi erogati allo sportello non sempre risultano accessibili da parte di persone richiedenti certificati o documenti, talora a causa di possibili inadempienze circa l'applicazione della normativa in tema di accessibilità digitale, talora a causa della natura stessa della grave limitazione funzionale di alcuni cittadini. In tal senso si richiama il concetto di "accomodamento ragionevole", giusto l'articolo 2 della Convenzione ONU, che ne indica la definizione: "le modifiche e gli adattamenti necessari e appropriati che non impongano un carico sproporzionato o eccessivo, ove ve ne sia necessità in casi particolari, per assicurare alle persone con disabilità il godimento e l'esercizio, su base di eguaglianza con gli altri, di tutti i diritti umani e libertà fondamentali". In tale prospettiva, laddove i servizi erogati a sportello, pur realizzati nel rispetto della normativa e degli standard vigenti risultino non accessibili alle persone con disabilità, vanno attivati accomodamenti ragionevoli di natura tecnica (esempio postazioni adattate), di natura organizzativa, o di mediazione con personale adeguatamente formato.

La stessa redazione di eventuale documentazione divulgativa in linguaggio semplificato, nei casi di limitazioni della comprensione o di ridotta conoscenza della lingua italiana, costituisce un esempio di accomodamento ragionevole. Nella stessa direzione vanno intese tutte le soluzioni organizzative che contemperino l'adeguata gestione dei sistemi di chiamata, o numerazione, nei casi di possibili limitazioni sensoriali della vista e dell'udito. Si richiama anche l'articolo 3 del Codice dell'Amministrazione Digitale "Diritto all'uso delle tecnologie", che stabilisce che i cittadini e le imprese hanno diritto di richiedere ed ottenere l'uso delle tecnologie telematiche nelle comunicazioni con le pubbliche amministrazioni, con i soggetti di cui all'art. 2 comma 2 del suddetto CAD e con i gestori di pubblici servizi.



Premesso che l'accessibilità è da garantire sia per quanto attiene ai servizi interni che ai servizi erogati online, si riassumono gli obblighi già citati nella circolare AgID n. 2/2015, includendo anche alcune raccomandazioni riguardanti i servizi allo sportello:

a) per i servizi interni (detti anche di back-office, se manuali, e di back-end, se informatizzati), si ricorda principalmente quanto previsto per i documenti pdf non accessibili (vedi Allegato secondo della circolare AgID n. 2/2015, pag. 47): "Si fa presente che alcuni dei prodotti indicati sono utilizzabili non solo dagli utenti finali, ma anche dagli Enti. Ad esempio nel caso di pubblicazione di documenti, gli Enti possono operare opportune trasformazioni di testi non accessibili per pubblicarli in formato accessibile". Vale inoltre la regola fondamentale di produrre direttamente documenti accessibili non derivanti dall'uso di scanner di documenti cartacei;

b) per i servizi allo sportello (detti di front-office e di front-end, secondo la presenza di informatizzazione), si raccomanda il ricorso a:

- accomodamenti ragionevoli di natura tecnica, ad esempio postazioni di lavoro attrezzate in loco con tecnologie assistive dedicate alle varie disabilità. (Vedi Allegato secondo della circ. AgID n.2/2015, pag. 48-50);
- strumenti divulgativi e informativi basati sulle tecniche del linguaggio facilitato;
- terminali o monitor o sistemi a sportello informatico che dovrebbero comunque prevedere l'attivazione alternativa della funzione vocale per i non vedenti;

c) per i servizi online o servizi IT (detti di front-end) forniti in rete attraverso siti web o web-app, si ricorda l'osservanza dei requisiti elencati nell'allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, e successive modifiche, oltre agli allegati B (fruibilità delle informazioni), C (hardware) e D (applicazioni). A questo proposito, si precisa che le pubbliche amministrazioni devono rendere disponibili per via telematica in formato accessibile moduli, formulari e documenti nel rispetto dei requisiti tecnici di accessibilità. Ciò significa che anche gli atti e i provvedimenti amministrativi oggetto di pubblicità legale devono essere fruibili anche da persone con disabilità. Si ricorda, come già richiamato al punto a), che non è ammessa la pubblicazione di documenti-immagine, vale a dire scansioni digitali di documenti cartacei. Si ricorda, inoltre, che il comma 8 dell'art. 9 del decreto-legge n. 179/2012 prevede che "gli interessati" che rilevino inadempienze in ordine all'accessibilità dei servizi erogati dai soggetti di cui al nuovo articolo 3, comma 1 della legge n. 4/2004, "fanno formale segnalazione, anche in via telematica, all'Agenzia per l'Italia Digitale". La scrivente Agenzia, quindi, è chiamata a ricevere le segnalazioni e, qualora le ritenga fondate, può richiedere al soggetto erogatore l'adeguamento dei servizi alle disposizioni in tema di accessibilità, assegnando al soggetto medesimo un termine, non superiore a 90 giorni, per adempiere, svolgendo in questo modo un'azione di 'sorveglianza' sull'operato dei soggetti interessati dal presente provvedimento.

Infine si raccomanda la formazione continua degli operatori di sportello al fine di garantire un'ideale accoglienza delle persone con disabilità fisica, sensoriale e intellettuale/relazionale, ivi compresa, ove possibile, la conoscenza dei sistemi di comunicazione per le varie disabilità. Circa l'erogazione della formazione si richiama il principio sancito dall'articolo 4 comma 3 della Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con la Legge 18/2009.



## **Commenti**

Inviato da Nico il 4 Agosto, 2016 - 16:53

Al secondo paragrafo, dopo tecnologia assistiva si propone di aggiungere tra parentesi (specificata in 31 tipi di prodotti assistivi)

Inviato da sargy flop il 5 Agosto, 2016 - 16:09

(...) "i servizi erogati allo sportello non sempre risultano accessibili da parte di persone richiedenti certificati o documenti (...) talora a causa della natura stessa della grave limitazione funzionale di alcuni cittadini" (...).

Questa frase è profondamente discriminatoria poichè attribuisce la non accessibilità del servizio direttamente alla disabilità del cittadino.

Inviato da Paola Vagata il 9 Agosto, 2016 - 10:36

Nella scuola in cui lavoro vige la prassi di inviare le circolari a partire da documenti cartacei, dunque spesso non accessibili. Dovrebbe essere fatto obbligo presso tutti gli enti della pubblica amministrazione di inviare circolari in formato accessibile, abolendo di fatto la prassi summenzionata.

Inviato da Nicola Ferrando il 10 Agosto, 2016 - 07:48

Insisterei maggiormente sul punto dell'adeguata gestione dei sistemi di chiamata, o numerazione, nei casi di possibili limitazioni sensoriali della vista e dell'udito, specificando che tali sistemi devono prevedere un annuncio vocale sia al momento del ritiro del tagliando cartaceo sia nell'indicazione dello sportello cui ci si deve recare. Inoltre accennerei all'accessibilità dei sistemi touchscreen per persone con difficoltà visive, sia per il ritiro dei suddetti talloncini per la gestione della chiamata allo sportello sia per i sistemi o totem informativi.

Inviato da sabato de rosa il 10 Agosto, 2016 - 11:09

nelle raccomandazioni, a mio parere, occorrerebbe fare esplicito riferimento anche alle nuove modalità di comunicazione fra cittadino e pubblica amministrazione; penso in particolare alla posta elettronica certificata, nonché alla firma digitale per lo scambio di documenti con validità legale.

Inviato da Vito Rafaschieri il 12 Agosto, 2016 - 09:08

suggerirei di estendere la presente norma anche a tutti i soggetti privati che usufruiscono di contributi, sovvenzioni o benefit erogati dagli enti pubblici, che svolgono servizi RIVOLTI AL CITTADINO per conto della P.A., come ad esempio società di trasporto, servizi di tesoreria, esattoria, distribuzione elettrica e telefonica, assistenza sanitaria etc.

Inviato da Ernesto Carraro il 23 Agosto, 2016 - 10:43

Suggerirei di estendere la norma ed i suoi principi non solo all'ambito dei servizi erogati dalla PA ma anche verso quei fornitori di servizi ai quali il cittadino è obbligato a rivolgersi proprio per accedere ai servizi della PA, per esempio fornitori di PEC, firma digitale, ecc. Suggerisco inoltre di estendere l'ambito anche verso i fornitori/erogatori di educazione/formazione continua obbligatoria, per esempio in ambito sanitario, i provider ECM oppure in altri ambiti i fornitori/erogatori di corsi di aggiornamento obbligatori. Al punto c) delle raccomandazioni includerei un richiamo al requisito di indipendenza dalla



piattaforma per le informazioni e i servizi resi dalle PA. Capita ancora di avere a che fare con software/applicativi, necessari alla fruizione dei servizi, compatibili solo con un determinato sistema operativo o browser. Proporrei infine di inserire una raccomandazione per la preferibilità di utilizzo del software libero (open source) laddove siano già soddisfatti i requisiti di accessibilità. La diffusione dei moduli, formulari e documenti accessibili in formato libero e l'erogazione di servizi con software libero migliora l'accessibilità "economica" per l'utente/disabile e genera un risparmio per la PA.

Inviato da Liliana Cardone il 9 Settembre, 2016 - 00:47

In riferimento alla Circolare AgID n. 2/2015, la sottoscritta, che è una persona ipoudente e lavora presso una pubblica amministrazione nonché presidente dell'Associazione Ligure Ipoudenti – sulle ALI dell'udito onlus con sede a Sori (GE), C.F. 91037470100 a fronte dell'esperienza maturata nel corso degli anni sia dal punto di vista lavorativo che personale, si permette di fornire i seguenti suggerimenti ed integrazioni. una premessa: ho notato che spesso nelle linee guide dedicate al superamento delle barriere architettoniche mancano le informazioni sulla tecnologia assistiva che sono in uso abitualmente in molti Paesi del nord Europa e poco diffusi nel nostro Paese. Quindi è necessario prendere opportuni accorgimenti utili per le persone con disabilità uditiva dotando la struttura o la postazione di lavoro di strumenti elettronici e tecnologici "mirati".

Sul mercato esistono sistemi tecnologici assistivi che facilitano l'ascolto alle persone ipoudenti, con o senza protesi acustica, in spazi quali ad esempio: sportelli informativi, sportelli pubblici, sale di attesa, sale riunioni, sale convegni, musei, cinema, teatri, auditorium, ecc...

Si evidenziano, oltre alla tecnologia dei SOTTOTITOLI, 3 diverse tecnologie da adottare presso gli sportelli pubblici, sale di attesa, sale riunioni, ecc.:

1. Infrared Radiators System (sistemi ad infrarosso)
2. Induction Loop System for Assisted Listening (sistema ad induzione magnetica)
3. systems FM (sistemi a modulazione di frequenza)

il suono proveniente dal microfono viene amplificato e viene ricevuto dalla persona ipoudente senza i fastidi legati alla percezione dei rumori di fondo dell'ambiente circostante. Ciò premesso, richiamando l'articolo 2 della Convenzione ONU, la sottoscritta ritiene che anche nelle zone di attesa vi sia oltre al servizio di numerazione con relativo pannello visivo, anche un impianto ad induzione magnetica adeguatamente segnalato, utile per facilitare l'ascolto di tutte le comunicazioni di servizio alle persone ipoudenti con ausilio acustico dotato di T-coil. Inoltre tutte le informazioni di servizio che vengono date a voce dovrebbero essere visualizzate a mezzo di sottotitoli su un pannello elettronico ben visibile a tutti nella sala.

Per quanto riguarda il front-office:

1. Mini impianto ad induzione magnetica (tecnologia assistiva) per facilitare la comunicazione con il pubblico e/o dipendente ipoudente, dotati di ausili acustici;
2. Cuffia dedicata per utilizzatori di ausili acustici che evitino l'effetto Larsen acustico (22 06 24) (o auricolari o laccio magnetico).



3. Telefono amplificato per portatori di protesi acustica dotati di bobina per telefono, con jack per collegamento del laccio magnetico e con la possibilità di alzare il volume;
  4. Videochiamate a mezzo Skype o altri sistemi simili sia all'interno dell'azienda che con il pubblico;
  5. Applicazioni di scrittura come ad esempio WhatsApp o altri sistemi sia all'interno dell'azienda che con il pubblico;
  6. Sistema vocale/scrittura a mezzo applicazione come Padius o altri sistemi simili sia all'interno dell'azienda che con il pubblico;
  7. Comunicazione allo sportello con l'ausilio di un sistema di comunicazione vocale trascritta come ad esempio Transcense o altri sistemi simili;
- Si precisa che gli strumenti sopraelencati possono essere utili e fruibili anche da persone del pubblico ipoudenti.