Servizi digitali, Tasinato: “Non siano un ostacolo, servono intermediari e procedure differenziate”

Comunicati Spi - 09/12/2021



Il sindacato dei pensionati della CGIL trevigiana ha registrato diverse richieste di aiuto da parte degli anziani del territorio

Servizi digitali, Tasinato: “Non siano un ostacolo, servono intermediari e procedure differenziate”

Anziani e digitalizzazione amministrativa, una partita complicata che può diventare discriminante. Sono diverse le persone anziane che in queste ultime settimane si sono rivolte alle sedi dello SPI CGIL in provincia di Treviso per chiedere un aiuto per accedere e gestire documenti e identità digitale. Una questione, per nulla banale, di possesso e utilizzo degli strumenti tecnologici indispensabili a questo scopo, ma anche di privacy, e che sta mettendo in difficoltà i più longevi della Marca. A sollevare la questione **Luigino Tasinato del Sindacato dei Pensionati della CGIL provinciale** che ha registrato i casi sul territorio e si dice preoccupato per un’utenza da questo punto di vista fragile.

“La digitalizzazione in accesso alla pubblica amministrazione, unitamente a una certa limitazione dell’attività degli intermediari sociali dovuta anche, ma non solo, alle regole sempre più stringenti sulla tutela della privacy, sta creando una serie di problemi nuovi ad alcune fasce di cittadini. L’accesso telematico alle proprie posizioni individuali richiede infatti, oltre al possesso di strumenti adatti, la capacità di utilizzo di dispositivi e app: della cosiddetta identità digitale, conosciuta come SPID, o della carta di identità elettronica, fino ai servizi on line per le certificazioni dell’anagrafe - spiega Luigino Tasinato -. Tutto questo sicuramente rappresenta un’evoluzione per la gran parte della popolazione ma, senza alcuni correttivi e servizi

sostitutivi, rischia di diventare un incubo per alcune categorie di persone, soprattutto gli anziani, laddove vi sia la necessità di consultare o inviare documenti e utilizzare servizi pubblici oggi accessibili o gestibili esclusivamente in modalità digitale".

"In queste ultime settimane, molti di loro, trovandosi in evidente difficoltà, si sono rivolti a strutture di assistenza e di rappresentanza come il patronato e il sindacato, nella speranza di poter ottenere le informazioni e i servizi di cui necessitano, attraverso una delega a questi ultimi. Riceviamo quasi quotidianamente richieste di auto, condite da un po' di vergogna e di frustrazione - sottolinea Tasinato -. È il caso di una signora, lucida e attiva, con la voglia di misurarsi con i cambiamenti, arrivata in una delle nostre sedi dopo aver provato svariate volte a districarsi fra id, username, password, notifiche push, codici di sblocco e quant'altro. Siamo riusciti a darle supporto, ma le difficoltà di questa signora sono solo minime rispetto alla platea di persone che si sono viste cambiare, anche repentinamente, le modalità di gestione del proprio rapporto con le istituzioni e i servizi pubblici. Infatti, altri episodi hanno visto le nostre strutture impossibilitate a risolvere i problemi di coloro che a queste si sono rivolti: chi pur avendo lo SPID fatto alle Poste, al primo tentativo di utilizzo si è reso conto che mancava delle conoscenze necessarie per gestire il tutto e operare nel portale dell'INPS per verificare un cedolino di pensione. Ancora, c'è anche una categoria di anziani del tutto sprovvista di dispositivi informatici come smartphone e anche della casella di posta elettronica".

"Informatizzazione sì ma senza lasciare indietro nessuno - evidenzia Tasinato -, perché la facilità d'accesso per molti può diventare una barriera per altri, una discriminazione. Questo dovrebbe essere non solo il principio ma anche la modalità di perseguire la rivoluzione digitale in ambito di PA. Servono percorsi a binari paralleli che mettano tutti nelle condizioni di trovare il proprio grado di autonomia, e per questo non si possono totalmente abbandonare forme di sportello, così come si vede necessario autorizzare gli intermediari qualificati (patronati, sindacati di categoria, Caaf ecc.) a operare su delega per conto di chi lo richiede. La possibilità di ricorrere all'amministrazione di sostegno esiste certo ma è una procedura lunga e complicata e forse non sempre adatta a chi ha ancora un buon grado di autonomia ma manca solo di mezzi e conoscenze".

Ufficio Stampa