

CAMERA DEI DEPUTATI N. 3535

PROPOSTA DI LEGGE

d'iniziativa del deputato MOLINARI

Disposizioni concernenti la facilitazione dell'accesso telefonico ai servizi della pubblica amministrazione e la tutela della riservatezza

Presentata il 14 gennaio 2003

ONOREVOLI COLLEGHI! — I centri di servizio sociale per adulti del Dipartimento dell'amministrazione penitenziaria del Ministero della giustizia offrono un servizio giornaliero di segretariato telefonico e di ricevimento cercando di conciliare l'esigenza di avere accesso ad informazioni, anche telefoniche, senza doversi recare, per ottenere semplici notizie, di persona presso i centri stessi.

Tale condizione è indubbio che comporti una serie di costi anche in termini sociali.

Nell'offrire detto servizio sorge negli operatori il gravoso dilemma di coniugare le esigenze di rapidità e di snellezza burocratica del servizio svolto con quello sacrosanto del rispetto della *privacy* del cittadino seguito dai centri.

È corretto fornire informazioni telefoniche a persone che dichiarano di essere

direttamente interessate ad informazioni relative ad un soggetto in area penale?

Con la proposta di legge si è pensato di dare una soluzione a tale problema. Si ritiene infatti che possa essere adottato da parte degli utenti del centro un codice di identificazione, scelto dal soggetto in area penale, da inserire nel fascicolo cartaceo e in un campo dell'attuale archivio elettronico in dotazione, denominato « NOTE ». Tale « parola chiave » potrà essere fornita solo al diretto interessato e alle persone ritenute degne di essere informate della propria posizione penale.

Nulla toglie che l'assistente sociale di segretariato o il titolare che, per qualsiasi motivo, abbia il ragionevole dubbio di non riferire al telefono sulla situazione dell'utente debba approfondire chi sia il soggetto con cui sta interloquendo e invitarlo a recarsi di persona.

In occasione del primo incontro con l'utente in area penale, sia in libertà che detenuto, l'assistente sociale chiede oltre alle informazioni di rito anche la « parola chiave » che il cliente sceglierà se vorrà avvalersi del servizio. Allo stesso viene spiegato come utilizzarla e come farla utilizzare alle persone da lui autorizzate. Al soggetto è

inoltre consentito di modificare il proprio codice o di rinunciare al servizio stesso.

In questo modo si ritiene che possano essere contemperate le giuste esigenze di *privacy* e di velocità delle comunicazioni senza aggravio di costi economici e sociali in particolare per i familiari e le persone vicine al soggetto.

PROPOSTA DI LEGGE

ART. 1.

1. La pubblica amministrazione è tenuta a garantire l'accesso telefonico ai propri servizi da parte degli utenti, o di persone dagli stessi delegati, anche solo verbalmente.

2. Ai fini dell'accesso telefonico di cui al comma 1, i servizi della pubblica amministrazione sono tenuti ad offrire ai rispettivi utenti la possibilità di adottare una « parola chiave », garantendo il rispetto dei diritti di riservatezza a tutela dei dati personali.

3. La « parola chiave » di cui al comma 2 può essere costituita da numeri, da lettere o da ambedue gli elementi, a condizione che non superi in totale il numero di venticinque caratteri, anche suddivisi in più parti.

4. La « parola chiave » è comunicata dai servizi della pubblica amministrazione ai rispettivi sportelli od uffici competenti per i rapporti diretti con il pubblico, al fine di garantirne l'uso da parte degli utenti.

5. La « parola chiave » può essere modificata al fine di tutelare la sicurezza dall'utente del servizio ovvero dalla pubblica amministrazione ove si ravvedano oggettivi motivi di pregiudizio in merito alla garanzia di tutela dei diritti di riservatezza.

ART. 2.

1. L'accesso telefonico ai servizi della pubblica amministrazione di cui all'articolo 1 da parte degli utenti per ottenere informazioni è consentito solo previa comunicazione dei propri dati anagrafici, dei dati relativi alla richiesta in oggetto

nonché della « parola chiave » adottata ai sensi del citato articolo 1, comma 2.

2. In caso di richiesta di informazioni ai sensi del comma 1 avanzata da una persona di fiducia dell'utente munita di delega ai sensi dell'articolo 1, comma 1, la persona è tenuta a fornire le informazioni previste dal citato comma 1 relative all'utente stesso.

