

Allegato 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)

ANCI Lombardia SU00142

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (*)

Comuni Digitali in Piemonte e Liguria

3) Contesto specifico del progetto (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Contesto

Ambito di azione

“Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”

Obiettivi di Programma

Ob. 4 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.
Ob. 10 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

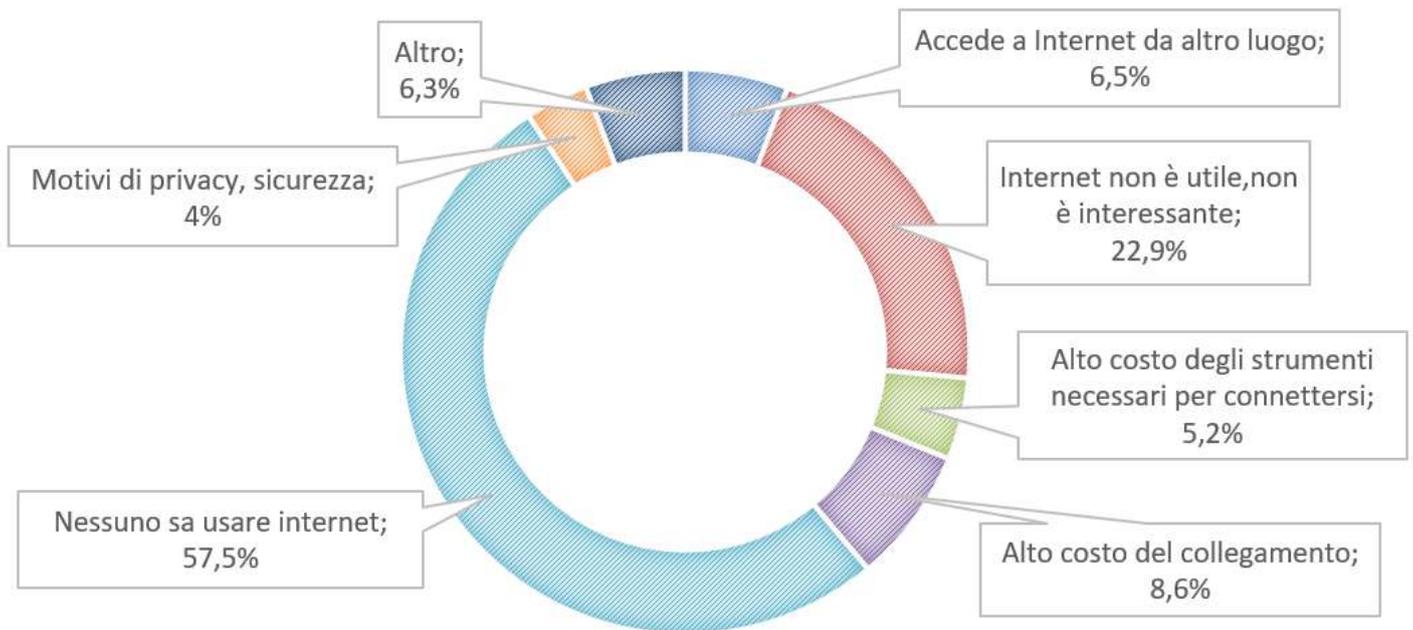
Il progetto coinvolge 19 Comuni di Liguria e Piemonte e Anci Piemonte, che insiste su un territorio di 1181 comuni, per un totale di 58.712 abitanti. Di seguito il dettaglio della popolazione per fasce di età:

Regione	Prov.	Denominazione Ente	0-14 anni		15-30 anni		31-65 anni		66-100 anni		totale		totale
			maschi	femmine	maschi	femmine	maschi	femmine	maschi	femmine	maschi	femmine	
LIGURIA	IM	COMUNE DI BORDIGHERA	529	510	719	686	2.239	2.458	1278	1774	4.765	5.428	10.193
PIEMONTE	AL	COMUNE DI BASALUZZO	119	119	153	124	512	474	235	275	1.019	992	2.011
PIEMONTE	AL	COMUNE DI CASTELLAZZO BORMIDA	272	273	353	284	1.134	1.074	467	605	2.226	2.236	4.462
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FUBINE MONFERRATO	103	93	95	97	393	390	176	243	767	823	1.590
PIEMONTE	AL	COMUNE DI GAVI	245	226	298	255	1.089	1.080	555	668	2.187	2.229	4.416
PIEMONTE	AL	COMUNE DI OCCIMIANO	72	87	109	92	277	304	132	159	590	642	1.232
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CALAMANDRANA	101	87	121	131	394	420	193	210	809	848	1.657
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO	177	145	270	240	743	760	347	438	1.537	1.583	3.120
PIEMONTE	AT	COMUNE DI DUSINO SAN MICHELE	66	55	105	72	288	255	97	124	556	506	1.062
PIEMONTE	AT	COMUNE DI TIGLIOLE	111	103	111	102	428	419	200	236	850	860	1.710
PIEMONTE	AT	COMUNE DI VALFENERA	177	159	197	161	585	565	259	298	1.218	1.183	2.401
PIEMONTE	NO	COMUNE DI ORTA SAN GIULIO	41	43	75	61	232	279	129	208	477	591	1.068
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CAVAGNOLO	147	133	184	160	507	549	263	324	1.101	1.166	2.267
PIEMONTE	TO	COMUNE DI ALPETTE	14	11	16	12	64	60	39	36	133	119	252
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CARIGNANO	601	566	773	675	2.140	2.103	968	1252	4.482	4.596	9.078
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CERES	34	41	88	73	274	237	135	145	531	496	1.027
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CUORGNE'	579	547	784	678	2.320	2.213	1043	1367	4.726	4.805	9.531
PIEMONTE	VB	COMUNE DI GIGNESE	60	62	78	58	267	249	136	155	541	524	1.065
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FABBRICA CURONE	9	15	28	34	136	115	99	134	272	298	570
			6.732		8.552		28.026		15.402		58.712		

Popolazione al 01/01/2023 Dati Istat

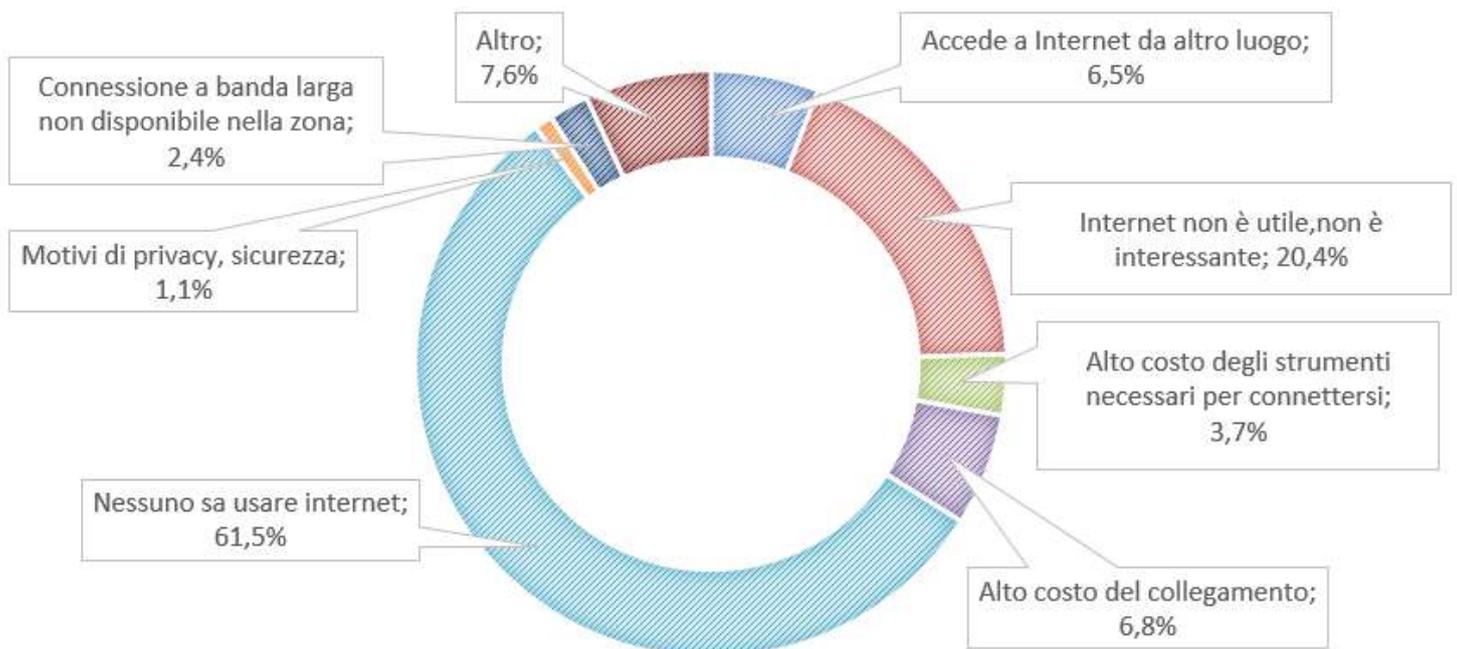
Liguria e Piemonte in rete

In Liguria l'82,8% delle famiglie ha accesso a internet. Solo il 17,2% delle famiglie e nel 57,5% dei casi nessuno in famiglia sa usare internet.



Fonte dati Istat 2023

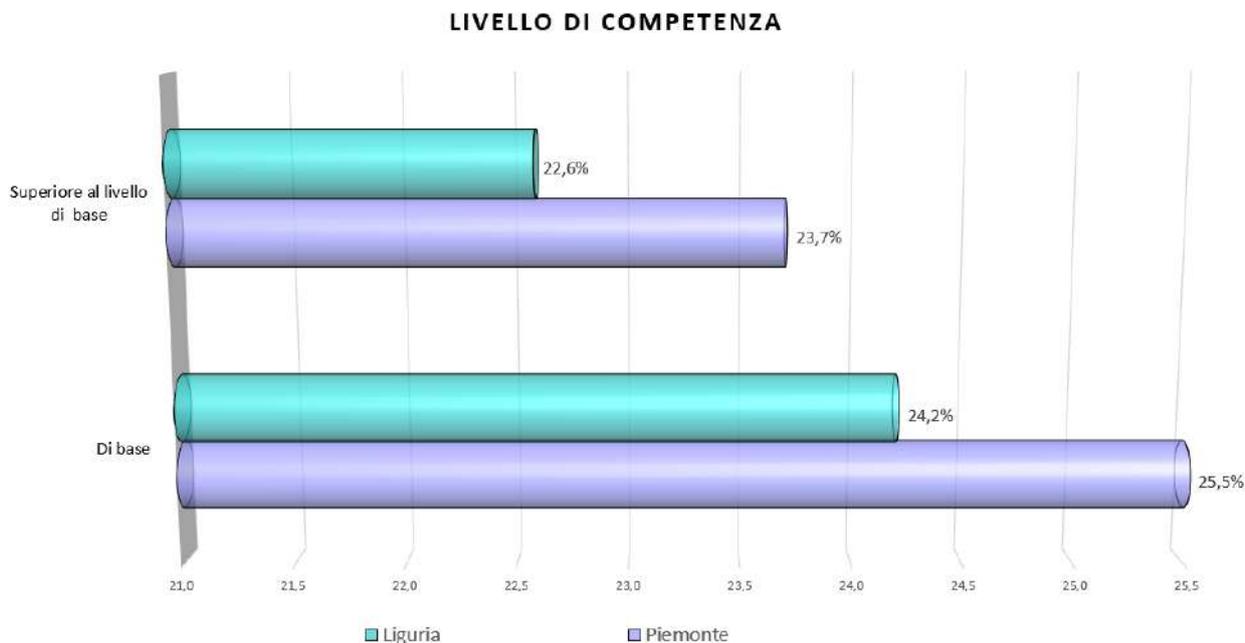
In Piemonte l'84,4% delle famiglie ha accesso a internet. Solo il 56% delle famiglie non possiede e nel 15,6% dei casi nessuno in famiglia sa usare internet.



Fonte dati Istat 2023

Di seguito il dato riferito al livello di competenza digitale delle persone di 16-74 anni che hanno usato Internet (di base o superiore al livello di base). In totale, 2.027.000 cittadini posseggono almeno un livello base di competenza (48,5% del totale).

Le percentuali sono sopra la media del dato italiano (competenze almeno di base 45,7%).



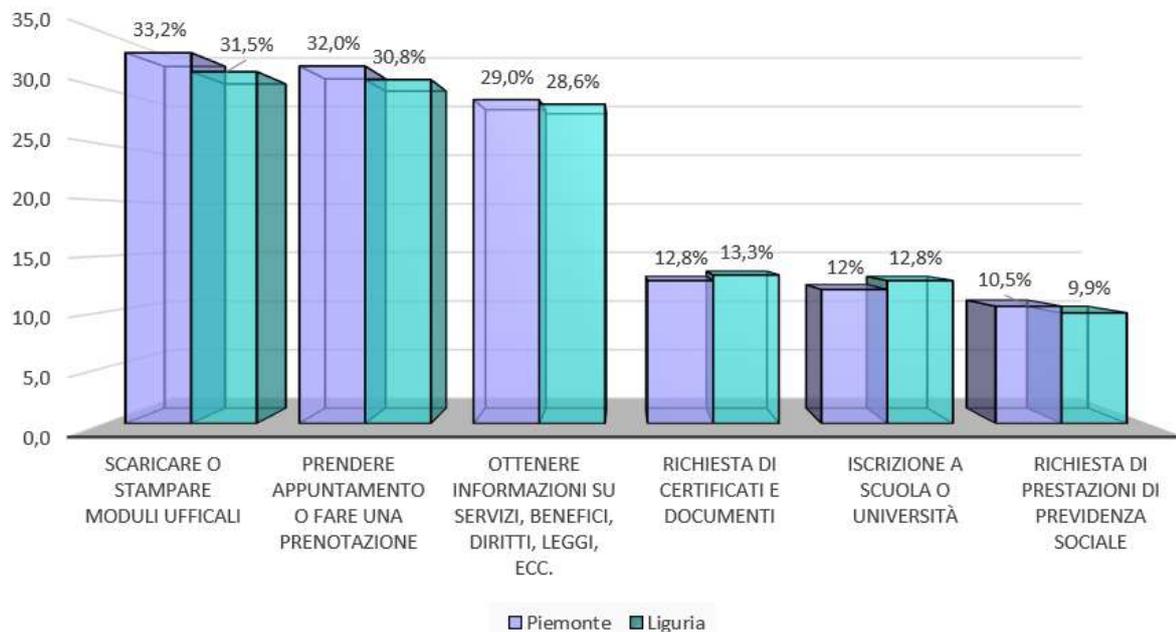
Fonte dati Istat 2023

Seguono i principali concetti chiave del progetto



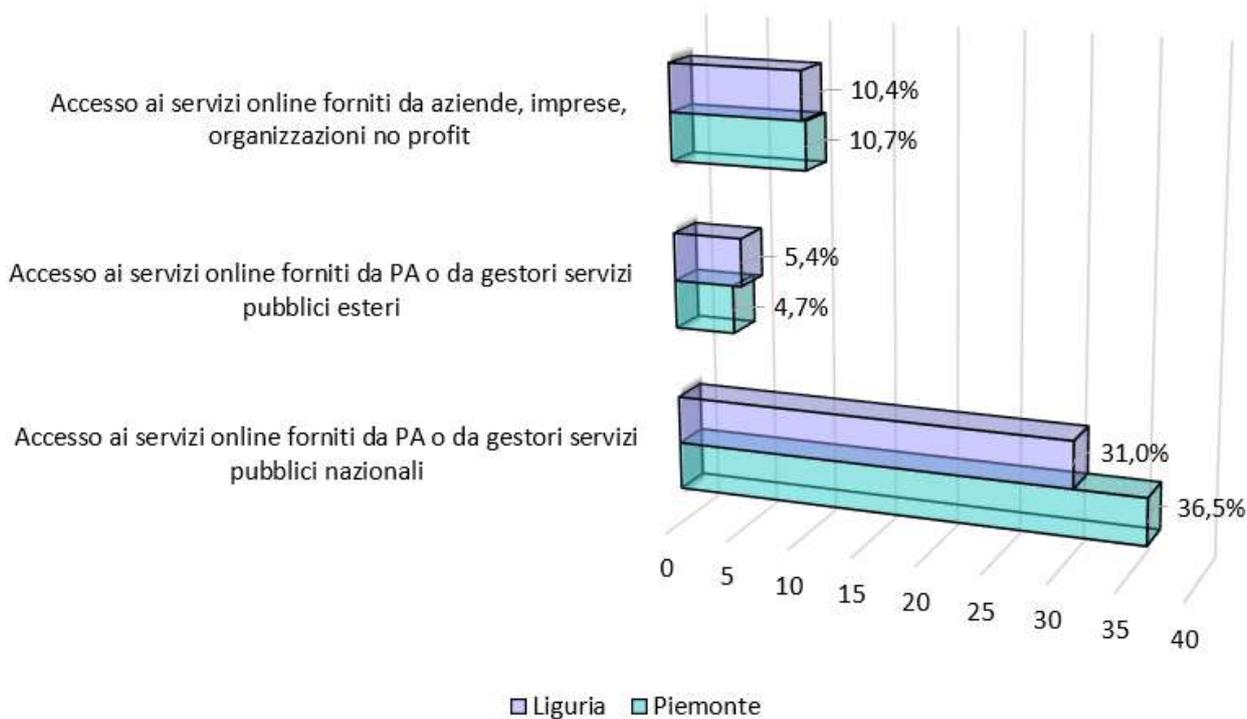
Rapporto con la P.A.

Il grafico rappresenta la percentuale di persone di 14 anni e più che hanno usato Internet per relazionarsi con la PA (ottenere informazioni o scaricare o inviare moduli ecc.).



Fonte dati Istat 2023

L'uso dello SPID e della CIE per accedere a servizi è in crescita. Il grafico mostra il dettaglio dei servizi utilizzati: forniti da PA o da gestori servizi pubblici nazionali e per l'accesso ai servizi online forniti da PA o da gestori servizi pubblici nazionali.



Fonte dati Istat 2023

Un altro parametro da tenere in considerazione è l'indice di maturità digitale (IMD), uno strumento che, attraverso un metodo analitico basato su varie fonti di Open Data misura il livello di digitalizzazione di un'azienda, un ente pubblico o un territorio. Per la pubblica amministrazione e le infrastrutture gli indicatori e le fonti estratte da Open Data riguardano la disponibilità e la qualità della tecnologia digitale, come la banda larga, la connettività e i dispositivi utilizzati mentre per i cittadini sono stati considerati i livelli di abilità e le conoscenze digitali possedute come l'utilizzo di internet, la richiesta di documenti, certificati e prestazioni di previdenza sociali online.

La tabella che segue indica il posizionamento assoluto (totale) dei singoli enti nella classifica di maturità digitale di tutti i Comuni italiani (7.896) e in relazione a tre macroaree di riferimento: Pubblica amministrazione, Cittadini e Infrastrutture.

Regione	Prov.	Denominazione Ente	Totale	Pubblica amministrazione	Cittadini	Infrastrutture
PIEMONTE	TO	COMUNE DI ALPETTE	5047	4843	5672	5625
PIEMONTE	AL	COMUNE DI BASALUZZO	2813	4362	3570	2461
LIGURIA	IM	COMUNE DI BORDIGHERA	2139	1564	3922	2782
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CALAMANDRANA	5511	7148	4554	5428
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CARIGNANO	2249	3222	3101	2708
PIEMONTE	AL	COMUNE DI CASTELLAZZO BORMIDA	3683	5864	3171	4550
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO	3927	5710	3004	4243
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CAVAGNOLO	5143	6995	3065	3828
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CERES	1540	5003	4501	95
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CUORGNE'	1598	1526	3371	2509
PIEMONTE	AT	COMUNE DI DUSINO SAN MICHELE	5238	6039	4328	6381
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FABBRICA CURONE	5742	6323	5963	6332
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FUBINE MONFERRATO	6147	7679	4836	4621
PIEMONTE	AL	COMUNE DI GAVI	3755	5905	3705	3161
PIEMONTE	VB	COMUNE DI GIGNESE	4371	4227	4493	4230
PIEMONTE	AL	COMUNE DI OCCIMIANO	4460	6331	4244	5087
PIEMONTE	NO	COMUNE DI ORTA SAN GIULIO	5526	6961	4620	4251
PIEMONTE	AT	COMUNE DI TIGLIOLE	5840	6216	5086	7142
PIEMONTE	AT	COMUNE DI VALFENERA	4625	6098	3061	4721

Fonte Entidigitali.it

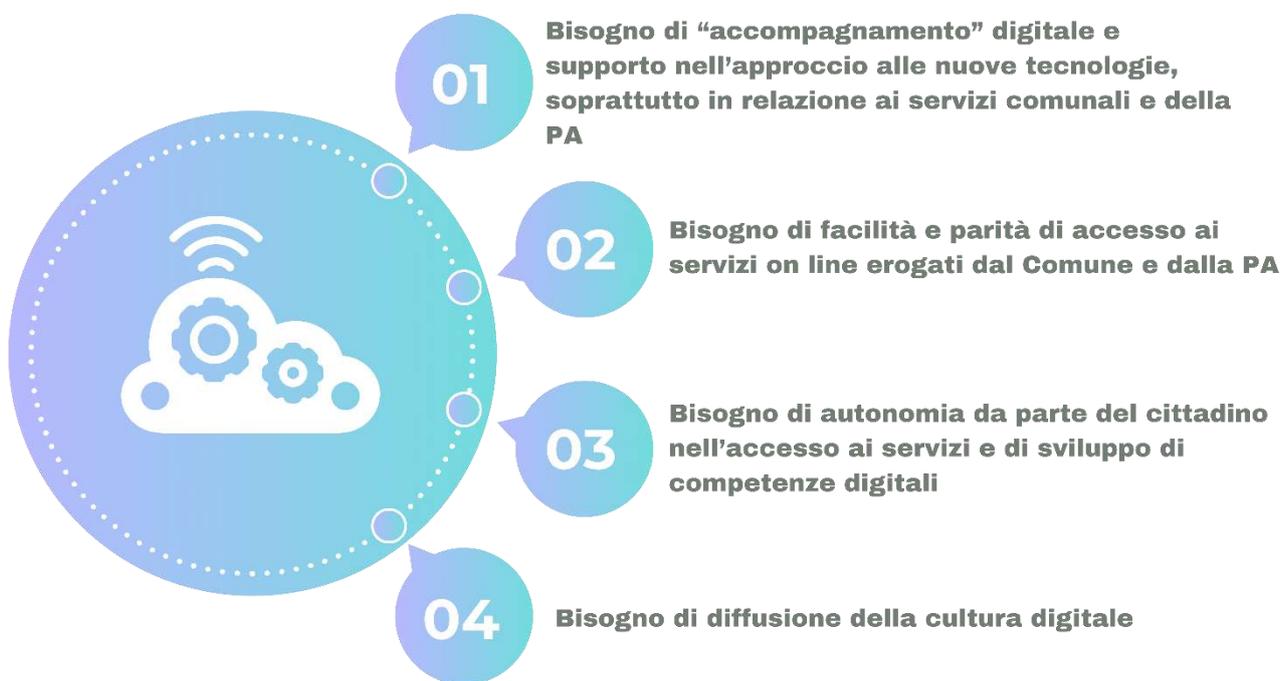
Bisogni

L'efficacia degli organismi e delle istituzioni si caratterizza dalla loro capacità di innovazione e dal rispondere prontamente ai bisogni emergenti del tempo.

Il ruolo dei Comuni è fondamentale nel rapporto con i cittadini, in un'ottica di avvicinamento alle istituzioni, partendo dai servizi concreti offerti ogni giorno: devono accompagnare sia gli utenti più inesperti, con limitate competenze digitali e privi di supporto, sia i più esperti nell'uso dei servizi digitali ad orientarsi tra i numerosi servizi e utilizzare le informazioni in essi contenute.

Il Comune aiuta il cittadino a superare la difficoltà di approccio digitale, in un momento in cui anche per obbligo di legge, non solo come opportunità personale, sono richiesti sistemi di accesso ai servizi pubblici in modalità "solo digitale". Questo elemento di povertà educativa digitale e in materia di informatizzazione rischia di escludere fasce deboli della popolazione dai servizi comunali e pubblici, contribuendo a situazioni di disuguaglianze generazionali, di genere o difficoltà di integrazione, per esempio, per le persone straniere.

In questo contesto i bisogni/aspetti da innovare ai quali gli enti di progetto sono chiamati a rispondere sono:



Indicatori di partenza

Di seguito il dato regionale in relazione a competenze digitali, utilizzo di internet, utilizzo dei servizi della PA.

Territorio	Possesso di competenze digitali Livello di competenza almeno di base	In famiglia nessuno sa usare internet (% su famiglie che non possiedono internet)	Utilizzo SPID o CIE per accedere ai servizi online della PA
REGIONE LIGURIA	46,8%	57,5%	37,1%
REGIONE PIEMONTE	49,2%	61,5%	42,6%

Di seguito il dato dei singoli Comuni in riferimento a quattro indicatori:

Regione	Prov.	Denominazione Ente	Il servizio di facilitazione digitale è già attivo presso l'ente?	Accessi annuali al sito dell'ente	N. corsi informativi/formativi sui servizi online/digitali organizzati negli ultimi 12 mesi	% di popolazione che ha utilizzato servizi digitali per relazionarsi con la PA negli ultimi 12 mesi
LIGURIA	IM	COMUNE DI BORDIGHERA	SI	50.391	2	2%
PIEMONTE	TO	ANCI PIEMONTE	NO	N.D.	2	N.D.
PIEMONTE	TO	COMUNE DI ALPETTE	NO	5.128	0	49%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI BASALUZZO	NO	720	0	20%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CALAMANDRANA	NO	800	0	5%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CARIGNANO	NO	82456	0	20%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI CASTELLAZZO BORMIDA	NO	8.500	2	40%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO	SI	N.D.	0	10-15%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CAVAGNOLO	NO	82.383	3	20%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CERES	NO	10.000	2	50%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CUORGNE'	NO	62.932	0	10%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI DUSINO SAN MICHELE	NO	N.D.	0	60%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FABBRICA CURONE	NO	6.272	0	N.D.
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FUBINE MONFERRATO	SI	300.000	0	80%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI GAVI	NO	21707	0	55%
PIEMONTE	VB	COMUNE DI GIGNESE	NO	240179	51	40%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI OCCIMIANO	SI	7.000	0	35%
PIEMONTE	NO	COMUNE DI ORTA SAN GIULIO	NO	118.337	3	8%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI TIGLIOLE	SI	3500	0	40%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI VALFENERA	NO	1564	0	35%

3.2) Destinatari del progetto (*)

Destinatari sono:

- 58.712 cittadini residenti nei Comuni coinvolti, con particolare riferimento a 15.402 over 65 e ai cittadini stranieri;
- i Comuni del territorio afferenti ad ANCI Piemonte;
- famiglie di anziani soli che necessitano di supporto nell'accesso ai servizi loro dedicati;
- famiglie in condizioni di povertà socioeconomica prive di mezzi adeguati all'accesso ai servizi ma interessate ad essi;
- famiglie con minori iscritti alle scuole del territorio, che hanno bisogno di un supporto nell'accesso ai servizi scolastici e di gestione dei servizi dedicati ai minori;
- i cittadini con adeguata conoscenza dei mezzi digitali ma che non conoscono i servizi erogati dal Comune e dalla PA e le modalità di accesso.
- cittadini non in grado di accedere ai servizi digitali per motivi tecnici (es. connessione internet, strumentazione adeguata) o di capacità digitale.
- imprese, associazioni e cittadini che avranno maggiore facilità ad accedere ai servizi comunali.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

L'obiettivo di progetto è **favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

I Comuni intendono sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di **facilitazione digitale**, sia attivare momenti di **educazione digitale** (formazione/informazione) per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.

La presenza nel progetto di ANCI Piemonte favorisce l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione supportando le amministrazioni locali nel rapporto con il cittadino.

In particolare, la definizione di interventi di supporto operativo consentirà a tutta la popolazione di avere pari possibilità di accesso a informazioni, servizi, agevolazioni, ecc. a prescindere dalle proprie difficoltà (mancanza di competenze informatiche, assenza di una rete familiare di supporto, non conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini appena giunti in Italia, impossibilità di possedere una connessione a internet o un dispositivo che consenta l'accesso online, ecc.). Il supporto alla fascia di popolazione "digitalmente" debole risponde all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le Nazioni".

All'Obiettivo 4 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" i Comuni cercano di rispondere attraverso la formazione e l'informazione ai cittadini, la realizzazione di momenti di incontro per lo scambio di conoscenze e competenze che siano utili a far conoscere e promuovere contestualmente i diritti del cittadino.

Anche i servizi online connessi ai servizi bibliotecari consentono di abbattere le barriere nei confronti del libero accesso alla conoscenza. Servizi come la MLoL (Media Library on Line) consentono di accedere direttamente a quotidiani (anche stranieri), riviste, libri, audiolibri, ecc. in maniera totalmente gratuita.

L'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi che gli enti coinvolti si propongono:

- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi;
- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale"

Risultati attesi:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini;
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini;
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale;
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online, del Comune e dei privati;
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza;
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza;
- Favorire il processo di transizione digitale nei Comuni.

Si stima di raggiungere circa il 35% della popolazione con attività di facilitazione ed educazione digitale.

Indicatori (situazione a fine progetto)

Obiettivi specifici riconducibili all'obiettivo di progetto e indicatori di inizio e di fine progetto

In relazione alle singole sedi di servizio, segue il risultato auspicato a fine progetto dei singoli Comuni in riferimento ai quattro indicatori condivisi:

Regione	Prov.	Denominazione Ente	Il servizio di facilitazione digitale è già attivo presso l'ente?		Accessi annuali al sito dell'ente		N. corsi informativi/formativi sui servizi online/digitali organizzati negli ultimi 12 mesi		% di popolazione che ha utilizzato servizi digitali per relazionarsi con la PA negli ultimi 12 mesi	
			ex ante	post	ex ante	post	ex ante	post	ex ante	post
LIGURIA	IM	COMUNE DI BORDIGHERA	SI	potenziamento del servizio attivo	50.391	52.000	2	3	2%	20%
PIEMONTE	TO	ANCI PIEMONTE	NO	SI	c.a 200.000	202.000	2	3	N.D.	35%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI ALPETTE	NO	SI	5.128	8.000	0	1	49%	57%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI BASALUZZO	NO	SI	720	1.700	0	1	20%	30%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CALAMANDRANA	NO	SI	800	1.800	0	1	5%	20%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CARIGNANO	NO	SI	82.456	84.000	0	1	20%	30%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI CASTELLAZZO BORMIDA	NO	SI	8.500	10.000	2	3	40%	45%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO	SI	potenziamento del servizio attivo	c.a 10.000	12.000	0	1	10-15%	25%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CAVAGNOLO	NO	SI	82.383	84.000	3	4	20%	30%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CERES	NO	SI	10.000	12.000	2	3	50%	60%
PIEMONTE	TO	COMUNE DI CUORGNE'	NO	SI	62.932	64.000	0	1	10%	25%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI DUSINO SAN MICHELE	NO	SI	c.a 5.000	7.000	0	1	60%	65%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FABBRICA CURONE	NO	SI	6.272	8.000	0	1	N.D.	35%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI FUBINE MONFERRATO	SI	potenziamento del servizio attivo	300.000	302.000	0	1	80%	90%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI GAVI	NO	SI	21.707	23.000	0	1	55%	65%
PIEMONTE	VB	COMUNE DI GIGNESE	NO	SI	240.179	242.000	2	3	40%	45%
PIEMONTE	AL	COMUNE DI OCCIMIANO	SI	potenziamento del servizio attivo	7.000	8.000	0	1	35%	40%
PIEMONTE	NO	COMUNE DI ORTA SAN GIULIO	NO	SI	118.337	120.000	3	4	8%	20%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI TIGLIOLE	SI	potenziamento del servizio attivo	3.500	4.500	0	1	40%	45%
PIEMONTE	AT	COMUNE DI VALFENERA	NO	SI	1.564	2.500	0	1	35%	40%

L'apporto dei singoli Enti inseriti nel progetto contribuisce alla riduzione del digital divide e può potenzialmente influire sulle statistiche regionali in tema di possesso di competenze digitali nella popolazione, utilizzo di Internet in generale, grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati.

Di seguito il risultato regionale auspicato grazie anche all'attivazione di questo progetto.

Territorio	Possesso di competenze digitali Livello di competenza almeno di base		In famiglia nessuno sa usare internet (% su famiglie che non possiedono internet)		Utilizzo SPID o CIE per accedere ai servizi online della PA	
	indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto	indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto	indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto
REGIONE LIGURIA	46,80%	48%	57,50%	55%	37,10%	39%
REGIONE PIEMONTE	49,20%	51%	61,50%	59%	42,60%	44%

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Il progetto si articola in molteplici azioni distribuite nel corso dell'intero anno di servizio civile. Per comprenderne in modo chiaro e completo la loro struttura e organizzazione, nel paragrafo che segue è esposto il piano generale del progetto con le principali attività comuni, la descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari e infine le attività previste in ogni Ente di accoglienza.

Piano generale del progetto con le principali attività comuni

Le azioni di seguito presentate sono uguali per tutti i progetti presentati da ANCI Lombardia, e propongono alcune azioni condivise e comuni a tutti i progetti (accoglienza, formazione generale, monitoraggio, tutoraggio, certificazione competenze).

Il piano di attuazione delle attività comuni è articolato nell'arco di 12 mesi di servizio civile ed è suddiviso in sei fasi:



La fase di Accoglienza (fase A) si realizzerà nei primi giorni di servizio, la fase di formazione (fase B) si realizzerà nei primi mesi di servizio.

La fase di Accoglienza (fase A) sarà gestita dagli Operatori Locali di Progetto (OLP) e dallo staff dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia.

Le prime due fasi si ricollegano agli obiettivi generali del progetto, e quindi del programma in cui è inserito, alla diffusione del significato del servizio civile universale e alla promozione di forme di cittadinanza attiva, nonché di occasioni di crescita personale.

La fase di Formazione (fase B) sarà gestita dall'equipe di formatori accreditati coordinata dal responsabile della formazione di ANCI Lombardia con la collaborazione del responsabile del monitoraggio.

La fase di Attività nella sede per lo svolgimento dei progetti (fase C) inizierà nel momento in cui l'OLP di ogni singola sede, attraverso le valutazioni effettuate nel periodo di Accoglienza, riterrà che l'operatore volontario sia diventato sufficientemente consapevole per gestire anche autonomamente alcune delle azioni previste dal progetto.

L'obiettivo della fase C è fornire all'operatore volontario gli strumenti e le competenze necessarie per muoversi ed intervenire attivamente nella gestione delle attività a lui affidati, sapendo valorizzare le molteplici risorse a disposizione.

La fase di Monitoraggio (fase D) si svilupperà durante tutto l'arco temporale del progetto, si concretizzerà nella realizzazione di contatti telefonici, telematici, in incontri periodici in aula o sul campo finalizzati alla verifica delle attività svolte, alla valutazione dello stato di avanzamento degli obiettivi previsti dal progetto ed eventualmente, alla ricerca di risposte correttive agli ostacoli rilevati. L'attività di monitoraggio sarà svolta da esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia che utilizzeranno strumenti utili alla valutazione dei risultati del progetto e alla verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

La fase di tutoraggio (fase E) si svilupperà a partire dal settimo mese e coinvolgerà tutti gli operatori attraverso le azioni previste nel progetto. Sarà gestita da AnciLab (ente accreditato per i servizi al lavoro e iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia" e titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in collaborazione con i responsabili di funzioni e attività del servizio civile di ANCI Lombardia.

Tutti gli operatori volontari avranno occasione sia individualmente, sia in modo collettivo di entrare in contatto con gli attori pubblici e privati che si occupano di orientamento al lavoro e di incontro domanda offerta.

La fase Certificazione delle competenze (fase F) ha l'obiettivo di riconoscere formalmente agli operatori volontari le competenze professionali maturate o acquisite durante il percorso di servizio civile sarà presentata agli operatori volontari fin dalla prima fase di Accoglienza e sviluppata secondo gli step indicati nel progetto. Si concluderà alla chiusura del progetto con l'esame e il colloquio finale volte ad accertare l'acquisizione delle competenze previste. La fase F sarà gestita da AnciLab (ente titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in stretta collaborazione con il responsabile della formazione e della valorizzazione delle competenze, con i formatori e gli esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia.

Descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari.

Per tutte le sedi inserite nel progetto si prevede la realizzazione di entrambe le tipologie di attività previste per il servizio civile digitale:

- Il volontario come facilitatore digitale
- Il volontario a supporto di attività di informazione/formazione volte ad incentivare l'alfabetizzazione digitale dei cittadini.

Gli Enti, oltre a stabilire per il volontario una postazione fissa in un ufficio, potranno prevedere la possibilità per il volontario di recarsi anche in sedi dislocate per andare letteralmente incontro ai cittadini. Le possibili sedi dislocate oltre a rivestire il proprio ruolo, accolgono al proprio interno postazioni dedicate ai servizi digitali: si pensi alle biblioteche, non solo luoghi di prestito libri, ma sedi

che accolgono i cittadini per la creazione di SPID, invio email, realizzazione di corsi e incontri di formazione.

Attraverso il servizio di facilitazione digitale gli Enti vogliono realizzare i seguenti interventi per i cittadini:

- accesso ai servizi online di Comune e PA: considerata la loro mission, le attività principali svolte dal facilitatore saranno di supporto nell'accesso ai servizi di Comune e PA in generale, quali SPID, Fascicolo sanitario elettronico, pago PA, scaricamento documenti e certificati, utilizzo dello sportello Telematico, inoltre richieste agli uffici competenti, scaricamento modulistica, accesso alla Media Library on Line, prenotazione libri da casa, iscrizione dei figli a scuola, richiesta bonus e contributi, ecc.
 - utilizzo servizi digitali in generale: in seconda battuta, laddove possibile, il facilitatore supporterà il cittadino in attività non riconducibili necessariamente alla PA, come la creazione di una casella di posta elettronica, l'invio di una e-mail, la consultazione di siti per ottenere informazioni, inoltre di domande o iscrizioni a enti privati, ecc.

Per promuovere il processo di alfabetizzazione digitale si realizzeranno:

- incontri monografici di poche ore dedicati a singoli temi (come richiedere lo SPID; come prenotare libri da casa, i servizi del Comune online, ecc.)
- percorsi formativi di più incontri dedicati a particolari fasce d'età (come usare un pc – corso dedicato a genitori con figli in età scolare; come utilizzare uno smartphone – corso dedicato a over 65; ecc.)
- attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

Gli indirizzi di Regione Piemonte

La Regione Piemonte prosegue il suo impegno per la digitalizzazione e il governo del territorio sempre più "digitale, aperto e accessibile mediante l'attivazione di misure idonee a:

- perseguire il rinnovamento del Sistema Informativo regionale, attuando una semplificazione e un'innovazione digitale dei servizi della Pubblica Amministrazione destinati a cittadini e imprese;
- supportare le amministrazioni pubbliche che intendano armonizzare i propri software con le nuove soluzioni tecnologiche regionali - caratterizzate da un maggior livello di qualità, sistematizzazione, fruibilità e sicurezza - nonché diffonderne l'utilizzo, garantendo così sia un aumento della pervasività e dell'uniformità dei servizi sia una adeguata valorizzazione degli investimenti infrastrutturali operati dalla Regione Piemonte in questo settore.

Le strategie di ANCI Piemonte

ANCI Piemonte coglie le nuove sfide del cambiamento tecnologico e digitale cercando di orientare i propri servizi soprattutto verso i piccoli Comuni. Con il progetto *Digitalizzazione dei piccoli comuni piemontesi*, l'ANCI Piemonte ha attivato un gruppo di ricerca e sperimentazione di soluzioni tecnico-giuridiche che vede coinvolti l'Università degli Studi di Torino, la Regione Piemonte, il CSI Piemonte e ANCI Piemonte.

Tra le principali attività di questo gruppo si possono individuare:

- Individuazione dei software gestionali inerenti i servizi dell'Ente

- Interviste ai fornitori privati: studio e analisi del loro ruolo e della porzione che deve essere riservata all'Ente pubblico
- Produzione di sistemi: ruolo delle imprese; ruolo in house providers; ruolo autorità di regolazione o agenzie
- Mappatura dei servizi pubblici gestiti dai comuni sotto i 15.000 abitanti
- Analisi critica delle ricerche di Cortei dei conti, Istat, ecc. ai fini di una pubblicazione semestrale su riviste a partire da "Il Piemonte delle Autonomie"
- Approvazione di una short List di Enti da coinvolgere, anche per la fase sperimentale (vedere quali comuni hanno adottato il regolamento per la disciplina dei procedimenti)
- Verifica con CSI dei procedimenti amministrativi di competenza dei comuni (a partire da ricognizione Anci)

Infine, vi sono altre due iniziative portate avanti da ANCI Piemonte:

- Servizio "Piemonte Pay": attività di diffusione e promozione del canale di pagamento pagoPA/PiemontePay;
- Premio Piemonte Innovazione & Sviluppo, il premio di ANCI Piemonte dedicato alle buone pratiche della PA locale con riferimento anche alla transizione digitale della PA e i servizi digitali rivolti al cittadino
- Progetto Edih Pai si propone di offrire formazione virtuale o in presenza su strumenti di monitoraggio e gestione per la Pubblica Amministrazione, nonché sulla formazione sui progetti europei e su come strutturare un ufficio di progettazione europea per i comuni. Il progetto mira alla creazione di un help desk per l'assistenza sui finanziamenti europei per la trasformazione digitale e a offrire consulenza in materia di appalti innovativi. Un'opportunità imperdibile per amministrazioni ed enti pubblici desiderosi di accrescere le proprie competenze e cogliere le opportunità offerte dall'Unione Europea

Gli indirizzi di Regione Liguria – Strategia digitale

Il Piano Strategico Digitale della Liguria (PSD) 2023 -2026 è il documento di riferimento per lo sviluppo coordinato ed omogeneo della digitalizzazione della Liguria. Raccoglie 50 progetti, articolati in 71 interventi su 7 aree tematiche, destinati a innovare la Liguria dal 2023 al 2026. La Strategia Digitale della Liguria intende unire gli indirizzi strategici delineati a livello regionale, nazionale e comunitario e le esigenze concrete del territorio ligure.

La visione e gli obiettivi strategici si strutturano sulla base di alcuni indirizzi generali di efficacia programmatica:

- digital first: progettare e implementare servizi al cittadino e alle imprese con l'utilizzo delle tecnologie digitali e tragaruardare la loro disponibilità su dispositivi mobili
- once only: le pubbliche amministrazioni non devono chiedere ai cittadini e alle imprese informazioni già in loro possesso o già da loro fornite operando una razionalizzazione dei sistemi di dati con il coinvolgimento della P.A. territoriale;
- inclusività sociale e territoriale: le pubbliche amministrazioni devono progettare servizi pubblici digitali che siano inclusivi anche per le parti deboli della società e per le aree marginali del territorio;
- rafforzare i processi di modernizzazione della PA attraverso la digitalizzazione, finalizzando l'azione sui bisogni dell'utenza

- favorire l'accessibilità dei dati
- favorire l'interoperabilità dei servizi
- attuare la riduzione dei costi e a migliorare la qualità dei servizi
- considerare prioritarie le esigenze dei cittadini e delle imprese per l'individuazione e la realizzazione di servizi digitali (front office)
- operare per uniformare e razionalizzare le infrastrutture e i servizi informatici della PA (back office)
- valorizzare le risorse esistenti nella PA per salvaguardare gli investimenti già realizzati e favorire il riuso del software

Si inquadrano nel contesto degli indirizzi programmatici direttamente connessi alla realtà regionale:

- rafforzare la capacità di promozione, attrazione e competizione del territorio regionale
- incrementare l'efficacia della tutela del patrimonio ambientale e territoriale regionale
- migliorare l'efficacia dell'azione di tutela della popolazione e dei beni da eventi calamitosi naturali ed antropici
- migliorare l'inclusione sociale e la coesione territoriale
- abbattere i divide territoriali e la marginalità delle aree di entroterra attraverso le infrastrutture digitali e la diffusione dei servizi digitali
- migliorare l'efficacia e la trasparenza nell'azione pubblica e la partecipazione ai processi istituzionali
- favorire la sostenibilità dell'azione pubblica attraverso processi di condivisione interni alla PA ligure, sia in fase di programmazione che di realizzazione.

L'impegno comune delle due Regioni coinvolte nel progetto è orientato ad innovare e rinnovare i processi di funzionamento della PA e a semplificare la relazione dei cittadini con la Pubblica Amministrazione.

Descrizione delle attività previste in tutte le sedi di servizio

Per tutte le sedi del progetto tranne ANCI Piemonte di cui seguirà il dettaglio:

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.	1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento in presenza
		2. Gestione richieste telefoniche
		3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi
	2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione
		2. Predisposizione contenuti
		3. Aggiornamento sito e social network
	4. Realizzazione materiali informativi	

	3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi
		2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi
		3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi

Segue il dettaglio delle attività previste nella sede di **ANCI Piemonte**:

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Incentivare la transizione digitale dei Comuni del Piemonte e l'accesso ai servizi da parte dei cittadini.	1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Gestione Help desk
		2. Gestione richieste telefoniche
		3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi
	2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione
		2. Predisposizione contenuti
		3. Aggiornamento sito e social network
		4. Realizzazione materiali informativi
	3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi
		2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi
		3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

Il progetto per tutti gli operatori volontari è declinato su 1145 ore annue e comprende:

- 30 ore di Formazione generale;
- 74 ore di Formazione specifica.

Il pacchetto formativo (formazione generale e formazione specifica) è di 104 ore complessive.

Per gli operatori volontari e per gli Operatori Locali di Progetto il monitoraggio si svilupperà in tutto l'arco temporale del progetto.

Nel progetto sono altresì comprese le altre attività comuni che riguardano le azioni riconducibili al tutoraggio e alla certificazione delle competenze.

Segue un diagramma di Gantt che consente una visualizzazione semplice delle diverse fasi progettuali.

GANTT DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
		mese											
Fase A: ACCOGLIENZA	Inserimento												
	Formazione generale												
Fase B: FORMAZIONE	Formazione generale												
	Formazione specifica												
Fase C: ATTIVITA' NELLA SEDE DI SERVIZIO PER LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO	Attività di servizio												
	Incontri in presenza e a distanza												
Fase E: TUTORAGGIO	Incontri in presenza individuali e collettivi												
	Incontri in presenza e a distanza												
Fase F: CERTIFICAZIONE COMPETENZE	Incontri in presenza e a distanza												

Segue la tempistica delle attività (Fase C) durante l'anno di servizio civile comune a tutti gli enti coinvolti nel progetto, ad eccezione di ANCI Piemonte di cui seguirà il dettaglio.

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione attività di front-office e di sportello												
1. Affiancamento in presenza												
2. Gestione richieste telefoniche												
3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi												
Azione 2: Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi												
1. Pianificazione piano di comunicazione												
2. Predisposizione contenuti												
3. Aggiornamento sito e social network												
Azione 3: Realizzazione attività di formazione												
1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi												
2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi												
3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi												

Segue il dettaglio per la sede di ANCI Piemonte:

Obiettivo: Incentivare la transizione digitale dei Comuni del Piemonte e l'accesso ai servizi da parte dei cittadini.

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione attività di front-office e di sportello												
1. Gestione Help desk												
2. Gestione richieste telefoniche												
3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi												
Azione 2: Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi												
1. Pianificazione piano di comunicazione												
2. Predisposizione contenuti												

3. Aggiornamento sito e social network													
4. Realizzazione materiali informativi													
Azione 3: Realizzazione attività di formazione													
1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi													
2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi													
3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi													

5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Segue la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti, comuni a tutte le sedi di servizi del progetto, tranne ANCI Pimento di cui seguirà il dettaglio:

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento in presenza	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online. In particolare, si occuperà di: <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online sia in presenza presso l'ufficio che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche o tramite e-mail; • Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle
	2. Gestione richieste telefoniche	
	3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi	

		<p>informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'utente nella creazione di identità digitale (SPID, CIE), attivazione della pec, accesso alla piattaforma PagoPA e altri servizi analoghi in relazione alle richieste per i servizi online della Pubblica Amministrazione; • Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la compilazione delle sezioni dedicate online; • Verifica delle richieste effettuate on line; • Gestione helpdesk telefonico e digitale; • Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione; • Attività di customer satisfaction. <p>Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.</p>
<p>2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi</p>	<p>1. Pianificazione piano di comunicazione</p> <hr/> <p>2. Predisposizione contenuti</p> <hr/> <p>3. Aggiornamento sito e social network</p> <hr/> <p>4. Realizzazione materiali informativi</p>	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p> <p>Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione, in particolare ma non solo per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). L'attività di comunicazione del servizio pertanto include:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicizzazione del servizio di facilitazione digitale e dei servizi online tramite social network e siti web dell'ente; • Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza; • Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, informagiovani, centri anziani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza;

		<ul style="list-style-type: none"> • Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.). • Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.
3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p> <p>Il volontario si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di corsi e seminari sull'utilizzo del digitale per cittadini; • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di seminari sul funzionamento della PA digitale; • Realizzazione di mini-incontri tematici di presentazione di servizi • Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale <p>In particolare, il volontario parteciperà all'organizzazione delle attività, alla predisposizione dei materiali, alla gestione dei contatti con gli utenti, alle attività di promozione degli eventi organizzati. In caso di formazione online, il volontario offrirà supporto ai cittadini nell'accesso e nella gestione del collegamento; in caso di formazione in presenza supporterà l'utente nell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione</p> <p>Alcune tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conoscenza di base del computer, tablet, smartphone; - Alfabetizzazione su informazioni e dati; - Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali; - Valutare dati, informazioni e contenuti digitali; gestire dati, informazioni e contenuti digitali; - Interagire attraverso le tecnologie digitali; - Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali; - Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali; - Collaborare attraverso le tecnologie digitali (Netiquette, Gestire l'identità
	2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi	
	3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi	

		digitale, CRS/CIE/SPID, Creazione di contenuti digitali, ecc.); -Prevenzione dalle truffe online. Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.
--	--	--

Segue il dettaglio per la sede di **ANCI Piemonte**:

Obiettivo: Incentivare la transizione digitale dei Comuni del Piemonte e l'accesso ai servizi da parte dei cittadini.

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Gestione Help desk	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Il volontario sarà impegnato operativamente in attività di supporto all'utente. Sarà coinvolto nella realizzazione del Progetto Edih Pai: avrà il compito di fornire supporto attraverso un Help Desk appositamente concepito per i Comuni interessati a partecipare ai progetti europei sulla transizione digitale. Pertanto, il volontario si impegnerà a rispondere alle richieste dei Comuni e ad assistere in modo proattivo fino alla completa risoluzione dei problemi. Per quanto riguarda il processo di digitalizzazione dei piccoli Comuni piemontesi, il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online, dapprima gli operatori comunali e successivamente anche i cittadini, muovendosi nel territorio piemontese.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi • Supporto nell'accesso al sito di ANCI Piemonte • Gestione helpdesk telefonico e digitale • Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione. <p>Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.</p>
	2. Gestione richieste telefoniche	
	3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi	

2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p> <p>Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione che includono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubblicizzazione tramite social network e siti web dell'ente dei materiali utili e aggiornamento delle informazioni • Realizzazione di guide ai servizi; • Diffusione dei materiali presso i Comuni del Piemonte <p>Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative.</p>
	2. Predisposizione contenuti	
	3. Aggiornamento sito e social network	
	4. Realizzazione materiali informativi	
3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p> <p>Il volontario, nel quadro di digitalizzazione della P.A., si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto ai dipendenti comunali con minori competenze digitali; • Supporto ai dipendenti nei processi di digitalizzazione; • Realizzazione di incontri di formazione, seminari e laboratori online e in presenza in relazione alle strategie individuate da ANCI Piemonte; • Realizzazione webinar. <p>In particolare, il volontario parteciperà all'organizzazione delle attività, alla predisposizione dei materiali, alla gestione dei contatti con gli utenti, alle attività di promozione degli eventi organizzati. In caso di formazione online, il volontario offrirà supporto all'utente nell'accesso e nella gestione del collegamento; in caso di formazione in presenza supporterà l'utente nell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.
	2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi	
	3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi	

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto dal Programma Quadro di “Servizio Civile Digitale” si riportano le indicazioni operative che dovranno seguire, dove previsto, tutti gli operatori volontari durante lo svolgimento delle loro attività.

Il volontario:

- Supporta l’utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire;
- In caso di “utenza fragile” o comunque non autonoma nell’utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l’accesso a servizi online, il volontario, esaminata l’attività richiesta e con l’assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell’intera operazione, sempre con l’obiettivo di rendere l’utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali;
- vigila affinché l’utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti;
- Si occupa dell’apertura e della chiusura delle sessioni di collegamento a internet;
- Provvede alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- Elimina in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- Stampa elaborati e/o documenti solo se pertinenti all’attività svolta nel servizio.

Prima dell’inizio dell’incontro fa compilare all’utente un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l’informativa sul trattamento dei dati raccolti; l’utente, preso atto delle informazioni ricevute, con l’apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Al termine dell’incontro il volontario compila un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell’utente prima della fruizione del servizio, al tipo di servizio fornito (es. facilitazione/formazione), alla tematica affrontata e all’obiettivo del servizio fornito, al gradimento delle attività di facilitazione/formazione fruite, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

In questo paragrafo si indicano le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività comuni, le risorse umane con le quali gli operatori volontari potrebbero interfacciarsi nei rispettivi Enti di accoglienza e infine le risorse umane all'interno della sede di servizio con cui gli operatori volontari si relazioneranno durante il percorso di servizio civile.

Risorse umane per l'espletamento delle attività comuni

Le azioni comuni gestite da ANCI Lombardia saranno organizzate dalle figure accreditate in qualità di responsabili di funzioni ed attività (Coordinatore Responsabile del servizio civile universale, Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, Responsabile della gestione degli operatori volontari, Responsabile dell'informatica, Responsabile della sicurezza, Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale) e saranno realizzate con il supporto di esperti di gestione e dal personale accreditato:

- selettori;
- formatori;
- esperti di monitoraggio.

Tale personale è supportato da altre figure professionali di ANCI Lombardia:

Per la fase A: Accoglienza

- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase B: Formazione

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula
- n. 2 Esperto formazione a distanza

Per la fase C: Attività nella struttura di sede di accoglienza

- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Per la fase D: Monitoraggio

- n. 4 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase E: Tutoraggio

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula

Per la fase F: Certificazione competenze

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Figure professionali degli Enti di accoglienza con le quali si potrebbero interfacciare gli operatori volontari

PROFESSIONALITA'	RUOLO NELL'ATTIVITA'
Direttore d'area / Coordinatore	Direzione e coordinamento delle attività di competenza dei Servizi in cui sono inseriti gli operatori volontari. Pianificazione, gestione e monitoraggio dei diversi interventi.
Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Coordinamento e gestione delle attività che impattano sulla digitalizzazione e semplificazione di procedure e processi interne all'ente e che sono destinate ai cittadini.
Operatori di settore	Collaborazione all'organizzazione e gestione delle attività amministrative, gestionali e relazionali svolte dall'Ufficio di competenza.
Referente DigiPASS	Coordinamento delle attività all'interno dei DigiPASS
Amministratori dell'ente	Sindaco, assessori e consiglieri.
Esperti esterni	Realizzazione di attività di formazione/informazione all'utenza (es. docenti, esperti di sicurezza informatica, ecc.)

Risorse umane all'interno delle sedi di servizio degli operatori volontari

Segue il dettaglio delle risorse umane (con l'indicazione delle relative professionalità) utilizzate in ciascuna sede di servizio per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

1. ANCI PIEMONTE

RISORSA UMANA	RUOLO	ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Direttore	Supervisione delle attività e coordinamento dei soggetti coinvolti	Supervisione del progetto e della sua attuazione
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 3 dipendenti amministrativi	Coordinamento attività del servizio	Gestione attività help desk, front-office/sportello Gestione Progetto Edih Pai Gestione della comunicazione/informazione
n. 2 tecnici informatici	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al personale
n. 5 Formatori	Erogazione di informazione su specifiche tematiche	Realizzazione di corsi di formazione per il personale dell'ente e dei Comuni in tema di digitalizzazione e accesso ai servizi online della PA, SUAP, Piemonte Pay, ecc.

2. COMUNE DI ALPETTE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Coordinamento e supervisione delle attività	Coordinamento e supervisione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione

3. COMUNE DI BASALUZZO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

4. COMUNE DI BORDIGHERA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 3 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
Formatori e volontari	Docenze nei corsi	Realizzazione di interventi di formazione/informazione per i cittadini sui temi del digitale

5. COMUNE DI CALAMANDRANA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

6. COMUNE DI CARIGNANO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

7. COMUNE DI CASTELLAZZO BORMIDA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

8. COMUNE DI CASTELNUOVO DON BOSCO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale

9. COMUNE DI CAVAGNOLO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

10. COMUNE DI CERES

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione

n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

11. COMUNE DI CUORGNE'

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office - back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

12. COMUNE DI DUSINO SAN MICHELE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività

n. 2 impiegati comunali	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività

13. COMUNE DI FABBRICA CURONE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 impiegati comunali	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale

14. COMUNE DI FUBINE MONFERRATO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 impiegati comunali	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale

15. COMUNE DI GAVI

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale

16. COMUNE DI GIGNESE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività

17. COMUNE DI OCCIMIANO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile Sistemi Informativi e Responsabile della transizione digitale	Gestione dei Sistemi Informatici dell'Ente e delle piattaforme digitali dei servizi della PA	Collaborazione nella gestione degli interventi connessi all'utilizzo dei servizi online.

18. COMUNE DI ORTA SAN GIULIO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile Sistemi Informativi e Responsabile della transizione digitale	Gestione dei Sistemi Informatici dell'Ente e delle piattaforme digitali dei servizi della PA	Collaborazione nella gestione degli interventi connessi all'utilizzo dei servizi online.

19. COMUNE DI TIGLIOLE

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività
n. 1 Collaboratore Amministrativo	Erogazione dei servizi ai cittadini e supporto a sportello	Coordinamento delle attività del volontario, organizzazione degli incontri formativi
n. 1 Responsabile Sistemi Informativi e Responsabile della transizione digitale	Gestione dei Sistemi Informatici dell'Ente e delle piattaforme digitali dei servizi della PA	Collaborazione nella gestione degli interventi connessi all'utilizzo dei servizi online.

20. COMUNE DI VALFENERA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Funzionario	Coordinamento, progettazione, programmazione e verifica dei servizi offerti	Supervisione e coordinamento delle attività
n. 1 impiegato comunale	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile Sistemi Informativi e Responsabile della transizione digitale	Gestione dei Sistemi Informatici dell'Ente e delle piattaforme digitali dei servizi della PA	Collaborazione nella gestione degli interventi connessi all'utilizzo dei servizi online.

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

Per tutte le sedi per le attività previste connesse agli spostamenti nel territorio:

RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
n. 1 Postazione mobile (PC portatile con connessione a internet, dotato di videocamera e microfono) per ogni sede e per ogni operatore volontario.	Realizzazione delle attività di accesso ai servizi da parte dell'utenza presso sedi differenti, per venire incontro alle necessità dell'utenza fragile.
Questionari	Registrazione, in forma anonima e ai soli fini statistici, di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso
Software dedicati	Gestione delle attività connesse al servizio

Come previsto dal Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale", gli enti si impegnano a garantire una infrastruttura tecnologica che, sia a livello di connettività che di supporto alla gestione dei progetti presentati, sia adeguata al servizio e alle attività proposte, per ciascuna sede indicata e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti.

Per tutti gli enti del progetto segue l'indicazione specifica delle risorse tecniche e strumentali, ad eccezione di ANCI Piemonte di cui seguirà il dettaglio.

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, della PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali

ATTIVITA'	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione attività di front-office e di sportello	n. 20 Postazioni Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto all'utenza
	Programmi e siti dedicati	Accesso dell'utente per l'erogazione del servizio
	n. 20 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, supporto helpdesk
	Questionari	Registrazione di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività
	Opuscoli informativi	A disposizione dell'utenza
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 19 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio

2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	n. 20 Postazioni Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto all'utenza, formazione online, stampa di volantini e materiali informativi
	Programmi dedicati (videoscrittura, videomaking, ecc.)	Realizzazione di guide alla consultazione, eventuale creazione di video tutorial
	Siti istituzionali comunali e social network	Pubblicazione materiali informativi
	n. 20 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 19 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio
3. Realizzazione attività di formazione	n. 20 Postazione Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto al personale nella partecipazione a incontri di formazione online; supporto ai cittadini nella partecipazione alla formazione da remoto o in presenza;
	Programmi dedicati (videoscrittura, videomaking, ecc.)	Realizzazione di video pillole formative, realizzazione di guide alla consultazione, creazione di video tutorial
	n. 20 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, con i docenti
	Dispense didattiche	A disposizione dell'utenza
	Connessione wi-fi gratuita	A disposizione dell'utenza che accede con i propri dispositivi
	Siti istituzionali comunali e social network	Pubblicazione materiali informativi
	Locali adeguati	Realizzazione di formazione in presenza
	Impianto audiofonico e di videoproiezione per ogni Comune	Organizzazione e realizzazione di seminari e corsi
	Lavagne a fogli mobili (se necessarie)	Supporto didattico per corsi e seminari.
n. 19 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio	

Segue il dettaglio per la sede di **ANCI Piemonte**:

Obiettivo 1: Incentivare la transizione digitale dei Comuni del Piemonte e l'accesso ai servizi da parte dei cittadini.

ATTIVITA'	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione attività di front-office e di sportello	n. 3 Postazioni Pc con connessione a internet (superiore a 10 Mbps), videocamera e microfono, n. 4 scanner e n. 2 stampanti multifunzione.	Supporto all'utenza, helpdesk digitale
	Sito di ANCI Piemonte e piattaforme dedicate	Accesso dell'utente per l'erogazione del servizio
	n. 3 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, supporto helpdesk
	Questionari	Registrazione, in forma anonima e ai soli fini statistici, di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 2 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio
2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	n. 3 Postazioni Pc con connessione a internet (superiore a 10 Mbps), videocamera e microfono, n. 4 scanner e n. 2 stampanti multifunzione.	Supporto all'utenza, formazione online, stampa di volantini e materiali informativi
	Programmi dedicati (videoscrittura, grafica, ecc.)	Realizzazione di guide alla consultazione, creazione locandine e volantini
	n. 1 sito istituzionale comunale	Pubblicazione materiali informativi
	n. 3 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 2 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio
3. Realizzazione attività di formazione	n. 3 Postazioni Pc con connessione a internet (superiore a 10 Mbps), videocamera e microfono, n. 4 scanner e n. 2 stampanti multifunzione.	Realizzazione formazione online, stampa di volantini e materiali informativi

	Programmi dedicati	Accesso alla formazione da remoto, realizzazione di webinar
	n. 3 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, con i docenti
	Sito di ANCI Piemonte e piattaforme dedicate	Pubblicazione delle informazioni
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	Dispense didattiche	A disposizione dell'utenza
	Questionari	Registrazione, in forma anonima e ai soli fini statistici, di dati e informazioni relative al gradimento delle attività al fine di migliorare la qualità del servizio reso
	Locali adeguati	Realizzazione di formazione in presenza
	Impianto audiofonico e di videoproiezione	Organizzazione e realizzazione di seminari e corsi in presenza
	n. 1 lavagna a fogli mobili	Supporto didattico per corsi e seminari.
	n. 2 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio

6) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

In tutte le sedi è richiesto:

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e/o presso le altre sedi progettuali.

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente

Inoltre, per tutte le sedi di servizio, come previsto nel Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" gli operatori volontari, devono tenere conto delle seguenti indicazioni:

- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il volontario è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.
- Eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati.
- La navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;

- La navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima.

Il volontario deve assicurare che:

- I dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- Le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- I dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- I dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- Qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

Durante le sessioni il volontario non può:

- Eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- Utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- Consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- Praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- Utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

1. E' partner di progetto O&DS C.F. 05595040964, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

O&DS opera dal 2007 come player indipendente esperto di Information Technology, Marketing e Comunicazione. Nella definizione di percorsi per la trasformazione digitale, visione strategica e approccio orientato al business sono il punto di partenza di ogni sua consulenza. In qualità di System Integrator elabora soluzioni flessibili che interagiscono in modo virtuoso con i sistemi legacy delle aziende. Inoltre, vanta un team dinamico specializzato nella progettazione di tool e piattaforme con software custom e open source per la messa a punto di CRM, ERP, CMS, Gestionali, sistemi di Workflow Management e Digital Marketing.

È particolarmente rilevante la sua lunga esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, nello sviluppo di servizi sostenibili e innovativi dedicati alle amministrazioni locali. La soluzione più recente è rappresentata da SC!, la piattaforma di gestione del Servizio Civile utilizzata da oltre 1100 Comuni italiani.

Il supporto di tecnologie innovative e di sistemi multifunzionali diventa centrale per abilitare una transizione digitale davvero efficiente e sostenibile, finalità quanto mai attuale e presente in tutte le agende digitali. Succede anche nel servizio civile dove ogni progetto è associato ad un programma di intervento che risponde agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Finalità espresse anche per il Servizio Civile: accrescere le capacità e le competenze digitali dei cittadini; garantire le migliori risorse disponibili per le attività di selezione e formazione; sostenere gli Enti locali nella

definizione di strategie condivise per realizzare servizi utili e di qualità; costruire sinergie che favoriscano lo sviluppo di reti e collaborazioni; democratizzare i servizi, rendendoli più inclusivi e accessibili anche a persone con minori opportunità.

Pertanto, il contributo di O&DS riguarderà tutti gli operatori volontari di tutte le sedi e tutti gli enti di accoglienza.

Per tutti gli enti di accoglienza O&DS, con la piattaforma SC!, nella fase del bando di selezione importa le anagrafiche dei candidati e supporta gli enti di accoglienza e l'ente titolare nel sistema di selezione dei profili idonei. Successivamente la piattaforma supporta gli operatori volontari e gli enti di accoglienza nell'attivazione e nella gestione dell'attività degli operatori volontari, con particolare riferimento alla rendicontazione oraria e alla raccolta di documenti utili.

O&DS inoltre presenterà agli operatori volontari le soluzioni tecnologiche per la gestione autonoma di siti, portali e applicazione web. In particolare, sarà presentata la piattaforma per clusterizzare anagrafiche, pubblicare notizie, gestire progetti, inviare newsletter e sms, archiviare e quindi digitalizzare documentazione.

2. E' partner di progetto AnciLab – C.F. 12790690155, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

AnciLab supporta i Comuni in termini di servizi, innovazione e formazione contribuendo allo sviluppo del sistema attraverso un costante dialogo che concilia le esigenze di tutti i settori comunali. AnciLab favorisce modalità di relazione e cooperazione istituzionale tra gli Enti locali. In riferimento al progetto AnciLab è impegnata per esempio nelle attività di:

- interscambio di dati e soluzioni ICT allo scopo di attuare una diffusa digitalizzazione dei processi operativi, gestionali e di indirizzo, in coerenza con le esigenze di miglioramento e innovazione dei servizi comunali;
- promozione e gestione di community tematiche rivolte agli operatori degli EELL.

I giovani rappresentano una risorsa utile e preziosa per il territorio e gli enti al fine di affrontare e rispondere al meglio ai diversi bisogni emergenti. Pertanto, AnciLab per tutti gli operatori volontari e per gli enti di accoglienza organizzerà:

- un incontro per illustrare le potenzialità dei sistemi integrati d'informazione presentando soluzioni innovative;
- un incontro con gli operatori volontari per illustrare le iniziative di innovazione che favoriscono la semplificazione e l'incrementano del flusso di informazioni anche tra enti e cittadini con particolare riferimento ai canali on line e di digitalizzazione.

Inoltre, AnciLab inviterà gli operatori volontari ad accedere alle community tematiche, dedicate ad oggi agli operatori degli EELL, in cui sono previsti scambi di buone prassi sul tema della digitalizzazione dei servizi.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)

La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali.

La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l’attivazione di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento anche dei servizi digitali locali; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i *role playing*.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito. La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate da ANCI Lombardia;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Solo nel caso in cui si verificassero situazioni emergenziali la formazione potrebbe essere erogata attraverso strumenti di didattica a distanza. Nel caso della formazione specifica a distanza ANCI Lombardia ha investito su una piattaforma, un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

Tecniche e metodi

La formazione specifica d’aula erogata da ANCI Lombardia seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell’ambito di tre gruppi di tecniche attive:

1. ***tecniche simulate***, in cui troviamo ad esempio il *role playing* per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il *role playing* consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l’obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il *role playing* riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il *role playing* si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. ***tecniche di analisi della situazione*** che si avvalgono di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L’obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni

e i problemi, ad individuarli e a posizzionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **tecniche di produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

9) *Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)*

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula erogata da ANCI Lombardia.

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: <ul style="list-style-type: none"> • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	6 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale anche in ambito digitale. Saranno trattati i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none">• il funzionamento del Comune - organizzazione dell'ente, servizi, trasparenza, comunicazione;• qualità dei servizi on line rivolti ai cittadini;• connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente;• informazioni sui limiti del trattamento dei dati;• rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione;• dinamiche del lavoro in gruppo.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	DIGITALIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E E-INCLUSION
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti sulla digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche, sui servizi "e – inclusion" e sull'utilizzo di internet da parte dei cittadini. Saranno oggetto del modulo:</p> <ul style="list-style-type: none">• strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government;• postazione informatica - PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono, strumenti di videoconferenza;• internet per il cittadino;• servizi per l'inclusione;• apprendimenti necessari per il cittadino - uso di internet, modalità di accesso, servizi di base, regole per l'uso della rete;• analisi delle risorse on-line a disposizione del facilitatore e degli utenti;• privacy e policy informatica.

Modulo 4

DURATA	6 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti sul panorama dei i servizi digitali forniti dalla PA locale e sulle procedure connesse ad essi. In particolare, si svilupperanno i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none">• PA digitale e il panorama dei servizi digitali a livello locale e nazionale;• diritti e doveri digitali;• identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO;• monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure ad essi connesse;• utilizzo dei motori di ricerca della posta elettronica e dei social media;• strumenti d'archiviazione e sicurezza in rete.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula (una giornata)
TITOLO	CAPIRE IL DIGITALE: IDENTITÀ E FIRMA DIGITALE
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti sugli aspetti legati agli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica analizzando i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none">• cosa è l'identità digitale e cosa non è;• caratteristiche e struttura dei sistemi di identificazione;• accedere ai sistemi della pubblica amministrazione;• carte CRS CNS CIE, esempi d'uso;• SPID come funziona, esempi d'uso;• PagoPA;• principi di crittografia;• integrità (l'impronta del documento);• autenticazione (certezza dell'identità del soggetto);• certificati e certificatori (un quadro europeo);• firme elettroniche, differenza fra i vari tipi, esempi d'uso;• marche temporali cosa sono e a cosa servono;• normativa di riferimento.

10) *Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)*

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>
Daniele Mallamo: nato a Reggio Calabria il 4/08/1983 CF: MLLDNL83M04H224J	<p>Formatore abilitato ai sensi del D.M. 6 Marzo 2013. Laureato in Strategie e Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione multimediale nel 2008 all'Università degli Studi di Messina. Nel 2012 ha conseguito il titolo e la qualifica di RSPP tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08. Ha un'esperienza pluriennale in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ha collaborato alla pianificazione e all'erogazione della formazione ai lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., stesura Documento Valutazione dei Rischi - in affiancamento a diversi Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione nello svolgimento delle mansioni a loro affidate. Ha svolto il ruolo di consulente aziendale per gli standard BRC/IRF, implementazione del manuale integrato e affiancamento nel management aziendale per i settori della sicurezza, produzione e comunicazione.</p> <p>Si è occupato di ideazione e progettazione piani formativi in ambito aziendale per la sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p>Ideazione e progettazione di campagne di comunicazione aziendale sul tema della sicurezza sul lavoro e della formazione del personale aziendale.</p>	Modulo 1

	Redazione di modelli amministrativi, implementazione di sistemi relativi alla gestione e certificazione della qualità, norma UNI-EN-ISO-9001:2008.	
Antonio Giovenzana: nato a Milano il 23/07/1959 CF: GVNNTN59L23F205Y	Professionista nel settore informatico dal 1978. Fondatore di HPA.IT, società di Information Technology che svolge la sua attività nei settori industriali e agrozootecnici. Dal 1999 direttore dei sistemi informativi in diverse aziende italiane fortemente orientate all'uso di tecnologie digitali e applicazioni informatiche per la gestione operativa. Esperto nella formazione tecnica a vari livelli. Dal 2015 formatore e divulgatore nell'ambito delle nuove tecnologie di stampa 3D fff. Dal 2018 consulente per AnciLab nei progetti speciali riferiti alla digitalizzazione dei processi nelle Pubbliche Amministrazioni. Divulgatore e Formatore sul territorio lombardo per conto di Regione Lombardia Polis sulla trasformazione al digitale nella Pubblica Amministrazione, sull'uso delle applicazioni Office e più in generale sulle tecniche della produttività individuale. Dal 2022 formatore UPEL Milano sui temi della digitalizzazione e della sicurezza informatica di base. Consulente pro bono per la Federazione Italiana Vela (FIV) sul processo di dematerializzazione dei tesseramenti e per l'informatizzazione della gestione di eventi sportivi.	Modulo 2 Modulo 3 Modulo 4 Modulo 5
Maria Luisa Stucchi: nata a Monza il 17/03/1964 CF: STCMLS64C57F704R	Laureata in Scienze dell'Informazione (oggi Informatica) con indirizzo Applicativo e discipline informatiche. Per oltre 8 anni ha esercitato il ruolo di coordinatrice, progettista e sviluppatrice di corsi multimediali interattivi e ambienti autore principalmente rivolti alla formazione del personale di varie realtà (grandi aziende, banche, assicurazioni, enti pubblici) per aziende di ricerca, consulenza e formazione sulle nuove tecnologie - E-learning web knowledge company, produzione didattica multimediale dove è stata anche Responsabile editoria multimediale e Direttore del laboratorio di ricerca e sviluppo. Tra i prodotti sviluppati e realizzati si evidenziano: prodotti editoriali multimediali per la scuola, per l'alfabetizzazione informatica, per l'insegnamento del funzionamento del PC e di Windows, per la realizzazione di un ambiente di lettura facilitata di bilanci aziendali. Dal 2001 si occupa di sistemi informativi on line e di digitalizzazione delle procedure di rendicontazione e autenticazione utilizzate dagli Enti Locali nell'ambito di specifici progetti.	Modulo 2 Modulo 3 Modulo 4 Modulo 5

MISURA 3 MESI UE

11) Tabella riepilogativa ()*

<i>N.</i>	<i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)</i>	<i>Denominazione Sede di attuazione progetto</i>	<i>Codice sede</i>	<i>Paese estero</i>	<i>Città</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Numero operatori volontari</i>	<i>Operatore locale di progetto estero</i>
1								
2								
3								

Coordinatore Responsabile
del servizio civile universale di ANCI Lombardia
Onelia Rivolta

