

ENTE

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

CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI – SU00438

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) *Titolo del programma (*)*

SCD:CRESCERE CITTADINI METROPOLITANI DIGITALI

- 3) *Titolo del progetto (*)*

DigitalCagliari – I servizi della P.A. con un click

- 4) *Contesto specifico del progetto (*)*

- 4.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)*

Il progetto, in linea con gli obiettivi del manifesto di repubblica Digitale cui il Comune di Cagliari aderisce, è rivolto a tutti i cittadini di tutte le fasce sociali di ogni età e genere.

La platea di utenza è piuttosto ampia ed è rappresentata da (alla data del 31/12/2020):

- residenti nel Comune n. 152.542, di cui n. 71.018 maschi e n. 81.524 femmine
- età media dei residenti 49,8 (47,45 per i maschi e 51,79 per le femmine)
 - residenti con un'età pari o superiore ai 65 anni, n. 43.173 (28% dei residenti), di cui n. 17.161 maschi e n. 26.012 femmine
 - gli stranieri risultano n. 9.193 e rappresentano il 6,03 della popolazione residente on un'età media di 37,8 anni.

Il bisogno, trasversale e non identificativo di una sola categoria sociale o anagrafica, è quello di realizzare iniziative di alfabetizzazione informatica che facilitino l'accesso ai servizi on line della Pubblica amministrazione attraverso le piattaforme abilitanti SPID e PagoPA. E' infatti chiaramente recepita dagli Uffici comunali, Sociali ma non solo, la disparità di accesso alle tecnologie della comunicazione. Si intende quindi assicurare un più efficace sfruttamento, da parte di tutti i cittadini, dei benefici delle nuove tecnologie.

Considerato, tuttavia, che le nuove tecnologie sono di più facile utilizzo ed accesso da parte delle giovani generazioni, dal progetto potrebbe trarre maggior beneficio la parte più "anziana" della popolazione cittadina, rappresentata da una cospicua percentuale e quella con un basso livello di scolarizzazione.

Il Comune non fornisce i servizi oggetto del progetto, ma dispone di uno sportello che fornisce assistenza sulle piattaforme e servizi on line.

Per quanto riguarda gli indicatori iniziali si rileva che al 31/12/2020 gli accessi ai servizi on line dell'Ente sono stati n. 20.119. Inoltre nel corso di un anno sono stati rilevati i seguenti dati: n. 1.000 tessere sanitarie abilitate, n. 1.200 utenze SPID abilitate, n. 2.500 utenti si sono rivolti allo

sportello per assistenza /informazioni sulle piattaforme abilitanti e sui servizi on line. In considerazione dell'obbligo di introduzione di sistemi quale accesso ai servizi tramite SPID, CNS o CIE e di sistemi di pagamento quale PagoPA si rende necessario erogare servizi di adeguata informazione ai cittadini e sostegno educativo per il loro ottimale utilizzo.

4.2) *Destinatari del progetto (*)*

Cittadini con difficoltà ad accedere, per difetto di conoscenza delle procedure on line delle PA e di formazione tecnologica/informatica, alle piattaforme abilitanti della pubblica amministrazione utilizzate per l'erogazione di servizi. Non si vuole indicare una categoria specifica perché si ritiene si tratti di un bisogno trasversale che il Comune deve cogliere e soddisfare verso tutti i suoi cittadini, italiani o stranieri,

5) *Obiettivo del progetto (*)*

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

In piena aderenza all'obiettivo 4 dell'Agenda 2030, il progetto contribuisce a fornire ai cittadini un'educazione di qualità equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti. Si intende ridurre la disparità di accesso alle tecnologie della comunicazione (Digitale Divide) e assicurare un più efficace sfruttamento dei benefici delle nuove tecnologie.

Particolare attenzione verrà data ai cittadini con conoscenze informatiche nulle o insufficienti e che non conoscono i servizi erogati on line dalle pubbliche amministrazioni, sicuramente rinvenibili in maggior misura tra coloro che hanno superato i 65 anni di età. Si tratta di una categoria che rappresenta il 28% dei cittadini del Comune e che esprime, nei suoi contatti con i diversi servizi comunali, una spiccata e diffusa necessità di integrazione attraverso l'acquisizione delle necessarie conoscenze come anche l'esigenza di acquisire autonomia all'utilizzo delle piattaforme con cui le pubbliche amministrazioni erogano i loro servizi o rilasciano le informazioni. La maggiore competenza produrrà un vantaggio in termini di semplicità di accesso alla PA., attuando un chiaro rafforzamento della coesione sociale, favorendo l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Rispetto al dato di partenza riguardante il Comune di Cagliari di n. 20.119 accessi ai servizi on line alla data del 31/12/2020, e considerato che nel corso di un anno sono stati inoltre rilevati i seguenti dati: n. 1.000 tessere sanitarie abilitate, n. 1.200 utenze SPID abilitate, n. 2.500 utenti che si sono rivolti allo sportello per assistenza /informazioni sulle piattaforme abilitanti e sui servizi on line. L'indicatore finale è rappresentato da un incremento percentuale degli stessi dati indicati alla chiusura del progetto .

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

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

Sono previste due sedi di realizzazione del progetto: l'Ufficio di Stato Civile e Anagrafe ubicato nello stabile di piazza De Gasperi n. 2 e la sede della Municipalità di Pirri ubicata in via Riva Villasanta n. 35, entrambe sedi accreditate. I volontari impiegati, cinque per sede, riceveranno la formazione generale e specifica per la realizzazione dell'attività e parteciperanno attivamente alla campagna di diffusione dell'iniziativa progettuale, collaborando con l'ufficio stampa dell'Ente secondo le modalità da questo individuate (realizzazione di comunicati stampa, di avvisi da pubblicare sul sito istituzionale dell'Ente). L'attività di "sportello" consisterà nella ricezione del pubblico, l'individuazione e la rilevazione dei bisogni e delle esigenze degli utenti nei confronti della pubblica amministrazione. L'attività di "sportello" proseguirà illustrando i principali servizi dell'Amministrazione, la fruizione di alcuni di questi in modalità digital first, le modalità di interazione con l'Amministrazione per tutti i servizi erogati in modalità digitale attraverso il portale web istituzionale, oltre che fornendo il necessario supporto per l'ottenimento delle credenziali di autenticazione SPID degli Identity Provider. Gli utenti verranno quindi formati sulle modalità di utilizzo di SPI (anche nella fase di compilazione della richiesta dell'Identity Provider) e di PagoPA mediante l'ausilio di una o più postazioni informatiche, consentendo anche le operazioni in autonomia. Verrà tenuta traccia delle attività svolte da ciascun gruppo, delle domande e delle risposte conseguenti per poter fornire un supporto omogeneo a tutti i richiedenti, sulla base delle indicazioni del Servizio Innovazione Tecnologica.

Posto che il servizio proposto è totalmente ascrivibile alla tipologia del Servizio di facilitazione digitale, si condividono e si intendono richiamate le specifiche del servizio sia per quanto riguarda il funzionamento dello Sportello che in relazione alla figura del facilitatore, come descritte nel Programma Quadro del Servizio Civile Digitale.

6.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (*)*

Dodici mesi

Fase di orientamento e formazione: durante il primo semestre i volontari fruiscono della formazione specifica al progetto. A partire dal secondo mese verrà avviata la formazione generale che si concluderà entro 180 giorni dalla data di avvio del progetto secondo i moduli e le modalità previsti nelle linee della formazione generale e nel piano formativo accreditato

Fase di promozione e sensibilizzazione del progetto: verrà effettuata una campagna di diffusione dell'iniziativa progettuale in attuazione del sistema di comunicazione e coordinamento approvato in sede di accreditamento

Fase di realizzazione dell'attività: terminata la formazione specifica e promossa l'iniziativa del progetto si passerà alla realizzazione dello stesso. Le attività si svolgeranno nell'orario di apertura dell'Ufficio di Stato Civile e Anagrafe ubicato nello stabile di piazza De Gasperi n. 2 e della Municipalità di Pirri ubicata in via Riva Villasanta n. 35

Fase di monitoraggio e verifica: Il monitoraggio e la verifica finale del progetto avverranno sulla base del Sistema di monitoraggio e valutazione approvati in sede di accreditamento

Fase	mesi											
Formazione specifica	x	x	x	x	x	x						
Formazione generale		x	x	x								
Promozione e sensibilizzazione al progetto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizzazione delle attività del progetto	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Monitoraggio e verifica	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

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

Gli operatori volontari saranno impiegati in “attività di sportello” tesa a raccogliere i bisogni e le esigenze dei cittadini nei confronti dell'Amministrazione, illustrare loro i principali servizi dell'Amministrazione, la fruizione di alcuni di questi in modalità digital first, le modalità di interazione con l'Amministrazione per tutti i servizi erogati in modalità digitale attraverso il portale web istituzionale, oltre che fornire il necessario supporto per l'ottenimento delle credenziali di autenticazione SPID degli Identity Provider.

In generale, sarà loro compito, con la supervisione dell'OLP e in compresenza con personale interno, quello di erogare formazione teorico/pratica ai cittadini che ne necessitano in merito alle modalità di accesso ai servizi on line della PA.

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

Dieci volontari, divisi in due gruppi da cinque per due sedi

Oltre ai due OLP, presenti durante il servizio, contribuiranno alla riuscita del progetto i dipendenti in servizio presso l'Ufficio di Stato Civile e Anagrafe e la Municipalità di Pirri, che rappresenta la maggiore Municipalità per numero di abitanti del Comune di Cagliari.

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

L'Amministrazione comunale è dotata di un'infrastruttura tecnologica che, sia a livello di connettività che di supporto alla gestione dei progetti presentati, è adeguata al servizio e alle attività proposte, per ciascuna sede indicata.

L'amministrazione per i collegamenti in WAN e per la connettività internet aderisce al Sistema Pubblico di Connettività. Per quanto concerne la banda minima garantita della connettività internet è stata contrattualizzata una velocità superiore ai 100 Mbps bilanciati

Il volontario avrà a disposizione una postazione adeguata per poter svolgere la propria attività, quindi Pc e/o tablet con connessione ad internet (1 Gbps) con videocamera e microfono, collegamento di rete a stampante e scanner, telefono e supporto attraverso piattaforme di community appositamente create e connessione voce tramite VoIP e rete cellulare

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

8) Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni

9) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

--

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

10) *Eventuali crediti formativi riconosciuti*

--

11) *Eventuali tirocini riconosciuti*

--

12) *Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio*

Si prevede il rilascio da parte del Comune di Cagliari dell'Attestato specifico, che farà riferimento ad almeno le seguenti 3 aree di competenza tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1

• Collaborazione e comunicazione; • Alfabetizzazione su informazione e dati; • Sicurezza;.

L'Ente non è in grado di attivare un percorso di certificazione, che sarà assicurato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

13) *Sede di realizzazione della formazione generale (*)*

Sede Accreditata della Città Metropolitana viale Ciusa n.21 Cagliari

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

14) *Sede di realizzazione della formazione specifica (*)*

Ex Distilleria, Via Ampere n. 2 sede accreditata

15) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

La formazione dei volontari verrà attuata sia utilizzando la metodologia “tradizionale” di tipo frontale, con lezione impartita dal docente e l’interazione con i discenti e la discussione con gli stessi, sia quella meno tradizionale che utilizza lavori di gruppo ed esercitazioni sugli argomenti oggetto di formazione.

Supporti a corredo della formazione saranno PC, videoproiettore, programmi applicativi disposti per l’esercitazione e l’apprendimento di contenuti specifici legati al progetto

16) Moduli della formazione e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo (*)

1° modulo della durata di 4 ore: Formazione e informazione su rischi connessi all’impiego di operatori volontari in progetti di servizio civile universale – parte generale

2° modulo della durata di 4 ore: Formazione e informazione su rischi connessi all’impiego di operatori volontari in progetti di servizio civile universale – parte specifica

3° modulo della durata di 4 ore: Formazione e informazione su rischi connessi all’impiego di operatori volontari in progetti di servizio civile universale – parte specifica

4° modulo della durata di 4 ore: La comunicazione istituzionale e tecniche di interazione on gli utenti – parte teorica

5° modulo della durata di 4 ore: La comunicazione istituzionale e tecniche di interazione con gli utenti – parte pratica. Con specifico riferimento alle attività che i volontari saranno chiamati a svolgere in tema di pubblicità dell’iniziativa progettuale e di recepimento dei bisogni dell’utenza

6° modulo della durata di 2 ore: i servizi on line della pubblica amministrazione e modalità di accesso agli stessi – parte teorica

7° modulo della durata di 2 ore: i servizi on line della pubblica amministrazione e modalità di accesso agli stessi – parte teorica

8° modulo della durata di 2 ore: i servizi on line della pubblica amministrazione e modalità di accesso agli stessi – parte pratica. Con specifico riferimento alle attività che i volontari saranno chiamati a svolgere in tema di informazione e formazione verso l’utenza.

9° modulo della durata di 2 ore: i servizi on line della pubblica amministrazione e modalità di accesso agli stessi – parte pratica. Con specifico riferimento alle attività che i volontari saranno chiamati a svolgere in tema di informazione e formazione verso l’utenza.

10° modulo della durata di 2 ore: i servizi on line della pubblica amministrazione e modalità di accesso agli stessi – parte pratica. Con specifico riferimento alle attività che i volontari saranno chiamati a svolgere in tema di informazione e formazione verso l’utenza.

17) *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>
<i>Ing. Paola Porcedda</i>	<p><i>Dipendente del Comune di Cagliari in qualità di funzionario tecnico 15/10/1999. Dal 25 febbraio 2008 a tutt'oggi incarico di Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione del Comune di Cagliari.</i></p> <p><i>Svolge il ruolo di consulente del datore di lavoro nell'ambito dell'Amministrazione comunale di Cagliari, per l'adempimento di tutti gli obblighi posti a carico del datore di lavoro previsti dalla normativa di riferimento</i></p>	<i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale – 1°, 2° e 3° modulo</i>
<i>Dott. Gianfranco Quartu</i>	<p><i>Laureato in filosofia. Giornalista, pubblicista iscritto all'ordine nazionale dei giornalisti dal 1994.</i></p> <p><i>Dipendente del comune di Cagliari dal 1983. Assegnato all'Ufficio Stampa dal 1997; dal 2004 riveste il ruolo di Capo</i></p>	<i>La comunicazione istituzionale e tecniche di interazione con gli utenti – 4° e 5° modulo</i>

	<p><i>Ufficio Stampa e è direttore della testata giornalistica on line del comune</i> www.comune.cagliari.it.</p> <p><i>dal 1989 svolge attività di docenza in materia di comunicazione presso Enti, Istituzioni, Università</i></p>	
<p><i>Ing. Pierangelo Lucio Orofino</i></p>	<p><i>Ingegnere dell'informazione.</i></p> <p><i>Dipendente del Comune di Cagliari dal 1999</i></p> <p><i>Dal 2012 al 2019 funzionario titolare di posizione organizzativa "Infrastrutture hardware, software e reti" , dal 2019 ad oggi funzionario titolare di posizione organizzativa "Innovazione, sicurezza, e servizi digitali" e responsabile degli uffici "Transizione al digitale, innovazione e progetti" "gestione dati, servizi digitali, SIT e portale web" "Sicurezza, sistemi, reti, infrastrutture Cloud"</i></p>	<p><i>I servizi on line della pubblica amministrazione – 6°, 7°, 8°, 9° e 10° modulo</i></p>

18) *Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità*

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

19) *Giovani con minori opportunità*

19.1) Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata ()*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

19.2) Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi

19.3) Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione ()*

19.4) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali. ()*

20) *Periodo di servizio in uno dei Paesi membri dell'U.E.*

20.1) Paese U.E. ()*

20.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (*)*
(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

20.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

- Continuativo

- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (*)*

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (*)*

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (*)*

20.5 a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (*)*

20.7) *Tabella riepilogativa (*)*

	Ente titolare o di accoglienza cui fa	Sede di attuazione	Paese	Città	Indirizzo	Numero	Operatore locale di progetto estero
--	---------------------------------------	--------------------	-------	-------	-----------	--------	-------------------------------------

N.	riferimento la sede	progetto	estero			operatori volontari	
1							
2							
3							
4							

21) Tutoraggio

21.1) *Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (*)*

21.2) *Attività obbligatorie (*)*

21.3) *Attività opzionali*

21.4) *Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) (*)*