

## **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 progetto (\*)*

**ACCES-SI DIGITALI**

3) *Contesto specifico del progetto (\*)*

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

Negli ultimi anni la Pubblica Amministrazione ha subito una forte innovazione, come previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, le amministrazioni sono infatti tenute a gestire i procedimenti di propria competenza attraverso l'utilizzo di tecnologie digitali.

Il progetto, pertanto, intende garantire la cittadinanza digitale facilitandone la fruizione da parte dell'intero bacino di utenza presente sul territorio, in modo da contribuire al superamento dell'attuale divario, in coerenza con le finalità del "Programma quadro di Servizio Civile Digitale".

Partendo da queste premesse, è importante analizzare le fasce demografiche per comprendere quali sono quelle più critiche e quindi destinatarie privilegiate del progetto.

Analisi abitanti anno 2022 per fasce di età:

Da 0 a 9 anni	1366 (7.89%)
Da 10 a 19 anni	1631 (9.42%)
Da 20 a 29 anni	1583 (9.14%)
Da 30 a 39 anni	2131 (12.31%)
Da 40 a 64 anni	7161 (41.34%)
Over 65	3451 (19.92%)
<b>Totale</b>	<b>17323</b>

Analisi abitanti anno 2022 per provenienza:

Italiani	17097
Stranieri	226 (1.30%)
<b>Totale</b>	<b>17323</b>

## ***Indicatori***

Nell'anno 2020 si è riscontrata un'impennata delle istanze online a causa della chiusura degli uffici al pubblico in seguito alla pandemia, infatti sono state 15.654 rispetto alle 4.496 istanze presentate in forma cartacea.

Tuttavia, negli anni successivi, l'andamento è rimasto costante e non ha subito forti cali. Infatti, come dimostrano i dati, nel 2022 sono state presentate telematicamente 14.927 istanze contro le 4.269 consegnate a mano.

Come si può notare la propensione verso l'utilizzo degli strumenti digitali sta progressivamente sostituendo il vecchio sistema del cartaceo, che questo progetto intende ridurre a meno del 10%.

In linea con questo obiettivo, a partire da febbraio 2023, il Comune di Sinnai è entrato a far parte dei cinque comuni sardi abilitati dall'AGID (Agenzia per l'Italia Digitale) come RAO (Registration Authority Officer), ovvero il soggetto incaricato alla verifica dell'identità personale dei cittadini che vogliono dotarsi dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale).

Il servizio offerto ha riscontrato l'interesse della popolazione, come infatti dimostrano i dati dei primi trenta giorni di attività dello sportello, sono state rilasciate 323 utenze SPID.

A livello nazionale, come si evince dai dati forniti dall'AGID, dal 2016 ad oggi sono state erogate 34.317.320 utenze SPID, di cui 441.668 nei mesi di gennaio e febbraio 2023.

Un ulteriore servizio a disposizione dei cittadini è la piattaforma PagoPA, che permette ai cittadini di effettuare pagamenti online verso la pubblica amministrazione e non solo, che negli ultimi anni ha subito un forte incremento. Dal 2021 ad oggi sono state effettuate 2850 transazioni tramite l'utilizzo di PagoPA per un totale di € 812.434,70 alla data di cui

- € 95.588,15 per l'anno 2021, per 375 pagamenti incassati
- € 611.826,02 per l'anno 2022, per 2066 pagamenti incassati
- € 105.020,53 per l'anno 2023, per 409 pagamenti incassati

Questo processo di innovazione digitale necessita di un incoraggiamento anche da parte della Pubblica Amministrazione in una duplice visione, offrendo sempre più servizi online ma allo stesso tempo formando e accompagnando i cittadini nell'utilizzo degli strumenti digitali.

### ***3.2) Destinatari del progetto (\*)***

Il progetto è rivolto principalmente ai cittadini residenti che si trovano in situazioni di esclusione sociale e richiedono un supporto nell'accesso al digitale.

Il profilo corrisponde a tutti quei cittadini che trovano difficoltà nell'utilizzo delle nuove tecnologie digitali, come l'accesso ai servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione.

Ci si concentrerà in particolare su tre focus group, composti da: anziani, disoccupati e studenti che presentano differenti problematiche relative al mondo digitale.

#### **4) Obiettivo del progetto (\*)**

Il progetto è incentrato sul servizio di facilitazione digitale.

Rivolgendosi all'eterogenea cittadinanza, risponde all'obiettivo di fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti, in coerenza con quanto previsto dall'Obiettivo 4 dell'Agenda 2030.

Si cercherà, infatti, di analizzare e accogliere le diverse debolezze della cittadinanza al fine di poterne rafforzare le competenze digitali e avvicinare così i cittadini alla Pubblica Amministrazione, in modo da rafforzare la coesione sociale del territorio.

Il progetto ha come obiettivo principale quello di supportare il cittadino attraverso la promozione dei servizi pubblici digitali (iscrizioni al portale istituzionale del Comune di Sinnai, rilascio certificati, accesso al cassetto fiscale, ecc...).

Infatti, la diffusione e l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione nella Pubblica Amministrazione sta portando alla luce marginalità nascoste, legate a nuove forme di analfabetismo, andando così ad escludere proprio le categorie più vulnerabili della società che, in questa nuova realtà, necessitano di un maggiore supporto nell'accesso all'informazione e quindi al godimento dei diritti.

In questo contesto, la priorità è informare i cittadini appartenenti alle fasce svantaggiate e con un maggior rischio di marginalizzazione, circa la gamma dei diritti, delle prestazioni e delle modalità di accesso alle risorse sociali disponibili nel territorio, allo scopo di ridurre le disuguaglianze sociali. Ci troviamo, così, in piena sintonia con le indicazioni fornite dall'obiettivo 10 dell'Agenda 2030, ossia potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere dall'età o dallo status economico.

Il Comune di Sinnai intende, proprio, operare per raggiungere il superamento di questo divario che penalizza le persone meno abituate e abili all'uso delle nuove tecnologie per l'accesso ai diritti e per una efficace interazione nel mondo del lavoro.

Gli obiettivi prioritari sono:

- a) Promuovere la diffusione dell'offerta dei servizi online per i cittadini che le Pubbliche Amministrazioni stanno ormai utilizzando come canale principale, facilitando, sostenendo e orientando gli utenti.
- b) Ampliare e potenziare le competenze digitali dei cittadini, alfabetizzando coloro che non hanno conoscenze digitali, favorendone quindi l'accesso alle nuove tecnologie e garantendo così il loro diritto alla piena cittadinanza digitale.
- c) Potenziare le competenze digitali e culturali degli operatori volontari partecipanti al progetto, formando così la figura del facilitatore digitale.
- d) Sviluppare una maggiore digitalizzazione dell'Ente attraverso il processo di trasformazione dei documenti cartacei in documenti digitali, ottenendo un vantaggio amministrativo in termini di semplificazione e celerità dei procedimenti amministrativi.

Il progetto intende, inoltre, contribuire a creare dinamiche d'inclusione e socializzazione delle categorie di popolazione più svantaggiate e favorirne la partecipazione, grazie alla realizzazione dei PASS – Punti Assistenza Servizi Sinnai istituiti presso le sedi dell'Amministrazione comunale.

In questo modo si raggiunge un duplice effetto, da un lato l'incremento dell'efficacia dell'azione amministrativa e dall'altro il potenziamento delle capacità digitali dei cittadini, consentendo loro una partecipazione attiva e consapevole.

## ***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 (\*)***

Le attività previste saranno in continuità, nonché potenziate, rispetto a quelle previste dal progetto di servizio civile digitale denominato "PASS - Punto Assistenza Servizi Sinnai" che ha preso avvio nel corso del 2022.

Il progetto vedrà il coinvolgimento degli operatori volontari affiancati dai dipendenti dell'Amministrazione comunale secondo le seguenti fasi:

#### **Fase 1 – Informativa**

- a) Realizzazione di una campagna informativa cartacea tramite la realizzazione di brochure e/o locandine, riassuntive e schematiche che verranno diffuse nei luoghi cardine di frequentazione della comunità (attività commerciali, mercati civici, farmacie), con l'obiettivo di divulgare i servizi digitali offerti dalla Comune di Sinnai.
- b) Realizzazione di una campagna informativa sul web, attraverso l'utilizzo dei principali social media (Facebook, Instagram, Telegram) con l'obiettivo di raggiungere un bacino maggiore di cittadini.
- c) Organizzazione di punti di informazione presso il Comune, la biblioteca, tutti i luoghi della cultura e/o nei mercati civici comunali come strumento per informare, divulgare ed eventualmente avviare un primo momento di supporto ai cittadini.

#### **Fase 2 – Attuazione, supporto e formazione**

- d) Erogazione del servizio di identificazione per il rilascio delle utenze SPID, prediligendo la modalità su appuntamento presso gli sportelli PASS municipali.
- e) Affiancamento ai cittadini per l'ottenimento delle credenziali dell'utenza SPID, successiva all'identificazione. I facilitatori saranno tutelati attraverso la firma di un modulo di manleva da parte dei cittadini stessi.
- f) Apertura di un numero telefonico (con utilizzo del canale WhatsApp, servizio messaggistica maggiormente diffuso) per intercettare quei cittadini che preferiscono essere aiutati preliminarmente tramite un contatto a distanza.
- g) Realizzazione di giornate dedicate ai tre focus group (anziani, disoccupati e studenti) volti a sensibilizzare i cittadini alla consapevolezza dei diritti digitali e all'utilizzo degli strumenti (SPID, PagoPA, CIE).
- h) Somministrazione di un questionario agli utenti, con l'obiettivo di monitorare e migliorare il servizio offerto e di acquisire dati sul fenomeno del divario digitale tra la cittadinanza. Grazie al questionario verranno rilevate le caratteristiche sociodemografiche, il numero

degli appuntamenti, la tipologia di servizi richiesti, il livello di competenze digitali, il livello di gradimento del servizio.

- i) Creazione di una “delega digitale” attraverso la quale i cittadini che non hanno la possibilità di usufruire dei servizi online in autonomia, potranno delegare una persona di fiducia all’esercizio dei propri diritti nei confronti del Comune di Sinnai. In conformità a quanto previsto dal PIAO (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), il nuovo adempimento semplificato per le pubbliche amministrazioni introdotto all’articolo 6 del decreto-legge n. 80/2021, che al comma 2, lettera f) *definisce le modalità e le azioni finalizzate a realizzare la piena accessibilità alle amministrazioni, fisica e digitale, da parte dei cittadini ultrasessantacinquenni e dei cittadini con disabilità.*

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

12 mesi

Queste attività verranno realizzate in presenza presso il Comune di Sinnai come sede principale e nella Biblioteca comunale come sede secondaria, secondo il seguente schema logico temporale:

	<b>SCHEMA LOGICO TEMPORALE ATTIVITÀ</b>	<i>Mesi progetto</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
<i>1</i>	<i>Formazione generale, specifica e orientamento</i>	<i>1</i>	x	x										
<i>2</i>	<i>Formazione generale</i>	<i>4</i>	x	x	x									
<i>3</i>	<i>Organizzazione e gestione delle attività di front office</i>	<i>12</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>4</i>	<i>Cura dell'accoglienza dei cittadini</i>	<i>12</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>5</i>	<i>Promozione del progetto e monitoraggio delle attività svolte</i>	<i>12</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>6</i>	<i>Attività di comunicazione</i>	<i>12</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>7</i>	<i>Attività di customer care</i>	<i>12</i>	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<i>8</i>	<i>Indagini di controllo standard</i>	<i>3</i>					x			x				

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

Il ruolo degli operatori volontari sarà caratterizzato da numerose sfaccettature che offriranno nel contempo varie possibilità di apprendimento e di crescita dal punto di vista delle competenze relazionali e comunicative, spendibili anche in un contesto lavorativo.

In tutte le attività, il volontario sarà affiancato da una figura di riferimento e inserito in modo attivo all'interno di un gruppo di lavoro, in modo da poter raggiungere un ampio margine di autonomia.

Ogni volontario svolgerà attività di accoglienza, di sportello e di informazione; successivamente, verranno individuate specifiche attività in capo all'attuazione del progetto.

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

Gli operatori volontari dell'Ente, individuati in quattro unità, il Responsabile per la Transizione Digitale del Comune di Sinnai, un Istruttore Informatico e due istruttori amministrativi che presiederanno tutte le attività previste dal progetto.

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

Il Comune di Sinnai è dotato 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.

In dotazione ai volontari verranno messi a disposizione: 6 pc con connessione internet dotati di videocamera e microfono, stampante multifunzione in rete, scanner, lettore smartcard TS-CNS, telefono.

Quanto ai requisiti tecnici del PC si tratta di Pc di ultima generazione e software operativo Windows 10 per la parte applicativa si utilizzeranno prevalentemente sw open source.

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

**non indicare nulla**

## ***7 Eventuali partner a sostegno del progetto***

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

### ***8 Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)***

Per la formazione specifica dei volontari saranno adottate due metodologie:

- La prima di tipo tradizionale e frontale, prevede lezioni impartite da un docente e la trasmissione di contenuti attraverso l'interazione e il continuo stimolo della discussione
- La seconda, più innovativa, prevede dinamiche non formali di apprendimento, quali il case-work di gruppo, le esercitazioni individuali e il learning by doing (metodologia dell'apprendimento facendo).

Il sistema della formazione prevede che si ricorra alle dinamiche non formali in misura non inferiore al 40% delle ore complessive di formazione.

I supporti a corredo della prima metodologia di formazione saranno il Pc, il videoproiettore e le slideshow predisposti per l'illustrazione dei contenuti. I supporti a corredo della seconda metodologia saranno il Pc, i programmi applicativi utilizzati per le esercitazioni o per l'apprendimento di contenuti formativi specifici legati al progetto.

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

<i>D. Lgs. 81 formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i>	4
<i>Modalità di organizzazione del servizio</i>	8
<i>I servizi digitali locali con particolare riferimento ai procedimenti online tramite autenticazione con SPID e CIE</i>	8
<i>Attività di accoglienza pubblico e compilazione moduli mediante sessioni di Role Playing formativo</i>	20

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>
<i>Simone Farris</i>	<i>Responsabile per la Transizione Digitale.  Responsabile del settore Personale, Informatico, Servizi sportelli polifunzionali e demografici, Cultura e Biblioteca, Sport, Turismo del Comune di Sinnai.  Titolare di posizione organizzativa dal 01/07/2012.  Vicesegretario generale dell'Ente</i>	<i>Modalità di organizzazione del servizio.</i>
<i>Eugenio Cocco</i>	<i>Amministratore di sistema.  Responsabile del servizio informatico</i>	<i>I servizi digitali locali con particolare riferimento ai procedimenti online tramite autenticazione con SPID e CIE</i>
<i>Simone Farris</i>	<i>Responsabile Transizione Digitale</i>	<i>Attività di accoglienza pubblico e compilazione moduli mediante esercitazioni Role Playing</i>
<i>Sara Pisu</i>	<i>Istruttore</i>	

	<i>Amministrativo</i>	
<i>Simone Melis</i>	<i>Istruttore amministrativo</i>	
<i>Maurizio Caddeo</i>	<i>RSPP ai sensi del D. Lgs. 81/2008 presso il Comune di Sinnai</i>	<i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetto di servizio</i>