



Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE- anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema informativo Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

D.L.I. Digital Lab Inclusive

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE ASSISTENZA AREA ADULTI E TERZA ETA' IN CONDIZIONI DI DISAGIO O DI ESCLUSIONE SOCIALE

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto D.L.I. Digital Lab Inclusive con i suoi innumerevoli obiettivi di disseminazione di cultura digitale ha come fine l'inclusione digitale di tutti i soggetti deboli che per vari motivi, fisici e socio-economici, vengono comunemente definiti "fragili". L'accesso alla rete ed in particolare ai servizi online della PA è un diritto universale che contribuisce al raggiungimento dei 17 Obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile e i 169 traguardi concordati ed emanati con l'Agenda 2030. Per questo motivo il progetto si inserisce nell'ambito di azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*. Inoltre il progetto vuole toccare entrambe le tipologie definite nel programma quadro:

Da un lato (**Tipologia 1**) **potenziare un servizio di "facilitazione digitale" presso gli enti** che offrono supporto individuale all'utenza di servizi online (attraverso, per esempio, punti di assistenza digitale già operanti nell'Ente, anche itineranti). Dall'altro (**Tipologia 2**) **potenziare attività di "educazione digitale" ovvero** curare la diffusione della "cultura digitale" con l'obiettivo di sviluppare negli individui formati competenze digitali di base e/o avanzate – intese sia come conoscenze, sia come abilità, sia come attitudini e valori – attraverso il disegno di attività didattiche mirate e l'integrazione di specifici metodi pedagogici.

Il progetto D.L.I. Digital Lab Inclusive ha l'obiettivo di far crescere la cultura digitale della fascia di popolazione cosiddetta fragile come descritta nel paragrafo del contesto specifico.

In particolare il progetto mira a:

- Ridurre le disuguaglianze digitali, accentuate con la recente emergenza sanitaria, favorendo l'inclusione dei soggetti fragili.
- Migliorare l'utilizzazione quali-quantitativa dei servizi digitali della PA e dei servizi socio sanitari in genere al fine di ridurre progressivamente l'accesso ai servizi di tipo amministrativo in presenza (sportello).

- Massimizzare i risultati degli investimenti della PA digitale ed in particolare della parte socio sanitaria.
- Realizzare un servizio di assistenza all'utenza "fragile" per l'utilizzo dei servizi online della PA. In tale contesto è prevista, ad esempio, la prima assistenza (pre registrazione) per l'acquisizione ed utilizzo da parte del cittadino del sistema di accesso SPID e CIE e, attraverso apposito servizio dell'ASL AT.
- Attività di formazione e tutoriali 1:1 o 1:10 (in aula) da parte degli OLP e degli operatori volontari sia presso le sedi degli Enti partecipanti che presso altri EE.PP. che ne faranno richiesta (es Comuni).
- Attività di supporto on site (presso le abitazioni) su servizi telematici della PA e di telemedicina in particolare per i soggetti disabili e loro famigliari.

Il progetto verrà realizzato in modo da poter integrare gli OV con i facilitatori digitali della Rete di servizi di facilitazione digitale - Piano nazionale di ripresa e resilienza 1.7.2 che la Regione Piemonte ha avviato nel 2023.

Gli obiettivi che il presente progetto intende raggiungere sono riassunti nelle seguenti tabelle.

OBIETTIVO GENERALE 1	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Campagna di comunicazione per la diffusione del progetto Gestione e monitoraggio del progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Realizzare la campagna di comunicazione del progetto • Realizzare la documentazione per sensibilizzare l'utenza all'utilizzo dei servizi messi a disposizione • Gestire il progetto in tutte le sue fasi con un costante monitoraggio 	N. di eventi di comunicazione N. di documenti pubblicati (locandine, comunicati stampa, manuali, ecc.) N. di accessi al sito Internet di progetto Customer satisfaction positiva da parte dell'utenza con % >85%	Miglioramento della comunicazione Ente/utente sui servizi online resi disponibili Miglioramento dei rapporti tra PA ed utenti attraverso l'utilizzo dei servizi online

OBIETTIVO GENERALE 2	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Utilizzo dei principali servizi di rete in sicurezza: browser, posta elettronica, social, e-learning	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare l'accesso ai servizi online della PA • Favorire la comunicazione tra l'utente e l'utente e la PA mediante accesso alle piattaforme pubbliche e utilizzo della posta elettronica • Utilizzo dei canali social della PA • Partecipazione a corsi e webinar di formazione 	Incremento del 5% delle mail scambiate con gli Enti del progetto N. di partecipanti iscritti a webinar e corsi online di varia natura	Minori richieste di informazioni generali che l'utente può reperire in rete in modalità self service. Miglioramento della comunicazione Ente/utente attraverso la posta elettronica Crescita culturale e digitale degli utenti e degli OV (anche

			oltre il servizio previsto) mediante utilizzo di piattaforme di e-learning e partecipazione a webinar formativi
--	--	--	---

OBIETTIVO GENERALE 3	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso in sicurezza ai servizi online della PA con credenziali SPID/CIE/CNS	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare l'accesso ai servizi della PA con le credenziali SPID/CIE attraverso la piattaforma IO 	Incremento del 30% degli accessi alle piattaforme online della PA con SPID/CIE	Aumento degli accessi con le credenziali SPID/CIE Minori richieste di assistenza ai call center della PA per problematiche inerenti le procedure di accesso

OBIETTIVO GENERALE 4	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Gestione dell'autodiagnosi e piccoli interventi per la connettività di rete. In tale ambito è prevista anche la valutazione delle offerte commerciali di accesso ai servizi di rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> • Consentire all'utenza di scegliere le migliori modalità di accesso in banda larga sulla base delle offerte commerciali. • Insegnare all'utente a misurare e valutare le performance di rete. • Insegnare all'utente le basi della diagnosi di eventuali problematiche nella connessione in rete geografica e locale. 	Numero di interventi di supporto degli OV e del mini call center su problematiche di connessione alla rete. Riduzione del 5% degli interventi dei servizi di assistenza, specie in telemedicina, dovuti a problematiche di connessione alla rete.	Minori richieste di assistenza ai call center della PA per problematiche inerenti l'accesso in rete.

OBIETTIVO GENERALE 5	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso ai principali	Supportare l'utenza: <ul style="list-style-type: none"> • all'accesso ai portali 	Aumento del 30% degli accessi con	Riduzione dei servizi erogati a sportello

servizi online erogati dalla PA e dagli enti partecipanti al progetto	<p>della PA e nello specifico ai servizi online erogati dagli Enti del progetto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'utilizzo dei pagamenti online mediante i servizi di PagoPA • all'utilizzo dei servizi di prenotazione online offerti dalla PA (CUP, Vaccini, servizi comunali, carta di identità, ecc.) 	<p>credenziali SPID/CIE ai servizi online della PA e degli Enti del progetto.</p> <p>Riduzione del 10% dei servizi erogati a sportello dalla PA e degli Enti del progetto.</p> <p>Aumento del 30% dei pagamenti online a favore degli Enti del progetto.</p> <p>Riduzione del 20% dei servizi di prenotazione effettuati mediante telefonate o a sportello</p>	<p>che possono essere erogati su canali telematici.</p> <p>Riduzione delle richieste di informazioni mediante telefonate e accessi agli URP degli Enti aderenti al progetto.</p> <p>Aumento dei pagamenti online</p> <p>Aumento dei servizi di prenotazione online</p> <p>Aumento degli accessi a FSE</p>
---	---	--	---

OBIETTIVO GENERALE 6	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Utilizzo della piattaforma IO per accedere ai servizi della PA e alle notifiche sul proprio smartphone	Supportare l'utenza nell'installazione dell'App IO e all'utilizzo della piattaforma attraverso sessioni in aula e direttamente	N. di sessioni di formazione o direttamente sull'utilizzo della piattaforma IO Aumento del 30% degli accessi con credenziali SPID/CIE ai servizi della piattaforma IO.	Aumento significativo dell'utilizzo della piattaforma IO Migliore utilizzo dei servizi erogati dalla piattaforma IO

OBIETTIVO GENERALE 7	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso a bandi di finanziamento online, come ad esempio i voucher scuola.	• supportare l'utenza all'utilizzo dei bandi online. Particolare attenzione verrà data alle iniziative della PA che favoriscono l'integrazione sociale con forme di aiuto di qualsiasi natura.	N. di azioni di supporto sull'utilizzo dei servizi messi a disposizione con bandi e altre forme di assistenza.	Aumento degli accessi in autonomia ai bandi di finanziamento di qualsiasi natura.

OBIETTIVO GENERALE 8	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso ai servizi online erogati dall'ASL e dalla Regione Piemonte in ambito sanitario	<ul style="list-style-type: none"> • Accesso al proprio fascicolo sanitario (FSE), ritiro referti online (ROL), scelta/revoca MMG, certificazioni vaccinali, processi di delega, ecc. • Utilizzo delle funzionalità di rete ed apparati di telemedicina 	<p>N. di azioni di supporto specifiche. Aumento del 30% degli accessi ai servizi sanitari online (FSE, ROL, certificazioni vaccinali, ecc.)</p> <p>N. di interventi di supporto presso il domicilio di utenti che utilizzano strumenti di telemedicina. Riduzione del 10% dei servizi di assistenza sistemistica da parte dell'ASL per la telemedicina</p>	<p>Significativo aumento dei servizi sanitari fruiti online da parte di utenti fragili. Miglioramento dell'utilizzo degli apparati di telemedicina e riduzione degli interventi on site da parte dei servizi di assistenza.</p>

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FASE II: Preparazione degli operatori volontari

Azioni

- Partecipazione all'incontro di accoglienza e benvenuto organizzato dal Comune di Asti, alla presenza del Sindaco e delle autorità e dell'O.L.P. per la presentazione del progetto (presso ASTISS, in collaborazione con l'ente partner del progetto Tesc e diffuso tramite i canali di APL-CPI Asti, partner del progetto);
- Partecipazione al percorso di formazione generale, che li aiuterà ad inserirsi nel ruolo, in quell'occasione conosceranno anche il tutor di riferimento;
- Inserimento nelle sedi di attuazione nelle quali verranno affiancati dall'OLP;
- Conoscenza del personale presente nelle sedi di attuazione, dei responsabili, degli spazi e delle risorse delle sedi
- Partecipazione al primo incontro di coprogramma

FASE III:

Preparazione degli operatori volontari attraverso la presentazione delle attività dell'ente e realizzazione attività del progetto suddivise per sede così come descritte al punto 9.1.

Gli operatori volontari:

- leggeranno i progetti/attività già messi in atto al fine di un aggiornamento
- affiancheranno il personale degli uffici e delle sedi con l'intento di conoscere le modalità di lavoro.
- Partecipazione a spazi specifici di riflessione per concordare con l'O.L.P. le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto precisando che le modifiche, vista la situazione pandemica in continuo evolversi, potranno avvenire anche in corso d'opera. Verrà così scritto e controfirmato dall'OLP e dal volontario il patto di servizio che verrà inviato all'ufficio del servizio civile dell'ente capofila per la controfirma.
- Partecipazione al percorso di formazione specifica e successivo affiancamento in una iniziale coprogettazione degli interventi;
- Affiancamento all'O.L.P. e graduale inserimento all'interno dei percorsi previsti;

OBIETTIVO 1	ATTIVITA' DEGLI OV
Campagna di comunicazione per la diffusione del progetto Gestione e monitoraggio del progetto	Predisporre e rilasciare tutta la documentazione (comunicati stampa, locandine, depliant, messaggi social) per la diffusione del progetto nelle fasce di popolazione target
	Realizzare e mantenere aggiornato il sito Internet di progetto all'indirizzo www.comune.asti.it/serviziociviledigitale . Tutti i materiali di progetto realizzati saranno messi a disposizione dei cittadini in ottica di piena condivisione delle conoscenze e di disseminazione di cultura digitale
	Attivare e gestire il mini call center con help desk di 1° e 2° livello ubicato presso la sede del Comune di Asti. In particolare con l'OLP verranno definite le funzioni del mini call center e verrà attivata apposita casella di posta elettronica. Il servizio verrà dotato di un numero unico per ricevere le telefonate con risponditore ad albero e segreteria telefonica. Gli OV presidieranno il servizio telefonico rispondendo anche alle e-mail. Tutte le attività verranno registrate in apposito foglio elettronico a fini statistici al fine di migliorare e rendere più efficiente il servizio erogato.
	Attivare e gestire un centro di ascolto, attraverso il mini call center e con il servizio diretto erogato all'utente, che raccolga e trasmetta agli Enti interessati malfunzionamenti, critiche e proposte di miglioramento del servizio. In tal senso gli OV sono osservatori (caschi blu digitali) sul campo dei servizi online erogati dalla PA
	Raccogliere e mettere a sistema, in apposite schede, i fabbisogni di servizi online dell'utenza, comprese le necessità di ulteriori momenti formativi e di divulgazione dei servizi;
	Organizzare e realizzare eventi informativi per l'utenza. Il servizio può essere erogato per gruppi omogenei anche in aula. Gli OV avranno il compito di gestire la segreteria di tutti gli eventi
	Supportare l'utente, ante e post informazione di base, mediante assistenza telefonica, videochiamate, teleassistenza
	Monitorare il progetto in tutte le sue fasi con raccolta e trattamento di dati. Tra queste attività rientrano la raccolta e rappresentazione grafica degli indicatori dei singoli obiettivi.
	Realizzare un apposito customer satisfaction (sufficienti anche semplici emoticon) per gli utenti e gli Enti partecipanti al progetto sul servizio erogato nella varie forme previste dall'iniziativa

OBIETTIVO 2	ATTIVITA' DEGLI OV
Utilizzo dei principali servizi di rete in sicurezza: browser, posta elettronica, social, e-learning	Aiutare l'utente nell'utilizzo dei principali servizi di rete (tipi di browser, sistemi di posta elettronica, chat e videoconferenza, social, e-learning)
	Dare all'utente le informazioni base di cyber security con particolare riferimento all'uso di antivirus, anche su smartphone, e al rischio consapevole in rete (truffe, furti di identità, ecc.)
	Aiutare l'utente nella ricerca di un provvidere che fornisca una casella di posta elettronica. Supporto alla creazione e gestione di una casella di posta elettronica personale
	Supportare l'utente nell'utilizzo in sicurezza dei principali social (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.) e delle piattaforme di e-Learning con partecipazione a webinar specifici sulle piattaforme della PA

OBIETTIVO 3	ATTIVITA' DEGLI OV
-------------	--------------------

OBIETTIVO 3	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso in sicurezza ai servizi online della PA con credenziali SPID/CIE	Facilitare l'utente nelle operazioni di accreditamento del servizio SPID attraverso preregistrazione dei dati anagrafici necessari e successivo rilascio delle credenziali a sportello (es. Poste) e online
	Aiutare l'utente nell'utilizzo delle credenziali SPID/CIE. Per le credenziali CIE l'utente verrà supportato per l'utilizzo su smartphone dell'App CIE id

OBIETTIVO 4	ATTIVITA' DEGLI OV
Gestione dell'autodiagnosi e piccoli interventi per la connettività di rete. In tale ambito è prevista anche la valutazione delle offerte commerciali di accesso ai servizi di rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G, ecc.)	Supportare l'utente nella valutazione tecnico/economica delle offerte commerciali per l'accesso alla rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G)
	Insegnare all'utente la diagnostica di base delle connessioni di rete. Supportare l'utente per la configurazione ed utilizzo di connessioni di backup basate su hotspot dello smartphone al fine di garantire la continuità dei servizi di rete (vedi ad esempio telemedicina)
	Insegnare all'utente l'utilizzo di speedtest (es Ookla) per la misura delle performance di rete sia per connessioni fisse (F.O., hyperlan/WISP, ecc.) che in mobilità (3G/4G/5G)

OBIETTIVO 5	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli enti partecipanti al progetto	Insegnare all'utenza la ricerca dei servizi in rete erogati dalla PA. Valutazione dei risultati ottenuti con i principali motori di ricerca. Utilizzo dei portali della PA che linkano servizi pubblici (IO, PiemonteTu)
	Aiutare l'utenza nell'accesso ed utilizzo dei principali servizi della PA erogati in rete: IO, Piemonte TU, PagoPA, Agenzia delle Entrate (precompilata, catasto), INPS (my INPS, ISEE), Ministero del Lavoro, Pubblico Registro Automobilistico, Bollo Auto, bandi e voucher. Servizi specifici dei comuni come prenotazioni per rilascio CIE, autocertificazioni, SUAP/SUE, ecc.
	Supportare l'utenza per il pagamento servizi (es. ticket sanitari), tasse e tributi con la piattaforma PagoPA

OBIETTIVO 6	ATTIVITA' DEGLI OV
Utilizzo della piattaforma IO per accedere ai servizi della PA e alle notifiche sul proprio smartphone	Aiutare l'utente nella fase di installazione dell'App IO e gestione dell'accesso con SPID/CIE. Insegnare a trovare i servizi erogati dalla PA sulla piattaforma
	Supportare l'utenza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'App IO (servizi della PA presenti, notifiche)

OBIETTIVO 7	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso a	Insegnare all'utenza le modalità di ricerca dei portali che pubblicano

OBIETTIVO 7	ATTIVITA' DEGLI OV
bandi di finanziamento online, come ad esempio i voucher scuola	bandi ed opportunità di accesso a forme di finanziamento
	Supportare l'utenza nella registrazione e utilizzo dei portali che erogano servizi come i voucher scuola
	Insegnare all'utenza le funzionalità connesse alla generazione e modifica di file pdf con conseguenti download e upload nel caso di servizi che richiedono compilazioni offline

OBIETTIVO 8	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso ai servizi online erogati dall'ASL e dalla Regione Piemonte in ambito sanitario	Insegnare all'utenza l'utilizzo delle piattaforme di sanità digitale (CUP, FSE, ROL, prenotazione vaccini, scelta/revoca MMG, ecc.). Tutte le attività di crescita digitale a domicilio dell'obiettivo sono estese a familiari e conviventi (es. OSS, badanti)
	Supportare gli utenti presso il domicilio nell'uso dei sistemi di telemedicina che l'ASL Asti utilizza presso le abitazioni degli assistiti. Questa attività verrà svolta esclusivamente nelle sedi e luoghi dell'ASL Asti e presso i domicili delle persone assistite dalla stessa ASL e dai Consorzi Socio Assistenziali
	Insegnare agli utenti di telemedicina l'utilizzo dei sistemi affidati, le basi della diagnostica delle connessioni di rete e la configurazione e gestione di linee di backup basate su hotspot attivati su cellulare.

FASE IV: Monitoraggio

- Partecipazione a spazi specifici di riflessione da concordare con l'O.L.P.: singole attività da svolgere, di programmazione e coordinamento periodici con l'OLP per la verifica dell'andamento del progetto e il piano concordato degli impegni settimanali.
- Partecipazione agli incontri di tutoraggio per la verifica dell'andamento del progetto e della formazione (generale e specifica).
- Compilazione di questionari per la rilevazione dell'andamento del progetto e delle competenze iniziali

FASE V: Conclusione e valutazione del servizio

- Compilazione del questionario sulle competenze acquisite al termine del progetto
- Compilazione di un questionario finale, e somministrazione dello stesso ai destinatari del progetto, per la valutazione complessiva del progetto e del servizio (trasversale a tutti i progetti del programma)
- Collaborazione all'elaborazione di un documento finale (insieme agli enti coprogrammanti e all'OLP) che contenga i dati essenziali sugli esiti del progetto e sull'impiego degli OV.
- Partecipazione al secondo incontro di coprogramma.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Le sedi e i luoghi di intervento degli Enti che partecipano al progetto sono così riassunti.

Codice sede	Ente di accoglienza	Indirizzo	Comune	OV richiesti Tutti senza vitto
158968	Comune di Asti – Palazzo Mandela	Piazza Catena 3	Asti	1
158976	Comune di Asti -	Via De Amicis 8	Asti	2 di cui 1 GMO

	URP			
219289	Comune di Tonco	Piazza G. Lanfranco 1	Tonco (AT)	1
158857	Comune di Mondovì –Dipartimento IC SAT	Corso Statuto, 15	Mondovì (CN)	1
158912	ASL Asti	Corso Dante Alighieri 202	Asti	4 di cui 2 GMO
158436	CO.GE.SA. - Consorzio per la gestione dei servizi socio-assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano	Via Ezio Baroncini 9	Asti	1
158366	CISA Asti Sud - Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale	Via Gozzelini 56	Nizza Monferrato (AT)	1
222904	Comune di Montegrosso d’Asti	Via Re Umberto 60	Montegrosso d’Asti (AT)	1

--

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
numero posti: **12** senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
5 GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI – Orario 1145 ore annue.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
Crediti universitari riconosciuti da verificare con le singole Facoltà
Attestato specifico rilasciato a fine servizio.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:
Sistema di selezione accreditato e visibile negli allegati.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
45 ore di formazione generale, comprese nelle ore di servizio, svolte presso Informagiovani Asti.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
86 ore di formazione specifica, comprese nelle ore di servizio, svolte in parte presso la sede di servizio e in parte erogate online dal dipartimento.

Moduli di formazione specifica erogati direttamente dall’Ente di servizio civile devono essere necessariamente realizzati in presenza. La formazione specifica si svolgerà in aula o in laboratori attrezzati messi a disposizione dai Comuni di Asti, Tonco e Mondovì e dall’ASL Asti.

Sono previste 52 ore erogate dai 6 enti oltre le 38 ore stabilite dal Dipartimento.
Di queste 52 ore alcune sono gestite in proprio nelle rispettive sedi degli enti copro gettanti, altre sono svolte insieme come si evince dalla tabella sotto riportata.

n.b.: Si specifica per l’ASL AT che le ore sulla modulo SCUD 03 sulla sicurezza verrà effettuato per la durata complessiva di 16 ore, quindi il totale delle ore di formazione è 60.

<i>Modulo formazione</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Durata</i>	<i>Luogo</i>	<i>Gestione</i>
SCUD01	Contesto istituzionale e funzioni delle sedi di accoglienza Normativa di riferimento Organizzazione dei servizi Analisi del territorio	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD02	Target del progetto, bisogni e interventi Tipologia di utenza target del progetto a seconda della specificità della sede Bisogni ed opportunità per i beneficiari del progetto Servizi erogati Tecniche di relazione con l'utenza	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD03	Sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs 81/2008. L'ASL di Asti prevede obbligatoriamente 16 ore complessive. Pertanto le ulteriori 12 saranno, per i 4 OV interessati, erogate nell'ambito delle attività previste.	8 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD04	Organizzazione del servizio di formazione e assistenza all'utenza del progetto, comunicazione con l'utenza	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD05	Privacy e GDPR: gestione e trattamento dei dati, diritti degli interessati, codici di condotta.	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD06	Potenziamento delle 10 soft skills degli OV: problem solving, pensiero critico, creatività, gestione delle persone, coordinarsi con gli altri, intelligenza emotiva, capacità di giudizio e di prendere decisioni, orientamento al servizio, negoziazione, flessibilità cognitiva.	4 ore	Comune di Asti	Formatore unico per i 6 enti
SCUD07	Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD08	Principali servizi di rete: browser (apertura e chiusura delle sessioni di	4 ore	Comuni di Asti e	Formatore unico per tutte le sedi

<i>Modulo formazione</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Durata</i>	<i>Luogo</i>	<i>Gestione</i>
	collegamento, cancellazione cronologia e cookies, credenziali, ecc), posta elettronica (registrazione e gestione di una casella), videoconferenza, social (corretto utilizzo). Cyber security.		Mondovì	a parte il Comune di Mondovì
SCUD09	Diagnostica e problem solving delle connessioni di rete	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD10	Sistemi di autenticazione pubblica (SPID/CIE). Modalità di pre registrazione e rilascio. Utilizzo delle funzionalità utente di reset password.	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD11	Servizi online della PA e dei Comuni di Asti e Mondovì: IO, Piemonte TU, PagoPA, Agenzia delle Entrate (precompilata, catasto), INPS (my INPS, ISEE), Ministero del Lavoro, bandi e voucher. Servizi specifici dei comuni come prenotazioni per rilascio CIE, autocertificazioni, SUAP/SUE, ecc. In generale verranno presentati tutti i servizi principali online della PA erogati con credenziali SPID/CIE.	8 ore	Comune di Asti	Formatore unico per i 6 enti

I moduli formativi, orientati all'erogazione dei servizi all'utenza, hanno anche l'obiettivo di far crescere gli OV. In particolare sono attesi risultato come:

- miglioramento delle competenze degli OV sia a livello di soft skills che di conoscenza ICT ed all'utilizzo delle piattaforme online della PA
- arricchimento del curriculum personale dell'OV spendibile sul mercato dell'innovazione e dei servizi in genere.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
LET'S DIGITAL

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

OBIETTIVO 4 – fornire un'educazione di qualità equa ed inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti.
OBIETTIVO 10 – ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Si con ISEE inferiore a 15.0000 euro

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Si