



Comune di Forlì

ENTE

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

COMUNE DI FORLÌ SU00250

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (*)

ASSISTENZA DIGITALE AI SERVIZI ONLINE DEI COMUNI DI FORLÌ E DEL COMPENSORIO FORLIVESE
2023

3) Contesto specifico del progetto (*)

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

Il progetto si realizza a Forlì e provincia, coinvolgendo specificatamente il Comune di Forlì, e i Comuni di Bertinoro, Forlimpopoli e Civitella di Romagna.

I Comuni offrono servizi online per i cittadini tra i quali: Anagrafe online e Carta d'Identità Elettronica; cambio di residenza online; LINKmate - Sportello telematico per adempimenti; Calcolo IMU; Servizi scolastici: Scuola menù; Servizio telematico per l'accesso ai servizi online; Servizio di newsletter tematico; ecc.

FOCUS COMUNE DI FORLÌ

Dai dati pubblicati nel report annuale 2022 dell'Unità Servizi Informativi del Comune di Forlì, prendendo in considerazione i servizi URP - l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si evince che il principale riferimento dei cittadini verso i servizi dell'URP continua ad essere in presenza con 26.679 Utenti allo sportello pari a circa l'85,74% delle richieste ricevute (31.116).

La mappatura dei bisogni digitali condotta dal Comune di Forlì nell'ambito del Servizio Civile Digitale 2022/2023, realizzata tra dicembre 2022 e febbraio 2023 sottoponendo uno specifico questionario ad un campione di 500 utenti ha riportato i seguenti dati:

Per accedere ai servizi del Comune il 49,13% degli intervistati dichiara di utilizzare la Rete, mentre il 42,61% si riferisce agli sportelli in presenza e l'8,26% agli sportelli telefonici.

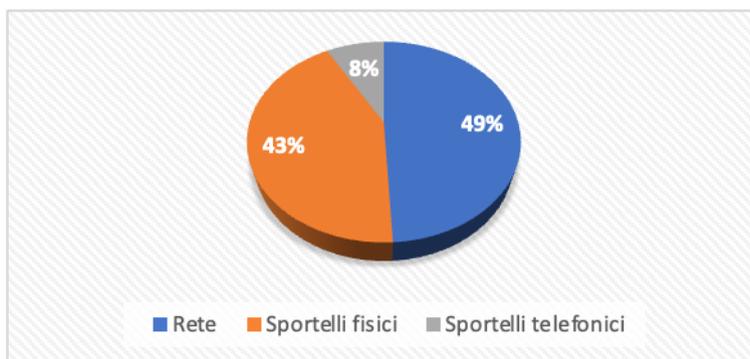


Figura 1 canale prevalente per accedere ai servizi del Comune

L'utenza dichiara di utilizzare la rete internet principalmente come canale di informazione (57,40%), per consultare i social network (53,40%), per guardare video, film, serie tv (49%) e anche per lavoro (44,60%).

Utilizza la rete per svolgere pratiche burocratiche il 41,40% degli intervistati.

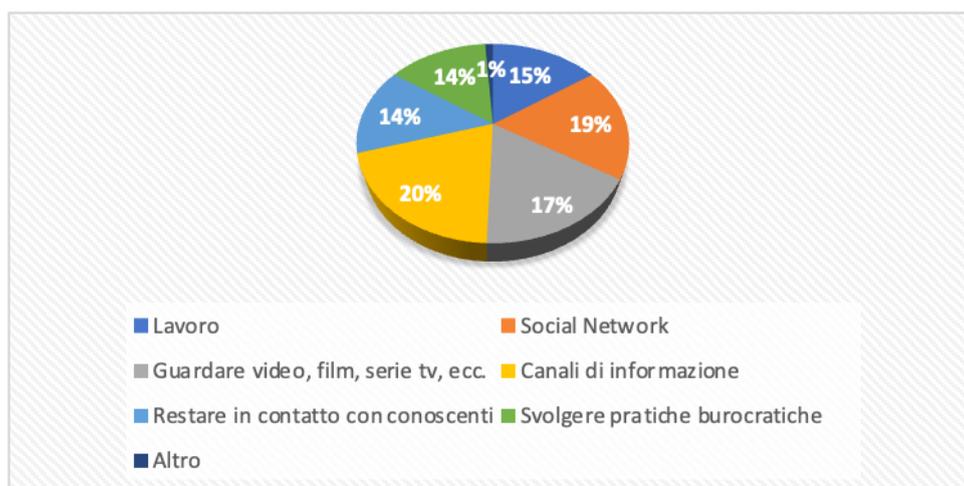


Figura 2 Principali attività svolte su Internet

Rispetto alla quantità di pratiche burocratiche che il cittadino realizza online, il 23,80% risponde che sono abbastanza, l'8,60% molte, mentre il 48% dichiara di svolgerne poche e il 16,80% nessuna.

In generale l'utenza censita nell'ambito della mappatura dichiara che le principali **criticità** nell'utilizzo dei servizi online sono rappresentate dalla *complessità delle procedure, lentezza dei siti, difficoltà nella gestione delle password*.

FOCUS COMUNI DI BERTINORO, FORLIMPOPOLI E CIVITELLA DI ROMAGNA.

Non essendo ancora disponibili dati di settore, mappature o studi specifici, si è ricorso a raccogliere le opinioni dei referenti dei servizi online dei Comuni coinvolti che hanno fornito i seguenti dati:

Comune	% di cittadini che utilizzano i servizi online	% di cittadini che si presentano agli sportelli	maggiori difficoltà riscontrate nell'utilizzo dei servizi online	Quali sono le categorie di cittadini che presentano più difficoltà
Bertinoro	20/30%	70-80%	Diffidenza e scarsa fiducia nella gestione autonoma della pratica, bisogno del rapporto umano per esporre dubbi e richiesta chiarimenti.	Anziani, stranieri, pigri digitali
Forlimpopoli	30%	70/80%	Difficoltà di trovare e/o accedere alle pagine interessate, difficoltà a usare i dispositivi digitali. Mancanza di dispositivi digitali.	Anziani, stranieri
Civitella di Romagna	2%	98%	Mancanza di competenze nell'uso di strumenti digitali e piattaforme on line.	Over 60 e stranieri

In tutti i Comuni l'**utenza digitalmente più fragile e pertanto a rischio di esclusione digitale** risultano essere gli **anziani** (Over 65 Forlì 25,5% della popolazione, Forlimpopoli 20,3%, Bertinoro 22,5%, Civitella di Romagna 26,1% - media **23,6%**) per carenze di competenze e per abitudini pre-digitalizzazione e gli utenti **stranieri** (Forlì 13% della popolazione, Forlimpopoli 9,8%, Bertinoro 7,5%; Civitella di Romagna 16% - Media **11,5%**) per difficoltà linguistiche e/o economiche che limitano il possesso della strumentazione idonea all'utilizzo della Rete e/o il possesso di adeguate competenze.

Bisogno rilevato: Potenziare i servizi di assistenza al cittadino per favorire l'integrazione digitale soprattutto degli utenti digitalmente fragili.

Il progetto intende supportare il cittadino nel percorso di transizione digitale in atto, attraverso il **potenziamento dei servizi di assistenza già attivi presso i Comuni coinvolti.**

3.2) Destinatari del progetto ()*

- **28.000 cittadini di Forlì e dei Comuni di Forlimpopoli, Bertinoro e Civitella di Romagna, con particolare attenzione ai cittadini digitalmente fragili a rischio di esclusive sociale** (anziani e residenti di origine straniera) con scarse o nulle competenze informatiche e digitali assistiti dai servizi di supporto digitale.

Il progetto è dedicato all'assistenza digitale dell'utenza fragile a rischio di divario digitale per carenza di accesso alle tecnologie, conoscenze e competenze informatiche e digitali che limitano loro esercizio dei servizi online.

Il numero dei destinatari viene individuato dalle pregresse esperienze e le statistiche degli sportelli di supporto già attivi presso i Comuni coinvolti, analizzate nella prospettiva del potenziamento del servizio che il progetto intende mettere in atto.

- **L'intera popolazione di Forlì, 117.407 cittadini, di Forlimpopoli 13.018 cittadini, Bertinoro 10.995 cittadini e Civitella di Romagna 3.633 cittadini** beneficiari della campagna di divulgazione e della campagna di comunicazione.

4) Obiettivo del progetto (*)

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

OBIETTIVO

Il progetto ha l'obiettivo di **facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi online offerti dal Comune di Forlì e Provincia, con particolare riferimento all'utenza digitalmente fragile.**

Per contrastare il rischio di divario digitale, e il rischio di esclusione della popolazione fragile, è necessario garantire l'accesso ai servizi online da parte di tutti i cittadini. Il progetto intende

pertanto attuare la Tipologia 1 del programma Quadro di riferimento: Realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” presso l’Ente.

Per arrivare all’obiettivo di progetto si intendono raggiungere i seguenti risultati Attesi:

R.A. 1 Aumentato l’accesso ai servizi online del Comune di Forlì e del Comprensorio Forlivese attraverso il potenziamento dei servizi di assistenza digitale.

Si intende estendere la specifica mappatura dei bisogni digitali avviata nel 2022 attraverso il rilevamento di informazioni tramite questionari e interviste ai cittadini e raccolta dati, al fine di identificare le maggiori difficoltà riscontrate nell’accesso ai servizi online.

Saranno offerti servizi di supporto digitale in presenza e a distanza per guidare il cittadino nei processi di utilizzo dei principali servizi online per esercitare i propri diritti di cittadinanza.

R.A. 2 Diffuse le informazioni necessarie per conoscere e utilizzare i servizi online offerti dai Comuni.

Si intende realizzare una massiccia campagna di divulgazione per far conoscere e informare i cittadini riguardo i servizi pubblici online e le modalità di accesso. Sarà inoltre realizzata una campagna di comunicazione dedicata ai servizi offerti dal progetto per raggiungere gli utenti e facilitarne il riferimento.

Il Comune di Forlì e i Comuni di Bertinoro, Forlimpopoli e Civitella di Romagna hanno già attivi sportelli di supporto per mettere tutti i cittadini nelle condizioni di esercitare i propri diritti in Rete. Ogni **ente coprogettante** fornirà il proprio contributo al progetto indirizzando le attività di assistenza verso la popolazione di cittadina di propria competenza ampliando l’impatto “digitale” sul territorio del Comprensorio Forlivese.

Il progetto intende potenziare i servizi di assistenza digitale per rispondere alle criticità individuate e favorire l’impatto atteso sul territorio descritto nella seguente tabella.

Criticità	Difficoltà nell’utilizzo dei servizi online sono rappresentate dalla complessità delle procedure, lentezza dei siti, difficoltà nella gestione delle password, soprattutto per le categorie fragili: anziani e stranieri.
Bisogno	Potenziare i servizi di assistenza al cittadino per favorire l’integrazione digitale soprattutto degli utenti digitalmente fragili.

INDICATORI			
Indicatori Ex Ante	Indicatori Ex Post	Indicatori di progetto 2022	Indicatori a fine progetto 2023

<p>- Nel 2022 nell'ambito dei servizi offerti dall'URP del Comune di Forlì l'85,74% degli utenti si riferisce agli sportelli in presenza;</p> <p>Il 49,13% degli utenti censiti nella mappatura realizzata dichiara di utilizzare la rete per accedere ai servizi dei Comuni di Forlì;</p> <p>- il 48% degli utenti del Comune di Forlì censiti nella mappatura realizzata dichiara di realizzare poche pratiche burocratiche online e l'8,6% nessuna;</p> <p>- Nei Comuni di Bertinoro e Forlimpopoli e Civitella di Romagna mediamente solo il 20/30% dei cittadini usufruisce dei servizi online;</p> <p>- nel Comune di Civitella di Romagna solo il 2% dei cittadini usufruisce dei servizi online;</p> <p>- Gli utenti digitalmente più fragili sono gli anziani (23,6% della popolazione dei comuni coinvolti) e gli stranieri (11,5% della popolazione dei comuni coinvolti)</p>	<p>- Diminuita del 10% la percentuale di cittadini che si riferisce agli sportelli in presenza;</p> <p>- Aumentata del 10% l'utenza che utilizza la rete per accedere ai servizi dei Comuni</p> <p>- Aumentate le pratiche burocratiche pro capite realizzate online</p> <p>- Aumentato il grado di utilizzo dei servizi in rete da parte degli anziani e dei residenti stranieri di comuni coinvolti</p>	<p>n. 1 mappatura dei bisogni realizzata</p> <p>n. 1 servizio di assistenza digitale per usufruire dei Servizi anagrafe e stato civile online potenziato;</p> <p>n. 1 servizio di assistenza digitale per usufruire dei servizi informativi online potenziato;</p> <p>n. 1 servizio di assistenza digitale per usufruire dei servizi scuola e sport online potenziato;</p> <p>n. 1 servizio di assistenza digitale per usufruire dei servizi SUAP online potenziato;</p> <p>n. 1 campagna di divulgazione realizzata</p> <p>n. 1 campagna di comunicazione realizzata</p>	<p>n. 1 mappatura dei bisogni ampliata</p> <p>n. 3 nuove mappature realizzate (Bertinoro, Forlimpopoli, Civitella di Romagna)</p> <p>n. 4 servizi di assistenza digitale per usufruire dei Servizi anagrafe e stato civile online potenziati;</p> <p>n. 3 servizi di assistenza digitale per usufruire dei servizi informativi online potenziati;</p> <p>n. 2 servizi di assistenza digitale per usufruire dei servizi scuola e sport online potenziati;</p> <p>n. 2 servizi di assistenza digitale per usufruire dei servizi SUAP online potenziato;</p> <p>n. 1 servizio di assistenza digitale per usufruire dei servizi SUE online avviato;</p> <p>n. 4 campagna di divulgazione realizzata</p> <p>n. 4 campagna di comunicazione realizzata</p>
--	---	---	--

CONTRIBUTO AL PROGRAMMA

Il progetto si inserisce nel **Programma SCD – AGENDA DIGITALE FORLÌ E PROVONCIA** rispondendo all' *Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 - ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni* attraverso il contrasto al divario digitale che rischia di escludere dai vantaggi della società digitale con danni socio-economici e culturali per chi ne è colpito.

Tra le categorie più minacciate dall'esclusione digitale vi sono i soggetti più fragili, individuati principalmente, dall'analisi realizzata dal Comune di Forlì rispetto all'utilizzo dei servizi online messi a disposizione del cittadino, negli anziani e nei cittadini di origine straniera.

Il divario digitale aggrava le condizioni di povertà discriminando l'uguaglianza dei diritti esercitabili online, in un circolo vizioso che aumenta le disuguaglianze sociali.

Il progetto intende quindi favorire l'integrazione digitale, attraverso servizi di assistenza per facilitare il processo di digitalizzazione del cittadino, soprattutto delle fasce più a rischio di esclusione per favorire l'uguaglianza e la coesione sociale.

Agisce nell'ambito di azione f) *rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*, nel facilitare il pari accesso ai servizi online offerti ai cittadini dal Comune di Forlì e pari accesso ai diritti di cittadinanza digitale.

Il progetto contribuisce al rafforzamento della coesione sociale mediante azioni volte a promuovere la partecipazione attiva e informata alle attività pubbliche della società digitale, favorisce l'acquisizione e le competenze digitali da parte dei cittadini appartenenti alla generazione predigitale, avvicinandoli ai nativi digitali attraverso l'utilizzo degli stessi canali di comunicazione e strumenti di cittadinanza digitale. Inoltre, favorisce l'interazione tra Istituzione e cittadini rafforzando l'utilizzo della rete quale canale di scambio e comunicazione.

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 ()*

R.A. 1 Aumentato l'accesso ai servizi online del Comune di Forlì e del Comprensorio Forlivese attraverso il potenziamento dei servizi di assistenza digitale.

ATTIVITÀ 1.1: RILEVAZIONE DEI BISOGNI DIGITALI DEI CITTADINI NEI LUOGHI DI FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI

Attività comune presso tutte le sedi di progetto

Il Comune di Forlì ha già avviato il servizio di mappatura nell'ambito del progetto di Servizio Civile Digitale 2022-2023, nell'ambito del nuovo progetto si intende ampliarla ricerca. I Comuni di Bertinoro, Civitella di Romagna e Forlimpopoli, non hanno a disposizione dati o report di rilevazione di bisogni e competenze digitali e nell'ambito del progetto provvederanno all'avvio del nuovo strumento.

Sarà la rilevazione dei bisogni digitali della popolazione locale attraverso la somministrazione di questionari cartacei e online che saranno proposti agli utenti dei servizi offerti dal Comune di Forlì e i comuni coinvolti del Comprensorio Forlivese.

Saranno inoltre realizzate interviste agli stessi utenti per raccogliere opinioni e suggerimenti.

La mappatura intende indagare la diffusione e l'utilizzo dei servizi online e soprattutto capire le barriere d'accesso che li limitano, per studiare soluzioni più dirette, intuitive e semplici che favoriscano l'agevole riferimento da parte di tutti i cittadini verso i servizi in Rete.

Saranno inoltre realizzate ricerche su internet per intercettare dati e informazioni utili da incrociare con quanto rilevato sul territorio.

Saranno analizzati inoltre i questionari compilati dagli utenti dei servizi proposti dal progetto che saranno compilati a fine sessione proprio per fini statistici e informativi.

I dati raccolti e analizzati confluiranno in un documento di analisi di riferimento per i Servizi coinvolti nel progetto per proporre migliorie informatiche o anche rafforzare il ventaglio di applicazioni e piattaforme utilizzate per comunicare con gli utenti.

ATTIVITÀ 1.2.A - SPORTELLO DI ASSISTENZA A DISTANZA – UNITÀ ANAGRAFE E STATO CIVILE

Attività comune presso tutte le sedi di progetto

L'Unità Anagrafe e Stato propone diversi servizi online, tra i quali: certificazione anagrafica e di stato civile, prenotazioni per cambi di residenza, prenotazioni per carta di identità elettronica, cambi di residenza con piattaforma nazionale ANPR. Gli utenti dei servizi online proposti sono i cittadini, italiani e stranieri, maggiorenni.

Molti presentano difficoltà nell'utilizzo delle credenziali digitali (Spid e Cie) e poca dimestichezza con le piattaforme online.

Presso i comuni coinvolti è attivo un servizio a distanza che fornisce agli utenti, tramite assistenza telefonica, assistenza nell'accesso ai portali dei servizi, assistenza nella compilazione dei format di prenotazione e compilazione dei moduli di attivazione dei servizi.

Il progetto intende potenziare il servizio offerto garantendo agli utenti un orario più lungo.

Il servizio potrà inoltre essere realizzato in formula itinerante organizzando postazioni mobili per fornire assistenza in luoghi strategici della città gestiti dai Comuni quali biblioteche, centri di aggregazione e scuole.

ATTIVITÀ 1.2.B - SPORTELLO DI ASSISTENZA A DISTANZA E IN PRESENZA – UNITÀ SERVIZI INFORMATIVI

Attività prevista presso le sedi di progetto del Comune di Forlì, Comune di Civitella di Romagna

e Bertinoro

L'Unità servizi informativi realizza diversi servizi tra i quali: gestione unificata degli sportelli URP (compreso quello presso il Tribunale di Forlì), attraverso i quali erogare informazioni sulla struttura organizzativa del Comune, gli orari e le attività dei servizi pubblici presenti sul territorio, sulle pratiche e la modulistica, Identificazione de visu di cittadini che si iscrivono al servizio LepidaID per ottenere l'identità digitale SPID; emissione e riconsegna tesserino di caccia; Prenotazione appuntamenti carte d'identità elettronica e cambi di residenza online, gestione comunicazione interna.

Gli utenti dei servizi online proposti sono i cittadini, italiani e stranieri, maggiorenni.

Gli utenti con maggior difficoltà d'accesso ai servizi offerti online sono gli over 65, per carenze di competenze e per abitudini pre-digitalizzazione, e cittadini di origine straniera per difficoltà linguistiche e/o economiche che limitano il possesso della strumentazione idonea all'utilizzo della Rete.

Presso i Comuni coinvolti è attivo un servizio in presenza e anche a distanza che, previo appuntamento (per il servizio in presenza), fornisce agli utenti assistenza per accedere ai servizi online dei Comuni, agevolare le fasi di prenotazione online, compiere i procedimenti necessari per l'ottenimento dello Spid, iscrizioni online ai portali dei Comuni, ecc. Inoltre, gestisce la comunicazione istituzionale online, attraverso i canali social, web, newsletter e sistemi di messaggistica.

Il servizio può inoltre essere realizzato in formula itinerante organizzando postazioni mobili per fornire assistenza in luoghi strategici della città gestiti dai Comuni quali biblioteche, centri di aggregazione e scuole.

A Forlì, con la collaborazione del partner di progetto Laboratorio Aperto, si intende inoltre offrire uno sportello di facilitazione digitale per favorire l'accesso ai servizi on line della PA disponibili attraverso l'identità digitale e la sua corretta gestione, nella formula di sportello itinerante, 1 giorno a settimana presso la struttura Comunale Ex asilo Santarelli.

ATTIVITÀ 1.2.C - SPORTELLO DI ASSISTENZA A DISTANZA – SERVIZIO SCUOLA E SPORT

Attività prevista presso le sedi di progetto del Comune di Forlì e il Comune di Forlimpopoli.

Il servizio scuola e sport si occupa della gestione dei servizi educativi comunali. Tra le prestazioni offre online portali per l'iscrizione alle scuole nido, infanzia e primaria con la possibilità e la gestione delle relative pratiche amministrative.

Soprattutto durante i mesi di iscrizione alle scuole, nel periodo tra gennaio ad aprile, i genitori usufruiscono della piattaforma a disposizione e i meno pratici e/o digitalmente competenti trovano difficoltà per l'accesso tramite Spid e nell'orientarsi all'interno del portale.

È attivo un servizio a distanza che offre agli utenti informazioni per scegliere l'istituto ideale al quale iscrivere i propri figli, e anche per fornire assistenza digitale nell'utilizzo del portale di iscrizione.

Il progetto intende potenziare il servizio offerto dedicando spazio di assistenza specifica durante i mesi di particolare interesse: da gennaio ad aprile.

Il servizio potrà inoltre essere realizzato in formula itinerante organizzando postazioni mobili durante giornate dedicate alle iscrizioni, direttamente presso le scuole comunali.

ATTIVITÀ 1.2.D - SPORTELLO DI ASSISTENZA A DISTANZA – SPORTELLO UNICO PER LE ATTIVITÀ PRODUTTIVE (SUAP) E SPORTELLO UNICO EDILIZIA (SUE)

Attività prevista presso le sedi di progetto del Comune di Forlì e del Comune di Civitella di Romagna.

I Servizi Edilizia Privata offrono gli sportelli SUAP e SUE.

Si rivolgono allo sportello SUAP aziende ma anche imprenditori privati, e operatori economici in forma non imprenditoriale, privati cittadini che avviano piccole attività economiche come negozi, bed and breakfast e altro, e allo sportello SUE privati che intendono avviare l'istruttoria dei progetti edilizi soggetti a intervento diretto (permessi di costruire, segnalazione certificata di inizio attività, comunicazione inizio lavori asseverata).

Il SUAP di Forlì ha attivato il servizio SuapER, una piattaforma per presentare al Comune, in modalità telematica, le domande, le dichiarazioni, le segnalazioni e le comunicazioni concernenti l'esercizio di attività produttive e di prestazione di servizi.

Molti utenti che hanno più difficoltà nell'accesso e nell'utilizzo della piattaforma. Le aziende possono avvalersi nel loro organico di personale specializzato per l'adempimento delle pratiche online, il privato cittadino soprattutto colui che ha meno competenze digitali, fa spesso fatica a espletare le pratiche online o si avvale di servizi a pagamento, da parte di associazioni di categoria o professionisti, per la gestione della piattaforma.

Presso il Suap è attivo un servizio di supporto telefonico, di assistenza tecnica per facilitare l'accesso e l'orientamento nella piattaforma dedicata, attivo i giorni lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00.

Presso il SUE è in fase di lancio una piattaforma online per usufruire dei servizi in rete, per la quale si intende avviare anche uno specifico servizio di assistenza tecnica telefonica.

Il progetto intende potenziare il servizio offerto dal SUAP presso i Comuni di Forlì e Civitella di Romagna e avviare il servizio che sarà offerto dal SUE presso il Comune di Forlì. Si intendono inoltre realizzare strumenti di guida asincrona, demo, per la consultazione in video delle modalità di accesso e gestione della piattaforma suap online.

R.A. 2 Diffuse le informazioni necessarie per conoscere e utilizzare i servizi online offerti dai Comuni.

ATTIVITÀ 2.1: DIVULGAZIONE PER FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI ONLINE

Attività comune presso tutte le sedi di progetto

Il Comune di Forlì e i Comuni del Consorzio Forlivese realizzano una continua campagna di divulgazione per diffondere le informazioni necessarie per accedere ed utilizzare i servizi pubblici offerti online.

Le comunicazioni, le informazioni, le novità e gli aggiornamenti vengono veicolati attraverso gli strumenti di comunicazione digitale in disponibilità quali i siti istituzionale www.comune.forli.fc.it , www.comune.civitella-di-romagna.fc.it, www.comune.forlimpopoli.fc.it e www.comune.bertinoro.fc.it con una pagina dedicata ai servizio online; i siti , informagiovani dei Comuni; i canali social istituzionali (Facebook e Instagram Comune di Forlì) e informagiovani (Facebook e Instagram Informagiovani).

La campagna viene inoltre realizzata tramite articoli pubblicati sulle newsletter che il Comune di Forlì invia agli iscritti a cadenza bisettimanale, e sugli organi di stampa locali il Corriere di Forlì e Forlityday.

Il Comune di Forlì si avvale anche di un servizio di sms ai quali i cittadini possono iscriversi per ricevere puntuali aggiornamenti e informazioni tematiche, tra le quale le informazioni relative ai servizi online.

Le modalità, le istruzioni e le informazioni utili per accedere ai servizi online vengono inoltre diffuse attraverso materiale cartaceo: brochure e pieghevoli distribuiti presso gli uffici aperti al pubblico, soprattutto presso i servizi che offrono applicativi online.

Le informazioni vengono veicolate attraverso linguaggi semplici supportati da immagini per rendere a comprensione facile e intuitiva il veloce e intuitiva per tutte le tipologie di utenza. Per aiutare anche i cittadini di origine straniera, la maggior parte delle informazioni vengono anche proposte in lingua inglese.

ATTIVITÀ 2.2: COMUNICAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI DAL PROGETTO

Attività comune presso tutte le sedi di progetto

Per garantire la conoscenza e quindi il riferimento degli utenti ai servizi proposti dal progetto i Comuni realizzeranno una campagna di comunicazione dedicata tramite i canali di comunicazione istituzionali e informagiovani, online sui siti internet e i social e attraverso la pubblicazione di articoli sulla stampa locale.

La campagna è finalizzata a fornire ai cittadini le informazioni riguardo orari, modalità, numeri di contatto e luoghi per usufruire dei servizi offerti.

Saranno inoltre distribuite brochure realizzate ad hoc e distribuite presso gli uffici dei Comuni e i punti strategici delle città quali biblioteche, centri di aggregazione, scuole, associazioni e attività commerciali.

La campagna sarà supportata, inoltre, dal partner di progetto AUSER VOLONTARIATO di Forlì Odv ETS, che diffonderà le informazioni presso i propri canali e verso i propri utenti, over 65 target principale del progetto, promuovendo il riferimento ai servizi di assistenza digitale offerti.

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

SCANSIONE TEMPORALE AZIONI/Attività	MESI 2022/2023											
	1°	2°	3°	4°	5°	6°	7°	8°	9°	10°	11°	12°
ATTIVITA' IDENTICHE/SIMILARI												
<i>R.A. 1 Aumentato l'accesso ai servizi online del Comune di Forlì e del Comprensorio Forlivese attraverso il potenziamento dei servizi di assistenza digitale.</i>												
Attività 1.1: Rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	X	X	X	X								
Attività 1.2.A - Sportello di assistenza a distanza – Unità anagrafe e stato civile		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.2.B - Sportello di assistenza a distanza e in presenza – Unità servizi informativi		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.2.C - Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 1.2.D - Sportello di assistenza a distanza – sportello unico per le attività produttive		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

(SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE)												
R.A. 2 Diffuse le informazioni necessarie per conoscere e utilizzare i servizi online offerti dai Comuni.												
Attività 2.1: Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Attività 2.2: Comunicazione dei servizi previsti dal progetto		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

Nell'ambito del progetto saranno impiegati 9 operatori volontari in Servizio Civile Digitale, riservando 3 posti per i Giovani con Minori opportunità, inseriti nelle seguenti sedi:

Servizio	Indirizzo	Codice Sede	N. Operatori Volontari SCD	Di cui GMO
Unità Anagrafe e Stato Civile	Comune di Forlì, Residenza Municipale, Piazza Saffi 8	173752	2	1
Unità Servizi Informativi			1	
Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) e Sportello Unico Edilizia (SUE)			2	1
Unità anagrafe e stato civile e Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport	Comune di Forlimpopoli, Via Costa 32	219669	2	1
Unità anagrafe e stato civile e Unità servizi informativi	Comune di Bertinoro	219657	1	
Unità anagrafe e stato civile, Unità servizi informativi e Sportello unico per le attività produttive	Comune di Civitella di Romagna	219667	1	

Gli operatori volontari in SCD saranno seguiti, oltre che dall'Olp, dall'operatore del Comune di impiego nominato referente del servizio.

Attività comuni previste per tutte le Unità/Sportello.

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
<p>Attività 1.1: Rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici</p> <p><i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i></p> <p><i>Codici sedi: 173752, 219669, 219667 e 219657</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD forniranno supporto alla realizzazione della rilevazione dei bisogni digitali attraverso la somministrazione di questionari agli utenti dei servizi offerti dai Comuni e attraverso la realizzazione di interviste agli stessi utenti per raccogliere opinioni e suggerimenti.</p> <p>Collaboreranno a realizzare ricerche su internet per intercettare dati e informazioni utili da incrociare con quanto rilevato sul territorio.</p> <p>Forniscono supporto nella raccolta e la digitalizzazione delle informazioni ottenute tramite i questionari compilati dagli utenti dei servizi proposti dal progetto che saranno compilati a fine sessione proprio per fini statistici e informativi.</p> <p>Collaborano nell'analisi dei dati e nell'elaborazione del report finale di mappatura.</p> <p>Per realizzare le attività di rilevazione, gli Operatori Volontari in SCD potranno recarsi in luoghi diversi rispetto la sede di attuazione del progetto per raggiungere direttamente gli utenti nei luoghi di rilevazione.</p>
<p>Attività 2.1: Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p> <p><i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i></p> <p><i>Codici sedi: 173752, 219669, 219667 e 219657</i></p>	<p>Collaboreranno nell'elaborazione dei contenuti della campagna di divulgazione attraverso l'elaborazione di articoli, post e video da diffondere sui canali di comunicazione digitale in disponibilità.</p> <p>Supporteranno nell'attività di monitoraggio dei commenti sui social e nell'attività di analisi di gradimento dei materiali pubblicati.</p>
<p>Attività 2.2: Comunicazione dei servizi previsti dal progetto</p> <p><i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i></p> <p><i>Codici sedi: 173752, 219669,</i></p>	<p>Collaboreranno nell'elaborazione dei contenuti dell'attività di comunicazione attraverso l'elaborazione di articoli, post e video da diffondere sui canali di comunicazione digitale in disponibilità.</p> <p>Supporteranno nell'attività di monitoraggio dei commenti sui social.</p> <p>Favoriranno la distribuzione dei materiali cartacei, brochure, presso gli uffici dei Comuni e i punti strategici della città quali biblioteche, centri</p>

219667 e 219657	di aggregazione, scuole, associazioni e attività commerciali.
-----------------	---

Attività specifiche per sede di attuazione progetto:

Ogni operatore volontario sarà seguito, oltre che dall'Olp, dall'operatore nominato referente del servizio.

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
<p>Attività 1.2.A - Sportello di assistenza a distanza – Unità anagrafe e stato civile</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Forlimpopoli – codice sede 219669</i></p> <p><i>Civitella di Romagna – codice sede 219667</i></p> <p><i>Bertinoro – codice sede 219657</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza e in presenza, tramite telefono e postazioni presso l'ufficio anagrafe, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per accedere ai servizi anagrafe online e carta d'identità elettronica.</p> <p>Forniranno informazioni e assistenza per l'accesso e l'orientamento nei portali digitali finalizzato principalmente all'ottenimento dei seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Carta d'identità elettronica - CIE</i> • <i>Certificati anagrafici online</i> • <i>Cambio di residenza online</i> • <i>Trasferimento di residenza con provenienza da altro comune o dall'estero</i> • <i>Cambio di indirizzo all'interno del comune</i> <p>Collaborano nel servizio di assistenza per effettuare per effettuare la prenotazione di appuntamenti.</p> <p>Forniscono supporto per la registrazione di dati e informazioni relative agli accessi.</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Supportano il monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici dei Comuni per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>

<p>Attività 1.2.B - Sportello di assistenza a distanza e in presenza – Unità servizi informativi</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Civitella di Romagna – codice sede 219667</i></p> <p><i>Bertinoro – codice sede 219657</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, e in presenza, previo appuntamento, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per accedere ai servizi dei Comuni ed in particolare dell'URP – Ufficio relazioni con il Pubblico.</p> <p>Supporteranno nelle operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione e gestione degli appuntamenti in presenza, • Prenotazione per l'ottenimento della carta d'identità elettronica e cambi di residenza online; • Supporto alla gestione e l'utilizzo dell'identità digitale. <p>Supportano la realizzazione di contenuti testuali audio e video all'interno dell'ambito della comunicazione istituzionale interna ed esterna all'Ente.</p> <p>Durante l'assistenza in presenza, collaboreranno all'individuazione delle esigenze del cittadino, dando orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet e fornendo all'utente il supporto necessario svolgimento operazioni online finalizzate ad accedere ai servizi dei Comuni e renderlo successivamente autonomo nei futuri accessi.</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Affiancano gli operatori nel monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici dei Comuni per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>
<p>Attività 1.2.C - Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Forlimpopoli – codice sede</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, di assistenza per informazioni, indicazioni e orientamento finalizzato all'utilizzo del Portale Servizi Scolastici per l'iscrizione ai servizi scolastici integrativi (come mensa Scuole dell'Infanzia statali e Primaria e pre/post della Scuola Primaria) e per la gestione delle rette dei servizi educativi e scolastici (nidi comunali, nidi in convenzione, servizio mensa nelle scuole infanzia statali e nelle scuole primarie, servizio di pre-post scuola).</p> <p>L'attività sarà svolta principalmente durante la finestra di iscrizione alle</p>

<p>219669</p>	<p>scuole (gennaio-aprile).</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali direttamente presso le scuole.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>
<p>Attività 1.2.D - Sportello di assistenza a distanza – Sportello unico per le attività produttive (SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE)</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Civitella di Romagna – codice sede 219667</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono, di assistenza per la trasmissione telematica delle pratiche attraverso la piattaforma regionale SuapER.</p> <p>SuapER è la piattaforma predisposta dalla Regione Emilia-Romagna per l'erogazione on-line delle funzionalità di front-office dei servizi afferenti allo Sportello Unico Attività Produttive.</p> <p>Forniranno supporto per l'orientamento nella piattaforma per l'invio on-line di domande, dichiarazioni, segnalazioni, ed i relativi allegati, predisposti in formato elettronico.</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici di Forlì per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Nel Comune di Forlì collaboreranno alle medesime attività anche per il servizio online in avvio dello Sportello Unico Edilizia (SUE)</p>

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

Presso ognuna delle Unità coinvolte nel progetto sarà nominato un **referente del servizio**.

TITOLO E RUOLO	COMPETENZE
Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici	Con significativa esperienza in coordinamento sarà la figura di raccordo per le attività progettuali occupandosi della gestione delle risorse, dello sviluppo temporale delle attività e della loro fattibilità economica
Operatore di sportello, specializzato in pratiche	Operatori del Comune addetti agli specifici sportelli metteranno la loro esperienza come parte attiva del progetto
Amministrativo	Dipendente con preparazione ed esperienza in amministrazione e contabilità, che si occupa inoltre in maniera dinamica dell'analisi dei dati provenienti dal territorio
Operatore URP, aggiornamento sito, informatico	Dipendente con esperienza in aggiornamento sito, si occupa dell'aggiornamento dei siti e dei mezzi di comunicazione online del Comune
Esperto in comunicazione e relazioni istituzionali	Figura professionale esperta in comunicazione, si occupa della creazione e dell'aggiornamento dei siti e dei mezzi di comunicazione online del Comune, dei profili social dell'Ente, redige la newsletter e cura la grafica di flyers per promozioni eventi istituzionali
Addetto prima accoglienza	Ricevimento del pubblico, prime indicazioni per smistamento agli uffici competenti

Unità Anagrafe e Stato Civile – Comune di Forlì	
RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici	2
Operatore di sportello, specializzato in pratiche anagrafiche e rilascio CIE	15
Esperto informatico	1

Unità Servizi Informativi – Comune di Forlì	
RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Responsabile esperto in coordinamento e gestione	1
Operatore di sportello, specializzato in pratiche	4
Amministrativo	2
Esperto informatico	1
Grafico	1
Videomaker	1
Web Designer	1

Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE) – Comune di Forlì

RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Responsabile Unità Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP)	1
Referente Sportello unico per lo Sportello Unico Edilizia (SUE)	1
Operatore di sportello, specializzato in smistamento pratiche telematiche SUAP	4
Esperto informatico in procedure telematiche SUAP	1

Unità anagrafe e stato civile e Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport – Comune di Forlimpopoli	
RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici	1
Operatore di sportello, specializzato in pratiche	2
Esperto informatico	1
Amministrativo	1

Unità anagrafe e stato civile, Unità servizi informativi e Sportello unico per le attività produttive – Comune di Civitella di Romagna	
RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici	3
Operatore di sportello, specializzato in pratiche	3
Amministrativo	1
Operatore URP e aggiornamento sito	1

Unità anagrafe e stato civile e Unità servizi informativi – Comune di Bertinoro	
RISORSE UMANE – TITOLO E RUOLO	N.
Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici	2
Operatore di sportello, specializzato in pratiche	3
Amministrativo	3
Esperto in comunicazione e relazioni istituzionali	1
Addetto prima accoglienza	1

Risorse per attività di progetto per ogni sede

Attività di progetto	Risorse umane impiegate
Attività 1.1: Rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	n. 1 – Referente Unità anagrafe e stato civile n. 1 – Referente Unità servizi informativi n. 1 – Referente Sportello unico per le attività produttive (SUAP) n. 1 – Referente Sportello unico per lo Sportello Unico Edilizia (SUE) n. 3 – Operatori di sportello

Attività 1.2.A - Sportello di assistenza a distanza – Unità anagrafe e stato civile	n. 2 - Funzionari esperti in coordinamento e gestione personale addetto agli sportelli anagrafici n. 15 - Operatore di sportello, specializzato in pratiche anagrafiche e rilascio CIE n. 1 - Esperto informatico
Attività 1.2.B - Sportello di assistenza a distanza e in presenza – Unità servizi informativi Attività 1.2.C - Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport	n. 1 - Responsabile esperto in coordinamento e gestione n. 4 - Operatore di sportello, specializzato in pratiche n. 2 – Amministrativo n. 1 - Esperto informatico
Attività 1.2.D - Sportello di assistenza a distanza – Sportello unico per le attività produttive (SUAP)	n. 1 - Responsabile Unità Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) n. 4 - Operatore di sportello, specializzato in smistamento pratiche telematiche SUAP n. 1 - Esperto informatico in procedure telematiche SUAP
Attività 2.1: Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici Attività 2.2: Comunicazione dei servizi previsti dal progetto	n. 1 - Responsabile Servizi informativi n. 1 - Esperto informatico n. 1 – Grafico n. 1 – Videomaker n. 1 – web Designer

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

<p>Ciascun punto di facilitazione sarà dotato delle seguenti risorse tecniche e strumentali:</p> <p>PC con connessione ad internet (minimo 30 Mbps), videocamera, microfono, stampante, scanner, telefono.</p> <p>Ciascun punto di facilitazione in modalità di sportello itinerante sarà dotato di PC portatile con connessione ad internet, con videocamera e microfono.</p> <p>Il Comune di Forlì mette a disposizione le seguenti strumentazioni digitali specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • la velocità di connessione: velocità 1 giga • caratteristiche del computer: Intel(R) Core(TM) i3-4170 CPU @ 3.70GHz, 8gb RAM • Software operativo e applicativo: windows10 - open office
--

Inoltre:

Unità Anagrafe e Stato Civile – Comune di Forlì	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Testi di studio, norme e documentazione	Vario
Format questionari	1.000
Libri, banche dati e materiale dedicato	Vario
Linea telefonica dedicata	1

Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, stampante, scanner, connessione internet, tavolo, sedia)	18
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	Vario
Software specifico per elaborazione contenuti dati e impaginazione grafica	3
Spazi/aule per iniziative	1
Stampa materiale informativo/depliant	2.000
Cartellonistica per stand	1
Linea telefonica dedicata	1
Linea internet	1
Stampante - scanner	7
Videocamera	18
Proiettore per pc	1
Impianto audio fonico	1
Sala riunioni	1
Attrezzature multimediali (fotocamera digitale, stereo, lavagna luminosa).	1

Unità Servizi Informativi – Comune di Forlì	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Testi di studio, norme e documentazione	Vario
Libri, banche dati e materiale dedicato	Vario
Linea telefonica dedicata	4
Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, stampante, scanner, connessione internet, tavolo, sedia)	5
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	Vario
Software specifico per elaborazione contenuti dati e impaginazione grafica	1
Spazi/aule per iniziative	1
Stampa materiale informativo/depliant	2.000
Linea telefonica dedicata	1
Connessione internet	1
Stampante - scanner	2
Videocamera	2
Proiettore per pc	1
Sala riunioni	2

Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE) – Comune di Forlì	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Testi di studio, norme e documentazione	Vari
Libri, banche dati e materiale dedicato	Vari

Linea telefonica dedicata	1
Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, telefono, connessione internet, tavolo, sedia)	6
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	Vari
Piattaforma telematica per l'invio online di pratiche al SUAP	1
Software specifico per la gestione delle pratiche telematiche pervenute al SUAP, con elaborazione dei dati contenuti ed impostazione degli atti amministrativi	1
Linea telefonica dedicata (numero verde per assistenza tecnica)	1
Linea internet	1
Stampante - scanner	1
Videocamera	1
Proiettore per pc	1
Impianto video audio fonico	1
Sala riunioni	1

Unità anagrafe e stato civile e Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport – Comune di Forlimpopoli	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Format questionari	4
Libri, banche dati e materiale dedicato	1
Linea telefonica dedicata	1
Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, stampante, scanner, connessione internet, tavolo, sedia)	2
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	2
Software specifico per elaborazione contenuti dati e impaginazione grafica	1
Stampa materiale informativo/depliant	1
Linea telefonica dedicata	1
Linea internet	1
Stampante - scanner	1
Videocamera	1
Proiettore per pc	1
Impianto audio fonico	1
Sala riunioni	1
Attrezzature multimediali (fotocamera digitale, stereo, lavagna luminosa).	1

Unità anagrafe e stato civile, Unità servizi informativi e Sportello unico per le attività produttive – Comune di Civitella di Romagna	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Raccolta di norme, documentazione, testi	4 banche dati online
Linea telefonica dedicata	1

Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, stampante, scanner, connessione internet, tavolo, sedia)	1
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	+ di 100
Spazi/aule per iniziative	2
Stampa materiale informativo/depliant	+ di 500
Linea internet	1
Stampante - scanner	2
Videocamera	1
Proiettore per pc	1
Impianto audio fonico	1
Sala riunioni	2

Unità anagrafe e stato civile e Unità servizi informativi – Comune di Bertinoro	
RISORSE TECNICHE/STRUMENTI	QUANTITÀ
Testi di studio, norme e documentazione	Vario
Linea telefonica dedicata	1
Postazione di lavoro attrezzata (Postazione PC, stampante, scanner, connessione internet, tavolo, sedia)	1
Materiale di cancelleria (fogli, penne, cartelline, evidenziatori, raccoglitori, ecc.)	vario
Spazi/aule per iniziative	2
Stampa materiale informativo/depliant	Vario
Linea telefonica dedicata	1
Linea internet	1
Stampante - scanner	1
Videocamera	1
Maxi schermo	2
Impianto audio fonico	1
Sala riunioni	1
Attrezzature multimediali (fotocamera digitale, stereo, lavagna luminosa).	1

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

Durante il periodo di servizio ai volontari è richiesta:

- flessibilità oraria;
- disponibilità a lavorare in équipe con le figure professionali che a vario titolo intervengono nel progetto;
- disponibilità a svolgere eventuali attività di promozione nelle giornate di sabato e/o,

in via straordinaria, di domenica. Le giornate festive in cui i giovani saranno impegnati per eventi saranno recuperate nella stessa settimana in cui si svolgono le iniziative, oppure in quella successiva, fermo restando le 5 giornate lavorative settimanali.

In base all'art. 6.2 del DPCM 14 gennaio 2019 *Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio civile universale*, per un periodo non superiore ai 60 giorni complessivi, l'operatore volontario potrà essere chiamato a svolgere la propria attività all'esterno della Sede di Attuazione insieme all'Operatore locale di Progetto, per partecipare ad attività inerenti il progetto previste in sedi esterne.

Si specifica inoltre che le sedi di realizzazione di progetto potrebbero prevedere delle chiusure in aggiunta alle festività riconosciute, durante tali periodi le attività degli operatori volontari saranno svolte da remoto nella misura massima del 30% dell'attività totale prevista.

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

Laboratorio Aperto Forlì	C.F/P.IVA: 12102591000
FONDAZIONE GIACOMO BRODOLINI S.R.L. SB	
<p>È un luogo di innovazione sociale e tecnologica destinato a giovani, imprese, associazioni e studenti per lo sviluppo di progetti innovativi dedicati alla valorizzazione del patrimonio architettonico, culturale e storico della città.</p> <p>Accoglie cittadini ed enti interessati ad acquisire competenze e piena cittadinanza digitale grazie all'ideazione, condivisione e sperimentazione di nuovi prodotti e servizi basati sull'uso della tecnologia.</p> <p>Si impegna, in particolare, a collaborare alla realizzazione dell'attività 1.2.B nell'attivazione di uno sportello di facilitazione digitale e per il rilascio della SpID, l'identità digitale che permette ai cittadini e alle imprese di accedere in modalità sicura e garantita a tutti i servizi on line della PA, nella formula di sportello itinerante, 1 giorno a settimana presso la struttura Comunale Ex asilo Santarelli.</p>	

AUSER VOLONTARIATO di Forlì Odv ETS	C.F 92014520404
Auser è una associazione di volontariato e di promozione sociale, impegnata nel favorire	

l'invecchiamento attivo degli anziani e valorizzare il loro ruolo nella società.

Si impegna, in particolare, Si impegna, in particolare in tutti i centri operativi presenti nel Distretto di Forlì e dislocati nei Comuni aderenti al progetto a collaborare nell'ambito della campagna di informazione del progetto, diffondendo le informazioni e riferire gli utenti al servizio di assistenza digitale.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

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

La formazione specifica ha l'**obiettivo** di:

- fare conoscere agli operatori volontari l'attività e le finalità dell'Ente presso cui hanno preso servizio e illustrare loro i servizi Digitali dell'Ente rivolti ai cittadini;
- offrire ai ragazzi e alle ragazze in servizio civile gli strumenti di base per affrontare il lavoro nel contesto di realizzazione del progetto
- favorire l'attivazione di un percorso di consapevolezza delle proprie competenze e risorse, spendibili nel progetto.

Alcuni moduli relativi a contenuti trasversali, comuni a tutti i progetti del programma, verranno proposti a gruppi allargati a tutti gli operatori volontari, o, a piccoli gruppi trasversali, mentre i contenuti mirati a fornire specifici strumenti per la realizzazione delle attività previste del presente progetto saranno proposti al gruppo ristretto degli operatori dedicati.

Metodologie previste per la conduzione del percorso formativo:

- momenti di lavoro in grande gruppo, condotti con lezioni frontali o modalità interattive, quali simulazioni, laboratori, visite guidate ed altre modalità finalizzate all'attivazione e al coinvolgimento dei giovani;
- momenti di lavoro in piccolo gruppo, durante i quali sarà possibile approfondire i contenuti proposti e calarli nella pratica operativa legata al proprio progetto di intervento.
- La formazione specifica potrà essere erogata online in modalità sincrona e/o asincrona entro il limite massimo del 50% del totale delle ore previste. La modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. Nel caso in cui un operatore volontario non ne disponga, l'Ente fornirà la strumentazione necessaria per l'attività da remoto.
- Le aule, fisiche o virtuali, saranno composte da un massimo di 30 partecipanti.
- Il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia - Romagna.

Tempistiche:

Il percorso formativo sarà erogato secondo la seguente tempistica:

- 70% entro i primi 90 giorni e il 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio al servizio, al fine di accompagnare i giovani nella loro attività di rapporto con l'utenza e in particolare con le persone con bisogni speciali che accederanno alle biblioteche e/o alle attività diffuse sul territorio.
- Il "Modulo di informazione e formazione sui rischi connessi allo svolgimento dell'attività dei volontari" verrà svolto entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio al servizio.

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

MODULI	CONTENUTO	N. ORE
Modulo 1 Presentazione del Comune, delle sue finalità e delle modalità di funzionamento	<ul style="list-style-type: none">• Presentazione del Comune e delle varie competenze istituzionali• Presentazione delle competenze e delle modalità di gestione del Servizio Civile del Comune di Forlì• Comunicazione pubblica, trasparenza e partecipazione dei cittadini	4
Modulo 2 I servizi digitali nazionali	<ul style="list-style-type: none">• Presentazione dei servizi digitali nazionali• Focus su Spid, PagoPA	2
Modulo 3 I servizi online del Comune di rivolti ai cittadini	<ul style="list-style-type: none">• Presentazione dei servizi Online forniti dal Comune di Forlì;• Focus sui servizi online per i quali si fornisce l'assistenza digitale nell'ambito del progetto	4
Modulo 4 Modalità di organizzazione del servizio Digitale	<ul style="list-style-type: none">• Modalità specifiche di erogazione del servizio e delle attività svolte dagli operatori volontari• Strumenti specifici del Comune di Forlì in dotazione agli operatori volontari	4
Modulo 5 Comunicazione e rapporti con gli utenti	<ul style="list-style-type: none">• La comunicazione con l'utente: accoglienza, cortesia, disponibilità e linguaggio chiaro• Linguaggio e rapporti con l'utenza in presenza e/o a distanza• Animazione territoriale in attività formative	4

<p>Modulo 6 Costruzione del gruppo degli operatori volontari del progetto e condivisione dell'esperienza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Modulo finalizzato all'attivazione del gruppo, al confronto tra pari e all'accompagnamento dell'esperienza di servizio civile Digitale • Costruzione dell'identità di gruppo dei volontari che hanno scelto di partecipare allo stesso progetto al fine di sviluppare uno spirito orientato alla collaborazione e alla condivisione dell'esperienza; • momenti di confronto e di scambio di competenze rispetto alla mansione specifica che sono chiamati a svolgere nel progetto; • analisi delle competenze richieste dal progetto; • facilitazione del flusso di comunicazione tra i volontari perché possano sperimentare una modalità di comunicazione autentica basata sull'ascolto reciproco e sulla partecipazione attiva, a partire dai diversi stili comunicativi di ognuno 	6
<p>Modulo 7 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • la sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale • introduzione alla valutazione dei rischi • organi di vigilanza, controllo, assistenza • rischi per la sicurezza e la salute • la valutazione dei rischi <p>Si prevede un test al termine di ogni argomento</p>	8
<p>Modulo 8 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCU – Modulo integrativo</p>	Modulo integrativo sui rischi dell'Ente	2

Durata totale: 72 ore

- 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale;

- 34 ore di formazione erogate dal Comune di Forlì.

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

Dati anagrafici del formatore specifico	Titoli e/o esperienze specifiche	Modulo formazione voce 19
<i>Mario Proli</i>	<p>Laurea in storia contemporanea 1992-1993</p> <p>Iscrizione ordine nazionale dei giornalisti dal 1993, professionista da 2011; diploma alta formazione in giornalismo e comunicazione dei servizi pubblici 2010; diploma del corso di giornalismo web; attestazione professionale di comunicatore pubblico; attestazione professionale di cerimonialista.</p> <p>Formatore esperto in materia di educazione civica, cerimoniale istituzionale, comunicazione pubblica e storia delle istituzioni e del territorio, presso scuole di ogni ordine e grado realtà formative università quartieri e associazione dal 2012.</p>	<p><i>Modulo 1.</i></p> <p><i>Presentazione del Comune, delle sue finalità e delle modalità di funzionamento.</i></p> <p><i>Sessione di lavoro sul tema della storia e delle funzioni istituzionali del Comune e sulla comunicazione pubblica</i></p>
<i>Elisa Tagliaferri,</i>	<p>Laurea in Economia e Commercio indirizzo Aziendale 2002</p> <p>Master di I livello in City Management, 2011</p> <p>Competenze inerenti la formazione del personale (rilevazione fabbisogni formativi; analisi e mappatura delle competenze; progettazione, pianificazione e monitoraggio, valutazione impatto sulla struttura organizzativa, progettazione e monitoraggio corsi in e- learning); la valutazione e l'incentivazione del personale; l'organizzazione del lavoro.</p> <p>Esperienze Comune di Forlì: Funzionario Amministrativo Gestionale Titolare Incarico di Alta Professionalità Organizzazione e Valorizzazione delle Risorse Umane con assunzione di Responsabilità dell'Unità Sviluppo Organizzativo; Staff Direzione Generale</p>	<p><i>Modulo 1</i></p> <p><i>Presentazione del Comune, delle sue finalità e delle modalità di funzionamento</i></p> <p><i>Sessione di lavoro sulla presentazione organizzativa dell'Ente (quadro generale dei servizi e relative competenze)</i></p> <p><i>La formazione nel servizio civile</i></p>

	con ruolo di Responsabile del sistema Formativo dell'Ente.	
<i>Masotti Noemi</i>	<p>Laurea in Economia e Commercio Conseguita a luglio 1994 presso l'Università degli Studi di Bologna Con voto 110/110 e lode (vecchio ordinamento)</p> <p>Competenze coordinamento e presidio diretto di tutte le attività di front e di back office in materia demografica (sportelli certificazioni e autentiche, carte di identità elettroniche, iscrizioni, mutazioni e cancellazioni anagrafiche, atti di nascita, morte, matrimonio, cittadinanza, polizia mortuaria)</p> <p>Esperienze Dal 01/11/2009 ad oggi Responsabile unità servizi demografici comune di Forlì titolare di posizione organizzativa Dal 01/07/2003 al 31/10/2009 Responsabile Unità di Stato Civile e Anagrafe Dal 31/12/2003 al 1/06/2007 Responsabile Unità di Stato Civile Dal 01/07/2001 al 30/12/2003 Responsabile Servizi Demografici, Servizi di Segreteria e Servizi Sociali, Scuola, Cultura e sport.</p>	<p><i>Modulo 2</i> <i>I servizi digitali nazionali</i></p>
<i>Landi Elga</i>	<p>Diploma di laurea in Scienze dell'informazione, conseguito il 24/02/1995 con la tesi "Ottimizzazione delle query nei DBMS relazionali"</p> <p>Competenze Amministrazione e manutenzione software, help desk agli utenti su problematiche relative agli applicativi, organizzazione e coordinamento avviamento nuovi applicativi, corsi di formazione su utilizzo applicativi, supporto per firma digitale e posta elettronica certificata.</p> <p>Esperienze Dal 1/1/2022 Responsabile Unità Gestione e Assistenza Applicativi del Comune di Forlì Dal 30/12/2016 al 31/12/202</p>	<p><i>Modulo 3</i> <i>Presentazione dei servizi online comunali rivolti ai cittadini</i></p>

	<p>Capo-ufficio Ufficio Applicativi. Le principali attività svolte riguardano: amministrazione e manutenzione software, help desk agli utenti su problematiche relative agli applicativi, organizzazione e coordinamento avviamento nuovi applicativi, corsi di formazione su utilizzo nuovi applicativi, supporto per firma digitale e posta elettronica certificata.</p>	
<p><i>Mirko Capuano,</i></p>	<p>Diploma di maturità Tecnica per geometri. Numerosi corsi di formazione in competenze informatiche</p> <p>Competenze Presidio delle attività di comunicazione finalizzata a garantire l'omogeneità delle modalità e degli strumenti di comunicazione adottati dai servizi del Comune di Forlì; collaborazione all'elaborazione del piano annuale di con l'Unità Stampa ed eventi istituzionali; pianificazione, programmazione e realizzazione di campagne di comunicazione, programmazione e realizzazione di iniziative di comunicazione; progettazione e gestione delle pubbliche informative.</p> <p>Esperienze Dall'1/0/2016 Responsabile Unità dei Servizi Informativi- Comune di Forlì Dal 2012 al 2016 Responsabile Unità dei Servizi Informatici per Informazione, Comunicazione ed Organismi Strumentali – Comune di Forlì 2008 – 2012 Funzionario informatico Comune di Forlì</p>	<p><i>Modulo 5</i> <i>Comunicazione e rapporti con gli utenti</i></p>
<p><i>Rita Silimbani</i></p>	<p>Laurea in Pedagogia – 1984 Master di I livello in “Metodi e Tecnologie per l'e-learning” 2010, Master di I livello in “Le nuove competenze digitali: Open Education, Social e Mobile Learning, 2013, Master di I livello in City Management, 2017</p> <p>Competenze Formatrice esperta Progettazione, realizzazione, gestione e</p>	<p><i>Modulo 4 - Modalità di organizzazione del servizio Digitale</i></p> <p><i>Modulo 6</i> <i>Costruzione del gruppo degli operatori volontari del progetto e condivisione dell'esperienza</i></p>

	<p>tutoraggio di corsi di formazione in e-learning</p> <p>Produzione di materiali didattici e formativi digitali</p> <p>Coordinamento e gestione gruppi di lavoro</p> <p>Esperienze</p> <p>Coordinatrice responsabile del Servizio Civile, si occupa di tirocini ed orientamento dei giovani. Coordina il tavolo territoriale Giovani e Lavoro (dal 2015 a tutt'oggi)</p> <p>Responsabile del Centro Documentazione Apprendimenti del Comune di Forlì (sino al 2015), con funzioni relative alla formazione del personale scolastico ed educativo con riferimento ad apprendimenti, disabilità, disagio, documentazione e tecnologie.</p> <p>Responsabile biblioteca del Centro di Documentazione.</p>	
<i>Sistema SELF della Regione Emilia-Romagna</i>	Sistema e-learning Federato Regione Emilia Romagna	<i>Modulo 7 concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i>
<i>Ravaglia Erica</i>	<p>Laurea in Giurisprudenza conseguita nel 2004, presso Università di Bologna.</p> <p>Competenze</p> <p>Formatore Nazionale ai fini della Sicurezza Sul Lavoro dall'anno 2013</p> <p>Esperienze</p> <p>1. Triennio 2012-2013-2014 totale ore n. 800 - Docente Formazione lavoratori Sicurezza Generale e corsi specifici su incarico di azienda Ausilio spa.</p> <p>2. Triennio 2015-2016-2017 totale ore n. 360 - Docente Formazione lavoratori Sicurezza Generale e corsi specifici su</p>	<i>Modulo 8 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCU – Modulo integrativo</i>

	<p>incarico di azienda Ausilio spa.</p> <p>3. Triennio 2018-2019-2020 totale ore n. 294 Docente Formazione lavoratori Sicurezza Generale e corsi specifici su incarico di azienda Ausilio spa.</p> <p>4. Biennio 2021-2022 totale ore n. 152 Docente Formazione lavoratori Sicurezza Generale e corsi specifici su incarico di azienda Ausilio spa.</p>	
--	---	--

MISURA 3 MESI UE

Non previsto