

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

Comune di Asti SU00129

**CARATTERISTICHE DEL PROGETTO****2) Titolo del progetto (\*)***Inclusione digitale***3) Contesto specifico del progetto (\*)****3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*)**

I territori su cui il progetto incide sono coincidenti in gran parte con la Provincia di Asti su cui operano gli Enti proponenti Comune di Asti, Comune di Tonco, Azienda Sanitaria Locale (ASL) Asti, CO.GE.SA. - Consorzio per la gestione dei servizi socio-assistenziali, CISA Asti Sud - Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale. Sono inoltre coinvolti il Comune di Mondovì e il C.S.P. - Consorzio intercomunale del novese dei servizi alla persona. Di seguito verranno descritti i CONTESTI/BISOGNI/INDICATORI di ogni Ente sede di progetto che condividono la preoccupazione sul mancato utilizzo dei servizi online della PA, dovuto anche al preoccupante analfabetismo funzionale che colpisce tutta la popolazione anche nelle fasce più giovani. Sul territorio di competenza dell'ASLAt è presente un Presidio Ospedaliero situato ad Asti ed un Presidio Sanitario Territoriale situato a Nizza Monferrato. Nella Provincia di Asti l'indice di vecchiaia anche per i 106 comuni della ASL Asti si attesta intorno al 225 per cento. Dal punto di vista demografico, ai fini del progetto, i dati ASL confermano il trend negativo nascite/morti, il progressivo invecchiamento della popolazione e una significativa presenza di popolazione straniera (11,34%). I dati demografici determinano un bacino di utenza di oltre il 30% della popolazione per gli obiettivi definiti dal progetto. A questi dati si aggiungono quelli relativi all'analfabetismo funzionale che è ancora più evidente quando si tratta di accessi a servizi online di tipo sanitario. Si riportano i principali servizi erogati dall'ASL Asti negli anni 2019-2022:

<b>Servizi erogati dall'ASL AT</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>
N. totale di accessi al CUP sportello (solo distretti – escluso Asti)	92.447	66.054	91.688	97.651
N. totale accettazioni LIS (sistema informativo laboratorio analisi)	251.946	262.910	303.421	252.723
N. totale accettazioni LIS con Ritiro OnLine dei referti (farmacia o su rete)	6.631	27.725	68.170	75.538
% di aumento del ROL rispetto all'anno precedente		318%	146%	11%
N. totale accessi scelta/revoca del MMG a sportello	32.133	36.358	35.047	35.941
N. utenti di telemedicina (prestazioni erogate)	3.195	2.891	2.712	1.778
% di aumento delle prestazioni erogate in telemedicina rispetto all'anno precedente		-10%	-6%	-34%

Trattasi di servizi parziali rispetto all'universo delle prestazioni che l'Ente eroga ma possono essere utili per comprendere le dimensioni di questi servizi che possono essere facilmente fruiti in modalità online come ad esempio il CUP o la scelta/revoca del medico. Il servizio di telemedicina, pur avendo registrato un trend negativo è destinato ad aumentare per poter garantire adeguato monitoraggio dei pazienti fragili presso il proprio domicilio. Si stima che il costo sociale, in termini di tempo, per ogni accesso al CUP erogato presso uno degli sportelli ASL va da un minimo di 60 e oltre 120 minuti. Nelle classifiche regionali l'ASL di Asti rimane negli ultimi posti per utenti che utilizzano i canali Internet per accedere ad alcuni servizi socio-sanitari erogati direttamente dalla Regione. Nell'astigiano le funzioni socio assistenziali sono gestite da tre Enti Gestori: il Comune di Asti per Asti città, il **CO.GE.SA.** per i 65 Comuni del Nord Astigiano ed il C. I. S. A. Asti Sud per i 40 Comuni del Sud Astigiano. Le sedi di accoglienza dei volontari si collocano sul territorio dei tre Enti. Il **C.I.S.A.** comprende centri abitati di piccole e medie dimensioni; il **CO.GE.SA.** è invece composto da 65 comuni di piccola e media entità; il **Comune di Tonco** è un piccolo comune del Monferrato tra le province di

Asti e Alessandria che negli anni ha subito un forte calo demografico, ma nonostante ciò il paese continua a garantire i servizi di base alla popolazione e dall'avvento della pandemia ha dato un'accelerata agli strumenti digitali. Generalmente si è notata una forte mancanza di alfabetizzazione informatica e digitale, non solo negli anziani, ma nella popolazione in modo trasversale rispetto all'età anagrafica, addirittura under 40. L'App Municipium del Comune di Tonco, ad esempio è stata installata solamente su 65 dispositivi. Il Comune presenta alcuni punti di forza: accesso wifi gratuito in diversi punti del centro paese; l'esistenza di una stazione radioelettrica che permette una connettività ad alta velocità; l'esistenza di un negozio/tabacchi in cui è possibile effettuare pagamenti di vario genere e un ufficio postale attivo. Il CSP svolge le funzioni socioassistenziali in base alla normativa vigente. Si tratta di Comuni situati sia in aree urbane popolate pianeggianti del novese, sia in zone montane dell'Appennino Ligure nelle quali la popolazione risulta poco concentrata. Negli ultimi anni, il tessuto sociale ha conosciuto un generale impoverimento ed in merito alla popolazione anziana, si evince quanto i problemi legati alla solitudine abbiano reso ancora più difficile l'espletamento delle pratiche quotidiane soprattutto per quei soggetti non abituati all'utilizzo degli apparecchi tecnologici (sono circa 200 gli utenti seguiti in assistenza domiciliare). La popolazione del **Comune di Mondovì** è distribuita per l'82% nel centro urbano e il 18% in frazione. La popolazione complessiva risulta caratterizzata dalla presenza di più del 13% di stranieri e più di un quarto è ultrasessantacinquenne. Il Comune di Mondovì da anni è impegnato ad attivare misure a supporto dei propri cittadini, in particolare dei soggetti più fragili; la gestione delle politiche di welfare è in carico al Servizio Politiche sociali al di fuori delle funzioni in materia socio-assistenziale delegate al Consorzio per i Servizi Socio-Assistenziali (C.S.S.M). Il Comune di Mondovì si sta anche operando per contribuire alla realizzazione di una società digitale, in cui cittadini e imprese utilizzino servizi digitali efficienti della PA. Alcuni servizi sono già attivi: lo Sportello Unico Attività Produttive (SUAP); lo Sportello Unico Digitale dell'Edilizia; il SUE è il riferimento per architetti, ingegneri, geometri e privati cittadini. E' attiva dal l'APP "MyMondovì" che consente l'accesso tramite smartphone ai servizi presenti sul portale del Sito del Comune di Mondovì; è previsto un servizio di istanze on line con riferimento all'IMU ed alla TARI; è attiva la piattaforma "agenda smart" che permette ai cittadini di fissare autonomamente un appuntamento per il rilascio della carta d'identità elettronica (C.I.E.). Inoltre, al fine di offrire servizi digitali efficienti e semplici, è stato testato in questi mesi un portale web per il rilascio di certificazioni online, Per quanto riguarda i servizi in via di acquisizione, si acquisterà nel breve termine un servizio di gestione delle istanze on line in merito alla domande di assegnazioni di contributi/agevolazioni/assegni familiari/domande di riduzioni per il trasporto e la mensa scolastica/pratiche di edilizia abitativa.

I principali indici demografici, ai fini del progetto, dei territori interessati sono così riassunti (Agg. 31/12/2022):

INDICI	Comune di Asti	Comune di Mondovì	Azienda Sanitaria Locale ASTI Tutta la Provincia di Asti	COGESA	CISA Asti Sud	C.S.P. Novese	Comune di <del>Tonco</del>
<b>Indici demografici</b>							
Numero totale di comuni	1	1	106	65	40	30	
Numero di comuni serviti per fasce demografiche							
meno di 500 ab.			35	20	16	11	
da 500 a 999 ab.			37	22	14	6	
da 1.000 a 1.999 ab.			20	17	3	5	
da 2.000 a 2.999 ab.			7	4	3	3	
da 3.000 a 4.999 ab.			1	0	1	2	
da 5.000 a 9.999 ab.			3	2	1	2	
da 10.000 a 19.999 ab.			2	0	2	0	
da 20.000 a 59.999 ab.		1	1	0	0	1	
da 60.000 a 99.999 ab.	1		1	0	0	0	
Numero totale di abitanti	74.348	22.318	196.779	69.148	54.772	70.022	753
Numero totale di abitanti >=65 anni	19.349	5838	52.865	18.474	15.199	19.996	215
Incidenza % popolazione >=65 anni su totale	26,02%	26,16%	26,86%	26,72%	27,60%	28,08%	28,5%
Numero totale delle famiglie	34693	9888	95.582			33.969	353
Numero totale delle famiglie con stranieri	3230	1349				4.025	35
Percentuale delle famiglie con stranieri su totale delle famiglie	9,30%	13,64%				11,84%	10%

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

I destinatari del progetto sono principalmente i cittadini che si trovano in condizioni di fragilità fisica (salute) e socio-economica. E' quindi target del progetto una fascia piuttosto ampia della popolazione del territorio oggetto dell'intervento. Si stima che la sola fragilità legata all'anzianità, persone con età >65 anni, da sola è oltre il 25% sul totale della popolazione. A questa fragilità si sommano le persone diversamente abili e loro famigliari e conviventi e le persone, anche di giovane età, che vengono classificati come "analfabeti funzionali".

Il programma OCSE PISA (Programme for International Student Assessment) riconosce sei livelli. Il 20,9% della popolazione italiana tra i 16 e i 65 anni (circa 8 milioni di persone) non supera il livello 1 e una percentuale di analfabeti funzionali che non raggiungono il livello 3 di circa il 46,3% della popolazione tra i 16 e 65 anni. Considerati anche tutti gli elementi di marginalità ed i dati ISTAT ed OCSE circa la marginalità socio-economica, la povertà e l'analfabetismo funzionale si può individuare in un range tra il 50 e il 60% della popolazione totale, il target di progetto.

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

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

Il progetto *Inclusione digitale* 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.

*Inclusione digitale* con i propri obiettivi e le attività connesse, opera in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda 2030 come segue.

#### *Obiettivo 4.*

La rete Internet con i suoi innumerevoli servizi è lo strumento strategico per raggiungere l'obiettivo 4. Attraverso la rete, libera ed accessibile a tutti, qualsiasi persona può accedere ad una educazione di qualità con possibilità di ampliare le proprie conoscenze. Le categorie fragili target del progetto possono attraverso il supporto degli OV ampliare le proprie conoscenze nell'utilizzo dei servizi di rete.

4.4 L'emergenza sanitaria Covid 19 ha dimostrato che attraverso la rete è possibile aumentare le competenze tecniche e professionali sia in seno al mondo scolastico e di formazione istituzionale che in autonomia costruendo propri percorsi formativi in base alle proprie aspirazioni e capacità.

4.5 La rete è per sua stessa natura libera, democratica ed inclusiva a condizione che venga garantito l'accesso a tutti, specie alle categorie più vulnerabili.

4.6 E' necessario che tutta la popolazione raggiunga il livello 3 come livello base, definito dal programma OCSE PISA, per garantire un corretto inserimento nelle dinamiche della vita sociale, economica e occupazionale.

4.7 Attraverso un uso corretto e consapevole della rete tutti i cittadini, anche e soprattutto le fasce deboli a cui è rivolto *Inclusione digitale*, collaborano attivamente allo sviluppo sostenibile che consenta la valorizzazione delle diversità culturali garantendo a tutti pari opportunità.

#### *Obiettivo 10.*

10.2 La rete è uno degli strumenti principali che possono essere utilizzati per il raggiungimento dell'obiettivo 10.2. Il progetto integra e sviluppa i principi e gli obiettivi del programma "Cambia la tua vita con un click" coordinato da VolTO ed ha l'obiettivo di far crescere la cultura digitale della fascia di popolazione cosiddetta fragile come descritta nel paragrafo del contesto specifico.

Il progetto *Inclusione digitale* 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, con la tessera sanitaria CNS.
- 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 familiari.

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 realizzerà a partire dalla primavera 2023.

Al fine di garantire la massima copertura territoriale del servizio di disseminazione e crescita digitale, in particolare nell'utilizzo delle piattaforme di sanità online, l'ASL di Asti ha individuato come luoghi di erogazione del servizio 13 aree dell'azienda all'interno della provincia astigiana ovvero le cosiddette Unità Territoriali. La sede di Asti (Ospedale Cardinal Massaia) offrirà agli utenti il servizio 5 gg alla settimana con il supporto degli OV.

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"> <li>Realizzare la campagna di comunicazione del progetto</li> </ul>	<p>N. di eventi di comunicazione</p> <p>N. di documenti pubblicati</p> <p>N. di accessi al sito Internet di progetto</p> <p><u>Customer satisfaction</u> positiva da parte dell'utenza con % &gt;80%</p>	Miglioramento della comunicazione Ente/utente sui servizi online resi disponibili
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"> <li>Facilitare l'accesso ai servizi online della PA</li> <li>Favorire la comunicazione tra l'utente e l'utente e la PA mediante accesso alle piattaforme pubbliche e utilizzo della posta elettronica</li> <li>Utilizzo dei canali social della PA</li> <li>Partecipazione a corsi e <u>webinar</u> di formazione</li> </ul>	<p>Incremento del 5% delle mail scambiate con gli Enti del progetto</p> <p>N. di partecipanti iscritti a <u>webinar</u> e corsi online di varia natura</p>	<p>Minori richieste di informazioni generali che l'utente può reperire in rete in modalità self service.</p> <p>Miglioramento della comunicazione Ente/utente attraverso la posta elettronica</p> <p>Crescita culturale e digitale degli utenti e degli OV (anche oltre il servizio previsto) mediante utilizzo di piattaforme di e-learning e partecipazione a <u>webinar</u> formativi</p>
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"> <li>Facilitare l'accesso ai servizi della PA con le credenziali SPID/CIE/CNS attraverso la piattaforma IO</li> </ul>	Incremento del 10% degli accessi alle piattaforme online della PA con SPID/CIE/CNS	<p>Aumento degli accessi con le credenziali SPID/CIE/CNS</p> <p>Minori richieste di assistenza ai <u>call center</u> della PA per problematiche inerenti le procedure di accesso</p>
OBIETTIVO GENERALE 4	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Gestione dell'auto diagnosi e piccoli interventi per la connettività di rete.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consentire all'utenza di scegliere le migliori modalità di accesso in banda larga sulla base delle offerte commerciali.</li> <li>Insegnare all'utente a misurare e valutare le performance di rete.</li> </ul>	<p>Numero di interventi di supporto degli OV e del mini <u>call center</u> su problematiche di connessione alla rete.</p> <p>Riduzione del 5% degli interventi dei servizi di assistenza.</p>	Minori richieste di assistenza ai <u>call center</u> della PA per problematiche inerenti l'accesso in rete.

OBIETTIVO GENERALE 5	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli enti partecipanti al progetto	Supportare l'utenza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• all'accesso ai portali della PA e nello specifico ai servizi online erogati dagli Enti del progetto.</li> <li>• all'utilizzo dei pagamenti online mediante i servizi di PagoPA</li> <li>• all'utilizzo dei servizi di prenotazione online offerti dalla PA (CUP, Vaccini, servizi comunali, carta di identità, ecc.)</li> </ul>	Aumento del 10% degli accessi con credenziali SPID/CIE/CNS ai servizi online della PA e degli Enti del progetto. Riduzione del 10% dei servizi erogati a sportello dalla PA e degli Enti del progetto. Aumento del 25% dei pagamenti online a favore degli Enti del progetto. Riduzione del 10% dei servizi di prenotazione effettuati mediante telefonate o a sportello	Riduzione dei servizi erogati a sportello che possono essere erogati su canali telematici. Riduzione delle richieste di informazioni mediante telefonate e accessi agli URP degli Enti aderenti al progetto. Aumento dei pagamenti online Aumento dei servizi di prenotazione online Aumento degli accessi a FSE
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/CNS 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	• Accesso al proprio fascicolo sanitario (FSE), ritiro referti online (ROL), scelta/revoca MMG, certificazioni vaccinali, processi di delega, ecc.	N. di azioni di supporto specifiche. Aumento del 30% degli accessi ai servizi sanitari online (FSE, ROL, certificazioni vaccinali, ecc.) N. di interventi di supporto presso il domicilio di utenti che utilizzano strumenti di telemedicina.	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.

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

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

Le 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 - URP	Via De Amicis 8	Asti	1 di cui 1 GMO
219289	Comune di Tonco	Piazza G. Lanfranco 1	Tonco (AT)	1
158857	Comune di Mondovì – Dipartimento Tecnico e IC SAT	Corso Statuto, 13	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	Via Ezio Baroncini, 9	Asti	1
158366	CISA Asti Sud - Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale	Via Gozzelini 56	Nizza Monferrato (AT)	1
202353	C.S.P. - Consorzio intercomunale del novese dei servizi alla persona	Piazzale Partigiani 1	Novi Ligure (AL)	1

**FASE I Valutazione ex-ante**

Per dare un valore condiviso ai progetti ed alle azioni proposte dalle sedi di accoglienza, il Comune di Asti in qualità di capofila, procede all'affiancamento durante la progettazione, assistendo le sedi di attuazione nella verifica dei seguenti punti:

- pertinenza dell'idea progettuale rispetto alla realtà che si incontra;
- congruenza con il contesto in cui il progetto si svolge, per analizzare se il progetto è significativo per le persone coinvolte e rispondente a dei bisogni reali;
- adeguatezza delle risorse messe in campo (personale, enti partner, spazi e strumenti);
- adeguatezza della formulazione del progetto in modo che possa funzionare da guida per la fase operativa;
- congruenza fra le parti del progetto
- stesura dei programmi di intervento sulla base degli obiettivi e degli ambiti di azione individuati per rispondere ai bisogni e alle sfide del territorio.

In occasione dell'uscita del bando di reclutamento e selezione degli OV, il Comune di Asti in collaborazione con Astiss (ente partner) e il TESC (Ente rete del programma) promuoverà il progetto attraverso la realizzazione di giornate informative e con attività di promozione tramite i siti web e i social.

**FASE II: Preparazione dei volontari (dal 1° al 3° mese )**

In questa fase gli operatori volontari saranno coinvolti in tutte le attività propedeutiche e necessarie alla realizzazione dei servizi. Successivamente a specifici incontri nei quali agli operatori volontari verranno fornite informazioni per meglio conoscere la propria sede di accoglienza, i servizi erogati, le procedure e le risorse ad essa collegate, gli stessi saranno coinvolti in attività volte a:

- conoscere l'organizzazione dei servizi, gli strumenti in uso, le risorse disponibili che serviranno per l'organizzazione e la realizzazione degli interventi;

- effettuare con gli operatori referenti una programmazione esecutiva necessaria all'implementazione del progetto;
- promuovere un'iniziale conoscenza degli altri operatori e volontari che collaborano con ciascun Ente nella realizzazione del progetto.

Queste attività concentrate nella fase iniziale del progetto, seppur in misura più ridotta, proseguiranno nel corso di realizzazione dello stesso relativamente alla specificità di nuove variabili che potrebbero presentarsi.

Obiettivi di riferimento	Attività
<p>Favorire la conoscenza della propria sede di accoglienza, delle procedure e dei servizi /risorse territoriali presenti</p>	<p>I dipendenti degli Enti ospitanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forniranno agli operatori volontari ampie informazioni circa la sede e la sua organizzazione, le attività progettuali, nonché istruzioni circa l'utilizzo delle risorse strumentali previste per la realizzazione delle attività e le varie procedure operative vigenti;</li> <li>- Coinvolgeranno gli operatori volontari in un'attenta analisi dei bisogni presenti e delle opportunità da sviluppare,</li> <li>- Daranno indicazioni circa gli strumenti informatici e cartacei idonei a rilevare e registrare le richieste dell'utenza, le attività svolte, gli aggiornamenti e il piano degli interventi, nonché precise indicazioni sulle modalità di elaborazione, gestione e trasmissione di dati e informazioni all'interno dell'organizzazione di riferimento;</li> <li>- Organizzeranno incontri di presentazione e di conoscenza reciproca le risorse del territorio: Comuni, Enti, Associazioni di Volontariato, in modo da favorire un proficuo scambio di conoscenze ed esperienze, una compartecipazione nella condivisione della programmazione esecutiva delle attività al fine di massimizzare sia l'efficacia del progetto che l'arricchimento dell'esperienza degli Operatori Volontari.</li> </ul>
<p>Conoscere la realtà locale di riferimento del progetto</p> <p>Aumentare le proprie competenze</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• In occasione dell'entrata in servizio, gli operatori volontari parteciperanno all'incontro di accoglienza (in collaborazione con i partner locali del progetto) e di benvenuto organizzato dal Comune di Asti alla presenza del Sindaco e delle autorità per dare il benvenuto agli OV del progetto, presso ASTISS (partner del progetto). In quell'occasione gli OV conosceranno anche gli OLP che diverranno le persone di riferimento.</li> <li>• Di seguito si svolgerà il primo incontro sulla formazione generale (come descritta nel sistema); il giorno seguente gli OV saranno inviati presso le singole sedi di attuazione, dove conosceranno le persone di riferimento e prenderanno visione dei luoghi e degli spazi per loro preparati.</li> <li>• In seguito gli OV svolgeranno presso le aule del comune di Asti indicate nel sistema, il percorso di formazione generale, che li aiuterà ad inserirsi nel ruolo specifico.</li> <li>• Inizierà da subito il percorso di formazione specifica, così come descritta alle voci relative, che avrà luogo presso le aule del Comune di Asti ed ove necessario (es. servizi sanitari specifici) presso le singole sedi di attuazione dello stesso.</li> <li>• Contemporaneamente i giovani avvieranno un periodo di osservazione e affiancamento all'O.L.P., che li introdurrà gradualmente nella realtà della sede e del progetto.</li> <li>• Presa coscienza del loro ruolo e delle modalità di sviluppo del servizio, saranno dedicati 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</li> </ul>

servizio svolto. Verrà così scritto e controfirmato dall'OLP e dall'OV il patto di servizio che verrà inviato all'ufficio del servizio civile dell'ente capofila per la controfirma.

- Tra il primo e il terzo mese di servizio verrà organizzato un incontro di presentazione del coprogramma "Cambia la tua vita con un click" ed i relativi progetti, (descritto nelle modalità, nella scheda programma) con l'obiettivo di far conoscere agli operatori volontari gli enti coprogrammanti, i territori sui quali insiste il coprogramma e gli scopi della coprogrammazione. Sarà l'occasione per restituire la visione comune che ha animato la coprogrammazione e il senso di appartenenza ad una progettualità più ampia che coinvolge diversi enti e diversi territori.

### **FASE III: Presentazione delle attività dell'ente, formazione specifica e realizzazione attività del progetto (dal 2° al 12° mese)**

Il volontario verrà accolto dall'OLP, seguirà la presentazione delle sedi operative degli enti coprogettanti, ciascuna dal punto di vista di dislocazione degli uffici e delle strutture utilizzate.

I volontari verranno presentati a tutto il personale e successivamente verranno messi a conoscenza del ruolo degli enti. La presa di coscienza del loro ruolo e delle modalità di sviluppo del servizio saranno dedicati spazi specifici di riflessione per concordare con gli O.L.P. le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto. 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.

Il periodo di formazione, così come descritto nel piano di formazione generale, verrà svolto dall'ente capofila, presso le sedi indicate. La formazione specifica, così come definita nel progetto, avrà luogo generalmente presso le singole sedi di attuazione dello stesso o in maniera congiunta descritta alle voci relative.

Contemporaneamente i giovani avvieranno un periodo di osservazione e affiancamento agli O.L.P., che li introdurrà gradualmente nella realtà della sedi e del progetto.

E' previsto che per tutto l'anno di servizio possano essere definiti e realizzate alcune specifiche formazioni mediante training on the job che riguardano particolari piattaforme di servizi online o su tecniche di supporto all'utenza.

#### *Azioni specifiche dei Consorzi socio assistenziali per le attività a carattere territoriale*

In base agli obiettivi di progetto, gli operatori volontari inizialmente affiancheranno gli operatori dipendenti di ciascuna sede di accoglienza e successivamente svolgeranno le seguenti attività volte a:

- predisporre ed aggiornare una mappatura delle risorse territoriali;
- supportare i cittadini nella richiesta di specifiche credenziali come ad esempio lo Spid, piuttosto che nell'uso delle piattaforme previste per l'accesso e l'utilizzo di determinati servizi (es. iscrizione dei figli a scuola, consultazione del registro elettronico, iniziative progettuali come Home Care Premium, ecc...), promuovendo nel contempo il collegamento con gli Enti ed i soggetti del territorio;
- sostenere l'utenza nell'utilizzo del cellulare e degli altri strumenti comunicativi (WhatsApp, e-mail,...) a seconda delle differenti tipologie di servizio ed attività, (es. comunicazione con le Scuole, con gli operatori, piuttosto che consegna delle borse alimentari...)

Nello specifico, in considerazione della maggiore difficoltà da parte dell'utenza fragile sia nell'utilizzo che nel possesso di strumentazione informatica, delle difficoltà di connessione legate al territorio, sarà prevista la realizzazione di azioni di supporto digitale itinerante destinate ai cittadini sul territorio, con particolare attenzione a coloro che non possono essere considerati nativi digitali.

Nel caso in cui si ricorrano le fattispecie di cui sopra è previsto che i volontari possano accompagnare l'utenza presso sedi opportunamente attrezzate.

I moduli di formazione specifica realizzati dalle singole sedi di accoglienza terranno conto delle peculiarità proprie di ciascun Ente come: mission, funzioni, utenza, servizi erogati, risorse presenti sul territorio,

organizzazione, nonché delle attività in cui i volontari saranno coinvolti.

## Obiettivi di risultato

Obiettivi di riferimento	Attività
<p>Aver supportato i cittadini nell'acquisizione di conoscenze digitali</p> <p>Aver promosso la conoscenza e l'utilizzo delle tecnologie digitali anche per coloro che non sono in possesso degli adeguati strumenti e condizioni necessarie al loro utilizzo (connessione, inadeguatezza degli strumenti posseduti, incapacità a relazionarsi con gli strumenti, mancanza di un supporto stabile...)</p> <p>Aver agevolato i cittadini nella conoscenza di servizi ed opportunità presenti</p> <p>Aver insegnato ai cittadini come richiedere ed accedere a determinati servizi / opportunità presenti</p> <p>Aver agevolato il collegamento tra i cittadini e i vari servizi presenti</p>	<p>Prima dell'avvio delle attività, in aggiunta all'attività formativa, verranno realizzati incontri di confronto e di scambio con gli operatori volontari, finalizzati ad illustrare la tipologia dei bisogni che il progetto andrà a rispondere e delle azioni che verranno poste in essere per il loro soddisfacimento.</p> <p>In aggiunta alla realizzazione dell'attività formativa e precedentemente l'avvio delle attività, i dipendenti dell'Ente presenteranno i volontari ad altri operatori dei servizi territoriali, ai volontari di diverse Associazioni a seconda delle necessità presenti. Inoltre gli OV verranno coinvolti in un'attività di redazione e/o aggiornamento della mappatura dei servizi e delle opportunità presenti.</p> <p>Individuate le postazioni di servizio, verranno calendarizzate e programmate le attività, sia quelle riguardanti bisogni ordinari (come ad esempio la richiesta dello Spid, la consultazione dei siti...), sia quelli legati ad attività più specifiche e legate a un determinato periodo dell'anno (es. iscrizione dei figli a scuola, richiesta voucher scuola, consultazione dei registri elettronici...)</p> <p>La realizzazione delle attività presso i vari Enti, seppur caratterizzata da azioni in comune (come supporto nella richiesta dello Spid o attivazione delle credenziali su CIE e CNS) ed altre più specifiche relativi alla specificità di ciascun soggetto, consentirà inoltre di potenziare il collegamento fra la rete dei servizi.</p> <p>L'attuazione del progetto consentirà inoltre di poter ridurre il gap generazionale sull'uso delle tecnologie, andando a focalizzare ulteriormente la conoscenza dei bisogni dei cittadini in questo frangente.</p>

## Dettaglio degli obiettivi

OBIETTIVO 1	ATTIVITA'
<p>Campagna di comunicazione per la diffusione del progetto</p> <p>Gestione e monitoraggio del progetto</p>	<p>Realizzare la documentazione (comunicati stampa, locandine, depliant, messaggi social) per la diffusione del progetto nelle fasce di popolazione target</p>
	<p>Gestione del mini call center con help desk di 1° e 2° livello ubicato presso la sede del Comune di Asti. Il servizio verrà dotato di un numero unico per ricevere le telefonate e mail dagli utenti del territorio di tutti gli Enti partecipanti all'iniziativa</p>
	<p>Gestire un centro di ascolto, attraverso il mini call center e con servizio</p>

OBIETTIVO 1	ATTIVITA'
	<p>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</p> <p>Organizzazione e realizzazione di eventi formativi per l'utenza</p> <p>Supporto all'utente, ante e post informazione di base, mediante assistenza telefonica, videochiamate, teleassistenza</p> <p>Monitoraggio del progetto in tutte le sue fasi con raccolta e trattamento di dati</p> <p>Realizzazione di customer satisfaction (sufficienti anche semplici emoticon) per gli utenti e gli Enti partecipanti al progetto sul servizio erogato nella varie forme previste dall'iniziativa</p>
OBIETTIVO 2	ATTIVITA'
Utilizzo dei principali servizi di rete in sicurezza: browser, posta elettronica, social, e-learning	<p>Supportare l'utente nell'utilizzo dei principali servizi di rete (tipi di browser, sistemi di posta elettronica, chat e videoconferenza, social, e-learning)</p> <p>Dare all'utente le informazioni base di cyber security</p> <p>Supportare l'utente nella creazione e gestione di una casella di posta elettronica personale</p> <p>Supportare l'utente nell'utilizzo in sicurezza dei principali social (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.) e delle piattaforme di e-Learning</p>
OBIETTIVO 3	ATTIVITA'
Accesso in sicurezza ai servizi online della PA con credenziali SPID/CIE/CNS	<p>Aiutare gli utenti nelle operazioni di accreditamento del servizio SPID attraverso preregistrazione dei dati anagrafici necessari</p> <p>Supportare l'utente nell'utilizzo delle credenziali SPID/CIE/CNS. Per le credenziali CIE l'utente verrà supportato per l'utilizzo su smartphone dell'App CIE id</p>
OBIETTIVO 4	ATTIVITA'
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.)	<p>Insegnare all'utente la valutazione tecnico/economica delle offerte commerciali per l'accesso alla rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G)</p> <p>Insegnare all'utente la diagnostica di base delle connessioni di rete. Utilizzo di connessioni di backup basate su hotspot dello smartphone al fine di garantire la continuità dei servizi di rete</p> <p>Insegnare all'utente l'utilizzo di speedtest (es Ookla) per la misura delle performance di rete</p>

OBIETTIVO 5	ATTIVITA'
Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli enti partecipanti al progetto	Monitoraggio dei servizi digitali già in uso sui siti istituzionali dei diversi enti
	Digitalizzazione di eventuale documentazione specifica sui server degli enti
	Insegnare all'utenza la ricerca dei servizi in rete erogati dalla PA
	Supportare 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.
	Supporto all'utenza per il pagamento servizi, tasse e tributi con la piattaforma PagoPA
OBIETTIVO 6	ATTIVITA'
Utilizzo della piattaforma IO per accedere ai servizi della PA e alle notifiche sul proprio smartphone	Insegnare all'utenza la registrazione ed accesso, con SPID/CIE/CNS, all'App IO
	Supportare l'utenza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'App IO (servizi della PA presenti, notifiche)
OBIETTIVO 7	ATTIVITA'
Accesso a bandi di finanziamento online, come ad esempio i voucher scuola	Insegnare all'utenza le modalità di ricerca dei portali che pubblicano 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
OBIETTIVO 8	ATTIVITA'
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, scelta/revoca MMG, ecc.)
	Supporto a domicilio sui 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

#### FASE IV: Monitoraggio e verifica (3° mese, 7° mese, 12° mese)

Obiettivi di riferimento	Attività

<p>Vivere un'esperienza soddisfacente e utile per la comunità locale, con una crescita umana e civile maggiormente orientata alla solidarietà nell'uso delle piattaforme online della PA</p> <p>Mettere in gioco le proprie risorse e la propria autonomia operativa.</p>	<p>Lungo tutta la durata del progetto, saranno attivate dal personale del Comune di Asti incaricato del monitoraggio, azioni per valutare lo stato di avanzamento del progetto, gli eventuali discostamenti dai piani previsti, la qualità dell'esperienza degli OV attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontri di programmazione e coordinamento periodici tra l' O.L.P. e gli OV per la verifica dell'andamento del progetto e il piano concordato degli impegni settimanali;</li> <li>• Incontri di monitoraggio sull'andamento del progetto tra gli O.L.P. con valutazione degli indicatori e target raggiunti nei singoli obiettivi;</li> <li>• Trasmissione periodica dei feedback sui servizi online della PA alle amministrazioni erogatrici;</li> <li>• Incontri di tutoraggio tra gli OV e i tutor del Comune per la verifica dell'andamento del progetto e l'adeguatezza della formazione (generale e specifica);</li> <li>• Compilazione da parte degli O.L.P. di questionari sull'andamento del progetto;</li> <li>• Compilazione da parte dei volontari di questionari per la rilevazione dell'andamento del progetto e delle competenze iniziali; per verificare le modalità di impiego degli OV nel progetto;</li> <li>• Report dei referenti del Comune circa gli esiti delle attività di monitoraggio e tutoraggio.</li> </ul>
---	--

FASE V: Conclusione e valutazione del servizio (11^ e 12^ mese)

<b>Obiettivi di riferimento</b>	<b>Attività</b>
<p>Vivere un'esperienza soddisfacente e utile per la comunità locale</p> <p>Mettere in gioco le proprie risorse e la propria autonomia operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rielaborazione dei dati raccolti durante le azioni di monitoraggio e tutoraggio del Comune;</li> <li>• Restituzione dei dati emersi alle singole sedi di progetto;</li> <li>• Sintesi dei feedback registrati e trasmessi sui servizi online della PA e relative eventuali azioni intraprese dalla stessa per migliorare la qualità del servizio;</li> <li>• Incontro di monitoraggio tra O.L.P. e referenti del Comune per somministrazione agli OLP del questionario finale per la valutazione complessiva dei risultati del progetto e del servizio dei volontari in termini di obiettivi effettivi raggiunti, risultati concreti, risorse utilizzate, persone ed enti coinvolti, formazione erogata, gradimento dei beneficiari ultimi del progetto;</li> <li>• Rilevazione, da parte dei tutor delle competenze degli OV al termine del progetto, con un raffronto rispetto alla situazione di partenza;</li> <li>• Somministrazione agli OV, da parte del Comune di un questionario finale per la valutazione complessiva del progetto e del servizio in termini di gradimento dell'esperienza, crescita umana, competenze acquisite, qualità dei rapporti instaurati;</li> <li>• Elaborazione di un documento finale in collaborazione tra Comune di Asti, le sedi di attuazione e volontari (con supporto di ASTISS, partner del progetto) sul progetto, che contenga i</li> </ul>

	<p>riferimenti alla documentazione realizzata, depositata nel sito Internet di progetto, i dati essenziali sugli esiti del progetto, sull'impiego degli OV, sull'eventuale scostamento rispetto al progetto originale. Sarà una sintesi dell'esperienza del servizio civile, anche con l'individuazione dei punti critici e degli aspetti positivi nell'affiancamento dei volontari che servirà da base per una eventuale successiva riprogettazione e verrà discusso durante l'evento finale;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparazione, realizzazione e gestione da parte degli enti coprogrammanti, di un evento conclusivo (tra il 10 e il 12 mese) per la diffusione dei risultati, al quale potranno partecipare gli OV, gli olp ed eventuali destinatari dei progetti (presso Astiss, in collaborazione con l'ente di rete TESC)</li> </ul>
--	--

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

<b>FASI</b>	<b>Ante</b>	<b>1 mese</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>12</b>
<i>I Fase Valutazione ex ante</i>													
<i>II Fase Preparazione volontari</i>													
<i>III Fase Presentazione delle attività dell'ente, formazione specifica e realizzazione attività del progetto</i>													
<i>IV Fase Monitoraggio</i>													
<i>V Fase Conclusione e valutazione</i>													
<i>Tutoraggio</i>													
<i>Incontri in plenaria</i>													

Con riferimento all'organizzazione temporale del progetto, così come specificata nel diagramma di Gant, tutti gli Enti sedi del progetto Inclusione digitale realizzano le medesime attività condividendone i contenuti, la tempistica e l'andamento.

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

**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 tra il primo e il terzo mese all'incontro di presentazione del coprogramma "Cambia la tua vita con un click" e dei relativi progetti (come descritto nelle modalità, nella scheda programma).

### 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 <a href="http://www.comune.asti.it/serviziociviledigitale">www.comune.asti.it/serviziociviledigitale</a> . 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

OBIETTIVO 1	ATTIVITA' DEGLI OV
	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
	Aiutare l'utente nell'utilizzo dei principali servizi di rete (tipi di browser, sistemi di posta elettronica, chat e videoconferenza, social, e-learning)
Utilizzo dei principali servizi di rete in sicurezza: browser, posta elettronica, 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
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 della credenziali a sportello (es. Poste) e online
	Aiutare l'utente nell'utilizzo delle credenziali SPID/CIE/CNS. 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	Monitorare i servizi digitali già in uso sui siti istituzionali dei diversi enti attraverso attività di ricerca guidata e autonoma; eventuale digitalizzazione di documentazione specifica sui server degli enti; 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 bandi di finanziamento online, come ad esempio i voucher scuola	Insegnare all'utenza le modalità di ricerca dei portali che pubblicano 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 famigliari 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 hotpsot 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 da presentare all'evento conclusivo.
- Partecipazione all'evento finale in plenaria (tra il 10 e il 12 mese come descritto alla scheda programma) sulla diffusione dei risultati dei progetti e del programma organizzato dagli enti

coprogrammanti (se necessario presso ASTISS, partner del progetto).

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

Ciascuna attività sarà presidiata da operatori dell'Ente in proporzione adeguata rispetto agli operatori volontari.

SEDI DI ATTUAZIONE:

Comune di Asti

Ruolo	Quantità	Rapporto con l'ente	Obiettivo/FASE
OLP	1	Dipendente	Tutte
Operatore di sportello sede SCU	1	Dipendente	Tutte
Operatori sportelli vari coinvolti	4	Dipendenti	Tutte
PARTNER	2	Dipendente e volontario	Tutte
Formatori e Responsabili SCU Comune di Asti	2	Dipendenti ente referente	Fasi I, II, V e VI
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

Comune di Mondovì

Ruolo	Quantità	Rapporto con l'ente	Obiettivo/FASE
OLP	1	Dipendente	Tutte
Istruttore Direttivo	1	Dipendente	Tutte
Tecnico specialista EDP	1	Dipendente	Tutte
Operatore di sportello	1	Dipendente	Fase II, III, IV
Formatori Comune di Mondovì	6	2 Consulenti ente referente (RSPP e DPO) 4 Dipendenti	Fase II
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

Comune di Tonco

Ruolo	Quantità	Rapporto con l'ente	Obiettivo/FASE
OLP	1	Dipendente	Tutte
Istruttore Direttivo	1	Dipendente	Tutte
Tecnico specialista EDP	1	Dipendente	Tutte
Operatore di sportello	1	Dipendente	Fase II, III, IV
Formatori Comune di Tonco	1	1 Dipendenti	Fase II
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

ASL ASTI

Ruolo	Quantità	Rapporto con l'ente	Obiettivo/FASE
OLP Sede	1	Dipendente	Tutte
OLP di progetto	1	Volontario	Tutte
Operatore di sportello	4	Dipendente	Tutte
PARTNER	1	Volontari VAO (Associazione Volontariato Accoglienza Ospedaliera)	Tutte
Formatori e Responsabili SCU Comune di Asti	2	Dipendenti ente referente	Fasi I, II, V e VI
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

**C.I.S.A. – Asti Sud**

<i>Ruolo</i>	<i>Quantità</i>	<i>Rapporto con l'ente</i>	<i>Fase/Obiettivo</i>
Assistenti Sociali dell'Area Anziani	2	Dipendenti	Tutte

Assistenti Sociali dell'Area Minori	2	Dipendenti	Tutte
Assistente Sociale per l'Area Disabilità	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Progettazione - Inclusione Sociale	1	Dipendente	Tutte
Operatori Sportello	2	Dipendenti	Tutte
Responsabili SCU e formatori generali Comune di Asti	2	Dipendenti ente titolare	Fasi I, II, V e VI
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

CO. GE. SA.

<i>Ruolo</i>	<i>Quantità</i>	<i>Rapporto con l'ente</i>	<i>Fase/Obiettivo</i>
Assistente Sociale Responsabile Area Progettazione	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Anziani	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Indigenza e Adulti in difficoltà	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Disabili	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Minori	2	Dipendenti	Tutte
Educatori Professionali	3	Dipendenti	Tutte
Operatori sportello	2	Dipendenti	Tutte
Responsabili SCU e formatori generali Comune di Asti	2	Dipendenti ente titolare	Tutte
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

**CSP Novi** L.re

<i>Ruolo</i>	<i>Quantità</i>	<i>Rapporto con l'ente</i>	<i>Fase/Obiettivo</i>
--------------	-----------------	----------------------------	-----------------------

Assistenti Sociali dell'Area Anziani e disabili	2	Dipendenti	Tutte
Olp	1		Tutte
Operatrici sportello	3	Dipendenti	Tutte
Responsabili SCU e formatori generali Comune di Asti	2	Dipendenti ente titolare	Fasi I, II, V e VI
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

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

<b>RISORSE</b>	<b>FASI/OBIETTIVI</b>
In tutte le sedi e luoghi verranno allestite apposite aree per l'erogazione dei servizi dotate di scrivanie e sedie per gli OV e l'utenza con opportuno distanziamento ed eventuali misure di sicurezza ancora da adottare per Covid 19. I corner allestiti garantiranno la privacy all'utenza nelle varie attività di formazione e supporto erogate dagli OV.	Tutti gli obiettivi e tutte le fasi
Il mini call center verrà realizzato presso il Comune di Asti che metterà a disposizione due numeri derivati dal proprio centralino con i relativi apparati gestiti dagli OV.	
Gli OV che operano in mobilità, di norma quelli che effettuano gli interventi domiciliari, utilizzeranno il cellulare di servizio per ricevere le chiamate dal call center.	
Le aule di formazione verranno messe a disposizione dai Comuni e dall'ASL. Necessitano solo di un video proiettore con schermo. Le coppie di OV utilizzeranno il PC portatile in dotazione e i docenti utilizzeranno il proprio.	
Gli operatori opereranno prevalentemente in coppia e ad ogni coppia verrà assegnato: in sede: telefono, stampante/scanner multifunzione connessa in rete e condivisa con altri servizi dell'Ente, connessione alla rete Internet mediante LAN aziendale a 30 Mbps. in sede e nei luoghi di servizio: PC portatile dotato di videocamera e cuffie per videoconferenze. Di norma nelle sedi e luoghi la velocità di connessione via LAN o WiFi è superiore ai 10 Mbps. Presso il domicilio dell'utente l'OV utilizzerà la connessione presente ed eventualmente una connessione hotspot da cellulare.	

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

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

**- Astiss- Asti Studi Superiori Società Consortile a.r.l. C.F. 01409820055**

***Polo Universitario Rita Levi – Montalcini***

Sede: Corso Alfieri, 326

Azioni legate alla partnership con le sedi del progetto (attività descritte ai punti 3 – 5.1 e 5.3):

- una sala per incontro iniziale del coprogramma “Cambia la tua vita con un click”;
- una sala per incontro finale del coprogramma “Cambia la tua vita con un click”;
- disponibilità di aule per incontri operativi tra gli enti coprogettanti;
- supporto nella elaborazione dei dati dei questionari somministrati ai volontari durante il monitoraggio (punti 5.1 e 5.3);
- riconoscimento dei crediti formativi e di alcuni tirocini ai volontari coinvolti nel progetto e frequentanti le facoltà citate su Helios

**- VAO Volontari Accoglienza Ospedaliera**

Sede Operativa: Ospedale Cardinal Massaia di Asti - Corso Dante Alighieri 202 - Asti

Codice Fiscale 92045380059

L’associazione VAO Volontari Accoglienza Ospedaliera è nata nel Giugno del 2003, in funzione dell’apertura del nuovo ospedale Cardinal Massaia di Asti, al fine di accogliere e accompagnare l’utenza all’interno della nuova struttura e al tempo stesso per assicurare agli utenti dell’ospedale un miglioramento del rapporto con l’Ente. In un apposito corner i volontari svolgono anche funzioni di informazione all’utenza facilitando l’accesso al complesso ospedaliero.

La VAO, all’interno del progetto “Inclusione digitale”, svolge funzioni di affiancamento agli OV potenziandone l’azione e il rapporto con l’utenza, specie quella più anziana. Il socio presidente VAO Volontà Pasquale nel progetto avrà compiti di OLP dei 4 OV che opereranno nell’ASL Asti e di formatore in alcuni moduli del progetto per tutti i volontari del progetto, per i quali avrà anche un ruolo di coordinamento sulle azioni progettuali.

In anticipo, rispetto ai tempi del progetto SCUD, l’associazione ha svolto nel 2021 specifica formazione di alcuni soci ed in generale si è proceduto ad istruire i soci, in buona parte anziani, all’utilizzo dei servizi online. Questa esperienza, una sorta di mini laboratorio sul campo, servirà nel progetto “Inclusione digitale” per migliorare le attività di formazione degli OV per le parti orientate all’utenza anziana ed in particolare nel potenziamento delle soft skills degli operatori.

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

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

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.

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

Sono previste 56 ore erogate dai 6 enti oltre le 38 ore stabilite dal Dipartimento.

Di queste 56 ore alcune sono gestite in proprio nelle rispettive sedi degli enti coprogettanti, altre sono svolte insieme come si evince dalla tabella sotto riportata.

<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.	4 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	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>
	Amministrazione 2022-2024		Mondovì	a parte il Comune di Mondovì
SCUD08	Principali servizi di rete: browser (apertura e chiusura delle sessioni di collegamento, cancellazione cronologia e cookies, credenziali, ecc), posta elettronica (registrazione e gestione di una casella), videoconferenza, social (corretto utilizzo). Cyber security.	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi 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/CNS). 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
SCUD12	Servizi online sanitari erogati dalla Regione Piemonte e dall'ASL Asti: FSE, DSE, ROL, CUP, Certificazioni, DAT, SIRVA, scelta/revoca, ricette dematerializzate. Servizi di telemedicina (principali funzionalità, connessioni alla rete,	8 ore	ASL Asti	Formatore unico per i 6 enti

<i>Modulo formazione</i>	<i>Contenuti</i>	<i>Durata</i>	<i>Luogo</i>	<i>Gestione</i>
	diagnostica, problem solving)			

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.

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

<i>NOME FORMATORE</i>	<i>TITOLI</i>	<i>MODULO</i>
CISA Marina Amalia CAROSSO nata ad Asti (AT) l'11/04/1980	Laurea Magistrale in Società e Sviluppo Locale, Curriculum in Sviluppo Locale, Classe LM 88 Assistente Sociale con esperienza pluriennale sul tema della progettazione e dello sviluppo di comunità con particolare riguardo all'ambito socio assistenziale.	SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04
Tiziana Stobbione  Nata a Asti il 03.03.1966	Dottorato di Ricerca in Scienze Organizzative e Direzionali;  Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	SCUD 01
CSP  Marco Travasino	Laurea in Economia e Commercio, Direttore del CSP del Novese, esperienza ventennale in materia di organizzazione e gestione delle PPAA	SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04 SCUD 05
CSP  Roberto Massimi, nato a Roma il 03/08/1987	Laurea di primo livello in TECNICHE DELLA PREVENZIONE NELL'AMBIENTE E NEI LUOGHI DI LAVORO, Qualifica di formatore in materia "salute e sicurezza nei luoghi di lavoro" secondo quanto stabilito dal Decreto Interministeriale del 06/03/201	SCUD 03
ASL ASTI  Raffaella Marmo  Nata a Cuneo il	Laurea Magistrale in Psicologia clinica e di comunità;  Laurea Triennale in Fisioterapia;	SCUD 03

01.05.1967	RSSP ASL ASTI	
	NB: PER ASL DEVERISULTARE 4+ 12 ORE SICUREZZA	
Tiziana Stobbione Nata a Asti il 03.03.1966	Dottorato di Ricerca in Scienze Organizzative e Direzionali;  Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	<b>SCUD 04</b>
Tiziana Bruno Nata a Asti il 03.02.1964	Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	
Tiziana Stobbione	Dottorato di Ricerca in Scienze Organizzative e Direzionali;  Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	
Sandra Zavattero Nata a Asti il 31.12.1971	Laurea Magistrale in Scienze Politiche	<b>SCUD 05</b>
Tiziana Stobbione Nata a Asti il 03.03.1966	Dottorato di Ricerca in Scienze Organizzative e Direzionali;  Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	
Pier Cesare Lavagnolo Nato a Asti il 01.01.1971	Laurea Magistrale in Psicologia del lavoro e dei servizi;  Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche;	<b>SCUD 02</b>
Comune di Tonco DARIA CHA Nata a Chivasso il 15.01.1988	Istruttore amministrativo contabile, Responsabile del servizio finanziario e Tributi; rilevatore Istat; Addetta al protocollo, segreteria e Urp; archivistica.	<b>SCUD 01</b> <b>SCUD 02</b> <b>SCUD 04</b> <b>SCUD 05</b>

<p>CISA</p> <p>PALMESINO Francesco, nato ad Asti il 02/05/1958.</p>	<p>Formatore / docente di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro, con notevole esperienza sul tema.</p>	<p>SCUD 03</p>
<p>CISA</p> <p>SPEDALIERI Massimiliano, nato ad Asti il 15/12/1981</p>	<p>Diploma di Liceo Scientifico indirizzo Biologico.</p> <p>Impiegato amministrativo.</p> <p>Incaricato nel trattamento – gestione dati e nella predisposizione dei regolamenti.</p> <p>Incaricato nella gestione dell’amministrazione trasparente.</p>	<p>SCUD 05</p>
<p>CO. GE. SA. Rolando Patrizia Canelli (AT) 19.07.1976</p>	<p>Assistente Sociale dipendente del Consorzio per la Gestione dei Servizi Socio Assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano CO.GE.SA con contratto di collaborazione coordinata e continuativa dal 2001 al 2005;</p> <p>Assistente Sociale dipendente del Consorzio per la Gestione dei Servizi Socio Assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano CO.GE.SA – Area Minori con contratto a tempo indeterminato dal 2001 al 2008;</p> <p>Incaricato nel trattamento – gestione dati e nella predisposizione dei regolamenti.</p> <p>Incaricato nella gestione dell’amministrazione trasparente.</p>	<p>SCUD 05</p>
<p>CO. GE. SA. Allosio Valentina Asti (AT), 23.09.1980</p>	<p>Assistente Sociale con contratto a progetto presso il CO.GE.SA., nell’area Anziani - dall’aprile 2007 al dicembre 2007;</p> <p>Assistente Sociale, con contratto a progetto presso il CO.GE.SA. nell’Area Minori - dal gennaio 2008 al luglio 2009;</p> <p>Assistente Sociale, con contratto a tempo indeterminato, presso il CO.GE.SA. con svariate assegnazioni tra cui in ordine temporale:</p> <p>Area Minori, Sportelli Unici Socio-Sanitari nel territorio di riferimento, Area Anziani, Area Adulti e Disabili con funzione di membro della Commissione U.V.G. dell’ASL AT per la valutazione di domande relative all’attivazione di progetti individualizzati per le persone anziane non autosufficienti e membro della Commissione U.M.V.D. dell’ASL AT - dall’agosto 2009 al dicembre 2012;</p> <p>Attività di docenza presso corsi di formazione per Operatori Socio Sanitari, organizzati dal CO.GE.SA., nel 2011, 2015, 2017 e 2020;</p> <p>Membro della Commissione di Esame per la qualifica di Operatori socio-sanitari organizzati dalla “Casa di Carità Arti e</p>	<p>SCUD 02</p>

	<p>mestieri Onlus” di Asti nel 2012 e dall’Agenzia Formativa EAFRA di Asti nel 2013;</p> <p>Assistente Sociale, con contratto a tempo indeterminato, presso il CO.GE.SA. presso l’Unità Operativa Adulti e Indigenza – dal maggio 2018 ad oggi.</p>	
<p>CO. GE. SA. Audisio Roberta Asti (AT), 30.01.1965</p>	<p>Assistente Sociale presso USL 19 di Asti nei servizi territoriali di base dal 04.09.1995 al 31.03.1997;</p> <p>Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nei servizi territoriali di base dal 01.04.1997 al 2000;</p> <p>Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell’area minori dal 2000 al 2003;</p> <p>Membro per il CO. GE. SA. dell’équipe sovra zonale affidamenti ed adozioni dal 1998 ad oggi;</p> <p>Responsabile dell’Area Servizi alla Persona presso il CO.GE.SA. dal 01/01/2003 al 31.10.2010;</p> <p>Responsabile del Servizio di Progettazione presso il CO.GE.SA. dal 01.11.2010;</p> <p>Responsabile del Servizio Adozioni e Progetti presso il CO.GE.SA. dall’8.05.2018 ad oggi;</p> <p>Attività di docenza nella materia “Metodologia del Lavoro Professionale”, partecipazione alle équipe didattico-organizzative, a comitato tecnico-scientifici ed a commissioni d’esame per i corsi di prima formazione e di riqualifica per Assistenti Domiciliari e Operatori Socio Sanitari, dal 1997 al 2016 e dal 2016 ad oggi in “Elementi di Etica e Deontologia e Metodologia del Lavoro Professionale”;</p> <p>Collaborazione con la facoltà di Scienze Politiche dell’Università del Piemonte Orientale in attività di formazione e coordinamento con funzione di supervisore, dal 2000 ad oggi;</p> <p>Membro della commissione per gli esami di stato per Assistenti Sociali della Facoltà di Scienze Politiche dell’Università degli studi del Piemonte Orientale Amedeo Avogadro nella prima e seconda sessione dell’anno 2007</p>	<p>SCUD 01</p>
<p>CO. GE. SA. Barcaro Daniele Valenza Po (AL), 07.10.1972</p>	<p>Assistente Domiciliare presso l’ASL 19 di Asti dal 1996 al 1997;</p> <p>Assistente Domiciliare presso il CO.GE.SA. dal 1997 al 2001;</p> <p>Attestato di riqualifica professionale Educatore Professionale conseguito presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2001;</p> <p>Assistente Domiciliare con mansioni di coordinamento presso il CO.GE.SA. dal 2001 al 2003;</p>	<p>SCUD 03</p>

	<p>Educatore Professionale presso il Servizio di Educativa Territoriale del CO.GE.SA. dal 2003 al 2005</p> <p>Modulo per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Sanitario presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2004;</p> <p>Educatore Professionale presso il Centro Diurno socio – riabilitativo a gestione diretta del CO.GE.SA. “Il girasole” dal 2005 al 2015;</p> <p>Corso di formazione sulla sicurezza per i lavoratori previsto dal Dlgs 81/2008 frequentato presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2013;</p> <p>R. L. S. - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza così come previsto dall’art.47 comma 2 del DLGS 81/2008 - dal 2013 ad oggi;</p> <p>Corso di formazione per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ai sensi del Dlgs 81/2008, frequentato presso Asso Forma – Agenzia Formativa Accreditata di Asti, nel 2014, 2018 e aggiornamento annuale obbligatorio nel 2019;</p> <p>Educatore Professionale presso il Centro Diurno socio – riabilitativo a gestione diretta del CO.GE.SA. “La meridiana” dal 05.10.2015;</p> <p>Formatore per il CO. GE. SA. nei precedenti progetti di Servizio Civile per il modulo sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari.</p>	
<p>CO. GE. SA. Minetto Sara Asti (AT) 31.08.1981</p>	<p>Servizio Civile Volontario nel 2003/2004;</p> <p>Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell’Area Disabili minori ed adulti dal 2009 al 2014;</p> <p>Attività di docenza nei corsi di prima formazione per Operatori Socio Sanitari organizzati dal CO. GE. SA. dal 2011 al 2012;</p> <p>Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell’Area Minori dal 2015 al 2018;</p> <p>Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell’Area Anziani dal 2019 ad oggi;</p> <p>Membro dell’Unità di Valutazione Geriatrica (U. V. G.) dell’ASL AT dal 2019 ad oggi.</p>	<p>SCUD 04</p>
<p>COMUNE DI ASTI Lovisolo Ornella Aosta (AO) 06.12.1966</p>	<p>Incarico di Posizione Organizzativa “Servizio Casa e Lavoro, Anziani e Disabili, Servizio Civile” con aggiunta delle competenze relative all’area anziani;</p> <p>Responsabile del Servizio Civile Universale per il Comune di Asti e coordinatrice delle attività di progettazione, selezione dei volontari e gestione delle attività connesse;</p> <p>Gestione e monitoraggio delle attività di supporto alla locazione di alloggi di edilizia</p>	<p>SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04</p>

	privata da parte di soggetti in difficoltà finanziaria.	
Comune di Asti e Tonco Rabbione Claudio nato ad Asti il 28/07/1975	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione in materia di Sicurezza del Comune di Asti	SCUD 03
COMUNE di MONDOVÌ Dott. RAVANELLI Andrea Lodi, 12/05/1983	<u>Istruzione e formazione:</u> Laurea in Ingegneria per l’Ambiente e il Territorio, indirizzo Difesa del Suolo e Prevenzione dei Rischi Naturali; Laurea specialistica indirizzo Scienze Ambientali applicate; iscritto all’Ordine degli Ingegneri della provincia di Lodi; qualifica di Responsabile del Servizio di Prevenzione e protezione (ai sensi del D.Lgs. 81/08) dal 2009. <u>Esperienza professionale:</u> Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione del Comune di Mondovì dal 2016; Da luglio 2009 Incarico di RSPP e di Formazione per dipendenti di aziende e P:A: per molteplici Enti e aziende.	SCUD 03
COMUNE di MONDOVÌ CANAVESE Carla Mondovì, 10/02/1958	Funzionario amministrativo  <u>Esperienza professionale:</u> In servizio presso il Comune di Mondovì dal 1988; dal 1996 opera nell’ambito del Settore servizi sociali in qualità di Responsabile del Servizio.	SCUD 02
COMUNE di MONDOVÌ CAULA Chiara Mondovì, 27/05/1969	Istruttore direttivo  <u>Esperienza professionale:</u> In servizio presso il Comune di Mondovì dal 31/12/1988; dal 1/08/1995 opera presso lo “Sportello unico polivalente”, svolgendo, tra le altre, anche mansioni di front office in qualità di Operatore di sportello.	SCUD 04
COMUNE DI ASTI Pellia Rosa nata ad Asti IL 18.06.1965	Sviluppo e gestione software applicativi Analista – Programmatore - Settore risorse umane e sistemi informativi Comune di Asti	SCUD 05
COMUNE di MONDOVÌ Avv. DADONE Daniela Cuneo 06/11/1976	<u>Istruzione e formazione:</u> Laurea in Giurisprudenza; abilitata all’esercizio della professione forense; cassazionista dal 15/12/2017;  <u>Esperienza professionale:</u> ricopre il ruolo di D.P.O. del comune di Mondovì dal maggio 2018; ha svolto corsi di formazione in materia di protezione dati per i dipendenti del Comune di Mondovì;	SCUD 05

<p>Volontà Pasquale nato a Melito di Porto Salvo (RC) il 5.9.1958</p>	<p>Diploma di Maturità professionale in elettronica - Pensionato (42 anni di PA) 38 anni di esperienza nella progettazione, coordinamento e gestione di servizi di digitalizzazione della PA coordinamento dei progetti Dedalo e Siamo digitali per gli immigrati formatore e O.L.P. del precedente progetto SCUD "Auxilium"</p>	<p>SCUD 06 SCUD 07 SCUD 08 SCUD 09 SCUD 10</p>
<p>Cortese Paolo Giovanni nato ad Asti il 12.09.1962</p>	<p>Responsabile del Servizio Progetti innovativi - Transizione al digitale e Trasparenza - Servizio Sistemi Informativi – Comune di Asti</p>	<p>SCUD 06</p>
<p>Volontà Pasquale nato a Melito di Porto Salvo (RC) il 5.9.1958</p>	<p>Diploma di Maturità professionale in elettronica - Pensionato (42 anni di PA) 38 anni di esperienza nella progettazione, coordinamento e gestione di servizi di digitalizzazione della PA coordinamento dei progetti Dedalo e Siamo digitali per gli immigrati formatore e O.L.P. del precedente progetto SCUD "Auxilium"</p>	<p>SCUD 07 SCUD 08 SCUD 09 SCUD 10</p>
<p>COMUNE di MONDOVÌ Dott. SCIUTTO Enrico Stefano Genova, 24/04/1969</p>	<p><u>Istruzione e formazione:</u> Laurea in Ingegneria (conseguita nel 2001)</p> <p><u>Esperienza professionale:</u> In servizio presso il Comune di Mondovì dal 2007. Responsabile del Servizio Edp, per gestione/manutenzione rete informatica, pc, server, stampanti fotocopiatrici, firme digitali, Pec, sito internet, mail server ecc... Supporto informatico ai colleghi, acquisti strumentazioni informatiche, rinnovi licenze hw e sw e applicativi gestionali del Comune di Mondovì.</p>	<p>SCUD 07 SCUD 08 SCUD 09 SCUD 10</p>
<p>Volontà Pasquale nato a Melito di Porto Salvo (RC) il 5.9.1958</p>	<p>Diploma di Maturità professionale in elettronica - Pensionato (42 anni di PA) 38 anni di esperienza nella progettazione, coordinamento e gestione di servizi di digitalizzazione della PA coordinamento dei progetti Dedalo e Siamo digitali per gli immigrati formatore e O.L.P. del precedente progetto SCUD "Auxilium"</p>	<p>SCUD 11</p>
<p>Stendardi Maringela nata a Roma il 21.12.1983</p>	<p>Laurea triennale in ingegneria informatica, indirizzo sistemi</p> <p>Collaboratore tecnico professionale - informatico "cat. d" – azienda sanitaria locale A.S.L. AT</p> <p>Pluriennale esperienza su sistemi informativi della PA</p>	<p>SCUD 12</p>

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.

## **MISURA 3 MESI UE**

### **11) Tabella riepilogativa (\*)**

*(da compilare)*

<i>N.</i>	<i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)</i>	<i>Denominazione Sede di attuazione progetto</i>	<i>Codice sede</i>	<i>Paese estero</i>	<i>Città</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Numero operatori volontari</i>	<i>Operatore locale di progetto estero</i>
1								
2								
3								
4								

I progettisti del Comune di Asti

Alessandra Lagatta

Guido Vercelli