

Allegato 2 – Schema di proposta progettuale

Spett.le
Regione Lazio
Direzione regionale lavori pubblici e
infrastrutture, innovazione tecnologica
Area sistemi informativi e progetti ICT regionali a
supporto di cittadini, imprese ed enti territoriali

OGGETTO: Schema di proposta progettuale Secondo Avviso pubblico per la presentazione di proposte di intervento da parte degli Enti Locali della Regione Lazio per la realizzazione dell'iniziativa "Rete dei servizi di facilitazione digitale – Regione Lazio" da finanziare nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), Missione 1, Componente 1, Asse 1 - Misura 1.7.2 "Rete dei servizi di facilitazione digitale", ai sensi della D.G.R. n. 1172 del 13/12/2022.

Il sottoscritto/a Matilde Eleonora Celentano nato/a il 14/10/1959 a Carbonia, nella qualità di legale rappresentante dell'Ente Comune di Latina con sede in Latina in Piazza del Popolo, n. 1, codice fiscale 00097020598 posta elettronica certificata (PEC) protocollo@pec.comune.latina.it.

come da atto di designazione allegato alla presente;

CHIEDE

di partecipare all'avviso pubblico in oggetto.

A tal fine, ai sensi degli artt. 46 e 47 del d.P.R. n. 445/2000 e quindi consapevole delle responsabilità di ordine amministrativo, civile e penale in caso di dichiarazioni mendaci, ex art. 76 del D.P.R. medesimo,

DICHIARA

1. di essere disponibile all'apertura di centri di facilitazione digitale
 - CENTRO 1: presso l'Ente Locale Comune di Latina;
 - CENTRO 2: presso l'Ente Locale Comune di Latina;
 - CENTRO 3: presso l'Ente Locale Comune di Latina;

presso le seguenti **sedì** e secondo gli orari indicati (nell'ordine di almeno 24 ore settimanali l'uno)

- **CENTRO 1:**
 - **Sede** in Latina, via Ezio n. 36,
con i seguenti giorni e orari di apertura: Lunedì - Giovedì 8.00-14.00;
- **CENTRO 2:**
 - **Sede** in Latina, Corso della Repubblica n. 116
con i seguenti giorni e orari di apertura: Lunedì – Giovedì: 8.00-14.00;
- **CENTRO 3:**
 - **Sede** in Latina, Piazza del Popolo, n. 14
con i seguenti giorni e orari di apertura: Lunedì-Giovedì: 8.00-14.00;

Ferma restando l'apertura di ciascun centro per almeno 24 ore settimanali, i giorni e gli orari di apertura potranno essere rivisti in fase di attivazione del centro con l'ente (o gli enti) del terzo settore coinvolto/i (v. punto "Copertura, cooperazione e partecipazione della rete"). L'apertura avverrà sulla base di un calendario programmato, che potrà essere rivisto e adattato alle esigenze dell'utenza, durante l'esecuzione dell'iniziativa. Gli eventuali aggiornamenti del calendario saranno comunicati attraverso il portale istituzionale e i canali social.

2. di essere disponibile all'apertura di n. 2 ulteriori centri su richiesta della Regione Lazio e previo accordo.

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

1. di garantire che le suddette sedi soddisfino le condizioni di ammissibilità previste dall'art 8 dell'avviso;
2. di accettare tutti gli oneri di rendicontazione e le altre prescrizioni poste dal Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD) relative all'accesso e all'utilizzo dei fondi PNRR;
3. di accettare le specifiche di conduzione del progetto determinate dalla Regione Lazio e ogni altra prescrizione indicata nell' "Atto di adesione ed obbligo", allegato 3 dell'avviso;
4. di conoscere ed accettare tutte le ulteriori condizioni e prescrizioni previste dall'avviso.

DICHIARA INOLTRE

ai fini della verifica di ammissibilità del progetto candidato, il possesso dei seguenti requisiti (in caso di possesso del requisito, descrivere gli elementi a supporto):

1. **Soluzione proposta per il raggiungimento dei target previsti dalla misura 1.7.2.**

Descrivere in che modo la soluzione progettuale intende garantire il conseguimento dei target assegnati e la coerenza con gli obiettivi della misura, in termini di numero e distribuzione delle sedi messe a disposizione e modalità di coinvolgimento dei cittadini per l'esecuzione delle attività di facilitazione (es. erogazione di formazione in gruppi in presenza e con canali online attraverso micro-corsi).

Al fine di raggiungere un elevato numero di cittadini, si intende aprire centri di facilitazione presso sedi di servizi del Comune in cui l'affluenza dell'utenza è elevata. Quelli individuati in prima battuta sono:

- servizi demografici dell'Anagrafe e di Stato civile (Via Ezio, 36): vengono raggiunti i cittadini che ritirano atti/certificati di stato civile, o richiedono servizi di stato civile, iscrizioni / variazioni anagrafiche, ecc.; il facilitatore digitale, ad esempio, può mostrare all'utenza come richiedere atti, trasmettere dichiarazioni di iscrizioni / variazioni anagrafiche online, effettuare prenotazioni online tramite la piattaforma presente sul nuovo portale istituzionale del comune.
- servizio Anagrafe (Corso della Repubblica, 116): vengono raggiunti i cittadini che ritirano la Carta d'Identità Elettronica, oppure atti/certificati anagrafici, in distribuzione presso tale sede. L'operatore comunale che consegna la CIE, ad esempio, può indirizzare il cittadino verso il facilitatore digitale che può scaricare e configurare l'app CIEid, può mostrare al cittadino come utilizzare la CIE per accedere ai servizi digitali, può supportarlo per prenotare appuntamenti tramite la piattaforma presente sul nuovo portale istituzionale del comune, supporto nel recupero PIN e PUK della CIE, ecc. Inoltre, presso la sede dell'Anagrafe di Corso della Repubblica è anche attivo lo Sportello del cittadino/URP: un facilitatore digitale può affiancare l'operatore comunale allo sportello, per le attività legate all'utilizzo dei servizi digitali.
- servizio Pubblica istruzione (Piazza del Popolo, 14): sarà dato supporto ai genitori che hanno difficoltà nelle procedure di iscrizione ai servizi scolastici online, nelle procedure di pagamento tramite pagoPA, nonché in altre procedure erogate dal servizio Pubblica istruzione. In aggiunta, avendo l'ingresso in comune con il servizio TARI, possono essere raggiunti anche i cittadini che si recano presso tale servizio, con o senza appuntamento. Il facilitatore digitale può mostrare all'utenza come prenotare l'accesso al servizio TARI tramite la piattaforma appuntamenti presente sul sito, come effettuare richieste tramite i servizi online attivati e in fase di attivazione.

Ciascun centro sarà dotato di due pc portatili collegati a stampante/scanner, con connessione internet a banda larga, videocamera e microfono.

2. Caratteristiche dei centri di facilitazione e servizi aggiuntivi offerti all'utenza

Descrivere la soluzione progettuale in termini di: tempistiche di attivazione dei centri di facilitazione, disponibilità di un ulteriore centro aggiuntivo attivabile su richiesta della Regione Lazio, disponibilità di centri itineranti sul territorio, disponibilità per apertura serale e festiva, innovatività della proposta in termini di soluzioni e strumenti eventualmente messi a disposizione dell'utenza per l'organizzazione degli interventi di facilitazione (es. sistemi di prenotazione delle sessioni di facilitazione e supporto da remoto).

I tempi di attivazione saranno di 45 giorni a partire dalla sottoscrizione ed invio dell'atto d'obbligo alla Regione Lazio. Ai centri individuati se ne possono aggiungere altri, sia su richiesta della Regione Lazio, sia su richiesta di enti/associazioni del territorio. Oltre agli orari di apertura previsti, i centri potranno erogare servizi di facilitazione digitale in orario serale/festivo in occasione di Open Day delle Carte d'Identità Elettronica, durante eventi/manifestazioni organizzati dal comune, o in altre occasioni, ad alta affluenza di pubblico. Per tali eventi, si può anche ipotizzare di utilizzare un gazebo itinerante, con una identità visiva tale da essere riconoscibile come centro di facilitazione, che si sposta in base alla collocazione degli eventi. Questo gazebo itinerante, oltre ad effettuare attività di promozione sul territorio, potrà dare supporto primariamente per attività da svolgere su smartphone dell'utenza. L'erogazione dei servizi in orario serale/festivo e/o in modalità itinerante, verrà effettuata sulla base di un calendario che sarà opportunamente pubblicizzato attraverso il portale istituzionale e i canali social.

In prima battuta, i centri di facilitazione offriranno:

- attività di assistenza, sia individuale sia in piccoli gruppi, sia online sia in presenza, ad esempio, su tematiche relative a: installazione, configurazione e utilizzo di app (app IO, whatsapp, ecc.); utilizzo di e-mail; accesso alle piattaforme digitali PA nazionali (es. ANPR), effettuazione di pagamenti pagoPA; accesso ai servizi digitali erogati sul portale del Comune di Latina;
- brevi corsi in modalità sincrona, anche online, o asincrona tramite brevi filmati. I corsi riguarderanno informazione e sensibilizzazione sulle nuove tecnologie e sull'uso consapevole di Internet, con particolare riferimento a truffe online, fake news, sicurezza e privacy. L'accesso ai corsi avverrà su prenotazione tramite portale istituzionale.

Presso spazi opportuni (es. luoghi di aggregazione come il Circolo cittadino), anche in modalità itinerante, potranno essere organizzati incontri/dibattiti in presenza, di informazione e sensibilizzazione della durata di 2 ore circa.

Al termine delle attività, si raccoglierà il livello di soddisfazione utenti, tramite opportuni questionari anonimi.

I servizi offerti e la relativa modalità di erogazione (online/in presenza; sincrona/asincrona; individuale/in piccoli gruppi; con/senza prenotazione), saranno modulati sulle effettive esigenze dell'utenza, effettuando una opportuna analisi del livello di soddisfazione degli utenti e sul grado di partecipazione. Le attività online potranno essere erogate tramite la piattaforma per videoconferenze e riunioni online in uso presso il Comune.

La progettazione dei servizi offerti sarà effettuata congiuntamente con l'ente (o gli enti) del terzo settore coinvolto/i (v. punto "Copertura, cooperazione e compartecipazione della rete").

3. Copertura, cooperazione e compartecipazione della rete

Descrivere la soluzione progettuale in termini di: livello di copertura del territorio in proporzione alla popolazione residente, coinvolgimento di reti già esistenti e altri attori pubblici o privati presenti sul territorio attraverso enti del terzo settore.

La popolazione residente nel comune è di circa 127.000 abitanti (al 1° gennaio 2024 – fonte ISTAT). In prima battuta, saranno attivati 3 centri, con la possibilità di aumentarne il numero.

Si prevede di identificare, tramite un tavolo di co-progettazione, un ente (eventualmente anche più di uno) del terzo settore dotato di personale con competenze informatiche di base, che sarà formato come facilitatore digitale. L'Ente/i individuato svolgerà attività di gestione del progetto, di animazione territoriale e promozione/comunicazione, nonché tutte le attività di facilitazione digitale. Si occuperà, inoltre, di coinvolgere reti già esistenti e altri attori pubblici o privati presenti sul territorio.

4. Sostenibilità e continuità delle azioni nel tempo

Descrive la soluzione progettuale in termini di sviluppo di strategie, programmi e soluzioni operative per garantire la continuità e la sostenibilità delle attività di facilitazione digitale anche al termine dell'iniziativa in questione.

Saranno progressivamente coinvolte associazioni e realtà locali di aggregazione, anche informali, per costituire un gruppo di volontari, anch'essi formati come facilitatori digitali, che vengano progressivamente inseriti nei centri di facilitazione digitale, erogando le attività e garantendo la sostenibilità nel tempo del progetto. Si può ipotizzare di estendere convenzioni che altri Servizi del Comune hanno stipulato con enti/associazioni.

La sostenibilità di questo progetto nel tempo è basata anche sulla collaborazione tra vari servizi dell'Ente, tra cui:

- Servizio URP e Innovazione digitale per quanto riguarda gli aspetti prettamente informatici;

- Servizio Demografico ed elettorale e Servizio di Stato Civile per quanto riguarda il supporto ai centri di facilitazione in relazione ai procedimenti anagrafici e di stato civile;
- Servizio politiche sociali comunali, per il coinvolgimento degli enti del terzo settore;
- Servizio Pubblica istruzione – Ufficio Diritto allo studio per quanto riguarda la realizzazione di progetti di alternanza scuola-lavoro e stage, al fine di coinvolgere gli studenti, anch'essi opportunamente formati, nelle attività di supporto nei centri di facilitazione digitale: tale attività può dar luogo a crediti formativi.
- Servizio relazioni istituzionali e affari generali - Ufficio Internet e Ufficio stampa per quanto riguarda la promozione e la diffusione sul territorio dell'iniziativa.

5. Comunicazione

Descrivere le soluzioni proposte per la promozione dell'iniziativa a livello locale e modalità di comunicazione verso la cittadinanza previste per favorire la condivisione dell'iniziativa con la comunità locale.

L'iniziativa sarà promossa tramite canali tradizionali e online.

I canali tradizionali comprendono la stampa di locandine e volantini. Questi saranno progettati per descrivere le informazioni essenziali relative ai servizi offerti dai centri di facilitazione e alle modalità di accesso, seguendo un approccio infografico per facilitarne la comprensione a tutti i cittadini.

- Le locandine, in formato A3, saranno appese nelle bacheche degli uffici comunali, nei principali luoghi di aggregazione del territorio e in tutte le sedi delle realtà raggiunte dall'animazione territoriale.
- I volantini, in formato A5, facili da distribuire e da portare via, saranno disponibili presso gli sportelli comunali e il gazebo itinerante.
- Comunicati per mezzo dell'Ufficio Stampa del Comune

La promozione tramite canali online avverrà tramite:

- una sezione del portale istituzionale, costantemente aggiornata con informazioni e il calendario delle aperture dei centri di facilitazione digitale;
- i canali social istituzionali, attraverso una adeguata campagna di comunicazione.

Potranno essere organizzati eventi di promozione/formazione itinerante presso centri di aggregazione sociale come le parrocchie, il Circolo Cittadino, gli Istituti Superiori, ecc..

SI IMPEGNA A

comunicare tempestivamente alla Regione Lazio ogni variazione dei dati indicati nella presente dichiarazione, secondo i limiti previsti dall'art. 15 dell'avviso;

AUTORIZZA

infine, l'invio delle comunicazioni inerenti al presente procedimento al seguente indirizzo PEC protocollo@pec.comune.latina.it

Firmato digitalmente