

ENTE

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

Comune di Macerata – SU00281

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) *Titolo del progetto (*)*

CIVIC DIGIT.ALL 4

3) *Contesto specifico del progetto (*)*

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

Il progetto coinvolge un'ampia area del centro-sud della Regione Marche e si inserisce in un contesto caratterizzato da centri abitativi di piccola-media grandezza in cui è presente un'elevata percentuale di cittadini over65 ovvero [dati ISTAT 1° Genn]:

Prov.	Comune	Popolazione	Over65	%Over65
Ancona	Camerano	7.096	1.814	26
	Castelfidardo	18.459	4.271	23
Macerata	Macerata	40.537	11.054	27
	Appignano	4.056	1.058	26
	Mogliano	4.324	1.232	28
	Pollenza	6.243	1.613	26
	Treia	9.019	2.426	27
	Urbisaglia	2.408	678	28
Fermo	Fermo	35.913	9.689	27
	Santa Vittoria in Matenano	1.190	360	30
	Amandola	3.263	960	29
	Montegiorgio	6.364	1.773	28
Ascoli Piceno	Ripatransone	4.073	1.182	29
	Castorano	2.221	606	27
	Massignano	1.602	429	27
	Cossignano	862	290	34
	Grottammare	15.868	3.850	24
	Montefiore dell'Aso	1.987	613	31
	Offida	4.657	1.476	32
	San Benedetto del Tronto	47.075	12.421	26

	Spinetoli	7.223	1.588	22
	Ascoli Piceno	45.664	13.402	29
	Venarotta	1.894	565	30
	Totale	271.998	73.350	27
	Media	11.826	3.189	

Secondo il report ISTAT 2023 “*Cittadini e ICT*”:

- L’ampiezza demografica del comune di residenza è un fattore discriminante per il tasso di connessione, soprattutto nei Comuni fino a 2mila abitanti. Oltre il 30% dei Comuni coinvolti a progetto possiede meno di 2000 abitanti e solo il 26% supera i 10.000;
- A livello nazionale, nelle famiglie composte da soli over65 poco più della metà (53,4%) dispone di un accesso a internet e il 67% delle stesse dichiara di non averlo per incapacità di utilizzo;
- La maggior parte delle famiglie che non dispone di accesso a internet da casa indica come motivo principale la mancanza di capacità di utilizzo (57,8%) mentre il 21,5% non lo considera utile e interessante. Nelle Marche, infatti, oltre il 62% degli over15 non hanno utilizzato internet nei 12 mesi precedenti per utilizzo dell’identità digitale SPID o CIE. Percentuale che sale a quasi il 70% se in relazione all’accesso ai servizi online forniti da PA o da gestori servizi pubblici nazionali;
- Nelle Marche circa il 20% della popolazione over 6 anni non ha affatto utilizzato internet nei 3 mesi precedenti con picchi di oltre il 40% negli over65.

Inoltre, nel 2023 in Italia la quota di cittadini con basse competenze digitali si attesta al 45,7% (sotto la media europea del 55,5%). In particolare, nelle Marche circa il 51% della popolazione fascia 16-74 non possiede competenze digitali di base (in *alfabetizzazione su informazione e dati, comunicazione e collaborazione, risoluzione di problemi, creazione di contenuti digitali* e, infine, *sicurezza*). Contesto segnalato anche nel “*Rapporto sullo stato del Decennio Digitale*” (2023) della Comm. Europea secondo cui le infrastrutture digitali italiane sono state migliorate e ampliate ma il livello di competenze digitali dei cittadini cresce lentamente compromettendo l’esercizio della cittadinanza digitale e provocando un impatto negativo sull’inclusività dell’Italia.

Risulta, quindi, evidente il rischio di esposizione territoriale al *Digital Divide* sotto molteplici variabili sia demografiche che legate alla dimensione dei centri abitativi. Si evidenzia un forte bisogno di alfabetizzazione digitale della cittadinanza e di facilitazione alla fruizione dei servizi digitali della PA.

La maggioranza dei Comuni coinvolti a progetto hanno già attivato delle risposte con i progetti di S.C.Digitale delle precedenti annualità, avviando così servizi di supporto digitale alla cittadinanza. Cavalcando l’onda delle scorse progettualità e sfruttando le conoscenze e competenze acquisite negli anni, la volontà è quella di intervenire su un territorio le cui competenze digitali sono ancora basse ampliando, inoltre, la portata del servizio di facilitazione ed educazione digitale al fine di raggiungere nuovi beneficiari e nuovi territori comunali (es. prov. di Fermo) attraverso sportelli fissi e itineranti realizzati dagli operatori volontari che saranno selezionati a progetto così da garantire il più largo accesso ai servizi online pubblici e privati.

3.2) *Destinatari del progetto* (*)

Destinatari: gli abitanti dei territori degli enti coinvolti, per un totale di 271.998 persone ripartite nei territori comunali come al precedente punto 3.1), che devono:

- Utilizzare piattaforme di comunicazione digitale;
- Acquisire SPID e PEC;
- Abilitare la CIE;

- Prenotare richieste all'Anagrafe o appuntamento per i servizi;
- Inviare telematicamente di richieste di sussidi/benefici;
- Pagamenti online attraverso PagoPA;
- Calcolo Tributi;
- Parcheggi;
- Prenotazione visite mediche e farmaci;
- Servizi bibliotecari, consultazione cataloghi online di Biblioteche e Musei;
- Sportello Unico Edilizia;
- Iscrizioni a Concorsi Online;
- Attivazione dell'AppIO;
- Cambio di indirizzo/residenza;
- Iscrizione/cancellazione albo operazioni elettorali; certificazioni anagrafiche;
- Accesso agli strumenti digitali delle Pubbliche Amministrazioni (es. Regioni, Ministeri, Agenzie Nazionali), Portale Sanità regionale, Portale INPS, Portale Agenzia delle Entrate, Portale Ministero dell'Istruzione.

4) *Obiettivo del progetto (*)*

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

Tipologia

In collaborazione con gli OV:

- 1) Consolidamento e potenziamento di un servizio di facilitazione digitale;
- 2) Potenziamento di attività di educazione digitale.

Obiettivo

Il progetto nasce dall'esigenza di contrastare il fenomeno del *Digital Divide* ed avvicinare i cittadini all'uso dei servizi online pubblici e privati presenti nel territorio. In particolare, i servizi delle PA devono essere, per definizione, rivolti alla cittadinanza intera e nessuno può essere escluso dalla loro fruizione.

L'obiettivo è quello di garantire l'universalità dei servizi pubblici digitali rivolti alla cittadinanza e consentire a tutti i cittadini la possibilità di partecipare alla vita sociale, fornendo supporto ed accompagnamento, realizzando attività formative che favoriscano l'educazione digitale, supportando lo sviluppo di sinergie tra il personale degli enti, la messa in rete e lo scambio di know-how e buone pratiche tra enti titolari e partner.

Il progetto contribuisce al raggiungimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

- Obt. 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni in quanto il *Digital Divide* è uno dei fenomeni che amplia la disuguaglianza presente tra i segmenti della popolazione. Le maggiori carenze in ambito digitale possono essere trovate tra gli anziani (over 65), le fasce di popolazione in difficoltà economica e/o sociale, stranieri svantaggiati dal muro linguistico e gli abitanti dei centri più piccoli. La transizione digitale, quindi, potrebbe causare un aumento del divario sociale all'interno della società a meno che non si accompagni a un processo di inclusione sociale che passa anche da progetti come questo.

- Obt. 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti. Questo progetto, infatti, si propone di fornire un'educazione digitale di base per tutti i cittadini sia attraverso le sue attività propriamente formative come seminari, workshop e lezioni frontali ma anche nelle attività di facilitazione digitale a sportello dove, attraverso la metodologia di learning by doing (imparare facendo), gli utenti potranno mettere in pratica e sperimentare, in una situazione controllata, le nuove capacità digitali trasferitegli dal facilitatore.

Obiettivo specifico	Attività	<u>Indicatore</u>	<u>Risultati attesi</u>
Aumentare il grado di utilizzo dei servizi digitali offerti, promuovere le attività di “Facilitazione Digitale” proposte dal progetto	Comunicazione e promozione dei servizi previsti dal progetto	Quantità di materiale diffuso	Almeno 20.000 volantini/dépliant diffusi sul territorio dei comuni Almeno 24 post sui siti istituzionali e i social network degli enti promotori
	Raccolta di dati statistici ed elaborazione di un report	% cittadini che utilizzano i servizi digitali offerti	Almeno il 35%
Potenziare i punti di facilitazione digitale attivati con il progetto e attivarne di nuovi	Supporto agli sportelli di facilitazione digitale	Numero di punti di facilitazione attivati	Supporto ai 17 punti già attivati Ulteriori 9 punti di facilitazione digitale attivati
Facilitare l’accesso ai servizi online offerti dai comuni	Servizio di Facilitazione Digitale a sportello	Numero di utenti supportati all’accesso ai servizi online offerti dai comuni	Almeno 300 utenti su tutta la popolazione coinvolta
		Percentuale di richieste evase	100%
		Ore di apertura sportelli	Almeno 20 ore di apertura settimanali
Semplificare l’utilizzo dei servizi digitali offerti dai comuni	Progettazione e Miglioramento dei servizi offerti	Sezione sul sito istituzionale dell’ente	Creazione di una sezione specifica che riporta tutti i servizi online attualmente offerti
Rafforzare le competenze digitali degli operatori volontari partecipanti	Formazione Specifica	Numero di OV formati	Almeno 30 su 36
Potenziare le competenze digitali degli Enti di servizio civile universale attraverso percorsi di capacity building	Formazione Specifica	Numero di OLP/personale amministrativo interno all’ente formati	Almeno 21 su 27
Fornire un’educazione digitale alla cittadinanza e favorire l’apprendimento delle competenze digitali di base	Attività di formazione	Numero di attività formative	Almeno 3 attività formative organizzate per ogni provincia coinvolta
		Numero di cittadini che hanno partecipato alle attività di formazione	Almeno 100 cittadini raggiunti dalle attività formative
	Verifica degli apprendimenti	% di partecipanti alle attività che acquisiscono competenze digitali di base	50%
Indicatore trasversale a tutti gli obiettivi		% cittadini che utilizzano	Almeno 71%

specifici e a tutte le attività progettuali	Internet	
---	----------	--

La coprogettazione nasce dalla condivisione tra tutti gli enti degli obiettivi da raggiungere mediante le attività, realizzate parallelamente in sedi diverse, di facilitazione digitale ed educazione digitale. La coprogettazione è già da tempo attiva nella cura e attenzione verso giovani ed anziani e la diffusione di una cultura digitale. Il progetto contribuisce quindi *all'ambito di azione f) Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni* in quanto:

- l'impatto delle attività dei coprogettanti sulla popolazione, in particolare quella anziana e il conseguente coinvolgimento dei beneficiari (famiglie, servizi, cittadinanza), in un'ottica di crescita dell'intera comunità;
- la collaborazione progettuale continuativa dà costanza agli interventi proposti, tenendo conto sia della loro attuazione che dell'osservazione dei cambiamenti nei microsistemi e nella collettività. La visione longitudinale permette di mettere a fuoco le esigenze e le opportunità man mano che le attività progettuali vengono attuate nei rispettivi territori.

Il progetto contribuisce alla costruzione e verifica di un vero e proprio sistema di interventi in ambito di sviluppo digitale che, se riproposto, faciliterà l'elaborazione di una rete, attenta ai bisogni locali, ma altrettanto pronta a ragionare in termini di dimensione oltre i rispettivi confini.

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 (*)*

Tutte le attività a seguire sono da intendersi riferibili a tutte le sedi di progetto, salvo diversa indicazione.

1) Attività propedeutiche all'avvio dei volontari (Si tratta di attività condivisa, intesa come attività comune realizzata allo stesso modo su tutte le sedi)

1.1) Pubblicizzazione, promozione del bando Servizio Civile Digitale e sensibilizzazione sui temi del servizio civile e del Digital Divide.

Elaborare la scheda sintetica dei progetti (se e come richiesto dal bando).

Pubblicare il bando e le schede sintetiche sui siti istituzionali degli enti co-progettanti. Promuovere il progetto sui canali social, in particolare sulle pagine Facebook istituzionali dei Comuni e quelle tematiche più adeguate (es. Informagiovani, Giovaniattivi, ecc).

La Regione Marche, attraverso i propri CIOF, promuoverà verso i giovani l'esperienza del servizio civile quale opportunità formativa.

Promozione del bando e del progetto agli utenti profilati dell'Informagiovani del Comune di Macerata. Organizzare e partecipare agli incontri divulgativi, in particolare organizzare l'Infoday in collaborazione con tutti gli enti del territorio, sia per fornire tutte le informazioni utili a chi intende fare domanda sia per sensibilizzare al tema del servizio civile.

Fornire informazioni agli aspiranti volontari.

Concordare con gli OLP le date di selezione dei candidati, prenotare le sale, comunicare sui siti web istituzionali e sui canali social date e orari di svolgimento delle selezioni.

Raccordo con gli altri enti co-programmanti (come indicato nel programma SCD-Marche digitali) per organizzazione degli eventi di incontro/confronto con i giovani e realizzazione degli stessi.

1.2) Selezione dei candidati.

Ricevere le domande dei candidati.

Adottare i necessari atti amministrativi per costituire le commissioni di valutazione,

individuare i criteri di valutazione e pubblicare tutte le informazioni sul sito web.

Fissare le date delle selezioni.

Verificare la correttezza formale delle domande ricevute, e, eventualmente, dichiarare l'esclusione dei candidati non in possesso dei requisiti e comunicarla.

Valutare i titoli e le esperienze, sostenere i colloqui di selezione, compilare le graduatorie per singole sedi di progetto e per progetto, pubblicarle sul sito web.

Inserire le graduatorie sul sistema informatico Helios e inviarle al Dipartimento.

1.3) Riunione per OLP (attività comune realizzata contemporaneamente da tutte le sedi di progetto)

Gli uffici di servizio civile degli enti titolari di accreditamento co-progettanti organizzeranno insieme una riunione introduttiva con gli OLP per presentare il programma e i progetti di servizio civile digitale per concordare le modalità di gestione e monitoraggio dei progetti.

Qualora se ne ravvisasse l'esigenza, sarà possibile realizzare parte delle attività propedeutiche ricorrendo a strumenti e tecnologie da remoto.

2) Percorso di Capacity building per gli enti, curato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale

2.1) Formazione e affiancamento all'implementazione prima dell'avvio dei progetti.

Partecipazione a 5 webinar di 2 ore ciascuno (10 ore) per i coordinatori dei programmi e dei progetti e il loro staff. I temi trattati riguarderanno il "Servizio Civile Digitale", gli aspetti organizzativi e le possibili modalità per ottimizzare i progetti, il framework DigComp, le modalità di valutazione dell'impatto dei progetti;

2.2) Supporto durante l'esecuzione dei progetti. Partecipazione agli incontri per il monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività, con approfondimento individualizzato delle eventuali criticità e delle aree di miglioramento, secondo lo specifico sistema di monitoraggio centrale; un incontro interattivo specifico per gli Enti in cui non era già attivo un servizio di "facilitazione digitale" (2 ore); un servizio di supporto specifico per l'interlocuzione su criticità in corso d'opera, da attivare inviando un'email all'indirizzo che verrà indicato successivamente, alla comunicazione dell'esito dell'avviso;

2.3) Confronto alla conclusione dei progetti. Partecipazione ad un incontro interattivo (in presenza o online) di discussione sulle lezioni apprese, finalizzato al potenziamento del servizio da parte degli Enti, oltre che al miglioramento del programma quadro di sperimentazione del "Servizio Civile Digitale".

3) Avvio al servizio e inserimento degli operatori volontari (Si tratta di attività condivisa, intesa come attività comune realizzata allo stesso modo su tutte le sedi)

3.1) Avvio al servizio.

Gli uffici di servizio civile degli enti titolari di accreditamento co-progettanti si occuperanno della consegna di: contratto di servizio civile; condizioni generali dell'assicurazione; copia del progetto; moduli relativi al domicilio fiscale, conto corrente; documento con l'orario di servizio e i nominativi delle persone di riferimento e ogni altro documento utile. Successivamente l'Ufficio ritirerà il contratto e la modulistica sanitaria e fiscale compilati e/o firmati e invierà tutto al Dipartimento per l'avvio formale.

3.2) Inserimento degli operatori volontari.

Nelle sedi di progetto l'operatore volontario viene accolto dall'OLP, guida e figura di riferimento per tutto il periodo. L'OLP introdurrà gli operatori volontari alla conoscenza delle

sedi, delle strutture e al loro funzionamento.

4) Formazione generale (La formazione generale sarà ORGANIZZATA ED EROGATA IN MODO CONDIVISO da tutti gli enti co-progettanti)

4.1) Organizzare la Formazione generale.

Definire il calendario della formazione generale in accordo con i formatori, prenotare le sale e le risorse tecniche necessarie, contattare gli esperti di cui ci si avvale per trattare tematiche specifiche e formalizzare gli incarichi; preparare i registri della formazione generale.

4.2) Erogazione della formazione generale.

Convocare gli Operatori volontari nelle date stabilite e consegnare il calendario della formazione; svolgere gli incontri. La formazione generale si svolgerà in modalità condivisa, tutti gli operatori volontari frequenteranno la stessa formazione. Somministrazione del questionario a formazione terminata e analisi dei risultati. Organizzare i recuperi per gli assenti e per gli operatori volontari subentranti.

5) Formazione specifica (La formazione specifica sarà ORGANIZZATA ED EROGATA IN MODO CONDIVISO da tutti gli enti co-progettanti)

5.1) Partecipazione al percorso di formazione curato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Gli OV parteciperanno a:

- 16 ore di webinar interattivi sulle attività di “facilitazione digitale” (attività “da sportello”/attività di “educazione digitale”)
- 18 ore moduli online di autoapprendimento sulla “facilitazione digitale” (attività “da sportello” /attività di “educazione digitale”)
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento
- sulle attività di “facilitazione digitale” (attività “da sportello”/attività di “educazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

Inoltre, gli OV avranno a disposizione la condivisione di tutorial e materiali online gratuiti a carattere formativo e un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;

5.2) Organizzare la Formazione specifica.

Definire il calendario della formazione specifica erogata dagli enti aderenti, in accordo con i formatori, prenotare le sale e le risorse tecniche necessarie; preparare i registri della formazione.

5.3) Erogazione della formazione specifica.

Convocare gli Operatori volontari nelle date stabilite e consegnare il calendario della formazione; svolgere gli incontri. La formazione specifica si svolgerà in modalità condivisa, tutti gli operatori volontari frequenteranno la stessa formazione. La modalità di svolgimento sarà itinerante e svolta con il coinvolgimento delle associazioni del territorio. Gli operatori volontari si sposteranno secondo quanto indicato nel calendario. Organizzare i recuperi per gli assenti e per gli operatori volontari subentranti. Se necessario, attivare i corsi in FAD, presenti sulla Piattaforma Marlene (nello specifico, per il Modulo Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile).

6) Preparazione del servizio sportello di facilitazione digitale

Predisposizione delle postazioni con la necessaria dotazione informatica (PC, Videocamera, microfono, Stampante multifunzione, connessioni internet, telefono).

Allestimento e verifica della strumentazione necessaria e dei collegamenti in rete.

Coinvolgimento del personale dei servizi presso cui gli sportelli sono dislocati.

Predisposizione di un calendario di apertura degli sportelli al pubblico.

Preparazione di un kit dei materiali necessari per gli Operatori volontari nel servizio di facilitazione contenente: linee guida per l'utilizzo degli strumenti digitali, modulo di consenso al trattamento dei dati personali e privacy da far compilare agli utenti, moduli per il rilevamento dei bisogni degli utenti.

Predisposizione di una community di supporto agli Operatori volontari, formata da esperti tecnici dei servizi digitali e dagli Operatori, per facilitare lo scambio di esperienze e buone pratiche.

7) Progettazione e realizzazione delle attività di progetto

7.1) Comunicazione e promozione dei servizi previsti dal progetto

Elaborazione dei materiali promozionali e della modulistica da compilare a cura degli utenti che richiedono il servizio, secondo quanto indicato dalle linee guida.

Elenco dei punti dove distribuire il materiale in ciascuno dei Comuni coinvolti (Medici di famiglia, Farmacie, Supermercati, scuole, centri sportivi, ecc.)

Distribuzione dei materiali cartacei (locandine, dépliant, ecc.) nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, oltre che nelle biblioteche, nelle scuole e nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali; Diffusione su Pagine internet, social network di ogni ente interessato, radio e televisioni locali Promozione nelle associazioni del territorio (sia attraverso la rete di collaborazione costruita attraverso i precedenti progetti di Servizio civile Digitale, sia attraverso la rete di collaborazione di ogni ente coinvolto a progetto e sia attraverso il supporto dei partner di progetto e di programma).

Come previsto dalle Linee guida, saranno attivate modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.) coinvolgendo le associazioni di riferimento, attraverso la mediazione del Centro Servizi Volontariato, che le coinvolge tutte in quanto associate.

Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

7.2) Raccolta di dati statistici ed elaborazione di un report

Somministrazione alla popolazione dei Comuni oggetto di intervento del presente progetto, di questionari per la rilevazione dei dati relativamente al possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati. I dati ISTAT a disposizione sono aggregati per Regione e, nonostante siano in grado di fornire una fotografia piuttosto fedele della situazione del territorio, avere dati riferiti a ciascun Comune permetterebbe di calibrare al meglio gli interventi.

Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...). Un'attenzione specifica sarà destinata:

alla raccolta di informazioni sulle pratiche sullo sviluppo della digitalizzazione: materiale documentale, ricerche prodotte, normative di riferimento a livello nazionale e regionale, video e altro materiale; all'analisi delle opportunità regionali offerte dall'attuazione del PNRR.

Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.

7.3) Facilitazione digitale “a sportello”

Nei punti di Facilitazione digitale di CIVIC DIGIT.ALL 4 si svolgerà attività di assistenza ad utenti per lo svolgimento anche di pratiche burocratiche online (si richiama quanto indicato nel precedente punto 3.2)):

- creazione casella e-mail,
- acquisizione di PEC e SPID,
- registrazioni su siti,
- compilazione modulistica e richieste online per contributi economici e prestazioni socio-sanitarie,
- prenotazioni di prestazioni online,
- utilizzo dei servizi online degli enti promotori;
- altro.

Prima dell’inizio dell’incontro di facilitazione, l’OV farà compilare all’utente un apposito modulo, comprensivo di informativa sul trattamento dati.

Durante il servizio di facilitazione digitale “a sportello” verranno anche rilevati i bisogni degli utenti, attraverso dei report compilati dagli operatori, al fine di migliorare il servizio offerto, aggiornando le proprie attività sui reali bisogni degli utenti.

Al termine di ogni sessione, il facilitatore compila un apposito questionario in modalità digitale, per la registrazione in forma anonima e a fini statistici, di dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell’utente, al tipo di servizio fornito, alla tematica affrontata, all’obiettivo del servizio fornito, al gradimento del servizio reso.

Il servizio “a sportello” potrà essere svolto anche a distanza, fornendo supporto agli utenti che si rivolgono allo sportello mediante telefono o servizi di videochiamata.

7.4) Facilitazione digitale – Educazione digitale

Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con i formatori e gli operatori volontari. Le attività formative potranno essere organizzate per provincia o aggregando più territori comunali insieme.

Predisposizione degli strumenti digitali e delle strutture che ospiteranno le attività di educazione digitale

Rilevazione dei bisogni degli utenti che partecipano alle attività formative. Verifica degli apprendimenti.

Al termine di ogni sessione, il facilitatore compila un apposito questionario in modalità digitale, per la registrazione in forma anonima e a fini statistici, di dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell’utente, al tipo di servizio fornito, alla tematica affrontata, all’obiettivo del servizio fornito, al gradimento del servizio reso.

Durante il progetto CIVIC DIGIT.ALL 4 verranno implementate attività di formazione: workshop, seminari e lezioni frontali, con l’obiettivo di fornire un’alfabetizzazione digitale alla cittadinanza. In particolare, sarà responsabilità degli operatori volontari, sotto la supervisione degli OLP, pianificare ed organizzare questi eventi formativi.

Queste attività copriranno i temi basilari legati all’utilizzo delle tecnologie e della rete, e coinvolgeranno gli Operatori Volontari, in collaborazione con formatori esperti.

Oltre a mostrare i servizi digitali delle PA a disposizione del cittadino e come usufruirne, verranno promossi alcuni portali utili per la alfabetizzazione digitali (es. MyDigiSkills, RepubblicaDigitale)

8) Tutoraggio (attività comune a tutte le sedi di progetto)

8.1) Attività propedeutiche alla realizzazione della misura. Gli enti promotori del progetto predispongono gli atti per l'affidamento del servizio di tutoraggio all'organismo individuato.

Contatti con l'organismo individuato per dettagliare il calendario degli incontri. Fornire ai volontari il calendario degli incontri.

8.2) *Realizzazione della misura.* I volontari partecipano agli incontri collettivi e individuali come previsto da progetto.

9) Monitoraggio e risoluzione dei problemi (Si tratta di attività condivisa, intesa come attività comune realizzata nella stessa sede)

9.1) *Predisposizione dei questionari.*

9.2) *Somministrazione dei questionari agli operatori volontari e raccolta.*

9.3) *Analisi dei risultati dei questionari*

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

Attività	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Attività propedeutiche													
2. Percorso di <i>capacity building</i>													
3. Avvio al servizio dei volontari													
4. Formazione generale													
5. Formazione specifica													
6. Preparazione del servizio sportello di facilitazione digitale													
7. Progettazione e realizzazione delle attività di progetto													
8. Tutoraggio													
9. Monitoraggio e risoluzione dei problemi													

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

Gli operatori volontari verranno coinvolti nelle attività di cui al punto 5.1) - dalla n.3 alla n.9 - ed in particolar modo dovranno, una volta selezionati, presentarsi in servizio nel luogo e alla data stabilita, partecipare alla formazione generale, specifica, alle attività di tutoraggio e al monitoraggio. Nella tabella sottostante invece vengono dettagliate le attività di cui al punto 7 -

progettazione e realizzazione delle attività di progetto - nelle quali gli operatori volontari avranno un ruolo attivo e proattivo.

ENTE TITOLARE Co-progettante	ENTE ACCOGLIENZA SEDE	COD. SEDE	N. VOL	5.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER GLI OPERATORI VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO
Comune di Macerata	URP – Comune di Macerata	188253	4	<p>Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del precedente bando. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali, compresi servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>Collaborare con gli operatori del partner UTE di Macerata per organizzare eventi di formazione rivolti agli over 65.</p> <p>Si sposteranno sul territorio del Comune di Macerata e limitrofo, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>
	Biblioteca Mozzi Borgetti – Comune di Macerata	188131	2	
	Comune di Appignano	188246	1	
	Comune di Mogliano	188166	1	
	Comune di Pollenza	188168	1	
	Comune di Treia	188225	1	
	Comune di Urbisaglia	188169	1	
	IRCR - Sportello InformAnziani - InformAlzheimer	188174	1	
Grimani Buttari	Fondazione Ferretti	189438	1	<p>Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Facilitare gli utenti per la fruizione di servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p>

				Si sposteranno sul territorio del Comune di Castelfidardo, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali (parrocchie, associazioni, ecc.)
	Comune di Camerano	189465	2	<p>Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Accogliere gli utenti Ascoltare le esigenze degli utenti Orientare le esigenze degli utenti Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico Si sposteranno sul territorio del Comune di Camerano, con automezzo dell'ente, per favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>
Comune di Ripatransone	Comune di Spinetoli	213569	1	<p>Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p>Un'attenzione specifica sarà destinata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla raccolta di informazioni sulle pratiche sullo sviluppo della digitalizzazione: materiale documentale, ricerche prodotte, normative di riferimento a livello nazionale e regionale, video e altro materiale; - all'analisi delle opportunità regionali sui servizi digitali offerte dall'attuazione del PNRR. <p>Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto. Realizzazione di incontri con i cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi digitali esistenti e su loro modalità di accesso.</p>
	Comune di Castorano	175047	1	
	Comune di San Benedetto del Tronto	175488	1	
	Comune di Montefiore dell'Aso	213570	1	
	Comune di Massignano	175681	1	
	Comune di Offida	174895	1	
	Comune di Amandola	213224	2	<p>Sviluppo spazio web ad hoc di orientamento ai servizi digitali pubblici su sito http://www.comune.ripatransone.ap.it. Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.</p>

	Comune di Grottammare	174241	1	<p>Il Comune di Ripatransone è punto di riferimento per i territori circostanti. In questo modo si potenziano le attività di informazione su un più ampio territorio, allargando la platea dei beneficiari. Diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.</p> <p>Erogazione di servizi di supporto e informazione, in particolare verso i cittadini anziani</p> <p>Realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti nelle scuole e presso le strutture di accoglienza del territorio.</p>
	Comune di Ripatransone	180030	1	
	Comune di Santa Vittoria in Matenano	213563	1	
	Comune di Cossignano	175515	1	
Comune di Ascoli Piceno	Comune di Ascoli Piceno	191807	2	<p>Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Supportare nella pianificazione e organizzazione di eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>Collaborare con gli operatori dell'Ente per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.</p> <p>Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Sviluppo spazio web ad hoc di orientamento ai servizi digitali pubblici sul sito istituzionale dell'ente</p> <p>Erogazione di servizi di supporto e informazione, in particolare verso i cittadini anziani o fragili</p> <p>Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office</p>
	Comune di Venarotta	192318	2	
Comune di Fermo	URP - Comune di Fermo	192813	1	<p>Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p>
	Biblioteca comunale - Comune di Fermo	192818	1	
	ATS XIX - Comune di Fermo	192816	1	
	Comune di Montegiorgio	192895	2	

			<p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali, compresi servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei. Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza I volontari del Comune di Fermo – ATS XIX e del Comune di Montegiorgio si sposteranno sul territorio dell'ATS XIX e limitrofo (circa 31 comuni complessivi), con automezzi degli enti, per presidiare gli “sportelli itineranti” di facilitazione digitale (presso i PUA – Punti Unici di Accesso) e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>
--	--	--	--

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

Comune di Macerata – URP

- 4 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune
- 2 operatori del Comune di Macerata addetti dell'URP
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Macerata per il supporto al progetto
- 1 addetto dell'Ufficio Stampa del Comune di Macerata che supporta le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Macerata – Biblioteca Mozzi Borgetti

- 4 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune
- 2 operatori della Biblioteca Comunale Mozzi Borgetti
- 1 operatore dell'Ufficio Turismo del Comune di Macerata
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Macerata per il supporto al progetto
- 1 addetto dell'Ufficio Stampa del Comune di Macerata che supporta le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Appignano (di Macerata)

- 4 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune
- 2 operatori del Comune di Macerata addetti dell'URP
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Macerata per il supporto al progetto
- 1 addetto dell'Ufficio Stampa del Comune di Macerata che supporta le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Mogliano

- 1 impiegato amministrativo
- 1 tecnico del CED
- 1 operatrice Infopoint
- 3 volontari (ex docenti) della Biblioteca
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Pollenza

- 1 responsabile del settore cultura

- 1 tecnico del CED
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Treia

- 1 Funzionario responsabile del settore (Affari generali ed istituzionali, Risorse Umane, Servizi Demografici)
- 1 tecnico del CED
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

Comune di Urbisaglia

- 1 responsabile del settore cultura
- 1 tecnico del CED
- 2 volontari dell'associazione UTE per le attività di educazione digitale

IRCR - Sportello InformAnziani - InformAlzheimer

- 4 operatori dello Sportello InformAnziani
- 1 tecnico per l'assistenza tecnica ai servizi digitali
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Macerata per il supporto al progetto
- 2 addetti dell'Ufficio Stampa dell'IRCR che supportano le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- Responsabili dei Circoli e delle Associazioni del territorio, parroci per l'organizzazione di incontri formativi

Comune di Camerano

- 1 operatore del Comune di Camerano, impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
- 1 tecnico del CED per l'assistenza tecnica sull'accesso ai portali
- 1 responsabile customer- satisfaction di ASTEA Spa
- 1 operatori del partner ASTEA
- 1 operatori del partner Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Fondazione Ferretti

- 1 operatore della Fondazione Ferretti impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
- 1 tecnico informatico della Fondazione Ferretti per l'assistenza tecnica sull'accesso ai portali
- 1 responsabile customer- satisfaction di ASTEA Spa
- 2 operatori del partner ASTEA
- 2 operatori del partner Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Comune di Ascoli Piceno – URP

- 1 operatore del Comune di Ascoli Piceno del servizio URP che supporta le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- 1 tecnico dell'URP per l'assistenza tecnica sull'accesso ai portali
- 1 operatore dell'Ambito Territoriale sociale XXII per il supporto al progetto

Comune di Venarotta

- 3 operatori del Comune di Venarotta che supportano le attività di comunicazione e promozione dei servizi
- 1 dipendente che gestisce l'informatica generale

- 1 operatore dell'Ambito Territoriale sociale XXII per il supporto al progetto

Comune di Ripatransone

- 1 operatore del Comune di Ripatransone impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
- 1 tecnico del CED per l'assistenza tecnica sull'accesso ai portali

Comune di Cossignano

- 1 operatore del Comune di Cossignano impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Grottaammare

- 1 operatore del Comune di Grottaammare impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Montefiore dell'Aso

- 1 operatore del Comune di Montefiore dell'Aso impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Offida

- 1 operatore del Comune di Offida impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di San Benedetto del Tronto

- 1 operatore del Comune di San Benedetto del Tronto impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Spinetoli

- 1 operatore del Comune di Spinetoli impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Castorano

- 1 operatore del Comune di Castorano impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Massignano

- 1 operatore del Comune di Massignano impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Amandola

- 1 operatore del Comune di Amandola impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Santa Vittoria in Matenano

- 1 operatore del Comune di Santa Vittoria in Matenano impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Amandola

- 1 operatore del Comune di Amandola impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale

Comune di Fermo - URP

- 2 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune
- 1 operatori del Comune di Fermo addetti dell'URP
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Fermo per il supporto al progetto
- 1 addetto dell'Ufficio Stampa del Comune di Fermo che supporta le attività di comunicazione e promozione dei servizi

Comune di Fermo – Biblioteca

- 2 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune
- 2 operatori della Biblioteca Comunale Romolo Spezioli

Comune di Fermo – ATS XIX

- 2 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune di Fermo
- 2 assistenti sociali del Comune di Fermo addetti al PUA – Punto Unico di Accesso
- 1 operatore dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Fermo per il supporto al progetto

Comune di Montegiorgio

- 1 operatore del Comune di Montegiorgio impiegato nella gestione dello sportello di Facilitazione Digitale
- 2 tecnici del CED per l'assistenza tecnica ai servizi digitali del Comune di Fermo, per la formazione specifica ed il supporto alle attività digitali

Sportelli itineranti (dei vari Comuni ed enti coinvolti a progetto)

Elemento da intendersi come comune e trasversale a tutti gli enti coinvolti a progetto che realizzato sportelli ed attività itineranti con gli OV.

Per gli stessi si garantirà:

- almeno 1 risorsa dell'ente pubblico-privato che accoglie l'OV durante le attività itineranti di facilitazione ed educazione digitale per la gestione e coordinamento dell'attività svolta

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

Comune di Macerata – URP

- 2 pc fissi
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 4 scrivanie, 4 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Macerata – Biblioteca Mozzi Borgetti

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 4 scrivanie, 4 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Appignano (di Macerata)

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie

- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Mogliano

- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot

Comune di Pollenza

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Treia

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Urbisaglia

- 1 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot

IRCR - Sportello InformAnziani - InformAlzheimer

- 1 pc fisso o portatile dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot

Comune di Camerano

- 2 pc fissi
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 2 Scrivanie, 4 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 2 PC portatili con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- Automezzo per spostamento sul territorio

Fondazione Ferretti

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- Automezzo per spostamento sul territorio

Comune di Ascoli Piceno – URP

- 2 pc fissi
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 2 scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Venarotta

- 1 pc fisso
- 2 stampanti, 2 scanner, 2 telefono fissi
- 2 scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet (doppia) con fibra, in caso di calo di connessione subentra un modem ad onde radio
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 tablet

Comune di Ripatransone

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- Automezzo per spostamento sul territorio

Comune di Cossignano

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivania, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Grottammare

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivania, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Montefiore dell’Aso

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivania, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Offida

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di San Benedetto del Tronto

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Spinetoli

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Castorano

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Massignano

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Amandola

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Santa Vittoria in Matenano

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Amandola

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 Scrivanie, 2 sedie
- Connessione internet

Comune di Fermo - URP

- 1 pc fisso

- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 2 scrivanie, 4 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Fermo – Biblioteca

- 1 pc fisso
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono

Comune di Fermo – ATS XIX

- 1 pc fisso
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot

Comune di Montegiorgio

- 1 pc fisso
- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono fisso
- 1 scrivania, 2 sedie
- Connessione internet con fibra
- Connessione internet mobile con telefono hotspot

Di seguito le specifiche relative ai pc sopra indicati:

- la velocità di connessione: 100Mbit upstream/downstream
- le caratteristiche del computer: specifiche minime garantite: CPU Intel i3 - Ram 4GB - Hard disk 500GB
- il software operativo e applicativo: Sistema Operativo Windows 10 - Microsoft Office 2019 (o LibreOffice, laddove fosse necessario un software Open Source) - Browser Firefox

Sportelli itineranti (dei vari Comuni ed enti coinvolti a progetto)

Elemento da intendersi come comune e trasversale a tutti gli enti coinvolti a progetto che realizzato sportelli ed attività itineranti con gli OV.

Per gli stessi si garantirà:

- 1 PC portatile con connessione ad Internet, dotato di videocamera e microfono
- 1 stampante, 1 scanner, 1 telefono
- Almeno 1 scrivania e 1 sedia (da variare in base al numero di OV coinvolti)
- Connessione internet ove possibile con fibra

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

L'operatore volontario, nello svolgimento del servizio civile digitale è tenuto ad adottare un comportamento improntato al senso di responsabilità, disciplina e correttezza ed a partecipare con

impegno e collaborazione alle attività volte alla realizzazione del progetto, svolgendo i compiti assegnatigli con la massima cura e diligenza.

In particolare, l'operatore volontario ha il dovere di:

- presentarsi presso la sede dell'ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio;
- fornire per iscritto all'Ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata;
- comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del servizio civile universale;
- partecipare alla formazione generale ed a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto per il numero delle ore indicato nello stesso;
- rispettare scrupolosamente l'articolazione oraria di svolgimento delle attività di servizio civile digitale prevista dal progetto;
- non assentarsi dalla sede di assegnazione durante l'orario di svolgimento delle attività di servizio civile, senza autorizzazione dell'operatore locale di progetto o di un responsabile dell'ente;
- garantire la presenza in servizio, eccetto nei giorni di assenza per maternità, per malattia o per fruire di permessi ordinari e straordinari;
- concordare, di norma, preventivamente con l'operatore locale di progetto i giorni di permesso, secondo modalità e termini previsti dall'articolo 8 delle Disposizioni;
- comunicare tempestivamente all'ente l'assenza dal servizio per qualunque motivo essa avvenga; in caso di malattia e di avvio del periodo di astensione obbligatoria per maternità, trasmettere tempestivamente la relativa certificazione medica rilasciata nell'ambito del servizio sanitario nazionale, ai sensi dei capitoli 9 e 11 delle Disposizioni;
- seguire le indicazioni e le direttive impartite dall'operatore locale del progetto o dal responsabile dell'ente, finalizzate alla realizzazione del progetto stesso;
- astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;
- astenersi dall'adottare comportamenti che determinano un danno grave all'ente, al Dipartimento o a terzi;
- rispettare i luoghi di servizio e le persone con cui viene a contatto durante il servizio, mantenendo nei rapporti interpersonali e con l'utenza una condotta uniformata alla correttezza ed alla collaborazione ed astenendosi da comportamenti lesivi della dignità della persona, incompatibili con il ruolo rivestito, nonché con la natura e la funzionalità del servizio;
- avere cura dei mezzi e degli strumenti che ha a disposizione durante lo svolgimento del servizio;
- astenersi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente;
- interrompere il rapporto di servizio civile, a seguito del provvedimento sanzionatorio di revoca del progetto nel quale è inserito, qualora non sussistano le condizioni per il reinserimento di tutti gli operatori volontari coinvolti nel medesimo progetto presso altro ente;
- dimostrare flessibilità oraria e disponibilità a prestare servizio, secondo turnazioni prestabilite, anche il sabato, la domenica e i giorni festivi;
- svolgere missioni anche in luoghi diversi dalla sede del servizio;
- partecipare a eventuali trasferte per convegni, seminari, corsi di formazione, giornate formative aggiuntive, ecc. anche in orario serale;
- essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario);
- lavorare in gruppo;
- rispettare il regolamento interno dell'ente

In riferimento alle attività di sportello itinerante, l'operatore volontario deve essere disponibile a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario).

Qualora, in via eccezionale, si ravvisasse l'esigenza di svolgere le attività da remoto (come dettagliato al punto 6.3), l'operatore volontario deve dimostrare flessibilità e disponibilità a prestare servizio in questa modalità.

Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", il volontario deve assicurare che:

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

ASTEIA Energia SPA - P.I. 02078510423

Gli Operatori di ASTEA Energia Spa collaboreranno con i "Facilitatori Digitali" per facilitare agli utenti la fruizione dei servizi pubblici locali offerti dall'Azienda (Energia Elettrica e GAS); assisteranno gli Operatori Volontari "Facilitatori Digitali" per l'accesso ai portali telematici della società;

ASTEIA spa P.I. 01501460438

Gli Operatori di ASTEA collaboreranno con i "Facilitatori Digitali" per facilitare agli utenti la fruizione dei servizi pubblici locali offerti dall'Azienda (Acqua e Gestione Rifiuti); assisteranno gli Operatori Volontari "Facilitatori Digitali" per l'accesso ai portali telematici della società;

UNIVERSITÀ PER LA TERZA APS – C.F. 93012010430

I servizi forniti dall'associazione riguardano la cultura; la formazione e, tra questa, i corsi di informatica di base, di livello avanzato, la posta elettronica; la socializzazione ed aggregazione dei cittadini sia del comune di macerata che dei comuni limitrofi. L'associazione si impegna a collaborare sia diffondendo tra i propri iscritti il servizio "facilitazione digitale" del progetto DIGIT.ALL 4 sia prevedendo appositi corsi di formazione per i propri iscritti nonché la cittadinanza tutta da tenersi da parte degli operatori volontari che dei "facilitatori digitali" finalizzati alla diffusione di una cultura nelle fasce di età più avanzate.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

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

La formazione, unica per tutti gli OV del progetto, utilizzerà le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali,
- Attività pratico-dinamiche (Esercitazioni; role-play; Discussione di casi pratici; Giochi di interazione ecc.)
- Distribuzione dispense, guide e prontuari.

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

Moduli a cura del:			
- DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE			
- DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE			
Modulo	Descrizione	Nome formatore/trice	Durata (h)
Il servizio di facilitazione digitale	<ol style="list-style-type: none"> 1 L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; 2 La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; 3 Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze); 4 La figura del "facilitatore digitale" attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; 5 I servizi digitali pubblici. Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 	webinar 8 ore + moduli online di autoapprendimento 7 ore	15
Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Alfabetizzazione su informazioni e dati; 2 Collaborazione e comunicazione; 3 Creazione di contenuti digitali; 4 Sicurezza; 5 Problem solving 	Webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento (11 ore)	19
Webinar interattivi tematici	Approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi	1 ora a webinar, (4 webinar)	4
Totale			38

Moduli in presenza, a cura dell'Ente			
Modulo	Descrizione	Nome Formatore /trice	Durata (h)
Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	<p>Contenuti: formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro prevista dall'art. 37 del D. Lgs. N. 81/08 e dall'Accordo Stato regioni 21/12/2011.</p> <p>PARTE GENERALE: Sicurezza, salute e organizzazione del lavoro; concetti di pericolo, rischio, danno; L'organizzazione aziendale della prevenzione e protezione; Diritti, doveri e sanzioni; Organi di vigilanza, controllo, assistenza</p> <p>PARTE SPECIFICA: i Rischi Specifici del Luogo di lavoro, Infortuni, Stress Lavoro correlato, Rischio Chimico, Uso di attrezzature, Guida di automezzi, Videoterminale; Movimentazione dei carichi: la causa,</p>	Donati Francesca	5

	l'insorgenza, la prevenzione dei disturbi muscolo – scheletrici lavorativi e gli aspetti medico legali connessi; Rischio Biologico: le infezioni e la prevenzione, le norme di igiene; Gestione dell'Utente aggressivo: individuazione del comportamento problematico, analisi e intervento; gestione delle crisi comportamentali. Igiene profilassi e infettivologia, utilizzo dei DPI, Igiene delle mani, norme per fronteggiare le pandemie, focus sul Covid19, elementi di infettivologia, distanziamento sociale.		
Servizi digitali locali e nazionali	Presentazione dei servizi digitali attivi forniti a livello locale (dalle amministrazioni comunali, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e di quelli specifici nazionali (SPID, compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate) e del loro utilizzo. Esercitazioni pratiche. Elementi di utilizzo sicuro della rete	Vissia Spaccapanniccia Angelo Accolla	8
Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio	Modalità di diffusione degli eventi e dei servizi. Utilizzo di social media, mezzi stampa etc. Piano di comunicazione	Loretta Bentivoglio	3
Comunicare con il pubblico	Come comunicare correttamente con il pubblico. Principali aspetti della dinamica comunicativa tra operatore e utente; illustrazione dei comportamenti utili da tenere e da evitare	Sara Barbalarga	2
Allenare il Problem solving	Cos'è il problem solving e ambiti di applicazione; Definizione di problema; I possibili errori di valutazione; Il processo decisionale: prendere decisioni in modo efficace; Definire l'obiettivo; Analizzare il contesto; Generare opzioni realizzabili; Individuare la soluzione più idonea; Sviluppare un piano d'azione per attuare una decisione; Allenare le capacità cognitive, emotive e decisionali, Conoscere il proprio stile di pensiero; Tecniche di brainstorming; Tecniche di problem solving, Gestire i conflitti decisionali; Assegnare priorità in termini di urgenza e importanza.	Roberto Pretini	5
La Privacy e il Segreto professionale	Introduzione alla Privacy: quadro giuridico sulla normativa. Segreto professionale: presentazione del principio e sua importanza.	Maura Castellucci	2
Formazione sul campo	Modalità specifiche di erogazione del servizio e modalità di svolgimento delle attività di facilitazione digitale da parte degli operatori volontari – richiamo alle linee guida ed al programma quadro. Presentazione della sede operativa: organizzazione, ruoli, figure professionali; normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto; uso dei contesti, delle occasioni di lavoro e delle competenze degli operatori	Ciascun OLP nella propria sede	8

	impegnati nelle attività per l'apprendimento. Presentazione e utilizzo dei servizi digitali.		
Totale			33

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

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>
Donati Francesca nata a Teramo il 15/06/1979	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Ingegneria Elettronica (laurea quinquennale con specializzazione biomedica). È esperto qualificato in radioprotezione. - Svolge attività libero professionale in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro. È titolare di un ente formativo che si occupa di formazione relativamente alla sicurezza nei luoghi di lavoro in ambito sanitario. - Ex VSCN anno 2005-2006 presso Croce Verde 	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
Vissia Spaccapaniccia nata a Fermo (FM) il 05/07/1979	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Tecnico della programmazione (sviluppatore di sistemi di e-government per la pubblica amministrazione) nel 2008 - Dal 2000 al 2005 esperienza professionale come operatore tecnico informatico per la produzione di sistemi CAD-CAM (produzioni versioni complete e aggiornamenti software, assistenza tecnica e corsi per utilizzatori, ecc.) - Dal 2007 al 2020 gestione attività artigianale - Dal 2022 dipendente del Comune di Fermo in qualità di Istruttore tecnico informatico 	Servizi digitali locali e nazionali
Angelo Accolla nato a Fermo (FM) il 11/01/1969	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma di perito informatico - Dal 1992 al 2004 esperienza professionale come programmatore e analista di sistemi in ambito gestionale e per supporto alla produzione. Importante conoscenza sistemi linguaggio C, database relazionali e dei sistemi operativi Aix, Unix e Linux - Possesso certificazione IBM per la gestione sistemi Aix-IBM - Dal 2005 al 2008 esperienza professionale come tecnico informatico in realtà che offre servizi informatici avanzati a pubbliche amministrazioni. Esperienza come coordinatore tecnico di team di specialisti - Dal 2009 dipendente del Comune di Fermo in qualità di Istruttore tecnico informatico 	Servizi digitali locali e nazionali
Loretta Bentivoglio Nata a Macerata il 10.12.1959	<p>Laurea in Sociologia (1983) Diplomata al corso universitario di aggiornamento "New media e gruppi di lavoro" (2013)</p>	Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio

	Nel 2004 ha svolto attività di docenza in “Comunicazione Pubblica” per il corso dell’amministrazione provinciale rivolto al personale degli enti pubblici impiegati negli URP Dal 2007 è impiegata presso l’UFFICIO STAMPA del Comune di Macerata in qualità di ISTRUTTORE DIRETTIVO GIORNALISTA e si occupa della redazione dei comunicati stampa istituzionali, di organizzare conferenze stampa e della gestione delle pagine social (facebook e twitter) del Comune di Macerata.	
Sara Barbalarga Nata il 13.01.1984	Assistente sociale specialista, laurea Magistrale in Politiche e programmazione dei servizi alla persona, Iscrizione all’Albo A delle Assistenti sociali. Dal 2016 lavora presso l’ATS15 e si occupa di non autosufficienza – Pua e potenziamento dei servizi di presa in carico	Comunicare con il pubblico
Maura Castellucci, nata a Cingoli (MC) il 14/06/1970	- Diploma di specializzazione in Diritto sindacale del Lavoro e della Previdenza (UNIMC, 2000) - Corso di Alta formazione in materia demografica presso Associazione Nazionale Ufficiali di Stato Civile nel 2023 - Dal 1997 dipendente a tempo indeterminato con la qualifica di Istruttore Direttivo presso il Comune di Macerata - Dal 2022 Titolare di Posizione Organizzativa presso il servizio demografico (ora EQ) presso il Comune di Macerata	1. La Privacy e il Segreto professionale 2. Formazione sul campo
Roberto Pretini nato a Osimo (AN) il 06/07/1974	Laurea in Scienze Politiche UNIMC (2002). Mater Qualità (2003) Qualifica di Valutatore Sistemi Qualità accreditato CEPAS. Master in Tecnologie e Management dell’Innovazione (Istao 2009). Corso RSPP INAIL. Dall’anno 2003 si occupa di Servizio Civile Nazionale/Regionale/Universale (progettazione, gestione, formazione, monitoraggio, accreditamento enti). Responsabile Amministrativo della Croce Verde di Castelfidardo ODV. Esperienza pluriennale in progettazione e gestione di progetti in ambito sociale e socio-sanitario. Ha collaborato con aziende informatiche per lo sviluppo di software (offline/online) per la gestione di servizi in ambito sociale e sanitario. Formatore esperienziale (Istruttore BLSA; Istruttore di Paracadutismo FdV ANPd’I)	1. Presentazione dei servizi 2. Allenare il Problem solving
Gloria Coppari, nata a Treia (MC) il 04/06/1986	- Laurea in Giurisprudenza conseguita nel 2011; - Assunzione Comune di Appignano Istruttore Amministrativo ex Cat. C (Ott. 2020) - Assunzione Comune di Appignano Istruttore Direttivo Amministrativo ex Cat. D (Maggio 2022) - Responsabile Area Amministrativa Contabile e Demografica Comune di Appignano (Gennaio 2024)	Formazione sul campo
Stefano De Angelis nato a Macerata (MC) il 23/02/1964	- Laurea in Giurisprudenza (1992) - Dal 2000 al 2020 è impiegato come istruttore amministrativo (dal 2005 direttivo) presso l’Ufficio Personale del Comune di Macerata - Dal 2020 è impiegato presso il Comune di Urbisaglia in qualità di responsabile per le seguenti aree:	Formazione sul campo

	Polizia Amministrativa e Commercio, Polizia Municipale, Segreteria	
Giulia Antico nata ad Atri il 21/04/1993	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Teorie, culture e tecniche per il servizio sociale conseguita (UNIMC, 2016) - All'interno della laurea ho svolto 3 tirocini (uno presso il consultorio di Macerata, e due presso il Comune di Macerata prima in area disabili e poi in area anziani) - 2017 esame di stato e iscrizione all'albo B degli assistenti sociali - 2018 Corso per Operatore sanitario specializzato in Clownterapia con l'associazione Il Baule dei Sogni durante il quale ho svolto tirocinio e volontariato presso l'Ospedale Salesi di Ancona e presso altre strutture sanitarie del territorio - Da Gennaio 2024 lavoro presso il Comune di Mogliano come Assistente Sociale 	Formazione sul campo
Orazio Coppe nato a Segusino (TV) il 14.04.1961	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma di ASSISTENTE SOCIALE (1992). – Laurea in SCIENZE DEL SERVIZIO SOCIALE (2005). – Laurea magistrale in ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE POLITICHE E DEI SERVIZI SOCIALI (2011). – ASSISTENTE SOCIALE impiegato ai SERVIZI SOCIALI del COMUNE DI TREIA dal 1996; svolge funzione di responsabile del settore SERVIZI ALLA PERSONA del Comune di Treia dal 2008 – Ha svolto docenza presso l'Università di Macerata sui temi relativi all'organizzazione e amministrazione del servizio sociale dal 2001 al 2017 	Formazione sul campo
Marco Orazi nato a Treia (MC) il 04/06/1977	<ul style="list-style-type: none"> - Diploma di perito informatico capotecnico conseguito nel 1996 - Laurea in Ingegneria Civile (quinquennale) conseguita nel 2009 - dal 2011 al 2014 istruttore tecnico presso l'UTC del Comune di Monte San Giusto - dal 2014 Istruttore tecnico presso l'UTC del comune di Pollenza - Conduzione di appalti pubblici (progettazione, validazione, direzione lavori, collaudo e RUP di lavori, forniture e servizi), acquisizione di forniture e servizi tramite piattaforme di e-procurement, operatore abilitato all'uso delle principali piattaforme digitali per le P.A., gestione e supporto alla manutenzione delle infrastrutture informatiche dell'ente, implementazione e gestione banca dati cartografica GIS del Comune di Pollenza 	Formazione sul campo
Ilenia Marcattili nata a Macerata (MC) il 02/06/1979	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Sociologia (2004) - Laurea triennale in scienze dei servizi sociali (2014) - Dal 2004 al 2014 Educateice c/o la comunità per minori La Goccia di Macerata - Dal 2015 al 2018 Assistente sociale c/o struttura residenziale Comunale Villa Almagia' di Ancona - Dal 2018 al 2019 Assistente sociale per il servizio Sollievo di Civitanova Marche - Dal 2019 ad oggi 	Formazione sul campo

	Assistente sociale per servizi territoriali dell'Apss Ircr Macerata	
Andrea Ferroni nato a Macerata il 04/02/1969	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in filosofia (1996) - Dal 1998 al 2016, dipendente presso il Servizio Cultura del Comune di Macerata con ruolo di istruttore direttivo amministrativo - Dal 2004 al 2010, docenza in filosofia, psicologia e scienze dell'educazione in varie scuole della provincia di Macerata - Dal 2017, dipendente presso la Biblioteca comunale Mozzi-Borgetti di Macerata. 	Formazione sul campo
Luca Berdini nato a Fermo (FM) il 26/07/1978	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Conservazione Dei Beni Culturali ad indirizzo Beni Archivistici E Librari conseguita nell'a.a. 2001/02 presso l'università degli studi di Urbino con votazione di 110/110 e lode. - Da Marzo 2012 - in corso: Bibliotecario – Istruttore Amministrativo cat. C - da Settembre 2022 – responsabile Sez. Ragazzi 	Formazione sul campo
Silvia Crosta nata a Fermo (FM) il 9/11/1987	<ul style="list-style-type: none"> - Da Dicembre 2023 – in corso: Assistente Sociale presso il Comune di Fermo e Responsabile del PUA - Dal 2026 al 2023 educatrice e assistente sociale - Da Maggio 2015 a Aprile 2016 - Servizio Civile Regionale A.T.S. XIX Piazzale Azzolino Fermo - Iscrizione Albo professionale degli Assistenti Sociali – Sezione A Esame n° 224/A, 2015 	Formazione sul campo
Adele Ciccangeli nata a Macerata (MC) il 31/12/1965	Da dicembre 2018 – in corso Responsabile del servizio Affari Generali – cat. D	Formazione sul campo
Valentina Pazzi nata a Fermo (FM) il 18/01/1992	<ul style="list-style-type: none"> - Da agosto 2021– in corso: Servizio di Segreteria Sociale - Front Office del Comune di Fermo - Da gennaio 2019 a gennaio 2020 - Servizio Civile Universale presso Servizio di Segreteria Sociale - Front Office del Comune di Fermo 	Formazione sul campo
Sonia Guidotti nata a San Benedetto del Tronto il 21/12/1966	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Giurisprudenza (UNICAM, 1992) - Responsabile Unico di Progetto (RUP) nelle attività di gestione degli avvisi per la digitalizzazione a valere sulle risorse del PNRR PADIGITALE presso il Comune di Castorano 	Formazione sul campo
Mattia Tommassini nato a San Benedetto del Tronto il 06/05/1991	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Economia e Commercio conseguita nel 2014 presso Università Politecnica delle Marche - dipendente dell'ente COMUNE DI MASSIGNANO dall'anno 2020 con qualifiche di Responsabile dell'Area Economica Finanziaria e poi di Responsabile dell'Area Contabile-Amministrativa 	Formazione sul campo

Ornella Nespeca nata a Offida il 25/08/1961	- dipendente del Comune di Offida a tempo indeterminato dal 1981, Responsabile dell'Area affari generali e servizi alla persona dal 2000 - Laurea in Scienze politiche (UNIMC, 1986)	Formazione sul campo
Stefano Pezzola, nato a Civitanova Marche (MC) il 03/01/1987	- dipendente del Comune di Amandola dal 2017 - dal 2018 coordinamento dell'Ufficio Turistico del comune di Amandola con particolari esperienze in progetti artistico-culturali e manifestazioni culturali	Formazione sul campo
Alessandra Rastelli nata a San Severino Marche (MC) il 16/10/1997	- dipendente dell'ufficio Sisma dell'ente Comune di Santa Vittoria in Matenano dal 2022	Formazione sul campo
Gabriella Pieramici, nata ad Ascoli Piceno il 19/06/1969	Diploma di scuola superiore secondaria presso l'istituto Magistrale Statale di Ripatransone. Dal 1997 responsabile dei servizi demografici e socioculturale e in possesso di qualifica professionale D2 maturando le relative competenze digitali. Ha maturato oltre dieci anni di esperienza nell'attività di Olp di servizio civile.	Formazione sul campo
Laura Cocci, nata a San Benedetto del Tronto il 25/02/1973	Laurea Triennale in Economia del territorio, Ha maturato oltre dieci anni di esperienza nell'attività di Olp di servizio civile. Essendo Istruttore amministrativo presso il Comune di Grottammare ha maturato le relative competenze digitali.	Formazione sul campo
Giovanni Sassù, nata a Petritoli il 29/04/1979	Laurea Magistrale Economia e Commercio. Responsabile del Comune di Montefiore dell'Aso dell'area amministrativa e dell'area finanziaria tra cui servizio informativo, informatico. In virtù di tale ruolo ha favorito l'organizzazione del nuovo sito istituzionale e ha favorito la digitalizzazione de servizi dell'Ente. Nel 2021 è stato nominato Responsabile della Transizione Digitale dell'Ente. Nel 2022 è stato nominato Responsabile Unico del Procedimento relativamente agli avvisi per la digitalizzazione a valere sulle risorse del PNRR.	Formazione sul campo
Simona Montauti, nata a San Benedetto del Tronto il 14/11/1975	Laurea in Scienze Politiche. Oltre due anni di esperienza come referente Olp del servizio civile. Responsabile U.O. "Amministrazione area minori/adolescenza ed inclusione sociale". Essendo dipendente presso il Comune di San Benedetto del Tronto ha maturato le relative competenze digitali.	Formazione sul campo
Michela Angelini, nata a Ascoli Piceno il 14/01/1968	Laurea in Scienze Politiche. Dipendente presso il Comune di Spinetoli. Dal 2018 Istruttore Direttivo Amministrativa – Responsabile Area Amministrativa e Responsabile per la Transizione Digitale. Istruttore Amministrativo Ufficio Servizi Sociali ufficio Transizione Digitale, Ufficio affari Generali.	Formazione sul campo

Angela Spina, nata a Offida il 10/02/1963	<ul style="list-style-type: none"> - Laurea in Scienze Politiche, - Dal 1997 al 2018 agente di polizia presso l'ente Comune di Ripatransone, - Dall'anno 2019 istruttore amministrativo ufficio segreteria presso il Comune di Ripatransone 	Formazione sul campo
Donatella Felici nata ad Ascoli Piceno (AP) il 26/05/1975	<p>Laurea in Giurisprudenza conseguita nell'anno accademico 1998/1999 presso l'Università degli Studi di Bologna. Giornalista pubblicista dall'anno 2003 e professionista dal 2018.</p> <p>Dal 2017 responsabile servizio protocollo, ufficio stampa URP e comunicazione. Competenze acquisite e attività svolte:</p> <p>realizzazione e sviluppo delle nuove strategie di comunicazione per l'Ente Comune di Ascoli Piceno al fine di favorire l'interazione tra i cittadini e la Pubblica amministrazione e la facilitazione e promozione dell'accesso alle informazioni, l'orientamento e l'accompagnamento dei cittadini quale livello primario per l'esercizio del diritto stesso e la realizzazione di vera inclusione sociale; attività di coordinamento delle attività dell'URP, gestione e coordinamento delle pubblicazioni sul sito internet comunale</p>	Formazione sul campo
Pierluigi Grelli nato ad Ascoli Piceno (AP) il 16/07/1977	<p>Laurea in Giurisprudenza conseguita nell'anno 2001 presso l'Università degli Studi di Bologna. Segretario Comunale di Vari Enti locali tra cui il Comune di Venarotta. Ampie competenze nella organizzazione dei servizi al cittadino e nella promozione dell'accesso alle informazioni e accompagnamento dei cittadini quale livello primario per l'esercizio del diritto stesso e la realizzazione di una vera inclusione sociale</p>	Formazione sul campo
Fabrizio Germoni nato a Roma (RM) il 01/02/1972	<ul style="list-style-type: none"> - dipendente del Comune di Camerano dall'anno 18/12/2023 - LAUREA IN INGEGNERIA ELETTRONICA conseguita il 2001 presso UNIVERSITA' LA SAPIENZA DI ROMA 	Formazione sul campo
Ilenia Schiavoni nata a Osimo (AN) il 30/07/1976	<ul style="list-style-type: none"> - Personale a contratto dell'ente FONDAZIONE DUCA ROBERTO FERRETTI DI CASTELFERRETTO dall'anno 2001 - DIPLOMA DI MATURITÀ CLASSICA conseguito il 07/1995 presso il LICEO CLASSICO CAMPANA DI OSIMO (AN) - Svolte attività di facilitazione digitale per i servizi pubblici verso NEET e persone anziane come: acquisizione SPID, accesso a portali pubblici, domanda digitale per servizio civile universale, facilitazione alle pratiche telematiche INPS, dall'anno 2016 ad oggi Utilizzo di sistemi gestionali su web e cloud, tutor per borse lavoro, tutor per tirocini inclusione sociale 	Formazione sul campo