

### *Allegato B3 – Servizio Civile Digitale*

#### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

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

##### **TITOLO DEL PROGETTO**

**CiviByte Firenze 2026 - Accesso semplice ai servizi comunali**

##### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo

##### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

##### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo generale del progetto “**CiviByte Firenze 2026 – accesso semplice ai servizi comunali**” è **agevolare l'accesso**, per cittadini, professionisti e pubbliche amministrazioni, ai **servizi digitali comunali** connessi alle pratiche della Direzione Urbanistica e, in particolare, agli iter online relativi alla consultazione della documentazione edilizia e al **Deposito Online delle Istanze**. Il progetto intende potenziare un impianto stabile di *facilitazione e ottimizzazione* dei percorsi digitali, intervenendo sui principali fattori che ostacolano il completamento delle procedure (*orientamento tra canali e uffici, prerequisiti e documentazione, passaggi multi-step, autenticazione e sicurezza*) e valorizzando l'uso dell'identità digitale tramite **CIE**. In parallelo, il progetto attiva una *sperimentazione operativa* dei nuovi servizi online in fase di avvio, attraverso **test in ambiente di produzione, modellizzazione e standardizzazione** dei flussi, verifiche di coerenza dei passaggi e **restituzioni strutturate** sui punti di blocco, con l'obiettivo di ridurre **errori e rinvii**, migliorare la **qualità delle istanze** presentate e rendere più *chiari e replicabili* i percorsi di accesso ai servizi. In coerenza con gli indirizzi del programma “*Inclusione digitale per una coesione sociale reale*”, il progetto concorre a rafforzare la **coesione sociale** e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni mediante una strategia integrata di **inclusione digitale** che, attraverso percorsi *intergenerazionali, inclusivi e personalizzati*, riduce le disuguaglianze territoriali e facilita un accesso *consapevole e autonomo* ai servizi digitali, con particolare attenzione alle fasce più vulnerabili della popolazione. In occasione dell'entrata in produzione del servizio di deposito on line delle pratiche tramite il portale **SDEA** (in sostituzione dell'attuale procedura tramite *posta elettronica certificata*), i volontari potranno offrire il proprio contributo nell'utilizzo e nel miglioramento del nuovo strumento a disposizione dell'utenza, partecipando alla sperimentazione operativa del servizio attraverso **test in ambiente di produzione**, verifica dei flussi e dei passaggi *multi-step*, raccolta strutturata delle criticità e *modellizzazione/standardizzazione* dei percorsi (*requisiti, check, esiti e casistiche*), così da favorire un avvio più efficace e ridurre **errori, rinvii e istanze incomplete**.

##### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**-Analisi della piattaforma digitale SDEA e dei percorsi di fruizione:** Supporto alla mappatura dei flussi SDEA (ricerca/consultazione/deposito) mediante ricognizione dei passaggi e dei prerequisiti richiesti

- Analisi delle principali criticità ricorrenti sulla base di evidenze documentate (log operativi, segnalazioni raccolte dal personale, casistiche già emerse)
- Classificazione dei punti di blocco per tipologia (documentazione, step procedurali, autenticazione, allegati, errori di compilazione)
- Predisposizione di schede sintetiche “as-is” dei percorsi e delle varianti/casistiche, a supporto del lavoro di miglioramento interno
- Produzione di report periodici per i referenti dell’Ente con evidenze e priorità di intervento

**-Studio di funzionalità e accorgimenti migliorativi:** Supporto alla definizione di proposte migliorative coerenti con l’operatività degli uffici (semplificazioni, coerenza requisiti, sequenza degli step)

- Confronto tra casistiche e requisiti documentali per individuare ridondanze e passaggi non necessari, da sottoporre ai referenti tecnici

Predisposizione di mock-up/logiche di navigazione e di organizzazione delle informazioni (etichette, nomenclature, campi obbligatori) a supporto dei referenti SDEA

- Verifica di consistenza tra istruzioni operative, messaggi di sistema e requisiti richiesti nei vari step
- Supporto alla sperimentazione interna delle migliorie (prove guidate e riscontri) con restituzione strutturata agli uffici

**– Sistema di feedback e restituzioni periodiche:**

- Impostazione di una griglia di raccolta feedback (categorie, causa, effetto, frequenza) sulla base delle richieste/criticità rilevate dal personale nei canali di fruizione dei servizi
- Aggregazione e analisi dei feedback intermediati dagli operatori dell’Ente, con individuazione di bisogni informativi ricorrenti
- Redazione di restituzioni periodiche agli uffici su errori tipici, dubbi ricorrenti, passaggi “a vuoto” e proposte di correzione
- Supporto alla definizione di priorità e interventi rapidi (micro-migliorie di testo, chiarimenti, ordine dei passaggi) concordati con i referenti
- Aggiornamento del registro interno delle criticità e monitoraggio dell’effetto degli interventi correttivi

**-Estrazione e preparazione elenchi di lavorazione:** Produzione, tramite PEA, di elenchi mirati (visure/pratiche prioritarie) utili a indirizzare le verifiche sui dati necessari alla corretta gestione digitale dei servizi

- Preparazione di lotti di lavorazione secondo criteri condivisi (priorità temporali, incompletezze note, ricorrenza di errori)
- Supporto alla predisposizione di check di controllo per i campi essenziali funzionali alla ricerca e all’istruttoria digitale
- Tracciamento delle liste lavorate e delle verifiche eseguite, per consentire monitoraggio e rendicontazione interna
- Segnalazione ai referenti di anomalie strutturali riscontrate negli elenchi (duplicazioni, codifiche incoerenti, campi sistematicamente mancanti)

**-Verifica e correzione dei dati essenziali**

Controllo e aggiornamento dei campi essenziali su PEA (dati catastali, ubicazione, oggetto lavori, toponomastica) a supporto della ricercabilità e del trattamento digitale delle pratiche su SDEA

- Identificazione e gestione di incongruenze/duplicazioni secondo procedure e standard condivisi con il personale dell’Ente
- Verifica di coerenza tra fonti disponibili (PEA e archivi di riferimento) limitatamente alle informazioni necessarie al corretto trattamento digitale della pratica

**-Integrazione pratiche più risalenti non presenti nei sistemi**

Individuazione di pratiche mancanti su PEA, a partire da riscontri su elenchi e casistiche rilevate nella gestione digitale delle richieste

- Ricerca delle pratiche su sistemi/archivi di riferimento disponibili (es Dunet, ove pertinente) secondo modalità stabilite dall'Ente
- Creazione/integrazione su PEA del set minimo di dati necessari alla reperibilità e al corretto instradamento digitale della pratica
- Verifica della corretta indicizzazione per favorire ricerca e gestione coerente nei percorsi online connessi

#### **– Test in ambiente di produzione e validazione casistiche**

Esecuzione di test controllati del Deposito Online (percorsi multi-step, allegati, esiti, messaggistica) in affiancamento ai referenti dell'Ente

- Compilazione di casi di test e registrazione puntuale degli esiti, con evidenza di errori e condizioni di riproducibilità
- Raccolta strutturata delle anomalie e predisposizione di ticket/rapporti di test per i referenti tecnici e organizzativi
- Verifica di coerenza tra requisiti dichiarati e comportamento del sistema (campi obbligatori, controlli, limiti sugli allegati)
- Supporto al monitoraggio dell'andamento dei test e all'aggiornamento del registro delle criticità fino alla chiusura

#### **-Modellizzazione e standardizzazione dei flussi di deposito**

Modellizzazione dei flussi "to-be" (requisiti, check, esiti, casistiche) e predisposizione di schemi operativi per ridurre errori e rinvii

- Definizione di checklist interne di controllo qualità del deposito (completezza documentale, coerenza campi, conformità allegati)
- Verifica specifica dei passaggi di autenticazione e accesso, con valorizzazione dell'identità digitale CIE nei percorsi previsti
- Individuazione di passaggi ridondanti o ambigui e formulazione di proposte di semplificazione/standardizzazione da sottoporre ai referenti
- Produzione di output sintetici (flow, tabelle requisiti-casistiche) per uniformare le prassi tra uffici coinvolti

#### **-Comunicazione del servizio e supporto alla transizione**

Supporto alla predisposizione di contenuti informativi sul nuovo Deposito Online (cosa cambia, prerequisiti, passaggi chiave), coordinati con gli uffici competenti

- Contributo alla divulgazione interna/esterna del servizio attraverso materiali approvati dall'Ente (FAQ, avvisi, pagine web, comunicazioni standard), con enfasi sull'uso della CIE
- Raccolta e sintesi delle richieste ricorrenti intercettate dal personale nei canali di fruizione, per adeguare messaggi e istruzioni
- Supporto alla pianificazione delle comunicazioni in fase di avvio (tempistiche, versioni, aggiornamenti) e monitoraggio dei principali punti di incomprensione
- Produzione di restituzioni periodiche ai referenti su criticità comunicative e proposte di chiarimento/semplificazione del linguaggio e dei passaggi

#### **-Rilevazione dei bisogni degli utenti nei luoghi di fruizione del servizio**

Presidio strutturato nei luoghi di fruizione del servizio urbanistico in affiancamento al personale dell'Ente, per intercettare direttamente le difficoltà degli utenti nei percorsi digitali

- Somministrazione di scheda anonima di rilevazione (tipologia di pratica, canale utilizzato, difficoltà riscontrata, esito) secondo format condiviso con i referenti
- Classificazione delle criticità rilevate per tipologia di utente, procedura e fase del percorso digitale
- Restituzione periodica strutturata agli uffici delle evidenze raccolte, con indicazione delle criticità ricorrenti e proposte di miglioramento del servizio

- Aggiornamento del registro delle rilevazioni e contributo al monitoraggio dell'andamento del servizio nel corso del progetto

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Direzione Urbanistica, Piazza San Martino Firenze

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

6 posti senza vitto e alloggio

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Giorni di servizio: 5 giorni su 25 ore settimanali

- diligenza, correttezza e riservatezza nello svolgimento delle attività;
- rispetto delle regole di servizio e delle disposizioni organizzative relative al Servizio Civile Universale;
- disponibilità a flessibilità oraria e turnazione, inclusa la partecipazione a trasferte e ad attività formative anche residenziali;
- disponibilità a svolgere, nei limiti previsti dal DPCM 14 gennaio 2019, periodi di conoscenza presso altre realtà territoriali del volontariato, se funzionali alle attività di progetto;
- disponibilità a partecipare a iniziative dell'Ente strettamente connesse al progetto approvato;
- disponibilità a operare anche presso spazi diversi o prossimi alla sede assegnata per lo svolgimento delle attività di rilevazione bisogni, divulgazione e comunicazione nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici;
- divieto di acquisire, conservare o gestire credenziali/PIN degli utenti (CIE o altri sistemi di accesso): l'autenticazione è sempre effettuata dall'utente; il volontario può solo guidare verbalmente e supportare la procedura;
- obbligo di applicare le procedure di tutela dei dati previste dall'Ente (postazione in modalità riservata, logout/chiusura sessione, cancellazione di file temporanei, gestione controllata di stampe e scansioni, minimizzazione delle informazioni registrate);
- uso esclusivo di dispositivi e canali autorizzati dall'Ente per le attività di progetto (divieto di utilizzare account personali per scambio, archiviazione o comunicazioni nell'ambito delle attività di progetto).

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Attestazione delle competenze da ente terzo

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Sistema di Selezione del Comune di Firenze:

**A) Metodologia:**

Il processo di reclutamento e selezione dei giovani Operatori Volontari per il Servizio Civile Universale presso il Comune di Firenze segue una metodologia strutturata che assicura una procedura inclusiva e trasparente. Questo processo inizia con una fase di promozione del bando che prevede l'organizzazione di sessioni informative nazionali (a cura dell'Ufficio SCU) e territoriali condotte dagli Operatori Locali di Progetto (OLP) con i giovani interessati. Durante questa fase, i possibili candidati ricevono un'ampia panoramica dei seguenti aspetti:

1. Aspetti normativi e legislazione attualmente vigente riguardanti il Servizio Civile Universale.
2. Le caratteristiche generali delle attività previste nei Programmi e nei progetti di Servizio Civile.
3. Una presentazione dettagliata del Comune di Firenze, delle sue finalità e delle attività che svolge.

4. Informazioni specifiche sul progetto proposto dalla sede locale, comprensive dei luoghi di servizio e delle attività previste.

5. Descrizione approfondita della formazione offerta, i contenuti del percorso di sviluppo, le competenze che i candidati possono acquisire, e altri possibili benefici, come crediti formativi e riconoscimenti universitari.

La selezione ufficiale dei candidati avviene in seguito alla presentazione formale delle domande, previa verifica dei requisiti richiesti dal bando e delle specifiche del progetto. La gestione della documentazione tiene in considerazione anche gli obblighi previsti in merito alla protezione dei dati personali e alle leggi sulla privacy, in conformità al Regolamento U.E. 679/2016.

Il reclutamento prevede un'informazione sul territorio dell'opportunità di svolgere il Servizio Civile presso l'Ente.

- **Canali "Istituzionali"**

Per promuovere le opportunità di Servizio Civile Universale, Il Comune di Firenze utilizza una serie di canali istituzionali al fine di informare e coinvolgere potenziali candidati. Questi canali comprendono:

1. Sito Web del Comune di Firenze: Il sito web è una fonte essenziale di informazioni sul Servizio Civile

Universale. Qui, i potenziali candidati possono trovare una sezione dedicata che illustra i dettagli dei progetti in corso;

2. Comunicazioni Locali: il Comune di Firenze organizza presentazioni nelle biblioteche o nei centri di quartiere e tiene incontri informativi nelle scuole, avvicinando il concetto di servizio civile anche a chi non ha ancora l'età per parteciparvi;

3. Social Media: utilizza i canali di social media per raggiungere un pubblico giovane e attivo. Organizza incontri dedicati in cui gli Operatori Volontari del Servizio Civile condividono le loro esperienze, evidenziando i vantaggi dell'esperienza vissuta e le opportunità disponibili.

- Link sito Comune dedicato allo SCU: <https://www.comune.firenze.it/partecipazione/servizio-civile>

- Link Instagram: <https://www.instagram.com/p/DGOFrTLAUNE/>

- Link Facebook: <https://www.facebook.com/cittadifirenzeufficiale>

- **Partnership e Collaborazioni**

Il Comune di Firenze ha istituito partnership e collaborazioni strategiche al fine di promuovere il Servizio Civile Universale. Queste iniziative comprendono:

1. Stakeholder territoriali: strutture fisiche nel territorio presso le quali i cittadini (in particolare i giovani) possono recarsi per chiedere informazioni o ricevere materiale informativo sul programma e sui progetti (es. sedi realizzazioni progetti e partner, sedi Enti locali, biblioteche pubbliche, parrocchie, scuole etc.);

2. Accessibilità multimediale: strutture virtuali facilmente individuabili all'interno delle quali si può consultare autonomamente informazioni relative al programma, ai progetti collegati, alle pagine istituzionali del Dipartimento (es. siti web enti co-programmanti, social di tutti gli enti coinvolti, la piattaforma GIOVANI2030 etc.) nonché altri strumenti innovativi che verranno individuati dagli operatori volontari stessi.

- **Iniziative Promosse dagli Operatori Volontari del Servizio Civile**

Gli Operatori Volontari del Servizio Civile giocano un ruolo fondamentale nella promozione delle opportunità e nella sensibilizzazione dei giovani. Organizzano iniziative come testimonianze dirette e condividono le loro esperienze con altri giovani, sottolineando i vantaggi dell'esperienza vissuta.

- **Iniziative Promosse dall'Ufficio di Servizio Civile**

L'Ufficio di Servizio Civile del Comune di Firenze utilizza una rete informativa per diffondere informazioni sul Servizio Civile. Le iniziative promosse comprendono:

1. Materiali Informativi: L'Ufficio di Servizio Civile sviluppa materiali informativi, compresi materiali multimediali, che forniscono una panoramica completa delle opportunità di Servizio Civile. Questi materiali sono resi disponibili sul sito web e attraverso pubblicazioni specifiche;

2. Partenariati Territoriali: instaura partenariati territoriali per la promozione dei progetti di Servizio Civile. Queste attività comprendono la pianificazione di incontri, la collaborazione con attori locali e la diffusione delle opportunità di Servizio Civile.

Il processo di selezione si compone di due fasi:

1. Valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda. Questa fase include anche l'indicazione della Commissione di selezione che opera nel rispetto dell'art. 15 del D.Lgs. n. 40/2017 e s.m.i. La Commissione sarà composta da un numero dispari di membri (almeno tre) di cui almeno un selettore iscritto all'albo SCU, e rispetterà tutte le normative vigenti in merito all'indipendenza dai candidati e all'assenza di conflitti di interesse;

2. Colloquio individuale, svolto dalla suddetta Commissione di selezione, che può includere anche l'OLP della sede di attuazione, rispettando le normative vigenti e garantendo l'aderenza ai principi di trasparenza e imparzialità.

**B) Strumenti e Tecniche Utilizzati:**

Per valutare i candidati, vengono utilizzate le seguenti tecniche:

- Valutazione dei titoli di studio e delle esperienze, presentati sotto forma di autocertificazioni.
- Colloquio personale con la Commissione di selezione.

**C) Variabili Misurate e Indicatori:**

Le variabili oggetto di valutazione comprendono:

1. La conoscenza di base del candidato, determinata dalla valutazione dei titoli di studio e delle esperienze professionali presentati.
2. Le esperienze pregresse del candidato in relazione alle finalità e alle caratteristiche specifiche del progetto per cui si candida.
3. Le conoscenze, competenze e qualità che non possono essere misurate solamente attraverso titoli di studio, ma che emergono durante il colloquio di selezione.

**D) Criteri di Selezione:**

Il punteggio massimo complessivo ottenibile dal candidato è pari a 110 punti, determinato dalla somma del punteggio massimo attribuibile alla valutazione dei titoli ed esperienze (50 punti) e del punteggio massimo attribuibile al colloquio (60 punti). Questo punteggio deriva dalla somma dei punteggi parziali attribuiti in base a criteri specifici.

In ottemperanza ai criteri di trasparenza ed equità nella gestione dei procedimenti di pubblica selezione, si specifica che il candidato che, pur avendo presentato domanda non si presenti nel giorno stabilito per il colloquio, senza giustificato motivo, è escluso dalla procedura selettiva per non aver completato la procedura di selezione.

Qualora non ci fossero le condizioni per svolgere le prove in presenza i colloqui potranno essere realizzati dalle commissioni anche in modalità online.

**E) Indicazioni delle Soglie Minime di Accesso:**

L'ente dichiarerà "non idonei" a svolgere il Servizio Civile nel progetto prescelto i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione, a seguito di colloquio individuale, un punteggio inferiore a 36/60. A parità di punteggio in graduatoria precede il candidato maggiore di età.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede: Via Palazzuolo, 12, 50123, Firenze, FI

Biblioteca delle Oblate, Via dell' Oriuolo, 24, 50122, Firenze, FI

Durata: 42 ore

La **formazione generale** è impostata per dare ai volontari un *quadro comune* sul **Servizio Civile Universale** e sulle regole di base del servizio, prima dell'avvio delle attività in sede.

Il Comune di Firenze la colloca in apertura, con organizzazione *concentrata*, così da uniformare **linguaggio, aspettative** e comportamenti richiesti.

La modalità principale è **in presenza**, per favorire la costruzione del gruppo e un confronto diretto su **diritti e doveri**, organizzazione del servizio, **cittadinanza attiva**, contesto istituzionale e **sicurezza**. La parte online, se utilizzata, resta entro i limiti previsti dalle disposizioni e viene gestita con strumenti che garantiscono **tracciabilità e partecipazione**.

Le lezioni alternano momenti di esposizione e momenti di applicazione. La parte espositiva serve a chiarire i contenuti e a fornire riferimenti operativi (*materiali sintetici, esempi, indicazioni pratiche*).

La parte applicativa lavora su situazioni tipiche del servizio in *contesto organizzativo interno*: gestione di flussi e responsabilità, trattamento corretto delle informazioni, collaborazione con i **referenti d'ufficio**, *escalation*, gestione di criticità operative e rispetto delle procedure. Sono previste *verifiche leggere* (esercizi, brevi prove di riscontro, riepiloghi) utili a consolidare quanto trattato e a intercettare eventuali bisogni di supporto.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede: Direzione Urbanistica, unica tranche, 72 ore

La **formazione specifica** è agganciata alle attività del progetto e prepara i volontari a operare in modo corretto e uniforme, sotto *supervisione*, a supporto dei **professionisti dell'Ente** nelle attività di miglioramento dei servizi digitali della Direzione Urbanistica: *analisi dei flussi*, raccolta strutturata di criticità, **verifica e aggiornamento dei dati funzionali alla fruibilità digitale**, *sperimentazione dei nuovi servizi online*, rilevazione diretta dei bisogni degli utenti nei luoghi di fruizione, predisposizione di contenuti informativi e promozione dell'accesso tramite **CIE** nel passaggio al **Deposito Online delle Istanze**. Il percorso combina sessioni in aula e attività sul campo con *affiancamento*, con progressivo aumento dell'autonomia.

I moduli affrontano contenuti tecnici e procedurali direttamente spendibili: organizzazione del flusso di lavoro interno (*priorità, criteri di chiusura, tracciamento*), **tutela dei dati** e gestione sicura della postazione (*riservatezza, logout, file temporanei, stampe*), principi e passaggi dell'autenticazione con **CIE** (*senza acquisizione o conservazione di credenziali*), criteri di *escalation* verso i referenti interni quando la casistica eccede il perimetro trattabile. Una parte è dedicata alla *sperimentazione operativa* dei servizi in avvio: **test in ambiente di produzione**, costruzione di casi di test, *modellizzazione e standardizzazione dei flussi* (*requisiti, check, esiti e casistiche*), raccolta e categorizzazione delle anomalie e **restituzioni strutturate** ai referenti.

È inoltre previsto un modulo sulla **rilevazione strutturata dei bisogni degli utenti** nei luoghi di fruizione del servizio urbanistico (utilizzo della scheda anonima, classificazione delle criticità, restituzione periodica agli uffici) e un modulo su **comunicazione chiara e inclusiva** e sulla predisposizione di strumenti brevi riutilizzabili (*FAQ, istruzioni, messaggi standard, micro-contenuti*) **validati dai canali istituzionali**, a supporto della comunicazione del nuovo servizio e della transizione **PEC → SDEA**.

La docenza è affidata a figure che conoscono procedure e standard del servizio (**OLP e referenti di sede, referenti tecnici SDEA/PEA**, referenti interni sulle procedure presidabili, **comunicazione istituzionale**). È previsto un **coordinamento del percorso formativo** per organizzare le sessioni, assicurare **coerenza** tra quanto appreso e quanto svolto e supportare i volontari durante l'affiancamento. La formazione è svolta prevalentemente **in presenza**; l'eventuale quota online, entro i limiti previsti per la formazione specifica, mantiene **interazione** e *verifiche pratiche* e utilizza strumenti che consentono **tracciabilità e partecipazione**.

1-Inquadramento del Comune e organizzazione del presidio di facilitazione digitale  
Assetto organizzativo del presidio e standard minimi di servizio; ruoli (OLP, coordinamento, referenti ufficio, volontari) e responsabilità; flusso di presa in carico (canali, priorità, appuntamenti/turni); criteri di chiusura e follow-up; escalation verso i referenti d'ufficio; registrazione sintetica non identificativa degli interventi.

2-Ecosistema dei servizi digitali comunali e canali di accesso

Mappa dei principali servizi online comunali e logiche di orientamento tra direzioni/uffici; canali informativi e procedurali (pagine tematiche, modulistica, prenotazioni, pagamenti, comunicazioni); prerequisiti tipici delle procedure (documenti, deleghe, allegati); errori ricorrenti e punti di blocco; collegamenti con servizi pubblici/privati connessi alla pratica (es. pagamenti, identità digitale, servizi nazionali pertinenti).

3-Metodologia di facilitazione digitale e gestione della sessione

Accoglienza e triage del bisogno; definizione del percorso operativo step-by-step; tecniche di accompagnamento orientate all'autonomia (spiegazione, verifica replicabilità, recap finale); gestione di utenti con vulnerabilità (anziani, barriere linguistiche, bassa alfabetizzazione digitale); comunicazione accessibile (linguaggio semplice, micro-istruzioni, checklist "cosa portare"); gestione di casi non trattabili in facilitazione e attivazione escalation

4-Identità digitale (CIE) e sicurezza operativa del presidio

Uso della CIE nei servizi e fasi tipiche di autenticazione; regole inderogabili: nessuna acquisizione/conservazione di PIN/credenziali, autenticazione eseguita dall'utente; cautele

operative su postazione (privacy by design, schermo, stampe, logout); indicazioni di sicurezza di base funzionali alla pratica (protezione dati, prevenzione errori ricorrenti, comportamenti sicuri).

5. Gestione documentale minima e allegati funzionali alle pratiche

Preparazione dei prerequisiti e degli allegati dell'utente: formati richiesti, conversione, rinomina, compressione, ordinamento; qualità/leggibilità dei file; scansione mirata e non massiva quando indispensabile alla singola pratica; gestione corretta di ricevute e conferme; criteri di minimizzazione e trattamento dei dati durante la sessione.

6. Micro-materiali, monitoraggio e miglioramento del servizio

Raccolta strutturata dei blocchi ricorrenti e classificazione per servizio; redazione/test di micro-materiali (FAQ, mini-tutorial, schede procedura) e loro aggiornamento; restituzioni periodiche agli uffici (criticità, proposte di chiarimento/semplificazione); affinamento dei flussi di presa in carico e degli standard informativi del presidio; metriche semplici e reporting interno (aggregato).

7-Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale

|                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------|
| <b>TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:</b> |
|--------------------------------------------------------------------|

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| SCD - Inclusione digitale per una coesione sociale reale |
|----------------------------------------------------------|

|                                                    |
|----------------------------------------------------|
| <b>OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE</b> |
|----------------------------------------------------|

|                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo 4 Agenda 2023: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|
| Obiettivo 10 Agenda 2023: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni |
|-----------------------------------------------------------------------------------|

|                                       |
|---------------------------------------|
| <b>AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA</b> |
|---------------------------------------|

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

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

|                                                          |
|----------------------------------------------------------|
| <b>PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'</b> |
|----------------------------------------------------------|

|                          |
|--------------------------|
| SI con Attestazione ISEE |
|--------------------------|

|                                                |
|------------------------------------------------|
| <b>SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO</b> |
|------------------------------------------------|

|    |
|----|
| SI |
|----|