

ENTE

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

Comune di Asti SU00129

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) *Titolo del progetto (*)*

Digital Touch

- 3) *Contesto specifico del progetto (*)*

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

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione rappresenta oggi una leva strategica per garantire servizi più accessibili, efficienti e inclusivi, soprattutto in territori caratterizzati da dispersione geografica, invecchiamento demografico e fragilità sociali. In questo contesto, il progetto di Servizio Civile Digitale **Digital Touch** si inserisce come evoluzione di un percorso già avviato con risultati positivi negli anni precedenti, rafforzando la collaborazione tra Enti locali e servizi sociosanitari del territorio. Il progetto si colloca all'interno del programma **RETE DIGITALE PER IL PIEMONTE**, che ha come obiettivo condiviso quello di contrastare il divario digitale promuovendo l'accessibilità e favorendo l'autonomia della cittadinanza nei percorsi di trasformazione digitale sul territorio piemontese. In coerenza con tale finalità, l'iniziativa intende consolidare le azioni di facilitazione già avviate, rafforzando la rete territoriale e potenziando i servizi rivolti alla popolazione. Il progetto punta a promuovere i servizi online degli Enti partner supportando al contempo i cittadini, specialmente i più fragili, nello sviluppo di competenze digitali di base. Attraverso tutoraggi personalizzati (one-to-one) e attività di sensibilizzazione, l'iniziativa mira a trasformare l'innovazione in uno strumento di inclusione piuttosto che in una barriera. L'obiettivo finale è accompagnare le persone verso un'autonomia digitale che garantisca l'accesso ai propri diritti, riducendo i costi sociali e rafforzando la coesione del territorio piemontese. Il nuovo progetto si inserisce in questo sistema per potenziare le sinergie con i punti di facilitazione digitale già attivi sul territorio, gestiti dal Comune di Asti in collaborazione con l'ACLI di Asti e con il Consorzio socio-assistenziale COGESA, creando un sistema integrato di supporto al cittadino in linea con gli obiettivi del PNRR. L'erogazione dei servizi sociosanitari e amministrativi sul territorio specifico del progetto è garantita da una rete istituzionale integrata e capillare. Nello specifico ambito del nord astigiano il **CO.GE.SA.** gestisce interventi sociali per minori, famiglie, anziani e soggetti fragili, coprendo 65 Comuni caratterizzati da elevata dispersione territoriale e popolazione mediamente anziana. **L'ASL di Asti** dispone di un Presidio Ospedaliero a Asti ("Cardinal G. Massaia") e di un Presidio Sanitario Territoriale a Nizza Monferrato ("Santo Spirito"), organizzati in un Distretto unico articolato in tre ambiti: Asti Centro, Nord e Sud. I servizi includono prestazioni ospedaliere, attività territoriali e prenotazioni tramite CUP regionale (fruibile anche online tramite App e portale digitale). In questo contesto, si osserva un incremento della fruizione dei servizi sanitari online, supportato dall'attivazione di un servizio gratuito di assistenza (Lunedì-Venerdì). Grazie all'apporto degli operatori volontari, il servizio facilita il rilascio di SPID e l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, promuovendo un utilizzo consapevole e inclusivo delle piattaforme digitali. Il **Comune di Asti** garantisce il raccordo con la cittadinanza attraverso l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, che funge da punto di accesso primario per l'informazione, l'ascolto e l'orientamento ai servizi, facilitando la comunicazione tra ente e utenza.

Tra le sue funzioni chiave rientra il supporto ai cittadini per il rilascio della Carta d'Identità Elettronica (CIE), gestendo le prenotazioni tramite i portali ministeriali e facilitando l'accesso digitale ai servizi della Pubblica Amministrazione. Inoltre gestisce 6 punti di facilitazione digitale in collaborazione con la società Acli Service Asti s.r.l. Il **Comune di Montegrosso d'Asti**, con circa 2.330 abitanti (2025), ha implementato lo Sportello Online del Cittadino per la presentazione digitale di istanze, ha consolidato l'uso di PagoPA come principale strumento di pagamento e aggiornato il sito web istituzionale con informazioni dettagliate per ogni servizio. Il **Comune di Mondovì**, con oltre 25.500 abitanti (2025), distribuiti per l'82% nel centro urbano, gestisce i servizi sociali tramite il Servizio Politiche Sociali e il Consorzio per i Servizi Socio-Assistenziali (C.S.S.M.). Sul fronte digitale, sono attivi: Sportello Unico Attività Produttive (SUAP) e Sportello Unico Digitale dell'Edilizia (SUE), app "MyMondovì", istanze online per IMU e TARI, piattaforma "Agenda Smart" per prenotare appuntamenti CIE, portale per il rilascio di certificazioni online e gestione digitale di contributi, agevolazioni e pratiche scolastiche o edilizie. Questi strumenti rendono i servizi più accessibili, efficienti e inclusivi. Il territorio di intervento presenta una struttura demografica marcatamente anziana che condiziona pesantemente l'accesso ai diritti digitali. Secondo i dati ISTAT (2024-2025), la Provincia di Asti registra uno degli indici di vecchiaia più alti del Piemonte (241,9%), con 231,1 anziani ogni 100 giovani e 200,8 a Mondovì (CN): queste cifre definiscono un bacino di utenza fragile, superiore al 30% della popolazione totale. In questo contesto, le analisi dell'Osservatorio ICT della Regione Piemonte evidenziano un profondo divario digitale, con meno della metà dei cittadini in possesso di competenze di base e un crollo verticale delle abilità tra gli over 65. Tuttavia, l'analfabetismo funzionale e la carenza di competenze tecniche interessano trasversalmente anche le fasce più giovani e gli under 40, limitando l'uso consapevole delle piattaforme pubbliche. Il quadro dell'adozione dei servizi digitali appare dunque frammentario: sebbene l'86% delle famiglie sia connesso e il rilascio della CIE (Carta d'Identità Elettronica) sia capillare — con 292 nuovi documenti emessi ad Asti solo nei primi mesi del 2025 secondo i dati AgID — il suo utilizzo effettivo resta marginale. Solo il 13% dei cittadini la impiega per richiedere documenti online e appena il 9% gestisce autonomamente le prestazioni. Persiste inoltre una forte resistenza verso strumenti come il Fascicolo Sanitario Elettronico e i pagamenti PagoPA, nonostante la loro obbligatorietà per diverse istanze comunali a partire da maggio 2025. Molti utenti continuano infatti a preferire lo sportello fisico per timore di errori tecnici, confermando l'urgenza di trasformare il semplice possesso tecnologico in una reale autonomia, attraverso il tutoraggio personalizzato previsto dal progetto.

3.2) Destinatari del progetto ()*

I destinatari del progetto sono individuati in funzione della loro necessità di superare le barriere digitali che oggi precludono l'accesso pieno ai diritti sociosanitari e amministrativi. La popolazione target coincide con le fasce fragili, e si articola in:

Soggetti con fragilità socio-economica e disabilità: Il progetto si rivolge ai nuclei familiari che, a causa di limitazioni fisiche o economiche, faticano a interagire con le piattaforme online per la gestione di contributi, agevolazioni e pratiche assistenziali.

Anziani: Coerentemente con un indice di vecchiaia che in provincia di Asti supera il 241,9%, la fascia over 65 rappresenta oltre il 25% della popolazione totale. L'obiettivo progettuale è trasformare la CIE e il Fascicolo Sanitario Elettronico in strumenti di autonomia quotidiana, riducendo l'isolamento derivante dalla dispersione territoriale.

Cittadini a rischio di esclusione per analfabetismo funzionale e digitale: In linea con i dati OCSE-PISA, che rilevano come il 46,3% della popolazione tra i 16 e i 65 anni non raggiunga un livello di competenza funzionale adeguato (Livello 3), il progetto identifica in questa fascia un target strategico. Tale criticità, trasversale anche alle generazioni più giovani (under 40), rende indispensabile l'attività di tutoraggio 1:1.

Si stima che il bacino di utenza potenziale interessi un range compreso tra il 50% e il 60% della

popolazione totale dei territori coinvolti.

4) Obiettivo del progetto (*)

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

Il progetto Digital Touch si pone l'obiettivo di promuovere l'inclusione digitale su larga scala, focalizzando i propri interventi verso i soggetti "fragili" che, a causa di barriere fisiche o condizioni socio-economiche svantaggiose, rischiano l'emarginazione tecnologica.

In piena sinergia con il programma "RETE DIGITALE PER IL PIEMONTE", il progetto opera strategicamente per contrastare il divario digitale, promuovendo accessibilità e favorendo l'autonomia della cittadinanza ai percorsi di trasformazione digitale del territorio piemontese.

L'accesso alla rete e in particolare l'accesso ai servizi digitali offerti dalla Pubblica Amministrazione, è considerato un diritto universale che contribuisce al raggiungimento dei 169 traguardi interni ai 17 obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile, con particolare riferimento all'Obiettivo 4 (Educazione di qualità ed equa) e all'Obiettivo 10 (Riduzione delle ineguaglianze).

Obiettivo 4. Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

La rete Internet con i suoi innumerevoli servizi è lo strumento strategico per raggiungere l'obiettivo 4 dell'Agenda 2030. Attraverso la rete, libera ed accessibile, qualsiasi persona può accedere ad un'educazione di qualità con possibilità di ampliare le proprie conoscenze. Le categorie fragili target del progetto possono attraverso il supporto degli OV ampliare le proprie conoscenze nell'utilizzo dei servizi di rete.

4.4 Aumentare considerevolmente entro il 2030 il numero di giovani e adulti con competenze specifiche -anche tecniche e professionali- per l'occupazione, posti di lavoro dignitosi e per l'imprenditoria

L'emergenza sanitaria Covid 19 ha dimostrato che attraverso la rete è possibile aumentare le competenze tecniche e professionali costruendo propri percorsi formativi in base alle proprie aspirazioni e capacità.

4.5 Eliminare entro il 2030 le disparità di genere nell'istruzione e garantire un accesso equo a tutti i livelli di istruzione e formazione professionale delle categorie protette, tra cui le persone con disabilità, le popolazioni indigene ed i bambini in situazioni di vulnerabilità

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

4.6 Garantire entro il 2030 che tutti i giovani e gran parte degli adulti, sia uomini che donne, abbiano un livello di alfabetizzazione ed una capacità di calcolo

E' necessario che tutta la popolazione raggiunga il livello 3 come livello base (definito dal programma OCSE PISA), per garantire una corretta inclusione nelle dinamiche di vita sociale, economica e occupazionale.

4.7 Garantire entro il 2030 che tutti i discendenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile

Attraverso un uso corretto e consapevole della rete tutti i cittadini, anche e soprattutto le fasce più

deboli a cui è rivolto il progetto, collaborano attivamente allo sviluppo sostenibile che consenta la valorizzazione delle diversità culturali, garantendo a tutti pari opportunità.

Obiettivo 10. Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro

La rete è uno degli strumenti principali che possono essere utilizzati per il raggiungimento dell'obiettivo 10.2. Il progetto integra e sviluppa i principi e gli obiettivi del programma **RETE DIGITALE PER IL PIEMONTE**, che ha come obiettivo condiviso il contrasto del divario digitale promuovendo l'accessibilità e favorendo l'autonomia della cittadinanza nei percorsi di trasformazione digitale sul territorio piemontese.

L'integrazione di questi target globali con l'azione locale permette al progetto di non essere solo un erogatore di servizi, garantendo la piena attuazione delle finalità previste dal programma di intervento.

Il progetto Digital Touch trasforma l'accesso alla rete e ai servizi online della Pubblica Amministrazione in un concreto esercizio di cittadinanza e in un diritto universale, inserendosi nell'ambito del rafforzamento della coesione sociale attraverso lo scambio intergenerazionale e accorciando le distanze tra cittadini e istituzioni.

Il progetto mira a tradurre la visione in risultati tangibili attraverso:

- Assistenza Diretta: Erogare servizi di supporto gratuito per l'acquisizione di identità digitali (CIE, SPID) e facilitare l'uso della telemedicina e dei servizi online;
- Attività di Formazione e Tutoriali: attività di tutoraggio e formazione (1:1 o d'aula) da parte degli Operatori Locali di Progetto e degli Operatori Volontari, sia presso le sedi degli Enti partecipanti che presso altri EE.PP. che ne facciano richiesta (es. Comuni);
- Attività di supporto on site: Assistenza domiciliare (presso le abitazioni) su servizi telematici della PA e di telemedicina in particolare per soggetti con disabilità e caregiver;
- Riduzione delle diseguaglianze: Contrastare il divario digitale, favorendo l'inclusione attiva dei soggetti fragili;
- Efficienza dei Servizi Pubblici: Migliorare l'utilizzo quali-quantitativo dei servizi digitali della PA e del comparto socio-sanitario, riducendo progressivamente la necessità di accesso fisico agli sportelli amministrativi, massimizzando i risultati degli investimenti della PA nella digitalizzazione.

Infine, il progetto garantisce la piena realizzazione degli obiettivi del programma regionale attraverso una stretta integrazione operativa tra gli Operatori Volontari (OV) e i facilitatori digitali previsti dalla Rete di servizi di facilitazione della Regione Piemonte (Misura 1.7.2 del PNRR).

Questa collaborazione assicura una copertura capillare del territorio e una continuità d'azione tra le diverse misure di innovazione digitale attualmente in corso.

OBIETTIVO GENERALE 1	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Campagna di comunicazione per la diffusione del progetto e dei	• Realizzare la campagna di comunicazione del progetto;	N. di eventi di comunicazione. N. di documenti	Miglioramento della comunicazione Ente/utente sui servizi online resi disponibili.

servizi erogati e disponibili.	• Realizzare la documentazione per sensibilizzare l'utenza all'utilizzo dei servizi messi a disposizione; • Gestire il progetto in tutte le sue fasi con un costante monitoraggio.	pubblicati (locandine, comunicati stampa, manuali, ecc.). N. di accessi al sito Internet. Customer satisfaction positiva da parte dell'utenza con % >85%.	Miglioramento dei rapporti tra PA ed utenti attraverso l'utilizzo dei servizi online.
OBIETTIVO GENERALE 2	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Alfabetizzazione digitale, utilizzo dei principali servizi di rete: browser, posta elettronica, social, piattaforme e-learning	• Facilitare l'accesso ai servizi online della PA; • Favorire la comunicazione tra l'utente e la PA mediante accesso alle piattaforme pubbliche e incremento dell'utilizzo della posta elettronica; • Conoscenza e utilizzo dei canali social della PA; • Partecipazione a corsi e webinar di formazione.	Incremento del 5% delle mail scambiate con gli Enti del progetto. N. di partecipanti iscritti a webinar e corsi online di varia natura	Diminuzione delle richieste di informazioni che l'utente può reperire autonomamente in rete sulle piattaforme ufficiali. Incremento delle comunicazioni Ente/utente attraverso la posta elettronica. Aumento dell'utilizzo di piattaforme di e-learning e partecipazione a webinar formativi (anche oltre il servizio previsto) con conseguente maturazione di competenze digitali e culturali degli utenti e degli Operatori Volontari.
OBIETTIVO GENERALE 3	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Diffusione dell'identità digitale e accesso in sicurezza ai servizi online della PA, con credenziali SPID/CIE/CNS	• Facilitare l'accesso ai servizi della PA con le credenziali di autenticazione attraverso la piattaforma IO. • Sviluppare competenze utili al raggiungimento dell'autonomia nella gestione e utilizzo delle credenziali da parte degli utenti dei servizi.	Incremento del 30% degli accessi alle piattaforme online della PA con SPID/CIE.	Aumento degli accessi con le credenziali SPID/CIE. Diminuzione delle richieste di assistenza ai call-center della PA per problematiche inerenti le procedure di accesso.
OBIETTIVO GENERALE 4	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Gestione dell'autodiagnosi e	• Consentire all'utenza di scegliere le migliori modalità di accesso in	Numero di interventi di supporto degli OV e del mini call-center su	Diffusione omogenea di una connettività più stabile e performante.

piccoli interventi per la connettività di rete. In tale ambito è prevista anche la valutazione delle offerte commerciali di accesso ai servizi di rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G, ecc.)	banda larga, sulla base delle offerte commerciali. • Insegnare all'utente a misurare e valutare le performance di rete. • Insegnare all'utente le basi della diagnosi di eventuali problematiche nella connessione in rete geografica e locale.	problematiche di connessione alla rete. Riduzione del 5% degli interventi dei servizi di assistenza, specie in telemedicina, dovuti a problematiche di connessione alla rete.	Maggiore autonomia gestionale da parte del cittadino e utilizzo più efficiente delle risorse disponibili. Riduzione del volume di chiamate ai call-center per le richieste di assistenza, con conseguente diminuzione dei tempi d'attesa e miglioramento dell'efficienza del servizio.
OBIETTIVO GENERALE 5	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli Enti partecipanti al progetto	Supportare l'utenza: • nell'accesso ai portali della PA e nello specifico ai servizi online erogati dagli Enti del progetto. • all'utilizzo dei pagamenti online mediante i servizi di PagoPA • all'utilizzo dei servizi di prenotazione online offerti dalla PA (CUP, Vaccini, servizi comunali, carta di identità, ecc.)	Aumento del 30% degli accessi con credenziali SPID/CIE ai servizi online della PA e degli Enti del progetto. Riduzione del 10% dei servizi erogati a sportello dalla PA e degli Enti del progetto. Aumento del 30% dei pagamenti online a favore degli Enti del progetto. Riduzione del 20% dei servizi di prenotazione effettuati mediante telefonate/sportello.	Riduzione dei servizi erogati a sportello che possono essere erogati su canali telematici. Riduzione delle richieste di informazioni mediante telefonate e accessi agli URP degli Enti aderenti al progetto. Aumento dei pagamenti online. Aumento dei servizi di prenotazione online. Aumento degli accessi a FSE.
OBIETTIVO GENERALE 6	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Diffusione dell'utilizzo della piattaforma IO per accedere ai servizi della PA e alle notifiche sul proprio smartphone	Supportare l'utenza nell'installazione dell'App IO e all'utilizzo della piattaforma attraverso sessioni in aula.	N. di sessioni di formazione o direttamente sull'utilizzo della piattaforma IO. Aumento del 30% degli accessi con credenziali SPID/CIE ai servizi della piattaforma IO.	Aumento significativo dell'utilizzo della piattaforma IO. Migliore utilizzo dei servizi erogati dalla piattaforma IO.
OBIETTIVO GENERALE 7	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Accesso a bandi di	• supportare l'utenza all'utilizzo dei bandi	N. di azioni di supporto sull'utilizzo dei servizi	Aumento degli accessi in autonomia ai bandi di

finanziamento online e principali sostegni sociali.	online. Particolare attenzione verrà data alle iniziative della PA che favoriscono l'integrazione sociale con forme di aiuto di qualsiasi natura.	messi a disposizione con bandi e altre forme di assistenza.	finanziamento.
OBIETTIVO GENERALE 8	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
Sanità digitale e telemedicina.	• Accesso ai servizi online erogati dall'ASL e dalla Regione Piemonte; • accesso al proprio fascicolo sanitario (FSE), ritiro referti online (ROL), scelta/revoca MMG, certificazioni vaccinali, processi di delega, ecc; • Utilizzo delle funzionalità di rete ed apparati di telemedicina.	N. di azioni di supporto specifiche. Aumento del 30% degli accessi ai servizi sanitari online (FSE, ROL, certificazioni vaccinali, ecc.). N. di interventi di supporto presso il domicilio di utenti che utilizzano strumenti di telemedicina. Riduzione del 10% dei servizi di assistenza sistemistica da parte dell'ASL per la telemedicina	Significativo aumento dei servizi sanitari fruiti online da parte di utenti fragili e miglioramento dell'utilizzo degli apparati di telemedicina. Riduzione degli interventi on site da parte dei servizi di assistenza.

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

Sedi e i luoghi di intervento degli Enti che partecipano al progetto sono così riassunti:

Codice sede	Ente di accoglienza	Indirizzo	Comune	OV richiesti (senza vitto)
158976	Comune di Asti - URP	<i>Via De Amicis 8</i>	Asti	2 di cui 1 GMO
158857	Comune di Mondovì – Dipartimento IC SAT	<i>Corso Statuto, 15</i>	Mondovì (CN)	1
158912	ASL Asti	<i>Corso Dante Alighieri 202</i>	Asti	2 di cui 1 GMO
158436	CO.GE.SA. - Consorzio per la gestione dei servizi socio-assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano	<i>Via Ezio Baroncini 9</i>	Asti	1
222904	Comune di Montegrosso d'Asti	<i>Via Re Umberto 60</i>	Montegrosso d'Asti (AT)	1

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

OBIETTIVO	ATTIVITA'
<u>OBIETTIVO 1:</u> <i>Campagna di comunicazione, gestione e monitoraggio del progetto.</i>	Realizzazione di materiali informativi e promozionali (comunicati stampa, locandine, depliant, contenuti social) per la diffusione del progetto presso le fasce di popolazione target.
	Gestione del call center con help desk di 1° e 2° livello presso la sede del Comune di Asti, dotato di numero unico e indirizzo mail dedicato.
	Raccolta e trasmissione agli Enti interessati di eventuali malfunzionamenti, critiche e proposte di miglioramento del servizio osservate grazie alla gestione di un centro di ascolto e con servizio diretto erogato all'utente. In tal senso gli OV sono osservatori sul campo dei servizi online erogati dalla PA.
	Organizzazione e realizzazione di eventi formativi
	Supporto informativo ante/post servizio tramite assistenza telefonica, videochiamate e teleassistenza.
	Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici, con funzione di osservatori sul campo rispetto alla qualità dei servizi online della PA. Raccolta, analisi e trasmissione di feedback e proposte migliorative agli Enti erogatori.
	Monitoraggio continuo del progetto con raccolta ed elaborazione dati utili alla riprogrammazione e al miglioramento delle attività.
	Partecipazione attiva alla progettazione e ridefinizione dei servizi sulla base delle criticità emerse.
<u>OBIETTIVO 2:</u> <i>Alfabetizzazione digitale, utilizzo dei principali servizi di rete: browser, posta elettronica, social, piattaforme e-learning</i>	Realizzazione di indagini di customer satisfaction (anche tramite strumenti semplificati come emoticon) rivolte a utenti ed Enti partner.
	Attività di divulgazione e supporto all'utenza per facilitare l'accesso ai servizi pubblici digitali, attraverso incontri, mini-laboratori e assistenza personalizzata (sistemi di posta elettronica, chat e videoconferenza, tipi di browser, social, e-learning).
	Dare all'utente le informazioni base in tema di cyber security
	Supportare l'utente nella creazione e gestione di una casella di posta elettronica personale
	Supporto all'utilizzo consapevole e sicuro dei principali social network (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.) e delle piattaforme di e-Learning
<u>OBIETTIVO 3:</u> <i>Diffusione dell'identità digitale e accesso sicuro ai</i>	Raccolta delle difficoltà più frequenti riscontrate dagli utenti per migliorare materiali informativi e modalità formative.
	Attività di comunicazione e sensibilizzazione sull'importanza dell'identità digitale per l'accesso ai diritti di cittadinanza.
	Diffusione della Carta d'Identità Elettronica (CIE) quale strumento di accesso sicuro e semplificato ai servizi online della Pubblica Amministrazione e rilascio gratuito dello SPID.

OBIETTIVO	ATTIVITA'
servizi online (SPID/CIE/CNS)	Aiutare gli utenti nelle operazioni di accreditamento del servizio CIE e SPID attraverso la registrazione dei dati anagrafici necessari
	Assistenza nell'utilizzo della CIE e delle credenziali SPID, inclusa l'App IO su smartphone
	Rilevazione delle criticità nelle procedure di attivazione e utilizzo delle credenziali digitali, con segnalazione agli Enti competenti.
<u>OBIETTIVO 4:</u> <i>Gestione dell'autodiagnosi e piccoli interventi per la connettività di rete.</i>	Supporto alla valutazione tecnico-economica delle offerte di connettività (fibra, WISP, 4G/5G) e raccolta delle problematiche più diffuse in ambito di connettività nei territori di intervento.
	Insegnamento della diagnostica di base delle connessioni e utilizzo di hotspot come backup
	Segnalazione di criticità strutturali che ostacolano l'accesso ai servizi digitali della PA.
	Utilizzo di strumenti di misurazione delle performance (es. Speedtest, Ookla)
<u>OBIETTIVO 5:</u> <i>Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli Enti partner</i>	Insegnare all'utenza la ricerca dei servizi in rete erogati dalla PA
	Supportare l'utenza nell'accesso ed utilizzo dei principali servizi della PA erogati in rete: IO, Piemonte TU, PagoPA, Agenzia delle Entrate (precompilata, catasto), INPS (my INPS, ISEE), Ministero del Lavoro, Pubblico Registro Automobilistico, Bollo Auto, bandi e voucher... Servizi specifici dei comuni come prenotazioni per rilascio CIE, autocertificazioni, SUAP/SUE, ecc.
	Supporto per il pagamento servizi, tasse e tributi tramite la piattaforma PagoPA.
	Attività di accompagnamento personalizzato per rilevare ostacoli e semplificare le procedure di accesso e comunicazione delle criticità riscontrate dagli utenti nell'uso dei servizi online.
<u>OBIETTIVO 6:</u> <i>Diffusione dell'utilizzo dell'App IO</i>	Supporto alla registrazione e accesso tramite SPID/CIE.
	Supportare l'utenza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'App IO (servizi della PA presenti) e nella gestione delle notifiche.
	Attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto, con particolare attenzione all'App IO come strumento di cittadinanza digitale con raccolta feedback sull'esperienza utente per contribuire al miglioramento della fruibilità.
<u>OBIETTIVO 7:</u> <i>Accesso a bandi online e sostegni sociali.</i>	Insegnare all'utenza le modalità di ricerca nei portali che pubblicano bandi ed opportunità di accesso a forme di finanziamento
	Assistenza nella registrazione e utilizzo dei portali per voucher e contributi.
	Attività di divulgazione mirata verso fasce fragili della popolazione per ridurre il divario informativo.

OBIETTIVO	ATTIVITA'
<u>OBIETTIVO 8:</u> <i>Accesso ai servizi sanitari digitali regionali</i>	Supporto all'utilizzo delle piattaforme di sanità digitale (CUP, FSE, ROL, scelta/revoca MMG, ecc.).
	Supporto domiciliare sui sistemi di telemedicina che l'ASL Asti utilizza presso le abitazioni degli assistiti. Questa attività verrà svolta esclusivamente nelle sedi e luoghi dell'ASL Asti e presso i domicili delle persone assistite dalla stessa ASL e dai Consorzi socio Assistenziali.
	Collaborazione con gli operatori sanitari per migliorare l'accessibilità e la comprensione dei servizi di sanità digitale.

FASE I Valutazione ex-ante

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

In occasione dell'uscita del bando di reclutamento e selezione degli Operatori Volontari, il Comune di Asti in sinergia con UNI-Astiss (ente partner) e il TESC, darà avvio a una campagna di promozione del Servizio Civile Digitale prevedendo giornate informative e di orientamento presso gli istituti scolastici territoriali, in affiancamento a una promozione sui siti web e sui principali canali social.

FASE II: Preparazione dei volontari

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

- conoscere l'organizzazione dei servizi, gli strumenti in uso, le risorse disponibili che serviranno per l'organizzazione e la realizzazione degli interventi;
- effettuare con gli operatori referenti una programmazione esecutiva necessaria all'implementazione del progetto;
- promuovere un'iniziale conoscenza degli altri operatori e volontari che collaborano con ciascun Ente nella realizzazione del progetto.

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

Attività di miglioramento del servizio con coinvolgimento attivo degli OV in relazione agli obiettivi del progetto:

- Partecipazione ad attività di comunicazione e promozione del progetto, favorendo una diffusione più capillare e accessibile delle informazioni.
- Redazione e aggiornamento della mappatura dei servizi e delle opportunità territoriali, quale strumento operativo di orientamento per l'utenza;
- Analisi delle criticità organizzative e proposte di miglioramento dell'accoglienza e presa in carico dell'utente digitale;
- Rilevazione dei bisogni nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici, con particolare attenzione al divario generazionale;
- Collaborazione nel rafforzamento del collegamento tra i servizi della rete territoriale, favorendo integrazione e scambio di informazioni tra Enti.

FASE III: Presentazione delle attività dell'ente, formazione specifica e realizzazione attività del progetto

Il volontario accolto dall'OLP, seguirà la presentazione delle sedi operative degli enti coprogettanti, ciascuna dal punto di vista di dislocazione degli uffici e delle strutture utilizzate. I volontari verranno presentati a tutto il personale e verranno messi a conoscenza del ruolo degli enti. Saranno dedicati spazi specifici di riflessione per concordare con gli O.L.P. le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto. Verrà così scritto e controfirmato dall'OLP e dal volontario il patto di servizio che verrà inviato all'ufficio del servizio civile per la controfirma.

Il periodo di formazione, così come descritto nel piano di formazione generale, verrà svolto dall'ente capofila, presso le sedi indicate. La formazione specifica, avrà luogo generalmente presso le singole sedi di attuazione del progetto o in maniera congiunta quando previsto.

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

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

Azioni specifiche degli Operatori Volontari:

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

- **Diffondere l'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE)** quale strumento di accesso sicuro e semplificato ai servizi online della Pubblica Amministrazione, tramite il supporto pratico per l'attivazione delle credenziali CIE e per l'abilitazione all'uso tramite smartphone (NFC) e computer;
- **Rilascio gratuito dello SPID tramite gli sportelli dell'ASL Asti**, con assistenza completa all'utente durante la fase di autenticazione e attivazione del servizio; *
- Supportare i cittadini nell'uso delle piattaforme per l'accesso e l'utilizzo di determinati servizi (es. Tra i servizi già attivi presso il **Comune di Mondovì** si segnalano ad esempio:
 - *Edilizia e Impresa (SUAP_Sportello Unico Attività Produttive /SUE_Sportello Unico Digitale dell'Edilizia): Sportelli unici digitali per professionisti e attività produttive.*
 - *App "MyMondovì": Accesso ai servizi comunali direttamente da smartphone.*
 - *Fisco e Tributi: Gestione online di pratiche IMU, TARI e altre scadenze fiscali.*
 - *Anagrafe e Appuntamenti: Rilascio certificati web e prenotazione CIE tramite la piattaforma "Agenda Smart".*

- *Agevolazioni e Sociale: Invio telematico di domande per contributi, servizi scolastici mensa/trasporti ed edilizia abitativa.), promuovendo nel contempo il collegamento con gli Enti ed i soggetti del territorio;)*
- Sostenere l'utenza nell'utilizzo del cellulare e degli altri strumenti comunicativi (WhatsApp, e-mail,...) a seconda delle differenti tipologie di servizio ed attività, (es. comunicazione con le Scuole, con gli operatori, piuttosto che consegna delle borse alimentari...)
- Predisporre ed aggiornare una mappatura delle risorse territoriali;

Nello specifico, in considerazione della maggiore difficoltà da parte dell'utenza fragile sia nell'utilizzo che nel possesso di strumentazione informatica, delle difficoltà di connessione legate al territorio, sarà prevista la realizzazione di azioni di supporto digitale itinerante destinate ai cittadini sul territorio.

*Al fine di garantire la massima capillarità dei servizi erogati presso i propri sportelli di facilitazione digitale, l'ASL Asti ha strutturato il servizio dei propri operatori volontari presso la sede di Asti all'interno del Presidio Ospedaliero "Cardinal Massaia", prevedendo circa una volta al mese il trasferimento degli OV presso lo sportello di facilitazione digitale situato nella sede dell'ASL di Villafranca, contribuendo così al rafforzamento della rete territoriale e all'estensione dei servizi di supporto digitale anche nelle aree decentrate.

Il progetto prevede inoltre la possibilità che i volontari possano accompagnare l'utenza presso sedi opportunamente attrezzate.

Attività di miglioramento del servizio con coinvolgimento attivo degli OV in relazione agli obiettivi del progetto:

- Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici digitali;
- Raccolta sistematica delle criticità riscontrate dagli utenti nell'accesso ai servizi online della PA e sulle difficoltà di connessione e accessibilità digitale nei diversi contesti territoriali.
- Partecipazione ad attività di co-progettazione e adattamento dei servizi sulla base dei bisogni emergenti;
- Elaborazione e trasmissione di proposte migliorative agli Enti erogatori dei servizi;

Questa fase contribuisce in modo concreto alla riduzione del gap generazionale e digitale.

FASE IV: Monitoraggio e verifica

Rappresenta un momento fondamentale per valutare l'andamento complessivo del progetto e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

In questa fase si intende garantire ai volontari un'esperienza significativa, soddisfacente e realmente utile per la comunità locale, favorendo al contempo una crescita umana e civile orientata alla solidarietà e a un uso consapevole delle piattaforme online della Pubblica Amministrazione. Un ulteriore obiettivo è quello di valorizzare le risorse personali dei volontari, promuovendo la loro autonomia operativa e la capacità di mettersi in gioco in modo responsabile. Per tutta la durata del progetto, il personale del Comune di Asti incaricato del monitoraggio attiverà specifiche azioni di verifica volte a valutare lo stato di avanzamento delle attività, eventuali scostamenti rispetto alla programmazione iniziale e la qualità dell'esperienza dei volontari. In particolare, saranno organizzati incontri periodici di programmazione e

coordinamento tra gli O.L.P. e i volontari, finalizzati a verificare l'andamento del progetto e a definire il piano settimanale delle attività. Parallelamente, si svolgeranno incontri di monitoraggio tra gli O.L.P. per analizzare gli indicatori previsti e valutare il livello di raggiungimento dei target associati ai singoli obiettivi. Un ruolo importante sarà svolto anche dalla trasmissione periodica dei feedback raccolti sui servizi online della Pubblica Amministrazione alle amministrazioni erogatrici, così da contribuire al miglioramento continuo dei servizi stessi. Sono inoltre previsti incontri di tutoraggio tra i volontari e i tutor del Comune, con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza del percorso formativo – sia generale sia specifico – e di accompagnare i volontari nel loro percorso di crescita. A ciò si aggiungerà la compilazione, da parte degli O.L.P., di questionari di monitoraggio periodici sull'andamento del progetto e, da parte dei volontari, di questionari finalizzati a rilevare sia l'evoluzione del progetto sia le competenze iniziali e le modalità di impiego all'interno delle attività previste.

Attività di miglioramento del servizio con coinvolgimento attivo degli OV in relazione agli obiettivi del progetto:

- Realizzazione di customer satisfaction rivolte a utenti ed Enti partner;
- Analisi dei dati raccolti e partecipazione alla ridefinizione delle attività operative;
- Raccolta e sistematizzazione dei feedback sui servizi digitali, con funzione di “osservatori sul campo” della qualità dei servizi online;
- Contributo alla definizione di eventuali azioni correttive o migliorative.

FASE V: Conclusione e valutazione del servizio

In questa fase conclusiva del progetto, l'attenzione è rivolta alla valutazione complessiva dei risultati raggiunti e alla restituzione dell'esperienza maturata, con l'obiettivo di garantire ai volontari un percorso realmente soddisfacente e utile per la comunità locale, nonché un'occasione concreta per mettere in gioco le proprie risorse personali e la propria autonomia operativa. Le attività prenderanno avvio dalla rielaborazione dei dati raccolti durante le azioni di monitoraggio e tutoraggio promosse dal Comune di Asti. I risultati emersi saranno restituiti alle singole sedi di progetto, favorendo una riflessione condivisa sui punti di forza e sugli aspetti migliorabili. Parallelamente, verrà predisposta una sintesi dei feedback raccolti sui servizi online della Pubblica Amministrazione, evidenziando le eventuali azioni intraprese dagli enti erogatori per migliorare la qualità dei servizi offerti. È previsto un incontro di monitoraggio tra gli O.L.P. e i referenti del Comune, durante il quale sarà somministrato agli operatori il questionario finale di valutazione. Questo strumento consentirà di analizzare in modo strutturato gli obiettivi effettivamente raggiunti, i risultati concreti ottenuti, le risorse impiegate, le persone e gli enti coinvolti, la formazione erogata e il livello di gradimento espresso dai beneficiari del progetto. Al termine del percorso, i tutor rileveranno le competenze acquisite dai volontari, confrontandole con la situazione di partenza, così da evidenziare l'evoluzione personale e professionale maturata durante l'esperienza. Inoltre, il Comune somministrerà ai volontari un questionario finale per valutare il progetto nel suo complesso, con particolare attenzione al gradimento dell'esperienza, alla crescita umana, alle competenze sviluppate e alla qualità delle relazioni instaurate.

Tutti gli elementi raccolti confluiranno in un documento finale elaborato in collaborazione tra il Comune di Asti, le sedi di attuazione e i volontari, con il supporto di ASTISS, partner del progetto. Il documento conterrà i riferimenti alla documentazione prodotta e pubblicata sul sito internet di progetto, i dati essenziali sugli esiti raggiunti, sull'impiego dei volontari e sugli eventuali scostamenti rispetto alla progettazione iniziale. Rappresenterà una sintesi organica dell'esperienza di servizio civile, utile anche per individuare criticità e buone pratiche in vista di eventuali sviluppi futuri.

Attività di miglioramento del servizio con coinvolgimento attivo degli OV in relazione agli obiettivi del progetto:

- Partecipazione attiva alla redazione del documento finale di valutazione, con individuazione di punti di forza e criticità;
- Formulazione di proposte operative per la futura riprogettazione del servizio;
- Condivisione dei risultati e delle buone pratiche emerse;

A completamento del percorso, sono previste alcune attività comuni a ciascun ente parte del programma RETE DIGITALE PER IL PIEMONTE, finalizzate a consolidare il coordinamento tra le diverse sedi attuative e ad armonizzare l'azione progettuale. Al fine di favorire la conoscenza reciproca e lo scambio di esperienze, verranno organizzati tre incontri di confronto con gli operatori volontari impegnati nei singoli progetti (tra il sesto e il nono mese di servizio). Tali momenti, intesi come occasioni di approfondimento, saranno gestiti mediante una ripartizione proporzionale di risorse, materiali ed economiche tra i partner, in base al numero di volontari accolti da ciascuno. Inoltre in linea con le attività previste dal programma, il Comune di Asti si impegna in un'azione di promozione capillare per dare visibilità al Servizio Civile Digitale. È prevista infine la realizzazione di tavoli di confronto tra le risorse interne degli enti, per la condivisione di buone prassi gestionali. Tali momenti permetteranno un monitoraggio costante dei risultati attesi e un confronto tematico sull'efficacia dei progetti per singola area di intervento, ottimizzando l'impatto sociale del programma.

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

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

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

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

FASE II: Preparazione degli operatori volontari

Azioni

- Partecipazione all'incontro di accoglienza e benvenuto organizzato dal Comune di Asti, alla presenza del Sindaco e delle autorità e dell'O.L.P. per la presentazione del progetto (presso ASTISS, in collaborazione con l'ente partner del progetto Tesc e diffuso tramite i canali di APL-CPI Asti, partner del progetto);
- Partecipazione al percorso di formazione generale, che li aiuterà ad inserirsi nel ruolo, in quell'occasione conosceranno anche il tutor di riferimento;
- Inserimento nelle sedi di attuazione nelle quali verranno affiancati dall'OLP;
- Conoscenza del personale presente nelle sedi di attuazione, dei responsabili, degli spazi e delle risorse delle sedi

FASE III:

Preparazione degli operatori volontari attraverso la presentazione delle attività dell'ente

Gli operatori volontari:

- leggeranno i progetti/attività già messi in atto al fine di un aggiornamento
- affiancheranno il personale degli uffici e delle sedi con l'intento di conoscere le modalità di lavoro.
- Partecipazione a spazi specifici di riflessione per concordare con l' O.L.P. le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto. Verrà così scritto e controfirmato dall'OLP e dal volontario il patto di servizio che verrà inviato all'ufficio del servizio civile dell'ente capofila per la controfirma.
- Partecipazione al percorso di formazione specifica e successivo affiancamento in una iniziale coprogettazione degli interventi;
- Affiancamento all'O.L.P. e graduale inserimento all'interno dei percorsi previsti.

OBIETTIVO 1	ATTIVITA' DEGLI OV
Campagna di comunicazione per la diffusione del progetto Gestione e monitoraggio del progetto	Predisporre e rilasciare tutta la documentazione (comunicati stampa, locandine, depliant, messaggi social) per la diffusione del progetto nelle fasce di popolazione target
	Realizzare e mantenere aggiornati i siti Internet degli enti. Tutti i materiali di progetto realizzati saranno messi a disposizione dei cittadini in ottica di piena condivisione delle conoscenze e di disseminazione di cultura digitale
	Attivare e gestire il call center con help desk di 1° e 2° livello ubicato presso la sede del Comune di Asti. In particolare con l'OLP verranno definite le funzioni del call center e verrà attivata apposita casella di posta elettronica. Il servizio verrà dotato di un numero per ricevere le telefonate con risponditore ad albero e segreteria telefonica. Gli OV presidieranno il servizio telefonico rispondendo anche alle e-mail. Tutte le attività verranno registrate in apposito foglio elettronico a fini statistici al fine di migliorare e rendere più efficiente il servizio erogato.

OBIETTIVO 1	ATTIVITA' DEGLI OV
	Attivare e gestire un centro di ascolto, attraverso il call center e con il servizio diretto erogato all'utente, che raccolga e trasmetta agli Enti interessati malfunzionamenti, critiche e proposte di miglioramento del servizio. In tal senso gli OV sono osservatori (caschi blu digitali) sul campo dei servizi online erogati dalla PA
	Raccogliere e mettere a sistema, in apposite schede, i fabbisogni di servizi online dell'utenza, comprese le necessità di ulteriori momenti formativi e di divulgazione dei servizi;
	Organizzare e realizzare eventi informativi per l'utenza. Il servizio può essere erogato per gruppi omogenei anche in aula. Gli OV avranno il compito di gestire la segreteria di tutti gli eventi
	Supportare l'utente, ante e post informazione di base, mediante assistenza telefonica, videochiamate, teleassistenza
	Monitorare il progetto in tutte le sue fasi con raccolta e trattamento di dati. Tra queste attività rientrano la raccolta e rappresentazione grafica degli indicatori dei singoli obiettivi. Progettazione e ridefinizione dei servizi sulla base delle criticità emerse.
	Realizzare un apposito customer satisfaction (sufficienti anche semplici emoticon) per gli utenti e gli Enti partecipanti al progetto sul servizio erogato nella varie forme previste dall'iniziativa

OBIETTIVO 2	ATTIVITA' DEGLI OV
Alfabetizzazione digitale, utilizzo dei principali servizi di rete: browser, posta elettronica, social, piattaforme e-learning	Aiutare l'utente nell'utilizzo dei principali servizi di rete (tipi di browser, sistemi di posta elettronica, chat e videoconferenza, social, e-learning)
	Dare all'utente le informazioni base di cyber security con particolare riferimento all'uso di antivirus, anche su smartphone, e al rischio consapevole in rete (truffe, furti di identità, ecc.)
	Supporto alla creazione e gestione di una casella di posta elettronica personale
	Supportare l'utente nell'utilizzo in sicurezza dei principali social (Facebook, Instagram, Twitter, ecc.) e delle piattaforme di e-Learning con partecipazione a webinar specifici sulle piattaforme della PA
	Raccolta dati per apportare miglioramenti ai materiali informativi e alle modalità formative.

OBIETTIVO 3	ATTIVITA' DEGLI OV
-------------	--------------------

OBIETTIVO 3	ATTIVITA' DEGLI OV
Diffusione dell'identità digitale e accesso in sicurezza ai servizi online della PA, con credenziali SPID/CIE/CNS	Attività di comunicazione e sensibilizzazione sull'importanza dell'utilizzo dell'identità digitale per l'accesso ai diritti di cittadinanza.
	Facilitare l'utente nelle operazioni di accreditamento del servizio SPID attraverso registrazione dei dati anagrafici necessari e successivo rilascio della credenziali a sportello e online
	Aiutare l'utente nell'utilizzo delle credenziali CIE. Per le credenziali CIE l'utente verrà supportato per l'utilizzo su smartphone dell'App IO, CIE ID.

OBIETTIVO 4	ATTIVITA' DEGLI OV
Gestione dell'autodiagnosi e piccoli interventi per la connettività di rete.	Supportare l'utente nella valutazione tecnico/economica delle offerte commerciali per l'accesso alla rete (fibra ottica, WISP, 4G/5G)
	Insegnare all'utente la diagnostica di base delle connessioni di rete. Supportare l'utente per la configurazione ed utilizzo di connessioni di backup basate su hotspot dello smartphone al fine di garantire la continuità dei servizi di rete (vedi ad esempio telemedicina)
	Insegnare all'utente l'utilizzo di speedtest (es Ookla) per la misura delle performance di rete sia per connessioni fisse (F.O., hyperlan/WISP, ecc.) che in mobilità (3G/4G/5G)
	Fare segnalazioni delle criticità riscontrate

OBIETTIVO 5	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso ai principali servizi online erogati dalla PA e dagli enti partner	Insegnare all'utenza la ricerca dei servizi in rete erogati dalla PA. Valutazione dei risultati ottenuti con i principali motori di ricerca. Utilizzo dei portali della PA che linkano servizi pubblici (IO, PiemonteTu)
	Aiutare l'utenza nell'accesso ed utilizzo dei principali servizi della PA erogati in rete: IO, Piemonte TU, PagoPA, Agenzia delle Entrate (precompilata, catasto), INPS (my INPS, ISEE), Ministero del Lavoro, Pubblico Registro Automobilistico, Bollo Auto, bandi e voucher. Servizi specifici dei comuni come prenotazioni per rilascio CIE, autocertificazioni, SUAP/SUE, ecc.
	Supportare l'utenza per il pagamento servizi (es. ticket sanitari), tasse e tributi con la piattaforma PagoPA

OBIETTIVO 5	ATTIVITA' DEGLI OV
	Aiuto nel rimuovere gli ostacoli per semplificare le procedure di accesso

OBIETTIVO 6	ATTIVITA' DEGLI OV
Diffusione dell'utilizzo dell'APP IO	Aiutare l'utente nella fase di installazione dell'App IO e gestione dell'accesso con SPID/CIE. Insegnare a trovare i servizi erogati dalla PA sulla piattaforma
	Supportare l'utenza nell'utilizzo dei servizi erogati dall'App IO (servizi della PA presenti, notifiche)
	Attività di comunicazione all'utenza delle potenzialità dello strumento

OBIETTIVO 7	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso a bandi on line e sostegni sociali	Insegnare all'utenza le modalità di ricerca dei portali che pubblicano bandi ed opportunità di accesso a forme di finanziamento
	Supportare l'utenza nella registrazione e utilizzo dei portali che erogano servizi come i voucher scuola
	Insegnare all'utenza le funzionalità connesse alla generazione e modifica di file pdf con conseguenti download e upload nel caso di servizi che richiedono compilazioni offline
	Attività di divulgazione mirata verso le fasce più fragili della comunicazione

OBIETTIVO 8	ATTIVITA' DEGLI OV
Accesso ai servizi sanitari regionali digitali	Insegnare all'utenza l'utilizzo delle piattaforme di sanità digitale (CUP, FSE, ROL, prenotazione vaccini, scelta/revoca MMG, ecc.). Tutte le attività di crescita digitale a domicilio dell'obiettivo sono estese a familiari e conviventi (es. OSS, badanti)
	Supportare gli utenti presso il domicilio nell'uso dei sistemi di telemedicina che l'ASL Asti utilizza presso le abitazioni degli assistiti.

OBIETTIVO 8	ATTIVITA' DEGLI OV
	Questa attività verrà svolta esclusivamente nelle sedi dell'ASL Asti, di Villafranca d'Asti e presso i domicili delle persone assistite dalla stessa ASL
	Insegnare agli utenti di telemedicina l'utilizzo dei sistemi affidati, le basi della diagnostica delle connessioni di rete e la configurazione e gestione di linee di backup basate su hotspot attivati su cellulare.
	Collaborazione con gli operatori sanitari per migliorare l'accessibilità dei servizi.

FASE IV: Monitoraggio

- Partecipazione a spazi specifici di riflessione da concordare con l'O.L.P.: singole attività da svolgere, di programmazione e coordinamento periodici con l'OLP per la verifica dell'andamento del progetto e il piano concordato degli impegni settimanali.
- Partecipazione agli incontri di tutoraggio per la verifica dell'andamento del progetto e della formazione (generale e specifica).
- Compilazione di questionari per la rilevazione dell'andamento del progetto e delle competenze iniziali

FASE V: Conclusione e valutazione del servizio

- Compilazione del questionario sulle competenze acquisite al termine del progetto
- Compilazione di un questionario finale
- Collaborazione all'elaborazione di un documento finale che contenga i dati essenziali sugli esiti del progetto e sull'impiego degli OV.

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

SEDI DI ATTUAZIONE:

Comune di Asti

<i>Ruolo</i>	<i>Quantità</i>	<i>Rapporto con l'ente</i>	<i>Obiettivo/FASE</i>
OLP	1	Dipendente	Tutte
Operatore di sportello sede SCU	1	Dipendente	Tutte
Operatori sportelli vari coinvolti	2	Dipendenti	Tutte
PARTNER	2	Dipendente e volontario	Tutte

Formatori e Responsabili SCU Comune di Asti	2	Dipendenti ente referente	Fasi I, II, V e VI
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

Comune di Mondovì

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

ASL ASTI

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

CO. GE. SA.

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

Assistente Sociale Responsabile Area Progettazione	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Anziani	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Indigenza e Adulti in difficoltà	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Disabili	1	Dipendente	Tutte
Assistente Sociale Area Minori	2	Dipendenti	Tutte
Educatori Professionali	3	Dipendenti	Tutte
Operatori sportello	2	Dipendenti	Tutte
Responsabili SCU e formatori generali Comune di Asti	2	Dipendenti titolare ente	Tutte
Operatori APL per tutoraggio competenze	2	Dipendente Apl	Helios

Comune di Montegrosso d'Asti

Ruolo	Quantità	Rapporto con l'ente	Obiettivo/FASE
OLP	1	Dipendente	Tutte
Istruttore Direttivo	1	Dipendente	Tutte
Tecnico specialista EDP	1	Dipendente	Tutte
Operatore di sportello	1	Dipendente	Fase II, III, IV
Formatori Comune di Montegrosso	1	1 Dipendenti o Volontario	Fase II

d'Asti			
Operatori APL per tutoraggio e competenze	2	Dipendente Apl	Helios

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

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

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

- ✓ Massima riservatezza per quanto attiene ai dati, alle informazioni e alle conoscenze acquisiti durante lo svolgimento del servizio
- ✓ Predisposizione al contatto con il pubblico
- ✓ Capacità di lavorare in gruppo.

- ✓ Impegno e motivazione ad operare in ambiti sociali, a contatto con utenza spesso problematica e portatrice di bisogni complessi
- ✓ Flessibilità oraria
- ✓ Disponibilità a seguire corsi, seminari, convegni, attività formative, campagne di sensibilizzazione e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti
- ✓ Disponibilità a spostamenti sul territorio e presso le altre sedi degli enti di accoglienza nel rispetto della normativa di riferimento

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

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

Polo Universitario Rita Levi – Montalcini

Sede: Corso Alfieri, 326

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

- una sala per gli incontri del coprogramma “**RETE DIGITALE PER IL PIEMONTE**” qualora si decidesse di farli ad Asti;
- disponibilità di aule per incontri operativi tra gli enti coprogettanti;
- supporto nella elaborazione dei dati dei questionari somministrati ai volontari durante il monitoraggio (punti 5.1 e 5.3);
- riconoscimento dei crediti formativi e di alcuni tirocini ai volontari coinvolti nel progetto e frequentanti le facoltà citate su Helios

VAO Volontari Accoglienza Ospedaliera

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

Codice Fiscale 92045380059

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

La VAO, all'interno del progetto “**Digital Touch**”, svolge funzioni di affiancamento agli OV potenziandone l'azione e il rapporto con l'utenza, specie quella più anziana. Il socio presidente VAO Volontà Pasquale avrà ruolo di formatore in alcuni moduli per tutti i volontari del progetto, per i quali avrà anche un ruolo di coordinamento sulle azioni progettuali.

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

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

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

8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale

Per alcuni moduli si utilizzeranno esperti esterni dei temi trattati, in affiancamento ai formatori accreditati.

La formazione generale sarà erogata con modalità frontale intervallata da momenti di confronto e discussione tra partecipanti. Nonostante la sua natura tradizionale, la didattica frontale può essere resa più efficace integrando elementi di interazione, stimolando il coinvolgimento attivo degli studenti e adattando il linguaggio e i materiali utilizzati.

Relativamente alle ore dichiarate nel progetto, la formazione dovrà essere erogata in unica tranne entro e non oltre la metà del periodo di realizzazione del progetto come dettagliato nelle linee guida.

La formazione sarà focalizzata inizialmente sulla costruzione del gruppo come strumento di apprendimento e confronto. Attraverso l'analisi delle motivazioni e dei valori di ognuno si costruirà un'identità di "giovani in servizio civile". Il gruppo si costituirà quale strumento per condividere ed elaborare senso, scopo e obiettivi comuni in relazione al ruolo e al significato del Servizio Civile.

La metodologia sarà poco direttiva, con un elevato grado di interazione, al fine di facilitare l'apprendimento tramite l'esperienza diretta. Affinché la formazione generale risulti efficace si utilizzeranno metodologie diverse che terranno conto della disomogeneità di età ed esperienze professionali pregresse di ciascun volontario. La disomogeneità stessa verrà utilizzata come laboratorio di condivisione delle differenze e come facilitazione all'apprendimento a partire dalle risorse di ognuno. Si utilizzeranno quindi metodi attivi in cui il volontario sarà stimolato alla partecipazione diretta, il continuo feed back da parte del formatore permetterà la rielaborazione dei contenuti ed il reale apprendimento in termini di "saper fare" e "saper essere".

Sarà inoltre prevista un'alternanza tra le diverse tecniche previste, elencate di seguito:

1. la lezione frontale: per ogni tematica trattata, ci sarà un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con dibattiti con i relatori, nei quali vi sarà ampio spazio per domande, chiarimenti e riflessioni;
2. le testimonianze;
3. i laboratori creativi;
4. le esercitazioni ed i lavori di gruppo;
5. le simulazioni ed i role playing.

I moduli di formazione generale verranno intervallati con la formazione specifica, messa in atto dai vari enti accreditati, al fine di aumentare nel volontario la consapevolezza, anche attraverso l'integrazione con attività più specifiche e peculiari di ogni servizio, del significato e del valore del servizio civile.

La formazione generale, come da normativa, potrà essere erogata anche *on line* in modalità sincrona e/o asincrona. La percentuale di formazione generale erogabile "a distanza", in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà il 50% delle ore complessivamente previste per tale tipologia di formazione. Inoltre, il ricorso alla modalità asincrona non eccederà il 30% del totale delle ore di formazione generale.

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

La formazione specifica ha lo scopo di fornire ad inizio servizio conoscenze e competenze di base che si rivelano fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi. Considerata la tipologia delle attività in cui saranno impegnati i volontari, essa si realizzerà dunque sia mediante sessioni di lezione frontale o di autoformazione, grazie a materiali cartacei e digitali e mediante fad, sia in momenti di presenza nella sezione e in aula, ossia in momenti di lavoro sul campo, in cui al formatore si affiancheranno docenti esperti che provvederanno ad illustrare gli aspetti significativi delle aree di intervento e le modalità operative che i volontari dovranno applicare nel momento di realizzazione vero e proprio del progetto.

Per ricapitolare, dunque, la formazione verrà svolta sia in autonomia sia con formatori interni all'ente, nonché con gli OLP referenti del progetto e i docenti di classe e formatori specializzati ed esterni in tema di sicurezza sul lavoro, ma anche di didattica e pedagogia sperimentale. Tale formazione riguarderà l'area relativa alle metodologie didattiche laboratoriali, al cooperative learning e alle strategie relazionali. I volontari saranno altresì coinvolti nelle diverse iniziative di formazione previste per gli stessi formatori coinvolti nell'attuazione del progetto.

Sarà garantita la stessa formazione specifica a tutti gli operatori volontari.

La formazione sarà affidata a personale interno, scelto sulla base delle competenze specifiche maturate nel proprio settore sia attraverso formazione specifica, che svolgimento di incarichi di referenza e responsabilità in particolari settori.

La formazione specifica dei volontari sarà avviata ad inizio percorso del servizio civile. Si prevede che

venza effettuata preferibilmente in presenza con la partecipazione di tutti i volontari. Le sedi degli enti ospiteranno gli incontri di formazione specifica a turno e nei limiti delle disponibilità e degli spazi. La formazione specifica potrà svolgersi anche in modalità “a distanza”, sia sincrona che asincrona nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione.

La formazione si svolgerà attraverso:

- lezioni frontali e interattive, anche con l'utilizzo di materiale multimediale e cartaceo
- lavori di gruppo che prevedono una partecipazione attiva e propositiva dei partecipanti
- learning by doing – apprendere attraverso l'esecuzione dei compiti come si presentano in una giornata tipo di servizio- con la collaborazione attiva del docente Olp e degli insegnanti coinvolti operativamente in classe.
- attività di peer education

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

All'offerta formativa da **38 ore** a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, si aggiungono **52 ore** di formazione a cura degli Enti partner. La formazione integra moduli specifici per sede e sessioni collettive in cooperazione, i cui dettagli sono illustrati nella tabella sottostante.

Verrà realizzato per gli operatori volontari, un modulo di almeno 8 ore sulla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari di servizio civile (conteggiato nelle ore di formazione specifica per ciascuna sede di servizio).

Il monitoraggio avverrà tramite la somministrazione ai volontari di un apposito questionario, volto a rilevare il gradimento del percorso formativo, anche in relazione alle aspettative iniziali.

UTILIZZO FACOLTATIVO FAD PER FORMAZIONE GENERALE E SPECIFICA

Come da normativa, il progetto prevede l'utilizzo facoltativo della FAD, anche nella modalità totalmente asincrona, per lo svolgimento dei corsi di formazione generale e specifica nei casi di seguito dettagliati:

- per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione generale e specifica, considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede (oltre il terzo OV per sede, l'Ente deve rispettare le modalità di formazione normativamente applicabili);
- per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale e specifica. Tale possibilità, riservata ai subentranti che hanno avviato il loro servizio successivamente all'erogazione di talune azioni formative e dunque oggettivamente nell'impossibilità di poterne fruire, non contempla alcuna limitazione del numero di OV, segnatamente di OV subentranti (farà fede la data di ingresso rispetto a quella di erogazione della formazione);
- per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale.

n.b.: Si specifica per l'ASL AT che le ore sulla modulo SCUD 03 sulla sicurezza verrà effettuato per la durata complessiva di 16 ore, quindi il totale delle ore di formazione è 60.

Modulo formazione	Contenuti	Durata	Luogo	Gestione

Modulo formazione	Contenuti	Durata	Luogo	Gestione
SCUD01	Contesto istituzionale Funzioni delle sedi di accoglienza Normativa di riferimento Organizzazione del servizio, strumenti specifici in dotazione dell'Ente Attività degli Operatori Volontari Analisi del territorio	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD02	Target del progetto, bisogni e interventi Tipologia di utenza target del progetto a seconda della specificità della sede Bisogni ed opportunità per i beneficiari del progetto Servizi erogati Tecniche di relazione con l'utenza	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD03	Sicurezza sul lavoro ai sensi del D.Lgs 81/2008. L'ASL di Asti prevede obbligatoriamente 16 ore complessive. Pertanto le ulteriori 12 saranno, per i 4 OV interessati, erogate nell'ambito delle attività previste.	8 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD04	Organizzazione del servizio di formazione e assistenza all'utenza del progetto, comunicazione con l'utenza Competenze necessarie dell'educatore digitale nel contesto progettuale	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD05	Privacy e GDPR: gestione e trattamento dei dati, diritti degli interessati, codici di condotta.	4 ore	Presso le rispettive sedi di accoglienza	Ogni ente con proprio formatore
SCUD06	Potenziamento delle 10 soft skills degli OV: problem solving, pensiero critico, creatività, gestione delle persone, coordinarsi con gli altri, intelligenza emotiva, capacità di giudizio e di	4 ore	Comune di Asti	Formatore unico per i 6 enti

Modulo formazione	Contenuti	Durata	Luogo	Gestione
	prendere decisioni, orientamento al servizio, negoziazione, flessibilità cognitiva.			
SCUD07	Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2022-2024	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD08	Principali servizi di rete: browser (apertura e chiusura delle sessioni di collegamento, cancellazione cronologia e cookies, credenziali, ecc), posta elettronica (registrazione e gestione di una casella), videoconferenza, social (corretto utilizzo). Cyber security.	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD09	Diagnostica e problem solving delle connessioni di rete	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD10	Sistemi di autenticazione pubblica (SPID/CIE). Modalità di pre registrazione e rilascio. Utilizzo delle funzionalità utente di reset password.	4 ore	Comuni di Asti e Mondovì	Formatore unico per tutte le sedi a parte il Comune di Mondovì
SCUD11	Servizi digitali locali: IO, Piemonte TU, PagoPA, Agenzia delle Entrate (precompilata, catasto), INPS (my INPS, ISEE), Ministero del Lavoro, bandi e voucher. Servizi specifici dei comuni come prenotazioni per rilascio CIE, autocertificazioni, SUAP/SUE, ecc. In generale verranno presentati tutti i servizi principali online della PA erogati con	8 ore	Comune di Asti	Formatore unico per i 6 enti

Modulo formazione	Contenuti	Durata	Luogo	Gestione
	credenziali SPID/CIE. Servizi specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate);			

I moduli formativi, orientati all'erogazione dei servizi all'utenza, hanno anche l'obiettivo di far crescere gli OV. In particolare sono attesi come risultato:

- miglioramento delle competenze degli OV sia a livello di soft skills che di conoscenza ICT ed all'utilizzo delle piattaforme online della PA;
- arricchimento del curriculum personale dell'OV spendibile sul mercato dell'innovazione e dei servizi in genere;
- Sviluppo di capacità di analisi sul campo per il monitoraggio del digital divide, attraverso la raccolta e l'elaborazione di dati quantitativi e qualitativi funzionali alla mappatura del fenomeno.

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>
ASL ASTI Maria Pia Maludrottù Nata a Chieri il 23/02/1966	Laureata in Economia e Commercio; Dirigente amministrativo della Direzione Medica di Presidio del "Cardinal Massaia".	SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04 SCUD 05
ASL ASTI Pier Cesare Lavagnolo Nato a Asti il 01.01.1971	Laurea Magistrale in Psicologia del lavoro e dei servizi; Laurea Magistrale in Scienze Infermieristiche; Addetto alla sicurezza.	 SCUD 02 SCUD 03
CO. GE. SA. Audisio Roberta Asti (AT), 30.01.1965	Assistente Sociale presso USL 19 di Asti nei servizi territoriali di base dal 04.09.1995 al 31.03.1997; Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nei servizi territoriali di base dal 01.04.1997 al 2000; Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell'area minori	 SCUD 01

	dal 2000 al 2003; Membro per il CO. GE. SA. dell'équipe sovra zonale affidamenti ed adozioni dal 1998 ad oggi; Responsabile dell'Area Servizi alla Persona presso il CO.GE.SA. dal 01/01/2003 al 31.10.2010; Responsabile del Servizio di Progettazione presso il CO.GE.SA. dal 01.11.2010; Responsabile del Servizio Adozioni e Progetti presso il CO.GE.SA. dall'8.05.2018 ad oggi; Attività di docenza nella materia "Metodologia del Lavoro Professionale", partecipazione alle équipe didattico-organizzative, a comitato tecnico-scientifici ed a commissioni d'esame per i corsi di prima formazione e di riqualifica per Assistenti Domiciliari e Operatori Socio Sanitari, dal 1997 al 2016 e dal 2016 ad oggi in "Elementi di Etica e Deontologia e Metodologia del Lavoro Professionale"; Collaborazione con la facoltà di Scienze Politiche dell'Università del Piemonte Orientale in attività di formazione e coordinamento con funzione di supervisore, dal 2000 ad oggi; Membro della commissione per gli esami di stato per Assistenti Sociali della Facoltà di Scienze Politiche dell'Università degli studi del Piemonte Orientale Amedeo Avogadro nella prima e seconda sessione dell'anno 2007	
CO. GE. SA. Allosio Valentina Asti (AT), 23.09.1980	Assistente Sociale con contratto a progetto presso il CO.GE.SA., nell'area Anziani - dall'aprile 2007 al dicembre 2007; Assistente Sociale, con contratto a progetto presso il CO.GE.SA. nell'Area Minori - dal gennaio 2008 al luglio 2009; Assistente Sociale, con contratto a tempo indeterminato, presso il CO.GE.SA. con svariate assegnazioni tra cui in ordine temporale: Area Minori, Sportelli Unici Socio-Sanitari nel territorio di riferimento, Area Anziani, Area Adulti e Disabili con funzione di membro della Commissione U.V.G. dell'ASL AT per la valutazione di domande relative all'attivazione di progetti individualizzati per le persone anziane non autosufficienti e membro della Commissione U.M.V.D. dell'ASL AT - dall'agosto 2009 al dicembre 2012; Attività di docenza presso corsi di formazione per Operatori	SCUD 02

	Socio Sanitari, organizzati dal CO.GE.SA., nel 2011, 2015, 2017 e 2020; Membro della Commissione di Esame per la qualifica di Operatori socio-sanitari organizzati dalla “Casa di Carità Arti e mestieri Onlus” di Asti nel 2012 e dall’Agenzia Formativa EAFRA di Asti nel 2013; Assistente Sociale, con contratto a tempo indeterminato, presso il CO.GE.SA. presso l’Unità Operativa Adulti e Indigenza – dal maggio 2018 ad oggi.	
CO. GE. SA. Barcaro Daniele Valenza Po (AL), 07.10.1972	Assistente Domiciliare presso l’ASL 19 di Asti dal 1996 al 1997; Assistente Domiciliare presso il CO.GE.SA. dal 1997 al 2001; Attestato di riqualifica professionale Educatore Professionale conseguito presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2001; Assistente Domiciliare con mansioni di coordinamento presso il CO.GE.SA. dal 2001 al 2003; Educatore Professionale presso il Servizio di Educativa Territoriale del CO.GE.SA. dal 2003 al 2005 Modulo per il conseguimento della qualifica di Operatore Socio Sanitario presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2004; Educatore Professionale presso il Centro Diurno socio – riabilitativo a gestione diretta del CO.GE.SA. “Il girasole” dal 2005 al 2015; Corso di formazione sulla sicurezza per i lavoratori previsto dal Dlgs 81/2008 frequentato presso il CO. GE. SA. di Asti nel 2013; R. L. S. - Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza così come previsto dall’art.47 comma 2 del DLGS 81/2008 - dal 2013 ad oggi; Corso di formazione per Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza ai sensi del Dlgs 81/2008, frequentato presso Asso Forma – Agenzia Formativa Accreditata di Asti, nel 2014, 2018 e aggiornamento annuale obbligatorio nel 2019; Educatore Professionale presso il Centro Diurno socio – riabilitativo a gestione diretta del CO.GE.SA. “La meridiana” dal 05.10.2015; Formatore per il CO. GE. SA. nei precedenti progetti di Servizio Civile per il modulo sui rischi connessi all’impiego	SCUD 03

	degli operatori volontari.	
CO. GE. SA. Minetto Sara Asti (AT) 31.08.1981	Servizio Civile Volontario nel 2003/2004; Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell'Area Disabili minori ed adulti dal 2009 al 2014; Attività di docenza nei corsi di prima formazione per Operatori Socio Sanitari organizzati dal CO. GE. SA. dal 2011 al 2012; Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell'Area Minori dal 2015 al 2018; Assistente Sociale presso il CO. GE. SA. nell'Area Anziani dal 2019 ad oggi; Membro dell'Unità di Valutazione Geriatrica (U. V. G.) dell'ASL AT dal 2019 ad oggi.	SCUD 04
CO. GE. SA. Rolando Patrizia Canelli (AT) 19.07.1976	Assistente Sociale dipendente del Consorzio per la Gestione dei Servizi Socio Assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano CO.GE.SA con contratto di collaborazione coordinata e continuativa dal 2001 al 2005; Assistente Sociale dipendente del Consorzio per la Gestione dei Servizi Socio Assistenziali tra i Comuni del Nord Astigiano CO.GE.SA – Area Minori con contratto a tempo indeterminato dal 2001 al 2008; Incaricato nel trattamento – gestione dati e nella predisposizione dei regolamenti. Incaricato nella gestione dell'amministrazione trasparente.	SCUD 05
Comune di Montegrosso d'Asti Gagliardi Sara Nata a Asti_ il 08/07/1987	Laurea magistrale in Economia conseguita nel 2012. Responsabile Settore Amministrativo Comune di Montegrosso d'Asti	SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04 SCUD 05
Comune di Montegrosso d'Asti ASSO FORMA CF. 92059790052	Agenzia formativa accreditata dalla Regione Piemonte per la formazione professionale e l'orientamento.	SCUD 03
COMUNE DI ASTI Lovisolo Ornella Aosta (AO) 06.12.1966	Incarico di Posizione Organizzativa “Servizio Casa e Lavoro, Anziani e Disabili, Servizio Civile” con aggiunta delle competenze relative all'area anziani; Responsabile del Servizio Civile Universale per il Comune di Asti e coordinatrice delle attività di progettazione,	SCUD 01 SCUD 02 SCUD 04

	selezione dei volontari e gestione delle attività connesse; Gestione e monitoraggio delle attività di supporto alla locazione di alloggi di edilizia privata da parte di soggetti in difficoltà finanziaria.	
COMUNE DI ASTI Rabbione Claudio nato ad Asti il 28/07/1975	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione in materia di Sicurezza del Comune di Asti	SCUD 03
COMUNE DI ASTI Pellia Rosa nata ad Asti IL 18.06.1965	Sviluppo e gestione software applicativi Analista – Programmatore - Settore risorse umane e sistemi informativi Comune di Asti	SCUD 05
COMUNE di MONDOVÌ Francesco Tarditi Nato a Mondovì il 10/02/1979	Istruttore informatico presso il comune di Mondovì e competenze in materia di hardware e software	SCUD 01
COMUNE di MONDOVÌ MAGAGNA Diletta Carmagnola, 06/10/1988	Funzionario amministrativo Esperienza professionale: In servizio presso il Comune di Mondovì dal 2022, opera nell’ambito del Settore servizi sociali in qualità di Responsabile del Servizio.	SCUD 02
COMUNE di MONDOVÌ Dott. PACELLI Nicola Benevento, 01/09/1988	Istruzione e formazione: Laurea in Ingegneria Civile e Ambientale Strutture e Infrastrutture; iscritto all’Ordine degli Ingegneri della provincia di Benevento. Esperienza professionale: Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione del Comune di Mondovì; Dal 2016 consulente per imprese, enti locali, artigiani e professionisti.	SCUD 03
COMUNE di MONDOVÌ CAULA Chiara Mondovì, 27/05/1969	Istruttore direttivo Esperienza professionale: In servizio presso il Comune di Mondovì dal 31/12/1988; dal 1/08/1995 opera presso lo “Sportello unico polivalente”, svolgendo, tra le altre, anche mansioni di front office in qualità di Operatore di sportello.	SCUD 04

COMUNE di MONDOVÌ Elisa Bruno Luogo di Nascita Pinerolo (TO) Data di nascita: 15/12/1993	LAUREA MAGISTRALE in SCIENZE GIURIDICHE E AMMINISTRATIVE DELLE IMPRESE PUBBLICHE E PRIVATE. Ricopre il ruolo di D.P.O. del comune di Mondovì dal 05.06.2025	SCUD 05
Volontà Pasquale nato a Melito di Porto Salvo (RC) il 5.9.1958	Diploma di Maturità professionale in elettronica - Pensionato (42 anni di PA) 38 anni di esperienza nella progettazione, coordinamento e gestione di servizi di digitalizzazione della PA coordinamento dei progetti Dedalo e Siamo digitali per gli immigrati formatore e O.L.P. dei precedenti progetti SCUD	SCUD 06 SCUD 07 SCUD 08 SCUD 09 SCUD 10 SCUD 11
COMUNE di MONDOVÌ Dott. SCIUTTO Enrico Stefano Genova, 24/04/1969	Istruzione e formazione: Laurea in Ingegneria (conseguita nel 2001) Esperienza professionale: In servizio presso il Comune di Mondovì dal 2007. Responsabile del Servizio Edp, per gestione/manutenzione rete informatica, pc, server, stampanti fotocopiatrici, firme digitali, Pec, sito internet, mail server ecc... Supporto informatico ai colleghi, acquisti strumentazioni informatiche, rinnovi licenze hw e sw e applicativi gestionali del Comune di Mondovì.	SCUD 07 SCUD 08 SCUD 09 SCUD 10
Anna Maria Bongiovanni Nata ad Alba il 27.08.1967	Laurea Magistrale in Giurisprudenza	SCUD 05