

## **Casa comune 4.0 – istruzioni per l’uso!**

Che cosa pensi della Pubblica Amministrazione?

Attenzione a non dare risposte frettolose e scontate. Questa è una sfida che ti stiamo lanciando!

Se credi di poterci offrire il tuo contributo a migliorare i rapporti con i cittadini e in modo particolare a informarli ad aiutarli nell’utilizzo dei nuovi dispositivi e strumenti informatici per accedere ai servizi della pubblica amministrazione, fai al caso nostro!

### **Ente proponente**

Comune di Rovereto – Direzione generale, Ufficio Rapporti con il Pubblico (URP) e Ufficio comunicazione. Entrambi gli uffici rappresentano un importante punto di collegamento tra l’Amministrazione comunale e i cittadini in quanto preposti all’orientamento e all’informazione dei cittadini sull’attività comunale. Mediamente all’anno l’URP registra circa 25 mila contatti (tra presenza fisica, telefonate e mail), con una presenza media giornaliera di circa 30 persone (pre-pandemia).

### **Olp**

L’OLP di “Casa comune 4.0 – istruzioni per l’uso!” è Elena Raffaelli, referente dell’ufficio URP, è il riferimento per far conoscere al/alla/alla giovane in servizio civile il contesto lavorativo in cui si sviluppa il progetto. La sua presenza in campo permette di offrire costanti momenti di confronto ancorchè quotidiani rispetto alle esigenze che possono scaturire in un contesto di lavoro in gruppo e a contatto con il pubblico.

### **Numero di giovani impiegabili sul progetto**

Il progetto prevede la presenza di un/una giovane.

### **Contesto**

Il/lall/la giovane, svolgerà servizio presso l’Ufficio relazioni con il pubblico [www.comune.rovereto.tn.it/Entra-in-Comune/Comunicazioni/URP](http://www.comune.rovereto.tn.it/Entra-in-Comune/Comunicazioni/URP) che assieme all’ufficio comunicazione si interfacciano con i cittadini per informarli ed orientarli rispetto ai servizi del Comune di Rovereto.

L’esperienza epidemiologica Covid19 ha imposto un’accelerazione da parte della pubblica amministrazione alla digitalizzazione e in modo particolare all’utilizzo di canali informatici per accedervi.

Il rilascio degli strumenti per l’identità digitale SPID e CIE che consentono ai cittadini un accesso ai servizi pubblici Nazionali ed Europei in modo veloce, sicuro ed omogeneo e, contestualmente, garantiscono alle Amministrazioni una riduzione dei costi di gestione dei propri sistemi di autenticazione, elevati standard di sicurezza in fase di accesso ai servizi. A fine agosto 2021 risultano oltre 24 milioni di identità SPID rilasciate e oltre 23 milioni di CIE emesse

Nel quotidiano si è riscontrata però una grande disparità tra chi ha già “pratica” nell’utilizzo dei dispositivi e mezzi informatici e chi no.

Per colmare questa differenza che segna socialmente una “discriminazione” fra tipologie di utenza s’intende fornire un aiuto per accompagnare i meno esperti all’uso della tecnologia.

Questa attività valica quelle che sono le primarie competenze dell’ufficio ma rappresentano una sfida e un’opportunità per il/lail/la giovane di mettersi a disposizione del cittadino e aiutarlo nell’utilizzo dei mezzi informatici, informandoli e formandoli.

Il/lail/la giovane dovrà rapportarsi con varie tipologie di utenza (giovani, meno giovani, stranieri), cercando di capire per ognuna le esigenze e le capacità.

Il/lail/la giovane, capirà l’importanza di rispondere a domande:

*“come devo fare per vedere la cartella clinica sul telefono”, “come si accede al sito per presentare la domanda di contribuito”, “come posso fare la registrazione di mio figlio all’asilo”, “cos’è l’app?”, “dove si scarica l’app?”, “perché non si scarica l’app sul telefono, cosa si fa?”*

.... tutte domande che hanno come denominatore comune l’uso di tecnologia che ti è d’aiuto solo se la sai usare.

Non si tratta però di fornire solo mere indicazioni operative ma soprattutto di far capire le potenzialità dei nuovi strumenti e sistemi di accesso alla pubblica amministrazione.

Una grande sfida per il/lail/la giovane che in particolare potrà scoprire l’importanza delle relazioni e dell’ascolto dei bisogni degli utenti. traendo soddisfazione dal proprio lavoro nel momento in cui si di utilità agli altri !!!

### **Obiettivi**

- A) offrire l’opportunità ad una/un giovane di conoscere l’articolata organizzazione comunale e dei servizi erogati a favore della cittadinanza;
- B) fornire ai cittadini un aiuto formativo rispetto all’utilizzo di nuovi strumenti e canali informatici dedicati all’accesso dei servizi della pubblica amministrazione (SPID, APP IO, TREC ecc);
- C) far comprendere ad una/un giovane, la soddisfazione di esaudire “semplici” richieste dei cittadini tramite l’utilizzo di nuove tecnologie;

### **Risultati attesi**

- I. garantire, dopo il primo trimestre del servizio, un minimo di 5 ore settimanali di assistenza all’utenza;
- II. fornire comunicazione mirata per informare la cittadinanza sulle opportunità di accesso ai servizi della pubblica amministrazione
- III. avere un ritorno da parte di un soggetto terzo rispetto agli operatori dipendenti dell’ufficio, circa le richieste ed esigenze dei cittadini nei confronti dei servizi offerti dal Comune.

### **Figure coinvolte**

Il/lail/la giovane in servizio civile collaborerà principalmente con lo staff dell’Ufficio Relazione con il pubblico (4 persone) di cui fa parte anche l’OLP e il responsabile dell’Ufficio comunicazione. Si interfacerà, a seconda delle esigenze progettuali, con i vari servizi comunali e in particolare con gli uffici che si occupano delle politiche giovani per un loro eventuale coinvolgimento rispetto ad uno sviluppo del progetto. Opportunità questa da considerare qualora il/lail/la giovane siano interessati al coinvolgimento anche di altre risorse e idee progettuali da valutare nel corso del percorso di servizio.

Il/lail/la giovane avrà modo altresì di confrontarsi con uffici e amministrazioni terze in funzione dell’accesso ai servizi da queste erogati tramite l’uso di tecnologia. Una rete di relazioni esterne

quali ad esempio Azienda Provinciale per i Servizi sanitari, Provincia di Trento e INPS per citarne alcune.

### **Attività e piano orario**

Il/lall/la giovane, avrà a disposizione una postazione di lavoro presso l'URP in piazza Podestà 11, attrezzata con PC e collegamento internet.

### Fasi del progetto

Numero/ e titolo fase	Descrizione	obiettivo
1. 1) inserimento / e formazione:	durante il primo periodo (indicativamente per il primo mese), la/ilil/la giovane sarà accolto nella struttura orientandolo rispetto alla dislocazione delle varie sedi dei servizi comunali (breve visita ai servizi comunali), informato del codice di comportamento dei dipendenti pubblici (consegna del codice), disposizioni privacy (illustrazione delle principali disposizioni e responsabilità), formazione sicurezza (max 4 ore), indicazioni per l'utilizzo delle attrezzature informatiche (criteri della rete aziendale), formazione su SPID, cos'è, come si utilizza (4 ore), TREC, cos'è, modalità di accesso, servizi disponibili (4 ore), APP IO, cos'è come si utilizza (2 ore), strumenti e modalità di comunicazione (8 ore), . La formazione sarà tenuta da dipendenti del comune. Sarà valutata la fattibilità di un corso di "competenze relazionali per il personale di contatto con il pubblico" mediante un docente esterno (webinar 6 ore). Al termine della formazione seguirà un momento di confronto con la/ilil/la giovane per un riscontro dell'attività svolta rispetto alle attese. La/ilil/la giovane in servizio civile, per tutta la durata del servizio, verrà inoltre informato/a e stimolato/a a partecipare a momenti formativi offerti in generale dal territorio quali conferenze, seminari, workshop ecc. su temi d'interesse per il progetto. La partecipazione alla formazione sarà attestata nel report conclusivo sull'attività svolta, che riporterà titoli e durata della formazione.	A
2. 2) avvio dell'attività:	dopo un periodo di affiancamento all'interno dello staff URP (circa 2/3 settimane) necessario in particolare per conoscere le dinamiche relazionali di rapporto con il pubblico, giovane e OLP programmeranno le modalità di formazione/istruzione dell'utenza rispetto all'utilizzo degli strumenti e canali informatici di accesso ai	B

servizi della pubblica amministrazione, considerando anche gli aspetti comunicativi dell'iniziativa insieme al responsabile dell'ufficio comunicazione;.

---

3. 3) verifica e rimodulazione: dopo un periodo di circa 2/3 settimane di attività di formazione con l'utenza, giovane e OLP valuteranno eventuali azioni correttive rispetto all'attività svolta dando modo al/alla giovane di offrire un contributo significativo al progetto nelle modalità di organizzazione ed erogazione del servizio A, B, C
- 
4. 4) sviluppo: a partire dal 3° mese circa, messa a regime del servizio sulla base dell'esperienza maturata dal/dalle giovane tendenzialmente C considerare possibilità di sviluppo
- 
5. 5) valutazione: durante gli ultimi due mesi di progetto il/lail/la giovane sarà sollecitato/a a valutare il proprio operato e servizio nonché a proporre possibili attività da riproporre in una nuova edizione del progetto. B, C
- 

#### Orario di servizio

Indicativamente è richiesto al/alla alla giovane una presenza settimanale di circa 30 ore settimanali durante l'intero anno, con la possibilità di modulazione dell'orario settimanale dal lunedì al venerdì 7.30 – 12; 13-16

#### **Monitoraggio e valutazione**

E previsto un monitoraggio mensile volto a registrare e misurare la realizzazione del percorso formativo del/della giovane attraverso i vari stadi di avanzamento dell'attività del progetto. Il/lail/la giovane parteciperà attivamente a questo processo attraverso strumenti di registrazione delle attività come la scheda/diario per le attività svolte, i compiti eseguiti, il ruolo ricoperto, i risultati raggiunti, le relazioni con gli operatori e con l'organizzazione, le competenze acquisite, gli interessi e le attitudini dimostrati, il gradimento complessivo, valutando sia l'andamento delle attività che l'agire personale nel contesto organizzativo.

#### **Cosa si impara**

#### cCompetenze trasversali

- capacità relazionali e di lavorare in gruppo: stare essere a contatto quotidianamente con collaboratori ed utenza offriranno l'opportunità al/alla al/la giovane di un costante confronto relazionale in un contesto lavorativo che stimola le abilità personali di socialità e comunicazione
- capacità di programmare/progettare: lavorare in gruppo richiede in particolare di fissare obiettivi per il raggiungimento dei quali si devono definire tempi e modalità. Il

grado di soddisfacimento dell'utenza sono il termomepermetteranno di tro più importante per far capire al giovane il grado di efficienza dell'attività svolta e del percorso di lavoro preparazione compiuto;

- capacità di raccogliere, organizzare e gestire le informazioni: per fornire un servizio d'informazione dare delle risposte serve prima di tutto essere informati e organizzare le proprie risorse. Un lavoro di gruppo sviluppa innanzitutto un senso di collettività e l'esigenza di condivisione del sapere;
- capacità di problem solving e mediazione: il lavoro in gruppo e a contatto con l'utenza sviluppa l'attitudine ad analizzare e interpretare gli elementi utili all'identificazione e all'applicazione di efficaci soluzioni anche in situazioni problematiche. Si tratta, in poche parole, della capacità di scomporre un problema in piccole parti e trovare la soluzione più calzante per risolverlo.
- creatività e flessibilità: il/la giovane è stimolato ad affrontare un problema cercando di trovare una soluzione nuova ed originale nonché di organizzare il servizio all'utenza in modo innovativo e dinamico

#### Competenze specifiche

- utilizzo di strumenti informatici per accesso ai servizi della pubblica amministrazione: SPID e CIE solo le modalità di accesso che quali identità digitali nonché le risorse di servizio online della pubblica amministrazione
- creazione di testi per il web e gestione di social media: l'affiancamento con il responsabile della comunicazione per del Comune è un'opportunità per comprendere ed applicare in concreto modalità di redazione di comunicati e testi veicolati attraverso il web (sito e social)

gestione di social media e di siti web

#### Competenze civiche di cittadinanza

L'esperienza di servizio all'interno di una Pubblica amministrazione può rappresentare un'occasione importante per capire il ruolo della stessa nell'ambito dell'organizzazione sociale. Tanto più trattandosi di un ente locale qual è il comunale, capire il ruolo di riferimento all'interno della comunità e del contatto diretto con l'utenza. Questi sono i presupposti per potere trasferire al/alla giovane in servizio:

- conoscenza di elementi di educazione alla cittadinanza globale
- conoscenza dei meccanismi di funzionamento della pubblica amministrazione

Il/lall/la giovane in servizio civile sul presente progetto sarà invitato a prendere parte al percorso di MESSA IN TRASPARENZA DELLE COMPETENZE avviato dall'Ufficio servizio civile.

Attraverso la partecipazione al presente progetto il/la giovane, potrebbero acquisire competenze professionali inerenti il profilo professionale del repertorio Puglia per l'Area Comune:

*Operatore/operatrice per la comunicazione, la promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e la facilitazione di servizi telematici.*

LeC competenze da certificare:

*Mediazione e facilitazione dei servizi on line.*

Tale competenza si pone come obiettivo: facilitare i cittadini nell'accesso ai servizi telematici e svolgere attività di mediazione per promuovere la diffusione e l'accesso uniforme alle nuove tecnologie.

Le abilità/capacità associate alla competenza sono:

- assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica
- interpretare i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione
- mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual community
- supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza
- utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete

#### **Profilo dei candidati e modalità di valutazione attitudinale**

Il progetto richiede un livello almeno C1 di conoscenza della lingua italiana.

Non sono richiesti ulteriori requisiti specifici in quanto il/lail/la giovane parteciperà ad un percorso formativo e si affiancherà a professionisti per essere messi in condizione di realizzare le attività di progetto.

A livello personale il/lail/la giovane dovrebbe:

- avere una buona propensione all'utilizzo delle tecnologie informatiche e relativi strumenti;
- dimostrare curiosità ed entusiasmo nell'apprendimento e avere spirito critico;
- possedere una predisposizione a lavorare in gruppo e a relazionarsi con gli altri;
- possedere buone capacità di comprensione e redazione di testi.

A garanzia e tutela delle pari opportunità, la candidatura al progetto non prevede alcuna discriminazione di età, genere o nazionalità.

La valutazione attitudinale sarà condotta attraverso un colloquio individuale e l'analisi del curriculum.

Ciascun candidato/a sarà valutato/a con l'attribuzione di un punteggio secondo i seguenti criteri:

Descrizione criteri	Punteggio max
Conoscenza del progetto di servizio civile e del contesto	25
Motivazione <ul style="list-style-type: none"><li>– condivisione degli obiettivi del progetto</li><li>– disponibilità all'apprendimento</li><li>– interesse e impegno a portare a termine il progetto</li><li>– coerenza con il progetto di vita personale, formativo e professionale</li></ul>	40
Idoneità allo svolgimento delle mansioni (esperienze formative, professionali)	35

e di volontariato coerenti, competenze trasversali, competenze specifiche utili allo svolgimento delle attività di servizio civile)	
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>