

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Monsummano Terme

CODICE REGIONALE: RT3C00091

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Cittadino in un click
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	PILEGGI ANTONIO (02/10/1959)
1.4 Num. Volontari:	8
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	44
1.7.1 Formazione generale Facoltativa  ore:	
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	44
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa  ore:	
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il Comune di Monsummano Terme rappresenta una comunità territoriale in continua evoluzione. Grazie ad un piano di investimenti sono state effettuate importanti ristrutturazioni: impianti sportivi, scuole, piazze e musei. A questo si affianca il perseguire obiettivi di semplificazione ed innovazione tecnologica, esigenze di sviluppo e crescita economica del territorio. La digitalizzazione ha il potenziale di ridurre i tempi ed i costi delle pratiche burocratiche. Per le imprese significa una riduzione del carico burocratico, favorendo la competitività economica, mentre per i cittadini servizi più rapidi e personalizzati.

L'Ente ha saputo cogliere le opportunità date dal PNRR: investendo continuamente risorse umane e strumentali sul territorio per fornire servizi telematici e favorire la partecipazione dei cittadini, superare il "digital divide", per l'inclusione sociale e la promozione culturale della popolazione. Ha svolto iniziative al fine di raggiungere un maggior coinvolgimento nella vita sociale, di usufruire maggiormente dei servizi disponibili e di acquisire maggiori competenze informatiche allo scopo di utilizzare il web e le opportunità che esso offre, attivando lo Sportello del cittadino, integrato nei Servizi Demografici.

Altro settore particolarmente attivo è la cultura, la biblioteca con l'integrato museo della città e del territorio. Al fine di ampliare e potenziare le proprie funzioni di informazione e documentazione, ha aderito alla RE.DO.P. (Rete documentaria Provincia di Pistoia) favorendo così la cooperazione con le altre Biblioteche ed Istituti documentari per la condivisione delle risorse e lo sviluppo della Rete (n. 17.324 prestiti, iscrizioni 2024 n. 548).

Attua iniziative di promozione della lettura, con particolare attenzione al mondo della scuola. Per il pubblico adulto incoraggia la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini alla vita culturale della comunità, promuovendo iniziative ed incontri su temi di interesse comune.

2.2 Obiettivi del progetto:

Il Comune ha attivato presso l'URP lo Sportello del Cittadino con la finalità di creare un punto di "facilitazione digitale" locale per conoscere i servizi digitalizzati dell'Ente, fornire assistenza, superare le attese, supporto di almeno 2000 utenti annui nell'utilizzo di postazioni informatiche per usufruire dei servizi online (SPID, CIE, CNS, pagamenti) sia di competenza comunale sia per pubbliche amministrazioni sovraterritoriali (ANPR, INPS, Agenzia Entrate, esercenti servizi pubblici quali Alia spa, Acque srl ecc.). Per la biblioteca ed il museo si propone lo sviluppo del prestito bibliotecario (previsione n. 17000 richieste) supportando le varie operazioni (ritiro, rientro, prenotazioni e interprestito), curando anche la gestione del materiale librario (catalogazione e scaffalatura), nonché la partecipazione ad eventi e laboratori (n. 20 annui) e la creazione di materiale promozionale, la diffusione dell'utilizzo di MLOL (MediaLibraryOnLine biblioteca digitale della Regione).

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

12

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

Per ogni obiettivo i volontari collaboreranno con il personale dell'Ente nell'ideazione, progettazione e realizzazione di materiale informativo e promozionale.

I dipendenti che affiancheranno i volontari nello sviluppo del progetto sono:

n. 1 Dirigente con compito di coordinatore dei progetti

n. 1 funzionario con compiti di Responsabile di Servizio Civile

n. 1 funzionario con competenze di comunicazione ed esperienza in materia di gestione servizi all'utenza – Responsabile U.O.C. Affari Generali, Demografici e URP.

n. 1 istruttore con competenze di comunicazione ed esperienza in materia di erogazione servizi all'utenza, comunicazione web– Addetto all'URP- OP

n. 5 istruttori e n. 1 collaboratore con competenze ed esperienza di natura amministrativa e di comunicazione per il supporto nelle attività quotidiane

n. 2 esperti informatici che forniscono formazione ai volontari, assistenza e supporto specialistico nell'utilizzo delle dotazioni.

2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari forniranno presso l'Urp un servizio di prima accoglienza, ascolto e orientamento verso i servizi e le iniziative offerte dall'Ente, supporto nella gestione dell'agenda CIE, al fine di garantire la sostituzione delle carte d'identità cartacee quale documento di riconoscimento valido. Affiancheranno gli operatori di anagrafe e di stato civile, o elettorale, con la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale. Grazie a tale azione l'utenza vedrebbe diminuiti i tempi di attesa esistenti, nonché i tempi di risposta concreta.

I volontari si renderanno disponibili ad assistere gli utenti in difficoltà con la navigazione, con brevi

spiegazioni sull'utilizzo dei sistemi di autenticazione (SPID, CIE, CNS) ed utilizzo dei servizi (pago PA, applo, prenotazione appuntamenti, richiesta certificati ANPR). Collaboreranno alla promozione ed utilizzo di nuovi servizi online da parte del Comune, della Regione e di altri soggetti aumentando il grado di soddisfazione dei cittadini, alla predisposizione di schede informative da collocare sul sito, aggiornamento della modulistica e preparazione materiale promozionale.

Presso l'unità afferente alla cultura i volontari svolgeranno:

- attività di front-office: accoglienza utenti, iscrizioni, gestione del prestito locale e interbibliotecario (registrazione prestiti/restituzioni).
- supporto alla ricollocazione dei volumi e alla loro catalogazione (affiancamento nelle procedure SBN), nonché riordino di fondi importanti;
- promozione utilizzo materiali inclusivi (libri con grandi caratteri per persone ipovedenti, lenti e altri strumenti) per facilitare l'accesso alla lettura a tutti;
- supporto all'utenza nell'utilizzo dei PC, del catalogo online e della biblioteca digitale (MediaLibraryOnLine);
- affiancamento nell'organizzazione e promozione di eventi culturali, mostre, laboratori (es. Nati per Leggere o pittura) e incontri con l'autore.

2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Fermi restando i 5 giorni di servizio settimanali, l'orario si articola dal lunedì al venerdì per 30 ore settimanali; i volontari saranno impiegati anche in orario pomeridiano ed occasionalmente il sabato per manifestazioni e partecipazione ad eventi. Rispetto del codice di comportamento approvato dall'Ente. Rispetto degli orari dei corsi di formazione, nonché dei turni di servizio. Osservare una presenza decorosa e responsabile. Capacità di instaurare una sana relazione ed una positiva comunicazione con gli Utenti e gli altri volontari.

Disponibilità alla flessibilità oraria nell'ambito del monte ore prestabilito. Rispetto della dignità dell'utente e delle disposizioni minime di sicurezza in materia di privacy e trattamento dei dati personali. Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione e sensibilizzazione. Rispetto degli obblighi di formazione.

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
BIBLIOTECA	Monsummano Terme	PIAZZA MARTINI FERDINANDO 10	4
Palazzo Comunale di Monsummano Terme	Monsummano Terme	PIAZZA IV NOVEMBRE 75/H	4