

## **SCHEDA DI SINTESI PROGETTO "Amici in Comune"**

La popolazione del Comune di Camporgiano, alla data del 09/02/2016, consta di n. 2.181 abitanti ed ha registrato, nel corso degli ultimi anni, un aumento di cittadini ultrasessantenni (n. 860) e di cittadini stranieri (n. 120 – Comunitari n. 77, Extracomunitari n. 43) le cui nazionalità maggiormente rappresentate sono quelle romena ed inglese. La popolazione giovanile, causa emigrazione verso lidi che offrono maggiori opportunità di lavoro, è costantemente in calo. Dal rapporto nascite/decessi si può intuire il continuo "invecchiamento" della popolazione (n.3 nati contro n. 29 deceduti nel corso dell'anno 2015). I cosiddetti "nativi digitali" ( n. 469 nella fascia 10-35 anni) sono nettamente inferiori rispetto ai "migranti digitali" (n. 642 dai 36 ai 55 anni), mentre i "tardivi digitali" risultano essere in maggioranza (n. 935 oltre i 55 anni).

In una realtà in cui l'obbligo d'uso di procedure telematiche sta diffondendosi sempre più nei rapporti tra cittadino ed istituzioni (INPS – CUD / CARTA SANITARIA, ecc.) per le note ragioni che si propongono il raggiungimento della cosiddetta "dematerializzazione" e "cittadinanza digitale", non possono mancare i disagi legati all'intuibile difficoltà di gestione da parte della popolazione anziana e straniera. L'ancora parziale diffusione della banda larga e la mancanza di connessioni alla rete efficienti e veloci, completano il quadro. E' in questo contesto che il Comune e, in particolare, i servizi di segreteria e demografici, diventano un punto di riferimento per ogni cittadino e, a maggior ragione, per coloro che più necessitano di informazioni e supporto.

Il personale dipendente preposto ai suddetti servizi consta di sole n. 2 unità, tra cui n. 1 Responsabile d' Area e n. 1 Istruttore Amministrativo. I servizi svolti sono i seguenti: Ufficio Segreteria: URP - PROTOCOLLO – DELIBERE – GARE DI APPALTO PER IL SETTORE DI COMPETENZA - IMPEGNI SPESA E LIQUIDAZIONI DEL SETTORE – MANIFESTAZIONI – SCUOLA – TRASPORTI – SOCIALE – SERVIZIO CIVILE - UFFICIO DEL SINDACO – PUBBLICAZIONE ALBO PRETORIO- AGGIORNAMENTO SITO ISTITUZIONALE Ufficio Demografico: ANAGRAFE – STATO CIVILE – LEVA – ELETTORALE – TRIBUTI – IMPEGNI SPESA E LIQUIDAZIONI DEL SETTORE.

La pianta organica non ricomprende centralinisti, pertanto, ogni dipendente risponde alle proprie telefonate. Durante i periodi di ferie, tutti i servizi devono essere coperti dall'unico dipendente che resta operativo.

Nel territorio comunale è presente l' Istituto Comprensivo, frequentato anche da studenti provenienti da Comuni limitrofi quali, San Romano in Garfagnana, Careggine e Vagli Sotto e ciò aumenta in modo esponenziale il numero di contatti e rapporti interpersonali che si instaurano tra uffici comunali e cittadini, soprattutto per quanto riguarda l'organizzazione del servizio mensa e del servizio di trasporto scolastico. Inoltre, il Comune di Camporgiano vanta la presenza di n. 24 Associazioni Comunali attive, ognuna delle quali si occupa dell'organizzazione di manifestazioni ed eventi che, come ovvio, coinvolgono anche gli uffici comunali per l'espletamento di atti di propria competenza (richieste di autorizzazione, stampa ed invio inviti, pubblicazioni sito web, ecc.). Infine, ci teniamo a puntualizzare che, aderendo allo spirito di accoglienza e solidarietà che deve contraddistinguere ogni ente statale, sul territorio comunale sono ospitati circa 40 profughi richiedenti asilo politico, situazione che determina un consistente aumento di attività demografiche (residenze, rilascio certificazioni, carte di identità, ecc.).

Nel Capoluogo di Camporgiano è inoltre presente una Biblioteca che fa parte della "Rete di Documentazione Territoriale della Provincia di Lucca " e che, oltre a gestire la funzione di prestito bibliotecario che gli è propria, è divenuta, da pochissimo, punto di riferimento per tutti coloro che necessitano di consultare il web ma ne sono sprovvisti. Difatti, il punto Paas, fino a poco tempo fa attivo sul territorio, ha cessato l'attività a causa dell'interruzione dei contributi da parte della Regione Toscana. La biblioteca è infatti diventata un luogo aperto a tutti dove l'abitudine alla lettura è coltivata per le giovani generazioni e l'utilizzo dei nuovi media è incoraggiato per chi ne risulta più distante, come anziani, persone con bassa scolarità o basso reddito. Fornisce accesso gratuito e, se necessario, assistito alla rete.

In una situazione di sottodimensionamento del personale e di sempre crescente "burocrazia" del sistema, diventa quindi particolarmente difficile soddisfare pienamente e tempestivamente le richieste dei cittadini, specie di quelli più svantaggiati (bassa scolarizzazione/stranieri) che necessitano di una maggiore assistenza. E' per questo che l'impiego di volontari in servizio civile troverebbe la sua naturale e giustificata collocazione. Inoltre, nell'ottica del perseguimento e promozione di politiche volte a ridurre fattori che possono provocare disagio ed esclusione sociale ed all' introduzione di percorsi di integrazione dei cittadini stranieri, il progetto potrebbe costituire un primo tassello del percorso di realizzazione di dette finalità che l'ente territoriale, quale ente più vicino ai cittadini ha il dovere di perseguire quale fine istituzionale ultimo.

Ai volontari spetterebbe quindi il compito, previa specifica formazione, di accogliere l'utenza, dare ascolto alle richieste ed aiutare a portare a termine l'iter previsto dai vari procedimenti in tutte le sue fasi, dalla compilazione di moduli, all'espletamento di procedure telematiche on-line. Inoltre, recependo da parte della fetta più anziana della popolazione, il disagio arrecato dalla cosiddetta "dematerializzazione dei procedimenti amministrativi" e la difficoltà ad acquisire informazioni, sia dal sito istituzionale del Comune di Camporgiano che di altri enti od istituzioni pubbliche, nonché completare adempimenti on line, sempre più necessari, è intenzione dell' Amministrazione Comunale,

impiegare i volontari in un processo di "alfabetizzazione" dei cittadini non più giovanissimi all'utilizzo di internet nelle sue fasi più semplici quali, ad esempio, la consultazione dei siti informatici (in primis il sito istituzionale del Comune), l'utilizzo della carta sanitaria elettronica attivata e dell'invio di mail e comunicazioni. Aprire quindi la strada alla tanto auspicata "cittadinanza digitale".

I volontari dovranno pertanto possedere doti relazionali spiccate, competenze linguistiche ed informatiche adeguate, nonché doti di riservatezza che permettano loro di mantenere il segreto d'ufficio per ovvie ragioni di tutela della privacy.

## **OGGETTI DEL PROGETTO**

### 1 – SERVIZIO SEGRETERIA

- Supporto nella predisposizione di modulistica, con traduzione in lingua inglese ove prevista.
- Aggiornamento sito istituzionale.
- Informazione ed assistenza ai cittadini.

### 2 – SERVIZI DEMOGRAFICI - TRIBUTI

- Supporto nella predisposizione di modulistica, con traduzione in lingua inglese ove prevista.
- Informazione ed assistenza ai cittadini.

### 3- BIBLIOTECA COMUNALE

- Prestito bibliotecario, intersistemico, interbibliotecario. Accesso alla rete e consultazione cataloghi on line.
- Assistenza informatica ai cittadini.

Il Progetto prevede l'utilizzo dei volontari in servizio civile al fine rendere più semplice ed agevole l'accesso ai servizi comunali a:

- a) immigrati e cittadini stranieri residenti nel Comune.
- b) cittadini anziani, ipovedenti, analfabeti o a bassa scolarizzazione, o che comunque abbiano difficoltà nell'interpretare e compilare la modulistica relativa ai servizi comunali.
- c) in difficoltà nell'utilizzo delle procedure telematiche o sprovvisti di collegamento internet.

### **AMBITO: Servizio Segreteria.**

Il servizio segreteria ha, tra i suoi compiti, l'accoglienza e l'informazione ai cittadini, nonché il monitoraggio del gradimento degli utenti e la successiva interazione con l'Amministrazione Comunale, con l'obiettivo primario di migliorare il livello di qualità del servizio offerto. Il rendere facilmente conoscibili ed accessibili i servizi (in primis le opportunità di sostegno ai redditi e le opportunità di lavoro) utilizzando il sito istituzionale o predisponendo locandine ed avvisi da affiggere nelle bacheche presenti nelle varie frazioni presenti sul territorio, rientra tra le attività più importanti.

**PIANO:** Attività di back-office.

#### **AZIONI:**

- Acquisizione da parte dei volontari delle nozioni relative all'organizzazione ed alla modalità di erogazione dei servizi comunali.
- Predisposizione modulistica.
- Predisposizione locandine ed avvisi.
- Aggiornamento sito istituzionale.

**PIANO:** Attività di front-office.

#### **AZIONI:**

- presenza dei volontari per fornire le informazioni necessarie affinché i cittadini vengano a conoscenza e siano in grado di accedere ai servizi comunali ed alle opportunità in favore degli stessi.
- presenza dei volontari per assistere i cittadini, in particolare appartenenti alle categorie a) ,b) & c), nella compilazione della modulistica necessaria all'accesso ai servizi comunali o forniti da altri Enti pubblici o Società di pubblico servizio.

**AMBITO: Servizi demografici e tributi**

Il servizio è affidato al Responsabile che svolge tutti i compiti affidatigli per legge.

**PIANO:** Attività di back-office

**AZIONI:**

- Acquisizione da parte dei volontari delle nozioni relative all'organizzazione ed alla modalità di erogazione dei servizi demografici e tributi.
- Predisposizione modulistica con traduzione in lingua inglese, ove necessario.

**PIANO:** Attività di front-office.

**AZIONI:**

- presenza dei volontari per fornire le informazioni necessarie affinché i cittadini vengano a conoscenza e siano in grado di accedere ai servizi comunali.
- presenza dei volontari per assistere i cittadini, in particolare appartenenti alle categorie a) ,b) & c), nella compilazione della modulistica necessaria all'accesso ai servizi comunali.

**AMBITO: Servizi Bibliotecari**

Il servizio è affidato al Responsabile del Comitato Tecnico incaricato degli adempimenti riguardanti la Biblioteca Comunale, nominato ai sensi della Deliberazione di G.M. n. 57 del 12/12/2014.

**PIANO:** Attività di back-office

**AZIONI:**

- Acquisizione da parte dei volontari delle nozioni relative all'organizzazione ed alla modalità di svolgimento dei servizi bibliotecari.
- Adempimenti riguardanti la Biblioteca quali, acquisizione volumi, inventariazione e catalogazione volumi attuati mediante specifici software e con l'uso di 2 PC collegati alla Rete e ad internet, collocazione a scaffale.
- Supporto nell'organizzazione di iniziative culturali.

**PIANO:** Attività di front-office.

**AZIONI:**

- Attività di *reference* (accoglienza, orientamento, formazione)
- Istruzione all'uso degli strumenti di informazione e conoscenza (alfabetizzazione informativa e informatica) attraverso lo svolgimento di mini corsi, anche di gruppo.
- Istruzione all'uso dei servizi e funzioni on-line dell'amministrazione pubblica.

Inizialmente i volontari, contemporaneamente alla formazione specifica, opereranno in affiancamento con il Responsabile della Biblioteca nello svolgimento delle attività di *reference*. In seguito concentreranno il lavoro sulle attività inerenti anche il back-office e la collaborazione alla alfabetizzazione informativa e informatica :

- Accoglienza del pubblico, presentazione degli spazi della biblioteca, accompagnamento;
- Istruzione degli utenti all'uso degli strumenti di ricerca e informazione;
- Corsi di alfabetizzazione informatica per piccoli gruppi (2-3 utenti);
- Assistenza all'accesso ai servizi on-line della P.A e nella compilazione di domande, invio dati etc.;
- Raccolta delle richieste degli utenti.

## **RUOLO ED ATTIVITA' PREVISTE PER I GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE**

- Predisposizione della modulistica necessaria alla presentazione di istanze;
- Predisposizione di locandine ed avvisi;
- Pubblicazione su sito istituzionale di avvisi e comunicazioni;
- Azioni di supporto nella compilazione della modulistica per i cittadini in difficoltà ad interagire con i sistemi informatici o che ne sono sprovvisti;
- Indirizzare l'utenza presso l' Ufficio Comunale competente a risolvere la problematica che viene presentata;
- Accompagnare il cittadino più in difficoltà presso l'Ufficio Comunale competente, anticipando al personale addetto la problematica che è stata sottoposta, al fine di snellire l'esperienza dell' iter previsto;
- Utilizzare il p.c. per la ricerca delle informazioni sulle reti Intranet dell' Ente ed Internet;
- Acquisire anticipatamente le informazioni da fornire al cittadino interagendo con il personale dipendente, in modo che vengano ridotti i tempi di attesa.
- Espletare le pratiche riguardanti il prestito bibliotecario e provvedere alla catalogazione dei volumi presenti in Biblioteca.
- Accoglienza del pubblico, presentazione degli spazi della biblioteca, accompagnamento;

- Istruzione degli utenti all'uso degli strumenti di ricerca e informazione;
- Corsi di alfabetizzazione informatica dei cittadini non più giovani in modo da poterli avvicinare al web, nell'ottica della cosiddetta "cittadinanza digitale".

## **REQUISITI VOLONTARI**

oltre ai requisiti richiesti dalla L.R. 35 del 25/07/2006, Art. 6, quelli minimi seguenti:

- DIPLOMA DI SCUOLA SECONDARIA DI SECONDO GRADO
- BUONA ONOSCENZA DELLA LINGUA INGLESE
- OTTIMA CONOSCENZA DEGLI STRUMENTI INFORMATICI

## **POSTI DISPONIBILI (senza vitto) E SEDI**

- **N. 2** volontari presso Municipio – Piazza Roma n. 1 – Camporgiano
- **N. 1** volontario presso Biblioteca Comunale – Piazza del Centenario – Camporgiano

## **ORARIO DI IMPIEGO**

- N. 30 ore su 6 giorni lavorativi