

SCHEDA SINTETICA PROGETTO

“PAROLA D’ORDINE EFFICIENZA”

La popolazione del Comune di Camporgiano, alla data del 31/12/2017, consta di n. 2.135 abitanti ed ha registrato, nel corso degli ultimi anni, un aumento di cittadini ultrasessantenni e di cittadini stranieri. La popolazione giovanile, causa emigrazione verso destinazioni che offrono maggiori opportunità di lavoro, è costantemente in calo. Dal rapporto nascite/decessi si può intuire il continuo “invecchiamento” della popolazione (n. 11 nati contro n. 37 deceduti nel corso dell’anno 2017). I cosiddetti “nativi digitali” (n. 435 nella fascia 10-35 anni) sono nettamente inferiori rispetto ai “migranti digitali” (n. 637 dai 36 ai 55 anni), mentre i “tardivi digitali” risultano essere in maggioranza (n. 944 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, considerate anche le difficoltà derivanti dalla morfologia del territorio, 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. Il servizio sociale, delegato all’ Azienda Usl territoriale, visto il sottodimensionamento del personale, ha visto negli ultimi tempi un crescendo di adempimenti e servizi in capo ai Comuni (vedi REI, CASELLARIO DELL’ASSISTENZA INPS, BONUS IDRICO, ecc.), mentre quello demografico si trova ora a dover gestire anche quelli riguardanti i cosiddetti MATRIMONI CIVILI, SEPARAZIONI E DIVORZI, CARTA DI IDENTITA’ ELETTRONICA e TENUTA DEL REGISTRO DEI TESTAMENTI BIOLOGICI. 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. 25 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.). 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. Inoltre, beneficiando di

contributi concessi da parte della Regione Toscana, la Biblioteca è stata dotata di attrezzature e sistemi più efficienti di fruizione da parte dei cittadini, oltre che essere stata trasferita al piano terra del plesso della Scuola Secondaria di Primo Grado, garantendo così un contatto molto stretto con gli alunni ed insegnanti ed assicurando un concreto e valido supporto alle attività scolastiche. Tra l'altro, all'interno della Biblioteca, sono stati impiegati volontari del Servizio Civile Regionale, i quali hanno partecipato attivamente all'organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica per ultra sessantenni che sono stati accolti con molto successo da parte dei cittadini interessati. La Biblioteca è, infatti, diventata un luogo aperto a tutti, un luogo dove l'abitudine alla lettura è coltivata tra le giovani generazioni, mentre l'utilizzo dei nuovi strumenti tecnologici è promosso tra chi risulta esserne più distante (anziani, persone con bassa scolarità o basso reddito). Fornisce, inoltre, accesso gratuito e, se necessario, assistito alla rete internet. In una situazione di sottodimensionamento del personale e di sempre crescente "burocratizzazione" del sistema, diventa quindi particolarmente complicato assolvere a tutti gli adempimenti richiesti tenendo conto anche dell'orario di apertura al pubblico degli uffici di 5 ore giornaliere e quindi della disponibilità di una sola ora da dedicare agli adempimenti di back office. 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 supportare i dipendenti comunali nell'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 e, visto il successo precedente, è intenzione di questo Ente riproporre l'organizzazione dei corsi di "alfabetizzazione" dei cittadini non più giovanissimi all'utilizzo di internet nelle sue fasi più semplici (consultazione siti, invio posta elettronica, uso della Carta Sanitaria Elettronica, ecc.); 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.

OBIETTIVI 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.

Organizzazione corsi di "alfabetizzazione informatica".

Sportello informativo turistico-culturale.

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.

d) turisti.

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.

Trasmissione pratiche telematiche.

Statistiche e monitoraggi del settore.

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) e 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, operazioni di prestito bibliotecario.

Supporto nell'organizzazione di iniziative culturali.

Gestione pagina Facebook.

Predisposizione materiale informativo riguardante i luoghi e gli eventi di interesse turistico - culturale del territorio.

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 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 (max 10 utenti);
Assistenza all'accesso ai servizi on-line della P.A e nella compilazione di domande, invio dati etc.;

Raccolta delle richieste degli utenti.

Fornire informazioni sui luoghi di interesse e gli eventi di carattere turistico-culturale del territorio e consegnare materiale informativo (cartine, illustrazioni, ecc.)

Gestione pagina Facebook.

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):

3

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

La pianta organica del personale dipendente che vede un unico Responsabile Capo Area Amministrativo ed un unico Istruttore Amministrativo ai quali sono affidati i servizi segreteria e demografici – tributi, come specificato al punto 5, rapportata alla mole di lavoro sempre più crescente, costituisce un impedimento alla soddisfazione delle richieste dei cittadini in tempi brevi ed eventuale causa di disagi per questi ultimi. La gestione degli adempimenti necessari affinché la Biblioteca Comunale possa permanere nella Rete Documentaria della Provincia di Lucca (catalogazione, prestito bibliotecario ed interbibliotecario, intersistemico, uso della piattaforma informatica Sebina) è stata affidata ad una volontaria nominata con Deliberazione di Giunta Municipale (n. 57 del 12/12/2015) quale rappresentante comunale all'interno del Comitato Tecnico della Rete.

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

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;

Utilizzo dei programmi di rete Intranet per la ricerca o l'inserimento di informazioni;

Interazione con il personale dipendente per acquisire anticipatamente informazioni da fornire al cittadino, allo scopo di ridurre 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 promuovendo la cosiddetta "cittadinanza digitale".

Predisposizione di materiale ed informazione turistico-culturale su luoghi ed eventi di interesse territoriale.

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

Esporre il cartellino di identificazione fornito dal Comune.

Prestare il servizio con flessibilità oraria, in occasione di particolari eventi (scadenze, urgenze di lavoro interno) che si rende necessario espletare al di fuori dell'usuale orario di servizio.

Supporto ai dipendenti comunali nelle attività volte a mantenere il decoro dei locali sede del Municipio e della Biblioteca Comunale.