

**STRATEGIE URBANE D'AREA – S.U.A.
AGGREGAZIONE NR. 11 COLLINA E PIANURA TORINESE**

**Misura PNRR 1.7.2 “Rete dei servizi di facilitazione Digitale”
S.U.A. (Strategie Urbane d’Area) A11 Collina e Pianura Torinese
(Chierese - Carmagnolese)**

In linea con gli sforzi per sostenere la trasformazione digitale di infrastrutture e servizi del Paese, che si sono resi necessari e che sono stati compiuti negli ultimi anni, l'Area 11 Collina e Pianura Torinese di cui alla Programmazione POR FESR 2020-2027(d'ora in poi abbreviato S.U.A.11) ha proseguito il processo di transizione al digitale, potenziando le infrastrutture informatiche e tecnologiche, su tutto il territorio al fine di migliorare le performance delle strutture comunali e di conseguenza dei servizi ai cittadini. Questo sviluppo ha molteplici finalità:

- incrementare i servizi messi a disposizione del cittadino e all'impresa
- migliorare la qualità del lavoro
- garantire la creazione di nuove infrastrutture e strategie per semplificare accesso, gestione e sicurezza delle informazioni, a vantaggio del cittadino stesso, di enti pubblici, scuole, Regioni, Province e Comuni, con una loro maggiore efficienza e sicurezza, insieme a quella delle banche dati e della loro consultabilità.

L'ambito territoriale, ad esempio, ha visto l'espansione del sistema WiFi free aperto al pubblico, con diversi hot spot installati in vie e piazze comunali, ma anche la copertura dei principali centri (in espansione verso i piccoli borghi, abitazioni decentrate, località ai piedi della collina torinese, a sud-est del capoluogo ecc.) con reti a banda ultra-larga. I comuni coinvolti infatti hanno siglato convenzioni che disciplinano le modalità di realizzazione e di continuo sviluppo di una nuova infrastruttura. La nuova rete in fibra ottica, laddove il servizio è già attivo, consente alle città di trasformarsi in Smart City, grazie ai servizi innovativi che sfrutteranno l'elevata velocità e la bassa latenza della nuova connessione in banda ultra larga.

Le amministrazioni coinvolte stanno poi ottimizzando l'erogazione dei servizi online già attivi sui portali istituzionali e potenziando lo Sportello digitale, finalizzato a rendere disponibili sempre più servizi digitali (PagoPA, AppIO, notifiche digitali ecc.) garantendone la piena accessibilità a favore dei cittadini. Massima espressione di questo potenziamento è la partecipazione alle diverse misure messe in campo dal PNRR, con un'adesione capillare che si può tradurre nei seguenti numeri:

Misura PNRR	Totale finanziamenti ottenuti dalla S.U.A. 11
1.2 Abilitazione e facilitazione migrazione al Cloud	€ 1.531.498,00
1.4.1 Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici	€ 1.282.430,00
1.4.3 Adozione pagoPA e app IO	€ 372.525,00
1.4.4 Adozione identità digitale	€ 168.000,00
1.4.5 Digitalizzazione degli avvisi pubblici	€ 310.287,00
Totale	€ 3.664.740,00

Grazie agli sviluppi disponibili e l'impegno che le amministrazioni hanno profuso per rendere il digitale sempre di più a "misura di cittadino", la S.U.A. 11 intende continuare nel processo di transizione al digitale, mettendo in condizione il territorio e i suoi abitanti di accedere a tutte le possibilità che una città innovativa e moderna può offrire. Questo potrebbe ulteriormente essere consolidato attraverso la "Rete di servizi di facilitazione

digitale”, grazie alla Regione Piemonte in qualità di soggetto Attuatore della Misura 1.7.2 del PNRR, legato proprio all'accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l'uso autonomo, consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, in modo da promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza digitale attiva da parte di tutti e per incentivare l'uso dei servizi online dei privati e della PA, semplificandone il rapporto con i cittadini.

Il progetto si pone infatti come obiettivo ultimo quello di avvicinare il digitale al cittadino, aiutandolo ed accompagnandolo nel percorso di alfabetizzazione digitale e all'autonomia, nonché fruizione di tutti i servizi messi a disposizione dall'evoluzione informatica e tecnologica del Paese. Non solo, punto focale sarà proprio quello di porre l'utente al primo posto, in modo da non lasciare indietro i cittadini che non possiedono le necessarie competenze in materia digitale. Come ricorda l'Europa le soluzioni digitali che mettono le persone al primo posto apriranno nuove opportunità per le imprese, incoraggeranno lo sviluppo di tecnologie affidabili, promuoveranno una società aperta e democratica, consentiranno un'economia dinamica e sostenibile, contribuiranno a combattere i cambiamenti climatici e a realizzare la transizione verde.

In considerazione di tutte queste premesse, fulcro della misura, in base anche ai suggerimenti del Bando, è la costituzione di una struttura di punti di accesso fisici (e non solo) che possano erogare un servizio di “facilitazione digitale” attraverso le reti locali.

Individuazione dei punti di facilitazione e dotazione

Nello specifico la S.U.A. 11 prevede, per individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali, di Internet in generale e a fornire loro supporto ed orientamento, la realizzazione di:

Nr. P.F. (fissi)	Città coinvolte	Popolazione coperta (censimento anno 2021)	Note
2	Chieri, Pecetto	39.962	Sedi fisse a Chieri: Biblioteca “Nicolò e Paola Francone” - Via Vittorio Emanuele II, 1 - 10023 Chieri (TO) Palazzo Comunale – Via Palazzo di Città 10, - 10023 Chieri (TO)
2	Carmagnola, Poirino, Pralormo e Isolabella	40.766	Sedi fisse a Carmagnola: Palazzo Comunale - Piazza Manzoni 10 10022 Carmagnola (TO) Centro Competenze Carmagnola – Viale Garibaldi 27/29 10022 Carmagnola
1	Santena, Villastellone, Cambiano	20.903	Sede fissa a Santena – da definire

Nr. P.F (itineranti)	Città coinvolte	Popolazione coperta (censimento anno 2021)	Note
---------------------------------	------------------------	---	-------------

1	Moriondo Torinese, Arignano, Andezeno, Marentino, Mombello Torinese, Baldissero Torinese, Sciolze, Pavarolo, Pino Torinese, Riva presso Chieri	25.834	
---	---	--------	--

Fonte dati censimento: Dipartimento per gli Affari Interni e Territoriali - https://dait.interno.gov.it/territorio-e-autonomie-locali/sut/elenco_censimento_comuni_italiani.php

I nodi in cui avranno sede i punti fissi di facilitazione dell'area 11 Collina e Pianura Torinese, sono stati individuati considerando gli attori principali delle attività della vita quotidiana dei cittadini e non solo la posizione geografica maggiormente "centrale". Essi infatti offrono servizi sanitari, sociali, scolastici, culturali e sportivi di cui le realtà cittadine limitrofe già usufruiscono.

Concomitante con l'utilizzo dei servizi vi è anche l'aspetto sociale; infatti le città delle sedi fisse sono anche un "punto d'incontro" culturale e comunitario della popolazione. Tale scelta vuole garantire così un servizio inclusivo sempre presente di almeno 24 ore settimanali (oltre alle 50 ore di formazione d'aula all'anno), avendo un maggiore impatto sulle forme di aggregazione e partecipazione dei cittadini alla "vita digitale del comune" e favorendo un interscambio ed una sempre più forte collaborazione tra enti, per uno sviluppo coeso e duraturo che possa arrivare a coprire ed aiutare quanta più popolazione possibile.

Infatti oltre ai sopracitati punti fissi, verrà realizzato anche un punto itinerante che coinvolgerà tutti quei comuni che tendono ad essere più confinati nel loro territorio, dando così la possibilità anche a chi non avesse modo di raggiungere i punti centrali, di usufruire dei servizi di facilitazione digitale e promuoverne l'utilizzo in caso di necessità.

Pertanto proprio i Comuni di piccola dimensione e più "isolati" territorialmente, in questi anni, hanno già attivato servizi di supporto per favorire la digitalizzazione con percorsi formativi dedicati, per garantire lo sviluppo di attività economiche e la possibilità di lavorare in modalità agile.

I centri fornitori dei servizi di facilitazione digitali (sia delle sedi fisse che quello itinerante) saranno strutturati in modo tale che la loro dotazione preveda:

- n. 3 computer portatili, con le seguenti caratteristiche

Modello	Sistema operativo	Ram	Capienza disco SSD	Schermo
Notebook	Windows 10 Pro/ Windows 11 Pro	8 /12 Gb	500 gb / 1 tb	15,6"

- Connessione preferibilmente alla banda ultra larga, ove disponibile, con un'infrastruttura in modalità FTTH (Fiber To The Home, fibra fino a casa), che garantisce performance elevate (1 Gb al secondo)
- Proiettore e telo di proiezione con treppiede (dove vi è necessità) per la formazione
- Spazio/sala dedicata alla proiezione e/o formazione in presenza
- Telefono fisso e relativo numero
- Telefono cellulare e relativo numero (per il punto itinerante)

Particolare rilievo avrà l'utilizzo di strumentazione (es: stampanti, connettività, ecc) e locali (aule, sale) che le amministrazioni potranno già mettere a disposizione dei punti designati ad accogliere i centri di facilitazione.

Attività dei punti di facilitazione

Caratterizzazione dei presidi saranno poi le specificità delle attività dei servizi che si intende fornire, quindi:

- Formazione ed assistenza personalizzata individuale in modo che gli utenti possano sperimentare “con mano”, grazie anche alla strumentazione messa a disposizione, le soluzioni proposte dagli operatori, acquisendole poi come bagaglio personale da utilizzare nel quotidiano.
- Realizzazione di video corsi e webinar, che potranno essere fruiti sia “in diretta” in modalità sincrona, sia in modalità asincrona, quindi facilmente scaricabili (una volta conclusi) e visibili da casa in maniera autonoma, così come autonomo potrà essere l'accesso a tutti i materiali informativi e formativi che i punti di facilitazione metteranno a disposizione su una sezione dedicata dei portali istituzionali del territorio. Il tutto ottimizzato e consultabile da mobile.
- Formazione in piccoli gruppi, quindi sia in presenza, sia attraverso “classi” online. Nel primo caso gli enti metteranno a disposizione e al servizio dei cittadini, luoghi già adibiti a determinate attività (es. la sala biblioteca per le conferenze), così anche coloro che non hanno la possibilità di poter fruire dei contenuti online, potranno partecipare attivamente sfruttando la formazione per aumentare la loro consapevolezza del digitale in modo da averne poi accesso, sfruttandone appieno i servizi.

Obiettivo concreto dell'Area 11 è inoltre dare continuità al servizio di facilitazione, una volta che il triennio di progetto previsto dal bando arriverà alla sua naturale conclusione, in un'ottica di valorizzazione e creazione sempre maggiore di competenze digitali e di radicale digitalizzazione del settore pubblico, il quale di conseguenza darà impulso anche alla trasformazione digitale del settore privato. Il cittadino formato ed informato avrà così a disposizione tutti gli strumenti per affrontare l'evoluzione tecnologica del paese. Strumenti che la stessa amministrazione, in costante contatto con i centri di facilitazione, fornirà, diventando a sua volta canale e vettore della facilitazione digitale. Un esempio sarà sicuramente quello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP dei comuni coinvolti, che dato lo stretto contatto e la collaborazione con i nodi di facilitazione, durante tutto il triennio, ne erediterà l'azione, man mano che i nodi stessi vedranno una fisiologica minore affluenza dei cittadini.

Modalità di gestione

Stante la composizione della Strategia Urbana d'Area n.11 che vede alcuni comuni di medie dimensioni affiancati da una molteplicità di Comuni di piccola dimensione, territorialmente collocati tra la pianura e la collina chierese, risulta particolarmente importante prevedere una modalità di gestione che coinvolga sin dalle prime fasi di progetto gli Enti comunali, Enti del Terzo settore e realtà del volontariato locale in modalità di coprogettazione.

Definito il fabbisogno dell'utenza, l'erogazione del servizio di facilitazione avverrà attraverso personale degli Enti del Terzo settore, in affiancamento al personale degli Enti Locali e delle associazioni appartenenti alla S.U.A.

La formazione dei volontari e del personale dipendente degli Enti assegnato a funzioni di front office come nel caso degli URP o Sportelli Polifunzionali agevolerà la disseminazione di un approccio culturale orientato al digitale sia all'interno dell'Ente Pubblico sia nel

contesto sociale locale e favorirà la naturale prosecuzione dell'attività dei punti di facilitazione, al termine del periodo di finanziamento previsto dal bando.

Coinvolgimento attori locali

Un pensiero comune dell'Area 11 Collina e Pianura Torinese è quello di realizzare anche una stretta collaborazione con operatori del terzo settore, il quale è strategico per il raggiungimento degli obiettivi di inclusione previsti dal Pnrr, così da promuovere sinergie con progetti già attivi o da attivare sul territorio, dando così ulteriore valore allo stesso. Basti pensare al ruolo importante che possono ricoprire le cooperative sociali, le associazioni, e le fondazioni.

Sin dalla fase dell'emergenza Covid, infatti, la spinta all'azione per fronteggiare la situazione di estrema difficoltà del Paese, ha visto crescere l'uso degli strumenti digitali anche da parte degli Enti del Terzo Settore, che hanno provato ad adeguarsi rapidamente, adottando strumenti per la formazione e il lavoro da remoto, convertendo modelli di servizio in digitale per continuare a rispondere alle esigenze delle persone e delle comunità, spostando online gli eventi programmati dal vivo. Certamente la digitalizzazione è stata dettata dalla necessità e probabilmente realizzata in modo frettoloso e proprio per questo si vuole spingere in questa direzione, perché quella necessità ha condotto ad una presa di coscienza; adesso portare e potenziare il digitale nel terzo settore non è solo possibile, ma anche vantaggioso.

L'Area 11 Collina e Pianura Torinese, ricchissima di associazioni sul suo territorio (basti pensare che solo nel Comune di Chieri ce ne sono più di 150), coinvolgerà nelle strategie del progetto di facilitazione proprio queste ultime, che dopo un primo momento di formazione specifica a loro dedicata, potranno veicolare e promuovere l'attività dei centri di facilitazione. In questo modo diventeranno esse stesse un punto di incontro per le formazioni d'aula, mettendo a disposizione non solo le loro conoscenze, ma anche le strutture e la strumentazione, in un'ottica di condivisione ed espansione del digitale.

Parallelamente a questa attività anche i DUC (Distretti Urbani del Commercio) attraverso le loro cabine di regia e gli operatori mercatali attraverso i loro riferimenti interni, saranno resi partecipi dell'iniziativa in quanto punti molto vicini alla popolazione e che quindi possono diventare facilmente, allo stesso modo, vettori e promotori dei centri di facilitazione digitale. Questa scelta è stata naturale ben sapendo che i DUC sono modelli innovativi di governance e sviluppo del territorio, che sono promossi dalla Regione quali ambiti territoriali nei quali gli enti pubblici, i cittadini, le imprese e le formazioni sociali sono in grado di fare del commercio un fattore di innovazione, integrazione e valorizzazione di tutte le risorse di cui dispone il territorio per accrescere l'attrattività, rigenerare il tessuto urbano e sostenere la competitività delle imprese commerciali, anche attraverso interventi integrati per lo sviluppo dell'ambiente urbano e della digitalizzazione.

In ulteriore aggiunta, è intenzione creare dei piccoli gruppi di commercianti, artigiani o altre figure, che si trovano in maggior difficoltà con la transizione al digitale, per formarle con incontri ad hoc, cosicché non rimangano indietro nell'evoluzione tecnologica del Paese, ma anzi ne diventino protagonisti, dando poi continuità al progetto, anche quando questo sarà concluso.

In ultimo, a titolo sperimentale, nel Comune di Chieri, che da anni lavora sulla valorizzazione dei beni comuni, in futuro verranno proposti dei patti di collaborazione con alcune scuole del territorio. Nello specifico saranno avvicinate le attività dei punti di

facilitazione digitale ad alcune classi del quinquennio superiore, aumentando in questo modo la consapevolezza dell'utilizzo corretto della tecnologia nei ragazzi ed al tempo stesso facendoli diventare "portatori sani" di digitale, così da accompagnare, ad esempio, i loro nonni nella digitalizzazione. Tale modello potrebbe successivamente essere esportabile a tutti i comuni della SUA.

Comunicazione

In ambito di comunicazione verranno svolte le seguenti azioni comuni:

1. Pubblicità su sito istituzionale di ogni ente, sulle pagine social ufficiali e su quotidiani locali
2. Diffusione attraverso sinergie con attori locali:
 - Terzo Settore
 - DUC e operatori mercatali
 - Scuole
3. Materiale informativo presso uffici pubblici, biblioteche, centri anziani ecc..

Piano annuale dei costi

SPESA AMMISSIBILE	ANNO 2023	ANNO 2024	ANNO 2025	TOTALE
1.2 SPESE PERSONALE FACILITATORE DIGITALE ESTERNO	€ 10.000,00	€ 85.150,00	€ 85.000,00	€ 180.150,00
1.4 SPESE DI COORDINAMENTO E RENDICONTAZIONE	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 5.000,00	€ 15.000,00
1.5 SPESE PER IL PERSONALE DOCENTE	€ 1.250,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00	€ 16.250,00
2.1 MATERIALI DI COMUNICAZIONE	€ 8.000,00	€ 1.000,00	€ 1.000,00	€ 10.000,00
3.1 STRUMENTAZIONE TECNOLOGICA	€ 15.000,00			€ 15.000,00
TOTALE				€ 236.400,00

Monitoraggio

Una sfida che ambisce a portare la digitalizzazione a tutta la popolazione, come questa, sarà supportata da diverse modalità di monitoraggio, sulle attività messe in campo ed il loro indice di gradimento da parte dei cittadini, per essere sempre in grado di migliorarsi ed evolversi.

Nel dettaglio saranno previsti:

- questionari di "customer satisfaction", per avere un riscontro sulla facilità di utilizzo, di accesso e accessibilità del servizio

- relazioni quadrimestrali da parte degli operatori dei centri, che terranno traccia dei passaggi dell'utenza, di quali sono le tematiche maggiormente affrontate e le difficoltà più frequenti riscontrate dal pubblico.
- realizzazione di indagini a cura degli sportelli comunali, effettuate tra gli utenti presenti, in quello specifico momento, che verteranno sulla richiesta se sia stato o meno utilizzato il servizio di facilitazione, se esso ha rispettato le aspettative ecc..

Cronoprogramma

	ANNO 2023			ANNO 2024				ANNO 2025				2026
ATTIVITA'	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TRIMESTRE 1	TRIMESTRE 2	TRIMESTRE 3	TRIMESTRE 4	TRIMESTRE 1
CANDIDATURA												
COSTITUZIONE GRUPPO DI LAVORO												
INDIVIDUAZIONE PUNTI FISICI												
INDIVIDUAZIONE E AVVIO CANALI COMUNICAZIONE												
PUBBLICIZZAZIONE CANALI COMUNICAZIONE												
SELEZIONE DEL GESTORE												
INDIVIDUAZIONE E COINVOLGIMENTO SOGGETTI VOLONTARI, ASSOCIAZIONI, FONDAZIONI												
FORMAZIONE FACILITATORI												
ACQUISTO ATTREZZATURE TECNICHE												
AVVIO PUNTI DI FACILITAZIONE			60,00%		100,00%							
PARTECIPAZIONE AL TAVOLO												
MONITORAGGIO ATTIVITA' E RENDICONTAZIONE												