

Proposta Economica “SPID e alfabetizzazione – SPID Corner”

Spettabile Comune di Reggio Emilia,

con la presente siamo a proporvi un preventivo per la realizzazione delle attività previste nel progetto “SPID e alfabetizzazione – SPID Corner” per il supporto all'amministrazione comunale nel servizio di registrazione online assistita a SPID e per l'individuazione di nuovi punti decentrati per il riconoscimento.

Budget totale previsto: 24.420,00 € (IVA compresa)

Il budget previsto comprende:

- Creazione progetto formativo: 1.800,00 € +IVA
- Coordinamento e definizione piano strategico delle attività: 2.300,00 € +IVA
- Campagna di comunicazione del progetto: 1.500,00 € +IVA
- Individuazione delle location, acquisto materiale e attivazione di 3 corner SPID sul territorio: 9.000,00 € (IVA compresa);
- Coinvolgimento “fasce deboli” della popolazione di riferimento: 2.000,00 € (IVA compresa);
- Formazione volontari: 1.200,00 € +IVA
- Supporto all'erogazione del servizio: 2.400,00 € +IVA
- Progettazione fasi post-pilota: 1.800,00 € +IVA

Note:

Le presenti attività verranno svolte entro la fine di Gennaio 2021

Pagamento:

N.B: Il preventivo è strettamente confidenziale e da non divulgare

Firma per accettazione

Paolo Lasagni

Presidente di Impact Hub Reggio Emilia

Appunti progetto SPID e alfabetizzazione - SPID Corner

3.12.2020

Da diversi anni i cittadini possono utilizzare **SPID**, il Sistema Pubblico di Identità Digitale, per accedere ai **servizi online** della Pubblica Amministrazione e dei soggetti privati aderenti utilizzando **un unico sistema di autenticazione**.

Nel corso del 2020 l'importanza e la diffusione di SPID sono cresciute esponenzialmente: la pandemia da Coronavirus ha reso indispensabile limitare contatti fisici, code e assembramenti, ed ha quindi spinto molti cittadini a preferire l'utilizzo di canali online per la fruizione di servizi. Allo stesso tempo, l'offerta di servizi pubblici online è molto cresciuta ed include anche le diverse misure previste dal Governo per far fronte alle conseguenze economiche dell'emergenza sanitaria.

Dal **28 febbraio 2021**, inoltre, **SPID**, la **CIE** (Carta di Identità Elettronica) e la **CNS** (Carta Nazionale dei Servizi) rappresenteranno gli unici canali di accesso possibili per i servizi online della Pubblica Amministrazione, mentre eventuali altri sistemi di autenticazione saranno dismessi sulla base del Decreto Semplificazioni (art.24, D.L. 76/2020).

Il **Comune di Reggio Emilia**, in collaborazione con la Regione Emilia-Romagna, offre **gratuitamente l'identità digitale SPID** tramite il servizio **LepidaID** della società Lepida S.p.A. Per ottenere l'identità SPID è necessario pre-registrarsi online e successivamente fare il riconoscimento di identità tramite una delle modalità di identificazione offerte (al momento: di persona, attraverso la firma digitale, utilizzando Carta Nazionale dei Servizi o Carta di Identità Elettronica 3.0, tramite registrazione audio/video e contestuale bonifico bancario simbolico).

Se si è scelto il riconoscimento di persona, il richiedente può recarsi presso uno degli sportelli accreditati del Comune di Reggio Emilia con un documento di identità. **A causa dell'emergenza Coronavirus, attualmente il servizio di riconoscimento è attivo solo su appuntamento da concordarsi con Comune URP Informa in centro storico.**

L'esigenza

Visto il prolungarsi dei tempi di attesa presso l'URP nella particolare situazione di questi mesi dovuta alla pandemia che impone solo un numero circoscritto di appuntamenti giornalieri, e visto che attualmente non è disponibile nessun supporto alla registrazione online per le persone che non hanno le competenze o gli strumenti per completarla autonomamente, **sorge l'esigenza da parte dell'amministrazione di:**

- **istituire un servizio di registrazione online assistita a SPID;**
- **individuare nuovi punti decentrati per consentire il riconoscimento.**

Tale necessità diviene particolarmente urgente in ragione delle prescrizioni normative di cui sopra che impongono obbligatoriamente il ricorso a SPID entro il 28 febbraio 2021.

Obiettivi e realtà coinvolgibili

I **centri sociali del territorio comunale** (in particolare aderenti ad **ARCI** ed **ANCESCAO**) potrebbero essere un valido punto di riferimento per **ampliare l'offerta di punti di pre-registrazione e riconoscimento**, sgravando pertanto l'URP della mole di richieste in atto, e per **consentire un servizio più decentrato** che consentirebbe di raggiungere un più ampio bacino di utenza. (Ad oggi, il riconoscimento di persona risulta legalmente possibile solo da parte di dipendenti comunali: al momento quindi si pensa di attivare con la collaborazione dei centri sociali la sola fase di registrazione online, ipotizzando in

caso di evoluzione normativa, la possibilità futura di implementare anche il riconoscimento di persona).

I centri sociali, a cui fanno capo spesso figure di volontari particolarmente attive, potrebbero essere anche un utile **strumento per pervenire alle cosiddette “fasce deboli”** (anziani, diversamente abili, migranti,...) che potrebbero avere maggiori difficoltà logistiche a recarsi in centro storico per il riconoscimento e che in molti casi trovano invece un punto di riferimento nelle infrastrutture sociali. Il coinvolgimento dei centri sociali potrebbe pertanto consentire due sostanziali benefici:

- **una maggiore diffusione sul territorio dei punti SPID**
- **la possibilità di intercettare fasce deboli.**

A questo si aggiunge l'opportunità di promuovere, oltre al semplice servizio per l'erogazione dell'identità digitale, **anche iniziative per l'abbattimento del digital divide** che contraddistingue alcune fasce della popolazione, grazie all'avvio nei centri sociali di attività formative nel campo dell'alfabetizzazione digitale.

La necessità di individuare maggiori punti SPID potrebbe dunque convertirsi nell'opportunità di valutare, in parallelo con questi, l'attivazione di progetti di interesse sociale correlati **all'empowerment cognitivo individuale**, proprio a partire dai centri sociali quali epicentri propulsori di servizi nel territorio.

In aggiunta alle dimensioni già citate, diversi centri sociali del territorio hanno rilevato nel corso del tempo la necessità di un dialogo più stretto fra gli anziani ed i giovani che frequentano gli spazi di propria azione: una progettazione che guardi alle competenze informatiche di base potrebbe costituire anche una base di **dialogo intergenerazionale**, andando a coinvolgere i soggetti più giovani nell'erogazione dell'assistenza informatica di base; questo potrebbe preludere ad una **successiva fase ipotetica di coinvolgimento più ampio di associazioni e realtà giovanili** negli stessi spazi dei centri sociali.

Struttura dell'azione progettuale

Operativamente il progetto potrebbe strutturarsi come segue:

1) decentramento punti SPID nei centri sociali e coinvolgimento “fasce deboli”

- individuazione di punti decentrati sul territorio in cui attivare i corners SPID (ad esempio, due centri sociali, preferibilmente scelti tra quelli interessati dal percorso “social seed” come Orologio ed un altro da definirsi, ed altri uno/due punti in modo da garantire una diffusione più equilibrata sul territorio);
- definizione del servizio di “sportello” del corner SPID a seconda dell'evoluzione della pandemia COVID19 in corso;
- acquisto attrezzature per allestimento corner, lì dove non ancora disponibili;
- organizzazione di attività formative di primo livello (attraverso il supporto del partner tecnologico Lepida, nel ruolo di “formatore formatori”);
- formazione dei volontari dei centri sociali e realtà coinvolte;
- individuazione degli utenti “deboli” nel bacino di utenza che fa capo al centro sociale di riferimento;
- coinvolgimento di AUSER come rete e punto di riferimento per l'individuazione, l'intercettazione, la sensibilizzazione, l'avvicinamento ed il coinvolgimento nel progetto delle cosiddette “fasce target deboli” (anziani, diversamente abili, stranieri,...) anche al di fuori del ruolo specifico e territoriale dei centri sociali;
- individuazione delle eventuali modalità per l'attivazione di un servizio a domicilio, in modo di poter raggiungere anche chi è impossibilitato a muoversi.

2) attività di empowerment/alfabetizzazione digitale diffusa nei centri sociali:

- sviluppo di un quadro di iniziative di formazione in ambito di alfabetizzazione digitale (corsi, seminari, laboratori,...) presso i centri sociali, in particolare attraverso la definizione di alcuni “pacchetti formativi” di base sui quali poter formare e successivamente aggiornare i volontari coinvolti dagli stessi centri sociali nell’ottica di una “erogazione diffusa” di competenze e supporto informatico di base;
- dotazione dei centri sociali di apparecchiature necessarie, lì dove non già disponibili (PC, tablet,...);

3) avvio di iniziative pubbliche (possibilmente in presenza, nella primavera 2021, quali SPID days,...) di comunicazione, promozione e di sensibilizzazione sul progetto, da realizzarsi nei centri sociali che ospitano gli SPID corners o in altri luoghi cittadini di vicinanza e richiamo;

4) coinvolgimento di LEPIDA come partner istituzionale e provider del servizio.

Strutturazione del servizio di corner SPID

Nella prima fase attuale di pilota, si può ipotizzare la realizzazione della fase 1 e l’impostazione progettuale delle fasi successive.

- Progettazione di dettaglio condivisa con tutte le realtà coinvolte;
- formazione dei formatori, con il contributo e la collaborazione di Lepida;
- formazione dei volontari;
- accesso al servizio: appuntamento su base di prenotazione telefonica (o via e-mail) in fasce orarie definite ed indicate nel materiale di comunicazione, con diretto riferimento allo spazio prescelto (corner SPID più prossimo);
- calendario condiviso degli appuntamenti per monitoraggio continuo (da prevedersi la selezione del SW necessario);
- indicazione durante il primo contatto dei documenti e strumentazione tecnologica necessari alla registrazione;
- supporto alla registrazione online:
 - in caso di impossibilità all’accesso fisico al corner SPID, assistenza telefonica (assistenza domiciliare da prendersi in esame secondo le richieste e situazioni specifiche);
 - in caso di accesso al corner, supporto diretto con le strumentazioni presenti nella piena sicurezza: DPI, igienizzazione dopo ogni accesso, etc;
 - indicazioni e calendarizzazione del riconoscimento di persona attraverso URP di via Farini o altri nodi abilitati;
 - supporto e coordinamento telefonico disponibile durante gli orari di corner SPID.

Tempi previsti di realizzazione della fase pilota

- Prima metà di Dicembre: coordinamento e progettazione di dettaglio del servizio;
- Seconda metà di Dicembre: formazione formatori e formazione volontari;
- Inizio Gennaio: inizio erogazione del servizio;
- Fine Gennaio: termine progetto pilota

Budget di massima previsto per la fase pilota

- singolo corner SPID (ANCESCAO, ARCI, Insieme per Rivalta - strumentazione etc - previste 3 attivazioni): 3.000€ IVA compresa;
 - coinvolgimento “face deboli” della popolazione di riferimento (AUSER): 2.000€ IVA compresa;
 - Progettazione e coordinamento fase pilota: 5.600€+IVA
 - Formazione volontari: 1.200€+IVA
 - Supporto all'erogazione del servizio: 2.400€+IVA
 - Progettazione fasi post-pilota: 1.800+IVA
- Totale previsto: 24.420€ IVA compresa

N.B. Dal punto di vista delle dotazioni tecnologiche, per portare avanti efficacemente il servizio di assistenza alla registrazione SPID è possibile predisporre una postazione che deve disporre di:

- connettività ad Internet;
- almeno un dispositivo che consenta di compilare il modulo online di registrazione, come un pc fisso o portatile o un tablet (preferibilmente con tastiera esterna per aumentarne l'usabilità);
- un dispositivo che consenta di scansionare o fotografare i documenti che occorre allegare alla registrazione, come uno scanner, oppure una webcam o fotocamera (nel caso del pc portatile o del tablet si tratta spesso di dotazioni integrate nel dispositivo stesso).

Le dotazioni tecnologiche più adeguate possono essere valutate con i singoli centri sociali coinvolti nel progetto, in modo da verificarne la compatibilità con eventuali strumenti già in loro possesso.