UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

Agenzia per la Coesione Territoriale

PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020

Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica

Facilitazione digitale e coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento dei servizi

Gianluca Vannuccini

Direttore Sistemi Informativi, Infrastrutture Tecnologiche e Innovazione - Regione Toscana

#opengovitaly
#OpenGovWeek
open.gov.it

Regione Toscana

CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA

in collaborazione con:

anci toscana

Bottega della Salute

CGIL SPI

FNP CISL PENSIONATI

UIL PENSIONATI

Regione Toscana

59 COMUNI COINVOLTI

Con un focus su quelli delle **aree interne** e meno popolate

BOTTEGHE DELLA SALUTE E **5** **BOTTEGHE MOBILI**

72

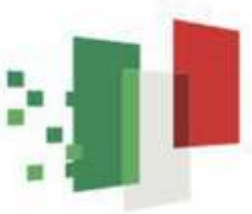
CONNESSI IN BUONA COMPAGNIA

Botteghe della Salute, Sindacati e operatori dei soggetti aderenti al progetto ti aiutano a utilizzare i servizi online.

in collaborazione con:

Digitale inclusivo 1°premio

Premio Nazionale Innovazione 1°premio



Piano Nazionale Ripresa e Resilienza

Intervento 1.7.2 Missione 1 Componente 1

Centri di facilitazione digitale

"Centri di facilitazione digitale", punti di accesso fisici, solitamente situati in **biblioteche**, **scuole** e **centri sociali,** che forniscono ai cittadini formazione sulle competenze digitali, sia di persona che online, al fine di favorire l'inclusione digitale.

O**biettivo** nazionale è di raggiungere **2,4 milioni di cittadini** e aprire **3000 centri.**

Budget nazionale: **135 milioni di euro**

A Regione Toscana **7.451.103** euro con Decreto n. 65/2022 – PNRR del direttore del Dipartimento per la Trasformazione Digitale

Nasce una nuova comunità

Dopo l'esperienza dei **PAAS** e di Connessi in Buona Compagnia, la Regione Toscana, ANCI, UPI e terzo settore ancora insieme per una nuova avventura.

Regione Toscana

anci toscana

Unione Province Toscana
UPI - TOSCANA

Una rete di cui non si può non fare parte!

I Vantaggi della rete

Si entra a far parte della **comunità regionale per la facilitazione digitale**
Si uniscono le forze e **i canali di contatto con la cittadinanza**

I vantaggi

- **Conoscere in anteprima e le novità sui servizi digitali** erogati da Regione, Enti toscani e in-house, con pacchetti video, informativi e formativi da diffondere
- Accesso alla piattaforma regionale competenze digitali: **Trio**, **www.regione.toscana.it/competenzedigitali**, **piattaforma nazionale** per recuperare contenuti informativi da dare ai propri cittadini
- **Essere aggiornati sui nuovi metodi di *engagement digitale*** e ***fisico*** con la popolazione, tramite una comunità che attraverso Regione Toscana porta le buone pratiche italiane ed europee

I Vantaggi della rete

Si entra a far parte della **comunità regionale per la facilitazione digitale**
Si uniscono le forze e **i canali di contatto con la cittadinanza**

I vantaggi

- Utilizzare **strumenti definiti con metodologie scientifiche** da università e istituto di statistica regionale per misurare e monitorare le competenze digitali dei propri cittadini
- **strumenti definiti e uniformi di raccolta di segnalazioni dai cittadini** per migliorare i servizi pubblici digitali in toscanaÈ **un'opportunità di far partecipare i cittadini** del proprio territorio o della propria amministrazione o associazione **a un percorso formativo nuovo** con profili accreditati dal repertorio qualificato di regione per i facilitatori digitali

I facilitatori digitali / una nuova figura professionale

Oltre ai facilitatori digitali previsti dalla misura 1.7.2 (corso di 100 ore), **la Regione Toscana ha istituito una nuova figura professionale** (DGR 1198/2022) **iscritta nel catalogo regionale**, per la quale è previsto un **corso di qualificazione professionale della durata di 450 ore** (100 da DTD + 350 da Regione Toscana) con esame finale (una parte di tirocinio presso il centro) che verrà svolto da Regione Toscana con un partner in fase di individuazione e dalle Agenzie formative riconosciute.

Le competenze digitali / come misurarle

Si auspica un sistema unico nazionale per la rilevazione delle competenze digitali dei cittadini incontrati nei Centri di Facilitazione Digitale

Connessione con ISTAT, DTD, Università, e KPI del DESI

Non solo facilitazione, ma un luogo in cui

- Creare un momento di dialogo e di incontro con i cittadini

Non sempre la difficoltà sta nelle competenze del cittadino…
È necessario mettersi continuamente in discussione ed aprirsi all'ascolto.
Far tesoro dei **feedback** dei cittadini durante la facilitazione.

Servizi e APP

Servizi e APP per le quali il/la cittadino/a si rivolge al Centro di Facilitazione digitale

Per quale servizio si è rivolto al Centro di Facilitazione Digitale?

- ❑ **Identità digitale** (SPID, CIE, CNS)
- ❑ **Fascicolo sanitario elettronico**
- ❑ **Scelta medico**/pediatra
- ❑ **CUP ONLINE** per prenotare visite specialistiche e prestazioni di diagnostica strumentale
- ❑ **Libretto vaccinale**
- ❑ **PAGAMENTI ONLINE** sulla piattaforma regionale IRIS
- ❑ **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE** tutte le informazioni sul TPL
- ❑ ……..
- ❑ **ANAGRAFE** NAZIONALE DELLA POPOLAZIONE RESIDENTE
- ❑ **INPS**
- ❑ **AGENZIA DELLE ENTRATE**
- ❑ **Servizi online** del proprio Comune
- ❑ APP -**Toscana Salute**
- ❑ **APP IO -** App dei servizi pubblici
- ❑ **APP TESEO**, la nuova APP della mobilità della Toscana Nord-Ovest
- ❑ **APP - JUNKER**, per fare la raccolta differenziata senza errori

Regione Toscana

Ipotesi di survey di rilevazione proposte di miglioramento dei servizi «incontrati» dal cittadino

Salvare i dati inseriti

Per i servizi da Lei richiesti ha suggerimenti o indicazioni di miglioramento da fornire?

	Suggerimenti / Miglioramenti
Identità digitale (SPID, CIE, CNS)	aaa
Fascicolo sanitario elettronico	bbb
Libretto vaccinale	ccc

Regione Toscana

Ipotesi di survey di rilevazione proposte di miglioramento dei servizi «incontrati» dal cittadino

Salvare i dati inseriti

Per i servizi selezionati può esprimere il GRADO DI SODDISFAZIONE con un voto da un minimo di 1 ad un massimo di 10:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Nessuna risposta
Identità digitale (SPID, CIE, CNS)	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●
Fascicolo sanitario elettronico	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●
Libretto vaccinale	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●

UNIONE EUROPEA
Fondo Sociale Europeo
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale
Agenzia per la Coesione Territoriale
PON GOVERNANCE E CAPACITÀ ISTITUZIONALE 2014-2020
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Funzione Pubblica
Regione Toscana
open gov week
8-12 maggio 2023
#opengovitaly | #OpenGovWeek | open.gov.it
ITALIA
OPEN GOV