



Città di Castenaso

Città Metropolitana di Bologna

Area Innovazione servizi al Cittadino

Piazza R. Bassi, 1

40055 Castenaso (BO)

PROGETTO DI FACILITAZIONE DIGITALE AI FINI DELL'ATTIVAZIONE DELL'IDENTITÀ DIGITALE DELLA CITTADINANZA (SPID E CIE)

Proponente: Area Innovazione e Servizi al Cittadino del Comune di Castenaso

Premessa

Dal 1 aprile 2024 al 31.12.2025 è stato attivo presso la Biblioteca Comunale il Punto di Facilitazione Digitale, progetto finanziato dal PNRR Misura 1.7.2 cui il Comune di Castenaso ha partecipato in convenzione con l'Unione dei Comuni di Terre di Pianura in qualità Ente Capofila. Lo sportello ha avuto molto successo e gli slot del mercoledì mattina a Castenaso erano sempre tutti prenotati. Purtroppo, in assenza di ulteriori finanziamenti, è preclusa la possibilità di dare continuità a questo servizio così utile e apprezzato dalla cittadinanza.

Inquadramento

Il Comune di Castenaso, nell'ambito del processo di digitalizzazione dei documenti personali promosso dal Ministero dell'Interno, intende proporre il progetto incentivante "Assistenza attivazione CIE-ID e credenziali SPID". Alcune categorie di utenza che non hanno avuto modo di colmare il divario digitale (persone anziane, immigrati e altre categorie fragili) richiedono sempre più spesso allo sportello URP aiuto nell'attivazione delle credenziali per l'identità digitale; inoltre, in questi ultimi mesi in cui la quasi totalità dei gestori di identità digitale sta trasformando il servizio da gratuito a pagamento, pervengono molte richieste di attivazione delle credenziali tramite CIE (Carta d'Identità Elettronica).

L'esperienza maturata negli anni dall'Ufficio U.R.P. ha evidenziato la necessità di fornire un servizio di assistenza all'attivazione di questa nuova funzionalità della Carta d'Identità Elettronica che consente, analogamente allo SPID, l'autenticazione in rete per fruire dei servizi erogati dalle Pubbliche Amministrazioni. Di recente, infatti, si è riscontrato un notevole aumento delle richieste di recupero delle credenziali CIE ai fini dell'attivazione dei servizi legati all'Identità Digitale, dovuto anche all'introduzione da parte di alcuni gestori SPID di un contributo economico annuale.

Obiettivi del Progetto

- Garantire la possibilità a tutti i cittadini e le cittadine, in particolare ad alcune categorie di utenti svantaggiati quali anziani e stranieri, di usufruire dei servizi online accessibili tramite CIE-ID o tramite credenziali SPID, colmando così il divario digitale.
- Fornire un primo livello di supporto agli utenti nelle fasi di registrazione favorendo lo sviluppo dell'autonomia informatica.
- Migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti alla cittadinanza dall'Amministrazione Comunale.

L'adesione al progetto è su **base volontaria** una volta ottenuta l'autorizzazione da parte del Responsabile di Area di appartenenza, previa valutazione di adeguate competenze informatiche di base, valutazione quest'ultima spettante all' U.O. Innovazione e Digitalizzazione.

Il progetto partirà in via sperimentale nel secondo semestre 2026 (da luglio a dicembre), ogni martedì e giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:30. Gli utenti verranno ricevuti su appuntamento, presso la postazione di lavoro dei dipendenti aderenti al progetto.

Il progetto potrà essere riproposto nelle annualità successive, con l'aggiunta di eventuali migliorie che potranno scaturire dal monitoraggio in sede di prima applicazione.

L'adesione comporta, di norma, un impegno per l'intera durata del progetto; non è ammessa l'uscita anticipata dal progetto, salvo comprovati motivi oggettivi (es. trasferimento di servizio, assenza prolungata, incompatibilità organizzativa sopravvenuta), valutati dal Responsabile di Area competente. Qualora in corso d'anno uno dei dipendenti aderenti dovesse trovarsi in tale situazione, avrà diritto al compenso incentivante in maniera proporzionale, in base alla prestazione fornita sino alla rinuncia.

Risorse necessarie:

- **Personale** (minimo 4 dipendenti - massimo 7 dipendenti)
- **Postazione PC** con collegamento alla rete

Ruolo e compiti degli aderenti al progetto

L'operatore è tenuto a svolgere, nell'ambito del progetto, le seguenti attività:

- A) Supporto informatico alla cittadinanza che intende attivare le credenziali SPID o CIE-ID;
- B) Creazione dell'account mail in caso il cittadino non ne sia in possesso;
- C) Spiegare in modo semplice i passaggi per l'attivazione della CIE-ID e i suoi utilizzi per accedere ai servizi online delle Pubbliche Amministrazioni;
- D) Registrazione dei tre livelli dell'Identità Digitale ove il cittadino sia in possesso di smartphone o, in caso contrario, attivazione dei livelli 1 e 2 sul sito del Ministero dell'Interno;

E) Gestione dell'agenda digitale condivisa per fissare gli appuntamenti assegnandoli all'operatore di turno.

Organizzazione della turnazione

Gli appuntamenti saranno gestiti mediante un sistema di **rotazione**, per mantenere un'equa distribuzione del lavoro e garantire la possibilità di partecipare attivamente al progetto. In base a questo principio, verrà distribuito un compenso dato dall'ammontare delle risorse assegnate al progetto suddiviso per gli operatori partecipanti.

Nel caso in cui l'operatore di turno sia per comprovati motivi impossibilitato ad espletare il servizio, dovrà farsi sostituire e successivamente recuperare il turno accordandosi con l'operatore che lo ha sostituito. In caso di reiterato mancato rispetto del turno assegnato per 4 o più volte, è prevista l'esclusione dal progetto previa valutazione da parte della Responsabile dell'Area Innovazione e Servizi al Cittadino.

Risorse assegnate: per il secondo semestre 2026, il progetto è finanziato con risorse ammontanti complessivamente ad Euro 1.500,00 (oltre oneri e IRAP).

Valutazione ed erogazione dei compensi incentivanti:

Fermi restando i criteri previsti dal vigente Sistema di Valutazione, la valutazione finale ai fini dell'erogazione dei compensi incentivanti terrà conto dell'attività svolta, del raggiungimento degli obiettivi prefissati, del grado di partecipazione individuale del personale, il tutto risultante da relazione della Responsabile Area Innovazione e Servizi al Cittadino, di concerto con i Responsabili di Area di riferimento per ciascun operatore, nonché dall'agenda digitale condivisa compilata dagli stessi.

Tale valutazione sarà redatta a consuntivo entro il mese di maggio relativamente all'attività svolta nell'annualità precedente.

Castenaso, li 30.04.2026

La Responsabile dell'Area Innovazione
Servizi al Cittadino
(Dott.ssa Chiara Bergamini)

Allegato A - Misurazione del risultato e ripartizione degli incentivi

Il progetto presuppone il raggiungimento del 100%, ossia la totale copertura delle richieste di appuntamento della cittadinanza, compatibilmente con gli slot disponibili al martedì e al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

Il compenso spettante a ciascun partecipante al termine dell'annualità sarà determinato dal totale

delle risorse attribuite diviso il totale dei partecipanti. Ad esempio con quattro partecipanti l'incentivo pro-capite ammonterà a € 375,00, con cinque partecipanti ammonterà a € 300,00 ciascuno e così via. Questo qualora il sistema di turnazione sia stato rispettato e abbia dato luogo ad un'equa suddivisione del carico di lavoro. Qualora un partecipante sia uscito dal progetto prima del 31/12/2026, per comprovati motivi oggettivi (es. trasferimento di servizio, assenza prolungata, incompatibilità organizzativa sopravvenuta) o per mancanza del rispetto della turnazione per 4 o più volte, avrà diritto al compenso incentivante in maniera proporzionale, in base alla prestazione fornita sino alla rinuncia.

La Responsabile dell'Area Innovazione
Servizi al Cittadino
(Dott.ssa Chiara Bergamini)