



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

ECONOMIA DELLA CONOSCENZA TRA P.A. E IMPRESA ON-LINE

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE: EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE... - AREA 22 – SPORTELLI INFORMA  
(AMBITI DI ATTIVITA': EDUCAZIONE INFORMATICA (21) ED EDUCAZIONE E PROMOZIONE DEI  
DIRITTI DEL CITTADINO (14))

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

**Obiettivo generale** è quello di favorire lo “sviluppo e la valorizzazione della conoscenza”, compresa quella digitale, come strumento imprescindibile al fine di ottenere uno scambio di dati e informazioni (e quindi di competenze), più fluido ed efficiente per lo sviluppo sociale ed economico del territorio, concepito come supporto alle imprese e, conseguentemente finalizzato al raggiungimento di un benessere per l'intera collettività. Il processo, avviato già da anni dalla P.A. e anche dal Comune di Perugia, attraverso altri progetti ed obiettivi di programmazione **è rivolto in particolare agli imprenditori**, ma anche a tutti coloro che, in qualche modo, si interfaccino con gli uffici pubblici. E' una forma di sostegno alle imprese per guidarle all'interno di norme, procedure e strumenti digitali connessi al fine di ridurre i loro tempi di attivazione e quindi i costi, nell'ottica dello snellimento delle procedure, eliminando i freni della “burocrazia”, per un più veloce ed efficace sviluppo.

Rappresenta anche, al tempo stesso, un contributo maggiore che il Comune di Perugia vuole dare, come P.A., attraverso una rete di comunicazioni e nuove tecnologie, anche per una migliore **gestione** della conoscenza acquisita, al fine di trasferire competenze aggiuntive alle imprese che le potranno trasformare in un bene economico intangibile (**economia della conoscenza**), con la leggerezza delle procedure “on-line”;

**Obiettivi specifici del progetto:**

- consentire uno scambio di informazioni, concepito come un flusso continuo attraverso nuove forme di comunicazione digitale, ai fruitori (imprenditori, altri enti, intermediari e cittadini) delle pagine tematiche del sito e del portale comunale, affinché possano aumentare le possibilità per gli imprenditori di venire a conoscenza delle varie attività produttive esistenti, delle procedure per avviarle e degli strumenti più efficienti ed efficaci per farlo. Al momento è in corso la ristrutturazione del sito comunale e l'implementazione del software di front office che consentiranno agli imprenditori di poter reperire tutte le informazioni necessarie sul vasto panorama delle attività produttive, sulle nuove procedure e modulistica digitalizzate, inerenti e sull'invio di pratiche on-line.
- Offrire assistenza fattiva per l'accesso digitale agli imprenditori, agli intermediari, ma anche a chiunque voglia avere informazioni, o intenda fare delle verifiche in merito a proprie pratiche o semplicemente sull'operato dell'Amministrazione. Oltre al consolidato servizio reso dal personale degli uffici che trattano le pratiche delle attività produttive, è di prossima attivazione un punto sperimentale di “assistenza digitale per gli operatori”, mirato a far conoscere sia la struttura del sito istituzionale (per navigare, scaricare documenti, ecc...) e di

altre P.A., sia come inviare una istanza on-line (da recenti customer satisfaction effettuate è risultato, infatti, che pochi utenti si addentrano nel web e che preferiscono ancora il contatto telefonico e recarsi presso gli uffici, pur evidenziando difficoltà di raggiungimento degli stessi).

Considerato che l'archivio storico cartaceo dell'intera U.O. Servizi alle Imprese ad oggi è stato digitalizzato per oltre 13.000 pratiche e che ne mancano circa 8.000 per raggiungere il completo processo; lo stesso deve essere portato avanti contestualmente alla digitalizzazione delle circa 7.000 pratiche che pervengono ogni anno. Al momento può essere considerato raggiunto il risultato di circa il 70% di contatti per fornire informazioni in tempo reale, con varie modalità, agli organi di controllo, terzi interessati, ecc., dunque con una forte riduzione dei tempi di risposta. Ad oggi è in corso l'implementazione dei dati relativi alle pratiche nel sw gestionale a disposizione, ancora da mettere a punto, così come il sistema telematico per l'invio on-line per poter parlare di un completo flusso di informazioni con l'esterno.

| indicatori   | risultati minimi attesi |
|--|-------------------------|
| - n. pratiche da selezionare (comprehensive ognuna di vari documenti cartacei) | n. 3.000                |
| - n. pratiche da registrare nel sw di back office                              | n. 3.000                |
| - n. pratiche da scansionare   | n. 3.000                |
| - n. pagine tematiche da revisionare o inserire nel sito comunale/portale      | n. 20                   |
| - n. contatti tramite "assistenza digitale" in totale                          | n. 600                  |

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

A seguito di preventiva e idonea formazione specifica sulle materie oggetto di progetto e sugli strumenti a disposizione, i volontari dovranno supportare e coadiuvare il personale dipendente dell'U.O. Servizi alle imprese nelle varie attività di progetto, sia in collaborazione con gli addetti dei vari uffici, sia autonomamente. In particolare dovranno provvedere a:

- coadiuvare gli addetti degli uffici per riorganizzare ed implementare l'**archivio storico cartaceo** delle pratiche relative ad attività commerciali;
- implementare l'**archivio storico digitale** delle pratiche stesse, tramite scansione ottica dei documenti, inserimento dei dati relativi allo storico e ulteriori dati necessari per la gestione delle pratiche stesse nel **sw gestionale**;
- supportare gli addetti degli uffici nella revisione e stesura delle **pagine, delle informazioni/dati** e nell'aggiornamento della modulistica da pubblicare nel portale e nel sito istituzionale;
- coadiuvare gli addetti degli uffici nelle operazioni di controllo delle informazioni e dei dati e delle procedure inserite all'interno del **portale** per l'invio on line delle pratiche;
- eventuale collaborazione nella redazione e trasmissione di **atti amministrativi digitali**;
- coadiuvare gli uffici per l'effettuazione di customer satisfaction/interviste;
- gestire **autonomamente**, dopo un periodo di formazione ed affiancamento, un punto di "**assistenza digitale** per attività commerciali", al fine di illustrare all'utenza come reperire le informazioni e la modulistica presenti nel sito e nel portale e inviare le pratiche on line

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:**

- 10) Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 3
- 11) Numero posti con vitto e alloggio: 0
- 12) Numero posti senza vitto e alloggio: 3
- 13) Numero posti con solo vitto:0

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

| <i>Sede di attuazione del progetto</i> | <i>Comune</i> | <i>Indirizzo</i>     | <i>Cod. ident. sede</i> | <i>N. vol. per sede</i> | <i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i> |                        |             |
|--|---------------|----------------------|-------------------------|-------------------------|--|------------------------|-------------|
|  |               |                      |                         |                         | <i>Cognome e nome</i>                                | <i>Data di nascita</i> | <i>C.F.</i> |
| Comune di Perugia – Informagiovani     | Perugia       | Piazza Morlacchi, 23 | 99942                   | 3                       | Loreti Iolanda                                       |                        |             |

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- 14) Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo: 25
- 15) Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5
- 16) Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:
- Rispetto degli obblighi previsti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro conseguenti alla informativa che riceveranno i volontari appena entrati in servizio.
  - Disponibilità alla guida con auto di servizio per spostamenti relativi alle attività attinenti al progetto.
- Al volontario è richiesto inoltre di:
- adottare la massima riservatezza nel trattamento dei dati, oltre ai normali obblighi legati alla normativa vigente;
  - adottare la massima cura sia nella gestione delle pratiche che verranno lavorate, sia nell'utilizzo degli strumenti di cui avrà la disponibilità (computer, scanner, ecc...)
  - collaborare con il personale addetto dei vari uffici nello svolgimento delle attività
  - Disponibilità ad essere impiegati durante l'anno di servizio civile, nel limite massimo di 60 giorni (DM 14 gennaio 2019), in altre sedi di servizio al fine di dare attuazione alle attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

19) **Criteria e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento:** Criteri di selezione definiti dal Decreto Direttoriale UNSC n 173 del 11 giugno 2009

20) **Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti:** NO

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Requisiti obbligatori:

- Diploma di scuola secondaria di Secondo Grado;
- Conoscenze informatiche di buon livello e uso dei principali sw, Internet, ecc.:

Eventuali ulteriori requisiti funzionali all'attività da svolgere:

- Conoscenze informatiche certificate;
- Esperienze in archiviazione;
- Conoscenza lingua inglese
- Conoscenza altre lingue
- Laurea in Economia o in Scienze della Comunicazione (anche triennale, o iscrizione...)

La conoscenza informatica è fondamentale per il tipo di attività da svolgere nel progetto.

Altri requisiti non sono obbligatori, ma preferibili, sempre per le tipologie di attività previste in quanto le attività di progetto presuppongono una conoscenza ed un interesse personali in materia di impresa e di trattamento di dati digitali, nonché per facilitare contatti con il pubblico nello svolgimento delle attività di progetto, sia ad eventuale integrazione/ specializzazione di studi intrapresi e per favorire l'inserimento nel mondo del lavoro

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

**Eventuali crediti formativi riconosciuti:** NO

**Eventuali tirocini riconosciuti :** NO

## **Attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:**

Il progetto "ECONOMIA DELLA CONOSCENZA TRA P.A. E IMPRESA ON-LINE" offre ai volontari, a seguito di formazione specifica puntuale e di fattiva collaborazione nello svolgere attività di progetto e procedure amministrative, una vasta panoramica sulle attività produttive relative al mondo imprenditoriale, nello specifico settore del "commercio". Tale esperienza può essere di stimolo per avviare una propria attività produttiva o per lavorare in ambiti connessi, come consulenti, assistenti o altro, in particolare utilizzando strumenti digitali.

Ai volontari verrà rilasciato un attestato specifico contenente

- competenze acquisite nella realizzazione di tutte le attività trasversali comuni all'esperienza di servizio civile
- competenze peculiari del progetto

I Volontari potranno collaborare allo svolgimento di processi e procedure complessi, acquisendo capacità di relazione con il personale interno e con il pubblico.

Avranno la possibilità di acquisire capacità inerenti a:

- funzioni della organizzazione comunale, dei vari servizi offerti dal Comune e, in particolare, della U.O. Servizi alle Imprese e del suo ruolo nei confronti degli imprenditori che intendono avviare un'attività produttiva, nonché sugli strumenti a disposizione e sui vari adempimenti necessari;
- nuove conoscenze di normative, procedure e atti amministrativi;
- nozioni teoriche sulle forme d'impresa e sui vari adempimenti a carico degli utenti che intendano avviare un'impresa, nonché sugli strumenti a loro disposizione;
- apprendimento dell'uso di sw dedicati e di strumenti digitali utilizzati per le attività di progetto, in particolare per l'archiviazione ottica dei documenti, inserimento e trasferimento dati, anche dal punto di vista esterno all'Ente;
- collaborazione con colleghi per effettuare lavoro di squadra al fine del raggiungimento di obiettivi comuni;
- trasferimento di conoscenze acquisite, in merito alle procedure, in particolare con l'utilizzo di strumenti digitali, agli utenti;
- fornitura di assistenza al pubblico che ne abbia necessità;
- problem solving.

Tale attestazione sarà riconosciuta valida ai fini del curriculum vitae nell'ambito di selezioni che il Comune di Perugia attiverà per reperire personale da adibire a mansioni da considerare attinenti a quelle svolte in sede di attuazione del presente progetto e all'entrata in vigore della disposizione dell'art. 13 del D. Lgs. del 5 aprile 2002 n. 77, con lo stesso criterio del servizio prestato presso l'Ente.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

### **41) Contenuti della formazione**

1) Modulo: Presentazione generale sull'organizzazione dell'Ente e dei servizi resi; normative che ne regolano l'attività (T.U.E.L.), servizi resi dal Comune e in particolare dall'U.O. Servizi alle Imprese

Docente: Ciccarelli Roberto

Durata: 3 ore

2) Modulo: Atti e procedimenti amministrativi - L. 241/90 e s.m.i. – Procedimento Amministrativo – Principali atti del Comune e dell'U.O. (Autorizzazioni, concessioni, S.c.i.a. ecc...)

Docente: Ciccarelli Roberto

Durata: 3 ore

3) Modulo: Presentazione degli uffici dell'U.O. e inquadramento generale della normativa di riferimento delle varie attività (nazionale, regionale e comunale) – Semplificazione e trasparenza – illustrazione del sito comunale: aree tematiche, modulistica, pubblicazioni varie, ecc... - SUAPE e piani di informatizzazione e di semplificazione; presentazione delle attività da svolgere nell'ambito del progetto.

Docente: Loreti Iolanda

Durata: 4 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 6 ore)

4) Modulo: Commercio fisso parte 1^ (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docenti: Bettelli Paola

Durata: 4 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 6 ore)

5) Modulo: Pubblici esercizi e strutture ricettive: formazione specifica (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Bettelli Paola

Durata: 4 ore + 3 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 7 ore)

6) Modulo: Commercio fisso parte 2<sup>a</sup> - vicinato - altre forme speciali di vendita - stampa (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Graziano Daniela

Durata: 4 ore + 3 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 7 ore)

7) Modulo: Commercio fisso parte 3<sup>a</sup> - vicinato - altre forme speciali di vendita - stampa (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Fantozzi Francesca

Durata: 4 ore + 3 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 7 ore)

8) Modulo: Commercio su aree pubbliche – fiere e mercati (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Migliosi Marco

Durata: 4 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 6 ore)

9) Modulo: Artigianato e Impianti distribuzione carburanti (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Graziani Grazia

Durata: 3 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 5 ore)

10) Modulo: Polizia amministrativa (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Epifani Alessandra

Durata: 4 ore + 1 ora di esercitazioni e casi pratici (tot. 5 ore)

11) Modulo: Impianti pubblicitari permanenti (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: De Maria Chiara

Durata: 2 ore

12) Modulo: Pubblicità temporanea (normativa di riferimento – procedure – modulistica)

Docente: Lipari Marco

Durata: 2 ore

13) Modulo: Cittadinanza digitale: parte I<sup>a</sup> - La transizione digitale.

- dalla carta al documento digitale - creazione, archiviazione e conservazione
- Integrità del dato, disponibilità e riservatezza
- GDPR 679/2016 e D. Lgs. 101/2018
- Diritto digitale
  - Protocollo informatico, fascicolo elettronico e tracciabilità

Docente: Giovagnoni Michele

Durata: 3 ore

14) Modulo: Cittadinanza digitale: parte II<sup>a</sup> - Identità digitale.

- dall'identità personale a quella digitale - SPID
- Pagamenti Elettronici PagoPA
- Sicurezza digitale

Docente: Giovagnoni Michele

Durata: 3 ore

15) Modulo: Cittadinanza digitale: parte III<sup>a</sup> - Servizi on-line.

- Moduli on line e trasmissione delle informazioni via web
- Comunicazioni tra imprese/cittadini e amministrazione pubblica
- Comunicazione Pubblica Istituzionale

Docente: Giovagnoni Michele

Durata: 3 ore

16) Il SW gestionale.

Illustrazione delle funzionalità del sw gestionale. Archiviazione digitale, istruttoria dei procedimenti.

Docente: Giostrelli Giacomo

Durata: 2 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 4 ore)

17) Invio pratiche on-line.

Illustrazione delle modalità di invio delle pratiche on-line.

Docente: Giostrelli Giacomo

Durata: 2 ore + 2 ore di esercitazioni e casi pratici (tot. 4 ore)

18) La conoscenza e la comunicazione nell'epoca del digitale.

Modelli provenienti dalle imprese; le esperienze delle PMI con le applicazioni delle over-the-top”

Docente: Dolci Lamberto

Durata: 3 ore

19) Modulo formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari: nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto tutti i volontari verranno informati ed addestrati ai sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 81/2008: a) sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi alle attività e ai luoghi di lavoro con l'illustrazione del Documento di valutazione dei rischi del Comune di Perugia b) sulle procedure che riguardano il primo soccorso la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro c) sui rischi specifici cui è esposto il volontario in relazione all'attività svolta, sulle normative di sicurezza e sulle misure e le attività di prevenzione e protezione riportate nelle istruzioni di Salute e Sicurezza.

Docente: Ciccarelli Roberto

Durata: 2 ore

20) Corso di formazione generale (4 ore) e specifica a rischio basso (4 ore) in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi dell'art.37 del D.lgs.81/2008 e dell'art.4 dell'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011.

Docente: Bachini Lucia

Durata: 8 ore

**42) Durata:** la durata complessiva della formazione specifica è di 89 ore