



Comune di Caltanissetta

Assessorato Transizione Digitale

All'Ufficio di Gabinetto

SEDE

Caltanissetta, li 07.04.2025

Oggetto: *Risposta all'Interrogazione n.41530 presentata dai Consiglieri Comunali Armando Alessandro Turturici e Carlo Vincenzo Vagginelli, avente per oggetto: "Servizio dei facilitatori digitali attivato presso il comune di Caltanissetta".*

Desidero sottolineare che la presente interrogazione trae origine, come espressamente indicato dai consiglieri Vagginelli e Turturici, da un post pubblicato su un gruppo Facebook. In tale post, una cittadina segnala un presunto disservizio relativo allo sportello di facilitazione digitale. La segnalazione fa riferimento a un intervento richiesto presso tale sportello, successivamente risolto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), sebbene al di fuori delle proprie competenze.

In primo luogo, è importante precisare che lo sportello di facilitazione digitale non costituisce un ufficio amministrativo, burocratico o progettuale. Esso rappresenta, invece, un servizio di supporto ai cittadini, attivo dall'11 febbraio 2025, volto a fornire assistenza nell'utilizzo degli strumenti digitali, con particolare attenzione a coloro che manifestano difficoltà in tale ambito

La creazione di uno sportello di facilitazione risponde all'esigenza di supportare i cittadini di Caltanissetta nell'utilizzo degli strumenti digitali implementati dal comune grazie ai fondi del PNRR. Nonostante l'introduzione di questi servizi online, progettati per semplificare e rendere più accessibile l'interazione con l'amministrazione comunale, si riscontra una diffusa mancanza di familiarità con le procedure di accesso e utilizzo. Pertanto, lo sportello si propone di colmare il divario digitale, fornendo assistenza personalizzata e formazione per consentire ai cittadini di sfruttare appieno le potenzialità offerte dai nuovi servizi online.

L'istituzione di un punto di facilitazione nasce anche dalla necessità di colmare un evidente divario territoriale. La provincia di Caltanissetta, infatti, risulta essere l'ultima in Sicilia per numero di punti di facilitazione digitale attivi, con soli 7 sportelli rispetto ai 90 della provincia di Palermo e ai 16 della vicina

E

COMUNE DI CALTANISSETTA
Comune di Caltanissetta

Protocollo N.0045995/2025 del 07/04/2025

Enna. Tale servizio, ampiamente diffuso in numerosi comuni ed enti pubblici a livello nazionale, mira a fornire ai cittadini le competenze necessarie per un utilizzo efficace e sicuro delle tecnologie digitali.

Presso i punti di facilitazione, i cittadini possono usufruire di assistenza gratuita fornita da personale qualificato, al fine di acquisire familiarità con le tecnologie e sviluppare autonomia nell'uso quotidiano degli strumenti digitali.

È importante sottolineare però, anche per completezza d'informazione, che la gestione dei disservizi segnalati dai cittadini rientra nelle competenze dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), come chiaramente indicato sul portale del Comune di Caltanissetta. Le funzioni dell'URP includono:

- Fornire informazioni sull'attività del Comune.
- Offrire informazioni dettagliate su servizi, strutture, compiti, procedure e funzionamento dell'amministrazione.
- Garantire l'accesso alle informazioni relative ai vari uffici.
- Consentire la consultazione del materiale informativo predisposto dagli uffici.
- Fornire la modulistica necessaria per la presentazione di istanze all'amministrazione.

Pertanto, la gestione di eventuali disservizi, di qualsiasi natura essi siano, rientra primariamente nelle competenze dell'URP, piuttosto che in quelle del punto di facilitazione.

Fatta questa ampia premessa in risposta all'interrogazione riguardante **le modalità operative del servizio dei "facilitatori digitali" e quali sono gli orari effettivi di apertura al pubblico**, si forniscono le seguenti informazioni.

Il servizio di sportello di facilitazione digitale, attivo dall'11 febbraio 2025, osserva i seguenti orari di apertura: dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 12:00, e il lunedì e giovedì pomeriggio, dalle ore 15:30 alle ore 17:00. Inizialmente, le operatrici erano dislocate presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di Corso Umberto I.

A partire dal 13 marzo 2025, il servizio è stato trasferito nei locali situati al piano terra del Palazzo Municipale, con accesso da Piazza Garibaldi. Contestualmente, è stato attivato un servizio di contatto telefonico e via e-mail.

Le modalità operative del servizio di facilitazione digitale sono orientate a soddisfare le esigenze individuali dei cittadini, offrendo un supporto personalizzato per superare le specifiche difficoltà incontrate nell'utilizzo delle tecnologie digitali. Tale supporto viene fornito tramite l'utilizzo di personal computer o dei dispositivi personali dei cittadini (smartphone, tablet, ecc.), e può includere l'assistenza nell'accesso a specifici servizi online.

L'obiettivo primario del servizio è quello di fornire orientamento e formazione ai cittadini, piuttosto che limitarsi a una mera assistenza tecnica. Al fine di migliorare l'usabilità e l'accessibilità dei servizi digitali, viene inoltre raccolto il feedback degli utenti.

Un'ulteriore attività svolta dalle facilitatrici è la partecipazione al progetto "Il futuro della Digitalizzazione parte dalle scuole", che prevede laboratori didattici per gli studenti dell'ultimo anno delle scuole superiori. In tali laboratori, le facilitatrici forniscono istruzioni pratiche sull'accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, al fine di promuovere l'autonomia dei neo-maggiorenni nell'utilizzo dei servizi comunali.

È importante evidenziare che il servizio di facilitazione digitale non comporta alcun costo per le casse comunali. Le facilitatrici, professioniste con partita IVA, sono presenti grazie all'impegno di questa amministrazione a concorrere agli obiettivi e target assegnati dalla Regione Siciliana GAL VALLI DEL GOLFO nell'ambito della misura 1.7.2 MISSIONE 1 – COMPONENTE 1 - ASSE 1 – MISURA 1.7.2 DENOMINATA "RETE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE"

La retribuzione delle facilitatrici è commisurata all'attività svolta, il che garantisce la loro presenza e il loro impegno nel fornire un servizio efficiente.

L'Assessore alla Transizione Digitale
Dott. Ing. Vincenzo LoMuto

