

Carta dei servizi

Progetto “Città Digitale Solidale-Tre Centri di Facilitazione Digitale”

Punto Digitale Facile Comune di Cassino

Scopo della Carta dei servizi

Lo scopo della Carta dei servizi del Punto Digitale Facile del Comune di Cassino è comunicare e descrivere le attività e i servizi che vengono svolti e le relative caratteristiche.

Attività e servizi

Il Punto Digitale Facile del Comune di Cassino svolge le seguenti attività e servizi:

- Formazione di gruppo e individuale, erogata su prenotazione, per accompagnare i cittadini nell'utilizzo dei servizi online della PA e delle tecnologie e migliorare il loro livello di conoscenza
- Assistenza e supporto ai cittadini da un punto di vista tecnico per l'accesso e l'utilizzo dei servizi online della PA.

Attività di formazione

Sono organizzati corsi di formazione, dall'uso del computer e dello smartphone a corsi per migliorare la conoscenza e la competenza in ambito digitale.

Caratteristiche dell'attività di formazione

I corsi e le attività connesse (esercitazioni pratiche o altre attività finalizzate all'apprendimento) sono svolti ed erogati nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

I corsi sono svolti in presenza.

Servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online

Presso il Punto Digitale Facile del Comune di Cassino è possibile avere da parte dei facilitatori supporto e assistenza dal punto di vista tecnico di primo livello per accedere ed usufruire dei servizi online della Pubblica Amministrazione; nel caso di problemi tecnici specifici dei singoli servizi che il Punto digitale facile non riesce a risolvere l'utente dovrà rivolgersi al servizio di assistenza tecnica specifico del servizio.

Alcuni esempi di servizi per cui è possibile avere supporto e assistenza

(L'elenco è redatto a titolo puramente esemplificativo: occorre verificare con l'ufficio in fase di prenotazione l'effettiva possibilità di avere supporto per lo specifico servizio di interesse.)

Attivazione e uso di SPID e di CNS;

Uso della CIE;

Uso dei servizi regionali online;

Configurazione e uso delle APP regionali;

Assistenza nell'accesso ai servizi della PA centrale, regionale e locale;

Creazione profilo di posta elettronica e configurazione per l'autenticazione a più fattori;

Aggiornamento software e APP dei dispositivi;

Consultazione banche dati regionali.

Caratteristiche del servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online:

Il servizio viene erogato nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.

I facilitatori del Punto Digitale Facile del Comune di Cassino aiutano e supportano gli utenti per superare i problemi di

accesso ai servizi online erogati dalla Pubblica Amministrazione. Non forniscono supporto per le operazioni specifiche richieste dal servizio (esempio: compilazione di domande, form ecc..) né forniscono chiarimenti normativi o indicazioni procedurali: per tali necessità gli utenti dovranno rapportarsi con gli uffici/enti di riferimento.

L'utente che utilizza il servizio di assistenza e supporto all'accesso ai servizi online solleva il Punto Digitale Facile del Comune di Cassino da ogni responsabilità relativa alla correttezza e al contenuto delle richieste effettuate tramite i servizi online di interesse.

Come accedere ai servizi del Punto Digitale Facile del Comune di Cassino

L'accesso alle attività e ai servizi è possibile tramite prenotazione da effettuarsi attraverso i seguenti canali:

Telefono: 0776298308 (Centro n.1 "Comune di Cassino") 3393036228 (Centro n.2 "Palazzo della Cultura") 0776272572 (Centro n. 3 Mobile Info-Point Stazione/Historiale)

email: puntidigitalicassino@gmail.com

Luoghi di esecuzione e orari di apertura delle sedi:

CENTRO DI FACILITAZIONE DIGITALE NR. 1

(Copertura intero comprensorio cittadino per gli utenti che quotidianamente accedono alla sede comunale di Piazza De Gasperi, 1)

Sede ex URP POLIZIA LOCALE

CENTRO DI FACILITAZIONE DIGITALE NR. 1

(Copertura intero comprensorio cittadino per gli utenti che quotidianamente accedono alla sede comunale di Piazza De Gasperi, 1)

Sede ex URP POLIZIA LOCALE

CENTRO DI FACILITAZIONE DIGITALE NR. 3 (MOBILE)

Sede A – INFO-POINT STAZIONE FERROVIARIA (Piazza Garibaldi):

(copertura utenti Stazione Ferroviaria e Museo Historiale-turisti-categorie fragili)

Sede B – MUSEO HISTORIALE – localizzazione Via San Marco, 24

(copertura di utenza: turisti-fragili-fruitori della Biblioteca "PIETRO MALATESTA" cittadini quartieri centro Via Arigni-Viale Dante-Stazione-Colosseo-Sant'Angelo TH):

Ciascun centro garantirà un'apertura settimanale di 24 ore, di cui 20 in presenza e 4 da remoto. Tutti i Digipoint svolgeranno attività in orario serale o festivo, sulla base di un calendario programmato, con una cadenza di circa una volta al mese e, qualora possibile, in concomitanza di eventi e manifestazioni locali in cui sono presenti numerosi cittadini. I centri potranno inoltre svolgere attività itineranti presso le realtà locali individuate dall'attività di animazione territoriale come il Palazzo della Cultura, le Scuole e i Centri degli Anziani.

Chi può accedere ai servizi?

Tutti possono accedere. I servizi e le attività descritte sono aperti a tutti i cittadini italiani e stranieri, purché maggiorenni. Chi accede ai servizi del Punto Digitale Facile conosce e accetta le condizioni descritti nella presente Carta dei Servizi.