



CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Campobase

Egregio Signor
Claudio Soini
Presidente del Consiglio provinciale

Proposta di mozione n. 269

Oggetto: Istituzione di sportelli di supporto attivo per persone fragili e anziani per affrontare la PA digitale

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione ha reso sempre più frequente l'uso di SPID/CIE, pagamenti elettronici, portali e prenotazioni online per accedere a prestazioni essenziali (sanità, anagrafe, tributi, welfare). Una parte significativa della popolazione anziana, in particolare chi vive solo o in condizioni di fragilità, incontra difficoltà ad orientarsi tra procedure informatiche, credenziali, PEC, pagamenti PagoPA e prenotazioni, con il rischio concreto di esclusione dall'accesso ai diritti.

In questo panorama si inserisce il progetto "Digitale Facile", realizzato dalla Provincia autonoma di Trento nell'ambito della Misura 1.7.2 – Missione 1 del PNRR, prevede la creazione di una rete di 22 punti di facilitazione digitale distribuiti sul territorio trentino, con l'obiettivo di rendere i cittadini autonomi nell'utilizzo dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione, seguendo il quadro europeo DigComp.

Pur apprezzando il valore strategico di questa iniziativa — che mira a promuovere inclusione digitale e competenze diffuse — emergono evidenti limiti nell'applicazione per categorie particolarmente fragili: persone over 75 senza rete familiare, persone con ridotte capacità cognitive o motorie, disabili in condizioni di isolamento sociale. Per questi utenti, il metodo "learning by doing" e l'autonomia nella gestione di appuntamenti o procedure complesse risultano spesso insufficienti, rendendo necessario un supporto diretto e operativamente integrato.

In tal senso, appare urgente affiancare al modello esistente una modalità di "sportello attivo", dove il facilitatore non si limiti ad insegnare, ma effettui insieme all'utente le operazioni necessarie, garantendo così l'effettività del servizio.

Tutto ciò premesso il Consiglio provinciale impegna la Giunta provinciale

1. ad effettuare, entro 90 giorni, una mappatura dettagliata dei Punti Digitale Facile attivi (localizzazione, orari, modalità di prenotazione) e individuare le aree carenti rispetto alle fasce più fragili (over 75, disabili, persone fragili o sole).
2. ad attivare, in collaborazione con Comuni e Comunità di Valle, sportelli dedicati di supporto attivo rivolti a persone fragili e anziani, dove i facilitatori possano accompagnare fisicamente l'utente nello svolgimento delle operazioni, non limitandosi a spiegare (assistenza sulle pratiche PA come SPID/CIE, prenotazioni sanitarie, certificati, tributi, PagoPA, fascicolo del cittadino);
3. a prevedere accesso tramite prenotazione telefonica, con possibilità di svolgimento:
 - presso sedi comunali o Comunità di Valle;
 - tramite sportelli itineranti nelle zone più isolate;
 - a domicilio, per utenti non deambulanti o con gravi impedimenti.
4. a garantire che i facilitatori ricevano formazione specifica anche per l'assistenza operativa (non solo alfabetizzazione digitale): comunicazione empatica, gestione di utenti fragili, supporto operativo completo.
5. ad avviare una campagna informativa ad hoc (volantini, manifesti, radio locali, bollettini comunali, sito istituzionale, numeri verdi dedicati) rivolta agli anziani fragili, presentando chiaramente luoghi, orari, modalità di accesso agli sportelli operativi.
6. a presentare annualmente un report aggiornato in Commissione consiliare con indicatori dedicati — numero di utenti fragili serviti, operazioni eseguite, tempi, aree coperte — con mappa aggiornata dei servizi attivi dedicati.

Chiara Maule

Michele Malfer

Francesco Valduga

Roberto Stanchina

Documento firmato digitalmente: se trasmesso in forma cartacea costituisce copia dell'originale, predisposto e conservato presso questa amministrazione in conformità alle linee guida AGID (artt. 3 bis e 71 d.lgs. 82/2005).

02 settembre 2025