

**I servizi erogati dagli sportelli**

Gli utenti che si rivolgeranno ai punti di facilitazione potranno ottenere assistenza in diversi ambiti.

Innanzitutto, la **formazione/assistenza personalizzata individuale** (la cosiddetta **facilitazione**), erogata generalmente su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini nell'utilizzo di internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza. Tra i principali servizi erogati: la richiesta e l'utilizzo dello Spid; la richiesta e l'uso della Carta di identità elettronica; l'apertura e la gestione del Fascicolo sanitario elettronico. Poi ancora l'utilizzo di applicazioni per il rapporto con le Pubbliche amministrazioni come l'App Io e PagoPA e dei portali LavoroPerTe, l'Anagrafe nazionale della popolazione residente e quelli per i servizi scolastici, bibliotecari e della mobilità. Altre iniziative sono specificamente strutturate, in collaborazione con ART-ER, per le cittadine/i in condizione di fragilità ed a rischio di esclusione sociale.

Altre **iniziative di formazione** sono previste, sia in presenza che online, in modalità di autoapprendimento asincrona, attraverso l'accesso ai materiali già disponibili sul portale di formazione Repubblica Digitale oppure realizzati ad hoc. In programma anche **attività formative in gruppi**, sia in presenza che su canali online, attraverso micro-corsi utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti con il fine di massimizzare la formazione sincrona. In questo caso il facilitatore può strutturare le attività in modo mirato, stimolando proattivamente il coinvolgimento dei cittadini anche sulla base dei test di autovalutazione e delle risorse formative disponibili sul sito web di Repubblica Digitale. /VM