



Punti di Accesso Assistito ai Servizi

Che cosa è il PAAS?

P.A.A.S. è l'acronimo di "Punto di Accesso Assistito ai Servizi e ad internet".

Il PAAS è un luogo dove esiste un servizio di assistenza gratuita offerto ai cittadini per la fruizione di servizi on-line delle amministrazioni locali: un luogo dotato di strumentazione e risorse tecnologiche e telematiche dove il cittadino può accedere gratuitamente ai servizi offerti online ed avere assistenza alla navigazione in internet.

I PAAS sono presidiati da soggetti di associazioni di volontariato dove i cittadini possono trovare attività d'animazione e formazione di base. Un operatore qualificato assiste e collabora nell'acquisizione di conoscenze e nello sviluppo dell'autonomia dell'utente, nell'accesso ad Internet e nell'uso degli strumenti informatici.

Il PAAS è un servizio pubblico che si distingue da un internet point per identità, funzione e obiettivi. Per la sua stessa posizione nel territorio (spesso situato in aree rurali e montane), per la caratterizzazione delle sue sedi, per il coinvolgimento vitale del volontariato e del terzo settore nell'assistenza e nelle iniziative proposte, il PAAS ha una diversa valenza sociale, crea scambio e contatto con le amministrazioni locali, favorisce la partecipazione e l'integrazione sociale.

In Toscana 186 comuni hanno aperto 282 PAAS distribuiti su 314 sedi dove un cittadino può recarsi per usufruire del servizio in orari stabiliti.

Hanno molteplici collocazioni e diverse tipologie d'utenza, ci sono PAAS nei circoli, nelle biblioteche, nei centri anziani, nei centri giovani, nelle sedi delle pubbliche assistenze e misericordie, altre nelle pro loco o in sedi comunali.

Alcuni numeri

PAAS aperti: 282 con 314 sedi	Utenza:
186 comuni coinvolti	Minori di 14 anni: 55%
Utenti registrati : 18.316	Minori tra i 14 e 18 anni: 5%
Numero medio utenti registrati per PAAS: 65	Utenti tra i 18 e 25 anni: 10%
Accessi: 151.015	Utenti tra i 25 e 40 anni: 18%
Numero medio di accessi per PAAS: 535	Utenti tra i 40 e 65 anni: 10%
Postazioni attive: 1070	Utenti maggiori di 65 anni: 2%
Numero medio di postazioni per sede: 3.4	Tipologia di sedi PAAS
Operatori coinvolti: 1.286	(collocazioni segnalate: 238 su 314 sedi aperte):
Referenti associazioni: 503	Circolo: 55
Responsabili dei comuni: 186	Biblioteca: 30
Associazioni coinvolte: 299	Centro anziani: 23
	Centro giovani: 21
	Informagiovani: 5
	Pubbliche assistenze/ misericordie: 22
	Pro-loco: 23
	Uffici turistici: 3
	Altre sedi comunali: 16
	Altre sedi di associazioni: 14
	Parrocchia 1
	Altra tipologia di sede: 25

DISTRIBUZIONE DELLE SEDI PAAS PER DENSITA' ABITATIVA



La rete dei PAAS

L'insieme dei 282 PAAS costituisce una rete territoriale di grande valore sociale e politico dove, attraverso attività e iniziative, scambi e comunicazioni, sono coinvolte istituzioni, associazioni e cittadini. Tutti questi soggetti hanno insieme l'**obiettivo** di:

- garantire l'accesso alle informazioni al maggior numero possibile di cittadini, rimuovere il divario digitale e sostenere la messa in rete dei cittadini e delle famiglie, in accordo con gli obiettivi individuati dalla Regione Toscana in e.Toscana e nella legge regionale n. 1 del 2004;
- contribuire a creare dinamiche d'inclusione e socializzazione delle categorie di popolazione più svantaggiate e favorire la partecipazione;
- favorire la visibilità e l'accesso ai servizi telematici delle amministrazioni pubbliche e dei privati.
- creare occasioni di dialogo e verifica tra istituzioni e cittadini sui temi della società dell'informazione e su politiche locali o regionali più generali, che investono direttamente il cittadino e la sua comunità di riferimento, contribuendo a identificare il PAAS come punto di ascolto e dialogo, come punto partecipativo importante in qualsiasi processo normativo;

Le funzioni e le attività svolte o in corso di realizzazione nei PAAS toscani

La Rete dei PAAS rappresenta una infrastruttura tecnologica e organizzativa sulla quale sono stati già attivati o in corso di attivazione servizi per i cittadini. Le principali funzioni ed attività riguardano:

- o Attività di assistenza ed orientamento: il cittadino può recarsi al PAAS e ricevere assistenza per l'utilizzazione dei servizi e delle informazioni in rete.
- o Attività di promozione e diffusione dei servizi locali on line: attraverso i PAAS i cittadini possono conoscere ed utilizzare i servizi offerti dalle PA e dai soggetti privati.
- o Attività di formazione di base: molte attività di formazione e corsi di base per i cittadini sono stati organizzati dalla maggior parte dei PAAS.
- o Iniziative di animazione territoriale: è fondamentale per la buona riuscita del progetto la capacità delle associazioni di sviluppare, d'intesa con il Comune, iniziative locali di animazione territoriale sui temi della trasformazione della società dell'informazione.
- o Attività mirate all'inclusione, socializzazione e integrazione sociale: il PAAS è un luogo di aggregazione e partecipazione, uno strumento di sviluppo e sostegno alla comunità locale e di diffusione dei diritti di cittadinanza sociale.
- o Attività di raccolta della domanda e verifica del gradimento dei servizi offerti: i PAAS sono uno strumento ottimale per effettuare una verifica sull'efficacia e sul gradimento dei servizi offerti dagli enti pubblici e per il loro miglioramento.
- o Attività di dialogo con le amministrazioni locali e di promozione delle politiche locali: il PAAS è un punto di ascolto e dialogo con le amministrazioni pubbliche, punto partecipativo importante in qualsiasi processo
- o Sperimentazione di nuove tecnologie informatiche: i PAAS possono essere utilizzati come luoghi dove pubblicizzare o informare su prodotti/ servizi di interesse pubblico, ottenuti da progetti di ricerca pubblici e privati (Carte Nazionali dei Servizi, carte d'identità digitali, ecc.) e dove sperimentare i risultati di progetti di ricerca destinati ai cittadini..

- o Attività rivolte a sviluppare l'uso della tecnologia come strumento di democrazia per il cittadino: i PAAS possono avere un utilizzo come "seggio di partecipazione", luogo di ascolto e di sperimentazione per test territoriali di consultazione su leggi, partecipazione attiva a processi di discussione e interventi normativi in modalità decentrata
- o Attività di orientamento del cittadino in materia di Giustizia: I PAAS, attraverso la conoscenza delle competenze e dei luoghi delle strutture esistenti, della modulistica e dei possibili percorsi da effettuare e interventi da poter affrontare, possono essere un valido supporto ai cittadini favorendo lo snellimento delle pratiche e attività amministrative.

Gli sviluppi futuri

Regione Toscana ha dato avvio ad un processo di accreditamento, riqualificazione e specializzazione dei punti stessi in modo da garantire una diffusione più efficace degli interventi di inclusione e promozione sociale. Il **percorso di accreditamento** è, infatti, uno strumento per garantire un adeguato e durevole livello di qualità dei servizi offerti all'interno dei PAAS e favorire la loro specializzazione in settori e target specifici. Il controllo di qualità sarà l'elemento garante e propulsore per i prossimi interventi e progetti che coinvolgeranno i PAAS, nonché elemento vincolante per futuri finanziamenti. Questo elemento di efficacia favorirà una maggiore sinergia tra i livelli pubblici e il mondo dell'associazionismo. Il processo di accreditamento darà, inoltre, modo di verificare l'interesse dei Comuni a portare avanti il progetto.

Interventi previsti da Regione Toscana nel biennio 2007-2008
Uno degli obiettivi primari che Regione Toscana si è posta è l'*allargamento della Rete dei PAAS ai comuni delle aree montane e rurali* attualmente non aderenti al progetto.

Sono previsti inoltre interventi per *migliorare la qualità della connettività dei punti PAAS in zone non coperte dalla banda larga*. I punti PAAS che non possono usufruire della banda larga non sono in grado di svolgere al meglio le proprie funzioni e la difficoltà di connessione si ripercuote negativamente sulla fruibilità dei servizi erogati dal PAAS e sulla sua operatività generale.

Regione Toscana ha previsto, per i comuni che hanno superato la fase di accreditamento, ulteriori *Avvisi di finanziamento per la realizzazione di progetti* a fronte dei quali gli enti, da soli o in aggregazione potranno presentare *progetti a rilevanza regionale* per interventi destinati a tutto il territorio regionale e *progetti a rilevanza locale* strettamente connessi alla tipologia e ai bisogni della località da cui proviene la proposta o alle tipologie di target che gli frequentano.

In ambito europeo Regione Toscana sta inoltre partecipando con successo al programma eTen con un progetto nel quale viene utilizzato ai fini sperimentali il network umano ed organizzativo della Rete dei PAAS. L'esperienza accumulata e il nuovo aspetto di identificazione dei PAAS sono elementi che Regione Toscana sta riutilizzando in altri progetti e collaborazioni: in particolare è in fase di attivazione un intervento coordinato a livello europeo sul tema dell'e-Partecipation.

Il sito pubblico del progetto

<http://www.e.toscana.it/paas/>



www.e.toscana.it