

## *Allegato B1 – Servizio Civile Digitale*



### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024**

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

***CITTADINI E DIGITALE: SUPPORTO PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI SOCIALI***

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore E – Area Sportelli informa

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto si propone di promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini al fine di facilitare l'accesso ai servizi digitali per l'esercizio dei diritti di cittadinanza. Il risultato atteso è di potenziare e integrare le attività di supporto al cittadino realizzate dall'INAC attraverso la prosecuzione dello sportello di "facilitazione digitale". Per realizzare tale obiettivo sono previste una serie di attività volte a sostenere i bisogni conoscitivi della popolazione, con particolare attenzione nei confronti delle persone fragili.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il patronato INAC, con il suo ruolo sociale giuridicamente riconosciuto, si è adattato alle esigenze di un moderno welfare e all'evoluzione tecnologica, offrendo non solo assistenza nella compilazione di domande, ma anche consulenza qualificata per le scelte di welfare.

In ogni sede di progetto, saranno realizzate le stesse attività per ampliarne l'impatto e la diffusione. In ogni sede si prevedono pertanto le stesse attività per gli operatori volontari. Ogni operatore volontario sarà seguito, oltre che dall'Olp, dall'operatore INAC nominato referente del servizio.

| DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE | RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività 1.1 Mappatura dei bisogni "digitali" dei cittadini.    | Supporto nella mappatura attraverso la somministrazione dei questionari ai potenziali interessati. Raccolta e digitalizzazione dei dati dei questionari realizzati da INAC e dagli enti partner. Realizzazione di ricerche su internet e attraverso materiale indicato/fornito dai partner. Collaborazione nell'analisi dei dati e nell'elaborazione del report finale di mappatura. |

|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Attività 1.2 Servizio di sportello di assistenza digitale in presenza | <p>Gli operatori volontari collaboreranno all'erogazione del servizio di sportello in presenza presso le sedi INAC e alle giornate di servizio speciali realizzate presso le sedi dei partner.</p> <p>Sotto la supervisione del referente del servizio, collaboreranno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- all'organizzazione degli appuntamenti;</li> <li>- all'accoglienza degli interessati: compilazione e firma del modulo contenente i dati personali e le altre informazioni richieste, compresa l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;</li> <li>- al servizio di facilitazione: individuazione delle esigenze degli interessati, orientamento e supporto, accesso alla rete;</li> <li>- alla chiusura della sessione individuale, con cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;</li> <li>- all'eliminazione in modo permanente dei documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;</li> <li>- alla registrazione dei dati e delle informazioni relative agli accessi;</li> <li>- alla compilazione della scheda, in forma anonima, per apprezzare il livello di utilizzo dei servizi digitali</li> <li>- al monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</li> </ul> |
| Attività 1.3 Servizio di sportello di assistenza a distanza           | <p>Collaborazione nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per conoscere e accedere ai servizi pubblici e privati online.</p> <p>Registrazione dati e informazioni relative agli accessi.</p> <p>Compilazione scheda, in forma anonima, livello di utilizzo dei servizi digitali.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Attività 1.4 Campagna di comunicazione                                | <p>Supporto nell'individuazione degli strumenti di comunicazione esterna utili per il target di destinazione da potenziare e migliorare.</p> <p>Supporto nell'utilizzo dei <i>social media</i> in INAC (Twitter e Facebook), nella pubblicazione di notizie sui siti internet, sui giornali e nella preparazione di materiale informativo.</p> <p>Supporto nelle attività di potenziamento della rete di contatti con soggetti anziani ed associazioni, con il supporto dell'Associazione nazionale Pensionati ANP-CIA, CAF CIA e dei partner.</p> <p>Supporto ed affiancamento nella pianificazione di momenti informativi rivolti ai destinatari delle attività progettuali, attraverso azioni mirate.</p> <p>Supporto nell'organizzazione di attività di informazione e formazione, in particolare sui diritti sociali e i diritti/utilità di altra natura.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## SEDI DI SVOLGIMENTO:

|    | REGIONE    | NOME SEDE                              | CODICE SEDE | INDIRIZZO                    | COMUNE                      | NUM VOL | GMO      |
|----|------------|----------------------------------------|-------------|------------------------------|-----------------------------|---------|----------|
| 1  | ABRUZZO    | INAC AR                                | 185908      | VIA BALDACCIO D'ANGHIARI     | AREZZO                      | 1       |          |
| 2  | ABRUZZO    | INAC AQ                                | 185907      | VIA GIUSEPPE GARIBALDI       | AVEZZANO                    | 1       |          |
| 3  | ABRUZZO    | Ufficio zonale INAC Rosciano           | 186079      | Via Sant'Andrea              | ROSCIANO                    | 1       |          |
| 4  | ABRUZZO    | INAC TE                                | 186034      | VIA PANFILO GAMMELLI         | TERAMO                      | 1       |          |
| 5  | ABRUZZO    | INAC TR                                | 186038      | VIA NARNI                    | TERNI                       | 1       |          |
| 6  | ABRUZZO    | INAC Atri                              | 203720      | VIA CHERUBINI                | ATRI                        | 1       |          |
| 7  | ABRUZZO    | INAC CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO       | 203721      | VIA G. FALCONE               | CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO | 1       |          |
| 8  | ABRUZZO    | INAC Guardiaregre                      | 203724      | VIA ALCIDE CERVI             | GUARDIAGRELE                | 1       |          |
| 9  | ABRUZZO    | INAC Castiglione Messer Marino         | 203731      | VIA EMILIO ALESSANDRINI      | CASTIGLIONE MESSER MARINO   | 1       |          |
| 10 | BASILICATA | INAC MT                                | 185948      | VIA MICHELE TORRACA          | MATERA                      | 1       |          |
| 11 | BASILICATA | INAC PZ                                | 185963      | Via dell'Edilizia            | POTENZA                     | 1       |          |
| 12 | CALABRIA   | INAC RC                                | 185965      | VIA ARGINE DESTRO CALOPINACE | REGGIO DI CALABRIA          | 1       |          |
| 13 | CALABRIA   | Inac sede zonale Melito di Porto Salvo | 203745      | Via Roma                     | MELITO DI PORTO SALVO       | 1       |          |
| 14 | CAMPANIA   | INAC AV                                | 185910      | Piazza d'Armi                | AVELLINO                    | 1       |          |
| 15 | CAMPANIA   | INAC BN                                | 185914      | Via delle Puglie             | BENEVENTO                   | 1       |          |
| 16 | CAMPANIA   | INAC SA                                | 185989      | PIAZZA RENATO CASALBORE      | SALERNO                     | 1       |          |
| 17 | CAMPANIA   | INAC Napoli                            | 203939      | Via Nazionale                | NAPOLI                      | 1       |          |
| 18 | LAZIO      | INAC Sede Nazionale                    | 186027      | LUNGOTEVERE MICHELANGELO     | ROMA                        | 1       |          |
| 19 | MARCHE     | INAC MC                                | 185943      | VIA DEI VELINI               | MACERATA                    | 1       |          |
| 20 | MARCHE     | Ufficio zonale INAC Offida             | 186073      | Borgo Leopardi               | OFFIDA                      | 1       |          |
| 21 | PIEMONTE   | INAC Sede di Torino 2                  | 186022      | VIA ALESSANDRO VOLTA         | TORINO                      | 1       |          |
| 22 | PIEMONTE   | INAC TO                                | 186036      | VIA ONORATO VIGLIANI         | TORINO                      | 1       |          |
| 23 | PUGLIA     | INAC FG                                | 185931      | Via Fiume                    | FOGGIA                      | 1       |          |
| 24 | PUGLIA     | INAC LE                                | 185939      | Piazza Giuseppe Mazzini      | LECCE                       | 1       |          |
| 25 | PUGLIA     | INAC TA                                | 186033      | CORSO ITALIA                 | TARANTO                     | 1       |          |
| 26 | PUGLIA     | INAC BA                                | 185911      | PIAZZA EUROPA                | BARI                        | 2       | (GMO: 1) |
| 27 | TOSCANA    | INAC Sede di Castelnuovo di Garfagnana | 185998      | Via Roma                     | CASTELNUOVO DI GARFAGNANA   | 1       |          |
| 28 | TOSCANA    | INAC LI                                | 185940      | Piazza Manin                 | LIVORNO                     | 1       |          |
| 29 | TOSCANA    | INAC PI                                | 185957      | VIA GAETANO MALASOMA         | PISA                        | 1       |          |
| 30 | TOSCANA    | INAC PT                                | 185960      | Via Enrico Fermi             | PISTOIA                     | 1       |          |
| 31 | TOSCANA    | INAC SI                                | 186028      | Viale Sardegna               | SIENA                       | 1       |          |
| 32 | TOSCANA    | INAC Sede di Viareggio                 | 186024      | Via Monte Cavallo            | VIAREGGIO                   | 1       |          |
| 33 | TOSCANA    | INAC Sede di Bagni di Lucca            | 185993      | Via Umberto I                | BAGNI DI LUCCA              | 1       |          |
| 34 | TOSCANA    | INAC CAMUCIA                           | 203976      | VIA GIOVANNI VERGA           | CORTONA                     | 1       |          |
| 35 | TOSCANA    | INAC SANSEPOLCRO                       | 203979      | VIALE ARMANDO DIAZ           | SANSEPOLCRO                 | 1       |          |
| 36 | TOSCANA    | INAC EMPOLI                            | 203981      | PIAZZA SAN ROCCO             | EMPOLI                      | 1       |          |
| 37 | TOSCANA    | INAC CECINA                            | 203988      | VIA GIOACCHINO ROSSINI       | CECINA                      | 1       |          |
| 38 | TOSCANA    | INAC VENTURINA                         | 203989      | VIALE DELL'AGRICOLTURA       | CAMPIGLIA MARITTIMA         | 1       |          |
| 39 | TOSCANA    | INAC AULLA                             | 203990      | VIA RESISTENZA               | AULLA                       | 1       |          |
| 40 | TOSCANA    | INAC CAPANNORI                         | 203991      | PIAZZA ALDO MORO             | CAPANNORI                   | 1       |          |
| 41 | TOSCANA    | INAC MASSA                             | 203992      | VIA SAN SEBASTIANO           | MASSA                       | 1       |          |
| 42 | TOSCANA    | INAC PORCARI                           | 203993      | VIA DEL CENTENARIO           | PORCARI                     | 1       |          |
| 43 | TOSCANA    | INAC PONTEDERA                         | 203994      | Via Galimberti               | PONTEDERA                   | 1       |          |
| 44 | TOSCANA    | INAC VOLTERRA                          | 203996      | LARGO DI VITTORIO            | VOLTERRA                    | 1       |          |
| 45 | TOSCANA    | INAC BORGO A BUGGIANO                  | 203997      | VIA PIETRO LINARI            | BUGGIANO                    | 1       |          |
| 46 | TOSCANA    | INAC PESCIA                            | 203999      | VIA SALVO D'ACQUISTO         | PESCIA                      | 1       |          |
| 47 | TOSCANA    | INAC COLLE DI VAL D'ELSA               | 204002      | VIA ARMANDO DIAZ             | COLLE DI VAL D'ELSA         | 1       |          |
| 48 | TOSCANA    | INAC MONTEPULCIANO                     | 204004      | VIALE PIERO CALAMANDREI      | MONTEPULCIANO               | 1       |          |
| 49 | TOSCANA    | INAC FI                                | 185932      | Via Iacopo Nardi             | FIRENZE                     | 2       | (GMO: 1) |
| 50 | TOSCANA    | INAC Regionale Toscana                 | 185982      | VIA DI NOVOLI                | FIRENZE                     | 2       | (GMO: 1) |
| 51 | TOSCANA    | INAC LU                                | 185942      | VIALE CARLO DEL PRETE        | LUCCA                       | 5       | (GMO: 2) |
| 52 | UMBRIA     | INAC PG                                | 185956      | VIA ALESSANDRO VOLTA         | PERUGIA                     | 1       |          |
| 53 | VENETO     | INAC zonale di Camposampiero           | 186051      | PIAZZA EUROPA UNITA          | CAMPOSAMPIERO               | 1       |          |
| 54 | VENETO     | INAC PD                                | 185954      | Via della Croce Rossa        | PADOVA                      | 1       |          |
| 55 | VENETO     | INAC RO                                | 185988      | VIA DELLA COSTITUZIONE       | ROVIGO                      | 1       |          |
| 56 | VENETO     | INAC zonale San Donà di Piave          | 186057      | GALLERIA LEON BIANCO         | SAN DONÀ DI PIAVE           | 1       |          |
| 57 | VENETO     | INAC TV                                | 186040      | Via Noalese                  | TREVISO                     | 1       |          |
| 58 | VENETO     | INAC VR                                | 186046      | VIA SOMMACAMPAGNA            | VERONA                      | 1       |          |
| 59 | VENETO     | INAC VI                                | 186045      | VIA DELL'OREFICERIA          | VICENZA                     | 1       |          |
| 60 | VENETO     | INAC Cittadella                        | 203935      | Via della Stazione           | CITTADELLA                  | 1       |          |
| 61 | VENETO     | INAC Conselve                          | 203936      | QUARTIERE DONATORI DI SANGUE | CONSELVE                    | 1       |          |
| 62 | VENETO     | INAC Este                              | 203937      | Via Principe Amedeo          | ESTE                        | 1       |          |
| 63 | VENETO     | INAC Piove di Sacco                    | 210944      | Cortile S. Martino           | PIOVE DI SACCO              | 1       |          |
| 64 | VENETO     | INAC Chioggia                          | 210948      | VIALE AMERIGO VESPUCCI       | CHIOGGIA                    | 1       |          |
| 65 | VENETO     | INAC Camponogara                       | 210949      | Via Provinciale Sud          | PIANIGA                     | 1       |          |
| 66 | VENETO     | INAC Noale                             | 210950      | Via dei Novale               | NOALE                       | 1       |          |
| 67 | VENETO     | INAC Portogruaro                       | 210951      | VIA LIGURIA                  | PORTOGRUARO                 | 1       |          |
| 68 | VENETO     | INAC zonale di Padova                  | 186052      | VIA GIACINTO ANDREA LONGHIN  | PADOVA                      | 2       |          |

## POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

n. 76 posti di cui 5 GMO, senza vitto e alloggio

## EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Il servizio si svolge 5 giorni su 7, dal lunedì al venerdì. L'orario settimanale è di 25 ore, 5 ore al giorno, mentre l'orario giornaliero può variare in base alle necessità della sede e del progetto, ossia saranno possibili turni mattutini o pomeridiani.

Agli operatori volontari si richiede:

- Non divulgare le informazioni riguardanti l'utenza, l'INAC ed i partner;
- Mantenere un comportamento consono al contesto operativo;
- Partecipare alle iniziative riguardanti il Servizio Civile organizzate o promosse dall'INAC e da Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale;
- Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari delle attività progettuali e delle altre persone che frequenteranno le sedi di progetto;
- Disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo;
- Disponibilità a partecipare al Convegno Nazionale INAC ed alle altre attività di promozione del Servizio civile universale previste da INAC;
- Disponibilità alla flessibilità oraria secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi di progetto, in particolare per l'utilizzo obbligatorio dei permessi per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura periodo estivo, ponti festivi). Le sedi di progetto effettuano chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività. Di anno in anno vengono stabilite le chiusure extra e vengono poi comunicate a volontari e dipendenti.

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Nessuna

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

I criteri di selezione sono pubblicati sul sito INAC: [www.inac-cia.it](http://www.inac-cia.it)

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

32 ore di formazione generale erogata in unica tranche. Il calendario e la sede della formazione saranno comunicati in sede di servizio.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

72 ore: 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro;

34 ore di formazione erogate dall'INAC in presenza a Roma o altra sede scelta dall'Ente.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Il progetto si inserisce nel co-programma di Opes, dell'INAC e di ENAPA dal titolo "SCD – TERRITORI CONNESSI 2024".

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

In linea con il programma, il progetto contribuisce al raggiungimento degli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, che sono alla base della programmazione triennale 2023-2025 del servizio civile universale: fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4); ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10)

## AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

(F) Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

## PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

5 posizioni sono dedicate a GMO di natura economica, ossia con ISEE pari o inferiore a 15mila euro.

Sedi con posti GMO:

| REGIONE | NOME SEDE              | CODICE SEDE | INDIRIZZO             | COMUNE  | NUM VOL | GMO      |
|---------|------------------------|-------------|-----------------------|---------|---------|----------|
| PUGLIA  | INAC BA                | 185911      | PIAZZA EUROPA         | BARI    | 2       | (GMO: 1) |
| TOSCANA | INAC FI                | 185932      | Via Iacopo Nardi      | FIRENZE | 2       | (GMO: 1) |
| TOSCANA | INAC Regionale Toscana | 185982      | VIA DI NOVOLI         | FIRENZE | 2       | (GMO: 1) |
| TOSCANA | INAC LU                | 185942      | VIALE CARLO DEL PRETE | LUCCA   | 5       | (GMO: 2) |

## SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il percorso di tutoraggio si svolge nell'arco di tre mesi (dal decimo al dodicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui con un esperto (in presenza o in videoconferenza) per un totale di 10 azioni differenti.

Prevede l'erogazione di sei moduli formativi di gruppo (24 ore) due sessioni di lavoro individuale per la stesura del Curriculum e la risposta a questionari (2 ore) e due colloqui individuali (ciascuno di un'ora) con il tutor, per un totale di 28 ore.