



Allegato B3 – Servizio Civile Digitale



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2025

TITOLO DEL PROGETTO:

CITTADINI CONNESSI CON INAC (PTXSU0027725030160NMTX)

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.

In particolare, il progetto intende:

- 1)** rafforzare le competenze digitali e il capitale culturale degli operatori volontari partecipanti, in particolare le competenze relative alla figura del “facilitatore digitale”, figura chiave per l'efficace dispiegamento di **interventi di inclusione digitale**, ivi compresi quelli **legati alla diffusione e all'utilizzo attivo della Carta di Identità Elettronica (CIE)** come strumento di identità digitale ai sensi del Regolamento UE 910/2014;
- 2)** promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di “facilitazione digitale” e di percorsi educativi, con **particolare attenzione alla diffusione dell'uso della CIE**;
- 3)** sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza.

Per tali obiettivi specifici, il progetto intende raggiungere il risultato atteso:

- potenziate e integrate le attività di supporto al cittadino realizzate dall'INAC attraverso la prosecuzione dello sportello di **facilitazione digitale**.

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.

ATTIVITÀ

Risultato atteso - Potenziate le attività di supporto al cittadino realizzate dall'INAC attraverso la prosecuzione dello sportello di "facilitazione digitale"

Attività 1. Mappatura dei bisogni "digitali" dei cittadini.

Sarà realizzata una mappatura dei bisogni digitali dei cittadini attraverso la somministrazione di questionari per valutare le competenze digitali dichiarate, il livello di utilizzo dei servizi online e le loro difficoltà nell'accesso a servizi pubblici offerti in rete e nell'utilizzo delle principali applicazioni.

I questionari saranno somministrati ai destinatari delle attività progettuali.

I dati ottenuti, compilati presso le sedi di progetto e dei partner, saranno analizzati e raccolti in una mappatura finalizzata ad individuare le difficoltà di accesso ai servizi online e i bisogni specifici di supporto e formazione per i destinatari delle attività progettuali. L'analisi sarà realizzata in collaborazione con i sopra menzionati partner.

La mappatura servirà sia per individuare i gap digitali, che per strutturare una strategia di supporto e di comunicazione da attuare per offrire strumenti di supporto digitale specifici per l'utenza fragile.

Dettaglio azioni:

1.1 Mappatura attraverso la somministrazione dei questionari ai potenziali interessati.

1.2 Raccolta e digitalizzazione dei dati dei questionari realizzati da INAC e dagli enti partner.

1.3 Realizzazione di ricerche su internet e attraverso materiale indicato/fornito dai partner.

1.4 Analisi dei dati e nell'elaborazione del report finale di mappatura.

Attività 2. Servizio di sportello di assistenza digitale in presenza

Presso ogni sede INAC coinvolta nel progetto, sarà allestito un punto di facilitazione digitale. La postazione, adeguatamente attrezzata, fornirà assistenza ai destinatari delle attività progettuali, per facilitare l'accesso ai servizi online propedeutici o utili per favorire l'accesso ai servizi di assistenza al cittadino anche proposti da INAC.

Si prevede a tal fine, il supporto per l'apertura di una casella mail, l'acquisizione e l'uso dello SPID, la consultazione del fascicolo sanitario elettronico, l'utilizzo dei principali servizi online offerti dalla Pubblica Amministrazione in ogni sua articolazione, quali ad esempio, l'Agenzia delle Entrate, la Questura, l'INPS e l'INAIL, le Aziende sanitarie, i comuni e dai privati che offrono servizi di utilità pubblica (luce, gas, acqua, ecc.).

Si intende inoltre trasferire all'utente conoscenze e competenze per gestire in autonomia la richiesta dell'ISEE, la dichiarazione dei redditi precompilata, la richiesta della tessera sanitaria, la richiesta o variazione di certificazioni anagrafiche, documenti di identità, gestire e modificare le tariffe Tari, le utenze domestiche di acqua, luce, gas e telefonia, trasporti, home banking e servizi postali on line.

Si intende proporre uno sportello che non funga da occasionale elemento di supporto ma che venga percepito

come luogo di incontro dove trovare informazioni, consulenza e sostegno operativo.

Il servizio sarà erogato previo appuntamento. Gli orari di erogazione saranno definiti da ogni sede secondo le distinte esigenze, per affluenza e logistica e comunicati tramite la specifica campagna informativa.

Saranno inoltre realizzate speciali giornate di sportello presso le strutture partner che ospitano il target di riferimento. I giorni e le modalità di realizzazione delle dedicate attività di facilitazione digitale direttamente nelle strutture, saranno definite insieme ai partner che provvederanno ad informare la propria utenza per organizzare gli appuntamenti.

Dettaglio azioni:

2.1 Organizzazione degli appuntamenti.

2.2 Attività di supporto individuale all'utenza di servizi online, con il particolare intento anche di valorizzare l'uso dell'identità digitale della CIE (attraverso, per esempio, punti di facilitazione digitale già operanti nell'Ente, anche itineranti).

2.3 Servizio di sportello di assistenza digitale in presenza e online (supporto per la gestione di strumenti informatici e digitali, richiesta di assistenza telematica, uso e tipologie di servizi digitali tramite WEB APP:

Identità digitale (SPID, CIE, CNS); Piattaforme PA (App IO, pagoPA, SEND); Politiche attive del lavoro (SIISL, CV, PAD); fascicolo sanitario etc.

2.4 Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.

Attività 3. Servizio di sportello di assistenza a distanza

Presso ogni sede INAC coinvolta nel progetto, sarà disponibile un servizio di assistenza a distanza. I destinatari delle attività progettuali potranno contattare il numero dedicato tramite WhatsApp o Telegram (servizi di messaggistica tra i più utilizzati), o telefonare per ricevere informazioni e indicazioni per accedere e usufruire dei servizi online.

Gli interessati potranno riferirsi allo sportello anche per ricevere informazioni ed orientamento riguardo i servizi disponibili in rete, utili per le loro specifiche esigenze.

Gli orari di erogazione saranno definiti da ogni sede secondo le distinte esigenze e comunicati tramite la specifica campagna informativa.

Dettaglio azioni:

3.1 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.

3.2 Registrazione dati e informazioni relative agli accessi.

3.3 Compilazione scheda, in forma anonima, livello di utilizzo dei servizi digitali.

3.4 Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.

Attività 4. Campagna di comunicazione

Per comunicare l'opportunità del servizio di sportello in presenza e a distanza, verrà realizzata una specifica campagna di comunicazione. Saranno elaborate brochure e materiali informativi distribuiti presso gli uffici di INAC ed in punti strategici di frequente passaggio dei soggetti potenzialmente interessati.

Saranno elaborati materiali di comunicazione di facile fruizione e comprensione, appositamente disegnati per i destinatari delle attività progettuali. I materiali saranno realizzati per grafica e strategia di comunicazione in collaborazione con il partner specializzato nel settore Smart Network Group,

La campagna di comunicazione sarà inoltre diffusa tramite social network e i siti web di INAC e dei Partner di progetto.

La campagna di comunicazione fornirà agli interessati le informazioni sui servizi offerti, gli orari e le modalità di fruizione.

Dettaglio azioni:

- 4.1 Individuazione degli strumenti di comunicazione esterna utili per il target di destinazione da potenziare e migliorare.
- 4.2 Pubblicazione sui social media in INAC (X e Facebook).
- 4.3 pubblicazione di notizie sui siti internet, sui giornali e nella preparazione di materiale informativo.
- 4.4 Potenziamento della rete di contatti con soggetti anziani ed associazioni, con il supporto dell'Associazione nazionale Pensionati ANP-CIA, CAF CIA e dei partner.
- 4.5 Pianificazione di momenti informativi rivolti ai destinatari delle attività progettuali, attraverso azioni mirate.
- 4.6 Realizzazione di attività di informazione e formazione, in particolare sui diritti sociali e i diritti/utilità di altra natura.

SEDI DI SVOLGIMENTO

REGIONE	SEDE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CITTA'
ABRUZZO	Ufficio zonale INAC Loreto Aprutino	186069	via IV Novembre	LORETO APRUTINO
ABRUZZO	INAC Regionale Abruzzo	185967	Viale Giovanni Bovio	PESCARA
ABRUZZO	Ufficio zonale INAC Rosciano	186079	via Sant'Andrea	ROSCIANO
ABRUZZO	INAC L'Aquila	203717	VIA MONTORIO AL VOMANO	L'AQUILA
ABRUZZO	INAC CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO	203721	VIA G. FALCONE	CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO
ABRUZZO	INAC Giulianova	203722	VIA RUETTA SCARAFONI	GIULIANOVA
BASILICATA	INAC PZ	185963	Via dell'Edilizia	POTENZA
BASILICATA	INAC MT	185948	VIA MICHELE TORRACA	MATERA
CALABRIA	INAC KR	185938	VIALE STAZIONE	CROTONE
CALABRIA	INAC VV	186048	Via Corrado Alvaro	VIBO VALENTIA
CALABRIA	INAC RC	185965	VIA ARGINE DESTRO CALOPINACE	REGGIO DI CALABRIA
CALABRIA	INAC ZONALE INAC CORIGLIANO ROSSANO	203734	C.DA TORRE BRUCIATA	CORIGLIANO-ROSSANO
CALABRIA	INAC CS	185925	Viale Trieste	COSENZA
CAMPANIA	INAC AV	185910	Piazza d'Armi	AVELLINO
CAMPANIA	INAC BN	185914	Via delle Puglie	BENEVENTO
CAMPANIA	INAC SA	185989	PIAZZA RENATO CASALBORE	SALERNO
CAMPANIA	INAC CE	185920	VIA FULVIO RENELLA	CASERTA
EMILIA R	INAC Regionale Emilia Romagna	185971	VIA VITTORIO BIGARI	BOLOGNA
MOLISE	INAC Regionale Molise	185977	VIA GIAMBATTISTA VICO	CAMPOBASSO
PIEMONTE	INAC Sede di Casale Monferrato	185997	CORSO INDIPENDENZA	CASALE MONFERRATO
PIEMONTE	INAC BI	185912	Via Tancredi Galimberti	BIELLA
PIEMONTE	INAC Sede di Montiglio Monferrato	186012	Via Roma	MONTIGLIO MONFERRATO
PIEMONTE	INAC AT	185909	PIAZZA VITTORIO ALFIERI	ASTI
PIEMONTE	INAC TO	186036	VIA ONORATO VIGLIANI	TORINO
PIEMONTE	INAC Sede di Castelnuovo Calcea	203946	REGIONE OPESSINA	CASTELNUOVO CALCEA
PUGLIA	INAC FG	185931	Via Fiume	FOGGIA
PUGLIA	INAC LE	185939	Piazza Giuseppe Mazzini	LECCE
PUGLIA	INAC Ufficio Zonale Castellana	203971	VIA ROMA	CASTELLANETA
PUGLIA	INAC BA	185911	PIAZZA EUROPA	BARI
TOSCANA	INAC Sede di Castelnuovo di Garfagnana	185998	Via Roma	CASTELNUOVO DI GARFAGNANA
TOSCANA	INAC Sede di Bagni di Lucca	185993	Via Umberto I	BAGNI DI LUCCA
TOSCANA	INAC SANSEPOLCRO	203979	VIALE ARMANDO DIAZ	SANSEPOLCRO
TOSCANA	INAC CECINA	203988	VIA GIOACCHINO ROSSINI	CECINA
TOSCANA	INAC MASSA	203992	VIA SAN SEBASTIANO	MASSA
TOSCANA	INAC PONTEDERA	203994	Via Galimberti	PONTEDERA
TOSCANA	INAC MONSUMMANO TERME	203998	VIA GIUSEPPE MAZZINI	MONSUMMANO TERME
TOSCANA	INAC PESCIA	203999	VIA SALVO D'ACQUISTO	PESCIA
TOSCANA	INAC COLLE DI VAL D'ELSA	204002	VIA ARMANDO DIAZ	COLLE DI VAL D'ELSA
TOSCANA	INAC ROSIGNANO SOLVAY	204006	VIA CAVOUR	ROSIGNANO MARITTIMO
TOSCANA	INAC AR	185908	VIA BALDACCIO D'ANGHIARI	AREZZO
TOSCANA	INAC FI	185932	Via Iacopo Nardi	FIRENZE
TOSCANA	INAC LI	185940	Piazza Manin	LIVORNO
TOSCANA	INAC LU	185942	VIALE CARLO DEL PRETE	LUCCA
TOSCANA	INAC PI	185957	VIA GAETANO MALASOMA	PISA
TOSCANA	INAC SI	186028	Viale Sardegna	SIENA
TOSCANA	INAC Sede di Viareggio	186024	Via Monte Cavallo	VIAREGGIO
TOSCANA	INAC San Salvo	203730	VIA DELLE ORCHIDEE	SAN SALVO
UMBRIA	INAC PG	185956	VIA ALESSANDRO VOLTA	PERUGIA
UMBRIA	INAC TR	186038	VIA NARNI	TERNI

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

n. 49 posti di cui 15 GMO, senza vitto e alloggio

	REGIONE	SEDE	CODICE SEDE	OV	GMO
1	ABRUZZO	Ufficio zonale INAC Loreto Aprutino	186069	1	
2	ABRUZZO	INAC Regionale Abruzzo	185967	1	
3	ABRUZZO	Ufficio zonale INAC Rosciano	186079	1	
4	ABRUZZO	INAC L'Aquila	203717	1	
5	ABRUZZO	INAC CASTIGLIONE MESSER RAIMONDO	203721	1	
6	ABRUZZO	INAC Giulianova	203722	1	
7	BASILICATA	INAC PZ	185963	1	
8	BASILICATA	INAC MT	185948	1	1
9	CALABRIA	INAC KR	185938	1	
10	CALABRIA	INAC VV	186048	1	
11	CALABRIA	INAC RC	185965	1	
12	CALABRIA	INAC ZONALE INAC CORIGLIANO ROSSANO	203734	1	
13	CALABRIA	INAC CS	185925	1	1
14	CAMPANIA	INAC AV	185910	1	
15	CAMPANIA	INAC BN	185914	1	
16	CAMPANIA	INAC SA	185989	1	
17	CAMPANIA	INAC CE	185920	1	1
18	EMILIA R	INAC Regionale Emilia Romagna	185971	1	
19	MOLISE	INAC Regionale Molise	185977	1	
20	PIEMONTE	INAC Sede di Casale Monferrato	185997	1	
21	PIEMONTE	INAC BI	185912	1	
22	PIEMONTE	INAC Sede di Montiglio Monferrato	186012	1	
23	PIEMONTE	INAC AT	185909	1	1
24	PIEMONTE	INAC TO	186036	1	1
25	PIEMONTE	INAC Sede di Castelnuovo Calcea	203946	1	1
26	PUGLIA	INAC FG	185931	1	
27	PUGLIA	INAC LE	185939	1	
28	PUGLIA	INAC Ufficio Zonale Castellaneta	203971	1	
29	PUGLIA	INAC BA	185911	1	1
30	TOSCANA	INAC Sede di Castelnuovo di Garfagnana	185998	1	
31	TOSCANA	INAC Sede di Bagni di Lucca	185993	1	
32	TOSCANA	INAC SANSEPOLCRO	203979	1	
33	TOSCANA	INAC CECINA	203988	1	
34	TOSCANA	INAC MASSA	203992	1	
35	TOSCANA	INAC PONTEDERA	203994	1	
36	TOSCANA	INAC MONSUMMANO TERME	203998	1	
37	TOSCANA	INAC PESCIA	203999	1	
38	TOSCANA	INAC COLLE DI VAL D'ELSA	204002	1	
39	TOSCANA	INAC ROSIGNANO SOLVAY	204006	1	

40	TOSCANA	INAC AR	185908	1	1
41	TOSCANA	INAC FI	185932	1	1
42	TOSCANA	INAC LI	185940	1	1
43	TOSCANA	INAC LU	185942	1	1
44	TOSCANA	INAC PI	185957	1	1
45	TOSCANA	INAC SI	186028	1	1
46	TOSCANA	INAC Sede di Viareggio	186024	1	1
47	TOSCANA	INAC San Salvo	203730	1	1
48	UMBRIA	INAC PG	185956	1	
49	UMBRIA	INAC TR	186038	1	

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:

Attestato ente terzo rilasciato da AèV

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

I criteri di selezione sono pubblicati sul sito INAC:

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

32 ore di formazione generale erogata in unica tranches. 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 presso le sedi di servizio o presso altre sedi e Regioni, tra cui Roma, presso la sede centrale dell'Ente.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Il progetto si inserisce nel co- programma di Opes, SCD - IDENTITA' DIGITALI

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'

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

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 21 ore, di cui 11 in presenza e 10 online.