

**AVVISO PUBBLICO 29/11/2022**  
**RIVOLTO ALLE REGIONI PER LA REALIZZAZIONE DI UN PROGETTO PILOTA**  
**SPERIMENTALE IN MATERIA DI EDUCAZIONE DIGITALE DEI CONSUMATORI**  
**ADULTI**

ART. 148 DELLA LEGGE 23 DICEMBRE 2000, N. 388.  
D M. 6 MAGGIO 2022, ART. 3, COMMA 1 – D.M. 10 AGOSTO 2020, ART. 6, COMMA 1

**SCHEDA PROGETTO**

Le presenti informazioni sono rese ai sensi e per gli effetti di cui agli art. 46 e 47 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445

**Dati Regione partecipante n. 2**

**1. Regione n. 2**

REGIONE ABRUZZO

**2. Dati Dirigente**

Nome e Cognome	Maria Ferrara		
Telefono	0857672368	Cellulare	
E-mail	maria.ferrara@regione.abruzzo.it	PEC	dph007@pec.regione.abruzzo.it

### 3. Dati Regione

Ufficio	Servizio Impresa e Finanza – Ufficio Attività Industriale, Terziarie ed Artigianali		
Regione	Abruzzo	Codice Fiscale	80003170661
Via	Passolanciano		
n. Civico	75	CAP	65100
Città	Pescara	Telefono	0857672313
E-mail	micaela.maselli@regione.abruzzo.it	PEC	dph007@pec.regione.abruzzo.it

### 4. Soggetto/i attuatore/i

*(Per l'attuazione del progetto le Regioni partecipanti potranno prevedere il coinvolgimento di altri soggetti pubblici e privati comprese le associazioni dei consumatori, individuati come "soggetti attuatori", con i quali dovranno essere ai fini dell'ammissibilità delle spese sottoscritte regolari convenzioni, come indicato dall'avviso pubblico)*

I Soggetti attuatori o gestori delle attività da realizzare sono individuati nelle quindici Associazioni di Consumatori e Utenti iscritte nel Registro regionale di cui all'articolo 4 della legge regionale 10 dicembre 2010, n. 53 quali: A.E.C.I., ACU, ADICONSUM, ADOC, ARCO, CITTADINANZATTIVA, CODACONS, CODICI, CONFCONSUMATORI, CONTRIBUENTI ITALIANI, FEDERCONSUMATORI, GUARDIACIVICA, MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO, U.DI.CON e PROTEZIONE CONSUMATORI.

### 5. Fabbisogni rilevati

Sulla base delle elaborazioni fornite dall'Ufficio di Statistica della Regione Abruzzo su dati ISTAT, gli indicatori ICT e famiglie per il 2019 riportano che nel 2019 è del 76,1 la percentuale di famiglie italiane con un accesso ad internet da casa, pari ad un incremento dell'1% rispetto al 2018(75,1%); in Abruzzo l'aumento è stato del 3,6%, passando dal 72,5% del 2018 al 76,1% del 2019.

In Italia nel 2019 la percentuale di persone di 6 anni e oltre che hanno utilizzato internet è stata del 70,4%, con un incremento rispetto al 2018 dell'1,9%. Di poco superiore è l'incremento in Abruzzo rispetto al dato nazionale, 3,7%, passato dal 65,5% del 2018 al 69,2% del 2019.

L'interazione on line con la pubblica amministrazione si assesta a una percentuale del 29,3% riferito alle persone di 14 anni e oltre che anno utilizzato internet negli ultimi 3 mesi del 2019.

Il quadro di riferimento individuato palesa la necessità di:

- Rafforzare la cultura e le competenze digitali dei soggetti adulti con fragilità di varia natura (età, patologie, competenze linguistiche, divario geografico, disoccupazione, ...), nell'ottica del mantenimento e miglioramento della loro inclusione sociale.
- 2. Avvicinare la cittadinanza all'interazione autonoma con i mezzi digitali per l'informazione e la fruizione di servizi tramite percorsi di mediazione e facilitazione sviluppati da figure professionali specifiche o comunque formate ad hoc.
- 3. Stimolare la cultura digitale in tutte le fasce della popolazione tramite interventi formativi informali mirati combinati a un'attività di branding delle competenze digitali.

## **B.6 Attività progettuali da realizzare**

L'alfabetizzazione informatica è la capacità di utilizzo delle tecnologia e dei nuovi media, strumenti che oggi vengono usati nello svolgimento di moltissime attività quotidiane come gli acquisti, oltre che nella gestione dei rapporti con la pubblica amministrazione e con i servizi pubblici.

Il problema ha, quindi, una rilevanza civica e sociale ma anche economica e giuridica se si considerano i rischi legati della rete, spesso sconosciuti anche ai nativi digitali, ossia coloro che della tecnologia e di internet non possono farne a meno.

Da qui nascono due esigenze:

- realizzare un percorso formativo per adulti in grado di fornire quelle competenze di base in grado di affrontare in modo consapevole la "rete" con delle guide che permettono l'accesso e l'utilizzo dei servizi.
- fornire assistenza alle persone fragili e anziane (over 65) per accedere ai servizi digitali della pubblica amministrazione e non attraverso un servizio di facilitazione realizzato con operatori in appositi sportelli dedicati

### **Obiettivi specifici**

- alfabetizzare le persone che hanno difficoltà ad accedere ai servizi digitali
- consentire ai cittadini consumatori e utenti di utilizzare la tecnologia con sicurezza e in modo consapevole
- consentire agli over 65 e alle persone fragili di accedere ai servizi digitali

## **IL PERCORSO FORMATIVO**

### **Struttura e organizzazione del percorso formativo.**

il percorso si compone di tre fasi:

1. progettazione e realizzazione del materiale didattico (videolezioni)
2. formazione di facilitatori digitali
3. somministrazione del percorso formativo

### **1. Progettazione e realizzazione del materiale didattico (videolezioni)**

Le videolezioni saranno realizzate a cura di Regione Toscana in coordinamento con la Regione Abruzzo e con le altre Regioni partecipanti oltre alle associazioni dei consumatori/soggetti attuati. Tale materiale didattico omogeneo sotto forma di videolezioni brevi (della durata massima di 10 minuti) potrà essere utilizzato in tre modi:

- videocorso su piattaforma e-learning
- materiale di supporto per corsi in presenza (realizzate dai facilitatori)
- materiale di supporto per corsi in videoconferenza (realizzate dai facilitatori)

Programma prevede moduli formativi utilizzabili in maniera indipendente

- alfabetizzazione digitale (concetti di base utili per l'uso dello strumento e della rete)
- guida all'accesso e all'utilizzo dei servizi digitali.

Di seguito un esempio semplificato delle lezioni.

A. Alfabetizzazione digitale

A.1. imparare ad utilizzare lo strumento (2 lezioni)

- hardware dello smartphone e del computer
- software e antivirus
- un po' di vocabolario

- user name, Password, PIN e PUK

- la protezione dei dati

- creare un account

- la privacy: cos'è e come si gestisce

A.2. sicurezza e rischi della rete (1 lezione)

- I rischi della rete

- phishing e truffe online

- responsabilità civili e penali su internet

A.3. I social network (1 lezione)

- quali sono e come funzionano

- gestione della privacy

- reputazione digitale e sue implicazioni

A.4. Acquisti online (1 lezione)

- Come acquistare online

- Metodi di pagamento e livelli di sicurezza

- E-commerce e diritti del consumatore sul web

A.5. Comunicare con la Pubblica amministrazione, identità digitale, PEC, domicilio digitale (1 lezione)

B. Guide all'accesso e all'uso dei servizi digitali

Si tratta di videolezioni specifiche sotto forma di videotutorial che istruiscono il cittadino in modo guidato ad accedere e utilizzare lo specifico servizio. Per i servizi bancari online verrà fatta una specifica lezione sull'approccio all'home banking.

B.1. Nazionali (video tutorial - inps, agenzia entrate, 730 precompilato, PagoPA, ecc)

B.2. Servizi regionali e Pubblici Locali (video tutorial)

B.3. Servizi bancari online (principi generali, sicurezza, rischi)

## **2. formazione di facilitatori digitali**

I facilitatori digitali sono operatori delle associazioni dei consumatori appositamente formati per:

- promuovere i percorsi formativi presso le OSC (Organizzazioni della Società Civile) e enti locali del territorio.

- raccogliere le iscrizioni e organizzare il calendario delle lezioni

- somministrare il percorso formativo

- raccogliere le presenze e rilasciare l'attestazione

- fare tutoraggio ai discenti durante il periodo di corso e il mese successivo

- compilare il form di monitoraggio

Il numero dei facilitatori varia in base alle esigenze del territorio regionale e degli utenti individuati.

La formazione verrà effettuata da docenti individuati congiuntamente con le Associazioni dei consumatori iscritte nel registro regionale ai sensi della L.R. 53/2010.

## **3. Somministrazione del percorso formativo**

Il modulo formativo "Alfabetizzazione digitale" può essere somministrato in presenza, in videoconferenza, e su piattaforma e-learning.

Ogni formatore dovrà avere degli obiettivi di risultato in termini di (indicatori):

- numero di corsi organizzati

- numero di discenti

I discenti verranno contabilizzati e verrà rilasciata loro un'attestazione di partecipazione.

Le “Guide all’accesso e all’uso dei servizi digitali” sono disponibili di base su piattaforma e-learning, ma possono essere organizzate apposite lezioni in presenza o videoconferenza in base a richieste o esigenze riscontrate.

In questo caso verranno contabilizzate (indicatore di risultato) le visualizzazioni dei singoli video.

Resta inteso che un videotutorial sarà dedicato all’accesso e uso della piattaforma e-learning .

## **ASSISTENZA AGLI OVER 65 E ALLE PERSONE FRAGILI**

Verrà predisposto un servizio presso gli sportelli delle associazioni dei consumatori, con dei facilitatori appositamente formati per assistere i cittadini fragili e over 65 nell’accesso ad alcuni servizi ad accesso digitale, siano essi regionali, locali o delle public utilities. A titolo di esempio:

- Pagamenti online, fascicolo pagamenti iris, per accedere alle proprie posizioni debitorie, pagare il bollo auto, i ticket sanitari, le multe, l’autorizzazione alla raccolta dei funghi, per la caccia e la pesca e ritrovare le ricevute di quanto già pagato.
- Certificati anagrafici online, dalla piattaforma ANPR che permette di scaricare gratuitamente alcune tipologie di certificati anagrafici (Servizio con TS-CNS/CIE/SPID);
- Biglietterie TPL, registrazione e informazioni sull’acquisto dei titoli di viaggio;
- Fascicolo sanitario online;
- Cup online per prenotare, spostare le visite sanitarie e accedere alla ricetta medica;
- Servizi on line comunali/locali
- Servizi on line delle p. utilities
- ecc.

### **B.7 Complementarità e sinergie con altre attività**

*(Indicare complementarità e sinergie con analoghe attività già in essere e realizzate a valere su altre misure nazionali o regionali nell’ambito delle competenze digitali, incluse quelle realizzate nell’ambito del PNRR)*

La Regione Abruzzo sta programmando, nell’ambito del nuovo ciclo di programmazione comunitaria del Fondo Sociale Europeo (FSE) e non solo, una serie di attività e azioni volte a permettere ai cittadini, alle imprese e alle amministrazioni pubbliche di cogliere i vantaggi della digitalizzazione.

### **B.8 Risultati attesi**

I risultati finali cui si tende con questa iniziativa sono:

- la costruzione di un sistema di centri di riferimento per la cittadinanza, facilmente riconoscibili, dove i facilitatori digitali (operatori opportunamente formati e formalmente qualificati) accompagnano le persone anziane e fragili alla fruizione dei servizi digitali, fornendo risposta al bisogno immediato e creando le condizioni a cui cittadini si possono rivolgere per poter ottenere risposta alle loro necessità;
- contribuire ad abbattere il divario digitale nell’accesso ai servizi pubblici digitali da parte della popolazione over 65, specialmente localizzata nelle aree interne, con lo spirito dell’offerta di servizi di prossimità, ovvero offrendo supporto e aiuto nell’uso dei servizi online e delle tecnologie innovative; in termini di accrescimento delle proprie competenze nell’utilizzo dei servizi online, dei dati e delle tecnologie in generale e di accompagnamento ai servizi digitali;

- accrescere l'uso consapevole dei servizi in rete con particolare riferimento ai servizi che vedono il cittadino consumatore e utente.

### B. 9 Tempistiche progettuali

Le tempistiche progettuali decorrono dall'arrivo delle risorse. In caso sia necessario ricorrere all'anticipo di avanzo l'attività amministrativa preliminare slitterà di alcuni mesi. Di seguito il prospetto delle attività e dei tempi.

attività/mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Attività amministrativa preliminare	e	X	X	X																
acquisto attrezzature																				
Produzione materiale didattico (video/sinossi)				X	X	X	X	X	X	X										
Formazione facilitatori					X	X	X	X	X	X										
Attività di assistenza over65/fragili						X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Organizzazione corsi										X	X	X	X	X						
Somministrazione corsi										X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Rendiconto e monitoraggio									X	X									X	X

### 10. Costi previsti

	Descrizione della spesa	Spese preventivate
a.	Attrezzature e servizi compreso l'eventuale noleggio, anche mediante locazione finanziaria, di beni esclusivamente per il periodo di effettiva utilizzazione, piattaforme per l'e-learning, ecc.);	€. 30.000,00
b.	Spese di personale dei soggetti attuatori connesse con l'organizzazione delle attività di educazione e formative (sono ammissibili esclusivamente i compensi per docenti esperti e tutor didattici – tutte le attività devono essere debitamente comprovate da documenti relativi alla selezione del personale tramite avvisi pubblici, lettere di incarico, time sheet con evidenza delle ore prestate);	€. 180.423,71
c.	Rimborsi spese per i volontari ai sensi dell'art. 17 del d. lgs. 3 luglio 2017 n. 117 per i soggetti attuatori rientranti nella categoria di cui al c.d. Codice del terzo settore;	€.18.962,44
d.	Oneri relativi al compenso per i membri della Commissione di verifica del progetto;	€. 1.084,56

e.	Spese generali: si riferiscono a spese per le quali non è possibile determinare l'esatto importo destinato ad ogni singola attività, come, ad esempio, affitto di locali, illuminazione, riscaldamento, assicurazioni, uso di telefono, canoni per connessioni internet, servizi postali, e di corriere, viaggi emissioni, buoni pasto del personale dipendente come definito alla lettera b) ad esclusione del personale della Regione, e dei membri della commissione di verifica compresi gli oneri a carico della Regione in qualità di soggetto che ha effettuato la nomina per la verifica, copertura assicurativa per i volontari e altre spese non rientranti nelle categorie di cui alle lettere a), b), c), d). Tali spese sono riconosciute forfetariamente e senza obbligo di rendicontazione in misura pari al 15% della quota di contributo complessivo.	40.671,32
<b>TOTALE a+b+c+d+e</b>		<b>€.271.142,11</b>

### **B.11 Monitoraggio e rendicontazione**

*(specificare modalità e tempi previsti)*

Il monitoraggio consiste nel rilevare i seguenti indicatori:

- numero di facilitatori formati
- numero di cittadini assistiti
- numero di discenti partecipanti alle attività formative

Entro il 31 gennaio 2023 la Regione trasmette, tramite la Regione coordinatrice, al MIMIT una scheda di sintesi dell'avvio del progetto.

Entro e non oltre il 31 ottobre 2023 la Regione trasmette il proprio stato di avanzamento congiunto a quello delle regioni partner al MIMIT

Contestualmente all'invio del monitoraggio presenta la richiesta della seconda anticipazione.

Il 30 settembre 2024 il progetto si conclude.

Entro il 31 ottobre 2024 la Regione trasmette la richiesta di saldo al MIMIT, unitamente al rendiconto e monitoraggio delle Regioni Partner, per il tramite della Regione coordinatrice.

### **12. Estremi del conto di tesoreria intestato alla Regione Abruzzo**

*(Indicare il conto di tesoreria intestato alla Regione su cui devono essere disposte da parte del MIMIT le tranche di contributo ai sensi dell'Avviso)*

- Tesoreria centrale/provinciale: **Banca d'Italia sez. prov. Di L'Aquila**
- Conto di tesoreria: IBAN **IT13 T 01 0000 3245 4013 000 31195**
- Capitolo/i entrata (nell'ipotesi di pluralità di capitoli indicare i rispettivi importi da destinare): **22021/E "Interventi mirati all'informazione a favore dei consumatori ed utenti"**.

**Firmato digitalmente dal Dirigente della  
Regione Abruzzo**

*(ai sensi del d.lgs 82/2005 e successive modifiche)*