



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
Codice Fiscale 95018840017
via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

A)

PNRR Misura 1.7.2 – Rete di servizi di facilitazione digitale UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

Sede Centrale: via Roma n. 3 – 10036 Settimo Torinese (TO) – tel. 0118028950 – fax 0118028952

Sede Legale: Palazzo Volpini – via Giovanni XXIII n. 16 – 10080 San Benigno C.se (TO)

dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati:

info@pec.sistemasusio.it – info@sistemasusio.it



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
Codice Fiscale 95018840017
via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

B) Descrizione sintetica del progetto

Il soggetto proponente è l'Unione dei Comuni Nord Est Torino, Istituzione che svolge con delega le funzioni socio-assistenziali per i Comuni di Leinì, San Benigno C.se, Settimo Torinese e Volpiano.

Il territorio di riferimento dell'Ente comprende una popolazione residente di 83448 abitanti al 1.1.2023. Nel dettaglio della tabella la suddivisione degli abitanti per Comune.

COMUNE	Abitanti
Leinì	16299
San Benigno C.se	6062
Settimo	45840
Volpiano	15247
Totale complessivo	83448

Il territorio si estende su un'area di circa 110km² complessivamente e alterna aree maggiormente abitate, urbanizzate ed omogenee ad altre prevalentemente rurali, caratterizzate da collegamenti carenti, soprattutto relativamente al trasporto pubblico.

La proposta progettuale prevede la realizzazione di quattro punti di facilitazione digitale collocati nelle sedi esistenti dell'Unione Net, già sedi di ricevimento pubblico, conosciute sul territorio. Dei quattro punti di facilitazione, uno di essi sarà itinerante con collocazione calendarizzata su tutti i giorni della settimana, in luoghi fortemente frequentati, per una maggiore visibilità e fruizione.

Si prevede l'erogazione di servizi di facilitazione individualizzata e personalizzata e servizi di formazione individuale e per gruppi, in modalità sincrona, asincrona ed in presenza, per un target di utenza univoca pari a 3299 utenti. I servizi di facilitazione individualizzata saranno erogati generalmente su prenotazione, attraverso diversi canali garantendo facilità nell'accesso. La formazione individuale o per gruppi sarà definita sulla base delle richieste e dei fabbisogni emergenti del target di riferimento.

L'esecuzione del progetto avverrà tramite il modello dell'esternalizzazione, attraverso affidamento diretto a terzi.

I punti di facilitazione digitale saranno presidiati da operatori opportunamente formati con il ruolo di facilitatore digitale.

Per il raggiungimento degli obiettivi progettuali, saranno previste inoltre collaborazioni con le realtà associative presenti sul territorio e con gli altri enti istituzionali, per l'individuazione di ulteriori punti di facilitazione itineranti.

La progettualità avrà effettivamente avvio a gennaio 2024 e si concluderà il 31.12.2025 come da cronoprogramma.



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
Codice Fiscale 95018840017
via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

C) Descrizione del progetto

C1. Analisi del contesto e finalità progettuale

I Comuni di Borgaro, Caselle, San Benigno, San Mauro, Settimo e Volpiano hanno dato vita all'Unione dei Comuni dell'area nord-est Torino, che si pone come obiettivo primario la gestione associata e coordinata di servizi comunali.

A partire del 1° gennaio 2013 all'Unione NET è delegata la funzione di "gestione dei servizi socio-assistenziali" dei Comuni di Leinì, San Benigno Canavese, Settimo T.se, Volpiano. Attraverso l'Unione è garantita la realizzazione di un'organica politica sociale mediante il riordino, lo sviluppo e la gestione associata degli interventi e dei servizi sociali e l'esercizio delle funzioni socio-assistenziali in maniera omogenea nei quattro comuni, uniformando così le attività. Il territorio di cui si occupa l'Unione risulta eterogeneo, caratterizzato dalla presenza di una città quella di Settimo Torinese con aspetti da periferia metropolitana, di due comuni quelli di Leinì e di Volpiano caratterizzati da elementi agricoli e industriali e dal comune San Benigno Canavese, di carattere prevalentemente rurale.

Il settore socio-assistenziale ha avviato nell'anno 2021 un percorso di riorganizzazione sviluppato su due direttrici: una dedicata alla progettualità e presa in carico di situazioni definite di alta complessità (non autosufficienza, tutele e minori e famiglie in disagio) e una dedicata ad ampliare lo spazio dedicato all'accoglienza e alla partecipazione del cittadino, attraverso l'introduzione dei Punti Unici d'Accesso, luoghi predisposti alla diffusione di informazioni rivolte alla cittadinanza e al coinvolgimento della stessa, attraverso una partecipazione attiva, includendo pertanto le indicazioni suggerite dal Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali in merito ai Punti Unici di Accesso (PUA).

La caratteristica del Punto Unico di Accesso è la vicinanza alla comunità locale con la quale si propone un dialogo ed uno scambio con il cittadino e con le maggiori forme di espressione della partecipazione dei cittadini alla comunità.

Gli Sportelli realizzati, denominati **P.U.O.I. – Punti Unici di Opportunità ed Inclusione** - sono articolati in 5 punti di accesso sul territorio dell'Unione Net. Essi svolgono attività di accoglienza, ascolto, orientamento e prima consulenza ai cittadini sui servizi socio-assistenziali e socio-sanitari e sulle opportunità offerte dal sistema di welfare locale e nazionale. Nello specifico svolgono le seguenti funzioni:

- **Porta unica di accesso alle informazioni ed ai servizi**: per ricevere informazioni puntuali ed aggiornate sui servizi socio-assistenziali e socio-sanitari presenti sul territorio (collocazione territoriale, funzioni, referenti istituzionali, criteri di accesso e modalità di compartecipazione ai costi) e sulle modalità e le procedure per la presentazione delle domande e della documentazione prevista per accedervi (consegna della modulistica, supporto nella compilazione...).
- **Promozione delle reti territoriali**: gli Sportelli P.U.O.I. fungono da collegamento tra le risorse istituzionali e il mondo del terzo settore (cooperative sociali, associazioni, volontariato), garantendo la promozione di reti e la collaborazione tra le diverse realtà che operano nell'ambito dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali dell'Unione Net.



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
Codice Fiscale 95018840017
via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

Il territorio di riferimento dell'Ente, coincidente con il territorio su cui si espliciterà l'azione progettuale, comprende una popolazione totale al 1.1.2023 di 83.448 abitanti (fonte Istat).

In tabella si evidenzia la suddivisione per fasce d'età nei rispettivi quattro Comuni di riferimento.

Fasce età	0-14	%	15-54	%	55-74	%	>75	%	Tot. Ab	% Tot. Abit Unione
Settimo	5256	11,47	21324	46,52	13010	28,38	6250	13,63	45840	54,93
Volpiano	2042	13,39	7414	48,63	4052	26,58	1739	11,41	15247	18,27
San Benigno C.se	867	14,30	2969	48,98	1372	22,63	854	14,09	6062	7,26
Leinì	2377	14,58	7980	48,96	4146	25,44	1796	11,02	16299	19,53
Totali	10542		39687		22580		10639		83448	

Totale n. abitanti suddiviso per Comune, al 1.1.2023 fonte Istat

Da un'indagine Istat del 2021 e pubblicata nel 2023, nel 2021 poco meno della metà delle persone con età compresa tra i 16 e 74 anni residente in Italia ha competenze digitali almeno di base (45,7%). Il divario tra i diversi Paesi europei risulta piuttosto elevato, infatti l'Italia occupa le ultime posizioni della graduatoria europea. Nella Regione Piemonte, risulta in possesso di competenze di base il 48,7% della popolazione, allineandosi all'andamento nazionale, ma la percentuale scende drasticamente su scala nazionale al 10,8 % nella fascia d'età 55-74 anni con titolo di studio basso.

Nei quattro comuni dell'Unione Net i cittadini compresi nella fascia d'età 55-74 sono 22.580, rappresentando circa il 27% della totalità dei cittadini residenti.

Già nel 2005, in base alla raccomandazione del Parlamento europeo e del Consiglio, la competenza digitale è stata identificata come una delle otto competenze "chiave" che ciascun cittadino europeo dovrebbe possedere per muoversi in una società basata sull'informazione e sulla conoscenza. L'ambito di esercizio di questa competenza è talmente ampio che spesso si parla di "competenze digitali" o *e-skills*, considerando tra i possibili target non solo le persone tradizionalmente escluse dall'uso di Internet e delle tecnologie (come gli anziani o le casalinghe) ma anche i frequentatori abituali della rete e i nativi digitali. Questo processo di apprendimento continuo deve essere accompagnato da forme di sostegno alle persone che per vari motivi non sono in grado di accedere alle tecnologie dell'informazione, favorendo un accesso facilitato ai supporti offerti, al fine di un corretto utilizzo e di protezione dalle insidie che un uso non consapevole presenta.

L'Unione Net, nel corso degli ultimi anni ha avviato progetti di supporto sull'uso delle nuove tecnologie, prevalentemente per permettere l'accesso delle persone seguite dal Servizio Sociale ad esempio alle prenotazioni online delle visite mediche, alla partecipazione a bandi della P.A., redazione curriculum, compilazioni di moduli online per l'accesso alle prestazioni sociali, creazione Spid. La possibilità offerta dalla misura per cui si propone la candidatura, permetterà di rendere omogenea e su scala maggiore l'offerta di servizi di supporto, finalizzandola sia allo sviluppo di competenze individuali, sia come azione di sviluppo della comunità.

Sede Centrale: via Roma n. 3 – 10036 Settimo Torinese (TO) – tel. 0118028950 – fax 0118028952

Sede Legale: Palazzo Volpini – via Giovanni XXIII n. 16 – 10080 San Benigno C.se (TO)

dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati:
info@pec.sistemasusio.it – info@sistemasusio.it



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

Codice Fiscale 95018840017

via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

Il progetto “Rete di servizi di facilitazione digitale” si pone l’obiettivo di raggiungere un target finale di 3299 persone (equivalente a 825 per ogni punto di facilitazione nel triennio). Nello specifico si prevede il raggiungimento del target intermedio di progetto entro il 30/06/2024 T1 pari a 825 persone (25%) ed entro il 31/12/2024 target intermedio T1, pari a 1979 persone (60%).

C.2 I punti di facilitazione digitale - PF

La proposta progettuale prevede la realizzazione di quattro punti di facilitazione digitale di cui tre collocati nelle esistenti sedi citate, gli Sportelli P.U.O.I. destinate all’accoglienza dei cittadini, ubicate ai seguenti civici:

- **P.U.O.I. Settimo T.se, Via Roma 3**
- **P.U.O.I. Volpiano, Piazza Amedeo di Savoia 8**
- **P.U.O.I. Leini, Via Volpiano 38**

Il quarto punto di facilitazione prevede una modalità itinerante quotidiana realizzata attraverso l’uso di un furgone attrezzato adibito ad uso ufficio, e si collocherà in aree ad alta frequentazione nei territori dei quattro comuni destinatari della proposta, secondo un calendario diffuso in maniera sistematica.

Si prevede la possibilità di realizzare ulteriori punti di facilitazione all’interno di strutture pubbliche già esistenti come biblioteche dei comuni più piccoli, la RSA presente nel comune di Leini, per progettualità specifiche.

I servizi essenziali erogati da ogni PF saranno i seguenti:

- **l’assistenza e la formazione personalizzata**, erogata generalmente su prenotazione o a sportello ad accesso diretto, per facilitare i cittadini nell’utilizzo di Internet, delle tecnologie e dei servizi digitali pubblici e privati, partendo dalle esigenze specifiche e dalle competenze di partenza;

- **la formazione online**, in modalità di autoapprendimento e/o asincrona, attraverso l’accesso in autonomia ai materiali già disponibili nel catalogo delle risorse formative sul sito web di Repubblica Digitale o realizzati dall’ente, usufruendo di un percorso personalizzato;

- **la formazione in gruppi** (in presenza e con canali online) attraverso micro corsi utili a supportare i cittadini in applicazioni/esercitazioni, risoluzione di problemi pratici ed eventuali approfondimenti

In riferimento alle competenze attese dagli utilizzatori dei servizi offerti, il progetto si pone i seguenti obiettivi:

- promuovere il diritto di cittadinanza digitale attiva per tutti cittadini;
- proporre, stimolare e accrescere le competenze e l’autonomia delle persone nell’uso dei servizi online dei privati e delle Amministrazioni Pubbliche, come ad esempio il fascicolo sanitario, i trasporti pubblici, i servizi previdenziali, l’home banking etc;
- avvicinare persone con background scolastico/sociale non sufficiente alle conoscenze di base delle tecnologie informatiche;

Sede Centrale: via Roma n. 3 – 10036 Settimo Torinese (TO) – tel. 0118028950 – fax 0118028952

Sede Legale: Palazzo Volpini – via Giovanni XXIII n. 16 – 10080 San Benigno C.se (TO)

dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati:

info@pec.sistemasusio.it – info@sistemasusio.it



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO

Codice Fiscale 95018840017

via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

- aumentare l'inclusione digitale di quelle categorie di persone maggiormente vulnerabili e a forte rischio di emarginazione come anziani, non occupati, persone in particolari condizioni di fragilità;
- favorire l'apprendimento e il consolidamento delle competenze acquisite;
- permettere l'apprendimento collaborativo;
- favorire l'utilizzo di piattaforme di e-learning;
- favorire l'apprendimento dell'uso dei social media in maniera corretta e priva di rischi;
- sensibilizzare ad un uso corretto degli strumenti digitali in riferimento anche ai temi legati alla privacy.

I servizi di facilitazione individualizzata saranno erogati generalmente su prenotazione, facilmente accessibile, attraverso diversi canali: telefonici, online e di persona. Le attività individuali dei presidi saranno erogate per 24h settimanali, per ognuna delle quattro sedi, compresa quella itinerante.

Inoltre, nell'ottica di garantire il fine formativo e non solo di facilitazione, così come indicato dal bando per concorrere al raggiungimento dell'obiettivo del 70% di popolazione con competenze digitali almeno di base, si prevede la realizzazione di almeno 50 ore annuali di formazione sincrona, con modalità definite sulla base delle richieste e dei fabbisogni emergenti del target di riferimento.

L'Ente proponente garantirà opportuna pubblicità all'iniziativa progettuale attraverso i canali tradizionali con affissioni di locandine presso le sedi istituzionali dell'Ente e delle altre Istituzioni presenti su territori, come sedi comunali, Asl, Scuole, CPI, biblioteche, URP, etc. Darà altresì diffusione delle informazioni attraverso i propri canali social ed il sito web.

Si prevede l'individuazione di un indirizzo email dedicato.

C.3 I facilitatori digitali

I PF saranno presidiati da operatori opportunamente formati con il ruolo di facilitatore digitale. Tale figura sarà in grado di individuare le esigenze dei singoli cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali e di Internet in generale e di fornire loro supporto e orientamento. Avrà ruolo di guida nella verifica dei fabbisogni di competenza individuali e nella partecipazione alle attività offerte dal PF, con focus specifico sulla personalizzazione delle attività nel rispetto dei diversi livelli di competenza, interessi espressi ed età dei cittadini. Sarà presente almeno 1 facilitatore per ogni PF.

L'Unione Net, in riferimento alle linee di indirizzo del bando e alle indicazioni circa il budget disponibile, prevede l'esecuzione del progetto attraverso un modello di gestione esternalizzata: nella prima fase di avvio del progetto si procederà, con affidamento diretto del servizio a terzi, in seguito a manifestazione di interesse, ad individuare l'operatore economico cui affidare la realizzazione del progetto.

Nel corso delle annualità previste per la realizzazione del progetto saranno promosse sinergie con progetti già attivi sul territorio e con il Servizio Civile digitale.



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
Codice Fiscale 95018840017
via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

C.4 Monitoraggio dei servizi erogati

Sarà cura dell'Ente proponente individuare al proprio interno operatori deputati al coordinamento delle attività dei P.F. da svolgersi in équipe insieme ai facilitatori digitali e al coordinatore individuato dal soggetto terzo cui farà capo la realizzazione del progetto, per favorire oltre al monitoraggio delle attività proposte, l'emersione di eventuali criticità e permetterne pertanto la loro risoluzione attraverso una rimodulazione degli interventi.

L'Ente proponente è disponibile ad utilizzare l'applicativo FACILITA a disposizione per la registrazione dei servizi.

Il monitoraggio delle attività progettuali verrà attuato in itinere attraverso:

- la rilevazione quantitativa degli accessi ai diversi PF, finalizzata a verificare il raggiungimento dei target fissati dal progetto;
- la verifica e valutazione dei servizi erogati anche attraverso la somministrazione di questionari di gradimento e per la valutazione delle competenze acquisite dagli utilizzatori
- il monitoraggio dell'efficacia dei servizi erogati, finalizzati alla rimodulazione degli stessi o all'implementazione eventuale di specifiche azioni;
- riunioni di coordinamento tra Ente gestore e soggetto individuato per la realizzazione dell'attività progettuale.

C.5 Piano annuale dei costi

PIANO ANNUALE DEI COSTI - MODELLO GESTIONE ESTERNALIZZATA					
1.Spesa Formazione Tipo spesa personale coinvolto nel progetto	CODICE REGIS	NDAS	2023	2024	2025
1.2 Spesa per il facilitatore esterno PA	205	122582,24		59791,12	59791,12
1.9 Costi indiretti forfettari	205	23573,33	5000	9286,66	9286,67
3. Dotazioni tecnologiche					
3.1 strumentazione tecnologica	201	11000	2000	5000	4000
Totale finanziamento		157155,57			



UNIONE DEI COMUNI NORD EST TORINO

CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO
 Codice Fiscale 95018840017
 via Roma 3 – 10036 Settimo Torinese (TO)

www.unionenet.it email: protocollo@unionenet.it PEC: unionenet@pcert.it

C.6 Cronoprogramma

RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE	2023	2024				2025			
	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
T.ZERO									
COSTITUZIONE GDL	100%								
AVVIO CANALI DI COMUNICAZIONE	25%	100%							
INDIVIDUAZIONE PUNTI FISICI DI INFORMAZIONE	50%	100%							
PUBBLICIZZAZIONE CANALI DI COMUNICAZIONE			100%						
SELEZIONE DEL GESTORE	30%	100%							
FORMAZIONE FACILITATORI		100%							
ACQUISTO ATTREZZATURE INFORMATICHE	10%	60%				100%			
AVVIO DEI PF		50%	100%						
SERVIZI DI FACILITAZIONE		30%			70%				100%
PARTECIPAZIONE AL TAVOLO									100%
MONITORAGGIO ATTIVITA' E RENDICONTAZIONE									100%