



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

TITOLO DEL PROGETTO:
SPORTELLI DIGITALI IN RETE

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:
Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti dal progetto garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione. Il progetto si focalizza sulla realizzazione o potenziamento di un servizio di 'facilitazione digitale' presso Pubbliche Amministrazioni che offrono supporto individuale all'utenza di servizi online, mettendo i cittadini in condizione di usufruire autonomamente dei portali e dei servizi digitali. La facilitazione digitale mira ad abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali e al continuo miglioramento dei servizi offerti ricalibrando l'offerta sulla base delle esigenze manifestate dai cittadini. Il progetto contribuisce agli obiettivi 3, 4 e 10 dell'Agenda 2030 e al rafforzamento della coesione sociale attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, sviluppando una nuova forma di cittadinanza basata su informazione, formazione, partecipazione e rapporto efficace tra cittadini e pubblica amministrazione.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Gli operatori volontari svolgono il ruolo di facilitatori digitali presso sportelli e servizi di supporto digitale nei comuni coinvolti. Nello specifico: presidiano punti di facilitazione digitale fornendo informazioni ai cittadini su portali, modalità di accesso sicuro e affiancamento nelle pratiche secondo il livello di istruzione digitale; gestiscono consulenze in presenza e telefoniche; aiutano i cittadini nell'ottenimento di credenziali SPID e gestione di caselle email dedicate; promuovono i servizi attraverso canali social e materiali informativi; redazione schede informative sui servizi online; consulenza specifica per attivazione SPID e inoltro pratiche; supporto ai collaboratori dell'Ente per procedure online rilevanti per anziani, stranieri e minori; affiancamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'erogazione di informazioni, accoglienza e orientamento; raccolta segnalazioni, reclami e suggerimenti dai cittadini; coinvolgimento nella campagna di comunicazione per divulgazione delle opportunità tecnologiche; realizzazione di video tutorial sui servizi online; formazione e sensibilizzazione all'uso di strumenti digitali; verifica dell'efficacia comunicativa del sito e degli strumenti in uso.

SEDI DI SVOLGIMENTO:
Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:
<https://www.arciserviziocivile.it/dettagli-progetto/PTXSU0002025012532NMTX>
<https://domandaonline.serviziocivile.it/>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
<https://www.arciserviziocivile.it/dettagli-progetto/PTXSU0002025012532NMTX>

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Possibilità di svolgere formazione nella giornata del sabato. Flessibilità oraria. Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio per attività di facilitazione mobile e formazione specifica. Usufruire almeno in parte del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto. Parte delle attività (non oltre il 30% del totale) può essere realizzata da remoto, solo se l'operatore volontario è nelle condizioni di operare a distanza e l'ente fornisce strumentazione tecnologica necessaria. Gli operatori volontari disporranno di postazione adeguata con PC connesso a internet (minimo 25 Mbps), dotato di videocamera e microfono, stampante, scanner e telefono.

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

In collaborazione con EMiT Feltrinelli ETS – ETS, al termine del servizio sarà rilasciato un attestato di emersione delle competenze e conoscenze sviluppate durante il periodo di servizio civile.

Per maggiori informazioni: <https://www.emitfeltrinelli.it/messa-in-trasparenza-e-attestazione-di-conoscenze-nel-servizio-civile-universale-scu/>

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano. Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro.

Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. **10 punti**

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. **9 punti**

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. **6 punti**

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti

diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 5 punti

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi previsti dalla normativa e dalle scelte di ASC Naz.le Aps verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli Op.Vol. nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli Op.Vol.;
- controllo costante e ricorsivo (feedback) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate per la realizzazione della formazione generale potranno prevedere:

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo.

Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;

- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;

- flipped classroom: ai partecipanti, divisi in sottogruppi viene assegnato un tema da preparare in modo autonomo e con il supporto delle tecnologie, in un arco di tempo definito. Tornati in plenaria ciascun gruppo restituirà la sua parte di "lezione". Questa modalità, producendo un ribaltamento dei ruoli, stimola il processo di apprendimento rendendo i giovani protagonisti;

- tecniche simulate quali il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;

- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'incident si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;

- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera sincrona o asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si potrà fare ricorso a tale modalità anche per le azioni di recupero della formazione generale in caso di assenze giustificate considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede, o per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale.

La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

La durata totale del percorso di formazione è di 42 ore. Le ore in presenza si realizzeranno, di norma, presso la ASC aps che realizza il progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Formazione generale erogata con metodologie didattiche attive (metodo induttivo, espositivo partecipativo) attraverso lezioni frontali, discussioni, lavoro di gruppo, flipped classroom, role playing, studi di caso, brainstorming, webbing e modalità FAD (online massimo 50% delle ore, asincrona massimo 30%).

Formazione specifica strutturata su nove moduli: Modulo A (10 ore) - Formazione sui rischi connessi all'impiego in SC (8 ore FAD + 2 ore in sede); Modulo B (25-26 ore) - Conosco il mio Comune e i suoi servizi digitali; Modulo C (12 ore) - Identità digitale e piattaforme abilitanti; Modulo D (12 ore) - Comunicazione istituzionale e digitale; Modulo E (12 ore) - Facilitazione digitale, sicurezza informatica e informazioni online; Moduli F (35 ore totali, solo per comuni reggiani) - I pericoli della rete, Sicurezza informatica, Slide power, Ricercare e valutare informazioni, Digital Netiquette, La sfida della telecamera, Comunicare il Servizio Civile Digitale; Modulo G (26 ore) - Servizi digitali locali realizzato nelle sedi di servizio. Formazione erogata prevalentemente in presenza, con modalità online in sincrono solo in caso di misure restrittive o assenze giustificate (massimo 3 operatori per sede). Massimo 30 partecipanti per aula (fisica o virtuale).

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: CIVICLAB.ER

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3 Agenda 2030: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età-Obiettivo 4 Agenda 2030: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti-Obiettivo 10 Agenda 2030: ridurre l'ineguaglianza

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Difficoltà Economiche - autocertificazione

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

il servizio civile universale rappresenta un'occasione di crescita personale che rafforza la consapevolezza del proprio ruolo nello sviluppo sociale, culturale ed economico del paese, anche in termini di contributo professionale. il percorso di tutoraggio è funzionale al passaggio dall'esperienza di scu ai successivi percorsi formativi/lavorativi e mira a rafforzare la capacità degli operatori volontari di progettare consapevolmente il proprio futuro. il percorso si compone di 21 ore di cui 17 collettive erogate a classi di massimo 30 unità e 4 individuali. la misura si realizzerà nell'ultimo periodo del servizio per consentire ai ragazzi di metabolizzare l'esperienza che volge al termine e analizzare le prospettive future con il supporto di tutor esperti. l'attività sarà svolta online entro il limite del 50% delle ore; qualora l'operatore volontario ne abbia necessità, saranno messi a disposizione strumenti adeguati alla fruizione dell'attività da remoto. il percorso verrà così suddiviso: autovalutazione dell'esperienza, analisi delle competenze apprese (7 ore complessive)

1. "autovalutazione dell'esperienza di servizio civile" (3 ore) erogato collettivamente con metodologie interattive volte a favorire la condivisione e la rielaborazione delle esperienze 2. "analisi delle competenze apprese" (4 ore) svolto in modalità individuale e condotto da un tutor con esperienza in materia di messa in trasparenza delle competenze. orientamento al lavoro (8 ore complessive erogate collettivamente)

1. "redazione del curriculum vitae" (2 ore), con metodologie che alternano la presentazione degli strumenti ad esercitazioni pratiche e simulazioni 2. "colloquio di lavoro" (2 ore), con l'utilizzo della metodologia del learning by doing, simulazione di casi e giochi di ruolo 3. "web e social network per il lavoro" (2 ore), con metodologie interattive di carattere esperienziale, esercitazioni pratiche e simulazioni di casi concreti sull'utilizzo delle diverse funzioni dei social network come strumenti di ricerca del lavoro 4. "elementi per l'avvio di impresa" (2 ore), con metodologie interattive di carattere esperienziale, esercitazioni pratiche sull'utilizzo dei principali strumenti legati al business di impresa. centri per l'impiego e servizi per il lavoro (6 ore complessive erogate collettivamente): i moduli "ricerca attiva del lavoro" e "principali servizi per il

lavoro" (entrambi di 2 ore) saranno sviluppati con metodologie interattive volte a favorire lo sviluppo di autonomie nell'utilizzo dei servizi per il lavoro. inoltre, è previsto un ulteriore modulo descritto nelle attività opzionali: "opportunità sul territorio" (2 ore), realizzato con metodologie flessibili e adatte a sostenere motivazione e proattività del giovane.