

Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

Sportelli digitali, cittadini connessi 2023

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento: 16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto sviluppa la **tipologia 1** di servizi prevista dal Programma quadro: le attività previste sono infatti riconducibili alla realizzazione o potenziamento di un servizio di “*facilitazione digitale*” presso soggetti pubblici e privati che offrono supporto individuale all’utenza di servizi online. Considerando che non tutti gli enti che realizzano il progetto hanno già attivato, presso le loro sedi, i servizi di “facilitazione digitale” e alla luce di quanto evidenziato nel contesto in relazione alle potenzialità della digitalizzazione dei servizi pubblici e privati in termini di rapporti con gli utenti, l’obiettivo del progetto è “**attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti dal progetto garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso**”, mettendoli in condizione di usufruire dei portali e dei servizi digitali degli Enti pubblici e privati che realizzano il progetto. La facilitazione digitale, in questo progetto, mira, da un lato, ad abilitare la fruizione autonoma da parte dell’utente di servizi digitali essenziali; dall’altro, è finalizzata al continuo miglioramento dei servizi offerti dagli enti che potranno ricalibrare la loro offerta sia sulla base delle esigenze manifestate dai cittadini, sia in relazione ai risultati raggiunti con l’attuazione del presente intervento.

Questo progetto, insieme a “Costruire linguaggi digitali comuni 2023”, risponde all’obiettivo 10 dell’Agenda 2030 “*Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni*” e si inserisce nell’ambito di azione f) “*Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*” poiché prevede azioni e attività che mirano allo sviluppo di una nuova forma di cittadinanza basata su informazione di qualità, partecipazione e su un rapporto più efficace tra cittadini e pubblica amministrazione, contribuendo al superamento delle disuguaglianze. Nell’ambito del progetto, l’ente proponente e gli enti attuatori interpretano il digitale come uno spazio di eguaglianza e di sviluppo delle comunità e degli individui e sostengono l’inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari categorie di persone. Con questo progetto, considerato congiuntamente all’altro facente parte del programma, l’associazione intende agire non tanto sulle competenze digitali del singolo ma mira a intervenire in modo coeso sul territorio nazionale, interpretando l’innovazione e la digitalizzazione come “parte di una riforma strutturale dello Stato che promuova più democrazia, uguaglianza, etica, giustizia e inclusione e generi una crescita sostenibile nel rispetto dell’essere umano e del nostro pianeta”.

La pandemia ha evidenziato l’inadeguatezza delle competenze di molti cittadini nei confronti degli strumenti digitali e in questo ambito risulta urgente ed evidente la necessità di operare in sinergia tra pubblico e privato. Tutti gli enti che realizzano il progetto contribuiscono al raggiungimento all’obiettivo indicato attraverso la messa in campo di azioni direttamente rivolte al target: ognuno per le proprie

specificità contribuisce a migliorare sia gli interventi diretti al singolo, sia il quadro di indagine generale relativo alla diffusione della cultura digitale. Nello specifico:

- i Comuni di Baiso, Casalgrande, Cavriago, Reggiolo, San Polo d'Enza, Scandiano (Reggio Emilia), Formigine e Maranello (Modena) contribuiscono al raggiungimento dell'obiettivo offrendo un supporto attraverso un punto dedicato per il disbrigo di pratiche connesse alla pubblica amministrazione;
- il Comune di Poggio Torriana e il Comune di Santarcangelo di R. (RN) perseguono l'obiettivo implementando attività di supporto alla cittadinanza e valorizzando le competenze di tutto il personale degli Enti che si interfaccia quotidianamente con l'utenza;
- il Comune di Rimini, aprendo uno sportello presso la Biblioteca Gambalunga, contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo potenziando la propria rete di servizi di facilitazione digitale per contrastare il fenomeno del *digital divide*;
- Movimento Consumatori Roma persegue l'obiettivo attraverso uno sportello e un'attività divulgativa e comunicativa relativa ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione;
- la rete Auser in Lombardia sostiene l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità e a particolari categorie di persone, quali gli over 65;
- i Comuni di Cisternino, Locorotondo e Martina Franca partecipano al raggiungimento dell'obiettivo supportando i soggetti esclusi per età o opportunità dalla transizione digitale, agendo per limitare il *digital divide*, operando per facilitare l'accesso ai servizi territoriali;
- Arci Bassa Val di Cecina porta al progetto un'innovazione sull'ambito territoriale con la creazione di sportelli dislocati per supportare le persone anziane e migranti nell'accesso ai servizi pubblici digitali.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il complesso delle attività che gli Operatori Volontari effettueranno per sostenere il raggiungimento dell'obiettivo **“attivare e potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti dal progetto garantendo a tutti i cittadini pari opportunità di accesso”** sia direttamente che in sinergia con le risorse umane messe in campo dagli enti attuatori, sono:

Sede di attuazione: **tutte**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
12.1. Produzione e raccolta materiali	Gli Operatori Volontari collaborano con l'ente di accoglienza nella produzione dei materiali promozionali, divulgativi, informativi e formativi e nella raccolta degli stessi nella cartella condivisa di progetto
12.2. Sistematizzazione dei materiali raccolti	Gli Operatori Volontari, in collaborazione fra loro e affiancati dagli olp e dal Coordinatore nazionale del progetto digitale, si occuperanno della strutturazione della pubblicazione, della definizione della linea grafica e della sistematizzazione dei contenuti.
12.3. Diffusione del report informativo e formativo	Gli operatori volontari si occuperanno della pubblicazione del report sul sito dell'ente di accoglienza e programmeranno iniziative di diffusione e disseminazione dei risultati.

Emilia-Romagna

Sede di attuazione: **Multiplo Centro Cultura Cavriago, Sede Comunale Via Farini – Comune di Reggio Emilia, Sede Municipale – Comune di Casalgrande, Casa Comunale – Comune di Baiso, Municipio San Polo, Comune Di Maranello, Biblioteca Giorgio Ambrosoli – Comune di Reggiolo, Municipio – Comune di Scandiano, Sede Municipale – Comune di Formigine**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
1.1 Attività di collaborazione e comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancando il cittadino nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo a seconda dei casi e delle capacità. La consulenza avverrà all'interno dell'URP sia attraverso un punto informatico che attraverso un servizio telefonico, attraverso cui l'operatore volontario gestirà anche gli appuntamenti per le pratiche in presenza. Dovrà aiutare i cittadini a ottenere il rilascio delle credenziali SPID e gestire una casella email dedicata sia per le richieste di consulenza che per la gestione degli appuntamenti. L'operatore volontario dovrà inoltre promuovere il servizio di facilitazione digitale attraverso i canali social del Comune e materiali informativi realizzati per il servizio.
1.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	
1.3 Attività di consulenza telefonica	

Sede di attuazione: **Comune di Poggio Torriana**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'Operatore volontario affiancherà le persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale per Tutti chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali. L'Operatore Volontario dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello Digitale per Tutti tramite telefono.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'Operatore Volontario dovrà fornire informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello Digitale per Tutti anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. L'Operatore Volontario potrà definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'Operatore Volontario gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'Operatore Volontario potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di

	contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'Operatore Volontario verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali
3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Realizzerà video pillole sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Fungerà da supporto per formare i cittadini all'utilizzo di app, piattaforme e servizi a distanza

Sede di attuazione: **Comune di Santarcangelo di Romagna**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
2.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'Operatore volontario affiancherà le persone che si rivolgeranno allo Sportello al Cittadino chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali. L'Operatore Volontario dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello al Cittadino tramite telefono.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'Operatore Volontario fornirà informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello al Cittadino anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. Inoltre, si occuperà di dare consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
2.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'Operatore Volontario gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE o dalla CNS
2.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'Operatore Volontario potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate

3.1. Pianificazione e promozione dei servizi digitali	L'Operatore Volontario verrà coinvolto nella definizione della campagna di comunicazione finalizzata a far conoscere ai cittadini il servizio di supporto per la divulgazione delle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nell'accesso ai servizi comunali
3.2. Formazione per l'uso di strumenti digitali	Il giovane in servizio civile si occuperà di monitorare il funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso, anche somministrando questionari di gradimento sulla qualità dei servizi digitali erogati dall'ente.

Sede di attuazione: **Comune di Rimini – Biblioteca Gambalunga**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
4.1 Attivazione di un servizio di supporto in presenza e telefonico	L'Operatore volontario affiancherà le persone che si rivolgeranno allo sportello allestito in Biblioteca Gambalunga chiedendo informazioni e/o supporto diretto per l'attivazione dell'identità digitale SPID e più in generale per l'accesso ai servizi digitali dell'Ente. L'Operatore Volontario dovrà fornire informazioni di primo livello agli utenti che contatteranno lo Sportello tramite telefono o posta elettronica
4.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'Operatore Volontario fornirà informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello anche attraverso schede informative appositamente preparate a tal scopo. Nei limiti dell'orario di apertura della sede, l'Operatore Volontario potrà definire delle fasce orarie specifiche dedicate ad un'attività di consulenza anche telefonica più mirata per l'attivazione dell'identità digitale SPID o l'accesso ai servizi online
4.3 Consulenza specifica per l'attivazione dello SPID o l'inoltro di pratiche al Comune	L'Operatore Volontario gestirà un'agenda di appuntamenti per organizzare in maniera puntuale l'attività di consulenza rivolta ai cittadini che desiderano ottenere le credenziali SPID, oppure conoscere le opportunità per l'accesso ai servizi digitali offerte dalla CIE, dalla CNS e dal Comune di Rimini.
4.4 Attivazione di un servizio di supporto in presenza ai collaboratori dell'Ente	L'Operatore Volontario potrà essere chiamato ad affiancare gli operatori laddove, in un particolare periodo dell'anno, vengano attivate procedure online di particolare rilievo per numero e tipologia dei target interessati (es. bandi per richieste di contributo rivolti ad anziani o persone straniere). In tali casi, infatti, il volontario potrà fornire un supporto diretto al personale di altri uffici (es. Servizi sociali, Ufficio Scuola, ecc.) per organizzare l'accoglienza dell'utenza e fornire assistenza nell'erogazione del servizio attraverso le piattaforme di volta in volta interessate
4.5 Consulenza per l'utilizzo da remoto dei servizi e delle risorse digitali delle biblioteche	L'Operatore volontario, in collaborazione con gli operatori del Servizio Referenze della Biblioteca,

	fornirà ai cittadini che si rivolgono allo sportello, informazioni per l'accesso ai servizi digitali della Biblioteca al fine di rafforzare conoscenza e usabilità di risorse culturali ad accesso gratuito.
4.6 Realizzazione di una campagna e azioni comunicative di sensibilizzazione al digitale	In collaborazione con il servizio Innovation Technology (IT) dell'Ente realizzerà video pillole e materiali sul funzionamento dei servizi online, verificando l'efficacia comunicativa del sito, della modulistica e degli strumenti in genere in uso. Inoltre, sarà coinvolto nelle attività di distribuzione dei materiali informativi e di diffusione delle informazioni sul territorio relativamente all'attivazione dello sportello presso la Biblioteca Gambalunga.

Lombardia

Sede di attuazione: **Auser Regionale Lombardia Aps, Auser Territoriale Di Bergamo, Auser Cremona 1, Auser Pavia, Auser Milano**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
5.1 Attività di collaborazione e comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini over 65	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancando il cittadino nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo a seconda dei casi e delle capacità. La consulenza avverrà all'interno delle sedi Auser sia attraverso uno sportello sia attraverso un servizio telefonico, mediante il quale l'operatore volontario gestirà anche gli appuntamenti per le pratiche in presenza. Dovrà aiutare i cittadini a ottenere il rilascio delle credenziali SPID, ad utilizzare il portale del Fascicolo Sanitario Lombardo, il portale Inps, il portale di Regione Lombardia e altri portali necessari per la gestione delle proprie pratiche amministrative e socio sanitarie. Inoltre sarà di supporto alla costruzione e gestire una casella email dedicata sia per le richieste di consulenza sia per la gestione degli appuntamenti. L'operatore volontario dovrà inoltre promuovere il servizio di facilitazione digitale per l'utilizzo di App di proprietà di Auser necessari per la richiesta e gestione di servizi di aiuto alla persona.
5.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	
5.3 Attività di consulenza telefonica rivolta ai cittadini	

Puglia

Sede di attuazione: **Comune di Cisternino, Comune di Locorotondo e Comune di Martina Franca**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
6.1 Avvio del progetto e ricognizione sui servizi che offre l'ente di accoglienza	Studio e approfondimento dei servizi
Attività 6.2 Attività di back office e front office	L'operatore volontario si occuperà di elaborare informazioni, aggiornare schede relative ai servizi

	telematici offerti, collaborare all'aggiornamento del sito internet, gestire prenotazioni telefoniche per l'utenza con minori abilità tecnologiche; fornire informazioni in relazione ai diversi servizi comunali.
Attività 6.3 Assistenza per l'utilizzo dei servizi telematici e delle piattaforme comunali	L'operatore volontario si occuperà di supportare i cittadini all'utilizzo delle piattaforme in uso dalla sede di attuazione per i servizi comunali con accesso da remoto.
Attività 6.4 Organizzazione di incontri e/o video tutorial formativi/informativi sui servizi telematici	Il giovane sarà impegnato nella raccolta delle necessità della comunità locale per il miglioramento dei servizi e a guidare con interventi mirati coloro che hanno bisogno di supporto nell'utilizzo delle tecnologie informatiche.
Attività 6.5 Progettazione per nuovi servizi e miglioramento di quelli esistenti	Collabora con la struttura ospitante mettendo in campo anche azioni utili allo sviluppo e al miglioramento del progetto

Toscana

Sede di attuazione: **Arci Bassa Val di Cecina**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
7.1 Individuazione target e gruppi attraverso lo studio di indicatori	Studio e approfondimento dei servizi
7.2 Incontri con servizi sociali e enti pubblici	L'operatore volontario partecipa alle riunioni e agli incontri di programmazione e progettazione delle attività da svolgere.
7.3 Organizzazione del servizio di sportelli sul territorio	Il giovane sarà di supporto agli operatori dell'associazione nella attività quotidiana, nella presa in carico del servizio, nel sostegno alle persone con difficoltà digitali, nella realizzazione di proposte innovative complementari all'attività ordinaria del progetto. Affiancamento degli operatori durante le attività di pubblicizzazione del servizio. I volontari si occuperanno della pubblicizzazione attraverso preparazione di materiali informativi inerenti alle medesime attività
7.4 Attivazione di un servizio di supporto	
7.5 Ideazione e organizzazione di percorsi e incontri di approfondimento	L'operatore volontario contribuirà all'ideazione e all'organizzazione di percorsi e incontri di approfondimento sul territorio anche in collaborazione associazioni locali per ampliare la conoscenza degli sportelli. L'operatore volontario si interfacerà con l'associazione Auser Cecina e Riparbella per realizzare in partenariato la diffusione delle informazioni relative agli sportelli sul territorio.
Attività 7.6 Monitoraggio e verifica delle attività svolte	Gli Operatori volontari monitoreranno gli accessi agli sportelli e delle tipologie di pratiche effettuate per stilare rapporti di sportello.

Lazio

Sede di attuazione: **Movimento Consumatori**

Attività del progetto (rif. 5.1)	Ruolo dell'operatore volontario
8.1 Individuazione del target cui rivolgere l'indagine.	Collaborazione con l'ufficio stampa e l'ufficio tesseramento nazionale per l'individuazione dell'elenco dei soggetti cui indirizzare il questionario
8.2 Ideazione e redazione di un questionario per la rilevazione dei bisogni di fruizione e criticità riscontrate nell'approccio ai servizi digitali	Ausilio alla redazione del questionario sotto guida ed indirizzo di esperti della associazione
8.3 Somministrazione del questionario a tutti i contatti targettizzati	Monitoraggio dell'andamento della rilevazione
8.4 Analisi dei dati raccolti ai fini della rilevazione dei bisogni	Elaborazione dei dati e verifica degli stessi in collaborazione con gli esperti dell'associazione
9.1 Divulgazione	<ul style="list-style-type: none"> • Ricerca su siti istituzionali, forum e riviste di dati, notizie e documenti • Studio e approfondimento normativa e regolazione vigente tramite banche dati e ricerche sul web. • Aggiornamento archivio informatico associativo del materiale di studio ed approfondimento in server condiviso • Supporto nei contatti esterni con istituzioni e partner propedeutici alla promozione delle attività • Raccolta e analisi dati e reportistica
9.2 Informazione e comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla comunicazione e diffusione contenuti online e offline: aggiornamento dei contenuti dei siti web MC e delle pagine social (Twitter, facebook) • Monitoraggio della rassegna stampa. • Supporto elaborazione contenuti dei materiali informativi e divulgativi per la newsletter, i canali social MC, il sito e il magazine dell'associazione
10.1: informazione e assistenza/orientamento alla conoscenza degli strumenti e dei servizi digitali mediante lo sportello di assistenza online e telefonica	<p>Attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso • Attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • Monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti attraverso le schede di rilevazione e dei questionari di gradimento <p>Attività di front office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione • Presidio canale telefonico e mail • Supporto organizzativo: calendarizzazione degli incontri, contatti con gli ospiti, redazione scheda rilevazione bisogno, logistica delle attività. <p>Ausilio alla stesura in bozza di segnalazioni</p>

10.2: informazione e assistenza/orientamento alla conoscenza degli strumenti e dei servizi digitali mediante lo <u>sportello territoriale</u> :	<p>Attività di back office:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla stesura delle schede di rilevazione e di valutazione del gradimento del servizio reso • Attività di studio e ricerca per l'aggiornamento dei contenuti informativi e propedeutici al corretto svolgimento dell'attività di assistenza • Monitoraggio risultati raggiunti ed elaborazione dei dati raccolti attraverso le schede di rilevazione e dei questionari di gradimento <p>Attività di front office</p> <ul style="list-style-type: none"> • Accoglienza, rilevazione dell'esigenza e prima informazione • Redazione scheda rilevazione bisogno ed eventuale calendarizzazione di incontri specifici con i consulenti MC • Ausilio alla stesura in bozza di segnalazioni
11.1 pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente	Aggiornamento dei social network. Scrittura di testi informativi
11.2 realizzazione video pillole promozionali e loro divulgazione tramite i canali social associativi	Ausilio alla redazione dei contenuti per l'elaborazione delle video pillole

In linea con le “Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione” del 31 gennaio 2023 e considerata inoltre la natura del progetto, si prevede che parte delle attività possa essere realizzata non nelle sedi di attuazione del progetto, ma “da remoto”. Questa non supererà comunque il 30% dell'attività totale che gli operatori volontari svolgeranno. Tale modalità operativa sarà attivata solo nel caso in cui l'operatore volontario sia nelle condizioni di operare a distanza e l'ente sia in grado di fornire la necessaria strumentazione tecnologica e digitale.

SEDI DI SVOLGIMENTO:					
CodiceSede	Sede	Comune	Indirizzo	CAP	Posti
141016	AUSER CREMONA 1	CREMONA	VIA BRESCISA, 207	26100	1
141032	AUSER MILANO	MILANO	VIA DEI TRANSITI, 21	20127	1
141034	AUSER PAVIA	VIGEVANO	Corso Genova, 204	27029	1
141036	AUSER TERRITORIALE DI BERGAMO	BERGAMO	VIA FILIPPO CORRIDONI, 42	24124	1
141367	COMUNE DI LOCOROTONDO SEDE 2	LOCOROTONDO	PIAZZA AMODIO, 29	70010	3
141537	COMUNE DI CISTERNINO	CISTERNINO	VIA PRINCIPE AMEDEO, SNC	72014	1
141767	ARCI BASSA VAL DI CECINA	CECINA	PIAZZA DELLA LIBERTA', 14	57023	1
142425	COMUNE DI MARTINA FRANCA	MARTINA FRANCA	PIAZZA ROMA, 32	74015	2
142478	MOVIMENTO CONSUMATORI	ROMA	VIA PIEMONTE, 39/A	187	1

167815	BIBLIOTECA GAMBALUNGA	RIMINI	VIA ALESSANDRO GAMBALUNGA, 27	47921	1
167816	BIBLIOTECA GIORGIO AMMBROSOLI	REGGIOLO	PIAZZA MARTIRI, 1 - 2 - 3	42046	1
167899	COMUNE DI MARANELLO	MARANELLO	PIAZZA LIBERTA', 33	41053	1
167911	COMUNE DI SANTARCANGELO DI ROMAGNA	SANTARCANGELO DI ROMAGNA	PIAZZA GANGANELLI, 1	47822	1
167929	COMUNE POGGIO TORRIANA	POGGIO TORRIANA	VIA ROMA, 25	47824	1
167977	MULTIPLO CENTRO CULTURA CAVRIAGO	CAVRIAGO	VIA DELLA REPUBBLICA, 23	42025	1
168049	SEDE COMUNALE VIA FARINI	REGGIO NELL'EMILIA	VIA LUIGI CARLO FARINI, 2	42121	2
168057	SEDE MUNICIPALE	FORMIGINE	VIA UNITA'D'ITALIA, 26	41043	1
175644	MUNICIPIO	SCANDIANO	VIA VALLISNERI, 6	42019	1
201542	MUNICIPIO SAN POLO	SAN POLO D'ENZA	PIAZZA IV NOVEMBRE, 1	42020	1
209231	SEDE MUNICIPALE	CASALGRANDE	PIAZZA MARTIRI DELLA LIBERTA', 1	42013	1
215178	AUSER REGIONALE LOMBARDIA APS	MILANO	VIA DEI TRANSITI, 21	20127	2
215206	CASA COMUNALE	BAISO	P.ZZA DELLA REPUBBLICA, 1	42031	1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: posti: 27 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato.

Flessibilità oraria.

Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal DPCM del 14/01/2019 in relazione allo svolgimento di attività di facilitazione mobile e per attività di formazione specifica.

Usufruire, almeno in parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto.

Giorni di servizio settimanali: 5

Orario: Monte ore annuo 1.145

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da Emit Feltrinelli

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 che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 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. Tali esperienze dovranno essere specificate, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. 5 punti

a) 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:

Ore complessive: 42

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto 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 operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

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

<p>Le 71 ore di formazione specifica previste dal progetto saranno erogate:</p> <ul style="list-style-type: none"> • in modalità da remoto sui temi della facilitazione digitale - a cura del Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale (38 ore); • via FAD (formazione a distanza) sui temi della sicurezza sui luoghi di servizio (10 ore); • in presenza presso Arci Servizio Civile Nazionale ASC APS a Roma, via dei Monti di Pietralata 16 (15 ore); • in presenza presso le singole sedi di attuazione del progetto o comunque nella località in cui si trova la sede (8 ore). Gli indirizzi saranno comunicati durante i colloqui di selezione. 	
MODULI FORMATIVI	
Moduli: A – Attraverso piattaforma FAD con contestualizzazione nelle sedi di attuazione	
Contenuti: <i>Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i>	Ore 10 (complete)
<p>Modulo A - Sezione 1</p> <p>Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell'accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, ed in esse si svolgono i progetti di SC, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p>Contenuti: <i>Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - cos'è, - da cosa dipende, - come può essere garantita, - come si può lavorare in sicurezza 	8 ore
<p>Modulo A - Sezione 2</p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema helios, per il settore e le aree di intervento indicate.</p> <p><i>Contenuti:</i> Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport, con particolare riguardo all'area di intervento scelta per il progetto.</p> <p>Inoltre, come indicato del Decreto 88 del 31gen. 2023 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:</p> <p><i>Per il servizio in sede</i> <i>Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)</i> <i>Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)</i></p>	2 ore
<p>Modulo B – ASC Naz.le Aps (sede corso Roma)</p> <p>I moduli di seguito descritti, se la situazione sanitaria lo permetterà, saranno erogati in presenza degli Op.Vol. di ambedue i progetti connessi al programma "Ponti digitali per reti sociali 2023". La formazione sarà anticipata da un'introduzione sugli obiettivi programmatici, le azioni e le attività progettuali; gli Op.Vol. presenteranno l'esperienza che stanno vivendo raccontando nello specifico come stanno contribuendo al raggiungimento dell'obiettivo di progetto.</p> <p>Il percorso formativo sarà accompagnato da un monitoraggio per verificare la soddisfazione degli Op.Vol. e per verificare l'andamento del progetto a livello territoriale.</p>	

15 ore (complessive)	
Contenuti: I pericoli della rete	Ore 2
Contenuti Sicurezza informatica	Ore 2
Contenuti Slide power	Ore 2
Contenuti Ricerca, filtrare e valutare le informazioni online	Ore 1,5
Contenuti Digital Netiquette	Ore 1,5
Contenuti La sfida della telecamera	Ore 3
Contenuti Comunicare il Servizio Civile Digitale	Ore 3
Modulo C: <u>realizzato localmente</u> finalizzato a completare la formazione dell'Op.Vol.	
Contenuti Servizi digitali locali – Modulo realizzato localmente	Ore 8
1. Presentazione dell'ente e del progetto: modalità di organizzazione e di erogazione del servizio, gli strumenti dell'Ente 2. Tecniche di coinvolgimento territoriale e tecniche di facilitazione digitale 3. Gestione di uno sportello informativo telefonico on-line 4. Panoramica sui servizi digitali locali e nazionali 5. Prove pratiche di utilizzo strumenti e strutturazione dei moduli formativi	

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
Ponti digitali per reti sociali 2023

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE
D - Obiettivo 4 Agenda 2030 -Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
F - Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
F - Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni