

## Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO “Sportelli digitali, cittadini connessi\_2022” - ASSOCIATO AL PROGRAMMA “Formazione digitale per creare collegamenti comunitari”

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Sportelli digitali, cittadini connessi\_2022

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

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 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, che si scontra con l’elevato numero di cittadini che non sanno come usare i servizi digitali o non riescono a usarli in maniera sicura, l’obiettivo del progetto è “**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.

Il progetto 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*” in quanto 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 ancora in corso 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:

- il Comune di Cavriago, il Comune di Reggiolo (RE) e il Comune di Maranello (MO) 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 (RN) persegue l'obiettivo di progetto implementando attività di supporto alla cittadinanza e valorizzando le competenze di tutto il personale che si interfaccia quotidianamente con l'utenza;
- il Patronato Inca di Roma, al fine di ridurre le disuguaglianze di accesso e fruizione dei servizi erogati, scende in campo con un nuovo strumento associato all'assistenza e al supporto al cittadino per quanto riguarda le prestazioni previdenziali e socioassistenziali, adeguando i propri servizi alla transizione digitale messa in campo anche nel *welfare* e nei servizi di previdenza sociale;
- il Comune di Martina Franca (TA) contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo offrendo un supporto attraverso un punto dedicato per il disbrigo di pratiche connesse alla pubblica amministrazione e perseguendo nell'attività di digitalizzazione dei servizi avviata a seguito della pandemia.

#### Indicatori (situazione a fine progetto)

Bisogni	Indicatori	Ex Ante	Ex post
Necessità di potenziare l'accesso ai servizi on-line e di relazione con il cittadino garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione	Grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati	48%	54%
Bisogno di supportare i cittadini nell'accesso ai servizi online in autonomia, attraverso la messa a disposizione di strumenti tradizionali e tecnologici	Possesso di competenze digitali	46%	53%
	Utilizzo di Internet in generale	85%	90%

Si prevede di coinvolgere direttamente almeno 29.000 cittadini nelle attività di facilitazione digitale proposte dalle sedi di attuazione.

Nel contesto della situazione sanitaria che ci troveremo a vivere nel momento in cui si avvierà il progetto l'obiettivo sarà comunque perseguito, ove utile o necessario, anche con il ricorso a strumenti per l'interazione a distanza (videochiamata, video-conferenza, webinar, chat, archiviazione e condivisione di dati nel cloud ecc.).

A tutti gli Op.Vol. saranno offerte adeguate opportunità formative, a integrazione di quelle già previste dal Bando, sia da parte dell'ente nazionale ASC Aps, sia da parte di tutti gli enti attuatori, ed esperienze utili ad implementare le competenze già tipicamente evolute nei giovani e la consapevolezza nell'utilizzo delle tecnologie.

#### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Si riportano di seguito le attività e il ruolo previsto per gli operatori volontari nelle singole sedi di attuazione del progetto.

##### Emilia-Romagna

Sede di attuazione: **Multiplo Centro Cultura Cavriago**

Attività del progetto (rif. 6.1)	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 rivolta ai cittadini	
8.1. 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
8.2. 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.
8.3. 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.

Sede di attuazione: **Biblioteca Giorgio Ambrosoli di Reggiolo**

<b>Attività del progetto (rif. 6.1)</b>	<b>Ruolo dell'operatore volontario</b>
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 presso la biblioteca 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 della biblioteca 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 rivolta ai cittadini	
8.1. 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
8.2. 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.
8.3. 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.

Sede di attuazione: **Comune di Maranello**

<b>Attività del progetto (rif. 6.1)</b>	<b>Ruolo dell'operatore volontario</b>
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

1.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	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.
1.3 Attività di consulenza telefonica rivolta ai cittadini	
8.1. 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
8.2. Sistemizzazione 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 sistemizzazione dei contenuti.
8.3. 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.

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

<b>Attività del progetto (rif. 6.1)</b>	<b>Ruolo dell'operatore volontario</b>
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, che da quando è iniziata l'emergenza da Covid-19 è diventato uno dei canali privilegiati per rapportarsi con il Comune.
2.2 Redazione schede informative e gestione delle richieste di informazione	L'Operatore Volontario dovrà fornire informazioni alle persone che si rivolgeranno allo Sportello al Cittadino 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	L'Operatore Volontario potrà essere chiamato ad

collaboratori dell'Ente	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 telefonico di supporto ai cittadini 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
8.1. 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
8.2. Sistematizzazione dei materiali raccolti	Gli Operatori Volontari, in collaborazione fra loro e affiancati dagli oip e dal Coordinatore nazionale del progetto digitale, si occuperanno della strutturazione della pubblicazione, della definizione della linea grafica e della sistematizzazione dei contenuti.
8.3. 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.

## Lazio

Sede di attuazione: **Patronato INCA**

Attività del progetto (rif. 6.1)	Ruolo dell'operatore volontario
4.1 Controllo del corretto indirizzamento della richiesta e verifica della presa in carico e dell'attivazione dell'appuntamento	Gli operatori volontari si occuperanno di: Verificare sul portale il buon fine della richiesta di appuntamento per ogni richiesta. Contattare la sede richiesta per l'appuntamento per verificare le motivazioni della mancata presa in carico. Contattare l'utente per una nuova richiesta di assistenza. Guidare l'utente nella compilazione delle schede di registrazione e di appuntamento
4.2 Gestione dei contatti telefonici	
5.1 Registrazione su apposito modulo di eventuali nuove esigenze	Gli operatori volontari si occuperanno di: Registrazione su moduli specifici nuove richieste ed esigenze manifestate dagli utenti durante l'assistenza telefonica. Inviare le richieste di modifica del Frontend al responsabile dell'IT, in seguito alla rilevazione di nuove esigenze e alle segnalazioni di aggiornamento della normativa da parte degli uffici.
5.2 Raccolta delle segnalazioni	
5.3 Modifica del Frontend del sistema	

6.1 Individuazione dei contenuti informativi	Gli operatori volontari si occuperanno di: Aggiornare le pagine social, Facebook e Instagram ideando e scrivendo post per veicolare contenuti informativi. Realizzare video pillole sulla funzionalità di prenotazione dei servizi sul portale www.inca.it
6.2 Ideazione e realizzazione di video-pillole	
8.1. 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
8.2. Sistemizzazione 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 sistemizzazione dei contenuti.
8.3. 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.

## **Puglia**

Sede di attuazione: **Comune di Martina Franca**

<b>Attività del progetto (rif. 6.1)</b>	<b>Ruolo dell'operatore volontario</b>
7.1 Attività di comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini	Gli operatori volontari, opportunamente formati sui temi del digitale, presiederanno 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
7.2 Attività di back office e front office	Gli operatori volontari si occuperanno di: Elaborare le informazioni che riceveranno. Aggiungeranno le schede relative ai servizi telematici offerti. Supporteranno all'aggiornamento del sito internet. Gestiranno le prenotazioni telefoniche per l'utenza con minori abilità tecnologiche. Rilasceranno le informazioni in relazione ai diversi servizi comunali
7.3 Attività di consulenza telefonica e in presenza rivolta ai cittadini	Gli operatori volontari si occuperanno di supportare i cittadini nell'utilizzo delle piattaforme del Comune e della PA quali Linkmate, e-agenda, servizi demografici online, ANPR, PagoPa, impresainungiorno.it, AppIo per i servizi comunali con accesso da remoto
7.4 Organizzazione di incontri e/o video tutorial formativi/informativi sui servizi telematici resi dal Comune	Gli operatori volontari si occuperanno di raccogliere le necessità della comunità locale per il miglioramento dei servizi e guidare con interventi mirati coloro che hanno bisogno di supporto nell'utilizzo delle tecnologie informatiche
7.5 Progettazione di nuovi servizi e miglioramento di quelli esistenti	Gli operatori volontari collaboreranno con la struttura ospitante mettendo in campo anche azioni utili allo sviluppo e al miglioramento del progetto.
8.1. 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

8.2. 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.
8.3. 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.

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 25 gennaio 2022 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.

Gli operatori volontari del SC selezionati per questo progetto, attraverso le attività che realizzeranno, parteciperanno attivamente alla presa di coscienza delle competenze che acquisiscono nei campi di cittadinanza attiva e di lavoro di gruppo, finalizzate a realizzare gli obiettivi di cui al box 5 attraverso specifiche attività individuali e collettive.

In particolare, questa loro partecipazione sarà funzionale anche alla realizzazione di alcuni obiettivi quali:

- formazione ai valori dell’impegno civico, della pace e della nonviolenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al SCU e al Manifesto ASC 2019;
- apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato all’acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all’inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare dai soggetti no profit;
- fornire ai partecipanti strumenti idonei all’interpretazione dei fenomeni socioculturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile;
- crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l’integrazione e l’interazione con la realtà territoriale.

Inoltre, in relazione a questa specifica sperimentazione, i giovani operatori volontari che saranno selezionati per svolgere il “Servizio Civile Digitale”, andando a ricoprire il ruolo di “facilitatori digitali”, potranno contribuire con il loro operato all’accrescimento delle competenze digitali diffuse per favorire l’uso consapevole e responsabile delle nuove tecnologie, nonché promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza attiva da parte di tutti.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
SU00020F96	PATRONATO INCA	VIA GIOVANNI PAISIELLO	ROMA	141580	2
SU00020I78	COMUNE DI MARTINA FRANCA	PIAZZA ROMA	MARTINA FRANCA	142425	2
SU00020L52	COMUNE DI MARANELLO	PIAZZA LIBERTA'	MARANELLO	167899	1
SU00020L60	BIBLIOTECA GIORGIO AMMBROSOLI	VIA REGINA MARGHERITA	REGGIOLO	167816	1
SU00020L62	MULTIPLO CENTRO CULTURA CAVRIAGO	VIA DELLA REPUBBLICA	CAVRIAGO	167977	1
SU00020L70	COMUNE POGGIO TORRIANA	VIA ROMA	POGGIO TORRIANA	167929	1

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 8 (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 ed orario:*

5 MonteOreAnnuale 1145:

## CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

*Eventuali crediti formativi riconosciuti*

Nessuno

*Eventuali tirocini riconosciuti*

Nessuno

*Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio*

**- Attestato specifico – 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.

<b>FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>	
<b>Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione</b>	
<b>Contenuti:</b>	<b>Ore 10 (complessive)</b>
<p><b>Modulo A - Sezione 1</b></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, 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><u>Contenuti:</u> Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- cos'è,</li><li>- da cosa dipende,</li><li>- come può essere garantita,</li><li>- come si può lavorare in sicurezza</li></ul> <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)</li><li>- fattori di rischio</li><li>- sostanze pericolose</li><li>- dispositivi di protezione</li><li>- segnaletica di sicurezza</li><li>- riferimenti comportamentali</li><li>- gestione delle emergenze</li></ul> <p>Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- codice penale</li><li>- codice civile</li><li>- costituzione</li><li>- statuto dei lavoratori</li><li>- normativa costituzionale</li><li>- D.L. n. 626/1994</li><li>- D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche</li></ul> <p>Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.</p>	8 ore
<p><b>Modulo A - Sezione 2</b></p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 6.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento individuate ed inserite in helios.</p> <p><u>Contenuti:</u> 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.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>→ Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità</li><li>→ Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali</li><li>→ Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e</li></ul>	2 ore

- prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona
- Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Gestione delle situazioni di emergenza
- Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- Normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (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 e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 6.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 6.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 6.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l’OLP del progetto.

**Moduli: B-H – ASC Naz.le Aps (sede corso Roma)**

I moduli da B a H di seguito descritti, se la situazione sanitaria lo permetterà, saranno erogati in presenza degli Op.Vol. di ambedue i progetti connessi al programma “Formazione digitale per creare collegamenti comunitari”. 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.

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.

**15 ore (complessive)**

**Contenuti**

**Modulo B: Personal branding**

**Ore 4**

Il Personal Branding rappresenta una grandissima opportunità e, visto che la nostra presenza online amplifica la possibilità di essere visti, ascoltati e osservati, dobbiamo essere consapevoli di quale immagine i Social Network e, più in generale, Google restituiscono di noi. Capire come valorizzare se stessi attraverso i media digitali diventa quindi fondamentale, anche per raggiungere nuovi interessanti contatti professionali. Come costruire, quindi, una reputazione online autentica e di valore? Vedremo con esempi e *tips* come coordinare la propria immagine visual, l'*headline/bio* e il *tone of voice* su Instagram e LinkedIn. - Cos'è l'online *reputation* e come posso monitorarla e migliorarla Foto, - *headline* e bio su LinkedIn e Instagram: *tips* per rendere i tuoi profili coerenti e d'impatto (anche dal punto di vista visivo) - Post vs Stories: suggerimenti per far emergere il tuo tono di voce in modo autentico e distintivo

4

<b>Contenuti</b> <b>Modulo C: Sicurezza informatica</b>	<b>Ore 2</b>
La sicurezza informatica è sempre più essenziale. È sufficiente possedere un dispositivo informatico di qualunque genere per poter risultare "appetibili" agli occhi di un potenziale <i>hacker</i> . Nell'incontro si parlerà di strumenti utili, suggerimenti pratici e tutto quello che si deve assolutamente sapere per proteggere i propri dispositivi e i propri dati personali quando si è connessi.	2
<b>Contenuti</b> <b>Modulo D: Slide power</b>	<b>Ore 2</b>
Il potere delle slide nella presentazione di un progetto. Il modulo è funzionale a fornire agli operatori volontari competenze specifiche per la redazione di slide di presentazione di progetti digitali e attività rivolte ai cittadini.	2
<b>Contenuti</b> <b>Modulo E: Ricercare, filtrare e valutare le informazioni online</b>	<b>Ore 1</b>
Il modulo è funzionale a fornire agli operatori volontari specifiche competenze da condividere con i cittadini in relazione a: Cosa si intende con fake news o bufale? Perché nascono? Come facciamo a riconoscere una notizia falsa da una vera? Cosa dobbiamo saper fare per smascherare una fake news? Ci sono siti che ci possono aiutare e la rete come può esserci di aiuto?	1
<b>Contenuti</b> <b>Modulo F: Digital Netiquette</b>	<b>Ore 1</b>
Regole di comportamento digitale	1
<b>Contenuti</b> <b>Modulo G: La sfida della telecamera</b>	<b>Ore 2</b>
In un mondo dove oltre l'80% dei contenuti che transitano in rete è rappresentato da Video, dove più del 60% delle riunioni avviene alla presenza di una telecamera, dove sempre più spesso si è chiamati a realizzare un video per presentare un progetto, un'idea o più "semplicemente" se stessi, saper affrontare adeguatamente l'occhio di una Telecamera assume un'importanza vitale. Questa "soft" skill rappresenta oggi un importante patrimonio per garantire a noi stessi il migliore livello di efficienza comunicativa in un periodo caratterizzato dal <i>Social Distancing</i> . Il modulo è funzionale a fornire competenze specifiche per la realizzazione di prodotti video da condividere con la cittadinanza e per la diffusione delle attività di facilitazione digitale.	2
<b>Contenuti</b> <b>Modulo H: Comunicare il Servizio Civile Digitale</b>	<b>Ore 3</b>
I social network diventano ogni anno uno strumento di informazione (politica e non) sempre più utilizzato, addirittura soppiantando le tradizionali fonti di stampa online. Il corso offrirà una panoramica generale sulle modalità di comunicazione in favore dei giovani per la diffusione delle informazioni relative al Servizio Civile Digitale.	3
<b>Contenuti</b> <b>Modulo I: Servizi digitali locali</b>	<b>Ore</b>
Presso le sedi <b>Multiplo Centro Cultura Cavriago, Biblioteca Giorgio Ambrosoli di Reggiolo, Comune di Maranello, Comune di Poggio Torriana, Comune di Martina Franca</b> 1. Presentazione dell'ente e del progetto: modalità di organizzazione e di erogazione del servizio, gli strumenti dell'Ente (1 ora) 2. Tecniche di coinvolgimento territoriale e tecniche di facilitazione digitale (1 ora) 3. Gestione di uno sportello informativo telefonico on-line (2 ore) 4. Panoramica sui servizi digitali locali e nazionali (4 ore) 5. Prove pratiche di utilizzo strumenti e strutturazione dei moduli formativi (2 ore)	10
Presso la sede <b>Patronato INCA</b> 1. Presentazione dell'ente <b>Patronato Inca</b> e del progetto di supporto del sistema di prenotazione delle prenotazioni e di controllo del buon fine della richiesta (1 ora)	10

- |  |  |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>2. Tecniche di coinvolgimento territoriale e tecniche di facilitazione digitale (1 ora)</li><li>3. Gestione di uno sportello informativo telefonico on-line su previdenza e salute e sicurezza (2 ore)</li><li>4. Panoramica sui servizi digitali locali e nazionali (4 ore)</li><li>5. Prove pratiche di utilizzo e aggiornamento strumenti informativi (pagine social: Facebook e Instagram) (2 ore)</li></ol> |  |
|--|--|

**TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**Formazione digitale per creare collegamenti comunitari**

**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