

## Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDE ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

**TITOLO DEL PROGETTO:** **IN-FORM@ZIONE DIGITALE 2022**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

**Area E24 -** Sportello informa

**Area E23 -** Educazione informatica

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 Mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo specifico del progetto **IN-FORM@ZIONE DIGITALE 2022** è quello di **promuovere lo sviluppo di competenze digitali dei cittadini, favorendone l'autonomia ed accrescendone la "cittadinanza digitale"**.

Attraverso la predisposizione e/o l'ampliamento dei servizi digitalizzati presso i Comuni partecipanti al progetto ed ANCI Campania, che mettono a disposizione le proprie risorse umane e strumentali, si andrà a favorire una migliore e più snella fruizione dei servizi. In linea con l'Agenda 2030, ci si propone di non lasciare indietro nessuno e ci si prefigge di raggiungere per prime le persone più svantaggiate, ma la promozione del benessere richiede sforzi trasversali e congiunti. Attraverso un percorso condiviso anche tra diverse generazioni si riesce ad assicurare un benessere sociale di comunità.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Si riporta nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività.

**ATTIVITÀ IDENTICHE/SIMILARI PER TUTTE LE SEDI PROGETTUALI**

ATTIVITÀ

AZIONI

**ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI DEI CITTADINI NEI LUOGHI DI FRUIZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI**

<p>1. MAPPATURA BISOGNI DEI CITTADINI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici (es. anagrafe, biblioteca) o dei cittadini che sono coinvolti in attività di “educazione digitale”;</li> <li>- partecipazione alla definizione ed alla preparazione delle attività;</li> <li>- partecipazione nella realizzazione del materiale (contenuti e stampa);</li> <li>- collaborazione nella raccolta delle idee da parte dei potenziali partecipanti al laboratorio d’informatica/digitale;</li> <li>- raccolta adesioni alle iniziative</li> </ul>
<p><b>ATTIVITÀ DI POTENZIAMENTO/IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI DAL PROGETTO (PROGETTAZIONE E MIGLIORAMENTO)</b></p>	
<p>2. NUOVI SERVIZI DIGITALI</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborazione nella ricerca e somministrazione delle nuove disposizioni legislative in materia di lavoro, previdenza, assistenza, integrazione;</li> <li>- collaborazione nella ricerca notizie/informazioni pertinenti ed aggiornate sulle risorse sociali pubbliche e private disponibili nel territorio della Provincia;</li> <li>- creazione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti;</li> <li>- supporto per la creazione e gestione di una mailing list di utenti interessati;</li> <li>- partecipazione alla definizione ed alla preparazione delle attività;</li> <li>- partecipazione all’ampliamento, inserimento e organizzazione dei servizi digitali</li> </ul>
<p>3. SPORTELLO DIGITALE</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- affiancamento nell’organizzazione e realizzazione delle attività di sportello;</li> <li>- definizione delle modalità di attuazione delle attività (tempi di raccolta, modalità);</li> <li>- esposizione e distribuzione di materiale informativo in materia di lavoro, previdenza, assistenza, integrazione;</li> <li>- assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione;</li> <li>- supporto nella conversione digitale dei servizi offerti dagli enti pubblici;</li> <li>- supporto all’utenza nella fruizione dei servizi digitali; compilazione e nell’invio della dichiarazione dei redditi; il calcolo dell’IMU e della Tasi; la redazione dell’ISEE ecc.</li> </ul>
<p>4. EDUCAZIONE INFORMATICA e ALFABETIZZAZIONE DIGITALE: <i>modello DigComp 2.1</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- partecipazione alla definizione ed alla preparazione delle attività laboratoriali;</li> <li>- collaborazione nella diffusione delle attività in programma;</li> <li>- partecipazione nella definizione e pubblicizzazione del calendario delle attività;</li> <li>- collaborazione nella raccolta delle adesioni;</li> <li>- collaborazione nella realizzazione delle attività -</li> <li>- raccolta adesioni;</li> <li>- coinvolgimento di altri coetanei dei volontari;</li> <li>- organizzazione logistica delle attività;</li> <li>- somministrazione questionari di soddisfazione laboratoriali;</li> <li>- organizzazione logistica degli spazi di laboratorio: -</li> <li>- collaborazione nella pubblicizzazione delle attività con materiale promozionale cartaceo e sul web</li> </ul>

5 . VITA DIGITALE “SICURA”	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborazione e promozione degli incontri informativi con focus su <i>privacy</i> e sicurezza;</li> <li>- partecipazione nella ideazione del materiale informativo per la conoscenza delle tematiche di sicurezza e rischi della rete;</li> <li>- coinvolgimento e sensibilizzazione della popolazione fragile, in particolare anziana, a partecipare agli incontri informativi loro dedicati;</li> <li>- collaborazione nella realizzazione dei materiali di supporto ai <i>webinar</i> tematici sulle procedure di accesso sicuro ai nuovi servizi digitali</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DEI SERVIZI PREVISTI</b>	
6. PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' DI PROGETTO	<ul style="list-style-type: none"> <li>- collaborazione nella pubblicizzazione delle attività con materiale promozionale cartaceo e sul web;</li> <li>- supporto alla realizzazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.)</li> <li>- collaborazione nell'attività di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</li> </ul>
<b>ATTIVITÀ CONDIVISA E SVOLTA INSIEME DALLE SEDI PROGETTUALI</b>	
ATTIVITÀ	AZIONI
<b>ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE PER FACILITARE L'ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI</b>	
7. EVENTI CON RETE TERRITORIALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contattare le realtà del territorio per coinvolgerle negli incontri;</li> <li>- attività di segreteria tipo front office;</li> <li>- raccolta ed assemblaggio dei dati provenienti dagli incontri di briefing per la mappatura territoriale;</li> <li>- supporto durante la realizzazione degli eventi</li> </ul>
8. CONFERENZE E SEMINARI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- affiancamento e supporto nell'organizzazione logistica degli incontri</li> <li>- supporto nel mantenimento dell'agenda;</li> <li>- partecipazione agli gruppi di lavoro.</li> </ul>
<p>In virtù di un eventuale prolungarsi dell'emergenza pandemica, le attività in parte potranno essere svolte anche da remoto a tal fine, si ribadisce il rispetto di quanto disposto dalla normativa, che prevede di adottare tale modalità per un <i>massimo del 30%</i> (in termini di giorni o di ore) e la concreta realizzazione delle attività in modalità da remoto avverrà solo a condizione che gli operatori volontari interessati siano in possesso degli adeguati strumenti per svolgerla. Nel caso contrario verrà comunque garantita l'attività nelle sedi di attuazione del progetto.</p> <p><b>ATTIVITÀ TRASVERSALI</b>  <b>Formazione generale e specifica</b>  La partecipazione alla formazione generale e specifica è obbligatoria.</p> <p><b>Tutoraggio</b>  Partecipazione al percorso di tutoraggio ( n°6 incontri).</p> <p><b>Occasioni di incontro confronto con i giovani:</b>  Gli operatori volontari saranno coinvolti nelle fasi organizzative degli incontri previsti, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzare e preparare i materiali da proporre per singola sede e progetto durante l'incontro (video, cartelloni);</li> <li>- collaborare all'organizzazione logistica dell'evento;</li> <li>- partecipare all'ideazione di materiale divulgativo;</li> <li>- procedere alla pubblicizzazione attraverso volantaggio e distribuzione dei materiali cartacei;</li> <li>- partecipare a gruppi di confronto con l'utenza;</li> <li>- creare di un report finale utile alla divulgazione delle informazioni;</li> <li>- partecipare alle riunioni di team.</li> </ul> <p><b>Attività di attività di comunicazione e disseminazione programma e progetti alla comunità sul programma e sui progetti:</b></p>	

I volontari dovranno partecipare a tutte le attività di promozione e informazione del programma utilizzando canali di comunicazione sia tradizionali che non (cartacei e/o on line), a diffusione locale e provinciale:

- diffusione delle informazioni all'interno della sezione dedicata sul portale istituzionale dell'ente proponente APS Terra Viva Project ([www.terravivaproject.com](http://www.terravivaproject.com)), degli enti coprogettanti e dei partner aderenti alla rete e sui siti web degli enti di accoglienza.
- creazione e gestione di profili social network dedicati al programma e alle azioni progettuali, produzione di comunicati/articoli sul Servizio Civile Universale Digitale e sui progetti;
- realizzazione di uno spot e video dedicati al servizio civile da veicolare on line, attraverso testate giornalistiche, siti istituzionali, social media ed emittenti locali;
- supporto nei punti info-desk attrezzati che forniranno informazioni sul servizio civile universale ed in particolare sul servizio civile digitale e materiali informativi dedicati;
- partecipazione all'organizzazione logistica di: n°1 incontro iniziale di diffusione del programma e dei progetti; n°1 incontro finale per la restituzione dei risultati.

#### SEDI DI SVOLGIMENTO:

**Sono riservati n° 5 posti ai Giovani con minori opportunità (GMO) con difficoltà economiche (autocertificazione)**

ENTE CAPOFILIA	Ente a cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Indirizzo	N° Volontari	N° GMO
<b>APS TERRA VIVA PROJECT SU00460</b>	SU00460A03 - COMUNE DI CESINALI	202470 – COMUNE 1	PIAZZA MUNICIPIO – CESINALI (AV)	1	1
	SU00460A04 - COMUNE DI MANOCALZATI	202478 – INFORMAGIOVANI	VIA GUIDO DORSO – MANOCALZATI (AV)	4	0
	SU00460A05 - COMUNE DI MONTEMARANO	202485 – CASA COMUNALE	PIAZZA DEL POPOLO – MONTEMARANO (AV)	3	0
	SU00460A06 - COMUNE DI SALZA IRPINA	202492– UFFICIO COMUNALE	VIA BANDA DI LUCCARO – SALZA IRPINA (AV)	2	1
	SU00460A07 - COMUNE DI SANTO STEFANO DEL SOLE	202496 – PROTOCOLLO	VIA COLACURCIO – SANTO STEFANO DEL SOLE (AV)	2	1
	SU00460A08 - COMUNE DI TUFO	202504 – URP	VIA DONATO DI MARZO – TUFO (AV)	2	1
ENTE CAPOFILIA	Ente a cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Indirizzo	N° Volontari	N° GMO
<b>COMUNE DI MERCOGLIANO SU00106</b>	SU00106 – COMUNE DI MERCOGLIANO	139398 – COMUNE	CORSO GARIBALDI – MERCOGLIANO (AV)	2	0
	SU00106A00 – COMUNE DI MONTEFORTE IRPINO	148010 - COMUNE DI MONTEFORTE IRPINO	VIA LOFFREDO - COMUNE DI MONTEFORTE IRPINO (AV)	1	0
ENTE CAPOFILIA	Ente a cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Indirizzo	N° Volontari	N° GMO
<b>ANCI CAMPANIA SU00188</b>	SU00188 – ANCI CAMPANIA	177882 – ANCI NAPOLI UFFICIO SEGRETARIO	CENTRO DIREZIONALE – NAPOLI	3	1

#### POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero degli operatori volontari da impiegare complessivamente nel progetto: **20**  
 Numero posti con vitto e alloggio: 0  
 Numero posti senza vitto e alloggio: 10  
 Numero posti con solo vitto: 0

#### EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Agli operatori volontari sono richiesti le seguenti disponibilità:

- eventuali spostamenti durante il servizio;
- eventuali missioni o trasferimenti, intesi come trasferimenti temporanei durante il servizio per coadiuvare gli operatori responsabili della realizzazione degli interventi in attività di contatto con referenti degli enti partner per l'individuazione dei destinatari, oppure nella progettazione e programmazione delle attività, oppure per la realizzazione delle attività presso altre strutture e i luoghi aggregativi, la promozione delle iniziative che coinvolgono la comunità, la diffusione di materiale informativo;
- disponibilità specifica a modifiche temporanee di sede in occasione: dei laboratori esterni e presso altre strutture territoriali, luoghi di aggregazione e altre sedi di accoglienza o dei partner progettuali per la realizzazione delle attività programmate in comune; delle attività di accompagnamento e supporto all'utenza presso "**postazioni mobili**"; delle chiusure estive prolungate qualora queste andassero in contrasto con le esigenze e le disponibilità del volontario;
- flessibilità oraria legata alle esigenze dei destinatari, in ogni caso il lavoro sarà svolto in diurno;
- impegno nei giorni festivi, in ogni caso in orario diurno, in occasione di attività di sensibilizzazione, per lo svolgimento delle attività di gruppo e degli eventi previsti e programmati all'interno del programma di intervento e del progetto;
- utilizzo (previo accordo con il volontario) di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi.

Inoltre, è tenuto a:

- rispetto della privacy,
- rispetto regolamento interno e delle norme igienico-sanitarie utilizzate nelle rispettive sedi di accoglienza.

#### **GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI ED ORARIO:**

N° ore di servizio settimanale: **25**

N° giorni di servizio settimanali: **5**

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

L'ente APS TERRA VIVA PROJECT garantisce agli operatori volontari la **Certificazione delle competenze** rilasciata dall'**Agenzia formativa Cooperativa Sociale La Girella Onlus**, soggetto titolato - *ai sensi e per gli effetti del DLGS n.13/2013*- ad attestare e riconoscere le stesse conoscenze e professionalità acquisite dagli operatori volontari durante l'espletamento del servizio civile universale.

Oltre alle competenze chiave per l'apprendimento permanente individuate nella Raccomandazione del Consiglio dell'Unione europea del 22 maggio 2018 (2018/C 189/01), acquisite grazie all'esperienza di Servizio Civile, nonché le competenze chiave di cittadinanza di cui al Decreto Ministeriale n. 139 del 22 agosto 2007 del MIUR, l'ente titolato avrà cura di inserire anche le specifiche competenze relative al quadro europeo *Dig.Comp 2.1* di seguito elencate:

- alfabetizzazione su informazione e dati;
- collaborazione e comunicazione;
- creazione di contenuti digitali;
- sicurezza;
- *problem solving*.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** *vedi schede allegate per ciascun ente*

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica degli operatori volontari in Servizio Civile Digitale si articola in un percorso formativo svolto nei primi mesi di servizio e una fase di addestramento al servizio.

Il percorso formativo specifico sarà suddiviso in **lezioni frontali pari al 40% delle ore** e **Dinamiche non frontali**, pari a 60% delle ore.

**La formazione specifica sarà erogata esclusivamente in presenza.**

Agli operatori volontari di tutte le sedi progettuali viene garantita la stessa formazione specifica ossia, vengono erogati gli stessi moduli inseriti nel processo formativo. Come previsto nel sistema di formazione accreditato dall'ente proponente ASP Terra Viva Project, sono presenti anche i moduli di progettazione sociale e di soft skills.

Si erogheranno **95 ore** complessive di formazione specifica, di cui il 70% entro 90 giorni dall'avvio in servizio e il 30% entro il terz'ultimo mese. Nelle ore totali sono comprese anche le attività formative previste dal Dipartimento pari a 38 ore.

Si specifica che il modulo 3 (formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile) sarà erogato entro i primi 90 giorni di servizio

Le sedi di realizzazione della formazione specifica sono: Centro di Aggregazione Sociale in Piazza San Nicola (Cesinali-AV); Biblioteca Comunale in Santo Stefano del Sole (AV); Oratorio Parrocchia Santo Stefano del Sole (AV); Palazzo Comunale (Comune di Tufo AV); Fondazione Opus Sociali (Avellino); Comune di Montemarano (AV). Eventuali variazioni saranno comunicate tempestivamente ai candidati.

#### MODULI

Modulo 1. **Strumenti e modalità organizzative dei servizi digitali**

Modulo 2. **Servizi digitali locali e nazionali**

Modulo 3. **“Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile**

Modulo 4. **Elementi base di educazione informatica ed educazione digitale**

Modulo 5. **Rapporto con il pubblico e utenza fragile**

Modulo 6. **Strumenti e sistemi di comunicazione sociale**

Modulo 7. **Il ruolo di facilitatore/educatore digitale**

Modulo 8. **La progettazione sociale**

Modulo 9. **Le soft skills**

#### TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

**SCD - TRASFORMAZIONE DIGITALE 2022: servizi al cittadino, cultura, inclusione sociale**

#### 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.

#### PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: **5**

→Tipologia di minore opportunità: **Difficoltà economiche**

→Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:

**Certificazione ISEE in corso di validità di valore pari o inferiore ad euro 15.000,00 (quindicimila euro) da presentare in sede di selezione.**

In ogni sede che vede impiegati giovani con minori opportunità, oltre all'OLP di riferimento, ci sarà la **presenza di due operatori sociali esperti e qualificati** che favoriranno il graduale inserimento di questi

volontari utilizzando la metodologia *on the job*, sperimentata nelle precedenti progettazioni in Servizio Civile, che sarà abbinata al “*Learning by doing*” (imparare facendo) adottata anche durante le azioni formative.

In particolare, **per ognuno dei volontari con minori opportunità, sarà predisposto: un piano di lavoro ad hoc** redatto in base alle attività di loro competenza; una **scheda di osservazione** ad uso dell’OLP e degli operatori di sostegno per monitorare l’andamento delle attività e una **scheda di autovalutazione** del servizio svolto che dovrà essere aggiornato periodicamente dall’volontario. Per la compilazione della scheda di autovalutazione inizialmente il giovane sarà assistito dagli operatori di riferimento. Il dialogo sarà quotidiano e saranno effettuati colloqui di verifica settimanali per i primi tre mesi, poi a cadenza bimensile. Nell’ultimo mese di servizio sarà previsto un colloquio per la rielaborazione dell’esperienza e del proprio percorso di crescita professionale.

#### **RISORSE UMANE**

Per la fase selettiva: Psicologo/a.

Durante il servizio: Educatore professionale e Operatore sociale.

Per orientamento finale: Psicologa del lavoro e/o orientatore professionale.

#### **RISORSE STRUMENTALI**

Le ulteriori risorse strumentali che verranno messe a disposizione saranno:

- Modulistica creata ad hoc (piano di lavoro per attività assegnate; scheda di osservazione; scheda di autovalutazione, scheda di valutazione per colloquio in uscita).
- Attrezzature informatiche (n°1 Postazione PC con stampante e scanner dedicata ai volontari presenti in ogni sede progettuale).
- Materiale didattico e sussidi di approfondimento ad hoc sulle tematiche progettuali

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio: **3 Mesi**

→Ore dedicate **30** di cui n°25 ore collettive e n° 5 ore individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria: **4 moduli collettivi** di 5 ore ciascuno relativi ai contenuti obbligatori del percorso, **1 modulo aggiuntivo collettivo** di 5 ore e **un modulo individuale** di 5 ore. Ciascun modulo ha una durata di 5 ore per un totale di **n° 30 ore complessive**.

→Attività di tutoraggio:

#### **MODULI COLLETTIVI**

**MODULO 1 – AUTOVALUTIAMOCI** durata 5 ore

**MODULO 2 – COME MI PRESENTO** durata 5 ore

**MODULO 3 – LA RICERCA DEL LAVORO** durata 5 ore

**MODULO 4 – CALIAMOCI NELLA REALTÀ** durata 5 ore

#### **MODULO INDIVIDUALE**

**MODULO 5 – PERCORSI DI SCELTA INDIVIDUALE** durata 5 ore

#### **MODULO AGGIUNTIVO**

**MODULO 6 – ATTIVIAMOCI** durata 5 ore