



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:
SMART PA

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
E – EDUCAZIONE
Area d'intervento: E.14 Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Nel programma quadro di sperimentazione del “servizio civile digitale” si ribadisce l'assunto per il quale la trasformazione digitale del Paese non può prescindere dalla contestuale crescita e diffusione della cultura digitale, più avanti si legge che *“il servizio civile universale può contribuire allo sviluppo del capitale umano e incidere anche sull'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali e sulla capacità degli individui di usare le loro competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali, in linea con quanto richiesto da parte degli organi Europei per il processo di trasformazione digitale in Italia”*. Infine tra i risultati attesi dal Programma quadro si evidenziano la diffusione di un approccio consapevole alla realtà digitale tra i cittadini, una rafforzata educazione digitale che porti benessere al cittadino e ad una collaborazione attiva della cittadinanza.
Prendendo a riferimento quanto riportato sopra riteniamo che il progetto SMART PA risponde con chiarezza alle finalità presentate dal Programma quadro nato dal Protocollo d'intesa sottoscritto tra il Dipartimento per la trasformazione digitale e il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale in quanto l'obiettivo specifico di progetto è Migliorare la fruibilità e l'accessibilità dei servizi online offerti dalla Pubblica Amministrazione.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Di seguito si illustrano le attività in cui saranno impegnati i volontari nell'ambito del progetto e specificamente nell'ambito delle singole attività progettuali. Oltre alle attività di seguito individuale i volontari saranno coinvolti anche nel percorso di confronto ed incontro previsto dal programma e negli ultimi 2 mesi nel percorso di tutoraggio.

Cronoprogramma delle attività in cui saranno coinvolti i volontari di servizio civile:

1ª SETTIMANA – accoglienza ed inserimento dei volontari in servizio civile

Per consentire ai volontari in Servizio Civile di svolgere le proprie mansioni in sinergia con gli altri operatori verrà dedicata una settimana di tempo all'accoglienza e al loro inserimento durante la quale saranno fornite le informazioni necessarie per lo svolgimento dell'attività.

In sostanza si procederà con:

- a) la presentazione dell'Operatore Locale di Progetto responsabile del giovane;
- b) la presentazione complessiva delle équipe dei vari servizi;
- c) il disbrigo delle formalità di inserimento dei giovani in servizio civile;
- d) l'illustrazione delle principali procedure e prassi operative.

Dopo la prima settimana di accoglienza e contestualmente all'azione formativa, i ragazzi saranno inseriti nelle equipe provinciali e nel gruppo regionale di lavoro allargato e saranno coinvolti nello svolgimento delle attività progettuali.

dalla 2^a alla 24^a SETTIMANA – formazione generale dei volontari

La formazione generale dei volontari verrà erogata utilizzando le metodologie tempistiche e i contenuti previsti in sede di accreditamento.

dalla 2^a alla 12^a SETTIMANA – formazione specifica dei volontari

La formazione specifica, da espletarsi entro i primi 3 mesi di attività, costituisce la base necessaria e imprescindibile per lo svolgimento delle azioni progettuali. Si partirà con un'approfondita attività "preliminare" in cui si:

- condividerà la mission progettuale;
- discuterà sulle modalità di attuazione;
- studieranno le strategie utili al raggiungimento degli obiettivi;
- analizzerà il ruolo di ciascun componente del progetto.

Compito della formazione specifica sarà quello di permettere ai volontari la realizzazione materiale del progetto. A tale scopo si agirà sia sulla motivazione al senso del servizio, sia sul piano delle competenze necessarie al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Di seguito riportiamo i compiti che i volontari svolgeranno, nell'ambito delle singole attività previste dal progetto, presso la specifica propria specifica sede di assegnazione

Compiti dei volontari in servizio civile:

AZIONE	Attività/ Ruolo
A.1 Catalogazione	1.1 Collaborerà alla ricerca e mappatura dei servizi e dunque alla realizzazione del catalogo dei servizi digitali offerti aggiornando l'elenco delle prestazioni già erogate dagli operatori della sede di servizio con i nuovi; 1.2. Sperimenterà i servizi pubblici sul web per verificarne i requisiti, le difficoltà che può avere l'utente e tutto ciò che può essere necessario per prepararsi ad affiancare i cittadini nella possibilità di accesso online; • 1.3 Collaborerà alla definizione delle procedure ed all'organizzazione di tutto il materiale, le schede, i questionari necessari ad accogliere e seguire l'utenza. •
A.2 Campagna di sensibilizzazione	• 2.1 Parteciperà alla realizzazione dei contenuti web e cartacei utili alla realizzazione della campagna e dunque a promuovere i servizi che saranno attivati; • 2.2 Collaborazione alla gestione della pagine web/portali che possano accogliere uno spazio dedicato alla sensibilizzazione all'utilizzo degli strumenti digitali; Collaborazione nel contattare le associazioni/istituzioni territoriali per promuovere la campagna;
A.3 Sportello per la facilitazione digitale*	• 3.1 Collaborerà alla predisposizione delle attività previste dallo sportello digitale, insieme al gruppo di lavoro, attraverso: l'adeguamento del luogo per lo sportello digitale; la predisposizione dei moduli per l'accoglienza già preparati nell'attività 1; • 3.2. Sosterrà il Referente del servizio di facilitazione nel predisporre le schede di istruzione ad uso degli utenti, la fantasia e la capacità di comunicazione "smart" dei giovani volontari sarà il valore aggiunto anche in questa fase del progetto. 3.3. Collaborerà alla predisposizione del calendario degli appuntamenti 3.4 Affiancherà l'utente per istruirlo nella compilazione dei moduli per avviare il servizio di facilitazione 3.5 Spiegherà all'utente la motivazione e l'importanza di rispondere al questionario in entrata 3.6 L'operatore volontario sarà il protagonista dell'attività 3.6. in quanto sarà il "Facilitatore digitale" dunque fornirà tutti quei servizi previsti dal progetto e nel catalogo aggiornato ed erogati agli utenti, rispettando gli standard e gli obblighi di riservatezza. [SPORTELLLO ITINERANTE PRESSO L'ASSESSORATO DI AOSTA: Sostegno allo sportello nelle sedi secondarie in affiancamento ad un coordinatore/referente delle sedi secondarie; collaborazione all'erogazione dei servizi offerti dallo sportello (vedi 9.1); partecipazione alle riunioni di coordinamento; Prima accoglienza degli utenti ed orientamento ed affiancamento all'utilizzo dei servizi digitali più idonei] 3.5. Si occuperà di far compilare il questionario di registrazione anonima dei dati statistici 3.6 Raccoglierà i feedback e li archiverà per l'elaborazione dei dati/risultati futura.

A.4 a Digitalizzazione (Solo per la Sede del Comune di Gemona)	4.1a Collaborerà alla digitalizzazione del materiale pregresso del Comune ed alle scansioni della documentazione da catalogare e che sarà utile alla consultazione online da parte dei cittadini; 4.2a Si occuperà di archiviare la documentazione digitalizzata secondo il protocollo concordato con il gruppo di lavoro ed il referente; 4.3b Collaborerà a sviluppare il servizio telematico con delle idee sull'ampliamento e facilitazione dell'accesso, insieme al gruppo di lavoro dedicato ed al referente informatico
A.4 b Alfabetizzazione informatica (Solo per la sede di Aosta)	4.1b Collaborerà alla stesura del vademecum informativo da consegnare all'utenza, relativo al primo approccio al digitale 4.2b Sosterrà l'operatore nella ricezione dei cittadini aiutandolo nella prima accoglienza e aiuterà l'erogazione del servizio mediante l'organizzazione del calendario e la gestione degli appuntamenti relativi all'affiancamento per lo sviluppo delle competenze, individuali o di gruppo.
A5 Comunicazione e disseminazione dei risultati	5.1 Collaborerà facendo un'analisi dei dati raccolti e dei risultati ottenuti 5.2 Realizzerà alcune parti del report sintetico 5.3 Collaborerà alla realizzazione del materiale informativo di divulgazione 5.4 condividerà le proprie idee per rafforzare la comunicazione innovativa dei risultati; Supporterà l'attività di disseminazione inviando il materiale sui risultati ed aggiornando la pagina e spazio web dedicato

* Gli operatori volontari, nel contesto dell'attività di sportello, avranno la responsabilità, insieme al Referente del servizio di facilitazione digitale, di:

1) vigilare affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, deve assicurare che:

- a. i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- b. le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- c. i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- d. i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- e. qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

2) Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.

Le attività sopra illustrate sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti **obiettivi** per i volontari del servizio civile:

- sperimentare ruoli operativi attraverso l'esperienza di volontariato;
- aumentare le proprie capacità e competenze relazionali ed educative;
- incrementare e valorizzare le proprie capacità di collaborare in gruppo;
- sperimentare attività in campo educativo;
- acquisire un orientamento di vita aperto alla solidarietà, alla generosità, allo scambio tra generazioni, all'accettazione della diversità;
- acquisire competenze e conoscenze che possano essere fondamento per una possibile futura professione in campo sociale;
- sviluppare senso di responsabilità e autonomia.

Il raggiungimento di tali obiettivi sarà misurato attraverso il grado di competenza e sicurezza nello svolgere i propri compiti che il volontario dimostrerà di possedere al termine del servizio. Rilevante sarà anche la motivazione a proseguire in attività professionali nel medesimo settore o in attività di volontariato.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	Comune	Indirizzo	VOL
Valle d'Aosta	Aosta	PIAZZA GIOVANNI 23, 2/a	2
Friuli Venezia Giulia	Gemona	PIAZZA DEL MUNICIPIO 4	2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 4 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

-Realizzazione delle attività previste dal progetto, ove fosse necessario e coerentemente con le necessità progettuali, anche in giorni festivi e prefestivi;

-Disponibilità alla mobilità sul territorio del comune dove è sita la sede di attuazione per l'espletamento di attività progettuali nei luoghi terzi indicati nel progetto e previsti dallo sportello itinerante;
-Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
-Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio;
-Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni prefestivi e festivi e al di fuori del territorio provinciale;
-Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il termine massimo dei 60 gg previsti;
-Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
-Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente e disponibilità all'accompagnamento degli utenti.
-E' prevista una chiusura delle sedi durante la pausa estiva, le festività natalizie, ed eventuali ponti per la presenza di festività ravvicinate, durante le quali potrà essere richiesta la disponibilità ad utilizzare alcuni giorni di permesso.

GIORNI DI SERVIZIO SETTIMANALI ED ORARIO: 5 giorni a settimana, 25 ore settimanali

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Ai volontari verrà rilasciato un **ATTESTATO SPECIFICO** da parte di ente terzo CIOFS (CODICE FISCALE-P.IVA: 04611401003).

In aggiunta a quanto già previsto dall'allegato 6B delle disposizioni vigenti gli operatori volontari potranno acquisire le seguenti competenze tra quelle previste nell'ambito del quadro europeo DigComp 2.1:

-Comunicazione e collaborazione

-Problem solving

-Sicurezza (per questa competenza è previsto un approfondimento formativo a cura del partner di rete ICS-Academy che rilascerà i seguenti riconoscimenti "Certificate of Course Completion" ed il "Badge Networking Academy".)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà erogata presso le sedi di realizzazione/coordinamento di progetto.

72 ORE (di cui 38 ore erogate direttamente dal Dipartimento delle Politiche Giovanili ed il Servizio Civile Universale e 34 erogate dall'ente titolare ACLI)

+ Modulo aggiuntivo di 15h sulla Cybersecurity erogato da ICT-Academy

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SERVIZIO CIVILE DIGITALE - SMART

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 10: 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.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 25

→Durata del periodo di tutoraggio

2 mesi

→Ore dedicate

21 ore totali

→Tempi, modalità e articolazione oraria

Gli interventi di tutoraggio verranno proposti ai volontari nei tempi e nelle modalità così definite. Nelle prime 4 settimane verranno organizzati gli incontri di gruppo:

- Il primo incontro "Scoprire e riscoprire il valore della propria storia" avrà la durata di 5 ore
- Il secondo incontro "L'esperienza del servizio civile" avrà la durata di 5 ore
- Il terzo incontro "Laboratorio di orientamento" avrà durata di 4 ore
- Il quarto incontro – tavola rotonda "prospettive e nuove professioni" avrà durata di 3 ore

Gli incontri individuali avranno una durata singola di 2 ore e verranno proposti ai ragazzi al termine de 2° e 3° incontro di gruppo.

→Attività di tutoraggio

Attività obbligatorie	Incontri di gruppo	Incontri individuali
A. L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile.	1. Scoprire e riscoprire il valore della propria storia 2. L'esperienza del servizio civile	Primo incontro individuale
B. La realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello <u>Youthpass</u> , o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello <u>Skills profile tool for Third Countries Nationals</u> della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa; ecc.	3. Incontro: Laboratori di orientamento. Lavoro istruzione per l'uso	Secondo incontro individuale
C. Le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro		