

## *Allegato A1 – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

ABC DIGITALE

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

In piena coerenza con quanto definito nel Programma Quadro, alla luce dei settori di cui all'art. 3 del Decreto Legislativo 40/2017, degli obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni unite definiti nel Piano annuale, degli ambiti di azione definiti nel Piano annuale e, infine, dal confronto tra gli enti, è emersa la volontà di rispondere ai bisogni dei cittadini attraverso l'ambito di azione:

- Rafforzamento della coesione sociale e l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni e a due tra gli obiettivi del piano annuale estratti dall'Agenda 2030 che sono alla base della programmazione 2020-2022 del servizio civile universale:
- fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (obiettivo 4), dando la possibilità a chi ne ha bisogno di ampliare gratuitamente le proprie competenze in ambito digitale, per poter liberamente usufruire dei suoi servizi
- ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (obiettivo 10), garantendo a chi è svantaggiato perché anziano, immigrato, disoccupato, con basso titolo di studio, e magari è anche gravato dalla responsabilità di garantire un'adeguata istruzione ai propri figli, gli strumenti di base che consentono l'inclusione digitale.

**OBIETTIVI SPECIFICI**

- A) Avviare una rilevazione strutturata dell'utilizzo del mezzo informatico e dei bisogni formativi digitali della popolazione dei comuni aderenti, poiché non sono state fatte rilevazioni di recente che possano definire quantitativamente il bisogno.
  - B) Promuovere una campagna di sensibilizzazione, atta a mettere in risalto i vantaggi della competenza digitale, poiché il bisogno di crescita nella sfida al digitale è spesso latente e non manifesto.
  - C) Attivare micro-corsi informali in presenza e/o a distanza e tutorial poiché centro del progetto è fornire gratuitamente a tutti la possibilità di non essere più esclusi e ridurre lo svantaggio attraverso un percorso che motivi i partecipanti
  - D) Ridurre il divario digitale rigenerando materiale informatico inutilizzato da consegnare a persone svantaggiate economicamente, affinché allo svantaggio economico non si sommi l'esclusione digitale.
- A questi obiettivi, naturalmente evincibili dai bisogni rilevati, si aggiunge il M) meta-obiettivo: percorso di crescita e formazione che arricchisce gli operatori volontari in termini di conoscenze e competenze; dare l'opportunità di vivere un'esperienza significativa volta a sviluppare un maggior senso civico, una migliore percezione dei valori democratici e una più ampia integrazione nella società.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Gli operatori volontari svolgeranno, all'interno del progetto, principalmente il ruolo di "ponte" tra il cittadino a rischio esclusione non solo digitale, ma anche sociale, e il mondo digitale, collaborando all'individuazione delle sue esigenze, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet.

Di seguito si indicano le attività che verranno svolte dagli operatori volontari, sempre in collaborazione con il personale comunale dedicato e l'OLP.

Gli operatori volontari con bassa scolarizzazione svolgeranno le stesse attività degli altri.

**OBIETTIVO A:** Avviare una rilevazione strutturata dell'utilizzo del mezzo informatico e dei bisogni formativi digitali della popolazione dei comuni aderenti.

**AZIONE A.1:** Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici  
Nei primi mesi di servizio, i volontari supporteranno la creazione dell'osservatorio, atto a rilevare le difficoltà dei cittadini nella fruizione dei vari servizi. Predisporranno i questionari e gli altri strumenti per la rilevazione dei dati, proponendo luoghi nei quali diffonderli e sottoporli alla cittadinanza, stendendo relazioni, preparando grafici. Il lavoro, a cura degli operatori volontari, sarà reso sotto forma di una relazione propositiva conclusiva che accompagnerà il report di monitoraggio finale, dal sottoporre all'attenzione dell'amministrazione.

**AZIONE A.2:** Partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto  
Dopo la rilevazione, gli operatori volontari parteciperanno alle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto. Parteciperanno alle riunioni di equipe e descriveranno i risultati dell'attività di rilevazione. Evidenzieranno, inoltre, nuovi stakeholder e nuove possibilità di sinergie.

**OBIETTIVO B:** Promuovere una campagna di sensibilizzazione, atta a mettere in risalto i vantaggi della competenza digitale.

**AZIONE B.1:** Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici

Gli operatori volontari, sempre in collaborazione con gli OLP e il resto del personale di equipe, si occuperanno della divulgazione dei servizi pubblici (con particolare riferimento ai servizi scolastici) online, mediante locandine e attraverso la realizzazione e diffusione di tutorial che, insieme al dipendente comunale preposto, pubblicheranno sui siti istituzionali delle sedi di attuazione del progetto e su apposita pagina Facebook e Instagram. Gli operatori volontari condivideranno il materiale con le scuole, che saranno un ulteriore "contenitore".

**AZIONE B.2:** Comunicazione dei servizi previsti dal progetto

Insieme agli istituti scolastici partner, gli operatori volontari calendarizzeranno gli sportelli mobili presso le scuole rivolti in particolare ai genitori. Verranno inoltre divulgati i servizi che offerti dagli operatori volontari presso le sedi di progetto. I volontari, insieme ai dipendenti comunali dedicati, si occuperanno della comunicazione predisponendo le bozze di locandine e manifesti, che poi consegneranno presso Uffici postali, Istituti scolastici, Centri per gli anziani, Sportelli di accoglienza, uffici comunali, alla luce della specifica utenza alla quale i servizi sono rivolti. Gli operatori volontari parteciperanno anche alla promozione del servizio punto RAO per il rilascio dello SPID, che verrà abilitato in ogni Comune durante il periodo di servizio.

**OBIETTIVO C:** Attivare micro-corsi informali in presenza e/o a distanza e tutorial.

**AZIONI C.1 – C.2 – C.3:** Mini-corsi

Gli operatori volontari si occuperanno in questa fase di:

- Calendarizzare insieme ai partner gli incontri
- acquisire le iscrizioni
- predisporre le aule e i materiali
- gestire le presenze con appositi registri
- supportare gli utenti nell'acquisizione delle competenze informatiche e digitali di base
- predisporre l'aula
- supportare gli utenti nell'imparare ad utilizzare il computer e gli altri device
- assicurarsi del corretto utilizzo degli strumenti informatici da parte degli utenti
- somministrare i questionari per la rilevazione dei bisogni e di gradimento all'utenza, affinché vengano poi raccolti e analizzati i dati
- partecipazione alle attività di back office (smistamento documentazione, della posta elettronica, risposta alle mail, aggiornamento bacheca avvisi, rilevazione dei dati raccolti, riunioni organizzative e di aggiornamento, definire appuntamenti con l'utenza)
- Attività di feedback, riportando ai dipendenti comunali quali sono state le risposte da parte dell'utenza seguita alla disponibilità del servizio.

Gli operatori volontari supporteranno i cittadini in target nell'utilizzo anche delle app scolastiche (piattaforme didattiche ed applicativi connessi, Registro elettronico) e della PA, nell'inoltro delle domande d'iscrizione scolastica, nelle procedure di pagamento delle tasse mediante pago PA, ecc. Si specifica che gli stessi NON svolgeranno il disbrigo delle procedure, avendo l'azione l'obiettivo della promozione dell'autonomia.

**D) Ridurre il divario digitale rigenerando materiale informatico inutilizzato**

**AZIONE D:** Attività di redistribuzione di strumentazioni informatiche rigenerate

Gli operatori volontari parteciperanno al raggiungimento dell'obiettivo attraverso le seguenti attività:

Attività 1: suggeriranno ulteriori stakeholder oltre a quelli individuati dal gruppo di lavoro

Attività 2: contatto con gli stakeholder, dietro indicazione dell'OLP e organizzazione dell'incontro con predisposizione di materiale descrittivo dell'obiettivo e dell'azione

Attività 3: partecipazione, attraverso i canali social e la predisposizione di bozze di locandine, alla promozione dell'iniziativa anche con l'intera cittadinanza,

Attività 3: predisposizione di un luogo, insieme al personale dipendente del Comune, per la consegna/raccolta dei materiali

Attività 4: partecipazione al processo di "rigenerazione leggera" del materiale con il supporto dell'ente partner di rete CO.S.INFO SOC.COOP e insieme agli operatori volontari di MESSAGE IN APP. Recupero del materiale

ancora utilizzabile con ricomposizioni e attività di rigenerazione “leggera”. Supporto al personale comunale nello smaltimento di quello non recuperabile

Attività 3: supporto al gruppo di lavoro nella definizione dei criteri e delle modalità per la redistribuzione del materiale

Attività 4: consegna del materiale ai destinatari.

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

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Stato	Codice Sede	N° Volontari
SU00291A06	MUNICIPIO	PIAZZA LEO	SAN VITO DEI NORMANNI	Accreditata	188501	2
SU00291A07	BIBLIOTECA DIGITALE	VIA VITTORIO VENETO	MASSAFRA	Accreditata	188474	2 (GMO: 1)
SU00291A08	PALAZZO GIOVANNI VENISTI	VIA TORRICELLA	CAPURSO	Accreditata	188510	2
SU00291A12	PALAZZO CULTURA	CORSO VITTORIO EMANUELE	GINOSA	Accreditata	188507	4 (GMO: 1)
SU00291A19	Biblioteca comunale "Raffaele Chiantera"	Via Mulini	POLIGNANO A MARE	Accreditata	188471	2 (GMO: 1)
SU00291A37	Comune di Corato - Ufficio Ambiente, Ecologia e Agricoltura	PIAZZA GUGLIELMO MARCONI	CORATO	Accreditata	189806	4 (GMO: 1)

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

Il progetto coinvolge 16 operatori volontari senza vitto e alloggio, di cui 4 con bassa scolarizzazione

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

Gli operatori volontari dovranno essere impiegati per 25 ore settimanali, 5 giorni alla settimana, in orario antimeridiano e/o pomeridiano. Visti la natura e gli obiettivi del progetto, si richiede agli operatori volontari flessibilità oraria (escludendo la fascia oraria dalle ore 23.00 alle 6.00) e disponibilità a svolgere il servizio, in casi eccezionali, anche nei giorni festivi. Qualora in casi eccezionali, l'operatore volontario, in un periodo limitato di tempo, dovesse svolgere servizio per un numero di ore maggiori rispetto a quanto previsto dal progetto, l'ente assicura il recupero compensativo di tali ore entro il mese successivo, senza però concedere riposi compensativi che coprano l'intera giornata di servizio.

Gli operatori volontari non svolgeranno le attività in occasione della chiusura degli uffici comunali, in particolare in caso della festività del Santo patrono del Comune, se impossibilitati a svolgere il servizio.

Gli operatori volontari dovranno adempiere alla formazione generale e specifica, garantendo la presenza per l'intero monte ore. Durante le giornate di formazione, gli stessi non potranno usufruire di permessi, fatti salvi i soli casi di concorsi pubblici, grave lutto familiare e malattia, che dovranno essere opportunamente documentati al fine di essere posti agli atti nel registro formazione. Qualora si verificassero assenze rientranti nelle predette fattispecie, queste dovranno essere obbligatoriamente recuperate. Gli operatori volontari dovranno altresì partecipare alle iniziative sul SC organizzate o promosse dal Dipartimento anche per il tramite della Regione Puglia.

Gli operatori volontari dovranno partecipare agli incontri di programma al quale parteciperanno tutti gli operatori volontari coinvolti nei progetti del programma.

#### **OBBLIGHI DURANTE LE ATTIVITA' DI SERVIZIO**

Durante le sessioni di facilitazione/i corsi non è consentito:

1. eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
2. utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
3. consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
4. praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
5. utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer"

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

All'operatore volontario verrà consegnata una certificazione delle competenze ai sensi del decreto legislativo 16 gennaio 2013 n. 13.

Essa sarà rilasciata ai volontari che completano il periodo del servizio civile universale o che ne abbiano svolto almeno il 75%. L'attestato o il certificato spettano, altresì, a coloro che hanno svolto un periodo di servizio civile pari ad almeno il 50% dei mesi complessivamente previsti e lo stesso sia stato interrotto dall'operatore volontario per documentati motivi di salute o per cause imprevedibili non a lui imputabili.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DELLE ESPERIENZE

Descrizione esperienza	Coefficiente	Max per. valut.	Max punteggio attribuibile per la voce
Convegni/seminari			
Convegno/seminario inerente temi pertinenti al progetto	0,06 pt per ogni seminario	10	0,6 pt
Esperienze di volontariato			
Attività di volontariato continuativa pertinente al progetto condotta nello stesso ente	0,80 pt, per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	9,6 pt
Attività di volontariato continuativa pertinente al progetto condotta presso altri enti	0,40 pt, per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	4,8 pt
Attività di volontariato non pertinente al progetto condotta nello stesso ente	0,40 pt, per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	4,8 pt
Attività di volontariato non pertinente al progetto condotta presso altri enti	0,25 pt, per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	3 pt
Esperienze lavorative			

Attività lavorativa continuativa pertinente	0,4 pt per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	4,8 pt
---	--	---------	--------

Attività lavorativa non strettamente pertinente, ma comunque utile al progetto	0,2 pt, per ogni mese o frazione superiore a 15gg	12 mesi	2,4 pt
Totale punteggio massimo attribuibile alle esperienze			30 pt

GRIGLIA DI VALUTAZIONE DEI TITOLI

Descrizione titolo	Coefficiente	Max valutabile	Max punteggio attribuibile per la voce
Master di 2° livello attinente	2	2	4 pt
Master di 1° livello attinente	1,5	2	3 pt
Corso di formazione attinente	0,20 per ogni 100 ore	1000 ore	2 pt
Patenti ECDL e/o linguistiche*	0,50 patente ECDL 0,50 patente linguistica di livello pari o superiore a B1	2	1 pt
Laurea magistrale Attinente		1	10 pt
Laurea di 1° liv. Attinente		1	8
Laurea magistrale non attinente		1	9

Laurea di 1° liv. non attinente		1	7
Diploma attinente		1	6
Diploma non attinente		1	5
Totale massimo conseguibile ai titoli**			20 pt

I titoli "non ordinati" sono cumulabili. Se il valutatore considererà la laurea, ad esempio, non assegnerà punteggio al diploma (perché, appunto, il primo è superiore rispetto al secondo), ma sommerà il punteggio conseguito per corsi, master, patenti, titoli professionali, al titolo di studio più elevato, fino ad un massimo di punti 20.

Il punteggio massimo derivante dalla valutazione di titoli (20) ed esperienze (30) sarà di 50.  
Non sarà giudicato idoneo il candidato che al colloquio avrà totalizzato meno di 36/60. Il candidato potrà totalizzare al colloquio un massimo di 60/60.  
Terminata la valutazione, i selettori sommeranno il punteggio totalizzato ai titoli ed esperienze con il punteggio totalizzato al colloquio, che non potrà superare nel complesso i 110/110pt.

#### SCHEDA DI VALUTAZIONE PER L'AMMISSIONE AL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

Una domanda sul servizio civile (cos'è, da cosa deriva, qual è la sua finalità); (max 6 punti): ... .. .

Una domanda nel settore del progetto; (max 6 punti): ... .. .

Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto:  
giudizio (max 6 punti):... .. .

Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto:  
giudizio (max 6 punti):... .. .

Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio:  
giudizio (max 6 punti):... .. .

Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario:  
giudizio (max 6 punti):... .. .

Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto:  
giudizio (max 6 punti):.....

Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...): (specificare il tipo di condizione)... .. .  
giudizio (max 6 punti):.....

Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato:  
giudizio (max 6 punti):.....

10. Altri elementi di valutazione giudizio (max 6 punti):.....

Valutazione finale giudizio (max 60 punti):... .. .

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

72 ore presso ANCI PUGLIA – Via Partipilo, Bari

1) Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale. (trasversale)

Durata: 12 ore

2) Gestire uno sportello: il back-office e il front-office. Le modalità di organizzazione del servizio e l'approccio all'utenza fragile. (Azioni C1, C2, C3)

Durata: 5 ore

3) Comunicazione strategica e empowerment (Azioni C1, C2, C3)

Durata: 6 ore

4) Gli strumenti specifici dei Comuni nei rapporti con l'utenza e la PA (Azioni A1, A2, B2)

Durata: 5 ore

5) La rigenerazione "leggera" di computer e altro hardware.

Durata: 6 ore

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

PIANI DIGITALI

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

- fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (obiettivo 4)
- ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (obiettivo 10)

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Rafforzamento della coesione sociale e l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE****PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

4 posti con bassa scolarizzazione (in possesso SOLO di licenza di scuola secondaria di primo grado)

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Il percorso di tutoraggio si svolgerà nella seconda metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto, quando i volontari hanno già acquisito buona parte delle competenze derivanti dall'esperienza che stanno vivendo, e si concluderà in tre mesi, al fine di poter valutare le competenze in ingresso e quelle a conclusione del percorso di tutoraggio. Il percorso consisterà in attività di orientamento formativo, informativo e di consulenza.

Il percorso prevede:

1. una fase di accoglienza, con la definizione di un patto formativo (5 h)
2. una fase di valutazione delle competenze in ingresso (5h)
3. un'azione di orientamento (5 h)
4. una fase di accompagnamento, di assistenza all'autopromozione (5h)
5. consulenza di carriera individualizzata (5 h)

L'azione di tutoraggio/accompagnamento prevede delle attività obbligatorie alle quali gli operatori volontari dovranno aderire. Le attività prevedranno, tra l'altro, l'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun operatore volontario e di valutazione globale dell'esperienza di Servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio.

1. una fase di accoglienza, con la definizione di un patto formativo
2. una fase di valutazione delle competenze in ingresso
3. un'azione di orientamento
4. una fase di accompagnamento, di assistenza all'autopromozione
5. consulenza di carriera individualizzata

Tra le attività opzionali, una volta svolta la formazione, sarà organizzata una azione di promo-comunicazione per la diffusione dei profili professionali degli operatori volontari agli stakeholders di riferimento, mediante la ricerca di coloro i quali possono potenzialmente interessarsi alle figure in uscita dal percorso di servizio civile. Inoltre, poiché non si esclude che alcuni operatori volontari possano voler ampliare la propria formazione, in Italia come all'estero, verranno presentati, oltre ai diversi servizi pubblici e privati e ai canali di accesso al mercato del lavoro, anche le opportunità formative nazionali ed europee (Università, formazione professionale finanziata, formazione professionale privata,...).

In particolare, poi, sarà interessante approfondire il tema della deontologia professionale, utile in particolare per alcune categorie di lavoratori, ma sicuramente portatrice di principi che dovrebbero essere affermati e condivisi in generale, in tutte le professioni. Si potrà approfondire il tema degli ordini professionali, le loro finalità e il loro funzionamento, contemplando sia quelli che operano in ambiti più specifici (ad e. medici) che quelli che operano in ambito più trasversale (si pensi, ad es., a quello dei giornalisti)