

## *Allegato A1 – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

MESSAGE IN APP

**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:**

Il progetto mira ad avvicinare la popolazione dei Comuni co-progettanti ai servizi digitali della PA. Obiettivo dei Comuni è promuovere la fruizione autonoma da parte del cittadino di servizi digitali essenziali, pubblici o privati. 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 agli obiettivi:

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

Gli enti co-progettanti hanno individuato la Tipologia di servizio n.1: Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'Ente.

In particolare, attraverso il progetto si intende raggiungere:

- il potenziamento dei già operanti punti di facilitazione attivi nei Comuni di San Vito dei Normanni e Massafra
- la predisposizione di ulteriori punti di assistenza digitale itineranti
- attivazione di punti di facilitazione digitale nei Comuni di Polignano e presso ANCI Puglia
- abilitazione a punti RAO

**OBIETTIVI SPECIFICI:**

A. Fare rete per educare la popolazione all'uso degli strumenti di interazione digitale del Comune e della PA (SPID, IO, CIE, PagoPA, CNS, firma digitale, albo pretorio, ...). È indispensabile una sinergia tra PA, impresa, terzo settore che consenta di sviluppare strategie comuni d'intervento volte alla promozione nella cittadinanza dell'utilizzo degli strumenti digitali.

B. Sviluppare e-democracy e favorire una cittadinanza digitale attiva e consapevole. Obiettivo è far prendere consapevolezza al cittadino dei vantaggi che la conoscenza degli strumenti digitali porta con sé: per es. possibilità di avere delle credenziali uniche e sicure per accedere a diversi servizi, mantenere traccia delle comunicazioni avendole a disposizione ovunque, avere a portata di click le informazioni necessarie senza muoversi da casa.

C. Accorciare il gap relativo al digital divide è un obiettivo cardine del progetto. La promozione dei servizi digitali deve essere accompagnata da condizioni concrete che consentano al cittadino di avere un supporto nel loro utilizzo. Solo così sarà possibile sviluppare competenze diffuse e ridurre il divario tra chi ha la possibilità e chi no di

accostarsi al digitale. Obiettivo del progetto sarà il rafforzamento delle competenze digitali diffuse e l'abilitazione dei Comuni a punto RAO, in modo da poter supportare i cittadini che hanno difficoltà (anche economiche) a rivolgersi altrove.

L'idea centrale è quella di fornire, attraverso i punti di facilitazione digitale, chiarimenti e spiegazioni a tutti i cittadini che si recano al Comune per raccogliere informazioni ed espletare le diverse operazioni e che non si accingono all'uso di tali strumenti, perché prediligono ancora i tradizionali canali di contatto, ma anche di portare il digitale nei luoghi della gente, affinché si possa far emergere anche il bisogno latente del cittadino.

In modo particolare si cercherà di:

- agevolare la comunicazione dei cittadini con l'Ente Comune e viceversa
- semplificare le procedure di accesso ai servizi da parte dei cittadini anche attraverso servizi personalizzati di counseling e alfabetizzazione per persone in difficoltà.

D. Aumentare e aggiornare la comunicazione con i cittadini. Data la massiccia presenza dei cittadini, adulti e giovanissimi, sui social network, l'idea è quella di utilizzare al meglio questi spazi per raggiungere il cittadino in maniera più informale e partecipativa, aggiornandoli sui servizi offerti.

E. Ridurre il divario digitale rigenerando materiale informatico inutilizzato da consegnare a persone svantaggiate economicamente, affinché allo svantaggio economico non si sommi l'esclusione digitale.

### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Gli operatori volontari svolgeranno, all'interno del progetto, principalmente il ruolo di "facilitatori digitali", collaborando all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet. Le attività previste sono in presenza e da remoto (svolte comunque presso la sede di progetto), di back office e di front office.

OBIETTIVO A: Fare rete per educare la popolazione all'uso degli strumenti di interazione digitale

Azione A.1: Pensare l'educazione digitale

Gli operatori volontari supporteranno il personale comunale nell'identificazione e nel contatto con gli stakeholder (mail, telefonate), nella preparazione di bozze di materiale promozionale degli eventi, e nella loro pubblicizzazione con la diffusione volantini, manifesti, locandine.

Le attività da svolgere saranno la pianificazione e preparazione del materiale e della logistica per i forum sulle tematiche e i servizi di e-government.

Tempi di realizzazione: dal terzo mese, un forum ogni due mesi

OBIETTIVO B: Sviluppare e-democracy e favorire una cittadinanza digitale attiva e consapevole.

Azione B.1: Attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici.

Gli operatori volontari proporranno luoghi, eventi, modalità con le quali promuovere i servizi offerti dalla PA alla cittadinanza e realizzeranno le bozze del materiale divulgativo cartaceo e multimediale. Gli operatori volontari dovranno, quindi, supportare l'attività di realizzazione del materiale informativo: dalla definizione dei contenuti, alla realizzazione della bozza per le brochure, sino alla consegna del materiale da stampare e al ritiro dello stesso.

Inoltre, i giovani aiuteranno l'Amministrazione nella realizzazione degli eventi ed in particolare nell'organizzazione logistica, nella stesura del programma, nella raccolta delle adesioni, nella promozione. Gli operatori volontari, accompagnati dai funzionari preposti, informeranno i cittadini circa la struttura organizzativa degli uffici, forniranno dati sugli strumenti di ricerca e diffusione delle informazioni, sugli strumenti per la gestione delle fonti, sulle attività telematiche e informatiche. Infine, chiariranno ai cittadini come ottenere telematicamente informazioni sugli uffici comunali e sulla documentazione per accedere ai servizi, alla modulistica, ottenere gli atti amministrativi ed autocertificazione per detrazioni e variazioni ICI, segnalazioni, reclami, suggerimenti, messaggi sul funzionamento degli uffici.

Gli operatori volontari realizzeranno i tutorial sul funzionamento delle app e video descrittivi delle funzionalità dei servizi offerti da Comuni e PA. Una volta creato con il supporto dei dipendenti comunali il "contenitore" idoneo, li promuoveranno online.

Infine, gli operatori volontari supporteranno il Comune nella realizzazione delle mini-guide cartacee sul funzionamento dei servizi, creando bozze di grafiche e contenuti.

Queste attività sono volte alla comunicazione dei servizi previsti dal progetto.

Tempi di realizzazione: dal secondo mese, per l'intero anno di servizio civile, o non appena verrà svolta la formazione necessaria.

OBIETTIVO C: Accorciare il gap relativo al digital divide

#### AZIONE C.1: Facilitazione digitale itinerante e a sportello fisso

Gli operatori volontari effettueranno le attività di “facilitazione digitale” inserendosi in un gruppo di lavoro da attivare appositamente per svolgere il servizio, sviluppando e facendo leva su specifiche competenze digitali ma anche su competenze trasversali quali problem solving, empatia, capacità di comunicare efficacemente, capacità di gestire i conflitti.

Gli operatori volontari offriranno supporto e consulenza insieme al personale comunale tre giorni alla settimana presso il comune e nei restanti due in altri idonei luoghi pubblici locali (ad es. parrocchie, circoli, scuole, piazze, parchi, stazioni). Infatti, gli operatori volontari gireranno per la città facendo conoscere i nuovi servizi offerti dalla PA e dal Comune, fornendo assistenza a tutta la cittadinanza in tutte le operazioni telematiche.

I giovani proporranno luoghi, orari, e aiuteranno la gestione degli sportelli fissi e itineranti. In particolare, sotto la supervisione di almeno un referente comunale, si occuperanno di:

- Accoglienza dell'utenza
  - Registrazione dell'utenza attraverso moduli indicando i dati personali del cittadino e le altre informazioni richieste, oltre che l'informativa sul trattamento dei dati raccolti, affinché, preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, l'utente acconsenta sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso;
  - Identificazione del tipo di richiesta (reperire informazioni, scaricare moduli, installazione app, effettuare pagamenti) se chiara, altrimenti faranno riferimento al personale lì presente;
  - Apertura e chiusura delle sessioni di collegamento a Internet
  - Dare informazioni sui servizi offerti dal Comune e dalla PA, sulla modulistica on-line
  - Aiutare concretamente l'utente con l'utilizzo delle ITC nell'interazione con l'Amministrazione, nella ricerca delle informazioni necessarie sul sito dell'Amministrazione, nella compilazione, nell'installazione delle app, nell'impostazione dei dati utente...
  - Supportare gli utenti nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli autonomi nello svolgimento delle operazioni, senza sostituirsi all'utenza;
  - Assicurarci che la navigazione in Internet avvenga esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica, anche in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
  - Stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio;
  - Fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione, sempre con l'obiettivo di rendere il cittadino autonomo nella fruizione dei servizi digitali, all'utenza fragile o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online;
  - Provvedere, a chiusura dell'intervento, alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
  - Eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
  - Somministrazione di un questionario finale di gradimento
  - Partecipazione alle attività di back office (smistamento documentazione, della posta elettronica, risposta alle mail per l'attività di assistenza da remoto, aggiornamento bacheca avvisi, rilevazione dei dati raccolti, riunioni organizzative e di aggiornamento, definire appuntamenti con l'utenza per accedere allo sportello)
  - Attività di feedback, riportando ai dipendenti comunali quali sono state le risposte da parte dell'utenza seguita alla disponibilità del servizio
  - Attenzione al fatto che eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non vengano cancellati, modificati o alterati.
- Le responsabilità del facilitatore, nel caso di funzionamento tipico di un servizio di facilitazione digitale tramite assistenza personalizzata su dispositivo, saranno le seguenti:
- vigilare affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, assicurandosi 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.
  - rispettare la privacy dell'utente, poiché 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.

In caso di punto di facilitazione digitale itinerante, inoltre, i volontari proporranno i luoghi e i momenti idonei per mettersi a disposizione dell'utenza, prenderanno, su indicazione dell'OLP, contatti e accordi per l'organizzazione delle giornate in cui predisporre lo sportello.

Gli operatori volontari predisporranno con il personale un calendario e svolgeranno l'attività di pubblicizzazione del calendario dello sportello. Infine, seguirà l'allestimento dello sportello itinerante.

Tempi di realizzazione: l'azione si svolgerà per l'intero corso dell'anno, dal secondo mese, o non appena verrà svolta la formazione necessaria.

#### AZIONE C.2: Implementazione dei servizi

Gli operatori volontari, una volta che il Comune è stato abilitato come punto RAO, si occuperanno della promozione del punto e della pubblicizzazione del servizio. Supporteranno, inoltre, il personale comunale anche nelle attività di sportello specifiche, coinvolgendo anche gli altri Comuni aderenti al programma.

Tempi di realizzazione: il secondo mese di servizio, o non appena verrà svolta la formazione necessaria.

#### OBIETTIVO D: Incrementare e aggiornare la comunicazione con i cittadini.

AZIONE D.1: Gli operatori volontari si impegneranno nell'utilizzare al meglio gli spazi social per raggiungere il cittadino in maniera più informale e partecipativa, aggiornandoli sui servizi offerti (SPID, IO, CIE, CNS, PagoPA, Firma Digitale, AvvisACI, INPS Risponde, Pago In Rete, Carta Giovani Nazionale) e sensibilizzandoli all'uso della PEC. Inseriranno quindi i contenuti e gestiranno, insieme ai dipendenti comunali, le pagine social dedicate ai servizi.

Creeranno, sotto la supervisione dell'OLP, gli account ufficiali sui social: Facebook, Instagram, Twitter; YouTube ufficiale di progetto, per realizzare e aiutare i cittadini con dei tutorial di dimostrazione, rispondere alla messaggistica istantanea e smistare, se non in grado di gestire direttamente, le richieste e le comunicazioni dei cittadini.

Gli operatori volontari aggiorneranno le informazioni del sito per renderlo più aggiornato e accessibile e si impegneranno a supportare l'attività di informazione sui servizi on-line del Comune sulle prestazioni offerte, sui tempi di espletamento dei servizi.

Tempi di realizzazione: l'intero anno di servizio civile dal secondo mese

#### AZIONE D.2: Attività di rilevazione dei bisogni

Gli operatori volontari si impegneranno nel fare proposte in merito a: luoghi (reali e virtuali) e modalità con i quali diffondere il materiale per la rilevazione (in particolare nei punti di facilitazione digitale) e nello stendere bozze di contenuti dei questionari. Successivamente, gli operatori volontari sottoporranno agli utenti che si recano presso i punti digitali, a chi usufruisce dei servizi comunali in generale, oppure ai cittadini che si rendono disponibili durante gli eventi, i questionari. Gli operatori volontari realizzeranno interviste e si assicureranno che il materiale sia disponibile nei luoghi pubblici individuati per la diffusione. Una volta raccolti i dati, analizzeranno i risultati insieme al personale comunale, facendo proposte di miglioramento dei servizi ed evidenziando i bisogni espressi dall'utenza e dai cittadini.

In questo senso, parteciperanno ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto.

Tempi di realizzazione: l'intero anno di servizio civile dal primo mese, o comunque non appena sarà svolta la formazione necessaria.

#### E) Ridurre il divario digitale rigenerando materiale informatico inutilizzato

##### AZIONE E: 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 ABC Digitale. 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

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Stato	Codice Sede	N° Volontari
SU00291	UFFICIO AFFARI GENERALI E PROGETTI CULTURALI	VIA MARCO PARTIPILO	BARI	Accreditata	188554	1
SU00291A01	SETTORE AA.GG.-DEMOGRAFICI-SVILUPPO LOCALE	PIAZZA ALDO MORO	BITETTO	Accreditata	188524	2 (GMO: 1)
SU00291A06	MUNICIPIO	PIAZZA LEO	SAN VITO DEI NORMANNI	Accreditata	188501	2 (GMO: 1)
SU00291A07	BIBLIOTECA DIGITALE	VIA VITTORIO VENETO	MASSAFRA	Accreditata	188474	2 (GMO: 1)
SU00291A19	Biblioteca comunale "Raffaele Chiantera"	Via Mulini	POLIGNANO A MARE	Accreditata	188471	2

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Il progetto coinvolge 9 operatori volontari senza vitto e alloggio, di cui 3 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.

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 (Azioni C1, C2, D2)  
Durata: 5 ore

3) Gli strumenti specifici dei Comuni nei rapporti con l'utenza e la PA (Azioni A1, B1, C1, C2, D1, D2)  
Durata: 5 ore

4) Identità, come valorizzare la propria immagine di Brand (Azioni A1, B1, D1)  
Durata: 6 ore

5) La sanità digitale (Azioni B1, C1)  
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'**

3 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)