

Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema informativo 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:
SPORTELLI DIGIT@LI: FACCIAMO RETE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore: E- Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport
Area di intervento: 16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino
24 - Sportelli informativi

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
L'obiettivo principale del progetto è quello di consolidare il servizio di facilitazione digitale esistente e potenziarlo attivando un nuovo servizio di facilitazione digitale cosiddetto di "prossimità" che prevede la creazione di punti di assistenza al pubblico itineranti per accompagnare gli utenti all'utilizzo dei nuovi servizi digitali anche nelle aree più periferiche dei comuni, che vada incontro all'esigenza di informazione digitale dei cittadini, che saranno gestiti con il contributo degli @lfieri digitali, parte attiva del progetto.
Le ragazze e i ragazzi del Servizio civile digitale, che opereranno presso gli sportelli digit@li, a turno, saranno impegnati nell'aiutare i cittadini, a partire dalle persone anziane e da coloro che hanno meno confidenza con le tecnologie, ad utilizzare i nuovi servizi digitali della Pubblica amministrazione come il Sistema pubblico di identità digitale (Spid) oppure l'app "Io" per accedere ai servizi pubblici da cellulare, a pagare avvisi di pagamento PagoPA ecc, attuando così un passaggio di competenze tecnologiche dai più giovani e tecnologici verso generazioni meno digitali.
L'apertura degli Sportelli digit@li, risponderà a quelli che sono i bisogni prioritari dei target individuati territorialmente:
- necessità di potenziare l'accesso ai servizi on-line e di relazione con il cittadino garantendo pari opportunità e contrastando l'emarginazione;
- bisogno di diffondere l'informazione e l'alfabetizzazione digitale nei confronti della popolazione povera di competenze digitali favorendo un uso corretto degli strumenti tecnologici: tablet, pc, conoscenza dei siti, delle app, dei servizi on-line;
- bisogno di supportare i cittadini nell'accesso ai servizi online in autonomia, attraverso la messa a disposizione di strumenti tradizionali e tecnologici;
- necessità di diffondere un uso consapevole dei social network e degli strumenti online.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Il ruolo principale che verrà svolto dai volontari del servizio civile digitale presso gli sportelli fissi e itineranti è quello di ascoltare il bisogno informatico del cittadino decodificandolo e individuando il percorso idoneo per la piena realizzazione dello stesso. Ciò avverrà attraverso una serie di attività che verranno svolte con la collaborazione del personale dell'Ente, degli OLP, ma anche in modo trasversale con la collaborazione dei 4 volontari impiegati nel progetto "Seminiamo la cultura digitale". Infatti, le finalità di entrambi i progetti si completano a vicenda: se da una

parte ci sono volontari che svolgeranno attività di “educazione informatica” dall’altra ci saranno volontari pronti a supportare i cittadini nell’accesso ai servizi territoriali nel momento del bisogno.

Di seguito nello specifico verranno indicate le attività degli @lfieri digitali che verranno svolte e che saranno identiche in tutte le sedi di assegnazione principale e sedi secondarie presso gli sportelli digit@li fissi e itineranti:

- attività di accoglienza del cittadino attraverso il supporto, l’ascolto e la rilevazione del bisogno informatico e decodifica dello stesso seguendo le indicazioni e le metodologie condivise con l’olp, il coordinatore del progetto e gli altri volontari;
- accompagnamento del cittadino all’ uso dei servizi digitali della pubblica amministrazione e degli enti territoriali garantendo una adeguata riservatezza all’operazione (tutela della privacy del cittadino/utente);

Assistenza e supporto del cittadino:

- nella creazione di un domicilio digitale (SPID-Sistema Pubblico di Identità Digitale; supporto informativo e illustrativo sulla PEC-Posta Elettronica Certificata, sulla casella di posta elettronica etc.) per l’accesso a tutti i servizi online della PA;
- per la compilazione della modulistica online e l’invio di istanze digitali, per la generazione in autonomia di certificati digitali, più in generale per usufruire dei servizi digitali che l’Unione della Romagna Faentina e tutti gli enti ad essa afferenti mettono a disposizione, favorendo la crescita delle competenze del cittadino in modo che possa diventare autonomo per future esigenze;
- di pagamenti elettronici PagoPA, per gestire qualsiasi pagamento verso la Pubblica Amministrazione;
- illustrare al cittadino l’anagrafe nazionale della popolazione residente onde garantire la semplificazione di operazioni quali la produzione di un certificato anagrafico, il cambio di residenza etc.;

Gli @lfieri digitali presso gli sportelli digit@li potranno essere impegnati anche in attività di interscambio delle esperienze realizzate che verranno condivise con gli operatori volontari del progetto “Seminiamo la cultura digitale”, quali:

- supporto allo svolgimento di colloqui individuali rivolti alla conoscenza delle esigenze digitali specifiche dell’utente (anziani, disabili, ragazzi, famiglie, migranti);
- accompagnamento dell’utente nello sviluppo o rafforzamento delle funzionalità elementari e di base relative a: PC (fissi e portatili) e tablet; motori di ricerca, nuovi media e social network, videochiamate; applicazioni diffuse (browser come Chrome e Internet Explorer, Skype per le videochiamate, etc.)
- accompagnamento dell’utente nello sviluppo di una “cultura digitale” intesa come conoscenza ed utilizzo dei contesti e degli ambienti istituzionali e non istituzionali, formali e informali che il web propone;
- accompagnamento dell’utente al corretto utilizzo delle carte per pagamenti e acquisti di vario tipo (bancomat, carta di credito, etc): informativa e pratica anche sull’utilizzo indebito delle stesse;
- supporto all’ attivazione di percorsi di formazione e sostegno per lo sviluppo dell’autonomia informatica dell’utenza “fragile” (famiglie problematiche, disabili, anziani, disoccupati, migranti, persone con basso livello d’istruzione) in modo da agevolarne l’acquisizione delle competenze digitali necessarie per la fuoriuscita dallo stato di bisogno contestualmente all’inclusione digitale degli stessi.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Codice sede: 217952 - Comune di Faenza (RA) Piazza Rampi, 2 – 48018 - Servizio Polifunzionale di Faenza e Servizio elettorale, Stato Civile e statistica – n. 3 volontari/e

I 3 volontari che presteranno servizio presso il Comune di Faenza – Servizio Polifunzionale di Faenza e Servizio elettorale, Stato Civile e statistica– Piazza Rampi 2, a turno presteranno servizio:

- 2 volte a settimana presso lo sportello digit@le fisso che sarà collocato nella biblioteca Manfrediana di Faenza, via Manfredi n° 14 (sede accreditata SCU 144702), quale sede secondaria. Tale sportello resterà aperto al pubblico 2 giorni a settimana negli orari di apertura della biblioteca per un totale di 6 ore lo sportello (i giorni e gli orari verranno concordati con la biblioteca compatibilmente con i servizi esistenti);
- 1 volta a settimana presso lo sportello digit@le fisso che sarà collocato presso la sede del centro stranieri a Faenza in via Severoli n° 9 (sede accreditata SCU 217961), quale sede secondaria. Lo sportello resterà aperto al pubblico 1 giorno a settimana su appuntamento per 3 ore (il giorno e l’orario dello sportello verrà concordato con il servizio compatibilmente con le attività già in essere).

Codice sede: 174633 - Comune di Brisighella (RA) - Municipio Via Naldi, 2 - 48013 - n. 1 volontario/a

Codice sede: 174636 - Comune Casola Valsenio (RA) - Municipio Via Roma, 50 – 48032- n. 1 volontario/a

Codice sede: 174637 - Comune Castel Bolognese (RA) - Municipio Piazza Bernardi, 1 – 48014 - n. 1 volontario/a

Codice sede: 174640 – Comune di Riolo Terme (RA) - Municipio Via Aldo Moro, 2 – 48025 - n. 1 volontario/a

Codice sede: 174700 - Comune di Solarolo (RA) - Municipio Piazza Gonzaga, 1 – 48027 - n. 1 volontario/a

Tutti i volontari impegnati presso gli sportelli digitali fissi dei comuni di Solarolo, Castel Bolognese, Brisighella, Riolo Terme, Casola Valsenio e Faenza svolgeranno 1 volta a settimana per 3 ore, attività di facilitazione itinerante e saranno ospitati presso strutture comunali quali polisportive, circoli anziani o altri enti pubblici come scuole o cup collocati nelle frazioni comunali, solitamente adibiti ad altre attività ma dove sarà possibile intercettare un bacino di

utenza diversificato. I punti di facilitazione itineranti concorrono all'alimentazione del target relativo al numero di punti attivati sul territorio.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: **8 senza vitto e alloggio**

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

I volontari sono tenuti a rispettare:

- il Regolamento di Organizzazione e gli altri Regolamenti dell'Unione della Romagna Faentina, in particolare per quanto riguarda il segreto professionale, la riservatezza e la tutela dei dati visionati;
- gli obblighi previsti dal Reg. UE 2016/679 (GDPR) in merito al trattamento di dati personali; gli obblighi previsti dalla legge sulla privacy D.Lgs 196/2003 in merito al trattamento di dati c.d. sensibili;
- l'osservanza del rispetto della privacy e della massima riservatezza per tutte quelle informazioni di cui verranno a conoscenza durante il servizio;
- le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Inoltre, i volontari sono tenuti a:

- svolgere le attività previste dal progetto;
- utilizzare un apposito registro depositato nella sede di attuazione per la rilevazione delle presenze, apponendo quotidianamente una firma di entrata e una di uscita, ovvero sistemi digitali per la rilevazione della presenza;
- partecipare ad eventi iniziative e momenti di formazione anche fuori sede anche per più giornate;
- partecipare alle formazioni generali e congiunte con il Co.Pr.E.S.C., alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Co.Pr.E.S.C.

Si richiede inoltre la disponibilità:

- a spostarsi nell'ambito del territorio comunale, provinciale e regionale (mobilità sul territorio), che si concludono nell'arco della giornata lavorativa, anche autonomamente con mezzi aziendali (già coperti da assicurazione per tutti i volontari assegnati all'Ente) o mezzi pubblici, nei limiti e con le modalità previsti dal D.M. 22 aprile 2015 "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale";
- ad eventuali variazioni orarie programmate e concordate rispetto all'orario standard (flessibilità oraria);
- ad eventuali variazioni di giornata lavorativa (potrebbe essere richiesta la disponibilità a lavorare il sabato, fermo restando il numero di 5 giorni di attività a settimana);
- per eventuali impegni nelle ore serali per particolari riunioni od eventi organizzati;
- per eventuali impegni nei giorni festivi nel corso di eventi particolari organizzati;
- ad uscite (missioni), per recarsi presso altre sedi per svolgere l'attività inerenti al progetto, quali ad esempio: incontri programmati con l'utenza, iniziative ed organizzazione di eventi formativi per l'utenza, supporto digitale, ecc.

Nel caso di impegno dei giovani in servizio civile in giorno festivo sarà prevista una giornata di riposo durante la settimana, (fermo restando il numero di 5 giorni di attività). Si sottolinea che la partecipazione a questi momenti è sempre lasciata alla libera disponibilità dei volontari e di norma i giovani del servizio civile saranno impegnati nelle ore della mattina oppure nelle ore del pomeriggio.

I giorni di chiusura delle sedi sono la domenica e tutti i giorni di festività nazionale (religiosa e non), data del rispettivo patrono del Comune di Faenza, del Comune di Castel Bolognese, del Comune di Riolo Terme, del Comune di Casola Valsenio, del Comune di Brisighella.

Nei periodi di chiusura extra non individuabili al momento della redazione della proposta progettuale, che si dovessero rendere necessari, i volontari potranno a loro discrezione o usufruire di permessi di cui godono oppure svolgere l'attività presso altra sede secondaria.

Giorni di servizio settimanali ed orario:

N° **25 ore** di servizio settimanale

N° **5 giorni** di servizio settimanali

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Non è previsto il riconoscimento di crediti formativi.

L'ente rilascerà Attestato specifico. 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, l'ente formativo avrà cura di inserire anche le specifiche competenze relative al quadro europeo Dig.Comp 2.1 di seguito elencate:

- alfabetizzazione su informazione e dati;
- creazione di contenuti digitali;
- collaborazione e comunicazione;
- sicurezza;

- problem solving

Come previsto dall'avviso pubblico, il percorso di certificazione delle competenze digitali per ciascun operatore volontario sarà assicurato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

I candidati vengono valutati sulla base di due strumenti, ossia la domanda di partecipazione compilata sul **DOL** (DomandaOnLine) ed il **CV** (se allegato alla domanda) ed il colloquio per la valutazione dei quali ci si rifà ai criteri di seguito sinteticamente descritti.

La domanda di partecipazione ed il CV (massimo punteggio raggiungibile 40/100) deve riportare l'indicazione di aspetti fondamentali quali: i titoli di studio, la formazione (post universitaria e professionale) attestati/certificazioni ottenuti attraverso altri percorsi formativi/professionali, la frequenza ad un corso di studio o di formazione (che possono portare a una totalizzazione di punteggio pari a 19); le precedenti esperienze professionali e curriculari, sia a titolo dipendente (che possono portare ad un massimo di punteggio pari a 7,5) che a titolo volontario (che possono portare ad un massimo di punteggio pari a 10,5); tirocini curriculari o extracurriculari (per un punteggio massimo di 3 punti).

Si consiglia, pertanto, un'attenta ed accurata compilazione della domanda e del CV badando ad evidenziare tutto ciò che può essere oggetto di valutazione e di attribuzione di un punteggio.

Il colloquio (massimo punteggio raggiungibile 60/100): è durante il colloquio che il selettore valuta le motivazioni del candidato, le sue capacità 'trasversali', le sue esperienze, la sua conoscenza dello SCU e del progetto, la sua idoneità o meno allo svolgimento delle specifiche mansioni previste.

Per superare la selezione occorre avere totalizzato un punteggio minimo di **35/60** al colloquio.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sono previste **n. 42 ore** di formazione generale che verrà erogata dal Co.Pr.E.S.C (Coordinamento provinciale Enti Servizio Civile) nei primi 3 mesi del progetto.

Sede di realizzazione Formazione Generale

-Sala Bigari e sala Gialla, Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo, 31 – 48018 Faenza (RA).

-Centro per le famiglie – via San Giovanni Bosco 1– Faenza – 2° Piano

-Servizi alla Comunità – via San Giovanni Bosco 1– Faenza – 2° Piano

-Sala del Consiglio, Comune di Lugo (RA), Piazza dei Martiri, 1 – 48022 Lugo (RA).

- Sala Blu, Azienda USL, Largo Chartres, 1 – 48121 Ravenna.

-Centro di informazione e documentazione interculturale "Casa delle Culture", Piazza Medaglie d'Oro, 4 – 48121 Ravenna

- Sala riunioni Centro Immigrazione Ravenna, Ravenna, via Oriani 44 – 48121 (RA)

-Sede Caritas Diocesana Ravenna Cervia, Piazza Duomo, 13 – 48121 Ravenna

-Sala riunioni Biblioteca Comunale di Russi - Via Godo Vecchia, 10, 48026 Russi RA

- Sala Uffici Tecnici, Comune di Cervia – Piazza XXV Aprile, 11, 48015 Cervia (RA)

-sede CdS – via Mameli 1/6, 48018 Faenza (RA)

-Sede Casa di Accoglienza/Casa Novella, via Biancanigo 1630, 48014 Castelbolognese (RA)

-Faventia Sales - via San Giovanni Bosco 1, 48018 Faenza (RA)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sono previste **n. 80 ore** di formazione specifica (di cui n. 42 ore erogate dall'Ente e n. 38 ore erogate dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale) che verrà erogata al 70% entro il 90° giorno, e per il restante 30% entro il terz'ultimo mese del progetto.

La formazione specifica del progetto sarà erogata in modalità asincrona al 100% per i moduli che saranno erogati a distanza dal Dipartimento per la Trasformazione Digitale coadiuvato dal Dipartimento delle Politiche Giovanili e del Servizio Civile Universale. I moduli che verranno erogati dalle strutture interne all'Ente, si svolgeranno in modalità sincrona/asincrona:

- lezioni frontali per la trasmissione di conoscenze teoriche con una metodologia centrata sull'ascolto;

- lezioni interattive con il coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso tecniche quali la simulazione, il role-play, l'esercitazione e l'outdoor training, con una metodologia centrata sul coinvolgimento;

- lavori di gruppo per imparare a lavorare insieme e curare gli aspetti relazionali dei volontari.

Solo per il modulo sulla Privacy si prediligerà una formazione utilizzando l'ambiente on-line della piattaforma digitale Self dell'Unione Romagna Faentina, che verrà affiancata dal formatore in videoconferenze o in presenza.

Moduli formativi dell'Ufficio Comunicazione Istituzionale – n. 12 ore

Modulo 1 – Introduzione sull'identità dell'Unione e ai suoi servizi online – n. 4 ore

Modulo 2 – La comunicazione istituzionale dell'Unione della Romagna Faentina – n. 4 ore

Modulo 3 – Progettare un piano di comunicazione – n. 4 ore

Moduli formativi del Servizio Istruzione e Servizio Informatica – n. 8 ore

Modulo 1 – I servizi dell’istruzione e il portale del cittadino – n. 8 ore

Moduli formativi del Settore Demografia/URP – n. 8 ore

Modulo 1 – Ufficio Relazioni con il Pubblico e servizi demografici on line (prima parte) – n. 4 ore

Modulo 2 – Ufficio Relazioni con il Pubblico e servizi demografici on line (seconda parte) – n. 4 ore

Modulo formativo del Responsabile della Protezione dei dati (RPD)- n. 10 ore

Modulo 1 - Conoscere il Regolamento Europeo sulla privacy e la sua attuazione negli Enti Locali

Modulo formativo della Regione Emilia Romagna - Progetto Pane e internet – n. 4 ore

Modulo 1 - Facilitazione digitale

Sede di realizzazione Formazione Specifica

- sale comunali, Comune di Faenza (RA), Piazza del Popolo n. 31 - 48018 Faenza (RA),
- locali del Settore Cultura, in Piazza Rampi n. 1 - 48018 Faenza (RA),
- locali del Servizio Elettorale, Stato Civile e Statistica in Piazza Rampi n. 2 - 48018 Faenza (RA),
- locali del Servizio Informatica, via Severoli n. 7 - 48018 Faenza (RA)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

@LFIERI DIGITALI: LA MOSSA GIUSTA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Codifica	Obiettivo	Descrizione
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:

Codifica	AmbitoAzione
F	Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’ avvicinamento dei cittadini alle istituzioni