

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

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

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: CIVIC DIGIT.ALL 2

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport. Educazione e promozione dei diritti del cittadino.

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

- 1) Realizzazione e potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale”, in collaborazione con gli OV della prima edizione di Digit.All
- 2) Potenziamento di attività di “educazione digitale”, in collaborazione con gli OV della prima edizione di Digit.All

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori in particolar modo dovranno, una volta selezionati, presentarsi in servizio nel luogo e alla data stabilita, partecipare alla formazione generale, specifica, alle attività di tutoraggio e al monitoraggio.

Preparazione del servizio sportello di facilitazione digitale i volontari dovranno:

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del primo bando SCD. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)

Accogliere gli utenti

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali

Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza

Nella tabella sottostante invece vengono dettagliate le attività specifiche per ogni sede di progetto:

URP– Macerata (cod. sede 188253)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento dei servizi;

Somministrazione alla popolazione di questionari per il rilevamento dei dati;

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti;

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali;

Pianificare e organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Collaborare con gli operatori partner APM Macerata per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.

Biblioteca Mozzi Borgetti – Comune di Macerata (cod. sede 188131)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento dei servizi;

Somministrazione alla popolazione di questionari per il rilevamento dei dati;

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti;

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali;

Pianificare e organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Facilitare gli utenti per la fruizione di servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.

Ufficio Affari Generali – Comune di Montecosaro (cod. sede 189790)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento dei servizi;

Somministrazione alla popolazione di questionari per il rilevamento dei dati;

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti;

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali;

Pianificare e organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Si sposteranno sul territorio del Comune di Castelfidardo, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.

Collaborare con gli operatori partner APM Macerata per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.

Fondazione Ferretti - Castelfidardo (cod. sede 189438)

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento dei servizi;

Somministrazione alla popolazione di questionari per il rilevamento dei dati;

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti;

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali;

Pianificare e organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Si sposteranno sul territorio del Comune di Montecosaro, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.

Comune di Ripatransone

Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).

Un'attenzione specifica sarà destinata:

- alla raccolta di informazioni sulle pratiche sullo sviluppo della digitalizzazione: materiale documentale, ricerche prodotte, normative di riferimento a livello nazionale e regionale, video e altro materiale;
- all'analisi delle opportunità regionali offerte dall'attuazione del PNRR.

Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.

Realizzazione di incontri con i cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi digitali esistenti e su loro modalità di accesso.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)

Sviluppo spazio web ad hoc di orientamento ai servizi digitali pubblici su sito <http://www.comune.ripatransone.ap.it>.

Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.

È previsto un servizio di facilitazione con "sportelli itineranti" nei seguenti territori: Comune di Carassai, Comune di Montalto delle Marche, Comune di Grottammare, Comune di San Benedetto del Tronto, Comune di Cossignano, Comune di Offida. Il Comune di Ripatransone è punto di riferimento per i territori circostanti. In questo modo si potenziano le attività di informazione su un più ampio territorio, allargando la platea dei beneficiari.

Diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.

Erogazione di servizi di supporto e informazione, in particolare verso i cittadini anziani

Realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti nelle scuole e presso le strutture di accoglienza del territorio.

Grimani Buttari – Comune di Camerano (cod. sede 189464)

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati);

Accogliere gli utenti;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali;

Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico;

Si sposteranno sul territorio del Comune di Camerano, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.

Grimani Buttari – Comune di Morrovalle (cod. sede 205218)

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati);

Accogliere gli utenti;

Ascoltare le esigenze degli utenti;

Orientare le esigenze degli utenti;

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali;

Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza;

Si sposteranno sul territorio del Comune di Morrovalle, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.;

Affiancheranno il personale comunale presso lo sportello di prenotazione servizi sanitari e prenotazione farmaci presso la Farmacia Comunale;

Collaborare con gli operatori del partner APM Macerata per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Viale Trieste	MACERATA	188253	4
	Biblioteca Mozzi Borgetti	Piazza Vittorio Veneto	MACERATA	188131	2
	Comune di Ripatransone	Piazza XX Settembre	RIPATRANSONE		4
	Ufficio Affari Generali	Via Antonio Gatti	MONTECOSARO	189790	1
	Fondazione Ferretti	Via della Battaglia	CASTELFIDARDO	189438	1
	Comune di Camerano	Via Flaminia II	CAMERANO	189464	2
	Comune di Morrovalle	Piazza Vittorio Emanuele	MORROVALLE	205218	2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

16 posti disponibili.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

L'operatore volontario, nello svolgimento del servizio civile universale è tenuto ad adottare un comportamento improntato al senso di responsabilità, disciplina e correttezza ed a partecipare con impegno e collaborazione alle attività volte alla realizzazione del progetto, svolgendo i compiti assegnatigli con la massima cura e diligenza.

In particolare l'operatore volontario ha il dovere di:

- presentarsi presso la sede dell'ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio;
- fornire per iscritto all'Ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata;
- comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del servizio civile universale;
- partecipare alla formazione generale ed a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto per il numero delle ore indicato nello stesso;
- rispettare scrupolosamente l'articolazione oraria di svolgimento delle attività di servizio civile digitale prevista dal progetto;
- non assentarsi dalla sede di assegnazione durante l'orario di svolgimento delle attività di servizio civile, senza autorizzazione dell'operatore locale di progetto o di un responsabile dell'ente;
- garantire la presenza in servizio, eccetto nei giorni di assenza per maternità, per malattia o per fruire di permessi ordinari e straordinari;
- concordare, di norma, preventivamente con l'operatore locale di progetto i giorni di permesso, secondo modalità e termini previsti dall'articolo 8 delle Disposizioni;
- comunicare tempestivamente all'ente l'assenza dal servizio per qualunque motivo essa avvenga; in caso di malattia e di avvio del periodo di astensione obbligatoria per maternità, trasmettere tempestivamente la relativa certificazione medica rilasciata nell'ambito del servizio sanitario nazionale, ai sensi dei capitoli 9 e 11 delle Disposizioni;
- seguire le indicazioni e le direttive impartite dall'operatore locale del progetto o dal responsabile dell'ente, finalizzate alla realizzazione del progetto stesso;
- astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;
- astenersi dall'adottare comportamenti che determinano un danno grave all'ente, al Dipartimento o a terzi;
- rispettare i luoghi di servizio e le persone con cui viene a contatto durante il servizio, mantenendo nei rapporti interpersonali e con l'utenza una condotta uniformata alla correttezza ed alla collaborazione ed astenendosi da comportamenti lesivi della dignità della persona, incompatibili con il ruolo rivestito, nonché con la natura e la funzionalità del servizio;
- avere cura dei mezzi e degli strumenti che ha a disposizione durante lo svolgimento del servizio;
- astenersi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente;
- interrompere il rapporto di servizio civile, a seguito del provvedimento sanzionatorio di revoca del progetto nel quale è inserito, qualora non sussistano le condizioni per il reinserimento di tutti gli operatori volontari coinvolti nel medesimo progetto presso altro ente;
- dimostrare flessibilità oraria e disponibilità a prestare servizio, secondo turnazioni prestabilite, anche il sabato, la domenica e i giorni festivi;
- svolgere missioni anche in luoghi diversi dalla sede del servizio;
- partecipare a eventuali trasferte per convegni, seminari, corsi di formazione, giornate formative aggiuntive, ecc.;
- essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario);
- lavorare in gruppo;
- rispettare il regolamento interno dell'ente
- per le attività di sportello itinerante, essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario).

Qualora, in via eccezionale, si ravvisasse l'esigenza di svolgere le attività da remoto (come dettagliato al punto 9.3), l'operatore volontario deve dimostrare flessibilità e disponibilità a prestare servizio in questa modalità.

Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", il volontario deve assicurare che:

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

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Si richiama il Protocollo di Intesa sottoscritto dalla Regione Marche in data 10.05.2004 con Università Politecnica delle Marche di Ancona, Università degli Studi di Macerata, Università degli Studi di Camerino e Università degli Studi di Urbino in cui si riconosce “l’esperienza del servizio civile quale parte integrante del percorso formativo dello studente, subordinatamente alla verifica della congruità con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio, attribuendo allo svolgimento completo del servizio civile fino a n. 10 crediti formativi, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti di facoltà”. Pertanto lo svolgimento completo del servizio da parte di un operatore volontario iscritto ad una facoltà di queste Università comporta l’attribuzione dei crediti, su richiesta dell’interessato e dietro verifica dei requisiti prescritti da parte della Facoltà.

Il Protocollo d’Intesa stipulato tra le quattro Università marchigiane, citato al punto precedente, prevede che esse equiparino lo svolgimento completo del servizio civile al tirocinio, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti di Facoltà. Pertanto lo svolgimento completo del servizio da parte di un operatore volontario iscritto ad una facoltà di queste Università comporta il riconoscimento del tirocinio e quindi l’attribuzione dei relativi crediti formativi, a richiesta dell’interessato e dietro verifica dei requisiti prescritti da parte della Facoltà

“Al termine del servizio verrà rilasciata una certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13, dalla FONDAZIONE ALDINI VALERIANI – iscritta all’Albo degli Accreditati per servizi al Lavoro Regione Emilia Romagna con Determinazione N.168 del 15/12/2016 (vedi allegato)

Oltre quanto previsto dal modello di cui all’Allegato 6B delle Disposizioni vigenti saranno riconosciute le seguenti competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Problem solving.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica verrà svolta presso le sedi accreditate di progetto.

Il modulo sulla “Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in servizio civile” si terrà invece presso l’Auditorium della Biblioteca Mozzi Borgetti del Comune di Macerata, in piazza Vittorio Veneto, numero civico 2.

Si favorirà inoltre la partecipazione a seminari, convegni e corsi di formazione al di fuori delle sedi di progetto, qualora per la presenza di esperti del settore, tali occasioni vengano considerate qualificanti ai fini della formazione degli operatori volontario

La formazione, unica per tutti gli OV del progetto, utilizzerà le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali,
- Attività pratico – dinamiche (Esercitazioni; role-play; Discussione di casi pratici; Giochi di interazione ecc.)
- Distribuzione dispense, guide e prontuari

Moduli formativi:

- Il servizio di “facilitazione digitale”
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1
- Webinar interattivi tematici
- Formazione/informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
- Servizi digitali locali e nazionali
- Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio
- Comunicare con il pubblico
- Allenare il Problem solving
- La Privacy e il Segreto professionale
- Formazione sul campo

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: DIGIT.ALL 2

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 - Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 - Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport.
Educazione e promozione dei diritti del cittadino.

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

N. 2 giovani con Minori opportunità – Con temporanea fragilità (presi in carico dai servizi sociali)

Si organizzeranno incontri, per illustrare il progetto, con i seguenti servizi:

- Servizi sociali dei Comuni dei territori dove si attuano i progetti;
- Servizi sociali delle Aziende Sanitarie Territoriali dove si attuano i progetti;
- Servizio sociale del Tribunale dei Minori territorialmente competente (per la segnalazione ai giovani, maggiorenni, in carico al loro servizio).

Inoltre, si effettuerà una Comunicazione mirata nel materiale informativo e promozionale del bando selezione, al fine di evidenziare la riserva dei posti per Operatori Volontari GMO

Divulgazione del progetto ai CPI (Centri per l'Impiego) del territorio dove si attua il progetto.

Gli operatori volontari GMO verranno affiancati da un tutor che svilupperà un percorso di affiancamento con le seguenti modalità:

- incontro e conoscenza dell'operatore volontario e della realtà in cui presta servizio;
- rete con la famiglia dell'operatore volontario ed eventuale personale dei servizi sociali presso il quale è in carico;
- incontri bimestrali con l'OLP e l'operatore volontario per favorire il percorso di inserimento all'interno del contesto lavorativo e sostenere l'autonomia personale dell'OV

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

L'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 17 ore, ed un incontro individuale di 4 ore per ogni operatore volontario.