

## *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:**

Cittadini digitali

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area/e: 23 – Educazione informatica

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto si pone come obiettivo potenziare i servizi che offrono supporto individuale all'utenza di servizi online attraverso sportelli fisici e telematici già attivi e presenti presso le sedi degli enti attuatori

#### **RUOLO ED ATTIVITA' DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>Attività condivise</b>	<b>Sede</b>	<b>Ruolo degli Operatori Volontari</b>
<b>Rilevazione ed analisi rilevazione dei bisogni dei cittadini</b>	TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	Nelle attività di rilevazione gli Operatori Volontari coadiuveranno le professionalità messe in campo dall'Ente e dai partner del progetto nella raccolta dei dati. La loro attività continuerà supportando

		<p>l'analisi ed il monitoraggio degli stessi ai fini di un'adiacenza tra i dati ricevuti e gli obiettivi e le attività del progetto. Nello specifico gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Raccolta dei dati sul campo, loro elaborazione e sistematizzazione;</li> <li>2. Pubblicazione della ricerca;</li> <li>3. Disseminazione dei risultati raccolti sul territorio, avendo cura di coinvolgere i soggetti (istituzionali e non) attivi sul tema o che sarebbe opportuno si attivassero.</li> </ol>
<b>E-nfo desk: supporto ed informazione itinerante</b>	TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	<p>Nello specifico gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.3 Calendarizzazione attività degli sportelli sul territorio</li> <li>2.4 Promozione del servizio sul territorio</li> <li>2.5 Predisposizione e compilazione delle schede di registrazione in formato cartaceo e digitale</li> <li>2.6 Raccolta informazioni su servizi, opportunità, sistemi rivolti all'utenza</li> <li>2.7 Svolgimento accoglienza e consulenza</li> <li>2.8 Raccolta feedback partecipanti</li> </ol>
<b>Mappatura e Vademecum online sull'uso dei Servizi Online delle P.A. coinvolte</b>	TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	<p>Nello specifico gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti azioni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.2 Raccolta capillare dei servizi, opportunità, sistemi rivolti informatici all'utenza</li> <li>3.4 Creazione di guide audio, video e testuali di accesso ai servizi</li> <li>3.6 Promozione e diffusione dei servizi realizzati</li> </ol>

<b>Attività trasversali SCU</b>	TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	Nel corso del periodo di svolgimento di Servizio Civile gli operatori volontari parteciperanno a svariate attività che contribuiranno a sviluppare delle competenze trasversali. In particolare ciò avverrà nel corso della Formazione Generale, della Formazione Specifica e del Monitoraggio oltre che nelle attività di sensibilizzazione verso il SCU stesso e le attività promosse dall'Ente.
---------------------------------	---------------------------	--

<b>Attività volontari con minori opportunità</b>	<b>Sede e codice sede</b>	<b>Ruolo degli Operatori Volontari</b>
<b>Campagna informativa web-based sull'utilizzo consapevole dei social</b>	Sede cod.	Nello specifico gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti azioni: 4.2 Ricerca dei contenuti e dei servizi da inserire nella campagna 4.3 programmazione delle pubblicazioni 4.4 Pubblicazione contenuti multiplatforma (facebook, instagram, twitter, ecc.) 4.6 Promozione, anche dal vivo, dei contenuti 4.7 Raccolta feedback
	191468	
	198676	
	172779	
	172803	

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<b>SEDE</b>	<b>COD. SEDE</b>	<b>INDIRIZZO</b>	<b>N. VOL.</b>	<b>DI CUI GMO</b>
PORTICI-PALAZZO COMUNALE 2 CITTADINANZA ATTIVA	172779	VIA DELLA SALUTE 45	4	1

SAN GIORGIO-VILLA BRUNO_BIBLIOTECA	172803	VIA CAVALLI DI BRONZO 20	4	1
COMUNE DI NAPOLI - SERVIZIO GIOVANI E PARI OPPORTUNITA'	191468	VIA CONCEZIONE A MONTECALVARIO 26	4	1
MEDIATECA COMUNALE	198676	VIA SILVIO BUONINCONTRO 54	4	2

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero posti: 16 ( senza vitto e alloggio)

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI**

**ORGANIZZATIVI:**

La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile Universale, pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di serietà professionale e di rispetto delle altre figure professionali coinvolte. Sono inoltre richiesti ai volontari:

1. rispetto del Regolamento interno dell'Ente sede, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;
2. consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;
3. propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;
4. disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
5. frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
6. osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto.

**ORE SETTIMANALI DI SERVIZIO : 25**

**GIORNI SETTIMANALI DI SERVIZIO: 5**

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: Nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti: Nessuno

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio: Attestato specifico rilasciato dall'ente

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La procedura di selezione prevede la formazione delle graduatorie con punteggio decrescente, ottenuto attraverso la valutazione dei titoli presentati in fase di presentazione della candidatura e del colloquio svolto dal candidato.

Di seguito sono indicati i punteggi massimi ottenibili dai candidati, che definiranno il punteggio finale del candidato, e la sua posizione nella graduatoria:

- Fino a 50 punti attribuibili al candidato in base ai titoli presentati attraverso la domanda di candidatura e gli allegati a loro volta suddivisi in 26 punti attribuibili in base alle esperienze lavorative e di volontariato possedute e 14 punti attribuibili per i titoli di studio e di formazione allegati alla domanda di candidatura;
- Fino a 60 punti attribuibili in base ai risultati del colloquio.

**Punteggio finale = Valutazione titoli + Valutazione colloquio.**

Per sostenere il colloquio i candidati saranno identificati attraverso l'esibizione di un documento di riconoscimento: in mancanza dello stesso il candidato non potrà sostenere il colloquio. In mancanza dello stesso non sarà possibile sostenere il colloquio. Eventualmente il candidato potrà tornare nella stessa giornata o il primo giorno utile del calendario dei colloqui. Il candidato che presenterà un documento di riconoscimento non in corso di validità potrà autocertificare la validità dei dati e la loro attualità.

Di seguito sono riportati i punteggi attribuibili per la selezione dei candidati:

**Valutazione dei titoli:**

Precedenti esperienze massimo 30 punti

Periodo massimo valutabile per ogni esperienza: 12 mesi

Esperienze pregresse c/o enti che realizzano il progetto

Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)

Punteggio massimo ottenibile 12 punti

Esperienze pregresse nello stesso settore del progetto c/o enti diversi da quello che realizza il progetto

Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)

Punteggio massimo ottenibile 9 punti

Esperienze pregresse in un settore diverso c/o ente che realizza il progetto

Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)

Punteggio massimo ottenibile 6 punti

Esperienze pregresse in un settore diverso c/o enti diversi da quello che realizza il progetto

Coefficiente 0,25 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)

Punteggio massimo ottenibile 3 punti

Titolo di studio massimo 8 punti

Laurea (specialistica, vecchio ordinamento) 8 punti

Laurea triennale 7 punti

Diploma scuola Secondaria superiore 6 punti

Frequenza scuola Secondaria superiore Fino a 4 punti (1 per ogni anno concluso)

Titoli professionali e iscrizione ad Ordini professionali massimo 4 punti

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati, e l'appartenenza ad un ordine professionale (iscrizione al Collegio, Ordine, Consiglio, Le F.P. D.Lgs. n. 226/05, si valuta solo il titolo più elevato)

Titolo completo 4 punti

Titolo non ancora ottenuto 2 punti

Esperienze aggiuntive a quelle valutate massimo 4 punti

(sono valutati stage lavorativi, attività lavorative, apprendistati, tirocini, Erasmus, scambi giovanili)

Di durata superiore a 12 mesi 4 punti

Di durata inferiore a 12 mesi 2 punti

Altre conoscenze massimo 4 punti

(conoscenze informatiche, conoscenza di lingua straniera oppure della LIS o della scrittura e lettura Braille, conoscenze informatiche specialistiche come Cad/Cam, programmazione, gestione di reti, specializzazioni universitarie, master, musica, teatro pittura..)

Attestati o autocertificati 1 punto

Il colloquio consiste in una serie di 10 argomenti oggetto di approfondimento, ognuno con un punteggio da 0 a 60 punti:

1. Esperienze pregresse di volontariato

Giudizio (max 60 punti).....

2. Conoscenza del Servizio Civile

Giudizio (max 60 punti).....

3. Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile volontario

Giudizio (max 60 punti).....

4. Conoscenza del settore di intervento del progetto

Giudizio (max 60 punti).....

5. Interesse del candidato per lo svolgimento del Servizio Civile volontario nello specifico settore scelto

Giudizio (max 60 punti).....

6. Esperienza pregressa nello stesso o analogo settore di impiego

Giudizio (max 60 punti).....

7. Conoscenza del progetto di Servizio Civile scelto

Giudizio (max 60 punti).....

8. Condivisione degli obiettivi proposti dal progetto

Giudizio (max 60 punti).....

9. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato

Giudizio (max 60 punti).....

10. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, ..)

Giudizio (max 60 punti).....

Il punteggio del colloquio sarà quindi ottenuto sommando i singoli punteggi e dividendoli per 10

L'idoneità a partecipare al progetto di Servizio Civile Universale viene raggiunta con un minimo di 36 punti al colloquio: al di sotto di questa soglia è sancita l'inidoneità del candidato.

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

Sedi di realizzazione del progetto

**75 ore** (da erogare entro il 90° giorno dall'avvio del progetto in un'unica trance)

L'impianto metodologico seguirà un duplice approccio: formazione in aula e formazione dinamica. La formazione in aula si attuerà attraverso l'erogazione di lezioni frontali ed esercitazioni di cui gli Operatori Volontari ne fruiranno "in diretta". La formazione in aula si baserà pertanto sull'interazione "in tempo reale" tra docente e discente, dando anche la possibilità di effettuare momenti di discussione, approfondimenti e considerazioni, se previsti dalle metodologie didattiche utilizzate e dai programmi di attuazione svolti. Ovviamente l'aula risulterà adeguatamente attrezzata con strumenti opportuni (lavagna, PC e videoproiettore, etc.) di supporto alla didattica e all'apprendimento. Nella formazione in aula il ruolo del docente sarà fondamentale: infatti articolerà, costruirà e strutturerà il progetto didattico, predisporrà, svilupperà ed illustrerà i contenuti, terrà le lezioni e si occuperà della valutazione e di raccogliere informazioni per il monitoraggio. Il suo compito sarà quindi quello di favorire l'acquisizione da parte degli Operatori Volontari delle conoscenze specifiche relative al progetto, agevolando altresì la partecipazione e la crescita professionale dei volontari. La formazione in aula consentirà di fornire capacità non solo in termini di saperi e professionalità, ma anche attitudinali e comportamentali. Da quest'ultimo punto di vista, infatti, la formazione in aula potrà contribuire a rafforzare le dinamiche di gruppo e agevolare la creazione di rapporti e relazioni, seppur limitatamente al solo gruppo degli Operatori Volontari. Questo aspetto sarà rafforzato dall'approccio "non formale". Infatti la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo (ed alla sua evoluzione sul piano della autoregolazione della struttura e degli obiettivi) è essenzialmente legata a risultati di facilitazione a che gli Operatori Volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che metteremo a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche all'uopo utilizzate comprenderanno, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il training-group e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.

I contenuti della formazione sono stati studiati direttamente dall'ente al fine di accrescere il bagaglio di competenze specifiche degli Operatori volontari, fornendo loro al contempo un arricchimento culturale e civile. Il piano di formazione specifica si svilupperà in diversi moduli:

## **I APPROFONDIMENTO (Durata totale 10 ore)**

### **MODULO I: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di**

Servizio Civile

Durata: 5 ore

Contenuti:

- Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art.36)
- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza

32

- Misure di prevenzione adottate

### **MODULO II: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs. 81/08 art 37, co 1, lett.b, e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011)**

Durata: 5 ore

Contenuti:

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro

- Organizzazione del lavoro e ambiente di lavoro
- Microclima e illuminazione
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati
- Rischi fisici: rumore e vibrazioni meccaniche

## **II APPROFONDIMENTO (Durata totale 17 ore)**

### **MODULO III: Gestione sportello informativo**

Durata: 10 ore

Contenuti:

- Introduzione ai principi della comunicazione
- La comunicazione 2.0: gestione e rielaborazione informazioni per piattaforme online
- Organizzazione back e front office
- Accoglienza e gestione utenza
- Principali strumenti di raccolta informazioni e orientamento utenza

### **MODULO IV: Privacy e Trattamento dei dati personali**

Durata: 7 ore

- Storia e iter normativo in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati personale
- 33
- Attuali norme in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati personale
  - Buone pratiche di gestione della privacy
  - Buone pratiche della gestione delle pratiche e dei dati personali

## **III APPROFONDIMENTO (Durata totale 20 ore)**

### **MODULO V: Capire il digitale**

Durata: 20 ore

Contenuti:

- Sicurezza informatica di base
- La sicurezza dei servizi digitali
- Gli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica
- Comprendere l'utilizzo degli strumenti per la comunicazione e la trasmissione elettronica
- Comprendere il mondo dei dati e delle informazioni online
- Comprendere la sicurezza informatica nel nostro operare quotidiano

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



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

Assicurare un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento ( Obiettivo 4 )  
 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni ( Obiettivo 10 )

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

F : Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso 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'**

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità : 5
- Tipologia di minore opportunità

Difficoltà economiche

- Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata : Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000
- Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi: Nessuna

Le azioni di informazione e sensibilizzazione per favorire la conoscenza del progetto, dell'ente, del Servizio Civile Universale e delle modalità di candidatura da parte dei giovani con minori opportunità sarà basata su due tipologie di azioni distinte, come di seguito riportate:

<p><b>Azioni di informazione e sensibilizzazione in presenza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestione di punti informativi in presenza per la conoscenza dell'opportunità di candidatura e di partecipazione alle attività progettuali, dimostrazioni di utilizzo della Piattaforma per la trasmissione delle candidature;</li> <li>• Organizzazione e/o partecipazione a giornate formative e informative sul Servizio Civile Universale all'interno di eventi, congressi, attività SVE/Erasmus+;</li> <li>• Gestione di sportelli di supporto alla candidatura presso le sedi dell'ente proponente e degli enti di accoglienza per tutta la durata del periodo di proposta delle candidature;</li> <li>• adesione alle attività promozionali del SCU promosse dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale</li> </ul>
<p><b>Azioni di informazione e sensibilizzazione non in presenza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicazione di info, pubblicità, infografiche, post nei social media, video (Instagram, TikTok, Facebook, Twitter ed altri secondo necessità e viralità);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornamento costante del sito dell'ente e degli eventuali enti di accoglienza, con pubblicazione degli orari di ricevimento, numeri telefonici da contattare, nominativi del personale coinvolto nel processo nessuna 39 informativo;</li> <li>• affissione di manifesti, locandine e distribuzione di brochure presso le sedi di attuazione del progetto, le sedi degli enti locali, dei partner e degli stakeholder, nonché le associazioni, le parrocchie e i gruppi scout del territorio;</li> <li>• invio di comunicazioni utilizzando le mailing list e newsletter dell'ente, ai potenziali candidati;</li> <li>• Pubblicazione di articoli, interviste inserzioni su quotidiani e periodici a tiratura nazionale, e riviste settoriali dedicate al volontariato, al Terzo settore e all'associazionismo;</li> <li>• Organizzazione di webinar;</li> <li>• Sviluppo di materiali informativi (audio, video, testi) adatti anche ai giovani diversamente abili.</li> </ul>
<b>Durata delle azioni di informazione e sensibilizzazione</b>	<p>Le azioni di informazione e sensibilizzazione rivolte ai giovani con minori opportunità avranno una durata costante dal momento in cui saranno pubblicate le graduatorie definitive e l'ente avrà l'ufficialità dei programmi e progetti approvati e finanziati. Le azioni di informazione e sensibilizzazione saranno quindi intensificate nelle settimane che anticipano la pubblicazione dei bandi e dureranno fino al termine della presentazione delle candidature. Inoltre, l'ente titolare di accreditamento e gli enti di accoglienza svolgono abitualmente azioni di informazione e sensibilizzazione sul Servizio Civile Universale, rivolte sia ai giovani e agli stakeholder sia ai giovani con minori opportunità.</p>
<b>Destinatari</b>	<p>Giovani tra i 17 e i 29 anni (potenziali candidati), familiari, animatori giovanili, stakeholder</p>
<b>Soggetti attuatori</b>	<p>L'ente proponente il progetto, gli enti di accoglienza</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	<p>Enti locali, Informagiovani, Centri Giovanili, Centri di Promozione della Cittadinanza Europea, Associazioni, Centri 40 sportivi, gruppi scout, Istituti scolastici, Parrocchie ed Oratorii, Centri Provinciali per l'Impiego, Ufficio REI, Assistenti sociali, Dirigenti scolastici</p>

Al fine di garantire un maggior sostegno ai diversi Operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali, l'ente ha deciso di sviluppare la propria azione sinergica in una duplice direzione, nello specifico:

Risorse umane di sostegno:

- num. 5 ore settimanali aggiuntive per l'OLP individuato;
- organizzazione di giornate di mentoring con cadenza quadrimestrale della durata di due ore con educatori professionali;
- assistenza psicologica a richiesta del giovane;
- organizzazione di giornate di orientamento finalizzate ad incentivare la partecipazione a corsi di recupero scolastico.

Risorse strumentali:

- dotazione personale di postazione informatica;
- contributo economico e/o sconto per la partecipazione a corsi di recupero scolastico, corsi di formazione, laboratori educativi offerti dalla rete partner dell'ente;
- sconto presso strutture ricettive e di ristorazione convenzionate.

- Attività degli operatori volontari con minori opportunità:

Attività volontari con minori opportunità	Sede e codice sede	Ruolo degli Operatori Volontari
<b>Campagna informativa web-based sull'utilizzo consapevole dei social</b>	Sede cod.	Nello specifico gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti azioni: 4.2 Ricerca dei contenuti e dei servizi da inserire nella campagna 4.3 programmazione delle pubblicazione 4.4 Pubblicazione contenuti multiplatforma (facebook, instagram, twitter, ecc.) 4.6 Promozione, anche dal vivo, dei contenuti 4.7 Raccolta feedback
	191468	
	198676	
	172779	
	172803	

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Nessuno