

Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

TITOLO DEL PROGETTO:

AZIONI DI SUPPORTO DIGITALE: *facilitazione su servizi di welfare e CIE*

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE A - Assistenza

Area di intervento: 2. Adulti e terza età in condizioni di disagio

Area di intervento secondaria: 3. Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto *Azioni di supporto digitale: facilitazione su servizi di welfare e CIE* vuole **rafforzare l'inclusione digitale e avvicinare i cittadini ai servizi della Pubblica Amministrazione**, offrendo nei Comuni di Racale e Tuglie un supporto stabile, accessibile e personalizzato.

Particolare attenzione sarà rivolta agli **over 65**, accompagnandoli nell'utilizzo della **CIE e dei servizi digitali amministrativi, previdenziali e assistenziali**, per favorirne una maggiore autonomia e sicurezza, e ai **giovani, in particolare ai NEET**, attraverso servizi di orientamento digitale finalizzati alla **formazione, alla ricerca di opportunità e all'inserimento nel mercato del lavoro**.

Il progetto punta così a **ridurre il divario digitale e il rischio di esclusione**, rafforzando le competenze dei cittadini e facendo del digitale uno strumento concreto per **accedere ai servizi, cogliere opportunità ed esercitare pienamente i propri diritti**.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Potenziamento dei servizi di supporto digitale

I/le volontari/e, sotto la guida degli OLP e dei facilitatori, collaboreranno al **consolidamento dei servizi comunali di facilitazione digitale**, analizzando i risultati delle attività già realizzate e partecipando al raccordo con **Anagrafe e Servizi Sociali** per l'aggiornamento delle informazioni e delle procedure relative alla CIE e ai servizi digitali.

Contribuiranno inoltre al **monitoraggio delle attività**, registrando i servizi svolti, rilevando i bisogni degli utenti e collaborando alla valutazione dei risultati.

Supporto digitale ai giovani e orientamento al lavoro

I/le volontari/e collaboreranno alla promozione e alla realizzazione del servizio rivolto ai **giovani tra i 15 e i 34 anni, con particolare attenzione ai NEET**, offrendo informazione e facilitazione digitale per l'accesso alle opportunità di **formazione e lavoro**, la ricerca e consultazione delle offerte, la candidatura online e l'utilizzo delle piattaforme e dei servizi digitali dedicati all'incontro tra domanda e offerta.

Supporto digitale agli over 65

I/le volontari/e garantiranno **accoglienza e accompagnamento individualizzato degli anziani** nell'utilizzo della CIE e nell'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, con particolare riferimento ai servizi **amministrativi, previdenziali e assistenziali**. Collaboreranno inoltre alla promozione delle attività rivolte agli over 65 e alla realizzazione di incontri dedicati, favorendo un utilizzo **più autonomo, consapevole e sicuro** degli strumenti digitali.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Comune di **Tuglie**, Piazza Massimo D'Azeglio (cap. 73058) presso l'**Ufficio URP**;

Comune di **Racale**, Via Fiumi Marina (cap. 73055) presso **Uffici Cultura, politiche giovanili e URP**;

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

12 posti disponibili (senza vitto e alloggio) di cui **4 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).

In particolare, **6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Tuglie**;

6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Racale**.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.

Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; monte ore annuale 1.145; numero di **giorni** a settimana **5**.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Hermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione comprende un colloquio individuale e la valutazione del curriculum vitae. L'accesso ai posti riservati ai giovani con minori opportunità prevede l'esame della certificazione ISEE aggiornata per un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Lezioni frontali di **formazione introduttivo-teorica relativa al Servizio Civile Universale** della durata complessiva di **42 ore**. La formazione sarà erogata presso la sede del **Comune di Gallipoli** (capofila) nella sala conferenze del Municipio in via Pavia snc, 73014 Gallipoli (Le). Per motivi organizzativi e al fine un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica ha l'obiettivo di fornire ai/alle volontari/e gli strumenti e le competenze necessarie per la realizzazione delle attività progettuali e per la gestione della relazione con i destinatari. Il percorso utilizzerà tecniche non formali e interattive, tra cui lavori di gruppo, discussioni guidate, analisi di casi, simulazioni, problem solving e laboratori esperienziali. La formazione sarà erogata in presenza e, per specifiche esigenze organizzative, anche a distanza entro il limite del 30% delle **72 ore complessive**. L'intero monte ore sarà erogato entro 90 giorni dall'avvio del progetto.

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU (6 ore)

Informazioni dettagliate sui rischi specifici e generali riscontrabili negli ambienti in cui andrà ad operare il volontario e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dall'ente ed utilizzabili dal volontario.

Formazione di settore sulle specifiche attività targettizzate di assistenza (6 ore)

Organizzazione ed erogazione dell'assistenza; gestione dell'informazione nelle attività di front office; problem solving, orientamento e accoglienza dell'utente; comunicazione online e offline; servizi digitali di assistenza per **orientamento al lavoro e anziani** a livello locale, regionale e nazionale.

Strumenti teorico-pratici di gestione del servizio di assistenza (6 ore)

Comunicazione in rete, navigazione efficace e ricerca sicura delle informazioni; gestione di file, documenti, fogli elettronici e database; sicurezza e manutenzione ordinaria degli strumenti informatici; realizzazione di presentazioni multimediali.

Tecnologie e metodi del welfare digitale (6 ore)

Strumenti per le attività di back e front office; sistemi di protezione e assistenza sociale; utilizzo dei servizi amministrativi, tributari, sanitari e sociali digitali, con particolare riferimento a **identità digitale, App IO, pagoPA, ANPR, Fascicolo Sanitario Elettronico, CIE e SPID**; caratteristiche del lavoro su piattaforma digitale.

Soft skills (5 ore)

Competenze relazionali e comunicazione interpersonale; capacità organizzative e di team working; ascolto, interazione e relazione con i differenti beneficiari dei servizi.

Elementi di project management (5 ore)

Fasi e attuazione di un progetto in ambito sociale; pianificazione e programmazione delle attività; gestione dei vincoli di tempo e risorse; strumenti di monitoraggio e gestione dei flussi informativi.

Formazione specifica erogata dall'Ente di Servizio Civile Digitale (38 ore)

Moduli formativi previsti dal Programma quadro del Servizio Civile Digitale, erogati dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio Civile Universale.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

RETI DI CITTADINANZA DIGITALE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- Fornire un'**educazione di qualità, equa ed inclusiva**, e una opportunità di apprendimento per tutti, con servizi informativi e di assistenza rivolti a tutti i target della cittadinanza, nessuno escluso, e rimuovendo gli ostacoli alla pari dignità sociale, facilitando la fruibilità e l'accessibilità dei servizi digitali per i destinatari quanto per la PA (**Obiettivo 4**).
- **Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi**, in contrasto al pesante divario nel possesso di competenze digitali che penalizza il Meridione (**Obiettivo 10**).

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (**Ambito di azione F**).

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ'

Ai/alle Volontari/e con minori opportunità sarà dedicato un **percorso individuale**, a cura dell'OLP, di **formazione e accompagnamento**, in grado di supportare gli stessi giovani, in particolare, nell'acquisizione delle competenze necessarie **all'orientamento e all'inserimento lavorativo**, con lo scopo di **ridurre il gap di partenza** dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Finalizzato all'acquisizione di competenze funzionali all'**inserimento nel mondo del lavoro** attraverso l'**orientamento sulle opportunità di collocazione professionale** nei settori progettuali in cui si esplica il servizio; l'acquisizione di capacità per realizzare una efficace candidatura alle posizioni lavorative; sostenere una selezione (sotto l'aspetto psicologico e di autoconsapevolezza); discernere e utilizzare canali garantiti e istituzionali nella ricerca di **occasioni di lavoro o di formazione professionalizzante**; utilizzare in maniera competente i canali di promozione del proprio profilo lavorativo; padroneggiare i principali e più recenti strumenti italiani ed europei per valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze.

