

### *Allegato B3 – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

***SPORTELLI COMUNALI DI CITTADINANZA DIGITALE: accesso alla CIE e servizi della PA***

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

**SETTORE E** - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**Area di intervento:** 24 Sportelli informativi

**DURATA DEL PROGETTO:**

**12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto *Sportelli comunali di cittadinanza digitale: accesso alla CIE e servizi della PA* vuole avvicinare i cittadini ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, rendendoli più semplici, accessibili e alla portata di tutti.

Attraverso gli sportelli comunali, i volontari offriranno **informazione, orientamento e accompagnamento pratico** nell'utilizzo della CIE e dei principali servizi digitali pubblici, aiutando in particolare chi incontra maggiori difficoltà ad acquisire le competenze necessarie per utilizzarli **in modo sempre più autonomo**.

Il progetto punta così a **ridurre il divario digitale e il rischio di esclusione**, rafforzando la relazione tra cittadini e istituzioni e facendo del digitale uno strumento concreto di **inclusione, autonomia e cittadinanza attiva**.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:*****Implementazione dei Punti Digitale Facile***

I/le volontari/e, sotto la guida degli OLP e dei facilitatori esperti, collaboreranno al coordinamento con i servizi di facilitazione digitale già attivi, raccogliendo e sistematizzando i dati relativi agli utenti, ai servizi erogati e ai bisogni rilevati; applicheranno gli strumenti di monitoraggio centralizzato, registrando le interazioni e contribuendo alla predisposizione di report e alla valutazione dei risultati; parteciperanno all'insediamento degli Sportelli comunali di cittadinanza digitale e al raccordo con gli uffici comunali, in particolare con il Servizio Anagrafe, per l'aggiornamento delle informazioni e delle procedure relative alla CIE e ai servizi digitali.

### ***Sportelli comunali di cittadinanza digitale: accesso alla CIE e servizi della PA***

I/le volontari/e si occuperanno della promozione degli Sportelli attraverso canali istituzionali, digitali e territoriali e collaboreranno alla realizzazione di materiali e incontri informativi; garantiranno l'accoglienza e l'accompagnamento individuale dei cittadini nell'attivazione e nell'utilizzo della CIE-ID e degli altri strumenti di identità e comunicazione digitale, nonché nell'accesso ai principali servizi pubblici online, tra cui App IO, pagoPA, Fascicolo Sanitario Elettronico e ANPR, ai servizi comunali e alle procedure per iscrizioni, pratiche amministrative, agevolazioni e misure di sostegno. Svolgeranno inoltre attività di facilitazione finalizzate ad accrescere l'autonomia digitale degli utenti e a favorire un utilizzo consapevole e sicuro degli strumenti digitali.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Comune di **Gallipoli**, Via Pavia, 3 (cap. 73014) presso la sede dell'**Ufficio Servizi Sociali**;

Comune di **Taviano**, Piazza del Popolo (cap. 73057) presso la sede dell'**Ufficio relazioni con il pubblico**;

### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**10 posti disponibili** (senza vitto e alloggio) di cui **3 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).

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

**4 posti** (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Taviano**.

### **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 Ermes 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/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 per i servizi al cittadino e sportelli informativi (6 ore)***

Presentazione dettagliata e condivisa delle modalità di **organizzazione ed erogazione del servizio** e della **struttura organizzativa e operativa** (processi e ruoli). Gestione dell'informazione in **attività di front office**. Problem solving, orientamento e accoglienza dell'utente. Nozioni base di comunicazione (online e off line). Formazione sui **servizi digitali al cittadino** a livello locale, regionale e nazionale.

##### ***Strumenti teorico pratici di gestione dello sportello informativo (6 ore)***

Alfabetizzazione su informazione e dati per la **comunicazione in rete**, una **navigazione sul web efficace** e una **ricerca corretta e sicura** delle informazioni pertinenti; gestione file ed elaborazione documenti; fogli elettronici e operazioni di calcolo; gestione database; nozioni di base su **sicurezza e manutenzione ordinaria** degli strumenti informatici; realizzazione di presentazioni multimediali.

##### ***Tecnologie e metodi del welfare digitale (6 ore)***

Strumenti di **organizzazione ed erogazione specifici dell'ente** in dotazione ai volontari per le attività di back e front office; **sistemi di protezione e assistenza sociale**; socializzazione dei servizi amministrativi, tributari, sanitari e sociali digitali nazionali e locali.

##### ***Soft skills (5 ore)***

Acquisizione abilità relazionali e modalità di **comunicazione interpersonale**. Capacità organizzativa e di team working. Leadership: leader strategy; **capacità relazionali**, di ascolto e interazione, di **rapporto con i beneficiari** eterogenei dei servizi informativi.

##### ***Elementi di project management (5 ore)***

Comprendere e migliorare l'**attuazione di un progetto in ambito sociale**; individuazione delle diverse fasi progettuali nella loro complessità e nel rispetto degli obiettivi concordati e dei vincoli di tempo e di risorse; pianificazione e programmazione di dettaglio; **strumenti di monitoraggio** per la gestione del flusso di informazioni.

##### ***Formazione specifica erogata dall'Ente di servizio civile (38 ore)***

Lezioni condotte dal Dipartimento per la trasformazione digitale e Dipartimento per le politiche giovanili e il Servizio Civile Universale.

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

***RETI DI CITTADINANZA DIGITALE***

## **OBIETTIVI 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**).

## **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

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.