

*Allegato B – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO: CITTADINI CONNESSI NEL BASSO E MEDIO  
MANTOVANO 2023**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO: Assistenza (adulti e minori in situazioni di disagio)**

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** potenziare i servizi di facilitazione digitale presso gli Enti coinvolti garantendo a tutti pari opportunità di accesso e mettendo i cittadini in condizione di usufruire dei portali e dei servizi pubblici digitali degli Enti pubblici e non che realizzano il progetto, in modo agevole e progressivamente autonomo.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>Attività del progetto</b>	<b>Ruolo dell'operatore volontario</b>
Attività 1.1 Attività di collaborazione e comunicazione per il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini	L'operatore volontario, opportunamente formato sui temi del digitale, presiederà il punto di facilitazione digitale dando informazioni ai cittadini sia sulle modalità di funzionamento di portali specifici che sulle modalità per accedervi in sicurezza, affiancando il cittadino nelle pratiche a seconda del livello di istruzione digitale, indirizzandolo o coadiuvandolo a seconda dei casi e delle capacità. La consulenza avverrà all'interno dell'URP sia attraverso un punto informatico che attraverso un servizio telefonico, attraverso cui l'operatore volontario gestirà anche gli appuntamenti per le pratiche in presenza. Dovrà aiutare i cittadini a ottenere il rilascio delle credenziali SPID e gestire una casella email dedicata sia per le richieste di consulenza che per la gestione degli appuntamenti. L'operatore volontario dovrà inoltre promuovere il servizio di facilitazione digitale attraverso i canali social del Comune e materiali informativi realizzati per il servizio ed attivarsi per rilevare i bisogni dei cittadini, sia interfacciandosi con i vari utenti che collaborando con gli altri servizi comunali.
Attività 1.2 Attività di informazione sulla sicurezza informatica	
Attività 1.3 Attività di consulenza telefonica rivolta ai cittadini	
Attività 1.4 Attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici.	

Attività 2.1. Produzione e raccolta materiali	I volontari collaborano con l'ente di accoglienza nella produzione dei materiali promozionali, divulgativi, informativi e formativi e nella raccolta degli stessi nella cartella condivisa di progetto
Attività 2.2. Attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto	I volontari, in collaborazione fra loro e affiancati dagli olp si occuperanno di verificare la rispondenza dei servizi offerti con le richieste pervenute dalla cittadinanza per poter eventualmente riformulare le attività previste dal progetto e/o implementarle.
Attività 2.3. Comunicazione alla cittadinanza attraverso i canali social, sito internet e materiale cartaceo dei servizi offerti dal progetto.	Sia attraverso i siti internet che i canali social gli operatori volontari promuoveranno i servizi offerti dal progetto di facilitazione digitale, a cui affiancheranno più tradizionali pieghevoli cartacei da diffondere nei luoghi ed esercizi pubblici del territorio comunale, utili per coloro che hanno difficoltà ad accedere a supporti informativi digitali.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<b>Codice Ente</b>	<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Comune</b>	<b>Codice Sede</b>	<b>N° Volontari</b>
SU00054A01	COMUNE CASTELLUCCHIO - COMUNE	piazza A. Pasotti	CASTELLUCCHIO	138588	2
SU00054A04	COMUNE GAZOLDO DEGLI IPPOLITI - COMUNE	VIA MARCONI	GAZOLDO DEGLI IPPOLITI	138601	2
SU00054A06	COMUNE MARCARIA - COMUNE	via Crispi	MARCARIA	138606	2
SU00054A20	COMUNE CASALOLDO - BIBLIOTECA COMUNALE	VIA ROMA	CASALOLDO	159587	1

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:** 7 posti in totale posti senza vitto e alloggio

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:** nessuno. Il progetto è articolato su 5 giorni di servizio settimanali e su 1145 ore da svolgere nell'anno di servizio civile.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:** non presenti

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La **selezione** dei candidati avverrà per colloqui, titoli ed esperienza aggiuntive. A questo scopo è stata approntata una scala di valutazione in centesimi.

- 1) **Colloquio** per un totale di 64 punti sui 100 totali
- 2) **Titoli di studio** per un totale di 16 punti sui 100 totali
- 3) **Esperienze aggiuntive** per un totale di 20 punti sui 100 totali

1) Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile nazionale è di 36 punti su 64 totali. Durante il colloquio verranno approfonditi i seguenti aspetti:

a) Il Servizio Civile (3 domande per 8 punto ognuna massimo)  
(conoscenza del servizio civile, caratteristiche e funzionamento del servizio civile). **Fino a 24 punti**

b) Il progetto prescelto (5 domande a 8 punti ognuna massimo)  
(conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). **Fino a 40 punti**

punteggio soglia per idoneità **36 punti**

## 2) Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è **16 punti**.

Laurea specialistica	<b>16 punti</b>
Laurea di primo livello (triennale)	<b>12 punti</b>
Diploma	<b>8 punti</b>
Licenza Media	<b>4 punti</b>

## 3) Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti in vigore.

Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sotto elencate.

I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è

**20 punti.**

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a tre mesi complessivi. **8 punti**

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a tre mesi complessivi **6 punti**

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a tre mesi complessivi. **4 punti**

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto. Tali esperienze dovranno essere specificate nell'allegato 3 e comunque dovranno avere una durata superiore a sei mesi complessivi. **2 punti**

Il punteggio totale ottenibile è di 100 punti.

Le selezioni sono svolte presso le singole sedi di attuazione, al fine di favorire la partecipazione dei giovani e la conoscenza diretta con l'ente di accoglienza stesso.

La metodologia utilizzata per la selezione si basa sulla raccolta di titoli ed attestati che, oltre a documentare il percorso formativo dei singoli candidati, mette in risalto le precedenti esperienze del volontario in settori analoghi a quelli previsti dal progetto nell'ambito dello stesso ente o di enti diversi.

Particolare importanza ed attenzione è rivolta al colloquio in cui, sulla base della conoscenza diretta del ragazzo o della ragazza, il/i selettore/i cercherà di valutare non solo le conoscenze e la consapevolezza di cosa significa svolgere servizio civile in quell'ente, per quel progetto, ma anche l'importanza formativa che il partecipare all'esperienza del Servizio Civile potrebbe avere sul giovane. Altro elemento di cui si tiene conto è la sua disponibilità a seguire il progetto fino al suo termine.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** durata 42 ore

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** durata 72 ore nelle rispettive sedi.

*Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (\*)*

Per conseguire gli obiettivi formativi richiesti dal progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza e alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti o eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali.
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe, durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli operatori volontari (coinvolgono tutta la personalità dei discenti);
- controllo costante e ricorsivo (feed-back) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso.
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto.
- lavoro di gruppo: permette di suddividere il gruppo in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva dei partecipanti, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, con questa strategia si cerca di ottimizzare la collaborazione ed il sostegno reciproco.
- tecniche simulate: in cui troviamo il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali.

- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali; qui troviamo lo studio di caso e l'incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema, nell'incident, si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive.
- tecniche di produzione cooperativa: tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming (cervelli in tempesta), per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano ad un argomento.

*Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo(\*)*

La formazione specifica verrà realizzata in forma coordinata e congiunta fra tutti gli operatori volontari del progetto, come previsto dalla **coprogettazione**.

<b>Contenuti</b> <b>Modulo 1 - Orientamento e introduzione al servizio</b>	<b>Ore</b>
<p><b><i>Contenuti della fase di presentazione</i></b>            La piena comprensione e definizione dei ruoli, degli incarichi e delle responsabilità connesse al servizio civile è il presupposto da cui partire per avviare l'esperienza.            Contenuti proposti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Le aspettative sul servizio civile. L'Olp avvia insieme al volontario una riflessione sulle aspettative connesse al progetto di servizio civile.</li> <li>· L'Operatore Locale di progetto: presentazione del ruolo e delle responsabilità.</li> </ul> <p>La comprensione da parte del volontario del ruolo di guida e coordinamento svolto dall'Olp permetterà al volontario di individuare e riconoscere l'Olp come la figura cui fare riferimento e alla quale rivolgersi nel corso del proprio servizio.</p> <p><b><i>Contenuti della fase di orientamento</i></b>            In questa fase si propongono i seguenti contenuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisi della sede di servizio: si descrive l'organizzazione e le funzioni del Comune</li> <li>- Le responsabilità del volontario: analisi e riflessioni sul ruolo che il volontario dovrà assumersi durante il servizio</li> </ul> <p>La conoscenza dell'organigramma del servizio, dei ruoli e delle responsabilità coinvolte permetterà al volontario di sviluppare la consapevolezza del contesto nel quale svolgerà servizio e di definire con maggiore chiarezza il proprio ruolo e il contributo che dovrà svolgere all'interno del Comune.</p> <p><b><i>Contenuti della fase di introduzione al servizio</i></b>            In questa fase si dedica del tempo per presentare e spiegare nel dettaglio i diversi servizi proposti, specificando e chiarendo al volontario quali sono le problematiche che dovrà affrontare e gli strumenti da utilizzare.            Nel dettaglio, i contenuti formativi proposti sono i seguenti.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Riflessione ed analisi delle prestazioni erogate dal servizio e delle priorità della struttura</li> <li>- Riflessione ed analisi delle problematiche e delle criticità del servizio e delle modalità di realizzazione.</li> </ul> <p>Risultato finale di questa fase di introduzione al servizio è la definizione e la stesura del piano di lavoro settimanale del volontario, all'interno del quale sono specificati gli orari di servizio e le attività da svolgere.</p>	6

I contenuti di introduzione al servizio vengono riproposti ogni volta che il volontario si affianca ad una nuova attività e rappresentano quantitativamente la parte più significativa di quanto trasmesso.	
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 2: Organizzazione ed erogazione del servizio</b>	<b>Ore</b>
In questo modulo si analizzeranno le modalità di organizzazione del servizio di facilitazione digitale e la sua erogazione agli utenti, verificando per ogni attività prevista nel progetto cosa devono fare gli operatori volontari e anche il come.	3
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 3: Strumentazione specifica del progetto</b>	<b>Ore</b>
Per ottimizzare l'attività degli operatori volontari saranno illustrati ed utilizzati gli strumenti informatici, sia in termini di software che di hardware, visto l'importanza che gli stessi rivestono nel progetto. Una parte di questa formazione specifica sarà dedicata all'utilizzo delle piattaforme digitali già in uso ai Comuni.	3
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 4: Ricercare, filtrare e valutare le informazioni online</b>	<b>Ore</b>
Il modulo è funzionale a fornire agli operatori volontari specifiche competenze da condividere con i cittadini in relazione a: Cosa si intende con fake news o bufale? Perché nascono? Come facciamo a riconoscere una notizia falsa da una vera? Cosa dobbiamo saper fare per smascherare una fake news? Ci sono siti che ci possono aiutare e la rete come può esserci di aiuto?	1
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 5: Digital Netiquette</b>	<b>Ore</b>
Regole di comportamento digitale	1
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 6: La sfida della telecamera</b>	<b>Ore</b>
In un mondo dove oltre l'80% dei contenuti che transitano in rete è rappresentato da Video, dove più del 60% delle riunioni avviene alla presenza di una telecamera, dove sempre più spesso si è chiamati a realizzare un video per presentare un progetto, un'idea o più "semplicemente" se stessi, saper affrontare adeguatamente l'occhio di una Telecamera assume un'importanza vitale. Questa "soft" skill rappresenta oggi un importante patrimonio per garantire a noi stessi il migliore livello di efficienza comunicativa in un periodo caratterizzato dal <i>Social Distancing</i> . Il modulo è funzionale a fornire competenze specifiche per la realizzazione di prodotti video da condividere con la cittadinanza e per la diffusione delle attività di facilitazione digitale.	2
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 7: Servizi digitali locali</b>	<b>Ore</b>
Il modulo tratterà i seguenti argomenti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzioni e progettualità dell'URP e i suoi rapporti con gli altri uffici comunali</li> <li>• L'attività di consulenza digitale dell'URP: analisi dei portali della pubblica amministrazione e loro utilizzo</li> </ul>	10

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Il rapporto con i cittadini</li> </ul>	
<b>Contenuti</b> <b>Modulo 8: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile</b>	<b>Ore</b>
<p>Come indicato nel Decreto 160 del 19/07/2013 “Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN” nel computo del totale delle ore da svolgere, sono previsti due moduli per complessive 8 ore sulla “Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di SC”.</p> <p><b><u>MODULO A</u></b>  <u>DURATA: 6 ore</u></p> <p>CONTENUTI:</p> <p><u>- Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ cos'è,</li> <li>→ da cosa dipende,</li> <li>→ come può essere garantita,</li> <li>→ come si può lavorare in sicurezza</li> </ul> <p><u>- Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)</li> <li>→ fattori di rischio</li> <li>→ sostanze pericolose</li> <li>→ dispositivi di protezione</li> <li>→ segnaletica di sicurezza</li> <li>→ riferimenti comportamentali</li> <li>→ gestione delle emergenze</li> </ul> <p><u>- Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ codice penale</li> <li>→ codice civile</li> <li>→ costituzione</li> <li>→ statuto dei lavoratori</li> <li>→ normativa costituzionale</li> <li>→ D.L. n. 81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche</li> </ul> <p><b>MODULO B:</b></p> <p>Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 9.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione, per i settori e le aree di intervento individuate al precedente punto 6.</p> <p><u>DURATA: 2 ore</u>  <u>CONTENUTI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ fattori di rischio connessi ad attività con anziani, minori, giovani, immigrati, profughi, detenuti in misure alternative, disagio ed esclusione adulta e giovanili</li> <li>→ Focus sui contatti con l'utenza e cura alla persona</li> <li>→ modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni</li> </ul>	8

- gestione delle situazioni di emergenza
- sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- normativa di riferimento

Inoltre con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:  
SCD – CITTADINI CONNESSI 2023**

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

**Obiettivo 10 Agenda 2030**

**Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni**

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:** Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni