



### *Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

#### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

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

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:**  
12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**  
Il progetto CIVIC DIGIT.ALL nasce dalla duplice esigenza di contrastare il fenomeno del Divario Digitale (Digital Divide) ed avvicinare i cittadini all'uso delle soluzioni dei servizi on line della pubblica amministrazione (e-government) e non solo presenti nel territorio: l'alfabetizzazione informatica e l'informazione sui servizi online. Il suo obiettivo principale è quello di garantire l'universalità dei servizi pubblici digitali rivolti alla cittadinanza e consentire a tutti i cittadini la possibilità di partecipare alla vita sociale, fornendo supporto ed accompagnamento, la creazione di attività formative che favoriscano l'educazione digitale, lo sviluppo di sinergie tra il personale degli enti, la messa in rete e lo scambio di know-how e buone pratiche tra enti titolari e partner.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>ENTE</b>	<b>SEDE</b>	<b>9.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER GLI OPERATORI VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO</b>
Comune di Macerata	Ufficio Relazioni con il Pubblico	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. 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 del partner APM Macerata per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico
	Biblioteca Mozzi Borgetti	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

		<p>per il miglioramento del servizio.</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Facilitare gli utenti per la fruizione di servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p>
Comune di Osimo	ATS 13	<p>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.</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico</p> <p>Si sposteranno sul territorio del Comune di Osimo, con automezzo dell'ente, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>
Comune di Montecosaro	Ufficio Affari Generali	<p>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.</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>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.</p> <p>Collaborare con gli operatori del partner APM Macerata per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico</p>
Fondazione Ferretti		<p>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.</p> <p>Accogliere gli utenti</p> <p>Ascoltare le esigenze degli utenti</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Facilitare gli utenti per la fruizione di servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.</p> <p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla</p>

		<p>cittadinanza</p> <p>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.</p>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

SEDE	INDIRIZZO	CITTÀ	NUMERO VOLONTARI
Palazzo Buonaccorsi Comune di Macerata	Via Don Giovanni Minzoni	MACERATA	2
URP – Comune di Macerata	viale Trieste	MACERATA	4
COMUNE DI OSIMO - Ambito Territoriale Sociale 13	Via Fonte Magna	OSIMO	1
COMUNE DI MONTECOSARO - AFFARI GENERALI	VIA ANTONIO GATTI	MONTECOSARO	1
FONDAZIONE FERRETTI	Via della Battaglia	CASTELFIDARDO	1

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

9 posti senza vitto e senza alloggio

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

25 ore di servizio settimanali su 5 giorni

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:**

Crediti formativi riconosciuti: 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 curricolare 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.

Eventuali tirocini riconosciuti: 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.

Attestazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante il servizio: "Al termine del servizio verrà rilasciato un Attestato specifico di messa in trasparenza utile alla validazione delle competenze" dai Centri per l'Impiego delle Marche. Come da nota (Allegati "COMPETENZE\_1 e COMPETENZE\_2 COMPETENZE\_3") della Regione Marche del 14 maggio 2021, Prot: 564922|14/05/2021|R\_MARCHE|GRM|SPO|P|520.130/2018/SPO/11, gli operatori volontari del Programma di Servizio Civile Universale: "DIGIT.ALL" saranno inseriti nel percorso di sperimentazione regionale: VA.LI.CO. (Validazione Libretto Competenze). Pertanto, nella fase conclusiva del progetto di servizio civile, gli operatori volontari coinvolti potranno recarsi presso i Centri per l'impiego della Regione Marche per la validazione delle competenze e l'aggiornamento del Libretto personale delle competenze.

Competenze acquisibili con questo progetto:

- Competenza digitale;
- Imparare a imparare;

- Competenze sociali e civiche;
- 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:
- 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 volontari.

38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale + 33 ore erogate dall'Ente. Totale 71 ore

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

DIGIT.ALL

#### **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:**

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**

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 25**

→Durata del periodo di tutoraggio: 3 mesi

→Ore dedicate: 21 totali, di cui 18 collettive e 3 individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria: l'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 18 ore, ed un incontro individuale di 3 ore per ogni operatore volontario. Gli incontri collettivi saranno tenuti da due tutor ogni classe (rapporto tutor/orientandi 1/15). Nel 10° mese saranno effettuati gli incontri collettivi, nell'11° e 12° mese gli incontri individuali (rapporto tutor/orientando 1/1). Gli OV saranno suddivisi in gruppi, limite massimo 30 OV ogni gruppo, per la partecipazione a sessioni collettive. Per le sessioni individuali sarà stilato un calendario

→Attività di tutoraggio:

a. Organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile:

Incontro collettivo 1 (5 ore): Sarà stimolato un confronto tra gli OV relativo alle competenze acquisite durante il periodo trascorso di progetto. Sarà chiesto a ciascuno di valutare la propria esperienza e se questa sta contribuendo/ha contribuito a delineare una propria personale progettualità

b. Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, dello youthpass, nonché di preparazione per sostenere colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio di impresa:

Incontro collettivo 2 (5 ore): Durante l'incontro saranno illustrate le opportunità di formazione e di mobilità in Italia ed all'estero, i programmi per la mobilità giovanile (ad oggi Erasmus+), sarà illustrato lo youthpass, e sarà effettuata la simulazione della compilazione. Nel caso di cittadini di Paesi Terzi regolarmente soggiornanti in Italia sarà trattato lo Skills Profile Tool for Third Countries Nationals della Commissione Europea. Sarà effettuata una spiegazione teorica, l'illustrazione di modelli, app per facilitare la compilazione, sarà chiesto di preparare un curriculum personale da portare all'incontro successivo. Saranno illustrati i social network per la ricerca di un lavoro e le modalità di comunicazione/presentazione social del candidato.

Incontro collettivo 3 (4 ore): Sarà chiesto di presentare il curriculum preparato (a casa) a seguito dell'incontro 2, sarà effettuato un laboratorio di simulazione di un colloquio individuale, di un colloquio collettivo. Saranno discussi gli elementi emersi durante il colloquio, punti di forza e di debolezza del colloquio sostenuto.

c. le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'Impiego ed i Servizi per il lavoro.

Incontro collettivo 4 (2 ore): Sanno illustrate le competenze e le funzioni di:

- CPI
- Anpal
- Strutture regionali per le Politiche attive del Lavoro
- Inps
- Inail
- Le Agenzie per il lavoro e gli altri soggetti autorizzati e accreditati
- Fondi interprofessionali per la formazione continua e i fondi bilaterali
- Sistema delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura
- Sistema delle Università e altri Istituti di scuola secondaria di secondo grado
- INAPP

Incontro individuale (3 ore): Tutti i volontari avranno la possibilità di effettuare un incontro individuale con Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. A questi incontri, successivi a quelli collettivi, sarà chiesto al volontario di auto-valutare il sapere ed il saper fare ed il saper essere acquisiti con l'esperienza di servizio civile e con lo svolgimento delle attività progettuali. Sarà effettuato un orientamento individuale presentando le possibilità formative lavorative, tenendo conto delle aspirazioni delle competenze e delle possibilità di mobilità regionale, nazionale ed estera del giovane. Tale attività sarà effettuata dopo gli incontri collettivi, come appuntamento conclusivo, di riflessione sulla panoramica delle opportunità proposte. Negli incontri individuali sarà preso in esame lo youthpass ed il curriculum compilati in seguito alle conoscenze apprese nelle sessioni collettive ed eventualmente saranno consigliate modifiche e migliorie.

Sarà effettuato un incontro collettivo (incontro collettivo 5), nel 12° mese di progetto, della durata di 2 ore, dove saranno illustrate le modalità di formazione nazionali (IFTS, Università; Master) e le altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro:

Saranno presentate le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro, anche attraverso bandi a valere su fondi europei indiretti: borse lavoro, autoimpiego, autoimprenditorialità. Saranno illustrate la modalità di apertura e avvio di imprese e cooperative. Le modalità di finanziamento di impresa, il finanziamento bancario, il prestito l'equity, il crowdfunding, i business angels.

Sarà effettuata la presentazione dei programmi:

1. Erasmus: programma per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport 2021-2027 (ad oggi solo in fase di proposta- rientra nel capitolo "Investire nelle persone" della proposta di bilancio a lungo termine dell'UE che la Commissione ha presentato il 2 maggio 2018). Erasmus Azione chiave 1: Mobilità ai fini dell'apprendimento
2. Europa Creativa 2021-2027 (La proposta di un nuovo programma Europa creativa rientra nel capitolo "Investire nelle persone" della proposta di bilancio a lungo termine dell'UE)
3. Corpo europeo di solidarietà 2021-2027 - Il nuovo programma dovrebbe consentire ad almeno 350.000 giovani europei di fornire sostegno alle comunità bisognose tra il 2021 e il 2027 grazie ad attività di: volontariato; tirocini; inserimenti lavorativi. Secondo la nuova proposta il corpo europeo di solidarietà diverrà un punto di accesso unico per i giovani disposti ad impegnarsi. Tale sistema permetterà di ampliare le possibilità di svolgere attività di volontariato a sostegno di operazioni in paesi terzi in cui si svolgono attività e interventi di aiuto umanitario. In tal modo verrà creato un vero e proprio "sportello unico" per i giovani disposti a impegnarsi in attività di solidarietà nell'UE e nel resto del mondo. (fonte FormezPA)

Per gli incontri individuali e collettivi il giovane sarà affidato allo Studio Associato Labor – Studio di Consulenti del Lavoro. Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: delega n. AN12445FL che provvederà alla presa in carico dei giovani ed allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e analisi della domanda.