



Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

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 4

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore

E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello Sport

Area

16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

Area Secondaria

23 - Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

- 1) Consolidamento e potenziamento di un servizio di facilitazione digitale;
- 2) Potenziamento di attività di educazione digitale.

Obiettivo

Il progetto nasce dall'esigenza di contrastare il fenomeno del *Digital Divide* ed avvicinare i cittadini all'uso dei servizi online pubblici e privati presenti nel territorio. In particolare, i servizi delle PA devono essere, per definizione, rivolti alla cittadinanza intera e nessuno può essere escluso dalla loro fruizione.

L'obiettivo 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, realizzando attività formative che favoriscano l'educazione digitale, supportando 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.

Il progetto contribuisce al raggiungimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

- *Obt. 10 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni* in quanto il *Digital Divide* è uno dei fenomeni che amplia la disuguaglianza presente tra i segmenti della popolazione. Le maggiori carenze in ambito digitale possono essere trovate tra gli anziani (over 65), le fasce di popolazione in difficoltà economica e/o sociale, stranieri svantaggiati dal muro linguistico e gli abitanti dei centri più piccoli. La transizione digitale, quindi, potrebbe causare un aumento del divario sociale all'interno della società a meno che non si accompagni a un processo di inclusione sociale che passa anche da progetti come questo.

- *Obt. 4 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.* Questo progetto, infatti, si propone di fornire un'educazione digitale di base per tutti i cittadini sia attraverso le sue attività propriamente formative come seminari, workshop e lezioni frontali ma anche nelle attività di facilitazione digitale a sportello dove, attraverso la metodologia di learning by doing (imparare facendo), gli utenti potranno mettere in pratica e sperimentare, in una situazione controllata, le nuove capacità digitali trasferitegli dal facilitatore.

Obiettivo specifico	Attività	<u>Indicatore</u>	<u>Risultati attesi</u>
Aumentare il grado di utilizzo dei servizi digitali offerti, promuovere le attività di "Facilitazione Digitale" proposte dal progetto	Comunicazione e promozione dei servizi previsti dal progetto	Quantità di materiale diffuso	Almeno 20.000 volantini/dépliant diffusi sul territorio dei comuni Almeno 24 post sui siti istituzionali e i social network degli enti promotori
	Raccolta di dati statistici ed elaborazione di un report	% cittadini che utilizzano i servizi digitali offerti	Almeno il 35%
Potenziare i punti di facilitazione digitale attivati con il progetto e attivarne di nuovi	Supporto agli sportelli di facilitazione digitale	Numero di punti di facilitazione attivati	Supporto ai 17 punti già attivati Ulteriori 9 punti di facilitazione digitale attivati
Facilitare l'accesso ai servizi online offerti dai comuni	Servizio di Facilitazione Digitale a sportello	Numero di utenti supportati all'accesso ai servizi online offerti dai comuni	Almeno 300 utenti su tutta la popolazione coinvolta
		Percentuale di richieste evase	100%
		Ore di apertura sportelli	Almeno 20 ore di apertura settimanali
Semplificare l'utilizzo dei servizi digitali offerti dai comuni	Progettazione e Miglioramento dei servizi offerti	Sezione sul sito istituzionale dell'ente	Creazione di una sezione specifica che riporta tutti i servizi online attualmente offerti
Rafforzare le competenze digitali degli operatori volontari partecipanti	Formazione Specifica	Numero di OV formati	Almeno 30 su 36
Potenziare le competenze digitali degli Enti di servizio civile universale attraverso percorsi di capacity building	Formazione Specifica	Numero di OLP/personale amministrativo interno all'ente formati	Almeno 21 su 27
Fornire un'educazione digitale alla cittadinanza e favorire l'apprendimento delle competenze digitali di base	Attività di formazione	Numero di attività formative	Almeno 3 attività formative organizzate per ogni provincia coinvolta
		Numero di cittadini che hanno partecipato alle attività di formazione	Almeno 100 cittadini raggiunti dalle attività formative
	Verifica degli apprendimenti	% di partecipanti alle attività che acquisiscono competenze digitali di base	50%
Indicatore trasversale a tutti gli obiettivi specifici e a tutte le attività progettuali		% cittadini che utilizzano Internet	Almeno 71%

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli operatori volontari, una volta selezionati, dovranno presentarsi in servizio nel luogo e alla data stabilita, partecipare alla formazione generale, specifica, alle attività di tutoraggio e al monitoraggio. Nella tabella sottostante invece vengono dettagliate le attività di cui al punto 7 - progettazione e realizzazione delle attività di progetto - nelle quali gli operatori volontari avranno un ruolo attivo e proattivo.

ENTE TITOLARE Co-progettante	ENTE ACCOGLIENZA SEDE	COD. SEDE	N. VOL	5.3 RUOLO ED ATTIVITÀ PREVISTE PER GLI OPERATORI VOLONTARI NELL'AMBITO DEL PROGETTO
Comune di Macerata	URP – Comune di Macerata	188253	2	<p>Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del precedente bando. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</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, compresi 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> <p>Collaborare con gli operatori del partner UTE di Macerata per organizzare eventi di formazione rivolti agli over 65.</p> <p>Si sposteranno sul territorio del Comune di Macerata e limitrofo, 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 Appignano	188246	1	
	Comune di Mogliano	188166	1	
	Comune di Pollenza	188168	1	
	Comune di Treia	188225	1	
	IRCR - Sportello InformAnziani - InformAlzheimer	188174	1	
Grimani Buttari	Comune di Camerano	189465	2	<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>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</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 Camerano, con automezzo dell'ente, per favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>

Comune di Ripatransone	Comune di Castorano	175047	1	<p>Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p>Un'attenzione specifica sarà destinata:</p> <ul style="list-style-type: none"> - alla raccolta di informazioni sulle pratiche sullo sviluppo della digitalizzazione: materiale documentale, ricerche prodotte, normative di riferimento a livello nazionale e regionale, video e altro materiale; - all'analisi delle opportunità regionali sui servizi digitali offerte dall'attuazione del PNRR. <p>Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.</p> <p>Realizzazione di incontri con i cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi digitali esistenti e su loro modalità di accesso.</p> <p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Sviluppo spazio web ad hoc di orientamento ai servizi digitali pubblici su sito http://www.comune.ripatransone.ap.it.</p> <p>Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.</p> <p>Il Comune di Ripatransone è punto di riferimento per i territori circostanti. In questo modo si potenziano le attività di informazione su un più ampio territorio, allargando la platea dei beneficiari.</p> <p>Diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.</p> <p>Erogazione di servizi di supporto e informazione, in particolare verso i cittadini anziani</p> <p>Realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti nelle scuole e presso le strutture di accoglienza del territorio.</p>
	Comune di Massignano	175681	1	
	Comune di Amandola	213224	1	
	Comune di Grottammare	174241	1	
	Comune di Ripatransone	180030	1	
	Comune di Cossignano	175515	1	
Comune di Ascoli Piceno	Comune di Ascoli Piceno	191807	1	<p>Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p>Orientare le esigenze degli utenti</p> <p>Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali</p> <p>Supportare nella pianificazione e organizzazione di eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>Collaborare con gli operatori dell'Ente per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico.</p> <p>Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.</p>

	Comune di Venarotta	192318	1	<p>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p> <p>Sviluppo spazio web ad hoc di orientamento ai servizi digitali pubblici sul sito istituzionale dell'ente</p> <p>Erogazione di servizi di supporto e informazione, in particolare verso i cittadini anziani o fragili</p> <p>Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office</p>
Comune di Fermo	URP - Comune di Fermo	192813	1	<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>Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)</p>
	Biblioteca comunale - Comune di Fermo	192818	1	<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, compresi servizi culturali digitali con l'accesso ai portali di biblioteche e musei.</p>
	Comune di Montegiorgio	192895	1	<p>Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza</p> <p>I volontari del Comune di Fermo – ATS XIX e del Comune di Montegiorgio si sposteranno sul territorio dell'ATS XIX e limitrofo (circa 31 comuni complessivi), con automezzi degli enti, per presidiare gli "sportelli itineranti" di facilitazione digitale (presso i PUA – Punti Unici di Accesso) e favorire la fruizione del servizio in sedi non istituzionali.</p>

SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

tutti i posti messi a bando sono senza vitto e alloggio

ENTI COPROG.	SEDI	INDIRIZZO	COD. SEDE	TOT VOL RIMODULAZIONE
COMUNE DI MACERATA	URP - Comune di Macerata	viale Trieste	188253	2
	Comune di Pollenza	Piazza della Libertà	188168	1
	Comune di Mogliano	via A. Adriani	188166	1
	Comune di Appignano	Piazza Umberto I	188246	1
	Comune di Treia	Piazza A. Cervigni	188225	1
	APSP "IRCR" di Macerata - IRCR Social Point - Sportello InformAnziani - InformAlzheimer	PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI	188174	1
GRIMANI BUTTARI	Comune di Camerano - Uff. turismo-cultura	VIA SAN FRANCESCO	189465	2

COMUNE DI ASCOLI PICENO	Comune di Venarotta	Vie Euste Nardi	192318	1
	URP - Comune di Ascoli Piceno	PIAZZA ARRINGO	191807	1
COMUNE DI RIPATRANSONE	Comune di Castorano	P.C. Orazi	175047	1
	Comune di Massignano	P.zza Garibaldi	175681	1
	Comune di Amandola	Piazza Risorgimento	213224	1
	Comune di Grottammare	Via Marconi	174241	1
	Comune di Ripatransone	P.zza XX Settembre	180030	1
	Comune di Cossignano	VIA BORGO	175515	1
COMUNE DI FERMO	URP - Comune di Fermo	VIA GIUSEPPE MAZZINI	192813	1
	Biblioteca comunale - Comune di Fermo	PIAZZA DEL POPOLO	192818	1
	Comune di Montegiorgio	PIAZZA MATTEOTTI	192895	1

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

L'operatore volontario, nello svolgimento del servizio civile digitale 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. anche in orario serale;
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

In riferimento alle attività di sportello itinerante, l'operatore volontario deve essere disponibile 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 6.3), 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.

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni per 25 ore settimanali

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti

Si

Specifica eventuali 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 curriculare 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

Si

Specifica 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/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

Attestato Specifico da ente proponente il progetto

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: sistema di selezione dell'ente accreditato dal Dipartimento. È possibile visualizzarne il contenuto sulla pagina del sito del Comune di Macerata dedicata al bando.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione generale

Auditorium della Biblioteca Mozzi Borgetti

Piazza Vittorio Veneto 2, 62100 Macerata (MC)

Durata della formazione generale

30 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:*Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (*)*

La formazione, unica per tutti gli OV del progetto, utilizzerà le seguenti metodologie:

Lezioni frontali,

Attività pratico-dinamiche (Esercitazioni; role-play; Discussione di casi pratici; Giochi di interazione ecc.)

Distribuzione dispense, guide e proutuari.

*Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo:***Moduli a cura del:****- DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE****- DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE**

Modulo	Descrizione	Nome formatore/trice	Durata (h)
Il servizio di facilitazione digitale	<ol style="list-style-type: none"> 1 L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; 2 La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; 3 Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze); 4 La figura del "facilitatore digitale" attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; 5 I servizi digitali pubblici. Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 	webinar 8 ore + moduli online di autoapprendimento 7 ore	15
Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Alfabetizzazione su informazioni e dati; 2 Collaborazione e comunicazione; 3 Creazione di contenuti digitali; 4 Sicurezza; 5 Problem solving 	Webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento (11 ore)	19
Webinar interattivi tematici	Approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi	1 ora a webinar, (4 webinar)	4
Totale			38

Moduli in presenza, a cura dell'Ente

Modulo	Descrizione	Nome Formatore /trice	Durata (h)
Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	<p>Contenuti: formazione in materia di Salute e Sicurezza sul lavoro prevista dall'art. 37 del D. Lgs. N. 81/08 e dall'Accordo Stato regioni 21/12/2011.</p> <p>PARTE GENERALE: Sicurezza, salute e organizzazione del lavoro; concetti di pericolo, rischio, danno; L'organizzazione aziendale della prevenzione e protezione; Diritti, doveri e sanzioni; Organi di vigilanza, controllo, assistenza</p> <p>PARTE SPECIFICA: i Rischi Specifici del Luogo di lavoro, Infortuni, Stress Lavoro correlato, Rischio Chimico, Uso di attrezzature, Guida di automezzi, Videoterminale; Movimentazione dei carichi: la causa, l'insorgenza, la prevenzione dei disturbi muscolo – scheletrici lavorativi e gli aspetti medico legali connessi; Rischio Biologico: le infezioni e la prevenzione, le norme di igiene; Gestione dell'Utente aggressivo: individuazione del comportamento problematico, analisi e intervento; gestione delle crisi comportamentali.</p> <p>Igiene profilassi e infettivologia, utilizzo dei DPI, Igiene delle mani, norme per fronteggiare le pandemie, focus sul Covid19, elementi di infettivologia, distanziamento sociale.</p>	Donati Francesca	5
Servizi digitali locali e nazionali	Presentazione dei servizi digitali attivi forniti a livello locale (dalle amministrazioni comunali, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e di quelli specifici nazionali (SPID, compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata	Vissia Spaccapanniccia Angelo Accolla	8

	dell' Agenzia delle Entrate) e del loro utilizzo. Esercitazioni pratiche. Elementi di utilizzo sicuro della rete		
Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio	Modalità di diffusione degli eventi e dei servizi. Utilizzo di social media, mezzi stampa etc. Piano di comunicazione	Loretta Bentivoglio	3
Comunicare con il pubblico	Come comunicare correttamente con il pubblico. Principali aspetti della dinamica comunicativa tra operatore e utente; illustrazione dei comportamenti utili da tenere e da evitare	Sara Barbalarga	2
Allenare il Problem solving	Cos'è il problem solving e ambiti di applicazione; Definizione di problema; I possibili errori di valutazione; Il processo decisionale: prendere decisioni in modo efficace; Definire l'obiettivo; Analizzare il contesto; Generare opzioni realizzabili; Individuare la soluzione più idonea; Sviluppare un piano d'azione per attuare una decisione; Allenare le capacità cognitive, emotive e decisionali, Conoscere il proprio stile di pensiero; Tecniche di brainstorming; Tecniche di problem solving, Gestire i conflitti decisionali; Assegnare priorità in termini di urgenza e importanza.	Roberto Pretini	5
La Privacy e il Segreto professionale	Introduzione alla Privacy: quadro giuridico sulla normativa. Segreto professionale: presentazione del principio e sua importanza.	Maura Castellucci	2
Formazione sul campo	Modalità specifiche di erogazione del servizio e modalità di svolgimento delle attività di facilitazione digitale da parte degli operatori volontari – richiamo alle linee guida ed al programma quadro. Presentazione della sede operativa: organizzazione, ruoli, figure professionali; normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto; uso dei contesti, delle occasioni di lavoro e delle competenze degli operatori impegnati nelle attività per l'apprendimento. Presentazione e utilizzo dei servizi digitali.	Ciascun OLP nella propria sede	8
Totale			33

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
MARCHE DIGITALI PLUS

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

D	Obiettivo 4 Agenda 2030	Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
F	Obiettivo 10 Agenda 2030	Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

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

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il periodo di tutoraggio durerà in tutto 3 mesi: comincerà il 10° mese di progetto e si concluderà il 12° mese, con la conclusione del progetto. Verranno organizzati n.6 momenti collettivi della durata totale di 18 ore, che prevedono classi da max 25 operatori volontari, dove sarà presente 1 tutor ed esperti nella tematica affrontata, e n.2 momenti individuali di 4 ore per ogni operatore volontario (totale 22 ore).

Si precisa che i momenti collettivi vengono svolti in comune con altri progetti di SCU di titolarità dell'Ente Comune di Macerata, nel rispetto del sopraccitato numero massimo di unità per classe.

L'Ente, in accordo con IMPRENDERE srl, intende svolgere parte del tutoraggio in **modalità virtuale** sincrona (max 50%). Laddove l'operatorio volontario disponesse di adeguati strumenti per attività da remoto, potrà svolgere il tutoraggio dalla propria casa. In alternativa, potrà svolgere l'attività virtuale sincrona dalla propria sede di servizio.

Al termine del Tutoraggio è previsto il rilascio della certificazione delle competenze ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013 da parte di Fondazione Aldini Valeriani – iscritta all'Albo degli Accreditati per servizi al Lavoro Regione Emilia Romagna con Determinazione N.168 del 15/12/2016 (vedi allegato)

La certificazione di competenze si articolerà nelle seguenti fasi:

- Costruzione del portfolio delle evidenze (ossia le prove che dimostrano l'effettivo possesso delle competenze);
- Presa in esame e valutazione della documentazione;
- Verifica, con specifica prova, alla presenza di un assessor nominato dall'ente (è possibile che l'assessor richieda eventuale integrazione);
- Rilascio della certificazione.

Attività obbligatorie

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. Alla fine del progetto, l'operatore volontario riceve la certificazione delle competenze rilasciata da soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013

Incontro collettivo 1 (2 ore)

Definizione del processo di certificazione competenze. Saranno illustrate le finalità del Decreto Legislativo n. 13/2013 e del valore relativo alla certificazione delle competenze in ambito non formale e informale.

Incontro collettivo 2 (2 ore)

Momento 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. Sarà stimolato un confronto tra gli OVSCU 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. Tale passaggio è propedeutico e rilevante al fine del riconoscimento delle competenze che il tutoraggio contribuirà ad individuare.

Durante dell'incontro sarà consegnata agli Operatori Volontari la modulistica (scheda sintetica e Guida alla costruzione del portfolio) necessari alla certificazione delle competenze ai sensi del decreto legislativo 13/2013

Incontro collettivo 3 (4 ore)

Realizzazione di laboratorio per la certificazione di competenze finalizzato alla "Costruzione del portfolio delle evidenze, ossia le prove che dimostrano l'effettivo possesso delle competenze". Saranno presi in esame i documenti (scheda sintetica, portfolio e curriculum) elaborati in seguito agli incontri collettivi precedenti. Saranno discussi gli elementi emersi, saranno sistemati i documenti ed affinato il contenuto, saranno esaminati i punti di forza e di debolezza. Successivamente all'incontro, la documentazione predisposta sarà consegnata alla Fondazione Aldini Valeriani, affinché la stessa possa procedere alla "Presa in esame del portfolio delle evidenze, ossia le prove che dimostrano l'effettivo possesso delle competenze". Tutti gli operatori volontari, oltre al percorso di tutoraggio, effettueranno incontro con l'ente certificatore Fondazione Aldini Valeriani al fine di:

- Verificare le competenze, con specifiche prove, alla presenza di un assessor nominato dall'ente
- Rilasciare la certificazione delle competenze ai sensi del decreto legislativo 13/2013;

Incontri individuali (4 ore)

Ogni operatore volontario effettuerà 2 incontri di 2 ore ciascuno con un tutor specializzato durante il quale verrà attivata un'azione di orientamento personalizzato alla ricerca del lavoro: verranno messi a fuoco gli interessi, le abilità e le competenze di ogni volontario, verrà migliorato il CV e verranno analizzate le opportunità presenti sui territori di interesse del candidato. Il calendario degli incontri verrà concordato con ciascun operatore volontario all'inizio del periodo di tutoraggio.

b. Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, 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

Laboratorio collettivo 4 (3 ore)

I contenuti da affrontare saranno: redazione del curriculum vitae, tecniche di comunicazione efficace nei colloqui di lavoro, presentazione di sé, questionari attitudinali ed esercitazioni di gruppo sulla selezione del personale, utilizzo degli strumenti digitali (web e social network) per la ricerca del lavoro e modalità di comunicazione/presentazione social del candidato

Laboratorio collettivo 5 (3 ore)

I contenuti da affrontare saranno: nascita di un'idea imprenditoriale e progetto, studio di mercato, agevolazioni fiscali, previsioni finanziarie, finanziamenti agevolati, ricerca finanziamenti privati (crowdfunding e nuove piattaforme), sicurezza nei luoghi di lavoro, igiene sanitaria, contributi europei e nazionali a fondo perduto

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

Incontro collettivo 6 (2 ore)

Agli operatori volontari saranno illustrate le attività dei CPI e delle strutture collegate (ad esempio ANPAL, INAPP) direttamente da parte degli operatori del CPI di Macerata; Imprendere srl (soggetto accreditato presso la Regione Marche per lo svolgimento dei Servizi per il Lavoro) si occuperà invece della presentazione dei servizi delle Agenzie per il lavoro e gli altri soggetti autorizzati e accreditati

21.3) Attività opzionali

Sarà effettuato un incontro collettivo (incontro collettivo 6) della durata di **2 ore**, dove saranno presentate i canali di recruiting e le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro, anche attraverso bandi a valere su fondi europei indiretti come le borse lavoro ad opera dell'Informagiovani del Comune di Macerata.

Gli operatori di Macerata dell'Eurodesk (la rete ufficiale del programma europeo Erasmus+, che opera per favorire l'accesso dei giovani alle opportunità offerte dai programmi europei in diversi settori, come mobilità internazionale, cultura, formazione formale e non formale, lavoro, volontariato) e dell'Eures (la rete europea dei Servizi per l'impiego coordinata dalla Direzione Lavoro della Commissione europea, che opera per agevolare la mobilità dei lavoratori) si occuperanno di presentare agli operatori volontari le opportunità formative e di mobilità lavorativa in Europa. In questo incontro verrà inoltre illustrato lo strumento dello Youthpass, ovvero come si può ottenere proprio grazie alla partecipazione in uno dei programmi di scambio offerto dai programmi europei di mobilità giovanile.