

## Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

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: SOCIAL DIGIT.ALL 2**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:** Assistenza, adulti e terza età in condizioni di disagio, minori e giovani in condizioni di disagio ed esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

- 1) Realizzazione e potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale”.
- 2) Potenziamento di attività di “educazione digitale”

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Gli operatori in particolar modo dovranno, una volta selezionati, presentarsi in servizio nel luogo e alla data stabilita, partecipare alla formazione generale, specifica, alle attività di tutoraggio e al monitoraggio.

Preparazione del servizio sportello di facilitazione digitale i volontari dovranno:

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del primo bando SCD. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

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)

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

**Nella tabella sottostante invece vengono dettagliate le attività specifiche per ogni sede di progetto:**

**ATS 15 – Macerata**

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nei punti individuati cfr 9.1

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali, sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi)

Collaborare con gli operatori del partner APM per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Collaboreranno con gli operatori dell'Università delle Tre età per l'alfabetizzazione digitale della popolazione fragile

**Croce verde CAG – Castelfidardo (cod. sede 189435)**

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Castelfidardo)

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali, sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)

Collaborare con gli operatori dei partner ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti

Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

#### **Il Faro cooperativa sociale – Macerata (cod. sede**

I volontari svolgeranno le seguenti attività

-n. 2 volontari si occuperanno di: raccogliere le richieste dell'utenza di riferimento, monitorare l'andamento del servizio insieme ai responsabili dei vari servizi e OLP, indicando problematiche, criticità, proposte; confrontarsi con gli altri volontari rispetto a modalità innovative di gestione del servizio e condividere esperienze e conoscenze in tema digitale; supportare i responsabili nelle attività di coordinamento degli altri volontari per la suddivisione dei compiti; fornire supporto agli utenti in tema di digitalizzazione a distanza, usando piattaforme ad es. Zoom, Microsoft Teams, etc. Il volontario avrà la postazione in via Giovanni XXIII Sforzacosta, Macerata.

-n. 1 volontario - presso la sede in via dei Velini presso il centro servizi Orizzonte - avranno il compito di interfacciarsi con l'utenza e svolgere servizio di assistenza mediante: orientamento rispetto ai portali ufficiali di accesso per le richieste delle prestazioni; supporto nella realizzazione della domanda online di accesso a prestazioni; ricerca di informazioni e contenuti in rete; sostegno nell'organizzare momenti di incontro con la comunità e la famiglia online; ascolto e analisi dei bisogni della persona; supporto agli operatori ed educatori professionali nell'utilizzo di software per gli alunni con disabilità; consulenza e supporto nell'utilizzo degli smartphone e strumenti di teleassistenza per anziani soli.

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

SU00281	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N° 15	VIALE TRIESTE	MACERATA	188123	3 (GMO: 1)
SU00281A09	Centro Orizzonte - centro di aggregazione giovanile	Via dei Velini	MACERATA	188161	1
SU00281A09	Sede Centrale Il Faro	Via Giovanni XXIII	MACERATA	188223	2
SU00293A05	Croce Verde - CAG	Via Lumumba	CASTELFIDARDO	189435	2 (GMO: 1)

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

8 posti disponibili

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

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:**

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.

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

“Al termine del servizio verrà rilasciata una certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs. 16 gennaio 2013 n. 13, dalla 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)

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:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- 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 volontario

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 formativi:

- Il servizio di “facilitazione digitale”
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1
- Webinar interattivi tematici
- Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
- Servizi digitali locali e nazionali
- Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio
- Comunicare con il pubblico
- Allenare il Problem solving
- La Privacy e il Segreto professionale
- Formazione sul campo

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: DIGIT.ALL 2**

##### **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 avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**

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

N. 2 giovani con Minori opportunità – Con temporanea fragilità (presi in carico dai servizi sociali)

Si organizzeranno incontri, per illustrare il progetto, con i seguenti servizi:

- Servizi sociali dei Comuni dei territori dove si attuano i progetti;
- Servizi sociali delle Aziende Sanitarie Territoriali dove si attuano i progetti;
- Servizio sociale del Tribunale dei Minori territorialmente competente (per la segnalazione ai giovani, maggiorenni, in carico al loro servizio).

Inoltre, si effettuerà una Comunicazione mirata nel materiale informativo e promozionale del bando selezione, al fine di evidenziare la riserva dei posti per Operatori Volontari GMO

Divulgazione del progetto ai CPI (Centri per l'Impiego) del territorio dove si attua il progetto.

Gli operatori volontari GMO verranno affiancati da un tutor che svilupperà un percorso di affiancamento con le seguenti modalità:

- incontro e conoscenza dell'operatore volontario e della realtà in cui presta servizio;
- rete con la famiglia dell'operatore volontario ed eventuale personale dei servizi sociali presso il quale è in carico;
- incontri bimestrali con l'OLP e l'operatore volontario per favorire il percorso di inserimento all'interno del contesto lavorativo e sostenere l'autonomia personale dell'OV

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

L'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 17 ore, ed un incontro individuale di 4 ore per ogni operatore volontario.