

Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema informativo 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:
MIND THE GAP 3.0

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Assistenza informatica

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesis

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
L'obiettivo del presente progetto è quello di dare **assistenza - in qualità di facilitatori digitali - ad adulti, italiani e stranieri residenti in Lombardia a rischio di esclusione sociale in quanto privi delle competenze digitali di base**. Gli Enti della rete aderenti a questo progetto offrono supporto alla loro utenza attraverso **punti di assistenza digitale**, anche itineranti, oppure tramite servizi che si intende realizzare ex novo come sostegno delle proprie attività. La facilitazione digitale ha l'obiettivo di **abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali, pubblici o privati**.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Tale attività si concretizza in **momenti di supporto e affiancamento individualizzati** all'utenza per aiutarla ad accedere ad alcuni servizi online (ad esempio: attivazione dello SPID, accesso al libretto sanitario, attivazione dell'assicurazione online...). All'Operatore Volontario di Servizio Civile Digitale viene pertanto richiesto di effettuare le attività di **“facilitazione digitale”**. Per svolgere al meglio il servizio, sarà necessario sviluppare - oltre a specifiche competenze digitali - anche importanti soft skills quali empatia, capacità di comunicare efficacemente, capacità di gestire eventuali resistenze.. Le attività in cui l'Operatore Volontario di Servizio Civile Digitale può essere coinvolto sono prioritariamente le seguenti:

- Supporto all'attività di progettazione del servizio di assistenza digitale;
- Attività di divulgazione e promozione del “punto di assistenza digitale” per facilitare l'accesso da parte dei cittadini più vulnerabili e a rischio di esclusione sociale e lavorativa;
- Attivazione di un “punto di assistenza digitale” rivolto all'utenza più vulnerabile e a rischio esclusione sociale e lavorativa;
- Attività di erogazione del servizio di facilitazione digitale

SEDI DI SVOLGIMENTO:

| DENOMINAZIONE ENTE | SEDE | CODICE SEDE | COMUNE | INDIRIZZO SEDE | N. POSTI DISPONIBILI |
|--------------------------|---|-------------|--------|------------------------|----------------------|
| Fondazione Progetto Arca | Centro di Accoglienza Residenziale a grande ricettività | 154694 | Milano | Via Antonio Aldini, 74 | 1 |

| | | | | | |
|--|---|--------|---------|---------------------------------------|---|
| Fondazione Progetto Arca | Co-housing Mirasole | 154700 | Opera | Via Strada Consortile del Mirasole | 1 |
| Fondazione Progetto Arca | Ufficio Area volontariato | 154696 | Milano | Via Giovanni Battista Sammartini, 122 | 1 |
| Fondazione Progetto Arca | Centro di Accoglienza Straordinaria (C.A.S.) per donne con bambini | 154687 | Milano | Via Agordat 50 | 1 |
| Fondazione Progetto Arca | Centro di Accoglienza Straordinaria (C.A.S.) Mambretti (per uomini) | 154692 | Milano | Via Antonio Mambretti 33 | 1 |
| Fondazione Progetto Arca | Servizio di accoglienza SAI | 154695 | Milano | Via Stella Antonio Fortunato, 5 | 1 |
| La Cordata Società Cooperativa Sociale | Residence integrato Zumbini | 154619 | Milano | Via Zumbini, 6 | 2 |
| Spazio Giovani Onlus | Spazio Giovani - Sede Operativa | 158289 | Lissone | Via Leonardo Da Vinci, 34 | 1 |
| CCB - Consorzio Comunità Brianza | CCB - Sede Centrale | 158294 | Monza | Via G. Dei Tintori, 18 | 1 |
| Tutte le posizioni dei progetti qui presenti NON prevedono né vitto né alloggio | | | | | |

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

8, senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Monte ore annuo di 1145 ore da svolgere in 12 mesi con un minimo di 20 ore settimanali ed un massimo di 36 ore settimanali articolate su 5 giorni di servizio a settimana.

Come previsto dalle disposizioni interne degli enti di accoglienza, gli operatori di Servizio Civile Universale dovranno:

1. **rispettare la normativa in materia della privacy;**
2. **rispettare la normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;**
3. **essere disponibili ad eventuali variazioni di orario e temporanee variazioni di sede;**
4. **rispettare le prassi operative all'interno dei differenti servizi, la disciplina che regola i rapporti tra enti e volontari e le disposizioni contrattuali;**
5. **garantire piena disponibilità ad alternarsi nel lavoro su turni, a svolgere servizio nei giorni festivi e nelle festività nazionali ed eventualmente anche in orario serale (mai oltre le 22:00);**
6. **garantire la partecipazione ad attività saltuarie (eventuali) che prevedono pernottamenti fuori casa di breve durata (es. vacanze/uscite con gli ospiti nei periodi estivi e/o in altri momenti individuati dalle sedi di accoglienza) e pernottamenti in località di villeggiatura insieme agli operatori/ospiti degli enti;**
7. **garantire il pieno rispetto degli orari di lavoro concordati.**

I servizi di tutte le sedi, con poche eccezioni, **danno continuità di servizio durante tutto l'anno solare; pertanto, non sono previste giornate di chiusura straordinaria della sede.** Le sedi che prevedono delle giornate di chiusura durante l'anno comunicheranno il calendario delle stesse in avvio del progetto, durante il primo giorno di servizio degli operatori.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Ai volontari e alle volontarie del Servizio Civile Digitale verrà rilasciata, da un ente terzo, una **certificazione di competenze** che attesta le competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio.

Nel progetto verranno riconosciute **3 competenze digitali di base e 1 competenza tecnico-professionale** riferita alla figura del **QRSP 22.11 Esperto in comunicazione giovanile.**

MIND THE GAP 3.0 - verranno certificate le seguenti competenze:

A. Digitali di base:

- a. Alfabetizzazione su informazioni e dati,
- b. sicurezza,
- c. problem solving

B. Tecnico-professionale: EQF5

a. Effettuare l'accoglienza adottando diversi modelli relazionali

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Di seguito si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale.

I criteri di selezione e i punteggi attribuiti al candidato per la graduatoria sono così distribuiti:

Sezione 1: colloquio regolato relativamente ai criteri di cui al D. n. 173/2009. (massimo 60 punti; minimo 36 punti per superare la selezione).

Sezione 2: documentazione e approfondimento colloqui:

- Parte A)
Curriculum vitae: titoli di studio, esperienze pregresse e competenze tecniche.
La verifica/approfondimento dei contenuti del curriculum avverrà anche in sede di colloquio.
(massimo 63 punti)
- Parte B)
Colloquio: scheda di valutazione compilata in sede di colloquio per ogni volontario/a candidato/a.
(massimo 25 punti)
- Parte C)
Criteri aggiuntivi individuati dagli enti che accoglieranno i volontari del Servizio Civile Universale.
(massimo 12 punti)

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Numero ore di formazione previste: la formazione generale ha una durata di **40 ore**. La formazione generale ha, come finalità, quella di sostenere, nel volontario, l'acquisizione di una maggiore consapevolezza rispetto al Servizio Civile. Allo stesso tempo, si diffonderà una cultura del Servizio Civile all'interno delle sedi di accoglienza.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione specifica della durata complessiva di 73 ore è articolato in moduli di varia durata in relazione al contenuto e alla metodologia richiesta per la sua trattazione. I moduli saranno trattati in parte in sede e in modalità streaming tramite lezioni live e asincrone.

| MODULI FORMATIVI | | CONTENUTI | DURATA |
|------------------|--|---|--------|
| 1 | IL PATTO FORMATIVO | Le finalità del patto di servizio (o patto di corresponsabilità). Definizione. I contenuti del patto di servizio: Gli impegni assunti dall'Ente; Gli impegni assunti dal volontario. Analisi di esempi specifici e casi. <u>Il rispetto degli impegni condivisi.</u> | 1 ORA |
| 2 | LE ATTIVITÀ SVOLTE DAGLI OPERATORI VOLONTARI E LE COMPETENZE NECESSARIE PER SVOLGERE IL RUOLO DI FACILITARE/EDUCATORE DIGITALE | Le modalità di organizzazione del servizio. Le modalità specifiche di erogazione del servizio in ciascuna sede di attuazione del progetto; Il ruolo e le attività svolte dagli operatori volontari in relazione all'utenza e agli operatori dell'ente; Le responsabilità dell'ente e dei volontari nei confronti dell'utenza e del Dipartimento. Cosa sono le competenze digitali, quali sono, perché servono e come si valorizzano nel cv. Le competenze digitali necessarie a svolgere il ruolo di Facilitatore Digitale/Educatore e il percorso per il loro riconoscimento. <u>Presentazione del percorso di certificazione previsto dal progetto.</u> | 2 ORE |
| 3 | GLI STRUMENTI IN DOTAZIONE AGLI OPERATORI DI SCD | Saranno presentati tutti gli strumenti digitali in dotazione agli operatori di SCD e saranno svolte delle esercitazioni pratiche su tali strumenti al fine di far acquisire agli operatori la necessaria dimestichezza su tali tecnologie e risolvere assieme eventuali dubbi e affrontare i problemi più comuni e conoscere le soluzioni più immediate a tali problemi. | 2 ORE |
| 4 | USO DEL GESTIONALE ADOTTATO DALLA RETE PER TUTTI I VOLONTARI | Presentazione del gestionale e delle sue principali funzioni. La registrazione di assenze, presenze, permessi, ferie, malattia. Il sistema di accesso e di controllo. Il timing nella compilazione. Le casistiche più frequenti. Gli errori da non commettere. <u>La risoluzione degli errori più comuni.</u> | 2 ORE |

| MODULI FORMATIVI | | CONTENUTI | DURATA |
|------------------|---|---|--------|
| 5 | I SERVIZI DIGITALI LOCALI E NAZIONALI | I servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate). Tale modulo verrà declinato, una volta effettuata la rilevazione dei bisogni dell'utenza dei servizi in ambito digitale, sulle sue richieste e le sue necessità specifiche. Saranno, pertanto, presi in esame i servizi digitali di maggior interesse per l'utenza, le relative procedure e i requisiti di accesso. | 7 ORE |
| 6 | FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE | Rischi per la sicurezza e la salute: le misure di tutela. La valutazione dei rischi. Rischi connessi all'impiego dei volontari di Servizio Civile e misure di prevenzione ed emergenza. Sicurezza sul lavoro nel SCU: procedura in caso di infortunio. Tutela della maternità nel SCU. Misure straordinarie Covid-19. Attrezzature di lavoro e sistemi di protezione individuale (D.P.I.). Segnaletica di salute e sicurezza sul lavoro. Movimentazione manuale di carichi. Attrezzature munite di videotermini. Agenti fisici. Sostanze pericolose. Esposizione ad agenti biologici. Protezione dalle ferite da taglio e da punta. | 8 ORE |
| 7 | NORMATIVA SULLA PRIVACY | Inquadramento normativo. I diritti dell'interessato previsti dal GDPR. Il sistema organizzativo del regolamento privacy. La trattazione di casi specifici in relazione all'utenza specifica del servizio in cui sono inseriti i volontari. La modulistica di riferimento. Le responsabilità civili e penali. | 2 ORE |
| 8 | IL CORRETTO UTILIZZO DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE (DPI) E LE NORME IGIENICO SANITARIE DI BASE | Normativa di riferimento; Classificazione dei DPI; Precauzione nello svolgimento dell'attività a tutela della sicurezza di tutti (utenti e operatori); Le norme igienico sanitarie di base; Le precauzioni necessarie per un corretto rapporto con l'utenza dei servizi. | 2 ORE |
| 9 | IL CORRETTO UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK | Definizione dei social network: cos'è, quando è nato, con quale scopo è nato. Corretto utilizzo dei profili social: 10 regole per usare correttamente i social ed evitare i rischi più comuni; La Nek Nomination; Creazione di contenuti social; Creazione e gestione di webinar; Cosa fare in caso di furti dell'identità digitale, truffe, minacce, ecc. | 2 ORE |
| 10 | LE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE GENERALI E SPECIFICHE DEL SERVIZIO | Presentazione generale del servizio di Facilitazione Digitale all'interno del Programma Quadro di Servizio Civile Digitale. La definizione del servizio: cosa si intende per Facilitazione Digitale (obiettivi e caratteristiche). Gli obiettivi del progetto, le caratteristiche dell'utenza coinvolta, i suoi bisogni, i contesti organizzativi, il ruolo dell'operatore di SC all'interno della struttura. Presentazione dell'ente: storia, mission, articolazione, staff, ruoli e responsabilità. Presentazione delle attività previste dal progetto per il conseguimento dell'obiettivo. Descrizione delle attività svolte nelle singole sedi di attuazione; Tempi di realizzazione delle attività del progetto; Descrizione del ruolo e delle attività previste per gli operatori volontari nell'ambito delle attività promosse dall'ente. La definizione di innovazione sociale e le sue caratteristiche; Metodi, strumenti e pratiche utili alla promozione e al supporto dell'innovazione sociale stessa. Le persone, le organizzazioni e gli spazi che consentono di portare avanti l'innovazione nel settore specifico di attuazione dei progetti; Social Innovation, esempi di progetti innovativi; Esempi di innovazione sociale abilitati dal digitale. | 4 ORE |
| 11 | COMUNICARE CON L'UTENZA E IL TERRITORIO | Il cambiamento dei servizi negli ultimi due anni, con l'avvento del digitale; L'uso del programma Meet per le attività informative a distanza. L'uso dei webinar per il coinvolgimento del territorio su specifici eventi online. La brand reputation. Esercitazioni pratiche sui sistemi illustrati. | 3 ORE |

In aggiunta agli 11 moduli formativi erogati dall'ente, sono, previste **38 ore di formazione specifica** (più il supporto di servizio) **erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale**, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
DIGITARE IL TASTO SCU 2023

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:

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 AGGIUNTIVE**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Il progetto favorisce la partecipazione di *giovani con difficoltà economiche* desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro, ai quali sono riservati i 25% dei posti disponibili complessivi del progetto. Il documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata sarà un'autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e dovrà essere fornito dal candidato stesso in fase di selezione.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

È previsto un periodo di tutoraggio di 2 mesi per complessive 25 ore.

Il tutoraggio si pone l'obiettivo di aumentare l'empowerment di ciascun operatore attraverso l'attivazione di un percorso di politica attiva del lavoro che possa giungere alla definizione di:

1. un progetto professionale spendibile nel mercato locale di riferimento
2. un piano di azione individuale