



### *Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

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

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Facciamo P.A.A.S.O.L. (Punti di Accesso Assistito ai Servizi On-Line)

### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE: A - Assistenza

AREA: 2. Adulti e terza età in condizioni di disagio - 3. Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

- 1. migliorare la comunicazione digitale tra Pubblica Amministrazione e cittadini, l'accessibilità e la positiva accoglienza dei cittadini nei servizi pubblici**, con attenzione particolare alle persone che presentano maggiori difficoltà nell'utilizzo delle nuove tecnologie;
- 2. potenziare l'accesso ai servizi on-line e di relazione con il cittadino** attraverso strumenti tradizionali e tecnologici supportati da una adeguata comunicazione alla cittadinanza;
- 3. garantire l'accesso alle informazioni al maggior numero possibile di cittadini**, favorendo la visibilità e l'accesso ai servizi telematici delle amministrazioni pubbliche e dei privati, utilizzando spazi di social network per interagire con i cittadini, rimuovendo il divario digitale e sostenendo la messa in rete dei cittadini e delle famiglie, in accordo con gli obiettivi individuati dal Programma di Servizio Civile Digitale. Data la massiccia presenza dei cittadini, adulti e giovanissimi, sui social network, l'idea è quella di utilizzare al meglio questi spazi per raggiungere il in maniera più informale e partecipativa, aggiornandoli sui servizi offerti e sensibilizzarli all'uso della PEC e dello SPID;
- 4. accorciare il gap relativo al *digital divide*** mediante l'educazione dei cittadini all'utilizzo degli strumenti di interazione telematica, SPID e PEC, che consentono di agevolare la comunicazione dei cittadini con gli enti pubblici e viceversa;

5. **contribuire a creare dinamiche d'inclusione e socializzazione** delle categorie di popolazione più svantaggiate e favorirne la partecipazione mediante l'attività di facilitazione digitale;
6. **Meta-obiettivo: formare ed educare i volontari in servizio** anche mediante la certificazione delle competenze informatiche utile per il loro percorso di vita e non solo ai fini progettuali.

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

Il ruolo assunto dagli operatori volontari sarà quello del **facilitatore digitale**.

Il facilitatore digitale è una figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, all'utilizzo delle tecnologie digitali; è un mediatore tra l'utente ed il mondo digitale. Nel progetto la figura di facilitatore digitale assumerà una connotazione di prossimità configurandosi anche come **operatore sociale**.

Nell'ambito delle specifiche attività previste, gli Operatori Volontari svolgeranno le seguenti attività.

- Affiancare il personale dell'Ente per la creazione di account social del progetto, degli Enti, dei destinatari
- Assistere l'utenza nella creazione di profili, nell'utilizzo degli applicativi, nell'uso dei servizi on line
- Affiancare per la diffusione di informazioni della comunità locale sui servizi on-line
- Affiancare per la diffusione di Informazioni sugli strumenti e sulle modalità d'interazione telematica
- Assistere l'utenza nell'utilizzo dei dispositivi messi a disposizione dagli stakeholder e dagli Enti di accoglienza
- Collaborare all'aggiornamento contenuti on line
- Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito e i canali social degli Enti co-progettanti
- Elaborare schede informative sui servizi on line
- Predisporre, organizzare e pubblicizzare incontri promozione all'uso delle email, delle PEC e dello SPID
- Predisporre, organizzare e pubblicizzare incontri sull'uso consapevole dell'ICT e di internet
- Predisporre banchetti informativi in occasione di eventi pubblici
- Produrre materiali da diffondere per informare ed orientare gli utenti dei servizi circa l'utilizzo di strumenti informatici, anche affiancando i cittadini nei primi utilizzi dei sistemi digitali
- Raccogliere foto e documentazione sulle esperienze di servizio civile
- Realizzare presentazioni sui servizi online offerti da inserire sul sito internet degli Enti
- Redigere articoli per newsletter e/o pubblicazioni periodiche dell'ente di accoglienza

- Effettuare riprese ed editing di brevi video o storie per siti web e canali social degli Enti
- Supportare e prestare assistenza all'utenza per il disbrigo delle pratiche da effettuare esclusivamente on line
- Supportare alla rilevazione del bisogno per un orientamento nei servizi ed aiuto sia nella conoscenza dei servizi on-line che nella compilazione della modulistica
- Supportare nell'assistenza utenti alla compilazione della modulistica
- Supportare nell'assistenza utenti per la ricerca delle informazioni necessarie sul sito dell'Amministrazione
- Supportare per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supportare per la creazione di volantini e brochure con informazioni relative ad orari, frequenze dei servizi informatici degli Enti e del territorio
- Supportare per la gestione delle richieste dei cittadini
- Supportare per la produzione di materiale informativo

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

<b>ENTE DI ATTUAZIONE</b>	<b>Codice Sede</b>	<b>Volontari</b>	<b>Indirizzo</b>	
Istituto Catechistico Divina Provvidenza	149397	2 di cui 1 GMO	Via Duca D'Aosta, 104	San Giovanni la Punta (CT)
Comune Catenanuova	147187	2 di cui 1 GMO	Piazza Aldo Moro, 15	Catenanuova (EN)
Comune Villarosa	204153	2 di cui 1 GMO	Corso Regina Margherita, 95	Villarosa (EN)
Comune Piazza Armerina	193554	2 di cui 1 GMO	Viale Muscarà Generale, 1	Piazza Armerina (EN)
Comune Pedara	148459	2	Piazza del Popolo, 2	Pedara (CT)
Comitato provinciale delle Misericordie - Catania - ODV	205509	2	Piazza Ungheria, 11	Giarre
	205545	2	Via Arciprete Domenico Torrisi, 5	Trecastagni
	205515	2	Via Pizzo Ferro, 5	Pedara

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

Numero posti: 16 senza vitto e alloggio

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

- **Disponibilità a impegnarsi in modalità "da remoto"** nel caso intervenissero situazioni di emergenza in cui l'utilizzo di modalità di servizio "a distanza" siano

opportunamente disciplinate dal Dipartimento del Servizio Civile Universale (vedi ad es. Emergenza CoronaVirus).

- **Disponibilità a partecipare ad incontri di formazione anche nelle ore serali e/o il fine settimana e/o nei giorni festivi.**
- **Disponibilità** a svolgere le attività progettuali presso scuole e strutture nel territorio comunale della sede di servizio.
- **Disponibilità** a trasferimenti e missioni sul territorio per la partecipazione alle attività previste dal Progetto o dal Programma: eventi di formazione, sensibilizzazione, raduni nel territorio provinciale, regionale o nazionale, attività specifiche dell'ente.
- **Disponibilità di utilizzo e guida dei mezzi** disponibili, se in possesso della prescritta patente di guida, per garantire i P.A.A.S.O.L. mobili e raggiungere i luoghi oggetto di intervento.
- **Flessibilità oraria:** garantire la flessibilità oraria (turno di mattina, turno di pomeriggio, turno con rientri pomeridiani, turni con orario spezzato mattino e pomeriggio), è necessario perché occorre adattarsi alle esigenze degli utenti.
- **Partecipazione alle attività del Programma** di Servizio Civile Universale all'interno del quale questo progetto si inserisce;
- **Presenza anche nei giorni prefestivi e festivi**, in turnazione, per garantire la possibilità di poter svolgere determinate attività.
- **Riconoscimento dell'indiscutibile centralità dell'essere umano** e riservatezza sulle informazioni e sui dati acquisiti durante lo svolgimento del servizio, osservando la normativa sulla privacy
- **Rilevamento della presenza sull'apposito registro**, anche elettronico, secondo le istruzioni impartite dagli OLP.
- **Rispetto delle norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro con utilizzo degli eventuali DPI, del tesserino identificativo, dell'eventuale abbigliamento** messo a disposizione dagli Enti secondo le indicazioni dell'OLP, restituendoli alla fine del progetto.
- **Scrupoloso rispetto degli orari e dei turni di servizio.**

**Giorni di servizio settimanali ed orario:** 1.145 ore annue, 25 ore settimanali, 5 giorni a settimana

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

#### *1) Eventuali crediti formativi riconosciuti*

L'Università Telematica Pegaso, per tramite dell'ECP di Pedara, riconosce le attività progettuali fino a massimo di 3 CFU.

#### *2) Eventuali tirocini riconosciuti*

NESSUNO

#### *3) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio (\*)*

Le competenze degli operatori volontari saranno certificate da parte di CERTIPASS SRL, c.f./p.IVA: IT05805441218, soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 13/2013.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

*Sede di realizzazione:* Aula formativa "Giovanni Paolo II" Via Pizzo Ferro n. 5 - Pedara

*Durata:* Saranno erogate **74 ore** totali di formazione specifica di cui 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, e 36 ore erogate in presenza dall'Ente con propri formatori provenienti dagli Enti co-progettanti.

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

Apprendimento e socialità: guardiamo insieme al futuro

## **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

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

**Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 4**

**Tipologia di minore opportunità:** Difficoltà economiche

**Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:**

Certificazione ISEE in corso di validità inferiore o pari alla soglia di 10.000 euro.

## **Attività degli operatori volontari con minori opportunità**

Il ruolo assunto dagli operatori volontari sarà quello del **facilitatore digitale**. Il facilitatore digitale è una figura esperta nel promuovere ed educare i cittadini, all'utilizzo delle tecnologie digitali; è un mediatore tra l'utente ed il mondo digitale. Nel progetto la figura di facilitatore digitale assumerà una connotazione di prossimità configurandosi anche come **operatore sociale**.

Nell'ambito delle specifiche attività previste, gli Operatori Volontari svolgeranno le seguenti attività.

- Affiancare il personale dell'Ente per la creazione di account social del progetto, degli Enti, dei destinatari
- Assistere l'utenza nella creazione di profili, nell'utilizzo degli applicativi, nell'uso dei servizi on line
- Affiancare per la diffusione di informazioni della comunità locale sui servizi on-line
- Affiancare per la diffusione di Informazioni sugli strumenti e sulle modalità d'interazione telematica

- ☑ Assistere l'utenza nell'utilizzo dei dispositivi messi a disposizione dagli stakeholder e dagli Enti di accoglienza
- ☑ Collaborare all'aggiornamento contenuti on line
- ☑ Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- ☑ Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito e i canali social degli Enti co-progettanti
- ☑ Elaborare schede informative sui servizi on line
- ☑ Predisporre, organizzare e pubblicizzare incontri promozione all'uso delle email, delle PEC e dello SPID
- ☑ Predisporre, organizzare e pubblicizzare incontri sull'uso consapevole dell'ICT e di internet
- ☑ Predisporre banchetti informativi in occasione di eventi pubblici
- ☑ Produrre materiali da diffondere per informare ed orientare gli utenti dei servizi circa l'utilizzo di strumenti informatici, anche affiancando i cittadini nei primi utilizzi dei sistemi digitali
- ☑ Raccogliere foto e documentazione sulle esperienze di servizio civile
- ☑ Realizzare presentazioni sui servizi online offerti da inserire sul sito internet degli Enti
- ☑ Redigere articoli per newsletter e/o pubblicazioni periodiche dell'ente di accoglienza
- ☑ Effettuare riprese ed editing di brevi video o storie per siti web e canali social degli Enti
- ☑ Supportare e prestare assistenza all'utenza per il disbrigo delle pratiche da effettuare esclusivamente on line
- ☑ Supportare alla rilevazione del bisogno per un orientamento nei servizi ed aiuto sia nella conoscenza dei servizi on-line che nella compilazione della modulistica
- ☑ Supportare nell'assistenza utenti alla compilazione della modulistica
- ☑ Supportare nell'assistenza utenti per la ricerca delle informazioni necessarie sul sito dell'Amministrazione
- ☑ Supportare per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- ☑ Supportare per la creazione di volantini e brochure con informazioni relative ad orari, frequenze dei servizi informatici degli Enti e del territorio
- ☑ Supportare per la gestione delle richieste dei cittadini
- ☑ Supportare per la produzione di materiale informativo

**→Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali**

La selezione sarà affidata ad una commissione formata da 3 componenti tra cui l'olp, un componente esperto in politiche attive del lavoro per la presa in carico del giovane che coadiuverà la commissione nel colloquio di selezione, un formatore accreditato con funzione di presidente. In considerazione della necessità di garantire una efficace e puntuale individuazione dei candidati selezionati, anche a copertura dei posti riservati, la

commissione utilizzerà un computer portatile e un software capace di gestire l'assegnazione dei punteggi, previsti dal sistema di selezione, e l'automatica sommatoria degli stessi con individuazione degli operatori volontari selezionati a copertura dei posti riservati ai giovani con minore opportunità.

Per accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali saranno organizzati incontri ciclici di gruppo con operatori del settore socio-assistenziale provenienti da ASP e CPI. Tali incontri avranno lo scopo di diminuire la percezione di inadeguatezza dovuta allo svantaggio economico. Inoltre gli Enti co-progettanti si faranno carico delle spese relative agli spostamenti dal luogo di abituale dimora dei giovani con minori opportunità alla sede provvedendo all'acquisto di abbonamenti dei mezzi pubblici. Parimenti gli Enti co-progettanti si faranno carico del trasporto dal luogo di abituale dimora dei giovani con minori opportunità al luogo dove si terranno gli incontri previsti dal Programma.

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

→ **Durata del periodo di tutoraggio:** 30 mesi

→ **Ore dedicate:** 20 ore collettive, 10 ore individuali

→ **Tempi, modalità e articolazione oraria**

Il giovane riceverà **specificata formazione** attinente all'affinamento delle proprie capacità relazionali, l'acquisizione di tutti gli elementi per la migliore gestione del colloquio di lavoro, lo sviluppo delle abilità nel comunicare e nel trasmettere le informazioni che lo riguardano. Questa formazione, in aggiunta alla Formazione generale e alla Formazione specifica, si struttura per **Unità di Apprendimento**. Una *Unità di apprendimento* è un'occasione didattica *significativa* per i giovani, che non si limita alla sola trasmissione di conoscenze, ma tende alla formazione integrale della persona, sviluppando competenze attraverso l'utilizzo di una didattica laboratoriale **suddivisa in due momenti fondamentali: una parte in plenaria collettiva e una parte individuale**. Il percorso è strutturato in **3 Unità di apprendimento da 8 ore ciascuna di cui 4 collettive e 4 individuali**. Le Unità di apprendimento saranno organizzate e durante gli ultimi due mesi di attività progettuali.

### **Attività di tutoraggio**

#### *Attività obbligatorie*

Attività obbligatorie da svolgere con tutti i giovani saranno di due tipi: attività formative tradizionali (lezione frontale) e attività formative laboratoriali (lezioni in laboratorio di informatica).

### **Argomenti**

- Analisi dei possibili percorsi: prosecuzione degli studi universitari, professionali, ecc. o inserimento nel mondo del lavoro dipendente, autonomo, ecc.;
- La cultura e il senso del lavoro
- Il mercato del lavoro
- Le regole per l'accesso al lavoro e ai servizi per l'impiego
- Il lavoro dipendente e quello autonomo. I contratti di lavoro
- Percorsi, tecniche e strumenti per una ricerca attiva ed efficace del lavoro di tipo dipendente:
  - il passaparola e la conoscenza diretta del datore di lavoro

- il curriculum e la lettera di presentazione, l'autocandidatura;
  - il colloquio di orientamento e di lavoro: simulazioni;
  - i servizi per l'impiego (Centri per l'Impiego, Agenzie per il lavoro, ecc.)
  - gli annunci di lavoro
  - stage e tirocini
  - le borse lavoro
- Garanzia Giovani ed altre opportunità in essere
  - L'autoimprenditorialità
  - Il lavoro autonomo e le cooperative sociali
  - Dalla *business idea* all'avvio di una impresa: il business plane
  - Le linee di finanziamento per mettersi in proprio
  - Confronto su alcuni possibili percorsi innovativi verso l'impresa (vendita a km 0 e Gruppi d'Acquisto Solidale, badanti e ... di condominio; cucina multietnica, catering e/o produzione casalinga e servizio di cuoco nelle famiglie; agenzia recapito espressi; caffè/ristorante culturale multietnico; altre idee d'impresa)
  - L'agricoltura: il reperimento delle risorse, terreni confiscati alle mafie, bandi di finanziamento, micro-credito, altri sgravi e incentivi.

### **Attività di laboratorio**

Gli operatori volontari svolgeranno delle attività laboratoriali e nello specifico

- Test di orientamento lavorativo e universitario (Alpha Test)
- Scriviamo il curriculum vitae e una lettera di presentazione adeguata
- La ricerca del lavoro: social net di settore e web orienteering
- LinkedIn: sai usarlo in modo efficace?
- La piattaforma myourjob.

### *Attività opzionali*

- Incontro di gruppo con educatori esperti nella promozione dell'autostima al fine di sostenere scelte consapevoli;
- Incontro con ex Volontari del Servizio Civile che hanno intrapreso un percorso lavorativo al fine di trasmettere esperienze positive presentando le caratteristiche della loro professione e le tappe significative della carriera – dalla eventuale scelta dell'Università alla ricerca del primo impiego, all'ingresso nel mondo del lavoro – descrivendo le difficoltà e le possibilità dell'attuale mercato del lavoro;
- Incontro con gli operatori del centro per l'impiego;
- Incontro con esponenti delle Università on line: i percorsi universitari per studenti lavoratori.