

Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO SPECIFICO PER IL “SERVIZIO CIVILE DIGITALE”

TITOLO DEL PROGETTO: **Linea amica con il Comune – Identità digitale**

Codice di progetto: PTXSU0035325030209NMTX

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: E: Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport.

Aree di intervento: 23. Educazione informatica; 24. Sportelli informa

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Favorire l'inclusione digitale della popolazione attraverso il potenziamento del servizio di facilitazione digitale e l'attivazione di percorsi di educazione digitale, al fine di migliorare le competenze digitali dei cittadini, con particolare attenzione alle persone più esposte al rischio di esclusione, potenziandone le capacità di utilizzo concreto ed efficace dei servizi pubblici online.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Attività 1: Sportello di Informazione e Facilitazione Digitale SpID

Gli operatori volontari collaborano:

- all'accoglienza dell'utente sia in presenza che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche;
- alla fase di orientamento all'uso dei portali della PA (es. prenotazioni sanitarie, iscrizioni scolastiche, bonus);
- al supporto nell'attivazione e nell'accesso a SPID e Carta d'Identità Elettronica (CIE);
- all'assistenza per l'accesso a piattaforme di pagamento online (es. PagoPA);
- all'assistenza per la consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico;
- alla creazione e gestione di account email;
- all'assistenza alla compilazione e all'invio di moduli online;
- al supporto nella redazione e invio di curriculum vitae;
- all'assistenza nell'utilizzo di app e strumenti digitali (smartphone, tablet, PC);
- al supporto per videochiamate e strumenti di comunicazione online;
- al supporto all'utenza fragile (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione...);

Attività 2: Realizzazione n. 10 percorsi di educazione digitale finalizzati a diffondere l'uso attivo della CIE.

Gli operatori volontari collaborano:

- alla promozione dei percorsi di educazione digitale attraverso l'elaborazione e la diffusione di brochure e locandine, il sito internet istituzionale del Comune e i social media;
- alla predisposizione delle schede di iscrizione;
- alla suddivisione dei partecipanti per gruppi omogenei;
- alla realizzazione di n. 10 percorsi di educazione digitale finalizzati a diffondere l'uso attivo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) per l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione.
- all'assistenza continuativa per l'attivazione della CIE, il recupero del PIN e del PUK, il primo accesso ai servizi online e la risoluzione di problemi tecnici.

Attività 3: Realizzazione iniziativa “Ambasciatori CIE – Giovani Facilitatori dell'Identità Digitale”

Gli operatori volontari collaborano:

- al coinvolgimento attivo degli studenti delle classi 3°, 4° e 5° delle scuole secondarie di secondo grado come “facilitatori digitali intergenerazionali”;
- alla formazione degli Ambasciatori sul funzionamento tecnico della CIE, sull'installazione e l'uso dell'app CIE ID, sulle tecniche di facilitazione digitale,
- all'elaborazione degli attestati di “Ambasciatore CIE” che saranno rilasciati al termine della formazione;
- all'organizzazione e alla realizzazione dei laboratori intergenerazionali;
- all'attivazione della Campagna peer-to-peer, supportando gli studenti nella produzione di video tutorial
- alla promozione, organizzazione e realizzazione della Challenge Social “Attiva la tua CIE con tuo figlio
- all'elaborazione dell'attestato di “Famiglia Digitale dell'anno”

- all'organizzazione di un evento finale aperto al pubblico, in occasione del quale vengono presentati i risultati raggiunti e premiata la scuola più attiva.

Attività 4: Gamification e Challenge Digitale

Gli operatori volontari collaborano:

- alla promozione dell'iniziativa attraverso l'elaborazione e la diffusione di brochure e locandine, il sito internet istituzionale del Comune e i social media;
- al coinvolgimento dei cittadini maggiorenni residenti a Nuoro, famiglie con figli in età scolare, over 60;
- all'organizzazione del percorso a livelli e di un percorso semplificato dedicato agli over 60;
- all'elaborazione dell'attestato di "Cittadino Digitale" e alla creazione di gadget simbolici ecosostenibili.

Attività 5: Assistenza nell'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione

Gli operatori volontari:

- informano i cittadini, rivolgendosi principalmente agli utenti anziani e alle fasce più vulnerabili della popolazione, sui servizi digitali erogati dal Comune;
- predispongono schede informative semplificate e video tutorial sull'accesso ai servizi e sulle modalità di compilazione dei moduli e dei pagamenti; forniscono assistenza per l'attivazione dell'identità digitale.

Attività 6: Organizzazione Digital Week

Gli operatori volontari collaborano:

- alla promozione dell'iniziativa attraverso l'elaborazione e la diffusione di brochure e locandine, il sito internet istituzionale del Comune e i social media;
- all'organizzazione e alla realizzazione dei diversi appuntamenti previsti dalla Digital Week.
- alla realizzazione di simulazioni di truffe online con invio simulato di email fraudolente (phishing), analisi collettiva, spiegazione degli errori, buone pratiche di prevenzione;
- all'organizzazione e alla realizzazione di mini corsi di alfabetizzazione digitale rivolti a tutte le fasce d'età;
- all'attivazione dello Sportello di Informazione e Facilitazione Digitale straordinario.

Attività 7 Promozione e divulgazione dei servizi digitali comunali

Gli operatori collaborano alla promozione dei servizi digitali del Comune attraverso l'aggiornamento costante del sito web www.comune.nuoro.it, i social media istituzionali, l'allestimento di Corner Informativi presso luoghi pubblici e in occasione di particolari eventi, la realizzazione di guide e vademecum per diverse tipologie d'utenza.

Attività 8 Rilevazione dei bisogni dei cittadini

Presso i luoghi di fruizione dei servizi pubblici erogati dal Comune, gli operatori volontari collaborano:

- alla realizzazione di indagini dirette, attraverso l'elaborazione e la somministrazione agli utenti di questionari e sondaggi che permettono di raccogliere dati su aspettative, bisogni e criticità specifiche dei servizi;
- alla somministrazione, al termine dell'esperienza di servizio da parte degli utenti, di interviste individuali, in presenza o telefoniche, e alla preliminare elaborazione di domande strutturate o semi-strutturate;
- all'organizzazione e alla realizzazione di sessioni in presenza o online in cui i cittadini sono invitati ad esprimere criticità, idee e priorità sui servizi pubblici.
- al coinvolgimento dei cittadini nei focus group e valutazione partecipativa, in cui i cittadini diventano co-valutatori del servizio, contribuendo a definire indicatori, misurare performance e proporre soluzioni;
- all'adattamento alle diverse caratteristiche degli utenti degli strumenti utilizzati e delle modalità di comunicazione;
- alla replica nel tempo delle rilevazioni al fine di monitorare l'evoluzione dei bisogni;
- all'invio di comunicazioni ai cittadini per informarli sui risultati raggiunti;
- al coinvolgimento dei cittadini in momenti di coprogettazione delle soluzioni;

Attività 9 Progettazione e miglioramento dei servizi digitali comunali

Gli operatori volontari collaborano:

- all'identificazione dei target utenti (es. anziani, famiglie...) da coinvolgere nelle attività di progettazione;
- all'elaborazione e alla somministrazione di interviste qualitative ai cittadini e agli operatori interni del Comune;
- all'osservazione dell'uso dei servizi attuali;
- all'analisi dei dati esistenti (abbandono form, reclami, ticket assistenza);
- alla mappatura dell'esperienza attuale (cosa fa l'utente, cosa si chiede, come si sente, quali strumenti usa, ecc);
- all'analisi dei pain point emersi (es. difficoltà a trovare il servizio nel portale, linguaggio poco comprensibile, troppe informazioni richieste, processo eccessivamente lungo);
- all'organizzazione di workshop per i cittadini, all'attivazione e alla gestione delle sessioni di brainstorming;
- alla somministrazione di test di usabilità a n. 6 utenti per target;
- alla raccolta di dati sui servizi attraverso l'elaborazione e la somministrazione di interviste e questionari;
- all'organizzazione dell'iniziativa "Mettiamoci la Faccia" attraverso l'elaborazione di un sistema basato sugli emoticons, al fine di rilevare il livello di gradimento dei cittadini rispetto ai servizi offerti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

177779 - Comune di Nuoro - Via Dante Alighieri, NUORO - 8 Volontari (GMO: 3)

177772 - Centro Polifunzionale "Arcobaleno" 1 - Via Brigata Sassari, NUORO - 2 Volontari

177770 - Centro Servizi Europa - Via Alessandro Manzoni n. 83, NUORO - 2 Volontari

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI: Numero posti tot: **12** (Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio)
177779 - Comune di Nuoro - Via Dante Alighieri n. 44, NUORO - **8 Volontari (GMO: 3)**
177772 - Centro Polifunzionale "Arcobaleno" 1 - Via Brigata Sassari, NUORO - **2 Volontari**
177770 - Centro Servizi Europa - Via Alessandro Manzoni n. 83, NUORO - **2 Volontari**

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali e un monte ore annuo di 1145. L'operatore volontario è tenuto a svolgere il proprio ruolo con impegno, correttezza e senso di responsabilità, nel rispetto del principio di collaborazione con tutti gli operatori, gli uffici e le strutture con cui entri in contatto per esigenze di servizio.

È obbligato a mantenere la massima riservatezza su fatti, informazioni e circostanze inerenti al servizio di cui venga a conoscenza durante lo svolgimento delle attività o in relazione ad esse. È inoltre richiesta una spiccata predisposizione ai rapporti interpersonali, capacità di comunicazione efficace e attitudine al lavoro di équipe, elementi fondamentali per garantire un servizio efficiente e orientato all'utenza.

Al fine di conseguire gli obiettivi previsti dal progetto, si richiede:

- Rispetto del regolamento interno del Comune di Nuoro;
- Rispetto della privacy degli utenti dei servizi;
- Flessibilità oraria nei giorni lavorativi;
- Disponibilità eccezionale nei giorni festivi in concomitanza con particolari eventi o manifestazioni;
- Disponibilità a spostamenti sul territorio per la partecipazione agli eventi di incontro/confronto con gli altri operatori volontari coinvolti nel programma;
- Disponibilità a spostamenti sul territorio per la partecipazione agli incontri di comunicazione e disseminazione rivolti alla comunità locale.

In aggiunta alle festività riconosciute, le SAP osservano la chiusura nelle giornate del sabato e della domenica.
giorni di servizio settimanali ed orario: sistema Helios

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

- Attestato "SPECIFICO" da ente terzo
- Attestato di Servizio del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: La selezione dei candidati è effettuata tramite apposite Commissioni di valutazione degli eventuali titoli e delle esperienze curriculari maturate e dichiarate in sede di presentazione della domanda di partecipazione da ciascun candidato. Le Commissioni sottopongono inoltre i candidati ad un colloquio. I criteri di attribuzione dei punteggi ai titoli e alle esperienze curriculari fanno riferimento a quanto previsto dal sistema di selezione accreditato dal Comune di Nuoro e contenuti nel Decreto n. 173 dell'11 giugno 2009 del Capo dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Durata: **30 ore** (Modalità di erogazione: in unica tranche entro la prima metà del progetto)

Sede di realizzazione: **Centro Servizi Europa** – Via Manzoni 83, 08100 Nuoro

Moduli della formazione (Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori)

- 1.1 - L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- 1.2 - Dall'obiezione di coscienza al servizio civile universale
- 1.3 - Il dovere di difesa della patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- 1.4 - La normativa vigente e la carta di impegno etico
 - 2.1 - La formazione civica
 - 2.2 - Le forme di cittadinanza - 2.2.1 cittadinanza digitale
- 2.3 - La protezione civile
- 2.4 - La rappresentanza delle/dei operatrici/operatori volontarie/i nel servizio civile universale
 - 3.1 - Presentazione dell'ente
 - 3.2 - Il lavoro per progetti
 - 3.3 - L'integrazione del team
 - 3.4 - L'organizzazione del servizio civile universale e le sue figure
 - 3.5 - Disciplina dei rapporti tra enti ed operatrici/operatori volontarie/i del servizio civile universale
 - 3.6 - Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Le tecniche e le metodologie adottate sono volte a favorire un apprendimento attivo, partecipativo e coinvolgente, così da preparare adeguatamente gli operatori volontari alle responsabilità e alle sfide del servizio.

Durata: 86 ore; Sedi di realizzazione: Coincidono con le sedi di attuazione del progetto

Moduli della formazione

- Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto
- Conoscenza dei bisogni del territorio
- Programmazione delle attività e delle modalità di attuazione del progetto
- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
- Le modalità di erogazione del servizio
- La transizione digitale del Comune di Nuoro
- I servizi digitali comunali
- Il Servizio Tributi OnLine del Comune di Nuoro
- I Servizi Demografici OnLine del Comune di Nuoro
- I Servizi alla Persona OnLine del Comune di Nuoro
- Il CED – Centro Elaborazione Dati del Comune di Nuoro
- Il ruolo di facilitatore/educatore digitale
- La Carta di Identità Elettronica (CIE)
- Valorizzazione dell'esperienza di partecipazione al progetto di SCD in qualità di operatore volontario

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD - Cittadinanza Digitale

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 - “Fornire un’educazione di qualità, equa e 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 A FAVORE DEI GIOVANI**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA’**

→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 3

→ Tipologia di minore opportunità: Giovani con difficoltà economiche

→ Documento che attesta l’appartenenza del giovane alla categoria individuata: Certificazione ISEE

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

- Durata del periodo di tutoraggio: 3 mesi

- Ore dedicate: 21 ore di cui 17 ore collettive e 4 ore individuali

- Tempi, modalità e articolazione oraria: lun, mar, mer, gio - Orario: 08.30 – 12.30

Il tutoraggio, della durata di 3 mesi, si svolge alla conclusione del progetto, a partire dal 9° mese. Rappresenta una forma di accompagnamento degli operatori volontari e si concretizza in un percorso mirato a un’acquisizione di consapevolezza rispetto alle proprie potenzialità, a promuovere le capacità di cogliere le opportunità presenti nel territorio, a favorire l’ingresso nel mondo del lavoro.

Si prevedono colloqui individuali e incontri di gruppo. L’attività si svolge per lo più in presenza.

Il tutoraggio in modalità on line sarà realizzato previa verifica del possesso da parte degli operatori volontari di adeguati strumenti informatici (software e hardware) per attività da remoto.

Attività specifica: Presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee; Presentazione dei principali canali di accesso al mercato del lavoro, alle opportunità formative anche online; Affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l’impiego finalizzato alla presa in carico dello stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato; Visita guidata presso il Centro per l’Impiego, stipula del Patto di Servizio Personalizzato; Iniziative idonee alla facilitazione dell’accesso al mercato del lavoro.