

### *Allegato B3 – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO: YouthCalleU – Giovani connessi all’Europa**

Codice di progetto: PTXSU0035325030210NMTX

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

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

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei giovani attraverso servizi di informazione, orientamento, facilitazione ed educazione digitale, al fine di favorirne l’accesso alle opportunità europee.**

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Attività 1: Potenziamento servizi Eurodesk Italy e Punto Locale**

Eurodesk Italy è la rete ufficiale del programma Erasmus+ e del Corpo Europeo di Solidarietà dedicata all’informazione, alla promozione e all’orientamento dei giovani sulle opportunità di mobilità educativa transnazionale e sui programmi in favore della gioventù nell’UE. La sede del Coordinamento Nazionale si trova a Cagliari. Europe Direct Nuoro, presso il Centro Servizi Europa, è Punto Locale Eurodesk e si configura come presidio territoriale di facilitazione ed educazione digitale, offrendo al giovane orientamento personalizzato, supporto nell’accesso ai portali europei e accompagnamento nella partecipazione ai programmi UE.

I servizi offerti da Eurodesk sono:

- supporto nella ricerca di informazioni sulle politiche, i programmi e i finanziamenti dell’Unione Europea;
- supporto nell’utilizzo dei portali ufficiali dell’UE;
- assistenza nella creazione di account e profili online (es. EU Login, Europass);
- assistenza nella compilazione di moduli online per Erasmus+ o Corpo Europeo di Solidarietà;
- accompagnamento nell’uso di strumenti digitali per invio documenti;
- assistenza nell’utilizzo dell’identità digitale (SPID/CIE);
- assistenza nell’utilizzo di piattaforme europee e supporto ai giovani con minori competenze tecnologiche;
- accesso gratuito a dispositivi e connessione internet e utilizzo di linguaggio semplice;
- promozione nelle scuole e negli istituti superiori dell’informazione sulle politiche europee e sul funzionamento degli organi istituzionali dell’UE attraverso azioni d’informazione mirate, newsletter dedicate e progetti di cooperazione;
- promozione dei programmi europei sulla mobilità giovanile, informando i giovani sulle varie opportunità di scambi interculturali, servizio volontario europeo e sulle iniziative locali;
- messa a disposizione di un centro di documentazione in cui è possibile consultare materiale sulla storia, il diritto e l’economia dell’Unione Europea e le pubblicazioni ufficiali aggiornate della Commissione Europea.

**Attività 2: Realizzazione di percorsi di educazione digitale finalizzati a diffondere l’uso attivo della CIE**

I cittadini possono utilizzare la propria identità elettronica per accedere a servizi online nell’UE, con lo stesso valore legale dei documenti cartacei. La CIE diviene così un elemento chiave della cittadinanza europea digitale. Essa potrà essere integrata nel futuro portafoglio digitale europeo. I laboratori hanno la durata di n. 4 ore ciascuno. Ogni laboratorio è rivolto a n. 20 partecipanti. Dopo una breve introduzione all’identità digitale, al suo funzionamento e ai servizi europei disponibili, si svolge l’attività pratica ed interattiva che prevede:

- l’accesso simulato a portali UE tramite autenticazione CIE e la creazione del profilo EU Login
- l’utilizzo di servizi per mobilità, studio e volontariato
- la simulazione di attivazione dell’app e la risoluzione guidata dei problemi più comuni
- la simulazione di login con CIE e l’esercitazione su compilazione modulo online
- la creazione di un CV digitale (esercitazione guidata)
- la navigazione assistita su un portale europeo

### **Attività 3: Supporto ai giovani per l'iscrizione all'European Youth Portal**

L'European Youth Portal è il portale ufficiale dell'Unione Europea dedicato ai giovani tra i 13 e i 30 anni (fino a 35 per alcuni programmi). Offre informazioni e accesso a opportunità come: European Solidarity Corps, Erasmus+, Tirocini e volontariato in Europa, Progetti di partecipazione giovanile, Informazioni su diritti, mobilità, lavoro e studio. Ad ogni singolo giovane viene garantito orientamento personalizzato per l'identificazione degli obiettivi personali (studio, volontariato, lavoro) e la scrittura di descrizioni motivazionali e vengono illustrate le differenze tra le varie opportunità europee. Ai giovani appartenenti a categorie vulnerabili è riservato il supporto linguistico (traduzione o aiuto nella compilazione), l'accesso gratuito a internet e vengono spiegate eventuali coperture finanziarie previste dai programmi.

### **Attività 4: Gamification "Unlock Europe con la CIE"**

Molti giovani possiedono la CIE ma non la utilizzano per accedere ai servizi digitali e alle opportunità europee a causa della scarsa conoscenza dell'identità digitale, del timore nell'utilizzo tecnico (PIN, app), della percezione di complessità dei portali europei, della bassa motivazione all'accesso autonomo.

Rivolto a n. 120 giovani di età compresa tra i 16 e i 30 anni, il percorso gamificato permette di trasformare l'accesso digitale in un'esperienza coinvolgente e pratica. Si articola in quattro livelli. Al termine del percorso si organizza un evento aperto al pubblico in occasione del quale vengono premiati i giovani che hanno superato con successo tutti i livelli.

### **Attività 5: Attivazione Carta Giovani Sardegna**

La Carta Giovani Sardegna è un progetto di inclusione promosso da Eurodesk Italy con il patrocinio della Regione Autonoma della Sardegna. È uno strumento pensato per rendere la vita quotidiana e le esperienze culturali, formative e sociali dei giovani più accessibili, convenienti e connesse all'Europa. È una carta digitale e gratuita, rivolta a chi ha tra i 14 e i 30 anni e risiede o è domiciliato in Sardegna. A differenza di una semplice tessera sconto, si inserisce in un circuito internazionale di vantaggi, collegato alla European Youth Card Association (EYCA), una rete europea che coinvolge milioni di giovani in decine di Paesi. Una volta ottenuta attraverso il sito ufficiale e attivata tramite l'app dedicata, la carta consente di accedere a migliaia di agevolazioni in diversi ambiti della vita quotidiana.

La fase di accoglienza e informazione è dedicata alla spiegazione chiara e semplice di cos'è la Carta Giovani Sardegna, quali sono i requisiti necessari per poterla richiedere, quali vantaggi offre, come si integra nel circuito europeo. Successivamente il facilitatore digitale fornisce supporto tecnico per scaricare l'app ufficiale, effettuare la registrazione e la creazione dell'account, spiegare la verifica dell'identità e l'attivazione della carta digitale, risolvere eventuali problemi tecnici. Una volta attivata la carta, il facilitatore mostra come cercare convenzioni e opportunità, spiega come utilizzare correttamente la carta digitale, sensibilizza alla sicurezza online e alla gestione dei dati personali e collega la carta ad altre opportunità europee e locali.

### **Attività 6: Iscrizione e utilizzo di Europass**

L'attività di facilitazione digitale dedicata ai giovani per l'iscrizione e l'utilizzo di Europass è un percorso di accompagnamento educativo e pratico che aiuta ragazzi e ragazze ad orientarsi nel mondo delle competenze, del curriculum e delle opportunità europee. Non si tratta solo di creare un CV, ma di sviluppare consapevolezza sulle proprie capacità e imparare a valorizzarle in modo efficace e digitale. L'attività si articola in tre momenti principali: Orientamento e consapevolezza; Iscrizione e creazione dell'account; Iscrizione e creazione dell'account.

### **Attività 7: Promozione e divulgazione dei servizi digitali offerti da Eurodesk Italy**

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi digitali, il Comune di Nuoro prevede attività di promozione e divulgazione degli stessi attraverso il sito web [www.europedirectnuoro.eu](http://www.europedirectnuoro.eu) e il sito web [www.eurodesk.it](http://www.eurodesk.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.

### **Attività 8: Rilevazione dei bisogni dei giovani**

Al fine di adattare l'offerta dei servizi pubblici ai bisogni reali dei giovani, presso il Punto Locale Eurodesk del Comune di Nuoro e lo Sportello Eurodesk di Cagliari si prevedono: Indagini dirette, Interviste individuali, Metodi partecipativi, Focus group con i giovani e Valutazione partecipativa.

### **Attività 9: Progettazione e miglioramento dei servizi digitali**

Con l'obiettivo di rendere i servizi digitali offerti da Eurodesk Italy maggiormente utili, usabili, efficaci, accessibili e adatti alle esigenze reali dei giovani, si organizzano momenti di co-progettazione basati sul Design Thinking. Ciò permette di migliorare le modalità di fruizione mettendo al centro l'esperienza del giovane. L'attività si articola nelle seguenti fasi: somministrazione di interviste qualitative ai giovani e agli operatori del Punto Locale di Nuoro e dello Sportello di Cagliari; osservazione dell'uso dei servizi attuali; analisi dei dati esistenti; mappatura dell'esperienza attuale (Customer Journey Map). I risultati della ricerca diventano oggetto di discussione nell'ambito di workshop in cui vengono coinvolti attivamente i giovani, che, attraverso sessioni di brainstorming, identificano le criticità prioritarie e propongono soluzioni utili per generare prototipi di servizi digitali.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

**177770 – Centro Servizi Europa** - Via Alessandro Manzoni n. 83, NUORO - 2 Volontari (GMO: 1)

**210719 – Eurodesk Italy - Ufficio di Coordinamento** - Via Iglesias n. 45, CAGLIARI - 4 Volontari (GMO: 1)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:** Numero posti tot: **6** (Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio)  
177770 – Centro Servizi Europa - Via Alessandro Manzoni n. 83, NUORO - **2 Volontari (GMO: 1)**  
210719 – Eurodesk Italy - Ufficio di Coordinamento - Via Iglesias n. 45, CAGLIARI - **4 Volontari (GMO: 1)**

**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;
- 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.

**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 tranches 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 rete Eurodesk Italy
- Digital Tools
- Valorizzazione del PLE
- Le politiche europee per i giovani
- Il ruolo di facilitatore/educatore digitale
- La Carta Giovani Sardegna
- La Carta di Identità Elettronica (CIE)
- La comunicazione online
- 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: 2

→ 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.