



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri

DIPARTIMENTO
PER LA TRASFORMAZIONE
DIGITALE



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:

SOCIALE DIGITALE - la digitalizzazione come opportunità di inclusione

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

ASSISTENZA

DURATA DEL PROGETTO:

12 Mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del Progetto è sostenere un percorso di facilitazione digitale che permetta ai cittadini l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, attraverso modalità adeguate ai destinatari e lo Sviluppo e consolidamento di nuovi patti di solidarietà tra famiglie, servizi, società civile e terzo settore per la promozione della cultura dei diritti dell'Infanzia, dell'accoglienza, della coesione sociale. Contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di Programma Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, in particolare realizzando azioni volte a promuovere l'inclusione e la partecipazione delle fasce più fragili della popolazione. (obiettivo 10.2 potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro)

Il progetto contribuisce quindi a raggiungere gli obiettivi di programma di in quanto intende garantire a bambini e giovani del territorio maggiori opportunità di socialità e apprendimento, con un'attenzione particolare alle persone disabili, alle differenze culturali, e delle differenze di genere, rappresentano una opportunità di formazione dei giovani cittadini all'acquisizione di competenze sociali che favoriscono convivenza sociale e impegno civico. In tal senso il progetto contribuisce alla realizzazione dell'obiettivo 4 dell'Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti e dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

Sotto-obiettivi sono:

- incrementare le occasioni di relazione personale tra utenti e Pubblica Amministrazione attraverso colloqui gestiti con tempi più adeguati ai bisogni dei destinatari di riferimento in grado di orientarli;
- aumentare l'autonomia delle persone in situazione di fragilità o svantaggio relativamente alla gestione dei propri rapporti con la Pubblica Amministrazione attraverso una comunicazione facilitata e strumenti adeguati alle loro competenze;
- accompagnare i cittadini che hanno più difficoltà ad utilizzare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione, anche per conoscere ed accedere a servizi quali Spid, Carta Nazionale dei Servizi e Carta d'Identità Elettronica;
- sostenere bambini e ai ragazzi relativamente al loro percorso di crescita, di relazione con i genitori, di positivo inserimento e integrazione nel contesto sociale e scolastico;
- sostenere le responsabilità familiari per affrontare le situazioni di disagio sociale al fine di prevenire lo svilupparsi di fenomeni di marginalità, maltrattamento, abuso.

- Sostenere le reti di prossimità e responsabilità sociale e promozione delle varie forme di affidamento familiare.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Ai Volontari in affiancamento al personale dell'ente spetterà il ruolo di "facilitatore digitale" con azione di supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi digitali. Nelle diverse sedi di servizio verrà chiesto quindi di occuparsi sia del front-office, in rapporto diretto con l'utenza, sia delle attività di supporto al back-office, con diversa articolazione per le differenti sedi e in relazione agli uffici coinvolti.

- Attività di supporto ai servizi nell'ascolto e orientamento dell'utenza ai servizi.
- Collaborare alla costruzione di eventi e iniziative per la promozione dei diritti di cittadinanza sociale.
- Collaborare nelle attività di documentazione, raccolta dati informatici, documenti fotografici e video e nella rielaborazione del materiale al fine di valutare e riprogettare gli interventi proposti.
- Collaborare alla realizzazione di attività di piccolo gruppo per cittadini in situazioni di fragilità, famiglie affidatarie e adottive, famiglie inserite nei progetti SAI (Sistema Accoglienza e Integrazione).
- Collaborare con l'équipe SAI nell'attuazione dei progetti individualizzati di autonomia e inserimento sociale e nel supporto all'espletamento di amministrative digitalizzate.

Le attività di facilitazione digitale previste consistono in:

- assistenza per la presentazione delle domande on-line dei servizi socio-educativi (nido, mensa, trasporto, ciab, centri estivi, pacchetto scuola, buoni scuola e buoni servizio);
- assistenza nella compilazione di curriculum vitae, lettera di presentazione e nella ricerca attiva del lavoro;
- assistenza nella ricerca on-line di opportunità formative e professionalizzanti;
- assistenza nella presentazione delle domande online per la ricerca del lavoro, o per la partecipazione a bandi (incluso il servizio civile universale e regionale).

ulteriori informazioni e orientamento di primo livello per tutte le sedi:

- accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini sui servizi dell'ente;
- individuazione dei cittadini con particolari fragilità e accompagnamento nell'utilizzo delle piattaforme di cui necessitano;
- assistenza per gli appuntamenti, telefonici e allo sportello, necessari per l'accesso ai servizi comunali;
- ricerca e raccolta informazioni per aggiornamento schede e materiale informativo;
- gestione di bacheche informative interne e esterne; -
- affiancamento al personale dell'Ente nella gestione delle pratiche amministrative degli uffici progettazione, organizzazione e realizzazione di progetti di alfabetizzazione digitale dei cittadini che hanno difficoltà di utilizzo degli strumenti digitali e telematici per l'accesso ai servizi pubblici;
- aggiornamento del sito web e gestione degli strumenti di comunicazioni dell'Ente in generale;
- mappatura e analisi dei canali e delle modalità di comunicazione esistenti, nonché delle relative policy;
- distribuzione sul territorio di materiale informativo cartaceo.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

CENTRO GIOVANI SANTA CROCE ROCK CITY-LARGO BONETTI-SANTA CROCE SULL'ARNO
INFORMAGIOVANI FUCECCHIO-PIAZZA LA VERGINE-FUCECCHIO
CENTRO ZONALE MINORI-VIA NICCOLO' COPERNICO-SANTA CROCE SULL'ARNO

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 4 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Rispetto della privacy delle persone assistite e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio;
- Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili dei progetti e raccordo con gli stessi;
- Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei 6 giorni lavorativi di apertura dei servizi limitatamente a 5 giorni di impiego e limitatamente a particolari eventi anche nei giorni festivi;
- Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi svolti all'interno del territorio regionale e nazionale;
- Disponibilità a effettuare la propria attività in una sede diversa da quella di servizio per un periodo non superiore ai 60 giorni come da DPCM del 14 gennaio 2019;

- Disponibilità a svolgere le attività di formazione nei giorni di sabato;
 - Disponibilità a partecipare ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile o inserite nel progetto "Giovani Si" promosse dalla Regione Toscana di cui alla Delibera Giunta Regionale n° 798 del 10/09/2012;
 - Obbligo di portare il tesserino di riconoscimento.
- giorni di servizio settimanali: 5

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

La Bottega di Geppetto e ASEV, Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa, riconoscono ai corsisti che abbiano svolto progetti di servizio civile presso l'Ente Comune di Santa Croce sull'Arno, nell'ambito dei servizi alla persona, le ore di attività pratica svolte per ciascun settore, e comunque in misura non superiore al 25% dei crediti e delle ore di tirocinio previsti per corso di formazione.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

- conoscenza specifica del progetto per il quale si è presentata domanda e condivisione degli obiettivi progettuali (max 10 punti);
- interesse per l'ambito nel quale si realizza il progetto e per l'acquisizione delle competenze previste dalla formazione e dallo svolgimento delle attività del progetto (max 10 punti);
- qualità dell'esperienza di lavoro, tirocinio o volontariato svolta nello stesso ambito del progetto scelto (max 10 punti);
- motivazioni personali e interesse per le forme di partecipazione civica e per le radici culturali del servizio civile (max 10 punti);
- capacità di iniziativa, di affrontare e risolvere problemi e propositività nella gestione delle attività (max 10 punti);
- capacità di entrare in relazione con altre figure professionali e volontari, e attitudini al lavoro di equipe (max 10 punti);
- conoscenze pratiche, informatiche, abilità nell'ambito dell'animazione laboratoriale, hobby ed altre abilità utili alla realizzazione del progetto (max 10 punti);
- disponibilità allo svolgimento delle attività previste del progetto (trasferte pernottamento, flessibilità oraria) (max 10 punti);

Valutazione finale: giudizio (max 80 punti): _____

Punteggio titoli e esperienze pregresse (max 40 punti): _____

Punteggio totale (max 120 punti): _____

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

34 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

72 ore

La formazione specifica è svolta nell'arco dei primi 3 mesi (e comunque entro 180 giorni per specifiche attività) di servizio e prevede la seguente articolazione metodologica:

1. lezioni frontali di carattere prevalentemente didascalico, concernenti l'organizzazione dei servizi e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti previsti, seguiti da circle-time di approfondimento;
2. training pratici ed esercitazioni attraverso l'utilizzo di strumentazione adeguata e tecniche partecipative;
3. giochi di simulazione, di conoscenza, di valutazione: sperimentazione diretta di metodologie da utilizzare durante il servizio.
4. lavoro teorico-pratico di ricerca e studio in gruppo, attraverso:
 - la compilazione di schede di documentazione,
 - la realizzazione di composizioni scritte, e multimediali (slide, filmati, foto, etc).
 - il confronto sui temi affrontati attraverso focus group;
 - Proiezioni video e analisi del contenuto di materiale multimediale relativo ad attività educative.

5. Formazione outdoor sulla relazione a il lavoro di gruppo in stage teorico-pratico (vittoa carico dell'ente) secondo lo schema: preparazione attività, fase esperienziale individuale e di gruppo, rielaborazione dell'esperienza attraverso video, foto e schede di analisi delle attività svolte.

Gli obiettivi formativi del presente progetto si possono distinguere in:

- conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel servizio,
- conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento,
- acquisizione di competenze personali nella relazione socio-educativa, di sostegno e di aiuto.

Questo prevede la preparazione dei volontari alla gestione delle situazioni di difficoltà più frequenti che possono incontrare sia nei rapporti con le famiglie con minori, sia adolescenti che bambini - che abbiano anche una disabilità - sia italiani che stranieri, ai quali sono rivolti i servizi e le attività.

La formazione si seguito descritta non è inclusiva della formazione svolta a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale per un ammontare di 38 ore.

MODULO 1 – A) Presentazione organizzazione dell'Ente e normativa sulla privacy - La sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento ai rischi per i volontari;

contenuti: Organizzazione generale presentazione dell'Ente promotore del Progetto; Lettura dei contratti di servizio civile volontario;

- Normativa sulla privacy; con particolare riferimento al trattamento e tutela dei dati personali e dei dati digitali.
- Normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare attenzione ai rischi connessi al ruolo dei volontari di servizio civile inseriti nel progetto. – oltre ai Preposti alla Sicurezza di ogni singola (8 ore nel I mese di servizio)

Modulo 2) - Normativa e Organizzazione dei servizi alla persona degli enti locali

- Organizzazione e strutturazione dei servizi alla persona presso gli enti locali secondo il Testo unico degli enti locali;
- Conoscenza della normativa di riferimento Nazionale e Regionale in materia dei diritti del cittadino di accesso ai servizi e all'informazione;
- Normativa e Organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale, Tutela dei diritti dei cittadini stranieri: limiti e criticità
- L'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento come elemento organizzativo e fattore di qualità del servizio;
- Normativa e Organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale. (III mese per un totale di 6 ore)

Modulo 3) – I servizi al cittadino nelle pratiche quotidiane e I servizi digitali della pubblica amministrazione.

- Presentazione dei servizi anagrafe, tributi, ufficio ambiente, all'interno dell'organizzazione dei servizi alla collettività
- La digitalizzazione della pubblica amministrazione, le piattaforme di accesso ai servizi come Spid, Pago PA, Sprovic, e altri sistemi di accesso ai servizi della PA. La richiesta e il rilascio di documenti digitali (la CIE, il CNS, ed altri), attivazione di lettori smart card.
- Il ruolo dell'informazione sociale, in particolare all'interno dei servizi rivolti alle situazioni di fragilità sociale;
- Gli uffici relazione con il pubblico in presenza e on-line, porta d'accesso alle pratiche amministrative dell'Ente locale
- gli strumenti informatici e i servizi digitalizzati nella pubblica amministrazione. (II-III mese per un totale di 6 ore)

MODULO 4- Progetti di comunità

L'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento come elemento organizzativo e fattore di qualità del servizio; comunicazione e relazione, lavoro di gruppo e lavoro con i gruppi; la rete dei servizi in ambito sociale; Gli strumenti di progettazione e di programmazione, la verifica e la documentazione.

- L'inclusione sociale dei cittadini stranieri: Normativa sull'immigrazione; Servizi sociali e cittadini stranieri; Organizzazione dei servizi per l'immigrazione; Promozione dell'inclusione sociale; (Cattaneo - I al III mese 6 ore);

MODULO 5) – stage semiresidenziale outdoor contenuti:

Verrà svolta formazione sul gruppo attraverso attività pratici di collaborazione. L'attività sarà utilizzata per suscitare la capacità di osservare e riconoscere le dinamiche relazionali, gestione della conflittualità nei contesti

lavorativi, promozione delle competenze propositive, gestione delle risorse e valorizzazione della creatività.
(Entro il IX mese, 10 + 4 ore in 2 gg formative).

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

OBIETTIVO COMUNE: innalzare il livello delle competenze digitali e favorire l'accesso ai servizi on-line della Pubblica Amministrazione

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030 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 OPPORTUNITA'

Difficoltà economiche

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

L'attività di tutoraggio si svolge negli ultimi 3 mesi di progetto, suddivisa in 9 appuntamenti di gruppo e 2/4 individuali, per un totale di 30 ore di attività. 24 ore riguarderanno le attività obbligatorie e 6 ore le attività opzionali. All'interno degli incontri collettivi è prevista un'attività introduttiva al percorso che sarà realizzata il settimo mese di servizio. Una parte non superiore al 30% delle ore (8-9 ore su 30) potrà essere svolta on-line in modalità sincrona. Prevalentemente le attività verranno svolte in presenza a piccoli gruppi (mai oltre le 25 persone) e in rapporto individuale. Le attività di gruppo verranno realizzate principalmente in orario pomeridiano, articolato su 2 pomeriggi settimanali. Le attività individuali potranno svolgersi anche in orario mattutino, saranno 4 ore totali, con appuntamenti fissati per ogni singolo volontario di 1/2 ore ciascuno a seconda delle esigenze del volontario. Le attività si svolgeranno principalmente presso le sedi degli enti già individuate per le attività informative e presso gli uffici del Centro InformaGiovani e l'Auditorium del Centro Giovani Sottosopra del Comune di Fucecchio.