

Allegato A2 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE – anno 2021 “SCD - PUGLIA & MOLISE INSIEME PER IL DIGITALE”

TITOLO DEL PROGETTO: “LA PUGLIA PER IL DIGITALE”

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: SETTORE E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport/Educazione informatica
AREA DI INTERVENTO: 23 Educazione informatica, 24 Sportelli informa.

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Diminuire i limiti e le difficoltà sulle competenze digitali presenti nella popolazione dei territori interessati, favorendo la realizzazione di servizi digitali proposti dai Comuni e dagli Enti del Terzo Settore, diffondendo e approfondendo la cultura del digitale e le possibilità legate agli strumenti informatici tra i cittadini di tutte le età ed in particolare dei più fragili.

Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti denominati “Info- digitale”, realizzando il servizio operativo di “facilitazione digitale”.

Azione 2: Implementazione della conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, attraverso un'attività di “educazione digitale” con l'intento di curare la diffusione della “cultura digitale” riducendo il “digital divide” per rendere più autonomi i cittadini.

L'obiettivo che si vuole raggiungere sono quelli previsti in entrambe le tipologie del Programma quadro di “Servizio Civile Digitale”:

Tipologia 1: Abilitare la fruizione autonoma da parte dell'utente di servizi digitali essenziali, pubblici o privati. Tale attività si concretizza in momenti di supporto e affiancamento individualizzati, che mirano ad incidere positivamente sulla motivazione e l'auto-efficacia, sull'approccio al digitale, e sul concreto utilizzo di servizi e dispositivi digitali.

Tipologia 2: Sviluppare negli individui formati, con specifica attenzione ai soggetti più vulnerabili ai fenomeni di esclusione dalla transizione digitale e non già inclusi in percorsi di educazione formale competenze digitali di base e/o avanzate – intese sia come conoscenze, sia come abilità, sia come attitudini e valori – attraverso il disegno di attività didattiche formative e di conseguenza incrementare e consolidare ove presenti le competenze digitali della popolazione residente nei Comuni individuati nella Regione Puglia per favorire l'uso dei servizi pubblici, in forma virtuale.

Tutto ciò è in linea con l'ambito di azione di cui alla lettera f) e con i due Obiettivi (4 e 10) dell'Agenda 2030 cui strettamente si richiama il programma di intervento e il presente progetto.

Il progetto contribuirà a diffondere un approccio ed una fruizione consapevole della realtà digitale, specialmente in questa fase di difficile ed incerta uscita/transizione dalla pandemia da COVID 19 che ci ha obbligati a misurarci con nuove forme di interazione e comunicazione virtuali.

I dispositivi virtuali oggetto di diffusione serviranno per:

- Acquisire identità digitale (SPID)
- Prenotare richieste all'Anagrafe o richieste di appuntamento ai servizi comunali
- Fare pagamenti online attraverso il sistema PagoPA.
- Calcolo e pagamenti tributi Tributi

- Parcheggio
 - Servizi bibliotecari, prestiti, consultazione cataloghi online di Biblioteche e Musei (10% della popolazione)
 - Accesso allo Sportello Unico Edilizia
 - Iscrizioni a Concorsi Online
 - Iscrizione scuola
 - Domande online per il SCU
 - Iscrizione portali per la ricerca del lavoro
 - Ricetta elettronica del Medico di Medicina di Base
 - Prenotazione visite mediche e specialistiche
 - Accesso agli strumenti digitali delle Pubbliche Amministrazioni (es. Regioni, Ministeri, Agenzie Nazionali): Portale Sanità regionale, Portale INPS, Portale Agenzia delle Entrate, Portale Ministero dell'Istruzione.
- L'elenco non è esaustivo e sarà oggetto di riflessione insieme con gli altri provider di servizi digitali della rete dei servizi del territorio.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

A) SPAZIO COMUNE SPORTELLO “INFO-DIGITALE” - Azione 1: Miglioramento della qualità, della fruibilità e dell'accesso dei servizi pubblici digitali erogati, attraverso punti di assistenza digitale denominati “Info-digitale”, realizzando il servizio operativo di “facilitazione digitale” e di “educazione digitale”.

ATTIVITA' A: A.1.1 Supporto nella gestione degli appuntamenti, attraverso l'agenda digitale, per il rilascio del PIN/PUK, della tessera sanitaria e dello SPID, e per il riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID. **A.1.2** Gestione dell'attività degli Sportelli Tematici

Informativi gratuiti per i cittadini “Info- digitale”, in collaborazione con altri Enti ed Associazioni del

Territorio. **A.1.3** Rilascio al cittadino del PIN/PUK della tessera sanitaria; riconoscimento dell'identità personale e della prima parte del codice di attivazione per lo SPID. **A.1.4** Attività di sensibilizzazione e promozione dell'utilizzo dei Sportelli Telematici dei Comuni e degli enti del terzo settore, per la presentazione delle

pratiche online, in autonomia, da parte dei cittadini e degli stakeholders. **A.1.5** Realizzazione di campagne di comunicazione rivolte ai cittadini, utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, evitando l'uso di termini burocratici, migliorando la comunicazione istituzionale esterna degli enti di attuazione allo scopo di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi prestati. **A.1.6** Gestione delle richieste di informazioni dei cittadini e degli stakeholders delle città interessate al progetto, con particolare attenzione alla gestione delle risposte pervenute via e-mail e alla rilevazione dei bisogni.

B) SERVIZI INFORMATICI TERRITORIALI E NAZIONALI – ATTIVITA' B: B.1.1 Attività di supporto per i servizi di notifiche/comunicazioni ai cittadini al fine di rendere la cittadinanza il più possibile autonoma nell'accedere ai vari servizi. **B.1.2** Attività di supporto per l'implementazione dei servizi erogati dai comuni al fine di poter aumentare il numero di utenti autonomi negli scarichi digitali. **B.1.3** Affiancamento nelle attività di supporto all'utenza esterna in fase di presentazione delle istanze e a quella interna per eventuali problematiche che potrebbero presentarsi durante l'espletamento delle istanze. **B.2.1** Affiancamento nelle attività di organizzazione di incontri formativi. **B.2.2** Preparazione di video-tutorial divulgati tramite la rete interna dell'Ente al fine di diffondere la conoscenza delle funzionalità dei principali software in uso presso gli uffici. **B.2.3** Preparazione di lezioni e materiale al fine di poter istruire il personale addetto all'utilizzo dei software.

C) CSV - Centro Servizi per il Volontariato –FOGGIA E BRINDISI-LECCE – ATTIVITA' C: C 1.1

Affiancamento e accompagnamento organizzativo ad Associazioni ed ETS con realizzazione di momenti singoli e/o gruppalmente destinati a:

- utilizzo delle funzionalità del RUNTS
- utilizzo e attivazione di strumenti gestionali On Line attivazione di strumenti necessari al dialogo ETS/PA (es. SPID, PEC, firma digitale, eventuali servizi PagoPA).

C.1.2 Supporto a registrazione, accesso e utilizzo per l'attivazione di piattaforme digitali dei servizi dei CSV di Foggia e Brindisi-Lecce. **C.1.3** Supporto all'aggiornamento dei dati dell'anagrafica degli ETS. **C.2.1** Supporto informativo per l'adozione di strumenti digitali per riunioni/eventi/formazioni (es. videoconferenza, piattaforme collaborative etc.). **C.2.2** Organizzazione di percorsi formativi rivolti ad ETS per potenziare i sistemi di gestione e per governare le proprie attività con strumenti digitali. **C.2.3** Organizzazione di attività di supporto consulenziale ai volontari per migliorare capacità e tecniche di comunicazione/promozione e attivare percorsi di partecipazione digitale con giovani e studenti.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

CSV FOGGIA - SEDE AMMINISTRATIVA E OPERATIVA CSV-FG - VIA ROVELLI N.48, FOGGIA
CESEVOCA - PALAZZO UIL - VIA FIUME N.38, FOGGIA
CESEVOCA - SEDE OPERATIVA "CASA PARCO" - VIALE MARTIRI DI VIA FANI N.1 CASTELLUCCIO VALMAGGIORE
CESEVOCA - SEDE OPERATIVA "MONTE SANT'ANGELO" - VIA MARCISI SNC, MONTE SANT'ANGELO
CAMERA DI COMMERCIO DI FOGGIA - CAMERA DI COMMERCIO 2 - VIA MICHELE PROTANO N.7, FOGGIA
COMUNE DI ALBERONA - CENTRO VISITA VIRTUALE - GET LOCAL - PIAZZA UMBERTO GIORDANO snc
COMUNE ACCADIA - UFFICIO SERVIZI SOCIALI - VIA ROMA N.1, ACCADIA
CSV BRINDISI-LECCE - CSV BR/LECCE - CENTRO DI SERVIZIO AL VOLONTARIATO BRINDISI LECCE - VIA MERINE N.4, LECCE
COMUNE DI ALESSANO - UFFICIO SERVIZI SOCIALI - PIAZZA DON TONINO BELLO N.17, ALESSANO (LE)
COMUNE DI ANDRANO - LABORATORI TECNICO-SCIENTIFICI EDIFICIO - VIA DEL MARE N.15, ANDRANO (LE)
COMUNE DI CORSANO - MUNICIPIO - VIA DELLA LIBERTA' N.8, CORSANO (LE)
COMUNE DI MATINO - UFFICIO SERVIZI SOCIALI - PIAZZA MUNICIPIO N.5, MATINO (LE)
COMUNE DI MURO LECCESE - SERVIZI SOCIALI - VIA INDIPENDENZA N.85, MURO LECCESE (LE)
COMUNE DI PATU' - PALAZZO LIBORIO ROMANO - PIAZZA INDIPENDENZA N.36, PATU' (LE)
COMUNE DI POGGIARDO - UFFICIO SERVIZI SOCIALI - VIA ALDO MORO N.1, POGGIARDO (LE)
COMUNE DI TIGGIANO - UFFICIO SERVIZI SOCIALI - PIAZZA CASTELLO N.33, TIGGIANO (LE)
COMUNE DI TRICASE - SERVIZI SOCIALI - PIAZZA GIUSEPPE PISANELLI N.1, TRICASE (LE)
UNIONE DEI COMUNI ENTROTERRA IDRUNTINO - UFFICIO PROMOZIONE TURISTICA DEL TERRITORIO DELL'UNIONE - VIA ROSARIO MANCINI N.4, BAGNOLO DEL SALENTO (LE)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

2 posti per sede, senza vitto e alloggio

TOT. 36 posti

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

NESSUNO

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

In merito all'attestazione delle competenze acquisite dai volontari nell'esperienza di servizio civile, la **EUROMEDITERRANEA Srl**, con sede in Foggia - Corso di Mezzogiorno, 10 - Codice fiscale 02319900714, in qualità di ente terzo, in base all'accordo sottoscritto con l'Ente proponente il progetto, rilascerà l'attestato specifico. In particolare, ogni volontario, negli ultimi due mesi del servizio civile, parteciperà ad un percorso di bilancio delle competenze della durata di 8 ore in cui avrà la possibilità di: riflettere sulle proprie esperienze personali, formative e professionali maturate, al fine di acquisire una maggiore conoscenza di se stessi e delle competenze acquisite nel corso delle proprie esperienze. In particolare, i volontari descriveranno le principali attività lavorative (durata, ruoli, compiti, contesto, condizioni) svolte nell'esperienza del servizio civile e le competenze (sapere, saper essere e saper fare) acquisite, evidenziando, in particolare, le competenze più facilmente trasferibili e quindi spendibili in altri contesti lavorativi (punti di forza). •sviluppare la capacità di autovalutazione, attivazione e scelta; •indagare i propri interessi professionali ed elaborare un proprio progetto di sviluppo professionale.

I partecipanti giungeranno alla definizione di un progetto professionale realisticamente perseguibile nel tempo in grado di "conciliare" le proprie aspirazioni, attitudini e vocazioni con le esigenze provenienti dal mercato del lavoro e le opportunità presenti nel contesto di riferimento. Ciascun volontario di SCU realizzerà pertanto un personale "progetto di sviluppo professionale" con relativo "piano d'azione" (tappe, azioni, tempi) indispensabile per programmare, monitorare e raggiungere nel tempo (a breve, medio e lungo termine) gli obiettivi formativi e professionali indicati.

In particolare, ogni volontario lavorerà sull'autovalutazione delle seguenti aree di competenza

1) **COMPETENZE DI BASE:** capacità riferite a saperi fondamentali utilizzabili nel contesto della vita quotidiana e lavorativa;

2) **COMPETENZE TECNICO PROFESSIONALI:** capacità e competenze relative a saperi e tecniche professionali, connesse ad azioni e processi specifici in particolare:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;

3) **COMPETENZE TRASVERSALI:** capacità altamente trasferibili nelle diverse situazioni lavorative e anche in altre aree della propria vita come la capacità di lavorare in gruppo, la flessibilità, l'adattabilità, l'organizzazione del proprio lavoro, l'ascolto, la leadership, il problem solving, ecc.

- Modalità di rilascio: al termine delle operazioni viene rilasciato l'attestato specifico.
- Tempistica per il rilascio: entro tre mesi dalla conclusione del progetto di servizio Civile Universale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: Come da sistema di selezione pubblicato sul sito.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

CSV Foggia Via Rovelli n.48, Foggia
CSV Brindisi -Lecce via Via Merine, 4, Lecce

Per quanto concerne le tecniche e la metodologia di realizzazione si rinvia, in linea generale, alla disciplina sulla formazione stabilita dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile in sede di procedura di accreditamento.

I moduli di formazione specifica saranno realizzati in presenza, e v e n t u a l m e n t e integrati con attività online. Nello specifico mediante l'attività formativa, posta in essere in collaborazione con gli enti attuatori del progetto, si persegue l'obiettivo di fornire all'operatore volontario le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera proficua le attività previste. Il percorso formativo degli operatori volontari si svolge nei primi tre mesi di servizio. Al fine di favorire la loro partecipazione attiva all'attività didattica, i vari moduli formativi prevedono il ricorso a diverse metodologie di insegnamento, basate su molteplici strumenti quali:

- lezioni frontali, facendo ricorso a slide e video;
- gruppi di approfondimento;
- confronto sulle motivazioni;
- riflessioni personali;
- laboratori e workgroup – esercitazioni per attivazione individuale e collettiva;
- dinamiche di gruppo (simulazioni, giochi di ruolo, lavori collettivi e riflessioni personali);
- testimonianze su esperienze di volontariato, di lavoro e personali di "utenti";
- incontri specifici, di approfondimento tematico, su argomenti relativi al progetto.

La formazione specifica, è costituita da moduli comuni a tutti i volontari coinvolti nel progetto e da moduli che fanno riferimento alle attività che caratterizzano le due tipologie di servizi da realizzare, sarà realizzata dall'ente referente e dagli enti coprogrammanti con la collaborazione degli enti di attuazione in presenza.

I moduli relativi a tutte le conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle attività di progetto alterneranno momenti di lezione frontale, con funzione di introduzione alle diverse tematiche a momenti di formazione attraverso tecniche di partecipazione attiva quali brainstorming, role playing, discussioni aperte.

Il modulo relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro (Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile) sarà realizzato attraverso lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva.

Gli operatori volontari potranno inoltre usufruire, qualora lo si ritenga opportuno, di ulteriori occasioni formative (corsi, convegni e seminari) promosse gratuitamente dall' A.P.S. Ce.S.eVo.Ca e dai relativi partner.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
"SCD - PUGLIA & MOLISE INSIEME PER IL DIGITALE"****OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Il programma di intervento "SCD - PUGLIA & MOLISE INSIEME PER IL DIGITALE" si pone un duplice obiettivo del Piano d'Azione 2020 riconducibile a due importanti Obiettivi per lo Sviluppo sostenibile individuati nell'Agenda 2030 dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite (SDGs): l'Obiettivo 4 (fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti) e l'Obiettivo 11 (Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili).

Nell'ambito di quest'ultimo Obiettivo, il presente Programma di intervento si propone di raggiungere in particolare, attraverso i progetti di SCU, il traguardo 4 (Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti) e 10 (Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni).

Il programma di intervento "SCD - PUGLIA & MOLISE INSIEME PER IL DIGITALE" avente come Ente proponente il Centro Studi e Volontariato di Capitanata Ce.S.eVo.Ca, è caratterizzato da trasversalità e multidimensionalità in quanto interessa due settori di cui all'art. 3 del D.lgs. n.40/2017:

- E Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport/Educazione informatica.

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'
NO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
NO