Allegato B3 – Servizio Civile Digitale

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

TITOLO DEL PROGETTO:
Comuni Digitali in Umbria 2026

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: EDUCAZIONE
Settore: E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

23. Educazione informatica
16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo di progetto è **favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

I Comuni intendono sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di **facilitazione digitale**, sia attivare momenti di **educazione digitale** (formazione/informazione) per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.
In particolare, la definizione di interventi di supporto operativo consentirà a tutta la popolazione di avere pari possibilità di accesso a informazioni, servizi, agevolazioni, ecc. a prescindere dalle proprie difficoltà (mancanza di competenze informatiche, assenza di una rete familiare di supporto, non conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini appena giunti in Italia, impossibilità di possedere una connessione a internet o un dispositivo che consenta l'accesso online, ecc.). Il supporto alla fascia di popolazione "digitalmente" debole risponde all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le Nazioni".

All'Obiettivo 4 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" i Comuni cercano di rispondere attraverso la formazione e l'informazione ai cittadini, la realizzazione di momenti di incontro per lo scambio di conoscenze e competenze che siano utili a far conoscere e promuovere contestualmente i diritti del cittadino.
Anche i servizi online connessi ai servizi bibliotecari consentono di abbattere le barriere nei confronti del libero accesso alla conoscenza; così come un servizio di facilitazione anche in relazione alla sanità (accesso al fascicolo sanitario elettronico, prenotazioni e ritiro referti online, ecc.) contribuisce a garantire il diritto alla salute.

Il possesso di un'identità digitale diventa punto nodale per semplificare l'interazione con la PA e per consentire al cittadino la fruizione autonoma e sicura di servizi digitali essenziali.

La Carta d'Identità Elettronica (CIE) assolve a tale finalità, pertanto risultano necessari interventi legati alla sua diffusione e al suo utilizzo attivo.

L'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi che gli enti coinvolti si propongono:

- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi;
- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- incentivare la diffusione e l'utilizzo della CIE come strumento di accesso ai servizi online;
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale"

Risultati attesi:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini;
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini;
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale;
- Aumento dell'utilizzo della CIE per l'accesso ai servizi online;
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online, del Comune e dei privati;
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza;
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza;
- Favorire il processo di transizione digitale nei Comuni.

RUOLO ED ATTIVITÁ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali

<table>
<tr><th>AZIONI</th><th>ATTIVITA' DI PROGETTO</th><th>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</th></tr>
<tr><td rowspan="3">1. Gestione attività di front-office e di sportello</td><td>1. Affiancamento utenza in presenza</td><td rowspan="3">Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.
Particolare attenzione sarà riservata alla diffusione e promozione della CIE per l'accesso ai servizi.
Il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online. In particolare, si occuperà di:
• Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online sia in presenza presso l'ufficio che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche o tramite e-mail;
• Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente;
• Supporto all'utente nella creazione di identità digitale (SPID, CIE), attivazione della pec, accesso alla piattaforma PagoPA e altri servizi analoghi in relazione alle richieste per i servizi online della Pubblica Amministrazione;
• Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la compilazione delle sezioni dedicate online;
• Verifica delle richieste effettuate on line;
• Gestione helpdesk telefonico e digitale;
• Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione;
• Attività di customer satisfaction.</td></tr>
<tr><td>2. Gestione richieste telefoniche</td></tr>
<tr><td>3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi</td></tr>
</table>

		Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.
2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione 2. Predisposizione contenuti 3. Aggiornamento sito e social network 4. Realizzazione materiali informativi	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Particolare attenzione sarà riservata alla diffusione e promozione della CIE per l'accesso ai servizi. Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione, in particolare ma non solo per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). L'attività di comunicazione del servizio pertanto include: • Pubblicizzazione del servizio di facilitazione digitale e dei servizi online tramite social network e siti web dell'ente; • Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza; • Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, informagiovani, centri anziani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza; • Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.). Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.
3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi 2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi 3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Il volontario si occuperà di: • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di corsi e

		seminari sull'utilizzo del digitale per cittadini; • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di seminari sul funzionamento della PA digitale; • Realizzazione di mini-incontri tematici di presentazione di servizi • Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale In particolare, il volontario parteciperà all'organizzazione delle attività, alla predisposizione dei materiali, alla gestione dei contatti con gli utenti, alle attività di promozione degli eventi organizzati. In caso di formazione online, il volontario offrirà supporto ai cittadini nell'accesso e nella gestione del collegamento; in caso di formazione in presenza supporterà l'utente nell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione Alcune tematiche: • Conoscenza di base del computer, tablet, smartphone; • Alfabetizzazione su informazioni e dati; • Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali; • Valutare dati, informazioni e contenuti digitali; gestire dati, informazioni e contenuti digitali; • Interagire attraverso le tecnologie digitali; • Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali; • Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali; • Collaborare attraverso le tecnologie digitali (Netiquette, Gestire l'identità digitale, CRS/CIE/SPID, Creazione di contenuti digitali, ecc.); • Prevenzione dalle truffe online. Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.

In aggiunta a quanto indicato nella tabella precedente riguardante il ruolo e le attività previste per i volontari si segnala, per i Comuni che seguono le seguenti specificità:

COMUNE DI PERUGIA
Le attività saranno svolte in relazione all'orientamento ai servizi online del Comune in generale e per i servizi per le attività produttive
COMUNE DI TERNI
Le attività saranno svolte in relazione all'orientamento ai servizi online presso l'URP e la Biblioteca

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto dal Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" si riportano le indicazioni operative che dovranno seguire, dove previsto, tutti gli operatori volontari durante lo svolgimento delle loro attività.

Il volontario:

- Supporta l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire;
- In caso di "utenza fragile" o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online, il volontario, esaminata l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione, sempre con l'obiettivo di rendere l'utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali;
- vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti;
- Si occupa dell'apertura e della chiusura delle sessioni di collegamento a internet;
- Provvede alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- Elimina in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- Stampa elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Prima dell'inizio dell'incontro fa compilare all'utente un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti; l'utente, preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Al termine dell'incontro il volontario compila un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell'utente prima della fruizione del servizio, al tipo di servizio fornito (es. facilitazione/formazione), alla tematica affrontata e all'obiettivo del servizio fornito, al gradimento delle attività di facilitazione/formazione fruite, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Regione	PROV	Denominazione Ente	Settore	Codice Sede	Indirizzo	Civico	Cap	Posizioni totali	di cui GMO
UMBRIA	PG	COMUNE DI BEVAGNA	EDUCAZIONE	167605	CORSO GIACOMO MATTEOTTI	58	06031	1	0
UMBRIA	PG	COMUNE DI CAMPELLO SUL CLITUNNO	EDUCAZIONE	161347	PIAZZA RANIERI CAMPELLO	1	06042	1	0
UMBRIA	PG	COMUNE DI PERUGIA	EDUCAZIONE	161493	PIAZZA FRANCESCO MORLACCHI	23	06123	1	0
UMBRIA	TR	COMUNE DI TERNI	EDUCAZIONE	226606	VIA ROMA	36	05100	1	0

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

4 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

In tutte le sedi è richiesto:
Flessibilità oraria.
Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.
Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e/o presso le altre sedi progettuali.
Rispetto della privacy.
Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.
Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto nel Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" gli operatori volontari, devono tenere conto delle seguenti indicazioni:

- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il volontario è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.
- Eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati.
- La navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- La navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima.

Il volontario deve assicurare che:

- I dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- Le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- I dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- I dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;

- Qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

Durante le sessioni il volontario non può:
- Eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- Utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- Consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- Praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- Utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:
Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE
Il sistema di selezione accreditato prevede:
- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:
- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato
- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre di valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:
- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali,
- la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione
Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Durata
La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica "mette in situazione" l'operatore volontario nel contesto dell'Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l'esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all'operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.
Il progetto prevede l'attivazione anche di moduli per la conoscenza dell'Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.
La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l'operatore volontario è inserito.
La funzione del formatore è quella di condurre l'operatore volontario all'interno dell'esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.
Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate dall'ente titolare;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d'aula in presenza
La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.
Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone

possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.

2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
   - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
   - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
   - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
   - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
   - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa,** tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE**
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	**PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale anche in ambito digitale. Saranno trattai i seguenti aspetti: • il funzionamento del Comune - organizzazione dell'ente, servizi, trasparenza, comunicazione; • qualità dei servizi on line rivolti ai cittadini; • connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente; • informazioni sui limiti del trattamento dei dati; • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione; • dinamiche del lavoro in gruppo.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**DIGITALIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E E-INCLUSION**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sulla digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche, sui servizi "e – inclusion" e sull'utilizzo di internet da parte dei cittadini. Saranno oggetto del modulo: • strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government; • postazione informatica - PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono, strumenti di videoconferenza; • internet per il cittadino; • servizi per l'inclusione; • apprendimenti necessari per il cittadino - uso di internet, modalità di accesso, servizi di base, regole per l'uso della rete; • analisi delle risorse on-line a disposizione del facilitatore e degli utenti; • privacy e policy informatica.

Modulo 4

DURATA	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	**L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sul panorama dei i servizi digitali forniti dalla PA locale e sulle procedure connesse ad essi. In particolare si svilupperanno i seguenti temi: • PA digitale e il panorama dei servizi digitali a livello locale e nazionale; • diritti e doveri digitali; • la CIE e i servizi digitali; • identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO; • monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure ad essi connesse;

	• utilizzo dei motori di ricerca della posta elettronica e dei social media; • strumenti d'archiviazione e sicurezza in rete.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**CAPIRE IL DIGITALE: IDENTITÀ E FIRMA DIGITALE**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sugli aspetti legati agli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica analizzando i seguenti temi: • cosa è l'identità digitale e cosa non è; • caratteristiche e struttura dei sistemi di identificazione; • accedere ai sistemi della pubblica amministrazione; • carte CRS CNS CIE, esempi d'uso; • SPID come funziona, esempi d'uso; • PagoPA; • principi di criptografia; • integrità (l'impronta del documento); • autenticazione (certezza dell'identità del soggetto); • certificati e certificatori (un quadro europeo); • firme elettroniche, differenza fra i vari tipi, esempi d'uso; • marche temporali cosa sono e a cosa servono; • normativa di riferimento.

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica sono erogate direttamente dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio civile universale dal Dipartimento per la trasformazione digitale come indicato nel Programma Quadro

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SCD - Servizio Civile per il Digitale nei Comuni italiani

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 0

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
*Durata:*3 mesi

Ore di tutoraggio: 30 ore complessive

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:
Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle "attività obbligatorie" ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle "attività opzionali" ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

Attività obbligatorie:
Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

TUTORAGGIO INDIVIDUALE
1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore
Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario,
- entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore
Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario

- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna.

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio: nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:
- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for
- Third Countries Nationals della Commissione europea 15
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, Linkedin, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:
- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (Linkedin, Infojobs, ...)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) -undicesimo mese - 4 ore. L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:
- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

Attività opzionali
1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore
L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:
- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impego
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)
- banche dati: cosa sono e come consultarle