



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema 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: AiutiAMO al digitalizziAMOci

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

- 1- OBIETTIVO DEL PROGETTO:
- 2- Il progetto CIVIC DIGIT.ALL nasce dalla duplice esigenza di contrastare il fenomeno del Divario Digitale (Digital Divide) ed avvicinare i cittadini all'uso delle soluzioni dei servizi on line della pubblica amministrazione (e-government) e non solo presenti nel territorio: l'alfabetizzazione informatica e l'informazione sui servizi online.
- 3- Il suo obiettivo principale è quello di garantire l'universalità dei servizi pubblici digitali rivolti alla cittadinanza e consentire a tutti i cittadini la possibilità di partecipare alla vita sociale, fornendo supporto ed accompagnamento, la creazione di attività formative che favoriscano l'educazione digitale, lo sviluppo di sinergie tra il personale degli enti, la messa in rete e lo scambio di know-how e buone pratiche tra enti titolari e partner.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

AGORA ORETO - Barcellona 1 – Piazza Monsignore Antonino Celona 98051 Territorio del Comune di Barcellona Pozzo di Gotto. Codice sede 197285

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e nella fruizione dei servizi digitali;

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nei punti individuati cfr 9.1

Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi Ascoltare

le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali, sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi)

Collaborare con gli operatori del partner per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico fragile

Comune di Barcellona Pozzo di Gotto – Sede Centrale - Via San Giovanni Bosco n. 1 – cap 98051- Territorio del Comune di Barcellona Pozzo di Gotto codice sede 178674

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Meri) Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi)

Collaborare con gli operatori dei partner per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti

Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

AGORA ORETO - Meri 2 - Via Dante Alighieri snc 98040 Territorio del Comune di Meri. Codice sede 197308

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Meri) Accogliere gli utenti per la prenotazione di servizi

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi)

Collaborare con gli operatori dei partner per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti

Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

AGORA ORETO - Terme 2 – Via Benedettina Superiore 78 – 98050 Territorio del Comune di Terme Vigliatore Codice sede 197307

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Terme Vigliatore) Accogliere gli utenti

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)

Collaborare con gli operatori dei partner per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti

Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

AGORA ORETO - Rodi Milici 2 – Piazza Delegazione Milici SNC Territorio del Comune di Rodi Milici Codice sede 197309

Collaborazione con gli operatori dell'ente nella promozione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale Parteciperanno alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Per la promozione dello sportello si occuperanno di: intercettare la popolazione fragile con metodologie e strumenti adeguati (locandine, incontri pubblici, avvisi nelle parrocchie del Comune di Rodi Milici) Accogliere gli utenti

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi/portali digitali per la fruizione di servizi sociali , sanitari e socio sanitari (es: prenotazioni visite, compilazione modelli ISEE, richiesta di contributi pubblici e sussidi, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)

Collaborare con gli operatori dei partner per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction le criticità ed i margini di miglioramento del servizio, proponendo soluzioni migliorative e suggerimenti

Collaboreranno con gli operatori dell'ente per la formazione della popolazione fragile all'alfabetizzazione digitale

titolo progetto	Sedi coinvolte	Volontari impiegati
"FormiAMOCI al digitalizziAMOCi"	Barcellona 1 – Piazza Monsignore Antonino Celona 98051 Barcellona Pozzo di Gotto. Codice sede 197285	11
	Merì 2 - Via Dante Alighieri snc 98040 Merì. Codice sede 197308	2
	Comune di Barcellona Pozzo di Gotto – Sede Centrale Via San Giovanni Bosco n, 1 – cap 98051- codice sede 178674 2	2
	Terme 2 – Via Benedettina Superiore 78 – 98050 Terme Vigliatore	2
	Rodi Milici 2 – Piazza Delegazione Milici SNC Codice sede 197309	2
		19
	Totale vol.	15

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

19 posti senza vitto e senza alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

25 ore di servizio settimanali su 5 giorni

L'operatore volontario, nello svolgimento del servizio civile universale è tenuto ad adottare un comportamento improntato al senso di responsabilità, disciplina e correttezza ed a partecipare con impegno e collaborazione alle attività volte alla realizzazione del progetto, svolgendo i compiti assegnatigli con la massima cura e diligenza.

In particolare l'operatore volontario ha il dovere di:

- presentarsi presso la sede dell'ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio; - fornire per iscritto all'Ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata;
- comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del servizio civile universale;
- partecipare alla formazione generale ed a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto per il numero delle ore indicato nello stesso;
- rispettare scrupolosamente l'articolazione oraria di svolgimento delle attività di servizio civile digitale prevista dal progetto;
- non assentarsi dalla sede di assegnazione durante l'orario di svolgimento delle attività di servizio civile, senza autorizzazione dell'operatore locale di progetto o di un responsabile dell'ente;
- garantire la presenza in servizio, eccetto nei giorni di assenza per maternità, per malattia o per fruire di permessi ordinari e straordinari;
- concordare, di norma, preventivamente con l'operatore locale di progetto i giorni di permesso, secondo modalità e termini previsti dall'articolo 8 delle Disposizioni;
- comunicare tempestivamente all'ente l'assenza dal servizio per qualunque motivo essa avvenga; in caso di malattia e di avvio del periodo di astensione obbligatoria per maternità, trasmettere tempestivamente la relativa certificazione medica rilasciata nell'ambito del servizio sanitario nazionale, ai sensi dei capitoli 9 e 11 delle Disposizioni; - seguire le indicazioni e le direttive impartite dall'operatore locale del progetto o dal responsabile dell'ente, finalizzate alla realizzazione del progetto stesso;
- astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;

- astenersi dall'adottare comportamenti che determinano un danno grave all'ente, al Dipartimento o a terzi; - rispettare i luoghi di servizio e le persone con cui viene a contatto durante il servizio, mantenendo nei rapporti interpersonali e con l'utenza una condotta uniformata alla correttezza ed alla collaborazione ed astenendosi da comportamenti lesivi della dignità della persona, incompatibili con il ruolo rivestito, nonché con la natura e la funzionalità del servizio;
 - avere cura dei mezzi e degli strumenti che ha a disposizione durante lo svolgimento del servizio;
 - astenersi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente;
 - interrompere il rapporto di servizio civile, a seguito del provvedimento sanzionatorio di revoca del progetto nel quale è inserito, qualora non sussistano le condizioni per il reinserimento di tutti gli operatori volontari coinvolti nel medesimo progetto presso altro ente;
 - dimostrare flessibilità oraria e disponibilità a prestare servizio, secondo turnazioni prestabilite, anche il sabato, la domenica e i giorni festivi;
 - svolgere missioni anche in luoghi diversi dalla sede del servizio;
 - partecipare a eventuali trasferte per convegni, seminari, corsi di formazione, giornate formative aggiuntive, ecc.; - essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario);
 - lavorare in gruppo;
 - rispettare il regolamento interno dell'ente
 - per le attività di sportello itinerante, essere disponibili a spostarsi sul territorio, a guidare eventuali mezzi messi a disposizione dall'ente o a utilizzare mezzi pubblici (dietro rimborso spese forfettario).
- Qualora, in via eccezionale, si ravvisasse l'esigenza di svolgere le attività da remoto (come dettagliato al punto 9.3), l'operatore volontario deve dimostrare flessibilità e disponibilità a prestare servizio in questa modalità. Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", 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.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Si richiama la deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Università di Messina del 15 maggio 2017 in cui si riconosce "l'esperienza del servizio civile quale parte integrante del percorso formativo dello studente, subordinatamente alla verifica della congruità con il percorso curriculare e formativo previsto dai regolamenti didattici dei corsi di studio, attribuendo allo svolgimento completo del servizio civile fino a n. 9 crediti formativi, purché svolto secondo le modalità amministrative ed operative previste dai vigenti ordinamenti di facoltà". Pertanto lo svolgimento completo del servizio da parte di un operatore volontario iscritto ad una facoltà di questa Università comporta l'attribuzione dei crediti, su richiesta dell'interessato e dietro verifica dei requisiti prescritti da parte della Facoltà.

La Certificazione competenze è affidata al Centro Studi e Ricerche Siapa Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, titolata ai sensi e per gli effetti del D.lgs n 13/2013 Iscr. albo 03545220836 (95023900830 REG.) per la validazione delle competenze.

Al termine del servizio verrà rilasciato un Attestato specifico di messa in trasparenza utile alla validazione delle competenze gli operatori volontari del Programma di Servizio Civile Universale: "AiutiAMO al digitalizziAMOci" saranno inseriti nel percorso di sperimentazione

Competenze acquisibili con questo progetto:

- Competenza digitale;
- Imparare a imparare;
- Competenze sociali e civiche;

Oltre quanto previsto dal modello di cui all'Allegato 6B delle Disposizioni vigenti saranno riconosciute le seguenti competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1:

- Alfabetizzazione su informazione e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Problem solving

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale verrà effettuata in proprio presso l'Associazione Agorà Oretò onlus sede Barcellona 1 piazza Mons. Celona n 4 a Barcellona Pozzo di Gotto codice sede 197285

Si favorirà inoltre la partecipazione a seminari, convegni e corsi di formazione al di fuori delle sedi di progetto, qualora per la presenza di esperti del settore, tali occasioni vengano considerate qualificanti ai fini della formazione degli operatori volontari. Secondo nostro sistema di formazione. Con erogazione 70+30

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: aiutiAMO a digitalizziAMOci

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO voce 25

→Durata del periodo di tutoraggio: 3 mesi

→Ore dedicate: 21 totali, di cui 18 collettive e 6 individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria: l'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 18 ore, ed un incontro individuale di 6 ore per ogni operatore volontario. Gli incontri collettivi saranno tenuti da due tutor ogni classe (rapporto tutor/orientandi 1/15). Nel 10° mese saranno effettuati gli incontri collettivi, nell'11° e 12° mese gli incontri individuali (rapporto tutor/orientando 1/1). Gli OV saranno suddivisi in gruppi, limite massimo 30 OV ogni gruppo, per la partecipazione a sessioni collettive. Per le sessioni individuali sarà stilato un calendario →Attività di tutoraggio:

- a. Organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile:
Incontro collettivo 1 (4 ore): Sarà stimolato un confronto tra gli OV relativo alle competenze acquisite durante il periodo trascorso di progetto. Sarà chiesto a ciascuno di valutare la propria esperienza e se questa sta contribuendo/ha contribuito a delineare una propria personale progettualità
- b. Realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, dello youthpass, nonché di preparazione per sostenere colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio di impresa:
Incontro collettivo 2 (4 ore): Durante l'incontro saranno illustrate le opportunità di formazione e di mobilità in Italia ed all'estero, i programmi per la mobilità giovanile (ad oggi Erasmus+), sarà illustrato lo youthpass, e sarà effettuata la simulazione della compilazione. Nel caso di cittadini di Paesi Terzi regolarmente soggiornanti in Italia sarà trattato lo Skills Profile Tool for Third Countries Nationals della Commissione Europea. Sarà effettuata una spiegazione teorica, l'illustrazione di modelli, app per facilitare la compilazione, sarà chiesto di preparare un curriculum personale da portare all'incontro successivo. Saranno illustrati i social network per la ricerca di un lavoro e le modalità di comunicazione/presentazione social del candidato.
Incontro collettivo 3 (4 ore): Sarà chiesto di presentare il curriculum preparato (a casa) a seguito dell'incontro 2, sarà effettuato un laboratorio di simulazione di un colloquio individuale, di un colloquio collettivo. Saranno discussi gli elementi emersi durante il colloquio, punti di forza e di debolezza del colloquio sostenuto.
- c. le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'Impiego ed i Servizi per il lavoro.

Incontro collettivo 4 (4 ore): Sanno illustrate le competenze e le funzioni di: -
CPI

- Anpal
- Strutture regionali per le Politiche attive del Lavoro
- Inps
- Inail
- Le Agenzie per il lavoro e gli altri soggetti autorizzati e accreditati
- Fondi interprofessionali per la formazione continua e i fondi bilaterali
- Sistema delle Camere di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura
- Sistema delle Università e altri Istituti di scuola secondaria di secondo grado

Incontro individuale (2 incontri per 3 ore ciascuno per un totale di 6 ore): Tutti i volontari avranno la possibilità di effettuare un incontro individuale con Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. A questi incontri, successivi a quelli collettivi, sarà chiesto al volontario di auto-valutare il sapere ed il saper fare ed il saper essere acquisiti con l'esperienza di servizio civile e con lo svolgimento delle attività progettuali. Sarà effettuato un orientamento individuale presentando le possibilità formative lavorative, tenendo conto delle aspirazioni delle competenze e delle possibilità di mobilità regionale, nazionale ed estera del giovane. Tale attività sarà effettuata dopo gli incontri collettivi, come appuntamento conclusivo, di riflessione sulla panoramica delle opportunità proposte. Negli incontri individuali sarà preso in esame lo youthpass ed il curriculum compilati in seguito alle conoscenze apprese nelle sessioni collettive ed eventualmente saranno consigliate modifiche e migliorie. Sarà effettuato un incontro collettivo (incontro collettivo 5) (2 ore), nel 12° mese di progetto, della durata di 2 ore, dove saranno illustrate le modalità di formazione nazionali (IFTS, Università; Master) e le altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro:

Saranno presentate le opportunità offerte dalle politiche attive del lavoro, anche attraverso bandi a valere su fondi europei indiretti: borse lavoro, autoimpiego, autoimprenditorialità. Saranno illustrate la modalità di apertura e avvio di imprese e cooperative. Le modalità di finanziamento di impresa, il finanziamento bancario, il prestito l'equity, il crowdfunding, i business angels.

Sarà effettuata la presentazione dei programmi:

1. Erasmus: programma per l'istruzione, la formazione, la gioventù e lo sport 2021-2027 (ad oggi solo in fase di proposta- rientra nel capitolo "Investire nelle persone" della proposta di bilancio a lungo termine dell'UE che la Commissione ha presentato il 2 maggio 2018). Erasmus Azione chiave 1: Mobilità ai fini dell'apprendimento
2. Europa Creativa 2021-2027 (La proposta di un nuovo programma Europa creativa rientra nel capitolo "Investire nelle persone" della proposta di bilancio a lungo termine dell'UE)
3. Corpo europeo di solidarietà 2021-2027 - Il nuovo programma dovrebbe consentire ad almeno 350.000 giovani europei di fornire sostegno alle comunità bisognose tra il 2021 e il 2027 grazie ad attività di: volontariato; tirocini; inserimenti lavorativi. Secondo la nuova proposta il corpo europeo di solidarietà diverrà un punto di accesso unico per i giovani disposti ad impegnarsi. Tale sistema permetterà di ampliare le possibilità di svolgere attività di volontariato a sostegno di operazioni in paesi terzi in cui si svolgono attività e interventi di aiuto umanitario. In tal modo verrà creato un vero e proprio "sportello unico" per i giovani disposti a impegnarsi in attività di solidarietà nell'UE e nel resto del mondo. (fonte FormezPA)

Per gli incontri individuali e collettivi il giovane sarà affidato al Centro Studi e Ricerche Siapa Agenzia per il Lavoro autorizzata dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, titolata ai sensi e per gli effetti del D.lgs n 13/2013 Iscr. albo 03545220836 (95023900830 REG.) per che provvederà alla presa in carico dei giovani ed allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e analisi della domanda.