

## Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

**TITOLO DEL PROGETTO:** Linea amica con il Comune – PA digitale

Codice progetto: PTXSU0035324020189NMTX

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:** Settore E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica:  
Aree di intervento: 23 - Educazione informatica; 24 – Sportelli informa

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo del progetto è quello di limitare l'esclusione digitale della popolazione attraverso il potenziamento del servizio di "facilitazione digitale" e la realizzazione di attività di "educazione digitale", contribuendo al miglioramento delle competenze digitali dei cittadini, soprattutto quelli a rischio di esclusione, sviluppando le loro capacità nell'effettivo utilizzo dei servizi pubblici digitali.

#### RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Nel suo ruolo principale di "facilitatore digitale" l'operatore volontario, sotto la supervisione di un referente, si occuperà di accogliere e di supportare gli utenti nell'utilizzo del digitale, al fine di renderli gradualmente autonomi nello svolgimento delle operazioni, di norma, supportando quindi l'utente senza sostituirsi 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 facilitatore, esaminerà l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, potrà fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione. Più nello specifico l'operatore volontario sarà impegnato nelle seguenti attività:

- **Accoglierà**, verificherà e contribuirà con il proprio operato ad identificare i destinatari dei servizi informando gli utenti dell'importanza e dell'efficacia degli strumenti digitali; Realizzerà l'analisi e l'individuazione dei fabbisogni, individuerà le priorità e svolgerà la pianificazione delle strategie e la definizione degli interventi
- Si occuperà dell'**aggiornamento** quotidiano della sezione notizie e avvisi del sito web del Comune; Si occuperà della configurazione di base di sistemi operativi di pc e di smartphone e/o tablet, l'accesso ad Internet, la configurazione della posta elettronica e della PEC, l'utilizzo della firma digitale.
- Assisterà gli utenti nell'**attivazione delle credenziali SpID** e nelle procedure di registrazione e accesso ai servizi online erogati tramite SpID; si occuperà della formazione degli utenti all'utilizzo dello SPID, della CIE e del CNS.
- Spiegherà la **definizione** di provider, le modalità di **attivazione** della posta elettronica, la differenza rispetto alla PEC e le modalità di consultazione, nonché la **configurazione sui dispositivi**.
- Informerà gli utenti sulle **modalità di accesso al Portale web comunale e di utilizzo dei servizi telematici**, prestando **particolare attenzione ai soggetti svantaggiati**; Fornirà assistenza e formazione agli utenti per l'uso delle procedure software e modalità di registrazione e accesso ai servizi digitali comunali; Illustrerà i requisiti per l'accesso delle **piattaforme digitali**, formazione sull'utilizzo e faciliterà l'uso delle piattaforme per coloro che sono in difficoltà.
- Si occuperà di **redigere schede informative e video tutorial** sull'accesso ai servizi digitali. Organizzerà iniziative di alfabetizzazione informatica. Offrirà la propria testimonianza, **parteciperà alla promozione degli eventi** tramite la creazione e diffusione di materiale informativo.
- Si occuperà di supportare gli utenti nella **navigazione in rete in sicurezza e nella comprensione dei rischi**; Si occuperà, insieme all'Olp, di definire le procedure necessarie per consentire agli utenti l'accesso sicuro alle risorse di rete; Collaborerà nell'organizzazione, e gestione di **momenti rivolti ai giovani sul tema delle fake news**; Collaborerà nell'organizzare incontri, anche itineranti, sul **rafforzamento delle digital skill**.
- Risponderà alle rilevazioni di monitoraggio. Si occuperà della **raccolta di dati sui fruitori e sulle attività**; Si occuperà della redazione e somministrazione di questionari, al fine di registrare, in forma anonima e per fini statistici, dati e informazioni relative alla tipologia ed al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione; Si occuperà dell'elaborazione di feedback ed analisi dei risultati ottenuti per attività di comunicazione.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

177770 - **Centro Servizi Europa** - Via Alessandro Manzoni, NUORO - 3 Volontari

177779 - **Comune di Nuoro** - Via Dante Alighieri, NUORO - 9 Volontari

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:** Numero posti tot: **12** (Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio)

177770 - Centro Servizi Europa - Via Alessandro Manzoni, **NUORO - 3 Operatori Volontari**

177779 - Comune di Nuoro - Via Dante Alighieri, **NUORO - 9 Operatori Volontari** (GMO: 3)

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

**Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali e un monte ore annuo di 1145. In tutte le sedi di servizio è richiesta la flessibilità oraria.**

Rispetto delle norme di condotta della PA. Flessibilità oraria. Disponibilità dell'operatore volontario ad impegni un tantum in giorni prefestivi e festivi, in occasione di iniziative e di eventi di grande rilevanza per l'Amministrazione Comunale. Disponibilità a partecipare ed effettuare missioni nel territorio regionale per eventi/corsi di aggiornamento e formazione coerenti con il presente progetto di Servizio Civile Digitale.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

- Attestato "SPECIFICO" del Comune di Nuoro

- Attestato di Servizio del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** La selezione dei candidati è effettuata tramite apposite

Commissioni di valutazione degli eventuali titoli e delle esperienze curriculari maturate e dichiarate in sede di presentazione della domanda di partecipazione da ciascun candidato. Le Commissioni sottopongono inoltre i candidati ad un colloquio. I criteri di attribuzione dei punteggi ai titoli e alle esperienze curriculari fanno riferimento a quanto previsto dal sistema di selezione accreditato dal Comune di Nuoro e contenuti nel Decreto n. 173 dell'11 giugno 2009 del Capo dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

*Durata:* **30 ore** (Modalità di erogazione: in unica tranche entro la prima metà del progetto)

*Sede di realizzazione:* **Centro Servizi Europa** – Via Manzoni 83, 08100 Nuoro

*Moduli della formazione (Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori)*

1.1 - L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

1.2 - Dall'obiezione di coscienza al servizio civile universale

1.3 - Il dovere di difesa della patria – difesa civile non armata e nonviolenta

1.4 - La normativa vigente e la carta di impegno etico

2.1 - La formazione civica; 2.2 - Le forme di cittadinanza - 2.2.1 cittadinanza digitale

2.3 - La protezione civile

2.4 - La rappresentanza delle/dei operatrici/operatori volontarie/i nel servizio civile universale

3.1 - Presentazione dell'ente

3.2 - Il lavoro per progetti

3.3 - L'integrazione del team

3.4 - L'organizzazione del servizio civile universale e le sue figure

3.5 - Disciplina dei rapporti tra enti ed operatrici/operatori volontarie/i del servizio civile universale

3.6 - Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

*Durata:* **78 ore** (Modalità di erogazione: in unica tranche entro il 90° giorno del progetto)

*Sedi di realizzazione:* *Coincidono con le sedi di attuazione del progetto*

- Sicurezza e rischio correlato

- La transizione digitale nel Comune di Nuoro

- Il CED e i Servizi online del Comune di Nuoro

- La semplificazione amministrativa e i tributi del Comune

- I Servizi demografici del Comune di Nuoro

- Lo sportello sociale

- Il Piano Triennale per l'informatica nella PA

- I Servizi Sociali del Comune di Nuoro

- La Piattaforma RAO di EHT

- Percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale"

- Moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" / di "educazione digitale")

- Webinar trimestrali interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale"

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**SCD.NU – COMUNITÀ DIGITALI**

**OBIETTIVI AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Obiettivo 4 - “Fornire un’educazione di qualità, equa e inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti”  
Obiettivo 10 - “Ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni”

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**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: 3
- Tipologia di minore opportunità: Giovani con difficoltà economiche
- Documento che attesta l’appartenenza del giovane alla categoria individuata: Certificazione ISEE

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

- Durata del periodo di tutoraggio: 1 mese
- Ore dedicate: 21 ore di cui 15 ore collettive e 6 ore individuali
- Tempi, modalità e articolazione oraria: lun, mar, mer, gio - Orario: 08.30 – 12.30

Attività di tutoraggio: sarà svolta durante il penultimo mese di svolgimento del progetto di servizio civile e sarà distribuita in quattro settimane secondo la seguente articolazione oraria delle attività:

**1. Autovalutazione delle Competenze e del percorso di servizio civile** (attività individuale): colloquio e test. Consiste in un percorso da svolgersi ad inizio e fine progetto SCU, costituito da diversi strumenti (griglie, schede grafiche, test e scale di indicatori) che permettono la ricostruzione delle proprie esperienze e dell’analisi di alcune situazioni “tipo” di lavoro, utili a riconoscere in quale determinata area si colloca il proprio profilo professionale, costituito da conoscenze, capacità e risorse personali.

Durata: 6 ore individuali (articolazione oraria) - lun, mar, mer, gio - Orario: 08.30 – 12.30.

**2. Valutazione delle Competenze e del percorso di servizio civile da parte dell’Ente** (attività individuale): colloquio e test.

Durata: 6 ore collettive (articolazione oraria) - lun, mar, mer, gio - Orario: 08.30 – 10.30.

**3. Attività laboratoriali** (attività collettiva) finalizzate alla stesura di un progetto di servizio civile universale sul tutoraggio scolastico. L’Accordo procedimentale con ASPAL Sardegna prevede l’organizzazione di una visita tutoraggio presso la sede del CPI di Nuoro, Viale del Lavoro che comprende: una fase di accoglienza e presentazione; un incontro con i singoli responsabili dei servizi quali: servizio Politiche Attive per il Lavoro; Bilancio delle competenze; Sportello Impresa; Sportello Eures; Assistenza alla compilazione di un CV formato Europass, con il rilascio a fine percorso di una dichiarazione a personam sul percorso effettuato.

Durata: 9 ore collettive - (articolazione oraria) - lun, mar, mer, gio - Orario: 08.30 – 10.30.