

## *Allegato A1 – Servizio Civile Digitale*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022**

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: SOCIAL DIGIT.ALL 3**

voce 3 scheda progetto

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

sistema helios

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

sistema helios

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

- 1) Realizzazione e potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale”.**
- 2) Potenziamento di attività di “educazione digitale”**

voce 5 scheda progetto

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:  
ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI CO-PROGETTANTI**

I volontari dovranno:

Collaborare con gli operatori dell'ente nella progettazione e gestione dello sportello di Facilitazione Digitale e con i volontari del primo bando SCD. Partecipare alle periodiche riunioni di staff analizzando i feedback degli utenti e suggerendo soluzioni per il miglioramento del servizio.

Somministrazione alla popolazione di questionari per la rilevazione dei dati (es. possesso di competenze digitali; utilizzo di Internet in generale; grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati)

Accogliere gli utenti

Ascoltare le esigenze degli utenti

Orientare le esigenze degli utenti

Aiutare gli utenti nella fruizione dei servizi digitali

Pianificare ed organizzare gli eventi di formazione digitale rivolti alla cittadinanza

Di seguito vengono dettagliate le attività specifiche per ogni sede di progetto:

**Grimani Buttari – Coordinamento dei servizi (cod. sede 189404)**

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 Osimo)

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 ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) 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

#### **Croce Verde Coordinamento – Castelfidardo – (189437)**

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 Castelfidardo)

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, iscrizione ai centri estivi e servizi di accoglienza pomeridiana)

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

Analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) 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

#### **Mensa Lauretana della Carità – Loreto (cod. sede 189456)**

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 Loreto)

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: accesso all'emporio solidale gestito dalla Mensa Lauretana della Carità, 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 ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) 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

#### **Comune di Montelupone –(cod. sede 201510)**

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 Montelupone)

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 ASTEA ed Astea Energia per facilitare la fruizione dello sportello digitale per le utenze del servizio pubblico

analizzeranno, con l'ufficio customer satisfaction di ASTEA (partner) 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

sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...)  
sistema helios

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO</b>					
Codice ente	Nome Ente	Indirizzo	Città	Codice sede	N. volontari
SU00293	GRIMANI BUTTARI COORDINAMENTO SERVIZI	VIA FLAMINIA II	OSIMO	189404	2
SU00293A05	Croce Verde - Coordinamento	Via Lumumba, 7	CASTELFIDARDO	189437	2 (GMO: 1)
SU00293A08	Mensa Lauretana della Carità	Via San Francesco	LORETO	189456	2 (GMO: 1)
SU00020O08	COMUNE DI MONTELUPONE	PIAZZA DEL COMUNE	MONTELUPONE	201510	2

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

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Saranno riconosciute le seguenti competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1:

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

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

[https://www.serviziocivile.org/wp-content/uploads/2023/07/SRECSSEL\\_GRIMANI-BUTTARI\\_web.pdf](https://www.serviziocivile.org/wp-content/uploads/2023/07/SRECSSEL_GRIMANI-BUTTARI_web.pdf)

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica verrà svolta presso le sedi accreditate di progetto.

Il modulo sulla “Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in servizio civile” si terrà invece presso l’Auditorium della Biblioteca Mozzi Borgetti del Comune di Macerata, in piazza Vittorio Veneto, numero civico 2.

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 volontario

La formazione, unica per tutti gli OV del progetto, utilizzerà le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali,
- Attività pratico – dinamiche (Esercitazioni; role-play; Discussione di casi pratici; Giochi di interazione ecc.)
- Distribuzione dispense, guide e proutuari

Moduli formativi:

- Formazione/informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile
- Servizi digitali locali e nazionali
- Mezzi di comunicazione e diffusione del servizio
- Comunicare con il pubblico
- Allenare il Problem solving
- La Privacy e il Segreto professionale
- Formazione sul campo

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: SCD - MARCHE DIGITALI**

**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

sistema helios

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**

sistema helios

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

N. 2 giovani con Minori opportunità – Con temporanea fragilità (presi in carico dai servizi sociali)

Si organizzeranno incontri, per illustrare il progetto, con i seguenti servizi:

- Servizi sociali dei Comuni dei territori dove si attuano i progetti;
- Servizi sociali delle Aziende Sanitarie Territoriali dove si attuano i progetti;
- Servizio sociale del Tribunale dei Minori territorialmente competente (per la segnalazione ai giovani, maggiorenni, in carico al loro servizio).

Inoltre, si effettuerà una Comunicazione mirata nel materiale informativo e promozionale del bando selezione, al fine di evidenziare la riserva dei posti per Operatori Volontari GMO

Divulgazione del progetto ai CPI (Centri per l'Impiego) del territorio dove si attua il progetto.

Gli operatori volontari GMO verranno affiancati da un tutor che svilupperà un percorso di affiancamento con le seguenti modalità:

- incontro e conoscenza dell'operatore volontario e della realtà in cui presta servizio;
- rete con la famiglia dell'operatore volontario ed eventuale personale dei servizi sociali presso il quale è in carico;
- incontri bimestrali con l'OLP e l'operatore volontario per favorire il percorso di inserimento all'interno del contesto lavorativo e sostenere l'autonomia personale dell'OV

scheda progetto più sistema helios

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

L'attività di tutoraggio sarà tenuta a partire dal 10° mese di progetto. Sarà articolata in 5 incontri collettivi, per un totale di 17 ore, ed un incontro individuale di 4 ore per ogni operatore volontario.

voce da 21.1 a 21.3 scheda progetto più sistema helios