



## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

### **SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023**

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

Digital Welf@re Point: orientare e facilitare l'accesso ai servizi online della PA

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

**E - EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT**

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** L'obiettivo generale del Progetto è migliorare l'accesso e utilizzo delle nuove tecnologie per l'uso corretto, semplificato e consapevole dei servizi digitali (pubblici e privati) di Welfare. L'iniziativa si propone, a tal fine, di favorire, grazie all'intervento dei giovani in servizio civile, una maggiore accessibilità alle informazioni e ai servizi da parte degli anziani e delle persone fragili dal punto di vista delle competenze digitali di base, creando contemporaneamente una spinta verso l'infrastrutturazione tecnologica a supporto di questa categoria di persone, così come di tutte quelle fasce della popolazione che, per i motivi più disparati, faticano ad utilizzare in modo efficace e soprattutto consapevole gli strumenti ed i canali che le nuove frontiere digitali mettono a disposizione. Il rischio che queste fasce (tra l'altro sempre più ampie) della popolazione restino escluse dalla trasformazione digitale in atto e siano dunque private della possibilità di esercitare i loro diritti di cittadinanza attiva è drammaticamente elevato e rallenta il percorso avviato verso una compiuta e diffusa CITTADINANZA DIGITALE.

Il compimento di questo passo rappresenta oggi il nodo principale da affrontare sulla via di fornire un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) nonché di ridurre l'ineguaglianza interna ed esterna alle nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030), specificamente per un rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (area di intervento strategica f).

Quindi, in collaborazione con altri soggetti pubblici e privati da sempre attenti alle esigenze delle persone, soprattutto di quelle più fragili e vulnerabili e in particolare in ambito welfare, l'ANCoS, l'ASVCI e Observo Onlus si propongono di contribuire, anche grazie all'avvio del servizio civile digitale, al raggiungimento dell'obiettivo di promuovere un PROGRAMMA DI INCLUSIONE DIGITALE che mira a fornire ai più anziani ed 23 alle persone "deboli" dal punto di vista dell'utilizzo delle nuove tecnologie, in particolare a quelle che vivono sole e sono dunque a maggior rischio di esclusione e isolamento, strumenti, informazioni e competenze utili a consentire loro di vivere appieno la loro dimensione di cittadini anche nel nuovo ecosistema digitale, anche attraverso l'impiego di strumenti adeguati di accesso ai servizi della PA. Nell'ambito del

programma, gli anziani e gli utenti soggetti a gap digitale che vivono in realtà territoriali a più alto rischio di digital divide, saranno supportati dagli operatori dell'associazione e da un efficiente e motivato team di volontari (grazie all'avvio del servizio civile digitale) che li supporteranno nell'accesso e nell'utilizzo degli strumenti e delle tecnologie digitali, per restituirgli il diritto di sentirsi veramente e concretamente "cittadini digitali" e di scoprire quanto le nuove tecnologie, se utilizzate con i giusti criteri, possano risultare preziose per vivere meglio e per partecipare in modo attivo e responsabile alla vita della comunità.

Nel passaggio dalla definizione dell'obiettivo generale agli obiettivi operativi si è fatto riferimento specifico al contesto di partenza, rispetto ai bisogni rilevati e allo stato corrente di attivazione dei servizi di "orientamento e educazione digitale" da parte degli enti co-progettanti e dei rispettivi partner. Questo è avvenuto, oltre che grazie all'analisi ed all'elaborazione dei dati raccolti dai volontari attualmente attivi nei progetti di servizio civile digitale dell'ANCoS, anche attraverso una Indagine preparatoria. Infatti, per meglio comprendere come attivarsi, le associazioni hanno inoltrato agli operatori delle proprie sedi territoriali coinvolte un breve questionario, con alcune semplici domande aperte, al fine di raccogliere le principali esigenze su cui intervenire, coinvolgendo gli utenti over 50 che ad esse si rivolgono quotidianamente.

Dalle risposte emerge che in più della metà dei casi riscontrati (circa il 70% mediamente), soprattutto gli anziani che vivono soli o col coniuge e non hanno familiari vicini (figli, nipoti...) chiedono costantemente supporto nella richiesta di attivazione e impiego dello SPID, dell'utilizzo dello stesso nell'accesso ai principali servizi online messi a disposizione dalla PA, nonché nella creazione di una casella PEC o più semplicemente nell'accesso ai siti web ufficiali di riferimento delle principali Istituzioni o enti di interesse per la categoria (INPS, Agenzia delle Entrate, Comune, Regione, ASL, Poste, Istituti di credito...), con richiesta di affiancamento nella navigazione e nella ricerca delle pagine dedicate.

Appare evidente la necessità di attivare sportelli ad hoc (i Digital Welf@re Point) mirati a filtrare, orientare, informare e formare gli utenti "fragili" nell'accesso ai servizi digitali di maggior impiego. Fino alla messa in opera (da parte degli enti co-progettanti) dell'idea di avviare gli sportelli dedicati (Digital Welfar Point) tramite il servizio civile digitale, l'assistenza è stata delegata alla buona volontà ed al tempo a disposizione degli operatori dell'associazione (Welfare specialist) impiegati sui territori, ma la frequenza e l'urgenza delle richieste, che hanno assunto ormai carattere quotidiano, in particolare a seguito dell'emergenza pandemica, rende necessario strutturare un servizio ad hoc, uno sportello di consulenza, supporto e accompagnamento all'uso del digitale, gestito anche grazie al prezioso contributo dei volontari del servizio civile. Si tratta di un'iniziativa recente, di cui ancora non siamo in grado di definire l'entità e soprattutto gli sviluppi, dato che il progetto si inserisce all'interno di una campagna recente e ne sviluppa gli aspetti digitali, ma il cui valore è indubbio, considerato che i governi e le società odierne si stanno indirizzando verso un processo di globalizzazione, digitalizzazione e connessione di tutte le aree del vivere sociale, elementi fondamentali per le nostre realtà associative.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il ruolo previsto per gli operatori volontari del servizio civile è quello di "Orientatore e facilitatore digitale", con l'obiettivo di fornire il supporto al cittadino nell'utilizzo delle tecnologie digitali e l'accompagnamento nell'accesso ai servizi digitali, soprattutto nell'Ambito del Welfare pubblico. Ciò avverrà attraverso la realizzazione di un'attività di "sportello" (Digital Welf@re point) che si affianca principalmente ai servizi alla persona (fiscali, contributi, sanitari, e di accesso ai servizi pubblici) resi anche dai partner ANCoS della rete di Confartigianato Persone verso gli associati. All'inizio ed al termine della sessione di supporto nell'accesso ai servizi digitali di welfare, sarà compilato dall'operatore un apposito questionario, anche in modalità online, per registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relativi agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di comprendere meglio le caratteristiche e l'entità del fenomeno di digital divide a livello locale, di raccogliere i fabbisogni espressi e di migliorare la qualità del servizio reso, dietro autorizzazione firmata dagli utenti nel rispetto della normativa vigente in tema di privacy. Nel corso dell'ultimo mese di servizio, le stesse persone verranno coinvolte in un'analisi finale (in presenza o telefonica) mirata

a verificare l'efficacia dei servizi offerti e, dunque, la percezione del miglioramento delle competenze digitali rispetto al primo contatto. Le informazioni raccolte consentiranno di valutare il raggiungimento dei risultati attesi a fine progetto. Per la realizzazione di quest'indagine, sarà necessario che gli utenti forniscano le proprie informazioni di contatto agli operatori volontari, al fine di consentirne il coinvolgimento, nel rispetto della normativa sulla privacy e dunque, dietro esplicita autorizzazione. In particolare, tra le attività previste per gli operatori volontari, sotto il coordinamento della equipe nazionale ed assistiti dagli OLP territoriali, rientrano:

1. Partecipazione ai percorsi di formazione generale e specifica organizzati a livello nazionale e locale in presenza e a distanza (piattaforma FAD)

2. Rilevazione, attraverso appositi questionari, dei bisogni sui temi "digitali" dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi; questo avverrà in maniera approfondita all'inizio del Progetto su un campione significativo di soci, al fine di modellizzare procedure di assistenza che contemplino e risolvano i principali nodi di impedimento all'accesso dei servizi di assistenza; e poi attraverso questionari di monitoraggio di risultato per un adattamento dell'attività e misurazione dell'efficacia. Operativamente si tratta della individuazione e contatto degli utenti a cui somministrare i questionari iniziali e poi la compilazione insieme agli utenti di almeno 20 questionari al mese (a partire dal 3° mese) e caricamento dei dati raccolti nel database predisposto (nella sezione dedicata disponibile al seguente link: <https://www.formazione-anapancos.it/questionario/index.php/973311?lang=en>)

3. Partecipazione attiva all'organizzazione e alla realizzazione di campagne ed eventi di sensibilizzazione a livello territoriale: i volontari dovranno contattare gli esperti da coinvolgere e offrire loro supporto logistico

4. Attività in presenza di orientamento, formazione ed assistenza nell'accesso ai servizi digitali della PA, collaborando all'individuazione delle esigenze del cittadino, fornendo orientamento, supporto e affiancamento nelle procedure, anche attraverso la creazione e la gestione di uno sportello dedicato, il Digital Welf@re point, con postazione di accesso a internet e pc portatile qualora fosse necessario spostarsi per fornire supporto a persone con specifiche difficoltà di spostamento. I volontari, nello specifico, si occuperanno dell'ascolto attivo delle esigenze espresse dall'utenza e sosterranno inoltre i cittadini adulti/anziani fragili nelle attività legate all'impiego di servizi digitali pubblici (e privati), nonché all'interpretazione critica dei dati e delle informazioni online, alla loro gestione sicura (nel rispetto della privacy e nella legalità) e nell'avvicinamento dei cittadini vulnerabili in ambito informatico all'utilizzo di applicativi digitali di base (internet, software per la creazione di testi o tabelle, posta elettronica, social...etc.). Alle attività in presenza dei destinatari, sono affiancate e messe a disposizione dell'utenza anche le possibilità di supporto da remoto tramite telefono o con altri strumenti funzionali all'obiettivo, come ad esempio la messaggia istantanea. L'attività "da remoto" non potrà comunque superare il 30% dell'attività totale degli operatori volontari, in termini di ore d'impegno nell'ambito dello sportello di facilitazione.

5. Attività di divulgazione (realizzazione e/o diffusione di video, brochure, ecc.) per facilitare l'accesso ai servizi pubblici;

6. Partecipazione ad attività di implementazione dei servizi previsti dal progetto. Per l'efficacia del servizio è fondamentale che i destinatari finali, i cittadini con nulle o scarse competenze digitali, siano messi nelle condizioni migliori per l'accesso e la fruizione, e che quindi l'attività di coinvolgimento sia pianificata e attuata tenendo conto delle esigenze dei potenziali utenti e anche delle potenzialità e delle caratteristiche della comunità territoriale.

Anche per questo, gli operatori saranno sempre coinvolti nelle riunioni di coordinamento e supervisione del progetto nel corso del servizio, affinché possano offrire il proprio contributo al miglioramento ed all'adattamento delle attività di supporto e facilitazione digitale alle concrete esigenze rilevate ed osservate.

7. Partecipazione attiva ai percorsi di tutoraggio ed alle prove di verifica mirate alla certificazione delle competenze acquisite. Questo significa anche prevedere modalità e canali specifici di comunicazione e informazione per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). Tuttavia, il facilitatore supporterà l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire. Ma 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, esaminata l’attività richiesta e con l’assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell’intera operazione.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<i>N.</i>	<i>Ente a cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
1	SU00084 - ANCoS APS	152142 - Ancos Comitato provinciale Arezzo	AREZZO (AR)	Via Tiziano Vecellio 32 52100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
2	SU00084 - ANCoS APS	152184 - Comitato ANCoS Brescia	BRESCIA (BS)	Via Orzinuovi 28 25125 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
3	SU00084 - ANCoS APS	152145 - ANCO S COMITATO PROVINCIALE CAGLIARI	CAGLIARI (CA)	VIA ALBERTO RIVA VILLASANTA 241 09134 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
4	SU00084 - ANCoS APS	152193 - COMITATO PROVINCIALE ANCoS CASERTA	CASERTA (CE)	VIA VINCENZO LAMBERTI SNC 81100 (PALAZZINA:3, SCALA:ND, PIANO:2, INTERNO:ND)	3
5	SU00084 - ANCoS APS	152148 - Ancos Comitato provinciale Chieti	CHIETI (CH)	PIAZZA GIOVANNI FALCONE E PAOLO BORSELLINO 3 66100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
6	SU00084 - ANCoS APS	152150 - ANCO S COMITATO PROVINCIALE CREMONA	CREMONA (CR)	VIA ROSARIO 5 26100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
7	SU00084 - ANCoS APS	152151 - ANCO S COMITATO PROVINCIALE CUNEO	CUNEO (CN)	VIA VENTOTTO APRILE 24 12100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
8	SU00084 - ANCoS APS	152176 - ANCoS Domodossola	DOMODOSSOLA (VB)	Corso Dissegna 20 28845 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
9	SU00084 - ANCoS APS	152153 - ANCO S COMITATO PROVINCIALE FOGGIA	FOGGIA (FG)	VIALE MANFREDI 16 71121 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	2
10	SU00084 - ANCoS APS	152177 - ANCoS Foligno	FOLIGNO (PG)	VIA ANTONIO DA SANGALLO 17/b 06034 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
11	SU00084 - ANCoS APS	152161 - Ancos Comitato provinciale Lecce	LECCE (LE)	Piazzetta Eugenio Montale 4 73100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
12	SU00084 - ANCoS APS	152186 - Comitato ANCoS Messina	MESSINA (ME)	Viale Bocchetta 70 98122 (PALAZZINA:ND, SCALA:A, PIANO:2, INTERNO:ND)	2

<i>N.</i>	<i>Ente a cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
13	SU00084 - ANCoS APS	152140 - Ancos - Comitato provinciale di Novara	NOVARA (NO)	Via San Francesco d'Assisi 5/D 28100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	2
14	SU00084 - ANCoS APS	216195 - ANCoS Crotone	CROTONE (KR)	VIA VITTORIO VENETO 130 88900 (PALAZZINA:SI, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
15	SU00084 - ANCoS APS	152164 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE PALERMO	PALERMO (PA)	VIA FRANCESCO LAURANA 5 90143 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
16	SU00084 - ANCoS APS	152168 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE PRATO	PRATO (PO)	VIA DINO SACCENTI 19/21 59100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
17	SU00084 - ANCoS APS	152169 - Ancos Comitato provinciale Reggio Calabria	REGGIO DI CALABRIA (RC)	VIA DIOMEDE MARVASI 8/C 89128 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
18	SU00084 - ANCoS APS	152173 - ANCOS Comitato provinciale TORINO	TORINO (TO)	VIA PRINCIPE TOMMASO 18/BIS 10125 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
19	SU00084 - ANCoS APS	152158 - Ancos Comitato provinciale Imperia	SANREMO (IM)	Corso Nazario Sauro 36 18038 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
20	SU00084 - ANCoS APS	153673 - ANCOS CESENA	CESENA (FC)	VIA ILARIA ALPI 49 47522 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
21	SU00084 - ANCoS APS	153701 - ANCOS MACERATA	MACERATA (MC)	VIA PESARO 21 62100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
22	SU00084 - ANCoS APS	153712 - ANCOS POTENZA	POTENZA (PZ)	VIA DEL GALLITELLO 116/B 85100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
23	SU00084 - ANCoS APS	216197 - ANCoS Roma Provinciale 1	ROMA (RM)	LARGO CARLO SALINARI 19 00142 (PALAZZINA:SI, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
24	SU00084 - ANCoS APS	152139 - Ancos - Comitato provinciale Caltanissetta	CALTANISSETTA (CL)	VIALE TRIESTE 281 93100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
25	SU00084 - ANCoS APS	152143 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE AVEZZANO	AVEZZANO (AQ)	VIA SAMUELE DONADONI 56 67051 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3

<i>N.</i>	<i>Ente a cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
26	SU00084 - ANCoS APS	152147 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE CATANZARO	CATANZARO (CZ)	VIALE LUCREZIA DELLA VALLE 56 88100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
27	SU00084 - ANCoS APS	152155 - Ancos Comitato provinciale Frosinone	FROSINONE (FR)	VIA ARMANDO FABI 163 03100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	4
28	SU00084 - ANCoS APS	152157 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE GROSSETO	GROSSETO (GR)	VIA MONTE ROSA 26 58100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
29	SU00084 - ANCoS APS	152163 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE NAPOLI	NAPOLI (NA)	VIA MEDINA 63 80133 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
30	SU00084 - ANCoS APS	216190 - Comitato provinciale Ancos Padova	PADOVA (PD)	PIAZZA ALCIDE DE GASPERI 22 35131 (PALAZZINA:SI, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
31	SU00084 - ANCoS APS	152167 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE PISTOIA	PISTOIA (PT)	VIA ENRICO FERMI 49 51100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
32	SU00084 - ANCoS APS	152171 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE SAVONA	SAVONA (SV)	PIAZZA GOFFREDO MAMELI 3 17100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
33	SU00084 - ANCoS APS	152152 - Ancos Comitato provinciale Enna	ENNA (EN)	Viale Guglielmo Borremans 53/f 94100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
34	SU00084 - ANCoS APS	152146 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE CATANIA	CATANIA (CT)	VIA UMBERTO 288 95129 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
35	SU00084 - ANCoS APS	216198 - Comitato provinciale Ancos Pescara 2	PESCARA (PE)	PIAZZA GIUSEPPE GARIBALDI 42/6 65127 (PALAZZINA:SI, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	3
36	SU00084 - ANCoS APS	152162 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE MANTOVA	PORTO MANTOVANO (MN)	VIA PARIGI 30 46047 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:1, INTERNO:ND)	1

<i>N.</i>	<i>Ente a cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
37	SU00084 - ANCoS APS	152175 - Ancos Comitato provinciale Viterbo	VITERBO (VT)	Via Igino Garbini 29/G 01100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
38	SU00084 - ANCoS APS	152189 - Comitato ANCoS Siracusa	SIRACUSA (SR)	VIA ADDA 33 96100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:2)	2
39	SU00084 - ANCoS APS	152141 - Ancos Comitato provinciale Ancona	ANCONA (AN)	VIA FERRUCCIO FIORETTI 2/A 60131 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
40	SU00084 - ANCoS APS	152185 - Comitato ANCoS Latina	LATINA (LT)	PIAZZALE VINCENZO GRANATO snc 04100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:11)	4
41	SU00084 - ANCoS APS	152190 - COMITATO PROVINCIALE ANCoS AGRIGENTO	AGRIGENTO (AG)	VIA VENTICINQUE APRILE 174 92100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
42	SU00084 - ANCoS APS	152172 - Ancos Comitato provinciale Terni	TERNI (TR)	Via Casale 9 05100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
43	SU00084 - ANCoS APS	153714 - ANCOS ROMA 2	ROMA (RM)	VIA LICINIO STOLONE 64/66 00175 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	2
44	SU00084 - ANCoS APS	152170 - ANCOS COMITATO PROVINCIALE ROMA	ROMA (RM)	VIA DI SAN GIOVANNI IN LATERANO 162/164 00184 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
45	SU00084 - ANCoS APS	153717 - ANCOS COLLEFERRO	COLLEFERRO (RM)	PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI 1/2 00034 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
46	SU00087A14 - Liceo Scientifico Statale "Antonio Labriola"	152583 - Biblioteca	ROMA (RM)	VIA CAPO SPERONE 50 00122 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:2)	2
47	SU00087A04 - Associazione culturale Essenzateatro	152532 - Associazione Culturale Essenza Teatro APS	ROMA (RM)	VIALE FRA'ANDREA DI GIOVANNI 150/A 00126 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	1
48	SU00087A08 - Istituto Comprensivo Aristide Leonori	152557 - Biblioteca 1	ROMA (RM)	VIA ACHILLE FUNI 41 00125 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:1)	4
49	SU00087A06 - Istituto di istruzione Superiore Via di Saponara, 150	152537 - Laboratorio Informatico	ROMA (RM)	VIA DI SAPONARA 150 00125 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:4)	5

<i>N.</i>	<i>Ente a cui fa riferimento la sede</i>	<i>Sede di attuazione progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. op. vol. per sede</i>
50	SU00087A06 - Istituto di istruzione Superiore Via di Saponara, 150	152543 - Aula Magna Tarantelli	ROMA (RM)	PIAZZALE EZIO TARANTELLI 18 00144 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:1)	2
51	SU00087A06 - Istituto di istruzione Superiore Via di Saponara, 150	152547 - Aula Magna Garesio	ROMA (RM)	VIA ANDREA DA GARESSIO 109 00126 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:1)	5
52	SU00258 - ASSOCIAZIONE PER LO SVILUPPO E LA COOPERAZIONE INTERNAZIONALE	210285 - Laboratorio educazione motoria Streghe Benevento	BENEVENTO (BN)	VIA SANTA COLOMBA snc 82100 (PALAZZINA:ND, SCALA:ND, PIANO:0, INTERNO:ND)	4

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 115 senza vitto e alloggio

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

Oltre ai principi di diligenza e riservatezza e collaborazione, alla base del Servizio, nello svolgimento del servizio, si richiederà ai volontari:

1. Flessibilità, in ragione delle iniziative di ricerca, sensibilizzazione e divulgazione previste dal progetto (ai volontari sarà infatti richiesta la disponibilità a spostamenti frequenti sul territorio di riferimento delle indagini, con specifico riguardo all'organizzazione di campagne di informazione, convegni, appuntamenti con centri anziani, patronati e circoli ricreativi per interviste, seminari sulle questioni di maggior rilievo connesse con il progetto, manifestazioni ed eventi a tema, ecc.) fermo restando il monte ore previsto
2. Disponibilità a spostamenti sul territorio nazionale, con costi a carico dell'associazione, per la programmazione, l'organizzazione e la gestione delle attività legate al progetto, sia nel caso in cui siano pianificate dalla sede centrale che nel caso in cui rientrino fra quelle programmate dalle sedi locali, oltre che per la partecipazione ai momenti formativi (formazione generale e specifica) previsti per i volontari in servizio civile dalla normativa vigente.
3. Riservatezza sui documenti e dati visionati, nel rispetto degli obblighi previsti dalla Legge 675/96 sulla Privacy in merito ai trattamenti dei dati personali.

Giorni di servizio settimanali: 5 – Numero di ore a settimana: 25

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

**CERTIFICAZIONE COMPETENZE INFORMATICHE**

CERTIPASS è l'unico Ente erogatore del Programma internazionale di certificazione EIPASS (European Informatics Passport), che attesta il possesso delle competenze necessarie per essere un Utente efficiente nell'utilizzo del Computer e di Internet, in contesti lavorativi e organizzativi di ogni tipo; EIPASS è riconosciuto a livello internazionale come Credito Formativo e titolo valutabile nell'ambito di concorsi e bandi pubblici, secondo quanto disposto dagli Enti promotori, e nei Curricula individuali CERTIPASS utilizza specifiche risorse informatiche e telematiche (piattaforma multicanale DIDASKO) ed opera per il tramite di Scuole, Università e Centri di Formazione Pubblici e Privati, accreditati come sedi d'esame (Ei-Center}. Per questo motivo, gli enti co-progettanti hanno ritenuto opportuno siglare un accordo con l'Ente certificatore, al fine di garantire ai volontari del servizio civile digitali inseriti in entrambi i progetti del programma, la possibilità di ottenere il riconoscimento ufficiale delle competenze digitali. L'Ente CERTIPASS SRL, Organismo di Certificazione accreditato ad Accredia ai sensi e per gli effetti del D.lgs. n. 13/2013, in relazione ai progetti di Servizio Civile Universale afferenti al programma "Mettiamo

il turbo al digitale”, presentati ai sensi della Circolare del 31 gennaio 2023 recante Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione” e dell’Avviso agli Enti del 31 gennaio 2023 relativo all’“Avviso pubblico di presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale per l’anno 2023” sezione “Servizio civile universale – Digitale”, ASSUME DUNQUE L’IMPEGNO: - di rilasciare la certificazione di competenza informatica EIPASS, perfettamente corrispondente alle aree di competenza previste, in tale ambito, nel suddetto Avviso, agli operatori volontari, secondo le seguenti procedure operative: - ANCoS APS (firmataria dell’accordo) creerà un account sulla piattaforma DIDASKO, per ciascuno dei Facilitatori digitali che parteciperanno alle iniziative. Accedendo al proprio account, ogni volontario potrà liberamente usufruire dei contenuti formativi previsti (video lezioni, dispense, esercitazioni, tutoring, messaggistica con tutor CERTIPASS). Al termine della fase formativa, la verifica della competenza informatica sarà accertata tramite un test che ogni candidato dovrà superare, vedendosi certificate le competenze previste dal DigComp, secondo i livelli ivi previsti. Tale test sarà gestito dagli enti co-progettanti, sempre con il supporto della piattaforma DIDASKO. Superato il test (articolato in 30 domande per ciascuno dei cinque moduli che compongono il programma, corrispondenti alle 5 aree formative previste nell’Avviso), il sistema genererà il Certificato EIPASS, disponibile per il download dal trentesimo giorno dalla conclusione della prova, nell’account di ogni Candidato. Si tratta, anche in questo caso, di un investimento consistente, che le associazioni hanno deciso di affrontare considerando la Certificazione delle competenze digitali come un valore aggiunto nella crescita personale e per il futuro professionale dei propri volontari del servizio civile

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Il sistema di selezione accreditato presenterà le seguenti caratteristiche, fasi e regole:

**Fase promozionale:** permette di definire le informazioni procedurali a livello nazionale, i compiti organizzativi e gli strumenti utilizzati per gli aspetti di comunicazione. Per un sistema di reclutamento ottimale a distanza saranno utilizzati tutti gli strumenti disponibili dell’ente per garantire la maggiore diffusione dell’iniziativa. Saranno organizzati per gli operatori coinvolti nel Servizio Civile incontri di orientamento e sarà creato ad hoc un servizio di newsletter attraverso il quale verranno informati gli enti partner su tutti gli aggiornamenti relativi al Servizio Civile. Fase di orientamento: nel corso della pubblicazione del bando i giovani candidati verranno supportati nella scelta del progetto più idoneo alle loro caratteristiche attraverso una consulenza via mail e telefonica dal personale preposto dagli enti. Verrà messa a disposizione una linea telefonica dedicata al servizio che garantirà informazioni ai candidati e verrà fornito un indirizzo mail specifico per tutte le richieste di consulenza e faq ([serviziocivile.ancos@confartigianato.it](mailto:serviziocivile.ancos@confartigianato.it))

#### **Fase di selezione:**

I candidati come previsto dall’Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall’ente in ordine ai tempi, ai luoghi ed alle modalità delle procedure selettive. La convocazione dei candidati relativa ai tempi ed ai luoghi della selezione verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell’ente. Gli enti provvederanno ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente del Servizio Civile. Commissioni Saranno costituite commissioni di selezione così composte: 1 Presidente, 2 componenti (OLP o operatori di sede), di cui 1 addetto alla segreteria/verbalizzazione. Le graduatorie finali saranno pubblicate sul sito dell’ente a seguito della ricezione del nulla osta da parte del Dipartimento.

#### **Metodologia e tecniche utilizzate**

Nello specifico, le attività selettive seguiranno il seguente iter:

1.verifica delle candidature inviate entro i termini, per constatare la presenza dei requisiti curriculari (istruzione e esperienze pregresse in ambito no profit o professionale, anche con riferimento alla coerenza rispetto alle tematiche trattate)

2.colloqui di selezione in presenza della Commissione suindicata

1. I requisiti curriculari consentiranno di attribuire un punteggio massimo di 32 punti così suddivisi:

1.a

Titolo di studio (non cumulabili)	Punteggio
Laurea II livello attinente	10
Laurea II livello non attinente	9
Laurea I livello attinente	9
Laurea I livello non attinente	8
Diploma scuola superiore attinente	8
Diploma scuola superiore non attinente	7
Diploma scuola media inferiore	3

1.b

Esperienze professionali (non cumulabili)	Punteggio
Almeno 2 anni in settore attinente	10
Almeno 1 anno in settore attinente	8
Almeno 2 anni in settore non attinente	8
Almeno 1 anno in settore non attinente	7
Meno di 1 anno in settore attinente	3
Meno di 1 anno in settore non attinente	2

1.c

Altre esperienze nel terzo settore (non cumulabili)	Punteggio
Partecipazione a progetti specifici dell'ANCoS	5
Partecipazione a progetti specifici di altri enti	3

1.d

Altre competenze (cumulabili)	Punteggio
Competenze informatiche certificate	3
Competenze linguistiche certificate	2
Altri titoli (Attestati, Master, corsi professionalizzanti...)	2

\* (per ogni sezione, esclusa la 1.d, si terrà conto solo del punteggio più alto)

2. Colloqui in cui si valuteranno - a partire da una scheda predisposta ad hoc - le conoscenze, le attitudini, le motivazioni, l'interesse e la disponibilità dei candidati rispetto allo svolgimento del Servizio Civile e delle attività di progetto (punteggio massimo 78)

2.a

Caratteristica	Specifiche	Punteggio attribuibile
Conoscenza del servizio civile: principi fondamentali , quadro valoriale e finalità	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10
Conoscenza del l'ANCoS, dei suoi obiettivi e delle sue attività	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-3
	Conoscenza dettagliata	4-8
Conoscenza del progetto per il quale presentano la candidatura	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10

Condivisione degli obiettivi del progetto e motivazione		0-10
Disponibilità e flessibilità	Si	5
	No	0
Capacità relazionale	Assente	0
	Parziale e potenzialmente migliorabile	1-10
	Spiccata ed evidente	11-15
Capacità di ascolto	Limitata	0-3
	Parziale e potenzialmente migliorabile	4-6
	Spiccata	7-10
Altri elementi di valutazione (empatia, capacità di gestione della critica e del conflitto, voglia di imparare e mettersi in gioco )	Non presenti	0
	Parzialmente presenti	1-5
	Del tutto presenti	6-10

Il punteggio finale sarà così calcolato:  $\Sigma (1.a + 1.b+1.c+ 1.d) + 2.a$

**Il punteggio minimo totale previsto per poter risultare idonei (selezionati e non) è pari a 65/110.**

Al di sotto di tale soglia, i candidati verranno considerati non idonei. Oltre ai titoli di studio ed alle esperienze pregresse, facilmente dimostrabili, sia in campo professionale che in ambito sociale, culturale, artistico e sportivo, si è ritenuto opportuno tener conto della motivazione dei candidati e dell'interesse specifico per l'ambito d'azione e per la mission dell'associazione proponente, oltre che, naturalmente, per il tema trattato e gli obiettivi del progetto proposto. Visto l'argomento estremamente delicato ed il target che si prevede di coinvolgere, sarà inoltre necessario che i candidati dimostrino buone doti comunicative ed una sensibilità particolare che consenta loro di relazionarsi adeguatamente con i destinatari degli interventi. Verranno predisposte le seguenti schede: A. Scheda personale per ogni candidato contenente i dati anagrafici del selettore e del candidato, il punteggio assegnato per ciascuna voce curriculare e i punteggi assegnati durante il colloquio B. Modello di verbale dei colloqui di selezione C. Scheda finale con l'attribuzione del punteggio D. Foglio firme per presa visione Alla conclusione verrà stilata una graduatoria provvisoria che verrà pubblicata nell'apposita sezione del sito [www.ancos.it](http://www.ancos.it). Trascorso il tempo

previsto per eventuali ricorsi, a seguito del nulla osta da parte degli Uffici competenti, si provvederà a pubblicare la graduatoria definitiva.

#### **DIFFUSIONE E INFORMAZIONE**

A seguito dell'eventuale approvazione del progetto e in concomitanza con il periodo della presentazione delle candidature, ANCoS promuoverà il progetto a livello nazionale tramite il proprio sito istituzionale e tramite newsletter e renderà noti i criteri di selezione sopraindicati.

**I CANDIDATI AL COLLOQUIO VERIFICHERANNO LA SCHEDA DEI PUNTEGGI DEI TITOLI E FIRMERANNO LA PRESA VISIONE PER GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA**

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione generale si svolgerà in parte in presenza, presso la sede nazionale dell'ANCoS APS, a Roma, e parte in FAD, attraverso la piattaforma dedicata ([www.formazione anap-ancos](http://www.formazione.anap-ancos.com)), con chiavi d'accesso (Username e Password) personalizzate e registro digitale per la verifica ed il monitoraggio degli accessi. I temi trattati, grazie al coinvolgimento di docenti accreditati e di esperti di settore, così come le modalità, gli strumenti e le dinamiche (formali e non formali) adottate, rispetteranno i criteri introdotti ed aggiornati grazie alle linee guida adottate lo scorso 31 gennaio 2023. I volontari, nello svolgimento della formazione in presenza, disporranno di aule attrezzate ad hoc, con lavagna luminosa, videoproiettore, pc portatile, microfoni, lavagna a fogli mobili e cancelleria, per favorire l'apprendimento efficace e consentire ai volontari l'acquisizione di soft e hard skills che verranno certificate (per gli aspetti digitali) al termine dei dodici mesi di servizio. Gli spazi saranno tali da consentire lo svolgimento di lavori di gruppo. L'ente sosterrà le spese di viaggio, vitto e alloggio per consentire ai volontari di partecipare agevolmente, qualunque sia la sede di attuazione di provenienza. I percorsi di formazione generale verranno organizzati in un'unica tranche, entro i primi 180 gg dall'avvio del progetto.

Totale ore formazione generale: 42

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica si svolgerà in parte presso la sede nazionale di Ancos APS, a Roma e in parte online, in modalità sincrona e asincrona. La formazione ha la finalità di accrescere nei giovani in Servizio Civile la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta e della esperienza di Servizio Civile Universale, così come previsto dalle linee guida emanate dall'UNSC. Si mirerà ad una presa di coscienza nei volontari della dimensione di servizio alla comunità e al conseguimento di una specifica professionalità per i giovani: l'esperienza di Servizio Civile dovrà anche rappresentare un'occasione di apprendimento e di acquisizione di conoscenze e competenze specifiche, anche in ambito digitale. La Formazione specifica si conferma elemento strategico del sistema affinché il Servizio Civile Universale consolidi la propria identità di istituzione deputata alla difesa della Patria intesa come dovere di salvaguardia e promozione dei valori costituzionali fondanti la comunità dei consociati e, quindi, di difesa della Repubblica e delle sue istituzioni. Metodologia Tutti i percorsi di Formazione Specifica saranno coordinati dal Responsabile del Sistema della Formazione Generale dell'Ente proponente La formazione specifica si baserà su metodologie dell'apprendimento attivo e partecipativo. All'interno del progetto, la formazione è considerata come parte integrante del percorso educativo rappresentato dal servizio civile. Nell'approccio adottato, il percorso di formazione non avrà infatti solo lo scopo di fornire ai giovani le conoscenze pratiche necessarie per il lavoro operativo, ma anche quello di motivare i giovani e stimolare la loro sensibilità rispetto a temi come la solidarietà, i diritti fondamentali delle persone, l'impegno sociale e civico e a mettere alla prova competenze trasversali necessarie alla futura entrata nel mondo del lavoro. La Metodologia alla base del percorso formativo per i volontari prevede l'utilizzo di: a. trasmissione diretta di conoscenze e competenze, finalizzata ad una forte sensibilizzazione al lavoro individuale e in rete, basato sull'integrazione dei ruoli e sullo scambio di competenze; b. integrazione di

diverse metodologie di intervento. Il percorso formativo proposto facilita la visione dell'organizzazione, dei servizi e dei sistemi nei quali i volontari sono inseriti. Tale percorso si configura pertanto come una consulenza formativa tramite la formazione in situazione e a distanza (quando e se necessario). Saranno utilizzate classiche lezioni d'aula, integrate con lavori individuali e di gruppo, discussioni in plenaria, analisi dei casi (dinamiche non formali) Per l'attuazione della formazione in presenza saranno impiegate tecniche di docenza frontale, lavori di gruppo ed individuali con restituzione in plenaria; laddove opportuno si ricorrerà anche giochi di ruolo, tecniche di problem-solving, brainstorming ed esercitazioni pratiche. Il risultato principale di una sessione di brainstorming può consistere in una nuova e completa soluzione dei problemi affrontati, in una lista di idee per un approccio ad una soluzione successiva, o in una lista di idee che si trasformeranno nella stesura di un programma di lavoro per trovare in seguito una soluzione. Il brainstorming di gruppo è assolutamente efficace se ogni componente del team utilizza la propria esperienza e la propria creatività a vantaggio di tutti, per creare nuovi stimoli. Per condurre al meglio un brainstorming di gruppo, però, devono essere ben chiare fin dal principio le regole che stanno alla base dell'utilizzo di questa disciplina, per non rischiare di frenare gli individui più timorosi di vedersi criticati apertamente per le idee che hanno avuto ed espresso. Gli STEP di articolazione della tecnica sono: • la creazione del gruppo di lavoro (team building): dovrà essere composto preferibilmente da un massimo di 25 persone, compreso il conduttore, esperto del tema di cui si sta discutendo e proveniente dall'ambito disciplinare interessato al contesto discusso. Questo faciliterà la comparsa di idee creative e innovative; • la presentazione dell'obiettivo dell'incontro: il conduttore utilizzerà alcuni minuti per illustrare a tutti i partecipanti l'argomento di discussione, sottolineando le regole fondamentali del lavoro di gruppo (con particolare attenzione a ribadire l'importanza della libera espressione e partecipazione di tutte le persone presenti); • la raccolta e la registrazione delle idee: si procede poi "a giro di tavolo" e ogni partecipante esprime una sua idea. La raccolta e la trascrizione delle idee proseguono fino ad esaurimento delle idee prodotte dai partecipanti. • la valutazione e organizzazione delle idee: si discutono e si commentano le varie idee, allo scopo di giungere ad un "elenco ragionato" delle idee più interessanti. Le regole di conduzione sono poche e semplici, ma molto importanti per la validità dei risultati ottenuti: • evitare qualsiasi tipo di critica: se espressa durante il brainstorming causerebbe l'inibizione dei ragionamenti a ruota libera e della produzione di idee; • creare più idee possibile: più pensieri si raccoglieranno (anche i più bizzarri), più sarà facile trovare la soluzione al problema; è importante ricordare che i partecipanti non devono solo esporre le proprie idee, ma anche creare delle associazioni utili per proporre nuove soluzioni; • perseguire un obiettivo chiaro: il tema intorno al quale creare idee deve essere chiaro e conosciuto da tutti i partecipanti. Se vi sono più temi o aspetti dello stesso obiettivo da voler trattare, è necessario organizzare una sessione per ogni argomento specifico; • dare a tutti la possibilità di esprimersi: il raggiungimento dell'obiettivo prefissato dipenderà anche dalla capacità del conduttore di creare un clima collaborativo in cui tutti possano concentrarsi ed esprimersi liberamente. Le attrezzature messe a disposizione durante i percorsi di formazione specifica in presenza (e a distanza) saranno: - lavagna luminosa (o LIM) - lavagne a fogli mobili - videoproiettore - stampanti - scanner - pc portatili con accesso ad Internet - penne usb - Il materiale proiettato e distribuito sarà caricato nella piattaforma FAD, all'interno della sezione dedicata alla formazione specifica, nelle aree di riferimento degli argomenti trattati, in modo che i volontari possano sempre accedervi e disporre per eventuali approfondimenti La formazione si baserà su metodologie dell'apprendimento attivo e partecipativo: l'analisi dei problemi reali e la ricerca di soluzioni concrete, la costruzione di ipotesi progettuali, la simulazione di contesti di lavoro specifici, il lavoro esterno "sul campo" di raccolta dati e di osservazione, fino a pervenire alla stesura di ipotesi di piano di lavoro per l'attività di Servizio Civile digitale successiva alla formazione. L'obiettivo metodologico è quello di attivare il volontario attraverso: esercizi, simulazione, prove, test, applicazioni pratiche, approfondimenti, coinvolgimento attivo nella ricerca di soluzioni (problem solving). Le metodologie didattiche impiegate, come più volte sottolineato, enfatizzeranno il ruolo del volontario quale "soggetto attivo" del processo di formazione. I destinatari saranno infatti chiamati ad uno sforzo propositivo e progettuale anche attraverso il dibattito, il confronto interpersonale nei gruppi di lavoro, al fine di condividere esperienze, idee e punti di vista e acquisire nuove

competenze o rafforzare la consapevolezza di quelle in possesso dei volontari in formazione. Come già specificato nel programma di riferimento, a seguito dell'emergenza Covid-19, l'ANCoS si è inoltre dotata di un sistema e di una piattaforma per la formazione a distanza (FAD), disponibile al link <https://www.formazione-anapancos.it/> con credenziali personali e dedicate, implementata con tutte le sezioni, i moduli e gli argomenti previsti dalla normativa di riferimento, che consentirebbe di non interrompere gli interventi formativi qualora non fosse possibile organizzarli in presenza, garantendo il completamento dei percorsi di formazione (generale e specifica) degli operatori volontari nei tempi previsti (grazie alla possibilità di verificarne gli accessi e l'effettivo svolgimento mediante un registro elettronico).

**TUTTI GLI OPERATORI VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE (Digitale) DEL PROGETTO SARANNO COINVOLTI IN PERCORSI FORMATIVI IDENTICI, CHE PREVEDONO LE STESSE ORE E I MEDESIMI MODULI FORMATIVI** Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale ed ai momenti di incontro/confronto previsti dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, per 38 ore totali.

La formazione specifica a cura dell'Ente sarà gestita in presenza ed in FAD per un totale di 34 ORE

Tempi di erogazione: la formazione specifica sarà erogata in un'unica tranches entro i 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.

I contenuti della formazione specifica gestiti dall'ente proponente, in stretta collaborazione con gli enti co-progettanti, verranno trattati nell'ambito di 7 moduli, per un totale (parziale) di 34 ore, nei quali verranno trattate le seguenti tematiche (con le indicazioni specifiche all'interno di ciascun modulo):

**a. ANCoS, l'ASVCI e Observo Onlus: statuto, organizzazione, struttura, attività e finalità (durata: 2 ore)** – Storia e caratteristiche – Obiettivi statutari – Attività, aree di intervento e progetti realizzati – Le opportunità delle associazioni co-progettanti nell'ambito del sistema di riferimento ed a livello sociale (a seguito della recente Riforma del terzo settore)

**b. Formazione e informazione sui rischi connessi alle attività specifiche che i volontari svolgeranno all'interno del progetto (durata: 8 ore)** – La normativa di riferimento: evoluzione del concetto di sicurezza nei luoghi di lavoro (Testo unico sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro – L. 81/2008) – Le figure del sistema di sicurezza – Il concetto di rischio ed i vari livelli di esposizione e protezione – Il documento di valutazione dei rischi – Strumenti di analisi del documento di valutazione dei rischi relativo alla sede di attuazione ed eventuali altri rischi correlati alle attività fuori sede

**c. Presentazione del Programma “METTIAMO IL TURBO AL DIGITALE” e del progetto “Digital Welf@re point” nell'ambito del programma quadro di introduzione del servizio civile digitale (durata: 6 ore)** 3.1 Obiettivi, azioni, tempi e strumenti - Il digital divide: caratteristiche, evoluzione, principali cause - Ruolo, compiti, attività e responsabilità dei volontari e dell'ente promotore - Strumenti, attrezzature e tecniche a disposizione del volontario per lo svolgimento delle attività di progetto - Scadenze da rispettare: importanza della calendarizzazione degli impegni e della definizione delle priorità: risultati attesi e monitoraggio - Gli aspetti formali: la cartellina del volontario - documentazione da aggiornare e tenere agli atti -le modalità di organizzazione del servizio; 3.2 Attività di progetto nell'ambito dello sportello Welfare Point - finalità, organizzazione del Welfare Point e ruolo dei volontari di servizio civile - la piattaforma informatica Welf@re Hub: modalità di collaborazione ed uso - Indagine e monitoraggio sui bisogni delle famiglie e sui servizi: modalità di raccolta dei questionari - Presentazione convenzioni dello Sportello e servizi esterni di welfare pubblici e privati e modalità di fornitura dell'assistenza all'accesso digitale - le modalità specifiche di erogazione della formazione al digitale nei confronti dei beneficiari

**d. Strumenti di comunicazione efficace e di ascolto attivo nella gestione dei contatti e dei rapporti con l'utenza e i beneficiari del progetto, nonché nelle modalità di accoglienza degli stessi e di raccolta dei fabbisogni presso le sedi di attuazione del progetto (durata: 4 ore)** – Il

target di riferimento: conoscere l'utenza – Come trasmettere efficacemente un messaggio: chiarezza e capacità di adattamento del linguaggio all'interlocutore – Principali tecniche e strumenti di comunicazione interpersonale efficace – Uso appropriato dei canali di comunicazione e del contesto di riferimento (target) – Ascolto attivo: importanza dell'attenzione all'altro – Catturare l'attenzione e conquistare la fiducia dell'interlocutore per fidelizzare l'utente e dare risposte efficaci

**e. Educazione e facilitazione digitale nei confronti degli anziani (durata: 6 ore)** – l'educazione digitale agli anziani: caratteristiche, tecniche, peculiarità del target di riferimento – Modalità di supporto e affiancamento efficace agli anziani nell'ambito delle attività di orientamento e supporto all'accesso efficace ai servizi pubblici di welfare online -Esempi e giochi di ruolo

**f) Il trattamento e la gestione dei dati personali nei rapporti con l'utenza: il nuovo regolamento sulla privacy (durata: 2 ore)** - Normativa sulla privacy: sintesi delle disposizioni introdotte dal GDPR dal 25 maggio 2018 - Dpo e protezione dei dati: ruoli e responsabilità - Modalità di raccolta del consenso al trattamento dei dati personali dell'utenza

**g) Il Welfare in Italia: definizione ed evoluzione (durata: 6 ore)** - Cos'è il Welfare: significato ed evoluzione del concetto - Dal Welfare di comunità al Welfare d'impresa: le diverse facce del fenomeno - Normativa di riferimento - Welfare e PA: servizi e strumenti operativi - Welfare e digitale: le nuove frontiere dei servizi - i servizi digitali di Welfare a livello nazionale e locale (forniti dai Ministeri, dall'Agenzia delle Entrate, da Scuole e Università, dalle amministrazioni comunali, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio di riferimento)

A queste ore di formazione specifica si aggiungeranno le ulteriori 38 ore (più il supporto di servizio) erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, come indicato nel Programma Quadro.

Il monte ore totale (A CURA DEGLI ENTI CO-PROGETTANTI E DEL DIPARTIMENTO) sarà quindi pari a **72**

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:  
METTIAMO IL TURBO AL DIGITALE**

**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:**

**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 AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

No

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

I moduli di formazione specifica saranno integrati, negli ultimi 3 mesi di servizio, dalle attività di tutoraggio, svolte nell'ambito delle singole sedi, per un totale di 28 ore ulteriori, comprensive di momenti (individuali e collettivi) di affiancamento da parte di esperti individuati dall'ente Confartigianato e di formazione/informazione online sui temi del tutoraggio d'impresa e dell'orientamento al mondo del lavoro, a cura degli esperti della società Nomina srl. I percorsi di

tutoraggio metteranno a disposizione dei volontari del servizio civile digitale nuovi strumenti operativi utili ai fini dell'accesso al mondo del lavoro.

Le attività obbligatorie riguarderanno, in particolare: -L'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun operatore volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile; Saranno previste due giornate da 5 ore (per 10 ore totali), con momenti di autovalutazione e di valutazione dell'esperienza del servizio civile e per ciascun ragazzo altre 8 ore individuali in aggiunta. (tot 18 ore) - L'Orientamento al lavoro (cv, ricerca attiva, colloqui, opportunità) attraverso la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa (il business plan, ricerca di strumenti attivi ed opportunità a favore delle PMI e dei giovani che intendano costituirle, gestione delle relazioni con gli enti e le istituzioni di settore (autorizzazioni, certificazioni, accesso al credito). In questo caso, saranno previste due giornate da 3 ore (per un totale di 6 ore) e per ciascun ragazzo in aggiunta 4 ore individuali (tot. 10 ore) con l'intervento di tutor individuati da Confartigianato (come da convenzione di tutoraggio allegata). Eventuali competenze digitali acquisite dai volontari durante il percorso di tutoraggio saranno verificate da parte di ente esterno titolato ai sensi e per gli effetti del Dgls n. 13/2013.

Le attività opzionali, ma fortemente suggerite, riguardano invece l'esercitazione e lo studio – individuale o collettivo – dei temi che stanno alla base del Project management, con l'ausilio dei contenuti, dei test e degli strumenti messi a disposizione degli operatori volontari in un'apposita sezione dedicata (facoltativa) della piattaforma FAD. Inoltre, il percorso di tutoraggio può prevedere le seguenti attività opzionali: a. La presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee. A tutti i volontari sarà offerta una opportunità formativa di 1 giornata sulle Risorse Umane e/o Progettazione Europea efficaci e qualificate per facilitare l'accesso al mercato del lavoro degli operatori volontari in uno dei due settori strategici indicati. b. l'affidamento del giovane, anche mediante partnership, ai Servizi per il lavoro e/o ad un Centro per l'impiego per prendere contatto con lo stesso, che provvede allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato c. altre iniziative idonee alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. I volontari saranno portati una giornata presso le realtà aziendali in partnership per visitare le strutture e colloquiare con i direttori delle Risorse Umane. Grazie al partner Confartigianato disponiamo di centinaia di imprese su tutti i territori coinvolti disponibili ad accogliere giovani in visita.