



### *Allegato A3 – Servizio Civile Digitale*

#### **SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Supporto al cittadino per facilitare l'accesso ai servizi digitali per l'esercizio dei diritti sociali con particolare attenzione all'utenza fragile

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore Educazione - 24. Sportelli informa

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto ha l'obiettivo di "Promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini per facilitare l'accesso ai servizi digitali per l'esercizio dei diritti sociali".

Il progetto intende mettere in atto attività di supporto per facilitare l'utente nell'accesso e l'utilizzo dei principali servizi online della PA e dei privati. Intende inoltre diffondere la cultura digitale per sensibilizzare tutte le fasce della popolazione sull'importanza dell'acquisizione delle competenze per l'utilizzo della rete.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Il progetto prevede l'inserimento di 12 operatori volontari, 1 in ogni sede di attuazione.**

**Attività 1.1 Mappatura dei bisogni "digitali" dei cittadini.**

Supporto nella mappatura attraverso la somministrazione dei questionari ai potenziali interessati. Raccolta e digitalizzazione dei dati dei questionari realizzati da INAC e dagli enti partner.

Realizzazione di ricerche su internet e attraverso materiale indicato/fornito dai partner.

Collaborazione nell'analisi dei dati e nell'elaborazione del report finale di mappatura.

**Attività 1.2 Servizio di sportello di assistenza digitale in presenza**

Gli operatori volontari collaboreranno all'erogazione del servizio di sportello in presenza presso le sedi INAC e alle giornate di servizio speciali realizzate presso le sedi dei partner.

Sotto la supervisione del referente del servizio, collaboreranno:

- all'organizzazione degli appuntamenti;
- all'accoglienza degli interessati: compilazione e firma del modulo contenente i dati personali e le altre informazioni richieste, compresa l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- al servizio di facilitazione: individuazione delle esigenze degli interessati, orientamento e supporto, accesso alla rete;
- alla chiusura della sessione individuale, con cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- all'eliminazione in modo permanente dei documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- alla registrazione dei dati e delle informazioni relative agli accessi;
- alla compilazione della scheda, in forma anonima, per apprezzare il livello di utilizzo dei servizi digitali
- al monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.

**Attività 1.3 Servizio di sportello di assistenza a distanza**

Collaborazione nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per conoscere e accedere ai servizi pubblici e privati online.

Registrazione dati e informazioni relative agli accessi

Compilazione scheda, in forma anonima, livello di utilizzo dei servizi digitali

Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.

#### **Attività 1.4 Campagna di comunicazione**

Supporto nell'individuazione degli strumenti di comunicazione esterna utili per il target di destinazione da potenziare e migliorare.

Supporto nell'utilizzo dei *social media* in INAC (Twitter e Facebook), nella pubblicazione di notizie sui siti internet, sui giornali e nella preparazione di materiale informativo.

Supporto nelle attività di potenziamento della rete di contatti con soggetti anziani ed associazioni, con il supporto dell'Associazione nazionale Pensionati ANP-CIA e dei partner.

Supporto ed affiancamento nella pianificazione di momenti informativi rivolti ai destinatari delle attività progettuali, attraverso azioni mirate.

Supporto nell'organizzazione di attività di informazione e formazione, in particolare sui diritti sociali e i diritti/utilità di altra natura.

#### **Attività 2.1 Incontri di "Educazione digitale"**

Gli operatori volontari collaboreranno in tutte le fasi di organizzazione e realizzazione degli incontri di educazione digitale previsti sia nelle sedi INAC che presso gli enti partner.

Organizzazione calendario degli incontri.

Promozione e raccolta adesioni.

Supporto nell'elaborazione del materiale didattico.

Organizzazione logistica delle sale.

Realizzazione degli incontri.

Monitoraggio del gradimento da parte degli interessati.

#### **Attività 2.2 Campagna di informazione**

Supporto nell'organizzazione di punti informativi per la distribuzione di materiale in punti strategici delle città e spazi degli enti partner, pensati anche come punti di incontro per i destinatari delle attività progettuali.

Collaborazione nell'elaborazione del materiale di informazione da produrre.

Pubblicazione contenuti online, monitoraggio post e commenti.

Supporto nell'attività di informazione sulle agevolazioni, le scadenze amministrative e le opportunità previste per i destinatari delle attività progettuali.

Attività di analisi di gradimento dei materiali pubblicati.

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

Regione, sede, indirizzo, posti

Marche, INAC Macerata (185943), Via dei Velini 147 Macerata, 1 posto

Puglia, INAC Foggia (185931), V.le Benedetto Croce 18/I Foggia, 1 posto

Toscana, INAC Lucca, (185942), Viale Carlo del Prete 347/M, 1 posto

Abruzzo, INAC Chieti (185921), Via Maiella 87 Chieti, 1 posto

Calabria, INAC Reggio Calabria (185965), Via Argine Destro Calopinace 1/p Reggio Calabria, 1 posto

Veneto, INAC Venezia (186044), Via Giovanni Durando 14 Venezia, 1 posto

Sicilia, INAC Siracusa (186030), Via Tripoli 10 Siracusa, 1 posto

Campania, INAC Napoli (203939), Via Nazionale 46 Napoli, 1 posto

Liguria, INAC Chiavari (185999), Via Giuseppe Raggio 40 Chiavari, 1 posto

Liguria, INAC Levante (La Spezia) (186008), Corso Roma 18 Levante (La Spezia), 1 posto

Basilicata, INAC Potenza (185968), Via dell'Edilizia Lotto E Potenza, 1 posto

Umbria, INAC Perugia provinciale (185956), Via Alessandro Volta 88 Ponte San Giovanni Perugia, 1 posto

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

12 posti

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

**Giorni di servizio settimanali ed orario:** 5 giorni a settimana /5 ore al giorno /25 ore settimanali

Agli operatori volontari si richiede:

- Non divulgare le informazioni riguardanti l'utenza, l'INAC ed i partner;

- Mantenere un comportamento consono al contesto operativo;

- Partecipare alle iniziative riguardanti il Servizio Civile organizzate o promosse dall'INAC e dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile;
- Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari delle attività progettuali e delle altre persone che frequenteranno le sedi di progetto;
- Disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo;
- Disponibilità a partecipare al Convegno Nazionale INAC ed alle altre attività di promozione del Servizio civile universale previste da INAC;
- Disponibilità alla flessibilità oraria secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi di progetto, in particolare per l'utilizzo obbligatorio dei permessi per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura periodo estivo, ponti festivi). Le sedi di progetto effettuano chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività. Di anno in anno vengono stabilite le chiusure extra e vengono poi comunicate a volontari e dipendenti.

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Attestato specifico

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

La sede di formazione specifica

Tot. Ore 72

- 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale;
- 34 ore di formazione erogate da INAC.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

SERVIZIO CIVILE DIGITALE – DIGITALIZZAZIONE E DIRITTI DEL CITTADINO

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

In linea con il programma, il progetto contribuisce al raggiungimento dell'Obiettivo d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) e all'Obiettivo f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030).

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Il progetto agisce nell'ambito di azione 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**

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

##### **→Durata del periodo di tutoraggio**

28 ore

##### **→Ore dedicate**

24 ore collettive e 4 dedicate al singolo operatore volontario

##### **→ Tempi, modalità e articolazione oraria**

Il percorso di tutoraggio si svolge nell'arco di tre mesi (dal decimo al dodicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui con un esperto (in presenza o in videoconferenza) per un totale di 10 azioni differenti.

Prevede l'erogazione di sei moduli formativi di gruppo (24 ore) due sessioni di lavoro individuale per la stesura del Curriculum e la risposta a questionari (2 ore) e due colloqui individuali (ciascuno di un'ora) con il tutor.

##### **→Attività di tutoraggio**

1. **Compilazione di un questionario su attitudini e competenze – Eventuale aggiornamento del proprio CV**
2. **Modulo formativo: “Logiche del mercato del lavoro”**

#### **Obiettivi**

- Conoscere i principali settori e le diverse logiche che ne governano il mercato del lavoro
- Familiarizzare con il concetto di “competenza” come chiave di costruzione del proprio profilo professionale e accesso al mondo del lavoro

### **3. Modulo formativo: “Strumenti del mercato del lavoro”**

#### **Obiettivi**

- Conoscere i differenti tipi di servizi (pubblici, privati) per l’incontro tra domanda e offerta di impiego.

### **4. Colloquio: Analisi del proprio CV insieme al tutor e prima definizione dei propri obiettivi professionali**

### **5. Modulo formativo: “Logica e strumenti della selezione del personale”**

#### **Obiettivo:**

- Saper affrontare in maniera appropriata un percorso di selezione attraverso la conoscenza dei principali strumenti di *recruiting*.

### **6. Modulo formativo: “Logica e strumenti delle candidature”**

#### **Obiettivi:**

- Conoscere le modalità di compilazione e diffusione di un CV significativo per il mondo del lavoro.

### **7. Modulo formativo: “Costruire il proprio percorso: autoconsapevolezza e scelte”**

#### **Obiettivi**

- Riflettere sul proprio percorso di studi e lavoro.
- Prendere consapevolezza delle proprie priorità esistenziali e armonizzare con esse le scelte professionali.

### **8. Modulo formativo: “Costruire il proprio percorso: strumenti e piano di azione”**

#### **Obiettivi**

- Valutare l’impatto dell’esperienza di SCUDIG sul proprio *cursus*, identificando le competenze apprese (livello personale) e il significato dell’esperienza a livello globale (livello di gruppo).
- Elaborare un piano di azione individuale (da condividere durante il colloquio individuale con il tutor).

### **9. Aggiornamento del proprio CV alla luce di quanto appreso durante i moduli formativi e integrandolo con le competenze apprese durante il SCUDIG – Stesura di un piano di azione personale per la ricerca di lavoro**

### **10. Colloquio: Analisi del nuovo CV insieme al tutor, definizione del piano di azione personalizzato**

#### **Attività opzionali**

- Letture dedicate: conoscere i diritti dei lavoratori (libera professione o a contratto, tipologie di contratto, diritti previdenziali dei lavoratori).
- Mappare e conoscere i centri di impiego più vicini.
- L’utilizzo dei social per cercare lavoro: dal CV cartaceo al recruiting online.