

## 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:

**DD - Dialogo Digitale punto 22**

#### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: E -Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento:

23 – Educazione informatica

24 - Sportelli informa

#### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

#### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto “DD-Dialogo Digitale punto 22” intende dunque rispondere all’obiettivo f) ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell’Agenda 2030), e all’ambito di azione f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni, attraverso le azioni di progetto mirate a facilitare l’accesso ai servizi on line e il dialogo fra pubblica amministrazione e cittadino attraverso le tecnologie digitali.

Intende rispondere all’Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti, attraverso le azioni di progetto mirate a favorire lo sviluppo di competenze per l’utilizzo delle piattaforme di servizi on line.

Ridurre l’ineguaglianza riporta in particolare all’obiettivo di progetto “accompagnare l’utenza all’uso dei servizi”.

L’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni riporta in toto agli obiettivi generali di progetto come di seguito illustrati.

##### Obiettivi generali

- accompagnare l’utenza all’uso dei servizi
- migliorare e potenziare il dialogo fra cittadini e pubblica amministrazione
- migliorare e potenziare la fruibilità dei servizi e l’accesso alle informazioni
- aumentare la qualità dei servizi on line
- aumentare il numero dei servizi on line
- valorizzare il territorio e la sua fruizione attraverso servizi e informazioni

#### RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

L’operatore volontario in servizio civile, opportunamente formato e affiancato dagli operatori locali di progetto e dal referente del servizio, svilupperà le attività progettuali diventandone una figura centrale.

Nel progetto agirà il ruolo di “facilitatore digitale”, sostenendo l’utenza nella fruizione dei servizi resi con modalità informatiche on line.

Gli operatori volontari in servizio civile diventeranno punto di riferimento ad un tempo presso l’utenza dei servizi (che sosterranno nella fruizione) e presso gli uffici con cui collaboreranno e si interfacceranno.

Avranno una funzione conoscitiva delle istanze della comunità, svolta attraverso le attività di indagine e attraverso i servizi di assistenza che erogheranno; diventeranno altresì agenti di dialogo fra i cittadini e i servizi digitali della pubblica amministrazione.

#### **Attività di progetto**

-Indagine sulle richieste di informazioni ricevute via mail, sulle richieste pervenute attraverso altri canali, sugli accessi ai diversi canali di comunicazione esterna del Comune.

Rilevazione dei bisogni espressi dai cittadini, attraverso la somministrazione di questionari semi strutturati.

Revisione del portale istituzionale comune.ragusa.it.

Sviluppo di campagne informative.

-Miglioramento dei servizi al cittadino resi attraverso il portale comune.ragusa.gov.it e alla gestione dello stesso.

Le attività per questo obiettivo riguardano un aggiornamento costante delle sezioni, e più ancora il presidio dell'interazione con il cittadino e la funzione di risposta alle domande di chiarimento.

-Attivazione e gestione di un servizio help desk. Attivazione di un servizio di assistenza reso via web

K-pass: tutti i servizi del Centro Commerciale Culturale.

Media library On Line.

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

Ente attuatore: Comune di Ragusa

Sede: Servizi Generali – Codice 189373 – Corso Italia, Ragusa

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

Posti disponibili **12** senza vitto e alloggio, di cui GMO: 3

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

Gli Operatori Volontari che presteranno servizio sono obbligati al rispetto della normativa sulla privacy, alla massima riservatezza in merito alle notizie di cui saranno a conoscenza.

Possono essere organizzati anche in turni, in base alle esigenze di servizio, alla flessibilità oraria anche al di fuori dei turni previsti per eventuali e motivate esigenze di servizio, comunicati, di norma, con 48 ore di anticipo.

Devono rispettare le direttive impartite, l'orario previsto, massima disponibilità a svolgere attività anche nei giorni festivi.

Comportamento adeguato alle regole sociali e di convivenza, rispetto dell'altro.

Mantenere ordinati e rispettare i locali e le attrezzature della sede di attività.

Partecipare obbligatoriamente alla Formazione generale e specifica, ai percorsi di verifica e al monitoraggio; in caso di assenza, ammessa solo per giustificato motivo, sono obbligati al recupero.

Disponibilità alla mobilità temporanea per eventi di formazione e/o sensibilizzazione e per gli incontri di incontro e confronto con gli altri operatori volontari applicati nel medesimo Programma, che si potranno tenere presso altre realtà comunali.

Disponibilità all'utilizzo dei mezzi dell'Ente, se in possesso della patente di guida.

Utilizzo del cartellino di riconoscimento e maglietta SCU.

N° Ore di Servizio Settimanale: **25**

N° Giorni di Servizio Settimanali: **5**

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

- crediti formativi riconosciuti da ente ICOTEA
- tirocini riconosciuti da ente ICOTEA

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

I criteri di selezione prevedono:

#### **A: QUESTIONARIO D'INGRESSO**, fino a 10 punti, da inserire tra il punteggio del colloquio

I test utilizzati sono inediti e di nostra progettazione. La batteria ha una durata di 30 minuti (3 minuti a domanda) ed è incentrata su domande chiuse a risposta multipla in cui il candidato deve indicare la singola preferenza corretta. Ogni risposta esatta ha il valore di un punto. Le risposte errate, le domande senza risposta o più preferenze sulla stessa domanda, hanno un valore di 0 punti. Le domande verteranno su materie relative alla storia e valori del Servizio civile Nazionale (L. 64/2001) e Servizio Civile Universale (D.lgs 40/2017) e saranno formulate con grado di difficoltà di livello medio: i volontari dovranno rispondere a 10 domande in 30 minuti segnando la singola preferenza su 3 risposte indicate. L'Ente capofila provvederà a pubblicizzare sul proprio sito web e su quello degli Enti di accoglienza, un opuscolo da dove saranno estratte le domande al fine di facilitare le 10 risposte esatte indicate nel questionario.

#### **B: COLLOQUI ORALE INDIVIDUALE**, per superarlo occorre raggiungere un punteggio minimo di 45 su 80, vengono valutati i seguenti parametri:

Griglia di valutazione:

1. Conoscenza del Servizio Civile e la sua evoluzione = fino a 10 punti (*viene riportato il punteggio ottenuto nel "Questionario d'ingresso"*)
2. Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto = fino a 10 punti
3. Disponibilità di continuare, al termine del servizio civile, l'impegno nel volontariato = fino a 10 punti
4. Motivazione generale del candidato per la prestazione del servizio civile = fino a 10 punti
5. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto = fino a 5 punti
6. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es. pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, lavoro nei festivi, turnazioni ...) = fino a 10 punti
7. Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato = fino a 10 punti
8. Capacità di relazione e comunicazione = fino a 10 punti
9. Altre caratteristiche in funzione dell'esigenza del progetto = fino a 5 punti

Se si raggiunge il punteggio minimo di 45 si procede ad aggiungere i punteggi relativi al curriculum, altrimenti viene dichiarato non idoneo ed escluso dalla selezione.

La scheda di valutazione viene elaborata dall'Ente Capofila in ossequio al modello allegato nel bando e pubblicizzata in uno alla scheda progettuale e/o avviso presentazione domande partecipazione.

#### **C: VALUTAZIONE DEL CURRICULUM IN BASE AI SEGUENTI CRITERI E INDICATORI:**

##### a) TITOLO DI STUDIO: MAX 8 PUNTI (si valuta solo il titolo più elevato)

Laurea specialistica (o vecchio ordinamento) attinente al progetto = 8 punti  
Laurea specialistica (o vecchio ordinamento) non attinente al progetto = 7 punti  
Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto = 6 punti  
Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto = 5 punti  
Diploma di scuola superiore della durata minimo quinquennale attinente al progetto = 4 punti  
Diploma di scuola superiore della durata minimo quinquennale non attinente al progetto = 3 punti  
Licenza media = 0 punti

##### b) TITOLI PROFESSIONALI: MAX 2 PUNTI

Titoli professionali documentati (ad es. diploma di qualifica, attestato professionale di qualifica): (si valuta solo il titolo più elevato)

Attinenti al progetto = fino a 2 punti (da 0 a 2 punti)

Non attinenti al progetto = fino a 1 punto (da 0 a 1 punti)

##### c) ALTRE CONOSCENZE: MAX 1 PUNTO

Altre conoscenze: (lingua straniera, uso del PC, internet e altre abilità non valutate) = fino a 1 punto

d) **ESPERIENZE DI VOLONTARIATO: MAX 9 PUNTI**

Esperienze di volontariato (ai fini dell'attribuzione dei punteggi i periodi sono sommabili tra di loro fino al raggiungimento del punteggio massimo, considerando per convenzione un mese uguale a trenta giorni. Eventuali resti finali non inferiori a 15 giorni sono considerati come mese intero. Qualora dalla documentazione presentata non sia possibile evincere il periodo di volontariato espressi in mesi, ma l'esperienza è certificata in ore, solo e soltanto in questo caso, convenzionalmente è assunto il seguente rapporto: 1 mese = 60 ore, con l'arrotondamento, dopo eventuale sommatoria complessiva di tutti i periodi a 30 ore = 1 mese.

Oltre 10 mesi= 9 punti

Da 7 a 10 mesi = 7 punti

Da 3 a 6 mesi = 3 punti

Inferiore a 3 mesi = zero punti

Per vedersi assegnati i 9 punti è necessario che la sommatoria dei periodi raggiunga almeno il 10,5 mesi. La sommatoria dei periodi da 6,5 a 10,4 mesi assegna 7 punti; la sommatoria da 2,5 a 6,4 mesi assegna 3 punti e la sommatoria da 0 a 2,4 mesi non assegna punti.

È necessario allegare idonea certificazione rilasciata da organismi del c.d. Terzo settore

Nb: non si valutano esperienze al di fuori di quelle del volontariato (es. stage, alternanza scuola-lavoro, ecc..).

**TOTALE PUNTEGGIO COMPLESSIVO B + C = MAX 100 PUNTI**

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sede attuazione progetto e/o Centro Commerciale Culturale – Via Matteotti, 61 – Ragusa

Il progetto prevede un percorso di formazione che si propone di sostenere il ruolo degli operatori volontari con l'acquisizione di competenze specifiche rispetto al ruolo di "facilitatore digitale".

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell'attestato specifico rilasciato dall'ente, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

La formazione specifica tratta in modo dettagliato gli argomenti del progetto definendo e fornendo informazioni metodi e supporti per lo svolgimento delle attività del servizio, permettendo al giovane l'acquisizione di competenze sfruttabili nel mondo del lavoro.

*Tot. Ore Formazione: 72 di cui 38 ore erogate direttamente dal Dipartimento.*

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

SCD - SMART IBLEI PUNTO 22

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

Obiettivo 4 Agenda 2030: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030: 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**

**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 (desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro)

→ In considerazione della peculiarità di disagio, si intendono coinvolgere i Patronati e gli uffici dei servizi sociali dei Comuni interessati e di quelli limitrofi.

L'Ente proponente predispone una serie di attività finalizzate:

1. al raggiungimento della più ampia platea di possibili giovani aspiranti
2. all'individualizzazione delle informazioni ai giovani aspiranti volontari, tenendo conto di metodologie di comunicazione e corretta interpretazione del messaggio stesso.

→ I giovani volontari GMO selezionati non necessitano di particolari misure di formazione aggiuntive e affiancheranno, regolarmente, l'equipe nello svolgimento delle attività di progetto, ma al contempo saranno sostenuti anche economicamente/ con abbonamenti nell'affrontare gli spostamenti per le previste attività di progetto.

Per i GMO impegnati in progetto, sarà messo a loro disposizione un Assistente sociale e/o educatore di riferimento per incentivare ed eliminare eventuali ostacoli e difficoltà che dovessero emergere e per monitorare il singolo percorso di svolgimento delle attività previste in progetto.

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

→ Durata del periodo di tutoraggio: **2 MESI**

→ Ore dedicate: **24**

→ Tempi, modalità e articolazione oraria:

Il tutoraggio degli operatori volontari è finalizzato a facilitare il loro ingresso nel mercato del lavoro, pertanto i tempi, le modalità e l'articolazione oraria del tutoraggio sono strutturate secondo le seguenti fasi:

TRA 9<sup>^</sup>- 10<sup>^</sup> MESE

**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**

TRA 10<sup>^</sup>- 11<sup>^</sup> MESE

**La realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, 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**

Tra 10<sup>^</sup>-11<sup>^</sup> MESE

**Attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro**

→ Attività di tutoraggio

Entrando nello specifico dell'attività di orientamento/tutoraggio, esso si concretizza attraverso azioni individuali e di gruppo per definire le competenze possedute, individuare gli aspetti da rafforzare e per costruire un progetto di facilitazione all'ingresso del mercato del lavoro che non può prescindere da un raccordo con le attività di attestazione delle esperienze e competenze disciplinate e previste nel progetto di servizio civile. Lo stesso Ente che svolge entrambe le attività (attestazione competenze e tutoraggio) può solo migliorare la coerenza e garantire efficacia ed efficienza alle azioni progettuali rivolte soprattutto ai volontari operatori SCU. Scelta attuata dal soggetto proponente il programma d'intervento SCU.

A) - Servizio di accoglienza/ orientamento/accompagnamento e supporto all'individuazione e messa in trasparenza delle competenze informazione

B) - Servizio di formazione orientativa, pianificazione e realizzazione delle attività valutative

C) - Servizio di preselezione/accompagnamento sostegno alla ricerca del lavoro/

Premesso che, per come strutturato il sistema, le c.d. attività opzionali non sono scindibili e rientrano nelle fasi di tutoraggio del punto precedente, tuttavia, si prevedono delle ore aggiuntive per approfondimento argomenti specifici e la prova di esame per il rilascio, all'operatore volontario la certificazione delle competenze rilasciata da soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013.