



## *Allegato B1 – Servizio Civile Digitale*

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

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: DIRITTI DIGITALI IN EMILIA ROMAGNA 2024**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

Area 16: Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

voce 4 scheda progetto

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

**Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)**

Il primo giorno di avvio si svolgerà, per tutti i volontari, in coerenza con quanto indicato nella programma l'avvio dell'**OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO CON I GIOVANI**.

**Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)**

È la fase in cui, con il supporto dell'OLP affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di "facilitatore digitale". In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come inoltre previsto **dalla voce GMO** una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei **giovani con minori opportunità** inseriti all'interno del presente progetto.

L'impegno previsto è di **25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali**, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP.

L'orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, **in**

**particolare le attività trasversali e comuni a tutte le sedi A1.1.5**, l'ente impiegherà i volontari, per un periodo **non superiore ai sessanta giorni**, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale" (dPCM 14 gennaio 2019).

	Sedi di attuazione	Operatori volontari	(di cui GMO)
1	Comune di San possidonio	1	0
2	Comune di Camposanto	2	1
3	Comune di Finale Emilia	2	1
4	Comune di Medolla	1	0
5	Comune di Cavezzo	2	1
6	Comune di Modena	1	0
7	Sorbara...	---	---

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

ATTIVITÀ PREVISTE	ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI
<p><b>1.1 APERTURA SPORTELLI DI FACILITAZIONE DIGITALE PRESSO LE PERIFERIE</b></p>	<p><b>A1.1.1</b> Supporto all'apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale aperto regolarmente agli utenti.</p> <p><b>A1.1.2</b> Supporto all'accesso degli utenti su prenotazione oppure ad accesso libero (anche in base all'evolversi della situazione pandemica) in fasce orarie prestabilite.</p> <p><b>A1.1.3</b> Assistenza in presenza ad utenti, utilizzando smartphone/tablet/pc fisso/telefono, per accesso ai diversi servizi e/o alle informazioni online pubbliche, come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• creazione casella e-mail,</li> <li>• acquisizione di PEC e SPID,</li> <li>• registrazioni su siti,</li> <li>• compilazione modulistica e richieste online per contributi economici e prestazioni socio-sanitarie,</li> <li>• prenotazioni di prestazioni online,</li> <li>• utilizzo dei servizi online pubblici,</li> <li>• utilizzo siti e applicazioni pubbliche nazionali (es: Digital DGC/APP IO per Green Pass),</li> <li>• supporto l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali introdotti, in particolare, nel contrasto alla pandemia. (es: utilizzo link personalizzati sicuri e con codice personale per la segnalazione dei contatti stretti di persone).</li> </ul> <p><b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini, in particolare quelli anziani e stranieri, riguardo alla funzione degli URP e all'accesso appropriato (<b>insieme da enti partner, vedi voce 7</b>).</p> <p><b>A1.1.5</b> Servizio di "Facilitazione Digitale Itinerante" temporaneo (<b>insieme da enti partner, vedi voce 7</b>):</p> <p>individuazione e organizzazione luoghi ed orari per lo sportello itinerante (si privilegeranno aperture in momenti che predispongano a una presenza di utenti maggiore (ad esempio il giorno del mercato frazionale)</p> <p>programmazione calendario apertura sportelli di facilitazione digitale itinerante;</p> <p>- realizzazione sportelli diffusi sul territorio e gestire le attività di assistenza all'utenza.</p>
<p><b>1.2 ATTIVITÀ A SUPPORTO DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO</b></p>	<p><b>A2.1</b> Supporto all'attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p> <p><b>A2.2</b> Supporto alla Campagna informativa sui social, pagine web, carta stampata, rivolta ai cittadini rispetto a tutti i servizi online previsti dall'ente e/o da altri enti pubblici direttamente o indirettamente collegati. In particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- erogazione delle credenziali SPID</li> <li>- informazioni sull'uso dei sistemi di identità digitale che prevedono un'autorizzazione forte (SPID e entra con CIE) per accedere ai servizi online</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- informazioni sui servizi offerti a livello locale dall'ente: possibilità di prendere appuntamenti online, ..)</li> <li>- informazioni su altri servizi digitali previsti a livello locale (Unione dei Comuni Modenesi Area Nord: cambio di residenza su modulistica digitale, modulistica digitale per iscrizione ai servizi scolastici), regionale (accesso unitario SUAP, fascicolo sanitario elettronico) e nazionale (AppIO, servizi offerti dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente – ANPR, PagoPA) rispetto alla certificazione e autocertificazione dei propri dati personali</li> </ul>
<p><b>2 ATTIVITÀ DI EDUCAZIONE E FORMAZIONE AI SERVIZI DIGITALI ESISTENTI NEL TERRITORIO.</b></p>	<p><b>A2.1</b> Supporto alla rilevazione dei bisogni formativi degli utenti tramite questionari.</p> <p><b>A2.2</b> Supporto alla pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza, definizione dei calendari, in accordo con gli operatori delle strutture</p> <p><b>A2.3</b> Supporto alla predisposizione e/o sviluppo degli strumenti digitali e delle strutture che ospiteranno le attività di educazione digitale <b>(insieme da enti partner, vedi voce 7)</b>.</p> <p><b>A2.4</b> Supporto alla realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali, con l'obiettivo di fornire un'alfabetizzazione digitale alla cittadinanza <b>(insieme ad enti partner)</b>.</p> <p><b>A2.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rilascio credenziali SPID con il fornitore di identità Lepida;</li> <li>- installazione e configurazione AppIO;</li> <li>- consultazione Fascicolo Sanitario Elettronico;</li> <li>- utilizzo delle funzioni digitali della Carta di Identità Elettronica;</li> <li>- CIE ID;</li> <li>- pagamenti digitali in sicurezza (es: PagoPA);</li> <li>- utilizzo in sicurezza della firma digitale;</li> <li>- utilizzo in sicurezza del domicilio digitale;</li> <li>- utilizzo della piattaforma per i cittadini dell'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR).</li> </ul> <p><b>A2.1.6</b> Supporto alla progettazione corsi anche con l'uso dei materiali messi a disposizione da Pane &amp; internet (materiali didattici multimediali, audio e video) e Digitale Comune (video della serie "Come imparo").</p> <p><b>A2.1.7</b> Supporto alla campagna informativa alla scelta degli strumenti tecno digitali on-line in sostituzione/alternativa dell'accesso fisico <b>(insieme ad enti partner)</b>.</p> <p><b>A2.1.8</b> Eventuali incontri individuali volti a risolvere problemi specifici (installazione dell'App io, creazione di un indirizzo email personale, consultazione e utilizzo del fascicolo sanitario elettronico).</p>
<p><b>3 ATTIVITÀ DI FORMAZIONE DIGITALE IN PARTICOLARE ALLA SICUREZZA INFORMATICA</b></p>	

**Attività specifiche della sede Mediagroup 98 società cooperativa - palazzo municipale (URP) (codice 210043) con sede secondaria Comune di Modena Palazzo (codice 177534)**

<b>DETTAGLIO ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI</b>
<p><b>11.</b> Supporto, in affiancamento al personale preposto, per l'accompagnamento dell'utenza all'utilizzo delle tecnologie digitali e dei servizi online specialistici riguardo la ricerca del lavoro.</p> <p><b>12.</b> Supporto, in affiancamento al personale preposto, nell'assistenza-tecnico informatica degli utenti al Programma Garanzia Giovani con verifica del possesso dei requisiti, richiesta dello SPID, iscrizione online al portale Lavoro Per Te, supporto tecnico informatico per l'adesione a Garanzia Giovani, rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) on-line, presa dell'appuntamento e gestione del colloquio a distanza con gli operatori del Centro per l'impiego, iscrizione portale della regione Emilia Romagna LAVOROXTE con eventuale adesione a Garanzia Giovani o accompagnamento ad altri servizi amministrativi dell'agenzia reg lavoro ER.</p> <p><b>13.</b> Supporto, in affiancamento al personale preposto, nell' accompagnamento dell'utenza all'iscrizione ad altri servizi</p>

comunali (ristorazione, riduzione rette, comunicazione ISEE), nell'accesso alle informazioni della Rete Civica e della modulistica (es.: ztl, contrassegno disabili), cambi di residenza, richiesta di certificati anagrafici dal sistema "accedo" del Comune di Modena o da ANPR, prenotazione appuntamenti servizi demografici (carta id. dichiaraz. Sost. Estratti nascita...).

**14.** Supporto, in affiancamento al personale preposto, nell'assistenza tecnico informatica all'utilizzo del sistema online per l'invio di segnalazioni dei cittadini all'Urp del Comune di Modena Segnala-Mo e al gestore Hera mediante apposita App "Rifiutologo" per quanto riguarda i rifiuti e la raccolta differenziata.

**15.** Supporto, in affiancamento al personale preposto, all'assistenza informatica volta all'utilizzo di APP (legate alla PA) e alla stampa di documenti.

**16.** Collaborazione, in affiancamento al personale preposto, con la sede Politiche giovanili sui Siti internet del Comune di Modena, della Regione Emilia Romagna e di web radio locali, per favorire l'educazione digitale dei giovani:

- Stradanove, Informagiovani, Giovazoom, Youngercard: aggiornamento dei siti e dei social collegati (FB, IG e Youtube);
- redazione di articoli e post per sensibilizzare ragazze e ragazzi a un uso efficace della rete per informarsi, formarsi, incontrarsi, rilanciando informazioni sulle opportunità del territorio anche in merito alle tecnologie digitali, attività redazionale e definizione del calendario editoriale.

**17.** Collaborazione, in affiancamento al personale preposto, con la sede Politiche giovanili nel coordinamento rete NetGarage attraverso

- la tenuta dei rapporti con la rete;
- il sostegno ai centri nella realizzazione di iniziative;
- la promozione sui social delle attività sull'educazione digitale realizzate dai centri.

**18.** Collaborazione, in affiancamento al personale preposto, con la sede Politiche giovanili nella redazione e realizzazione di progetti per favorire la diffusione della cultura digitale tra i giovani (Es. Bandi della Regione Emilia-Romagna legati al riconoscimento di contributi per iniziative a favore delle giovani generazioni - Legge Regionale 14/2008, Bando ANCI etc.)

**19.** Collaborazione, in affiancamento al personale preposto, con la sede Politiche giovanili nel monitoraggio e valutazione delle attività di progetti rivolti ai giovani:

- Progetto "Buonalanotte";
- "Educativa di strada";
- Progetti con le scuole secondarie, tra cui "Internet Sicuro".
- Redazione e distribuzione di questionari online per la raccolta di dati e la soddisfazione degli utenti; elaborazione dei dati raccolti e reportistica finale; valutazione dei progetti e dei servizi tenendo conto del raggiungimento degli obiettivi e degli indicatori di processo e di risultato.

Gli operatori volontari, nel loro ruolo di "facilitatori digitale" terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale":

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
  - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
  - b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, avranno cura che l'utente:

- compili un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
- prenda atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

### **Questionario di registrazione anonima dei dati statistici**

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruitive, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

### **Attività trasversali a tutti i servizi**

Nel caso in cui la sede di attuazione di progetto preveda un periodo di chiusura complessivamente superiore a un terzo dei giorni di permesso ordinari (ad esempio chiusura periodo estivo, vacanze natalizie e pasquali) gli operatori volontari verranno temporaneamente trasferiti (previa autorizzazione specifica del Dipartimento) presso altra sede accreditata dell'ente per portare avanti analoghe attività di progetto, ma anche archiviare i dati degli utenti, sistemare la documentazione relativa alle attività svolte nei periodi antecedenti la chiusura, preparare il materiale destinato alla realizzazione delle attività successive o continuarle in base alla disponibilità della sede.

### **Occasione di incontro/confronto con i giovani (voce Programma)**

Le occasioni di incontro/confronto proposte ai volontari nel programma sono tre.

1) Il **primo incontro** verrà realizzato in occasione del giorno di avvio del servizio. Si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 circa e saranno presenti lo staff dell'Ufficio Giovani del Comune di Modena, rappresentanti degli enti coprogrammanti dell'Unione Comuni Modenesi Area Nord, l'Unione dei Comuni del Sorbara e degli enti di accoglienza. L'incontro è articolato in tre fasi:

- a) accoglienza, saluti, presentazione dello staff, conoscenza reciproca, icebreaking per creare un clima rilassato e di fiducia;
- b) breve presentazione del Programma nel suo complesso e dei progetti che lo compongono, illustrazione dei diritti e doveri degli operatori volontari e degli enti, distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;
- c) incontro dei giovani con i relativi operatori locali di progetto al fine di instaurare un primo contatto e concordare le prime fasi operative, scambio di idee e pensieri per rilevare le aspettative rispetto al percorso che sta iniziando.

2) Il **secondo incontro** è previsto tra il 6° e 7 mese di avvio del servizio. È rappresentato dall'Assemblea Provinciale dei giovani organizzata dal Co.Pr.E.S.C. (ente di Rete di programma) in collaborazione con gli Enti di Servizio Civile. L'incontro si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30 e sarà un momento importante affinché i giovani provenienti dalle diverse realtà possano confrontarsi fra loro e con i loro rappresentanti, gli OLP, i formatori e i Referenti degli Enti. L'incontro sarà introdotto dallo speech di una figura significativa del territorio su temi culturali ed etici in riferimento alla cittadinanza attiva e la protagonismo giovanile. Sono previste testimonianze di ex volontari di Servizio civile. Sulla scia di queste suggestioni iniziali, i giovani si divideranno in piccoli gruppi per condividere riflessioni, proposte e idee riguardo il mondo giovanile nel suo insieme, con particolare riferimento a quello del volontario e di come questo possa impattare sugli obiettivi del programma e dei progetti che li vedono coinvolti.

3) Il **terzo incontro** si svolgerà tra l'11° e il 12° mese di servizio. Anche questo si svolgerà dalle 8,30 alle 13,30. Di fronte a una rappresentanza di figure istituzionali e di partner di progetto, i volontari potranno illustrare il proprio percorso portando proposte e idee di miglioramento dei servizi, tra le quali, si auspica, potrebbero emergere alcune di particolare interesse, da realizzare concretamente con il supporto degli enti.

A tutti e tre gli incontri saranno invitati gli OLP, tutte le figure accreditate per il SCU, i formatori, il referente per il tutoraggio e la valorizzazione delle competenze, i rappresentanti degli enti e degli organismi partner di progetto.

Tutti gli incontri terranno conto di eventuali condizioni di sicurezza legate al perdurare della pandemia.

In aggiunta a questa iniziativa gli Enti Coprogrammanti, in linea con il filone comunicativo di promozione dei valori della cooperazione, della solidarietà, della pace del Servizio civile Universale e in risposta al nuovo approccio richiesto agli Enti di Servizio civile non solo nei confronti del territorio e della comunità, ma soprattutto degli operatori volontari previsto e richiesto dai cambiamenti normativi introdotti dal D. LGS. 40/17 e recepiti nel Piano Triennale, valuterà l'opportunità di organizzare nell'anno di servizio ulteriori eventi che abbiano carattere provinciale o regionale al fine di trasmettere ai giovani una visione ancora più ampia e prospettica del sistema servizio civile.

#### **ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DISSEMINAZIONE (VOCE PROGRAMMA)**

L'attività di comunicazione e disseminazione si realizzerà attraverso quanto previsto dall'art. 4 dell'accordo di rete con il Copresc allo specifico punto b) Attività di sensibilizzazione, disseminazione, di orientamento del SC rivolte ai giovani e alle comunità con incontri nelle scuole superiori, nelle sedi universitarie, nei centri di aggregazione giovanile, oltre che produzione di materiale cartaceo, comunicazione web e social, comunicati stampa e attività di sportello;

Il Comune di Modena, l'Unione dei Comuni del Sorbara e l'Unione Comuni modenesi Area Nord promuoveranno il Servizio Civile Universale Digitale anche attraverso la propria rete formale e informale per divulgare notizie, immagini, video relativi alle attività svolte dai volontari per sottolinearne l'impegno e condividere con la comunità finalità, obiettivi, interventi e risultati del Servizio.

L'attività di promozione, comunicazione, informazione e disseminazione avverrà utilizzando diversi canali di comunicazione, da quelli più tradizionali, al web, ai social, senza dimenticare le iniziative in presenza, per rinsaldare le relazioni attraverso un confronto più empatico.

Si svilupperà un piano di comunicazione articolato secondo i gli elementi nel Programma.

#### **Giovani con minori opportunità**

Come inoltre previsto dalla voce relativa ai GMO inserita sul portale informatico HELIOS, una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei giovani con minori opportunità inseriti all'interno del presente progetto.

#### **Tutoraggio e certificazione delle competenze**

Gli operatori volontari saranno coinvolti nelle attività di tutoraggio, come indicato nella sezione dedicata sul portale HELIOS, e nel percorso legato alla certificazione delle competenze come da accordo con ente FORMODENA (vedi allegato), che faranno riferimento alle attività peculiari del progetto. Sono inoltre quelle previste dalla sperimentazione prevista nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

#### **Percorso di Formazione Generale**

Si svolge secondo quanto indicato nel Sistema accreditato al Dipartimento e secondo la modalità "unica tranche" indicata nel sistema Helios.

#### **Percorso Formazione Specifica e di Monitoraggio**

Per la formazione Specifica si rinvia rispettivamente alle voci successive del presente progetto.

Le attività di Monitoraggio si svolgono secondo quanto indicato Sistema accreditato al Dipartimento e dal Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale".

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

Nome sede	indirizzo	città	Codice sede	n. posti
sede municipale	viale Rimembranze	Medolla	169387	1
sede municipale	piazza martiri della liberta'	Cavezzo	169380	2 (GMO: 1)
sede municipale	piazza 29 maggio	Concordia sulla Secchia	169522	1

sede municipale servizi sociali comunita' alloggio	piazza Andreoli	San Possidonio	169527	1
sede municipale	via F. Baracca	Camposanto	217214	2 (GMO: 1)
ufficio anagrafe	corso Cavour	Finale Emilia	217381	2 (GMO: 1)
Mediagroup 98 società cooperativa - palazzo municipale	piazza Grande	Modena	210043	1
sede dei sistemi informativi associati s.i.a.	via tre febbraio 1831	Carpi	196540	2 (GMO: 1)
servizi sociali Bomporto	piazza Giacomo Matteotti	Bomporto	210991	2
officine culturali	piazza Liberazione	Nonantola	210999	2 (GMO: 1)
Settore Servizi al Cittadino del Comune di Castelfranco Emilia	via Circondaria Nord	Castelfranco Emilia	211090	2 (GMO: 1)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:** 18 posti senza vitto e alloggio

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

Il servizio prevede l'impegno su 5 giorni a settimana per un monte ore annuo di 1145 ore

Si richiede:

- la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma);
- la disponibilità a partecipare alle attività presso i siti afferenti al Museo Civico (Sito Unesco, rispetto della normativa dell'ente);
- la partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna;
- la partecipazione agli incontri di sensibilizzazione a scuola sul servizio civile facenti parte del progetto "Cantieri Giovani";
- flessibilità oraria;
- disponibilità all'impegno in giorni festivi e in fasce orarie anche serali (in nessun caso sarà richiesto al volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi dalle ore 23.00 alle 06.00 del mattino) per la realizzazione di eventi, usufruendo dei recuperi previsti;
- riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche dell'Ente;
- diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi;
- 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 e del programma;
- disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività.
- la disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà dell'Ente per le attività di progetto (voce 5.1 e 5.3).

**All' operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:**

- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi eventuale emergenza COVID 19 o situazioni similari condivise ed approvate dal Dipartimento) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività.

**Inoltre, per la particolare responsabilità ricoperta dall'operatore volontario nel proprio servizio "Facilitatore digitale", il volontario deve assicurare che:**

- i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza
- le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

sistema Helios

**Crediti formativi riconosciuti:** L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune quale parte integrante del percorso formativo dello studente (accertata la congruità con il percorso curricolare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio), attribuendo allo svolgimento completo del Servizio fino a un massimo di 9 crediti, a cui potranno aggiungersi ulteriori crediti, e comunque per un massimo di 9, come attività autonomamente scelte dallo studente, su espresso e motivato accordo tra l'Unione Comuni Modenesi Area Nord e UNIMORE deliberato con atto di Giunta n.50 del 19.03.2024.

**Tirocini riconosciuti :** L'ateneo di Modena e Reggio Emilia riconosce l'esperienza del servizio civile svolto presso il Comune ai fini del tirocinio, accertata la congruità con il percorso curricolare previsto dai regolamenti didattici dei singoli corsi di studio e attribuendo allo svolgimento completo del Servizio il numero di crediti previsto dai piani di studi dei corsi di laurea accordo tra l'Unione Comuni Modenesi Area Nord e UNIMORE deliberato con atto di Giunta n.50 del 19.03.2024.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione dei candidati avverrà nel rispetto dell'art.15 del D.Lgs.40/2017, per colloquio, titoli ed esperienza aggiuntive.

Si prevede la nomina di commissione/i, con apposito atto dirigenziale, composta/e da un congruo numero di membri, tra cui un Presidente, un segretario verbalizzante (che si occuperà di stilare i verbali) e un numero variabile di altri selettori con competenze tecniche specifiche.

**Selezione**

La selezione si avvale delle seguenti tecniche (con relativi strumenti):

- colloquio individuale (scheda valutazione candidato)
- valutazione dei titoli (scala di valutazione)
- profilazione dei candidati per le finalità previste dal report annuale (database informatico)

Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

Il criterio di selezione, come indicato anche ai punti precedenti, ha la finalità di cercare di garantire la riuscita del progetto puntando molto anche sulla consapevolezza dei giovani rispetto alle attività ed al ruolo che andranno a coprire con l'esperienza di servizio civile universale, pertanto le variabili e i relativi indicatori che saranno considerati sono:

- Il background dei candidati attraverso la valutazione delle esperienze precedenti di volontariato soprattutto nello stesso settore del progetto;
- Le precedenti esperienze dei ragazzi sia dal punto di vista formativo che delle competenze soprattutto in settori affini a quelli del progetto tramite la valutazione dei titoli di studio e delle altre competenze/esperienze;
- Il livello delle conoscenze relative al Servizio Civile Universale, al progetto e all'area di intervento sulla quale verte il progetto;
- Il livello di conoscenza dell'Ente dove si realizzerà il progetto, ivi comprese precedenti esperienze di volontariato presso l'Ente capofila o gli Enti di accoglienza;
- La disponibilità, flessibilità e reale motivazione a effettuare l'esperienza di SCU e in particolare nell'ambito del progetto, da accertare attraverso il colloquio.

Criteria di selezione

Lo strumento di selezione è in grado di fornire un ritratto abbastanza accurato dei candidati sia per quanto riguarda le loro conoscenze ed esperienze, sia relativamente al loro interesse a vivere interamente l'esperienza del servizio civile.

## ORIENTAMENTO:

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso appositi link.

Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il progetto dell'Ente **Unione Comuni Modenesi Area Nord** è consigliata una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio.

Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed eventuali attitudini personali.

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

### VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE

#### **a.1)** Titolo di studio PUNTEGGIO MASSIMO 10 PUNTI

Punteggio per la voce:

“Titolo di studio”: (da valutare solo il titolo più elevato)

- 10,00 punti: laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- 8,00 punti: laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- 6,00 punti: diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- 4,40 punti: se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- 3,30 punti: se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- 2,20 punti: se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- 1,10 punti: se concluso 1 anno di scuola media superiore
- 1,00 punto: licenza media inferiore

#### **a.2)** Esperienze PUNTEGGIO MASSIMO 30 PUNTI

Saranno valutate le esperienze, purché attinenti al progetto, lavorative, di volontariato, collaborazioni, tirocini, stage, ecc.

attribuendo i seguenti punteggi:

- PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: punti 1 per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 12 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI DIVERSI DA QUELLO CHE REALIZZA IL PROGETTO: 0,75 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 9 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN UN SETTORE DIVERSO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,50 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 6 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN SETTORI ANALOGHI C/O ENTI DIVERSI DA QUELLI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,25 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 3 punti)

Punteggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae: 40 punti

## **b) Colloquio**

### **VALUTAZIONE COLLOQUIO PUNTEGGIO MASSIMO 60 PUNTI**

Fattori di valutazione:

- Conoscenza del Servizio Civile.
- Conoscenza del progetto proposto dall'Ente.
- Chiarezza di ruolo e attività da svolgere.
- Aspettative del/la candidato/a.
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio.
- Valutazioni da parte del/la candidato/a.
- Caratteristiche individuali.
- Considerazioni finali intese come valutazione complessiva del candidato maturata sulla base del colloquio svolto.

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

sede e durata  
sistema Helios

La formazione generale prevede la partecipazione a diversi moduli per un totale di 42 ore totali.

Le sedi di realizzazione della formazione generale coordinata e congiunta vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi e partecipazione ad attività per il tema del Servizio Civile:

- SALA del CONSIGLIO COMUNALE – viale delle Rimembranze n. 19 41036 Medolla
- AUDITORIUM comunale via Genova n.10 41036 Medolla
- Spazio comune ex centro semiresidenziale Piazza Donatori di sangue n. 1 41036 Medolla
- Centro Musica, via Morandi 71, Modena
- Sala Riunioni, via Santi 40, Modena
- Galleria Europa, Piazza Grande 17, Modena
- MEMO Via Jacopo Barozzi 172, Modena
- Sala riunioni del Gavci di Modena- Via Baccharini 5- Modena
- Sala riunioni del settore Cultura (II piano) – via Galaverna 8 – Modena
- Palestra digitale Makeit Modena – via Barchetta 77 – Modena
- Centro Musica La Tenda – viale Molza, angolo viale Monte Kosica – Modena
- Informagiovani del Comune di Modena – Piazza Grande, 17 – Modena
- Circolo giovanile Happen, Strada Canaletto Sud, 43 – Modena
- Officine Windsor Park, Strada San Faustino 155/U – Modena
- Sala Pucci del Comune di Modena, Largo Pucci 40 – Modena
- Sala Manifattura Residenza Universitaria San Filippo Neri Via Sant'Orsola 52 – Modena

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

La formazione specifiche di 72 ore totali verrà erogata in 2 tranches: il 70% entro il terzo mese mentre il restante mese entro il terz'ultimo mese di servizio.

a formazione specifica verrà effettuata presso le sedi di attuazione del progetto, altri spazi dell'unione Comuni Modenesi Area Nord e degli enti di accoglienza del presente progetto. È inoltre prevista la possibilità di partecipare a seminari e convegni che di norma verranno introdotti e contestualizzati dall'OLP di riferimento. Nelle ore è presente anche la formazione erogata dal Dipartimento. A seconda della disponibilità delle stesse, le attività verranno effettuate presso:

- SALA del CONSIGLIO COMUNALE – viale delle Rimembranze n. 19 41036 Medolla
- AUDITORIUM comunale via Genova n.10 41036 Medolla
- Spazio Comune ex centro semiresidenziale Piazza Donatori di sangue n. 1 41036 Medolla
- Sede Comune di Medolla piazza della Repubblica n.1
- Sede Comune di Camposanto Via F. Baracca, 11, 41031
- Sede Comune di Finale Emilia Viale della Rinascita n.6
- Sede Comune di San Possidonio Piazza Andreoli n. 1
- Sede Comune di Mirandola via Giolitti n. 22
- MEMO Via Jacopo Barozzi 172, Modena
- Sala riunioni del Gavci di Modena- Via Baccharini 5- Modena
- Sala riunioni del settore Cultura (II piano) – via Galaverna 8 – Modena

- Palestra digitale Makeit Modena – via Barchetta 77 – Modena  
- Centro Musica La Tenda – viale Molza, angolo viale Monte Kosica – Modena  
- Informagiovani del Comune di Modena – Piazza Grande, 17 – Modena  
Circolo giovanile Happen, Strada Canaletto Sud, 43 – Modena  
Officine Windsor Park, Strada San Faustino 155/U – Modena  
Sala Pucci del Comune di Modena, Largo Pucci 40 – Modena  
Sala Manifattura Residenza Universitaria San Filippo Neri Via Sant'Orsola 52 – Modena

Per generare un percorso formativo più coerente e significativo, si intende mettere in relazione, laddove possibile, i contenuti dei moduli della formazione specifica con quelli della formazione generale prestando particolare attenzione alla calendarizzazione degli stessi per ottenere sequenzialità, coerenza e chiarezza dell'offerta formativa nel suo insieme.

Il Sistema di formazione prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di **lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva**:

- moduli formativi frontali e interattivi per dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni, valorizzando osservazioni all'interno di situazioni specifiche con successiva rielaborazione;
- si potrà ricorrere a lavori di gruppo, in cui dopo una parte di riflessione comune si utilizzerà l'esperienza e le idee personali al fine di estrapolare alcuni contenuti e modalità operative;
- esercitazioni pratiche sulle materie apprese;
- salvaguardando il più possibile la “dimensione di gruppo” e interattiva.

La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata in 2 tranches (70% entro 90

Tutti i moduli della formazione specifica tengono in considerazione gli obiettivi di progetto e le attività svolte dai volontari nelle specifiche sedi e intendono rinforzare da un lato le competenze trasversali e dall'altro quelle più tecniche, migliorando così l'esperienza del servizio e la qualità del contributo fornito dal/dalla giovane.

Il Sistema di formazione presentato in sede di accreditamento dell'ente e approvato dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile prevede che la metodologia adottata nella formazione sia di tipo misto attraverso l'utilizzo di lezioni frontali e tecniche di partecipazione attiva come:

- a. role playing (gioco o interpretazione dei ruoli) - consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati in via generale nella vita reale. Gli operatori volontari dovranno assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano si potrebbero comportare nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di assumere un ruolo e comprendere ciò che esso comporta e scoprire come le persone possono reagire in determinate situazioni;
- b. brainstorming - tecnica di gruppo per sprigionare idee basate sulla creatività spontanea e senza filtri. Le proposte vengono inizialmente raccolte senza valutazioni e senza censure, per poi essere analizzate e approfondite in un secondo momento;
- c. discussioni aperte – per sviluppare il confronto, il dialogo senza pregiudizi, il ragionamento, la capacità di sostenere le proprie idee senza prevaricare l'altro, l'elaborazione, approfondimento e produzione di conoscenza all'interno di una visione del gruppo in formazione come gruppo che ricerca;
- d. corporative learning – per favorire la cooperazione tra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le competenze che già possiede. Attivando questo metodo, ciascun componente potrà accrescere la propria autostima e le proprie capacità relazionali e sociali (leadership, abilità comunicative, gestione dei conflitti e problem solving) imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune;
- e. momenti di autovalutazione – per offrire agli operatori volontari occasioni in cui prendere consapevolezza delle competenze possedute e sviluppate rispetto a quelle di un precedente momento di riferimento e quelle che sarebbe necessario acquisire per raggiungere un qualsiasi progetto o un più importante obiettivo di crescita personale e/o professionale. L'attività verrà svolta applicando lo strumento della SWOT Analysis con cui verranno individuati punti di forza e di debolezza, le opportunità e le minacce che si potrebbero incontrare durante il percorso;
- f. casi studio - lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale, frequente o esemplare su cui è poi possibile stimolare una discussione di gruppo creando condizioni che facilitano la migliore comprensione reciproca. Può riguardare un caso problematico risolto con più o meno successo, ma bisogna tener presente che l'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di suggerire come affrontare le situazioni e le difficoltà, a individuarle e a posizionarle. La tecnica evidenzia il processo di analisi che porta alla soluzione del problema e al tempo stesso stimola le capacità analitiche utili per affrontare una situazione complessa.

In linea generale, verrà favorita la riflessione sulle relazioni intra e interpersonali, anche attraverso la valorizzazione delle differenze, per accrescere nei partecipanti la consapevolezza del modo in cui il pensiero e le azioni di ciascuno influenzano il pensiero e il modo di agire del gruppo e della collettività.

Per gli obiettivi che il progetto intende perseguire, per la necessità di offrire a ragazzi e ragazze la possibilità di sperimentare metodi e strumenti di formazione innovativi che enti e organizzazioni del mondo profit e di quello non profit stanno già adottando e con i quali i giovani dovranno necessariamente confrontarsi – prima, per accedere a una qualsiasi posizione lavorativa e poi, per mantenere i livelli di competenze e conoscenze necessari a non essere esclusi dai settori produttivi – preme arricchire il sistema formativo con un ulteriore metodo che guardano all'innovazione, al cambiamento profondo e alla leadership necessaria per generarli introduce uno tra le più efficaci e diffuse metodologie oggi disponibili: il Design Thinking .

## MODULI DELLA FORMAZIONE E LORO CONTENUTI

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

<b>Modulo 1: Modulo 1: Sportello SPID – Sportello Digitale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 6</b>
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	Con il supporto partner Lepida	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Orientamento all'interno della struttura comunale Organizzazione e modalità di erogazione del servizio Orientamento rispetto alle informazioni contenute nel sito web e relative al servizio sportello SPID / sportello digitale Gli strumenti specifici in dotazione agli operatori: -uso e accesso ai dispositivi informatici/ elettronici in dotazione agli operatori (computer portatile, telefono, stampante multifunzione, ecc..). -Uso e accesso al calendario elettronico per l'organizzazione degli appuntamenti Sistema pubblico di identità digitale (SPID) e LepidaID Sportelli LepidaID e ruolo degli operatori Procedura di rilascio identità SPID a cittadino registrato online e in modalità assistita Servizi accessibili con SPID SPID: utilizzo, livello di servizio e assistenza	Lezione frontale – 4 ore Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ora	
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici <b>A2.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati. <b>I1.</b> Accompagnamento dell'utenza all'utilizzo delle tecnologie digitali e dei servizi online specialistici riguardo la ricerca del lavoro. <b>I2.</b> Supporto-tecnico informatico degli utenti al Programma Garanzia Giovani con verifica del possesso dei requisiti, richiesta dello SPID, iscrizione online al portale Lavoro Per Te, supporto tecnico informatico per l'adesione a Garanzia Giovani, rilascio della Dichiarazione di Immediata Disponibilità (DID) on-line, presa dell'appuntamento e gestione del colloquio a distanza con gli operatori del Centro per l'impiego, iscrizione portale della regione Emilia Romagna LAVOROXTE con eventuale adesione a Garanzia Giovani o accompagnamento ad altri servizi amministrativi dell'agenzia reg lavoro ER. <b>I3.</b> Supporto e accompagnamento dell'utenza all'iscrizione ad altri servizi comunali <b>I4.</b> Supporto tecnico informatico all'utilizzo del sistema online per l'invio di segnalazioni dei cittadini all'Urp del Comune di Modena Segnala-Mo e al gestore Hera mediante apposita App “Rifiutologo” per quanto riguarda i rifiuti e la raccolta differenziata. <b>I5.</b> Supporto-tecnico informatico all'utilizzo APP (legate alla PA) e alla stampa di documenti. <b>I6.</b> Collaborazione con la sede Politiche giovanili sui Siti internet del Comune di Modena, della Regione Emilia Romagna e di web radio locali, per favorire l'educazione digitale dei giovani <b>I7.</b> Collaborazione con la sede Politiche giovanili nel coordinamento rete NetGarage <b>I9.</b> Collaborazione con la sede Politiche giovanili nelle attività di monitoraggio e valutazione delle attività di progetti rivolti ai giovani:		
<b>Modulo 2: La semplificazione amministrativa e i servizi online</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>

<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	Con il supporto partner Lepida e Pane & Internet	
<b>Argomenti/contenuti:</b> - La semplificazione amministrativa - I servizi online locali - I servizi online a livello nazionale	Lezione frontale – 4 ore	
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici <b>A2.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati.		

<b>Modulo 3: Pane &amp; Internet: Facilitatori digitali volontari servizio civile</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>
<b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Valentina Pini	In partnership con Lepida e Ufficio Comunicazione	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Modulo su come i volontari possono aiutare i cittadini a sviluppare le competenze digitali, come supportare i cittadini a rischio di esclusione digitale, la figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale. Formare figure con competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete. Le competenze del facilitatore e del cittadino” “Come si insegna ad un adulto? Role playing e criticità” Creazione e presentazione del materiale a supporto degli utenti Organizzare le sessioni di lavoro ed attività personalizzate a seconda dell'utente	Lezione frontale, team building, utilizzo app digitali, Role playing	
<b>Attività di riferimento:</b> <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo <b>A2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici <b>A2.2</b> Pianificazione delle attività formative <b>A2.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.8</b> Eventuali incontri individuali <b>A3.2</b> Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza. corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati		

<b>Modulo 4: Sicurezza informatica e privacy</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
<b>Formatore:</b> Alice Incerti	Con il supporto materiale AGID	
<b>Argomenti/contenuti:</b> Parte sicurezza informatica (5 ore) Il corso di formazione, partendo dal Piano triennale per l'informatica nella PA, intende approfondire aspetti teorici, linee guida, strumenti e tool al fine di valutare e innalzare il livello di sicurezza informatica delle organizzazioni per	Lezioni frontali	

<p>contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA.          Tipologie di attacchi informatici verso la PA.          Le principali tipologie di malware rivolte alla PA.          La sicurezza organizzativa.          Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica.          La sicurezza nel procurement ICT          Raccomandazioni AgID su TLS e Cipher Suite</p> <p>Parte privacy (4 ore)          Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo          Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy          Il Principio di Conservazione          Il Principio di Privacy By Design e Privacy By Default          Il Titolare del Trattamento          Il Rappresentante del Titolare          Il Responsabile del Trattamento          Il Data Protection Officer (DPO)          Il Diritto di Informativa Privacy e Consenso Privacy          Il Diritto di Accesso ai Dati Personali          Il Diritto di Rettifica e Cancellazione          Il Diritto all'Oblio          Il Diritto alle Portabilità dei Dati Personali          La Valutazione dell'Impatto sulla Protezione dei Dati Personali          I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy          Il Codice Privacy così come modificato dal D.lgs. 101/2018          Le Figure Privacy Coinvolte</p>		
---	--	--

<p><b>Attività di riferimento:</b>  <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale  <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti  <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti  <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini  <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo  <b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l’accesso ai servizi pubblici  <b>A1.2.2</b> Campagna informativa  <b>A2.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali.  <b>A2.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso  <b>A2.8</b> Eventuali incontri individuali  <b>A3.2</b> Pianificazione delle attività formative rivolte alla cittadinanza.          corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati</p>
---

<b>Modulo 5: Gestione dell’utenza, consulenza</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 4</b>
<p><b>Formatore:</b> Elisa Cavallini, Domiziano Battaglia, Luca Barbieri</p>		
<p><b>Argomenti/contenuti:</b>          La comunicazione interpersonale;          I livelli di comunicazione;          Gli stili comunicativi;          Errori di percezione e comunicazione;          L’arte di ascoltare;          Comunicare nella P.A;          Esercitazione.          L’arte della sintesi;          L’uso delle parole-chiave;          Parlare per immagini;          Usare correttamente numeri, statistiche, grafici</p>	<p>Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, team building</p>	
<p><b>Attività di riferimento:</b>  <b>A1.1.1</b> Apertura quotidiana dello sportello di facilitazione digitale  <b>A1.1.2</b> Accesso degli utenti  <b>A1.1.3</b> Attività di assistenza in presenza ad utenti  <b>A1.1.4</b> Orientamento dei cittadini  <b>A1.1.5</b> Servizio di “Facilitazione Digitale Itinerante” temporaneo</p>		

<b>A1.2.1</b> Attività di divulgazione e comunicazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici <b>A1.2.2</b> Campagna informativa <b>A2.4</b> Realizzazione workshop, seminari, incontri con le scuole, lezioni frontali. <b>A2.5</b> Informazione e conoscenza dei servizi esistenti, formazione al loro uso <b>A2.7</b> Campagna informativa <b>A2.8</b> Eventuali incontri individuali corsi di formazione / incontri individuali per orientarsi nella gestione informatica dei dati
--

<b>MODULO 6. Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
<b>Formatore:</b> l'ambiente on- line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna		
<b>Argomenti/contenuti:</b> 1. La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale. 2. Introduzione alla valutazione dei rischi. 3. Organi di vigilanza, controllo e assistenza. 4. Rischi per la sicurezza e la salute. 5. La valutazione dei rischi. 6. Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo. Verifica finale di apprendimento.	Formazione online	
<b>Attività di riferimento: modulo obbligatorio</b>		

Totale ore di formazione specifica: 72 (delle quali 38 ore 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) e 34 a cura dell'ente.

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto 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. Esso sarà articolato nel modo seguente:

- percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti);
- moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - circa 18 ore;
- un servizio di supporto costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico;
- con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale", con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

In particolare, tale formazione verterà su:

- Il servizio di "facilitazione digitale" (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)
- L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica;
- La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze;
- Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);
- La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento;
- I servizi digitali pubblici.
- Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore);
- Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale", con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar).

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 secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- materiali per le esercitazioni pratiche.
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto, tutela, l'invalidità civile, il diritto previdenziale, l'assistenza, immigrazione ed emigrazione, diritto del lavoro, mercato del lavoro;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:** SCD - EMILIA ROMAGNA PER IL DIGITALE 2024

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

un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti. Target di riferimento:

- 4.4 Entro il 2030, aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale.

- 4.6 Entro il 2030, assicurarsi che tutti i giovani e una parte sostanziale di adulti, uomini e donne, raggiungano l'alfabetizzazione e l'abilità di calcolo

**Obiettivo 10: ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.** Target di riferimento sono:

- n. 10.2 che prevede di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.

- n. 10.4 che invita ad adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

In questo senso si collega alle seguenti attività previste dalla sperimentazione del servizio civile digitale:

- promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi;
- sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

In questo contesto il presente Progetto in coerenza con il programma agisce nell'ambito di intervento f) per il "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'**  
sistema Helios

Il progetto riserva 5 posti a giovani con minori opportunità economiche.

Documento che attesta lo stato: Attestazione ISEE

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione: L'attività di promozione rientra in quella concordata nell'ambito Copresc (descritta in sede di programma e nell'accordo di rete con il Copresc). Si agirà sul web e sui social a disposizione dell'ente e degli enti di accoglienza del progetto. Saranno coinvolti i centri di aggregazione giovanile e le realtà territoriali (come parrocchie, polisportive, associazioni di volontariato) che hanno rapporti con giovani con minori opportunità. Con tutti questi spazi aggregativi sono consolidati i rapporti di collaborazione che permetteranno di individuare con più facilità il target di riferimento del progetto. Saranno attivati, inoltre, operatori di progetti di prossimità per intercettare giovani dei gruppi informali che hanno scarsi o nulli rapporti con realtà organizzate. Questi operatori andranno direttamente sui luoghi di incontro (come piazze, parchi, strade) dei giovani per entrare in contatto diretto con loro e presentare l'opportunità del servizio civile, come del resto già sperimentato per i bandi precedenti. Oltre a portare il materiale cartaceo, gli operatori avranno la possibilità di parlare direttamente con i ragazzi spiegando e approfondendo il progetto e le diverse opportunità di impiego,

dialogando sul valore del servizio civile. Questi operatori di prossimità potranno svolgere anche un'attività di accompagnamento di questi giovani:

a) allo sportello Copresc per una conoscenza generale di tutti i progetti attivi di servizio civile sul territorio;  
b) nelle sedi specifiche di svolgimento del servizio civile per farli prendere direttamente contatto con gli operatori e con le attività previste in modo che si produca una conoscenza diretta e approfondita di ogni singola opportunità di servizio;

c) infine potranno essere di sostegno nella presentazione della domanda da parte del giovane.

Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali: Il Comune di Modena attiva una figura di tutor (non accreditata) dedicata a seguire tutti i volontari dei progetti con un rapporto diretto costante teso a intercettare tempestivamente le criticità che possono insorgere nel rapporto tra volontari e struttura, ma anche per cogliere gli elementi di fragilità che possono demotivare i volontari. Il tutor collabora strettamente e costantemente con le figure degli OLP per favorire il benessere dei volontari e il loro inserimento più complessivo e per intervenire tempestivamente quando si pongono delle situazioni di criticità. L'esperienza ha dimostrato che questa figura di tutor riesce ad essere di supporto in particolare a quei ragazzi con più fragilità e con minori strumenti personali. Ogni volontario avrà a sua disposizione un proprio spazio nella sede in modo che si senta parte del contesto, in cui possa usare tutte le strumentazioni a disposizione e in cui possa essere accolto con attenzione e empatia di tutti gli operatori oltre alla figura dell'OLP. Il progetto attiva un percorso di formazione specifica per la quale sono coinvolti formatori con esperienza nell'agevolare la partecipazione di tutti i ragazzi, anche quelli con minori opportunità. Sono poi previste attività di gruppo tese a programmare e realizzare delle attività e degli eventi nelle quali i conduttori saranno attenti a non lasciare da parte nessuno e a valorizzare il contributo di tutti. Il progetto attiva un periodo di tutoraggio con una realtà (ERGO) con provata esperienza nel seguire giovani con diversi tragitti formativi e quindi in grado di essere in grado nel sostenere chi ha meno strumenti personali e professionali. Infine, l'ente partner Formodena, che produrrà la certificazione delle competenze acquisite, potrà completare il sostegno nell'uscita proprio dei ragazzi con minori opportunità dal servizio civile verso l'inserimento nel mondo del lavoro

Iniziativa specifica che li riguardano e si intendono organizzare a loro sostegno, aggiuntive a quelle previste per gli altri volontari, sono quelle legate a:

- servizio di ascolto ed orientamento lavorativo e dei servizi esistenti;
- monitoraggio specifico delle loro attività da parte degli operatori di sede e sviluppo tramite il Tutoraggio previsto

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

Il percorso di tutoraggio si sviluppa nell'arco di tre mesi (dal nono all'undicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui personali con il Tutor per un totale di 3 moduli formativi articolati su 20 ore + un incontro finale collegato con il percorso di certificazione delle competenze.

Previa verifica dell'adeguata dotazione di strumenti per l'attività da remoto (software e hardware) e del perdurare della condizione di pandemia, che non facilita la possibilità di incontri in presenza, si ipotizza di svolgere, come di seguito specificato, 5 ore in modalità online sincrone, pari al 25% del totale, sempre con presenza del Tutor e possibilità di partecipazione attiva da parte dell'operatore volontario. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponesse di adeguati strumenti per il tutoraggio da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari. Nel caso in cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità online, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata.

Inoltre, ai giovani volontari sarà data la possibilità di seguire ulteriori 4 ore di attività opzionali, come di seguito indicate alla voce 21.3.

Il percorso si intende concluso, al termine dell'anno di SCU, con l'effettuazione da parte dei giovani operatori volontari in servizio della prova relativa alla certificazione delle competenze acquisite presso FORMODENA.

Attività obbligatorie

1) Modulo formativo Strumenti e tecniche per individuare il proprio percorso formativo e professionale con un'attenzione particolare all'innovazione.

Orientamento alle opportunità formative, professionali e per la creazione di impresa offerte dall'ecosistema regionale dell'innovazione, le competenze utili per lo sviluppo di innovazione ed i lavori del futuro attraverso modalità laboratoriali, l'applicazione di strumenti e metodologie innovative al proprio percorso di vita futuro, con uno specifico focus alle professioni digitali e creative, per favorire la spendibilità delle competenze acquisite nel mercato del lavoro una volta concluso il percorso.

Metodologie adottate: lezioni frontali, case study, esercitazione laboratoriale- Formazione in gruppo - 8 ore Durante il 9°/10° mese di SCU - In presenza. A cura di ART-ER

2) Tecniche di ricerca attiva del lavoro

Sperimentazione di metodologie innovative di progettazione per l'innovazione sociale sui territori, attraverso l'approfondimento di uno strumento molto diffuso sia nel settore profit che non profit, il crowdfunding.

Metodologie adottate: lezione frontale e discussioni di gruppo. Formazione in gruppo -8 ore

Durante il 10°/11° mese di SCU- In presenza. A cura di ART-ER

### 3) Gli strumenti di presentazione di sé

1 Centro per l'Impiego a cosa serve e come funziona (servizi, funzioni, modalità di accesso)

- come e dove si cerca lavoro. Banche dati, portali e siti da conoscere e utilizzare
- informazione Sportello Eures. Opportunità di lavoro all'estero e Your First European Job, il programma finanziato dalla Ue che aiuta ad andare a lavorare all'estero

- talenti e innovazione per i lavori del futuro. Quali saranno le competenze e i profili più richiesti dalle imprese più innovative del nostro territorio? - Formazione in gruppo/individuale 4 ore

Durante il 11°/12° mese di SCU - In presenza. A cura di Agenzia regionale per il lavoro Emilia-Romagna - Centro per l'Impiego di Mirandola.

### 4) Incontro finale.

Percorso di consulenza orientativa durante il quale ricostruire la storia formativa e analizzare le competenze acquisite ai fini di una maggiore consapevolezza di sé e delle proprie attitudini personali per poter identificare, di conseguenza, lo sbocco professionale e il relativo piano di sviluppo individuale, finalizzato alla certificazione delle competenze secondo quanto indicato alla voce 12 del presente progetto.

Aggiornamento del proprio CV alla luce di quanto appreso durante i moduli formativi e integrandolo con le competenze apprese durante il SCU.

Metodologie adottate: colloquio, accompagnamento personalizzato. Incontri individuali. 2 ore

Al termine dell'11° mese di SCU- In presenza. A cura di Formodena.

Attività opzionali:

Contenuti: il recruiting online (approfondimento), l'uso di LinkedIn, youthpass, la reputazione online, video presentazione. Formazione in gruppo -1 ora

Opportunità di formazione in Italia e all'estero

Contenuti:

- la ricerca online di opportunità di specializzazione e di tirocini qualificanti,

- il programma Garanzia Giovani ed Erasmus Plus - Lavoro di gruppo -2 ore

Inoltre, agli operatori volontari saranno indicate letture dedicate per ampliare la loro conoscenza finalizzata all'inserimento lavorativo e conoscere i diritti dei lavoratori (libera professione o a contratto, tipologie di contratto, diritti previdenziali dei lavoratori).