Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU

Presidenza del Consiglio dei Ministri
DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

SERVIZIO CIVILE DIGITALE

Allegato A1 **(ITALIA)**

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

TITOLO DEL PROGETTO:

MIND THE GAP 4.0

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Facilitazione digitale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il conseguimento dell'obiettivo progettuale, ovvero l'implementazione delle **competenze digitali degli enti coinvolti** grazie al supporto di *facilitatori digitali,* avrà **un duplice effetto:**

1) **sull'utenza**:
   - promuoverà lo sviluppo **delle competenze digitali dei cittadini,** attraverso l'attivazione di un intervento capace di adattarsi alle specifiche esigenze degli utenti;
   - sosterrà **l'inclusione digitale** di categorie di persone che, attualmente, sono a grave rischio di esclusione sociale e professionale in contesti, come la Lombardia, dove **il divario digitale** costituisce una discriminante di rilievo per la partecipazione alla vita lavorativa e non solo.
2) **sull'organizzazione**:
   - porterà ciascuna realtà accreditata a un livello migliore, in termini di **maturità operativa**, **programmatica**, **organizzativa** e, di conseguenza, **anche finanziaria** grazie al pieno utilizzo delle tecnologie attualmente disponibili.

Il contesto specifico del progetto è caratterizzato dal problema delle **scarse competenze digitali** di una larga fascia della **popolazione coinvolta: adulti italiani e stranieri, in età lavorativa e con bassa scolarizzazione,** a rischio di esclusione sociale.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ	RUOLO DEI VOLONTARI	SEDI DI ATTUAZIONE
RILEVAZIONE BISOGNI	ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI DEGLI UTENTI IN AMBITO DIGITALE • partecipare alla attività di rilevazione dei bisogni dell'utenza vulnerabile in ambito digitale • supportare l'ente nel trasferimento degli stessi su file Excel e nell'analisi dei risultati • in questa fase il ruolo dei volontari sarà amministrativo e di segreteria, anche se è previsto che svolgano un'attività a diretto contatto con l'utenza dei servizi	Tutte le sedi di progetto
FORMAZIONE E	FORMAZIONE DEL PERSONALE INTERNO ALL'ENTE IN AMBITO DIGITALE	Tutte le sedi

CAPACITY BUILDING DELL'ENTE	• collaborare attivamente nell'attività di formazione del personale interno all'ente in ambito digitale svolgendo sia il ruolo di tutor d'aula, che di supporto organizzativo e di affiancamento al docente nel lavoro in piccoli gruppi • in questa fase il loro ruolo sarà sia di segreteria che amministrativo. Non è previsto un contatto diretto con l'utenza del servizio, ma un'attività rivolta alle risorse interne dell'organizzazione	di progetto
PROGETTAZIONE CONDIVISA DEL PUNTO DI ASSISTENZA DIGITALE	ATTIVITÀ DI PROGETTAZIONE CONDIVISA CON L'OPERATORE DI SCD DEL SERVIZIO PREVISTO DAL PROGETTO • partecipare agli incontri che coinvolgeranno anche gli addetti agli sportelli aperti al pubblico che intercettano l'utenza più vulnerabile e il coordinatore di sede, per progettare il *"punto di assistenza digitale"* • in questa fase il ruolo dei volontari sarà di supporto organizzativo all'ente. Non è previsto, infatti, di svolgere attività a diretto contatto con l'utenza, quanto piuttosto di mettere a disposizione dell'organizzazione le proprie doti personali, ideative e il proprio punto di vista al fine di contribuire in modo costruttivo e proattivo alla discussione e all'analisi	Tutte le sedi di progetto
PROMOZIONE DEL PUNTO DI ASSISTENZA DIGITALE	ATTIVITÀ DI DIVULGAZIONE E PROMOZIONE DEL "PUNTO DI ASSISTENZA DIGITALE" PER FACILITARE L'ACCESSO DA PARTE DEI CITTADINI PIÙ VULNERABILI E A RISCHIO DI ESCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA • prendere parte attiva alla divulgazione e alla promozione del "punto di assistenza digitale" per facilitare l'accesso da parte dei cittadini più vulnerabili e a rischio di esclusione sociale e lavorativa • contribuire alla realizzazione e alla diffusione dei volantini e delle locandine predisposte dall'ente a scopo informativo-pubblicitario, non solamente negli sportelli a cui l'utenza si rivolge, ma anche a livello territoriale (stazioni, metropolitane, parrocchie, centri per l'impiego, mense sociali, ecc.) • sponsorizzare il servizio anche attraverso Internet e i canali social (Facebook, Instagram e Twitter) • partecipare attivamente e suggerire nuovi canali e nuovi strumenti di promozione del punto di assistenza digitali. Per la distribuzione del materiale sul territorio sarà chiesto ai giovani di effettuare degli spostamenti con mezzi pubblici o privati	Tutte le sedi di progetto
ATTIVAZIONE DEL PUNTO DI ASSISTENZA DIGITALE	ATTIVAZIONE DI UN "PUNTO DI ASSISTENZA DIGITALE" RIVOLTO ALL'UTENZA PIÙ VULNERABILE E A RISCHIO ESCLUSIONE SOCIALE E LAVORATIVA • partecipare attivamente al "punto di assistenza digitale", attivo tutti i giorni della settimana e presieduto, a turno, dal personale dell'ente precedentemente formato e dagli operatori volontari di SCD. • I servizi offerti dal *"punto di assistenza digitale"* all'utenza fragile riguarderanno: l'attivazione dell'identità digitale SPID, la richiesta di certificazioni anagrafiche con validità legale rilasciate dall'Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente (ANPR), la prenotazione di visite mediche ed esami specialistici, la prenotazione online di appuntamenti per recarsi negli uffici delle pubbliche amministrazioni, la prenotazione online di appuntamenti per il rinnovo del documento di identità sul sito www.cartaidentità.interno.gov.it e l'accesso ai servizi digitali dell'INPS, tra cui domande per pensione sociale, reddito di cittadinanza e/o di invalidità, tessera sanitaria, casa popolare o simili, accesso ai servizi digitali per la tutela legale, tra cui ottenimento della residenza/iscrizioni anagrafiche, ecc., accesso ai servizi digitali per l'assistenza infermieristico-sanitaria, es. invalidità, dossier sanitario elettronico, ecc. • consentire, su richiesta specifica, lo svolgimento dell'attività di facilitazione digitale anche su un dispositivo portato dall'utente (computer portatile e tablet), il download di file (documenti, modulistica, regolamenti, ecc.) e il relativo salvataggio su chiavetta USB o attraverso sistemi di cloud computing (Drive, Dropbox, iCloud), l'accesso ai principali servizi di webmail (Libero, Yahoo, Hotmail, Gmail, ecc.)	Tutte le sedi di progetto
COMUNICAZIONE E AGGIORNAMENT	ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE, DIFFUSIONE E INFORMAZIONE DEL SERVIZIO PREVISTO DAL PROGETTO • contribuire all'attività di comunicazione del servizio effettuando	Tutte le sedi di progetto

O DEL SERVIZIO	aggiornamenti periodici della pagina istituzionale e social dell'ente sulle possibilità offerte dal servizio, sulle eventuali modifiche di orario/giornate di chiusura, su eventuali "micro-corsi" di formazione organizzati su uno specifico argomento, sugli eventi organizzati in favore di una determinata categoria di utenti o su incontri/seminari promossi sulle tematiche digitali, ecc. ● predisporre dei brevi contenuti da inserire nel sito internet e nei canali social, redigere il testo degli avvisi cartacei, predisporre brevi video informativi e prendere parte agli incontri anche in qualità di testimoni o di esperti del servizio ● potrà essere richiesto di parlare in pubblico o di predisporre delle brevi relazioni/schede di sintesi/presentazioni ● svolgere attività di segreteria e di supporto organizzativo soprattutto in occasione di incontri/seminari	
VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE, VERIFICA, MONITORAGGIO, RIPROGETTAZIONE E MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DIGITALE EROGATO ● collaborare attivamente e supportare l'ente nell'attività di monitoraggio della domanda e delle caratteristiche dell'utenza ● somministrare questionari da compilare on line al termine di ciascuna sessione di assistenza digitale ● il ruolo dei volontari in questa fase sarà amministrativo e di segreteria anche se prevede il contatto con l'utenza ● partecipare alla predisposizione degli strumenti di valutazione del servizio ol ● inserire i dati raccolti su file Excel e di partecipare alla loro analisi e rielaborazione. ● potrà essere chiesto di predisporre brevi documenti di sintesi e relazioni finali	Tutte le sedi di progetto

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI:

ENTE	SEDE	CODICE	SERVIZIO	COMUNE	PROVINCIA	INDIRIZZO	POSTI DISPONIBILI
ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE	**Sede Energheia di Casalmaggiore**	**154679**	Sportello lavoro	Casalmaggiore	Cremona	Via Formis, 3	**1**
ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE	**Sede Energheia di Monza**	**154675**	Sportello lavoro	Monza	Monza e della Brianza	Via Andrea Appiani 1	**1**
ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE	**Sede Energheia di Gerenzano**	**154674**	Sportello lavoro	Gerenzano	Varese	Via Stazione 3/5	**1**
ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE	**Sede Energheia di Saronno**	**154678**	Sportello lavoro	Saronno	Varese	Via Piave 66/68	**1**
EPACA	**EPACA - DIREZIONE GENERALE**	**221892**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Avellino	Avellino	Via Cristoforo Colombo 31	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE ANCONA**	**221900**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Alessandria	Alessandria	Corso Crimea 69	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE AOSTA**	**221901**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Ancona	Ancona	Via Giacomo Matteotti 7	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE BARI**	**221907**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Asti	Asti	Corso Felice Cavallotti 41	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE BOLOGNA**	**221925**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Bergamo	Bergamo	Via Giuseppe Mangili 21	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE CAGLIARI**	**221929**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Brindisi	Brindisi	Vico Appia 22	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE CAMPOBASSO**	**221930**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Caltanissetta	Caltanissetta	Via Fra'giarratana 82	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE CATANZARO**	**221910**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Catania	Catania	Via Zolfatai 7	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE FIRENZE**	**221915**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Ferrara	Ferrara	Via Contrari 5	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE GENOVA**	**221952**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Frosinone	Frosinone	Piazza Sandro Pertini Snc	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE MILANO**	**221963**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Matera	Matera	Via Ferruccio Parri 37	**2**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE NAPOLI**	**221967**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Modena	Modena	Via Sandra Forghieri 53	**2 (di cui 1 GMO)**

EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE PALERMO**	**221971**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Padova	Padova	Via Della Croce Rossa 32	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE PERUGIA**	**221975**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Pavia	Pavia	Viale Alessandro Brambilla 34	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE PESCARA**	**221974**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Pesaro	Pesaro E Urbino	Via Lombardia 1	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE POTENZA**	**221982**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Pordenone	Pordenone	Viale Dante Alighieri 12	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE ROMA**	**221992**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Rimini	Rimini	Via Vilfredo Pareto 1	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE TORINO**	**222004**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Terni	Terni	Viale Donato Bramante 3	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE TRENTO**	**222003**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Trapani	Trapani	Via Simone Gatto 36	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE UDINE**	**222008**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Paese	Treviso	Viale Biasuzzi 20	**2 (di cui 1 GMO)**
EPACA	**EPACA - UFFICIO PROVINCIALE VENEZIA**	**222011**	Ente di patrocinio e assistenza per i cittadini	Varese	Varese	Via Piave 9	**2 (di cui 1 GMO)**
IAL LOMBARDIA	**IAL Lombardia - Brescia**	**154724**	Sportello lavoro	Brescia	Brescia	Via Nicostrato Castellini, 7	**1**
IAL LOMBARDIA	**IAL Lombardia – Como**	**154725**	Sportello lavoro	Como	Como	Via Luigi Clerici, 1	**1**
IAL LOMBARDIA	**IAL Lombardia - Legnano**	**154729**	Sportello lavoro	Legnano	Milano	Via Renato Cuttica, 1	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. ALBINO**	**154705**	Sportello lavoro	Albino	Bergamo	VIA PROVINCIALE 24/C	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. BERGAMO**	**154706**	Sportello lavoro	Bergamo	Bergamo	VIA INNOCENZO XI 3	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. BREMBATE**	**154707**	Sportello lavoro	Brembate di Sopra	Bergamo	VIA GAETANO DONIZETTI 109	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. CREMONA**	**154713**	Sportello lavoro	Cremona	Cremona	VIA GEREMIA BONOMELLI 81	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. LAINATE**	**154714**	Sportello lavoro	Lainate	Milano	VIA ALFONSO LA MARMORA 7	**1**

MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. LECCO**	**154715**	Sportello lavoro	Lecco	Lecco	CORSO PROMESSI SPOSI 44	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. MILANO 4**	**154718**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIALE SARCA 336/F	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. MONZA**	**154719**	Sportello lavoro	Monza	Monza e della Brianza	VIA GERARDO DEI TINTORI 18	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - U.O. TREVIGLIO**	**154721**	Sportello lavoro	Treviglio	Bergamo	VIA CARAVAGGIO 45/47	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**Sede Regionale**	**218009**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA ERMANNO BARIGOZZI 24	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A - Sede di COMO**	**221106**	Sportello lavoro	Como	Como	PIAZZALE MONTE SANTO 4	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**U.O. BRESCIA**	**223212**	Sportello lavoro	Flero	Brescia	Piazzale sorgive 35	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI - U.O. MILANO 1**	**223752**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA ETTORE PONTI 13	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI - U.O. VARESE**	**223755**	Sportello lavoro	Somma Lombardo	Varese	VIA NOVARA 66	**1**
MESTIERI LOMBARDIA	**MESTIERI LOMBARDI A -- U.O. CREMA**	**224965**	Sportello lavoro	Crema	Cremona	VIA OLIVETTI 19	**1**
CONSORZIO IN.FORMA	**Scuola dei Mestieri "Madre Miradio della Provvidenza"**	**222607**	Sportello lavoro	Napoli	Napoli	VIA DUCA DEGLI ABRUZZI 31	**3**
CONSORZIO IN.FORMA	**Sede Centrale**	**209798**	Sportello lavoro	Napoli	Napoli	Via Poggioreale, 61	**1**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - 2 Centri Accoglienza - civici interni 28/8 (piccolo) e 28/3 (grande)**	**154690**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA GAUDENZIO FANTOLI 28/6	**1**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - Abbazia di Mirasole - Uffici e Servizio Housing**	**154700**	Sportello lavoro	Opera	Milano	VIA STRADA CONSORTILE DEL MIRASOLE 7	**1**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - Centro CAS - Agordat**	**154687**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA AGORDAT 50	**1**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - Centro CAS - Mambretti**	**154692**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA ANTONIO MAMBRETTI 33	**1**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - Sede Legale e Direzioni**	**154685**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA DEGLI ARTIGIANELLI 6	**3 (di cui 1 GMO)**
FONDAZIONE PROGETTO ARCA	**PROGETTO ARCA - Servizio SAI**	**154695**	Sportello lavoro	Milano	Milano	VIA STELLA ANTONIO FORTUNATO 5	**1**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

76 senza vitto e alloggio

ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL SERVIZIO:

N° Ore Di Servizio Settimanale	→	25
N° Ore Annuo	→	1145
N° Giorni di Servizio Settimanali	→	5

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Non è previsto un riconoscimento di crediti formativi
Non è previsto un riconoscimento di tirocini

Ai volontari e alle volontarie del Servizio Civile Universale verrà rilasciata, dall'ente accreditato ENERGHEIA IMPRESA SOCIALE S.R.L, una **certificazione di competenze** in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio.

MODALITA' – Come viene erogata la certificazione di competenze.

La certificazione di competenze avverrà per i volontari che completano il periodo del Servizio Civile Digitale.

Per impostare efficacemente la certificazione delle competenze è stata costituita una commissione per la certificazione costituita dal capofila, da un certificatore appartenente all'ente certificatore e da un esperto (un tecnico della competenza da certificare).

La commissione si riunisce per definire i criteri con cui assicurare la trasparenza e la standardizzazione dei processi e predispone documenti per la valutazione delle competenze, a partire dal quadro regionale degli standard professionali (QRSP) e dal quadro Europeo DigComp 2.2 per la certificazione di competenze digitali di base. In questa sede sono state definite alcune competenze certificabili, tecnico-professionali e digitali di base acquisibili nel corso dell'anno di Servizio Civile Digitale.

La certificazione finale, avverrà entro la fine del servizio civile digitale (12° mese).

LA VALUTAZIONE

Le attività di valutazione alterneranno: colloquio finale e test. Al termine dell'iter di valutazione, se valutato positivamente, il partecipante riceverà un certificato di competenze.

LA COMPETENZA

Nel progetto verrà riconosciuta **1 competenza tecnico-professionale** (in riferimento ad almeno 3 aree di competenza del quadro europeo DigComp 2.2 tra:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza; Problem solving

e **1 competenza tecnico-professionale** riferita alla figura di **Esperto in comunicazione giovanile.**

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Nessun requisito richiesto

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

STEP SELEZIONE	STRUMENTO
1 - Promulgazione avviso pubblico	Comunicazione su sito web, pdf del progetto e modulistica per la presentazione della domanda di candidatura.
2 - Raccolta della documentazione	La modulistica inviata da ogni candidato verrà pre-selezionata in termini di "completezza/non completezza" e archiviata
3 - Strutturazione della Commissione di valutazione	La Commissione sarà costituita da almeno 1 esperto di Galdus (anche a distanza) affiancato da almeno un membro individuato dall'ente ospitante.
4 - Convocazione pubblica di tutti i candidati	Comunicazione su sito web e documento pdf o altro formato contenente tutti i dettagli della convocazione dei candidati a cui si aggiunge apposita mail inviata a ogni candidato.
5 - Svolgimento di un colloquio	Colloquio attitudinale individuale durante il quale verranno valutati tutti i criteri indicati nei paragrafi successivi del presente documento.
6 - Stesura della graduatoria provvisoria e definitiva	Comunicazione su sito web e documento pdf o altro formato contenente tutti i dettagli della graduatoria provvisoria e successivamente quella definitiva (riferimenti del candidato, punteggio ottenuto, etc.).
7 - Convocazione dei candidati scelti per l'inizio del percorso di Servizio Civile Universale	Mail apposita a ogni candidato con le indicazioni di luogo, data, orario di convocazione (che potrà essere diversa a seconda dell'ente ospitante).

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:

Le soglie minime di accesso previste dal sistema sono le seguenti - SEZIONE 1 (rif. sezione n. 1 del presente documento) - punteggio minimo complessivo è pari a 36/60.

Il punteggio massimo conseguibile dal candidato è pari a 120.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale **avrà una durata complessiva di 40 ore** e la sede di realizzazione della formazione è: **Sede centrale di Galdus, in Via Pompeo Leoni, 2 – Milano.**

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica **avrà una durata complessiva di 73 ore** suddivisa secondo quanto riportato nelle tabelle.

La Formazione Specifica erogata dall'ente di accoglienza avrà una durata formativa di **35 ore**.

La **Formazione Specifica erogata direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale,** avrà una durata formativa di **38 ore**.

La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari **entro e non oltre 90 giorni** dall'avvio del progetto stesso.

MODULI TRASVERSALI E COMUNI A TUTTI I PROGETTI			
	TITOLO MODULO	**CONTENUTI**	**DURATA**
1	**IL PATTO FORMATIVO**	Le finalità del patto di servizio (o patto di corresponsabilità); Definizione del patto di servizio; I contenuti del patto di servizio; Gli impegni assunti dall'Ente; Gli impegni assunti dal volontario; Analisi di esempi specifici e casi; Il rispetto degli impegni condivisi.	**1 ORA**
2	**LE ATTIVITÀ SVOLTE DAGLI OPERATORI VOLONTARI E LE COMPETENZE NECESSARIE PER SVOLGERE IL RUOLO DI FACILITARE/EDUCATORE DIGITALE**	Descrizione delle attività svolte nelle singole sedi di attuazione; Tempi di realizzazione delle attività del progetto; Descrizione del ruolo e delle attività previste per gli operatori volontari nell'ambito delle attività promosse dall'ente; Il ruolo e le attività svolte dagli operatori volontari in relazione all'utenza e agli operatori dell'ente; Le responsabilità dell'ente e dei volontari nei confronti dell'utenza e del Dipartimento; Cosa sono le competenze digitali, quali sono, perché servono e come si valorizzano nel cv; Le competenze digitali necessarie a svolgere il ruolo di Facilitatore Digitale/Educatore e il percorso per il loro riconoscimento; Presentazione del percorso di certificazione previsto dal progetto.	**2 ORE**
3	**GLI STRUMENTI IN DOTAZIONE AGLI OPERATORI DI SCD**	Saranno presentati tutti gli strumenti digitali in dotazione agli operatori di SCD e saranno svolte delle esercitazioni pratiche su tali strumenti al fine di far acquisire agli operatori la necessaria dimestichezza su tali tecnologie e risolvere insieme eventuali dubbi e affrontare i problemi più comuni e conoscere le soluzioni più immediate a tali problemi.	**2 ORE**
4	**USO DEL GESTIONALE ADOTTATO DALLA RETE PER TUTTI I VOLONTARI**	Presentazione del gestionale e delle sue principali funzioni; La registrazione di assenze, presenze, permessi, ferie, malattia; Il sistema di accesso e di controllo; Il timing nella compilazione; Le casistiche più frequenti; Gli errori da non commettere; La risoluzione degli errori più comuni.	**2 ORE**
5	**I SERVIZI DIGITALI LOCALI E NAZIONALI**	I servizi digitali locali (es. forniti dall'amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell'Agenzia delle Entrate). Tale modulo verrà declinato, una volta effettuata la rilevazione dei bisogni dell'utenza dei servizi in ambito digitale, sulle sue richieste e le sue necessità specifiche. Saranno, pertanto, presi in esame i servizi digitali di maggior interesse per l'utenza, le relative procedure e i requisiti di accesso.	**7 ORE**
6	**MODULO DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DELLE/DEGLI OV NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE**	L'evoluzione della normativa; Gli attori della sicurezza; La valutazione dei rischi; I sistemi di protezione individuale (D.P.I.); I rischi collegati all'ambiente di lavoro; Haccp; Trattazione di casi specifici in relazione all'utenza specifica del servizio in cui sono inseriti i volontari; Esercitazioni pratiche per piccoli gruppi.	**8 ORE**
7	**IL CORRETTO UTILIZZO DEI SOCIAL NETWORK**	Definizione dei social network: cos'è, quando è nato, con quale scopo è nato; Corretto utilizzo dei profili social: 10 regole per usare correttamente i social ed evitare i rischi più comuni; La Nek Nomination; Creazione di contenuti social; Creazione e gestione di webinar; Cosa fare in caso di furti dell'identità digitale, truffe, minacce, ecc.	**2 ORE**

8	**LE MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE GENERALI E SPECIFICHE DEL SERVIZIO**	Le modalità di organizzazione del servizio; Le modalità specifiche di erogazione del servizio in ciascuna sede di attuazione del progetto; Presentazione generale del servizio di Facilitazione Digitale all'interno del Programma Quadro di Servizio Civile Digitale; La definizione del servizio: cosa si intende per Facilitazione Digitale (obiettivi e caratteristiche); Gli obiettivi del progetto, le caratteristiche dell'utenza coinvolta, i suoi bisogni, i contesti organizzativi, il ruolo dell'operatore di SC all'interno della struttura; Presentazione dell'ente: storia, mission, articolazione, staff, ruoli e responsabilità; Presentazione delle attività previste dal progetto per il conseguimento dell'obiettivo; La definizione di innovazione sociale e le sue caratteristiche; Metodi, strumenti e pratiche utili alla promozione e al supporto dell'innovazione sociale stessa; Le persone, le organizzazioni e gli spazi che consentono di portare avanti l'innovazione nel settore specifico di attuazione dei progetti; Social Innovation, esempi di progetti innovativi; Esempi di innovazione sociale abilitati dal digitale.	**6 ORE**
9	**COMUNICARE CON L'UTENZA E IL TERRITORIO**	Il cambiamento dei servizi negli ultimi due anni, con l'avvento del digitale; L'uso del programma Meet per le attività informative a distanza; L'uso dei webinar per il coinvolgimento del territorio su specifici eventi online; La brand reputation; Esercitazioni pratiche sui sistemi illustrati.	**5 ORE**
TOTALE 35 ORE			

TITOLO DEL PROGRAMMA D'INTERVENTO A CUI FA CAPO IL PROGETTO:

DIGITARE IL TASTO "SCU" - 2024

OBIETTIVO/I AGENDA 2020 DELLE NAZIONI UNITE:

4) Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

10) Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

Il progetto favorisce la partecipazione di *giovani con difficoltà economiche* desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro, ai quali sono riservati i 25% dei posti disponibili complessivi del progetto. Il documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata sarà un'autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 e dovrà essere fornito dal candidato stesso in fase di selezione.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO:

Durata del periodo di tutoraggio	→	2 mesi
Ore dedicate	→	25 ore
Tempi, modalità e articolazione oraria	→	L'attività di tutoraggio si svolge negli ultimi 2 mesi del progetto: 11° e 12° mese. Il 50% delle ore (12 ore su 25) verrà svolto in modalità on line sincrona, così articolate: - 5 ore on line di attività individuale (all'11° mese) - 7 ore on line di attività di gruppo (al 12° mese) Il monte ore restante (13 ore) sarà svolto in presenza durante il 12° mese
Attività di tutoraggio obbligatorie	→	1. Bilancio di Competenze 2. Assessment e valutazione basate sull'osservazione dei comportamenti 3. Laboratori di orientamento per la compilazione del curriculum vitae 4. Job Club 5. Incontro coi Centri per l'impiego e i servizi al lavoro L'ente rilascerà, inoltre, a tutti gli operatori una certificazione delle competenze (d.lgs. 13/2013)
Attività di tutoraggio opzionali	→	1. Presa in carico del giovane presso i servizi territoriali 2. Valutazione delle ricerche di personale nella rete accreditata 3. Iscrizione alle newsletter informative dei servizi territoriali 4. Iscrizione ad una newsletter sulle opportunità formative