

Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

IL DIGITALE VICINO A TE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

24 - Sportelli informa

16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:**Realizzazione o potenziamento di un servizio di “facilitazione digitale” presso l’Ente**

Il Comune di Montevarchi intende rispondere in modo appropriato ai bisogni e alle criticità incontrate dal cittadino nell’uso dei servizi digitali, implementare il proprio servizio di supporto digitale al fine di colmare il gap digitale dell’utenza fragile per età e condizioni sociali e/o economiche, superando le diseguaglianze sociali (Obiettivo 10 dell’Agenda 2030), rendendo il cittadino autonomo nell’uso dei servizi digitali tramite SPID e delle app delle PA nonché avvicinandolo all’amministrazione tramite il sito web, la live chat e i social network. Si tratta di rafforzare la digitalizzazione (già avviata) dei servizi urp e anagrafe online anche mediante la creazione di uno sportello digitale mediante sessioni di incontro da remoto tra l’operatore URP e il cittadino tramite videoconferenza/videochat nel corso dei quali il cittadino può essere guidato nell’inoltro delle pratiche via web. Tutto ciò al fine di diffondere una più ampia conoscenza degli strumenti informatici e dei servizi digitali nella popolazione raggiungendo una maggiore inclusione sociale anche attraverso lo scambio intergenerazionale e interculturale grazie all’operato dei volontari (obiettivo f. rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni). I volontari non soltanto offriranno il loro aiuto e le proprie conoscenze a coloro che ne sono privi ma impareranno a comunicare, con entusiasmo e passione, con le persone in uno scambio reciproco ed empatico di nuove competenze dirette ad (auto)motivarsi e a motivare gli altri (Obiettivo 4 dell’Agenda 2030). Al termine del progetto, si prevede che più della metà della cittadinanza target divenga autonoma nell’utilizzo proficuo dei servizi amministrativi on-line proiettando l’esercizio dei propri diritti e l’accesso ai propri dati in modo immediato e trasparente. Al tempo stesso, i volontari potenzieranno le proprie digital skills ottenendo idonea formazione, sia teorica sia sul campo, sulle cinque competenze digitali di base (alfabetizzazione su informazioni e dati; comunicazione e collaborazione; creazione di contenuti digitali; sicurezza; problem solving) ottenendo la relativa certificazione.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FACILITAZIONE IN SEDE: i volontari affiancheranno il personale amministrativo e, con la supervisione di quest’ultimo, offriranno, su appuntamento, supporto specifico al cittadino durante un colloquio personalizzato che avverrà in presenza o da remoto. Durante il colloquio, i volontari cercheranno di comprendere il grado di competenza digitale del cittadino e le sue esigenze specifiche; per tale via, saranno al fianco del cittadino nel compimento delle operazioni più semplici (ad es. creazione di un account email) a quelle più complesse ma fondamentali per l’esercizio dei diritti connessi all’esercizio della cittadinanza digitale. I volontari si occuperanno, in particolare, di illustrare al cittadino in cosa consiste l’identità digitale (SPID, CIE) e le funzionalità cui è possibile accedere tramite di essa. Con l’aiuto del volontario – e con modalità di log-in rispettose della privacy – il cittadino potrà accedere alle principali piattaforme della PA.

SPORTELLO DIGITALE E PROTOCOLLO INFORMATICO: dopo essere stati adeguatamente informati e formati dal personale degli uffici tramite apposite sessioni di training allo sportello sul protocollo informatico dell'ente, i volontari aiuteranno i cittadini, anche tramite videochat su appuntamento, fornendo specifico supporto nell'inoltro delle pratiche. Particolare attenzione sarà riservata all'utenza cd. "fragile" (anziani; cittadini stranieri; cittadini diversamente abili) la quale sarà assistita da volontari anche con il telefono su appuntamento.

SPORTELLO ITINERANTE: i volontari supporteranno i cittadini anche tramite attività di facilitazione digitale da prestare presso i partner e in occasione di feste ed eventi locali. Nel fare ciò i volontari utilizzeranno un tablet connesso ad internet, dotato di microfono e webcam, e saranno affiancati e supervisionati dal personale amministrativo.

FACILITAZIONE VIA SOCIAL NETWORK: Con la supervisione del personale amministrativo a ciò dedicato, i volontari si occuperanno concretamente della creazione di contenuti digitali, da diffondere tramite i social media, aventi ad oggetto l'identità digitale e il suo funzionamento, i servizi amministrativi digitali offerti dalla PA, le procedure da seguire per l'inoltro delle pratiche online; tali contenuti assumeranno anche la forma di video tutorial sulla falsariga di quelli già predisposti dall'ente con l'obiettivo di offrire una guida sempre fruibile da parte del cittadino e diffondere ampiamente la cultura della cittadinanza digitale.

ANALISI EX ANTE ED EX POST – REPORT: All'inizio e al termine di ogni sessione, i volontari faranno compilare, in forma anonima, al cittadino un questionario di autovalutazione delle competenze digitali possedute da parte dell'utente e di valutazione del servizio offerto dal volontario.

Anche il volontario compilerà un questionario sull'incontro con il cittadino ove indicare le proprie osservazioni; queste ultime saranno poi ricomprese in un report che offrirà, in forma analitica, il quadro generale della situazione ex ante ed ex post l'avvio del progetto. Un ulteriore questionario, sul possesso delle competenze digitali e sulla rilevazione delle necessità dei cittadini, sarà predisposto per la cittadinanza in generale e sarà proposto dai volontari nella sede del progetto, nelle sedi itineranti nonché via Facebook e gli altri social. Anche i risultati di tale rilevazione confluiranno in un report che possa definire il quadro generale sul grado di competenza digitale della popolazione montevarchina.

MIGLIORAMENTO ATTRAVERSO L'INCONTRO: Nel corso dei dodici mesi di servizio, con cadenza settimanale, i volontari acquisiranno progressivi spazi di autonomia grazie ad incontri settimanali tra di loro e con il personale dell'ente con il compito di supervisore. I volontari esporranno le loro impressioni sulle attività espletate nel corso della settimana e si faranno artefici di proposte di miglioramento del servizio con l'obiettivo di migliorare il rapporto con il cittadino e di offrire un servizio di supporto teso sempre più ad includere le fasce fragili della popolazione. Queste attività consentiranno ai volontari di incrementare le proprie competenze in materia di accoglienza e accompagnamento del pubblico, di relazioni con gli staff operativi e socializzazione con i cittadini che usufruiscono dei servizi amministrativi, motivando ed auto-motivandosi nell'acquisizione ed esercizio di nuove skills digitali.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – Via dei Mille, 7 – 52025 Montevarchi (AR)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 12 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

n. giorni di servizio settimanali: 5
n. ore annuo: 1145
n. ore settimanali: 25

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione delle competenze digitali ai sensi del d.lgs n. 13/2013

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Le candidature saranno valutate sulla base di un Sistema di Reclutamento e Selezione Accreditato che prevede l'attribuzione di un punteggio ai titoli e alle esperienze del candidato, oltre un colloquio orale (che comprenderà anche la verifica delle conoscenze informatiche e la valutazione del Curriculum Vitae). Sulla base di tali verifiche viene predisposta la graduatoria degli ammessi allo svolgimento del progetto del Servizio Civile Digitale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sono previste n. 42 ore di formazione generale sui principi e valori del Servizio civile, erogate in unica tranne entro la prima metà del progetto.

Sede della formazione generale: Centro Polivalente La Bartolea - Via dei Mille, 2 - 52025 Montevarchi (AR)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

n. 79 ore di formazione specifica erogate in due tranches (55 ore entro il 90° giorno di servizio; 24 ore entro il terz'ultimo mese)

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

La formazione verrà erogata attraverso l'impiego di varie metodologie favorendo in primis partecipazione attiva dei volontari sia durante le lezioni frontali, sia nei momenti esperenziali presso gli stakeholders locali coinvolti nel progetto. I moduli della formazione specifica saranno erogati in presenza e, all'occorrenza, integrati con attività online e saranno corredati dalla distribuzione di materiale didattico. Sono previste anche visite guidate.

Gli operatori volontari saranno coinvolti nell'elaborazione delle tematiche proposte, e si stimolerà la loro responsabilità ed autonomia rispetto al compito da svolgere, alla gestione del tempo e degli strumenti a disposizione. Le metodologie adottate saranno: lezione frontale e partecipata, lavoro di gruppo, learning by doing.

Nell'approccio adottato, il percorso di formazione non avrà solo lo scopo di fornire ai giovani le conoscenze pratiche necessarie per il lavoro operativo, ma anche quello di motivare i giovani e stimolare la loro sensibilità rispetto a temi come la solidarietà, i diritti fondamentali delle persone, l'impegno sociale e civico.

La formazione specifica servirà inoltre a sviluppare competenze trasversali necessarie alla futura entrata nel mondo del lavoro, come la responsabilità e la capacità di risoluzione dei problemi. I moduli formativi vedranno nelle vesti di formatori personale interno ed esterno, volontari e/o operatori sociali che uniscono alla consistente esperienza in campo formativo quella altrettanto solida nelle attività operative legate al tema del progetto.

Moduli della formazione specifica e loro contenuti

Modulo I “Competenze digitali” – lezioni in modalità asincrona + esame finale – Certipass (12H).

Le 5 aree di competenza digitale DigComp:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Comunicazione e collaborazione
- Creazione di contenuti digitali
- Sicurezza
- Problem Solving

Modulo II “Introduzione alla formazione” (3H)

Accoglienza ed illustrazione del percorso formativo e delle regole d'aula

Analisi dei bisogni formativi dei partecipanti alla formazione

Condivisione del programma di formazione

Giochi di conoscenza e di comunicazione

Modulo III “Il Comune 2.0” (2H)

L'organizzazione del Comune di Montevarchi: organi di indirizzo e controllo; organi esecutivi; organigramma del Comune.

L'organizzazione dei servizi socio-educativi e sociosanitari: normativa regionale e nazionale di riferimento;

Conferenza Zonale Educazione ed Istruzione del Valdarno; Conferenza Zonale dei Sindaci del Valdarno;

Conferenza Zonale dei Sindaci Integrata del Valdarno; Piano Integrato di Salute.

Presentazione della U.O.A. e del cambiamento nei metodi di lavoro con l'introduzione della digitalizzazione: le nuove modalità di organizzazione del servizio e le modalità di accesso on-line e possibili sviluppi anche grazie ai progetti del PNRR.

Modulo IV “Cambiamenti nei modelli sociali e assistenziali” (5H)

1) “Gli anziani e le nuove frontiere dell'assistenzialismo”.

Durante l'incontro verranno approfondite sia le modalità di accesso on line al servizio sociale che le opportunità di intervento da remoto ed in presenza erogate dal Comune di Montevarchi per questa fascia di popolazione. Verrà altresì letto e discusso il regolamento per l'erogazione dei servizi sociali – area anziani – valutando possibilità di interventi di educazione digitale. Verrà letto e discusso il progetto regionale Fondo per la Non Autosufficienza.

2) “Nuove fasce di povertà”. Durante l'incontro verranno approfondite sia le modalità di accesso on line al servizio sociale che le opportunità di intervento da remoto ed in presenza erogate dal Comune di Montevarchi nell'ambito di interventi a contrasto della Povertà anche in un'ottica generativa. Verrà altresì letto e discusso il regolamento per l'erogazione dei servizi sociali – area povertà – valutando possibilità di interventi di educazione digitale. Verrà altresì letto e discusso il progetto zonale finanziato con il Fondo Povertà e approfondita la collaborazione da remoto ed in presenza di Enti del Terzo Settore che collaborano con l'Amministrazione.

3) “i servizi scolastici nell'era della digitalizzazione: criticità e opportunità”

Durante l'incontro verranno approfondite sia le modalità di accesso on line ai servizi scolastici (iscrizioni a mensa e trasporto scolastico – servizio prepagato mensa e trasporto) del Comune di Montevarchi. Verrà altresì letto e discusso il regolamento per l'erogazione dei servizi scolastici valutando possibilità di interventi di educazione digitale verso i genitori che usufruiscono del servizio mensa, trasporto e nido. Verrà altresì approfondita la

collaborazione da remoto ed in presenza di Enti del Terzo Settore che collaborano con l'Amministrazione nell'area della povertà educativa e relazionale.

Modulo V: "Servizi ai cittadini" (4H)

- "Gestire uno sportello nell'era digitale: il back-office e il front-office. Le modalità di organizzazione del servizio e l'approccio all'utenza fragile.
- Come il Comune comunica ai cittadini: Website, Telegram ecc.
- 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)

Modulo VI: "Infrastrutture tecnologiche" (2H)

- L'infrastruttura tecnologica del Comune di Montevarchi. Durante l'incontro verrà presentata l'infrastruttura tecnologica del Comune con particolari focus su: intranet, posta elettronica, server, piattaforme comuni agli uffici comunali, banche dati accessibili dai vari uffici, sistema di sicurezza di accesso, sicurezza dei dati e gestione della privacy.
- I progetti del Comune per il PNRR. Durante l'incontro verranno presentati e discussi i progetti finanziati al Comune di Montevarchi nell'ambito del PNRR: Misura 1.4.4 - Adozione identità digitale; Misura 1.4.1 - Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici; Misura 1.2 - Abilitazione al Cloud per le PA Locali; Misura 1.3.1 - Piattaforma Digitale Nazionale Dati; Misura 1.4.3 - Adozione piattaforma pagoPA; Misura 1.4.3 - Adozione appIO.

Modulo VII "Formazione esperenziale" - visita ed osservazione delle seguenti esperienze sul campo:

- Ufficio Relazioni con il pubblico - Centro ascolto cittadini stranieri – (1 H)
- Centro Internazionale di Loppiano (4 H)

Modulo Finale VIII (4H)

Valutazione del percorso formativo con la somministrazione di un questionario Restituzione da parte dei volontari della valutazione personale del percorso formativo di Servizio Civile Digitale, raccogliendo eventuali suggerimenti per migliorare un futuro e successivo progetto.

Riflessione e valutazione sul progetto alla luce degli obiettivi da raggiungere comparati alle aspettative ed ai bisogni evidenziati dai volontari.

Modulo IX: formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile (4H)

- Le misure generali di tutela
- Concetto di rischio, danno, prevenzione, protezione
- Organizzazione della prevenzione aziendale
- Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali
- Organi di vigilanza, controllo ed assistenza

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

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

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

Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

n. 3 posti per giovani in difficoltà economiche

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

n. 21 ore di tutoraggio organizzato con il centro per l'impiego, negli ultimi tre mesi del progetto di servizio civile, al fine di garantire la massima efficacia delle attività offerte e acquisite nei primi 9 mesi di servizio civile digitale. L'organizzazione delle ore di tutoraggio si articherà in attività di gruppo al fine di rinsaldare e rendere continuative e efficaci le relazioni nonché il confronto del gruppo; oltre alle attività di gruppo sono previste attività individuali per supportare il singolo nell'elaborazione del proprio progetto/percorso formativo e professionale alla luce delle competenze acquisite, del mercato del lavoro e delle opportunità formative e professionali del territorio.