



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## *Allegato B1 – Servizio Civile Digitale*

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

**TITOLO DEL PROGETTO: *SPORTELLI DI CITTADINANZA DIGITALE ATTIVA***

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

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

**Area di intervento:** 24 Sportelli informativi

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 MESI

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo è **facilitare l'accessibilità** e la **fruibilità dei servizi digitali** offerti dalla pubblica amministrazione attraverso un **accompagnamento di tipo informativo e pratico al cittadino** nell'accesso agli stessi e nell'acquisizione o il potenziamento delle competenze necessarie per ricorrervi autonomamente.

L'attivazione di mirati **servizi di informazione** consentirà di **accrescere l'inclusione sociale** e la realizzazione di **forme di cittadinanza attiva**; diffondere il ricorso ai servizi digitali, supportandone nella pratica l'utilizzo; individuare e soddisfare aspettative e fabbisogni modulando gli interventi in funzione delle richieste espresse in una comunicazione *face to face*.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

***Implementazione servizi informativi degli URP comunali***

I/le volontari/e **sotto la guida degli OLP** si occuperanno del coordinamento **con le attività di facilitazione digitale già erogate** per la misurazione dei risultati raggiunti e la definizione delle azioni da introdurre nell'implementazione dei servizi; provvederanno al recepimento di indicatori e target definiti dal sistema di monitoraggio centralizzato dal **Dipartimento per la transizione digitale**, a cui il progetto concorre; realizzeranno l'**insediamento dei punti di facilitazione** in coordinamento con gli uffici comunali coinvolti per il sistematico aggiornamento del servizio informativo targettizzato.

### *Sportelli di cittadinanza digitale attiva*

I /le volontari/e **sotto la guida degli OLP** si dedicheranno preliminarmente e nell'arco del servizio alla promozione, attraverso canali formali e informali, dello *Sportello di cittadinanza digitale attiva*; forniranno **supporto pratico e individualizzato rivolto all'accesso ai servizi amministrativi locali e nazionali** e alle specifiche esigenze di **sicurezza digitale**; svolgeranno attività di **facilitazione informatica** volta all'acquisizione di **crecente autonomia nell'uso di internet e delle tecnologie digitali**.

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

Comune di **Gallipoli**, Via Pavia, 3 (cap. 73014) presso la sede dell'**Ufficio Servizi Sociali**;  
Comune di **Taviano**, Piazza del Popolo (cap. 73057) presso la sede dell'**Ufficio relazioni con il pubblico**;  
Comune di **Tuglie**, Piazza Massimo D'Azeglio (cap. 73058) presso l'**Ufficio URP**;  
Comune di **Racale**, Via Fiumi Marina (cap. 73055) presso **Uffici Cultura, politiche giovanili e URP**;  
Comune di **Melissano**, Via Casarano (cap. 73040) presso l'**Ufficio Cultura**.

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

**28 posti disponibili** (senza vitto e alloggio) di cui **9 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).  
In particolare, **6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Gallipoli**;  
**4 posti** (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Taviano**;  
**6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Tuglie**;  
**6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Racale**;  
**6 posti** (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Melissano**.

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

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.

Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; monte ore annuale 1.145; numero di **giorni** a settimana **5**.

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

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Ermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752.

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

Il sistema di selezione comprende un colloquio individuale e la valutazione del curriculum vitae. L'accesso ai posti

riservati ai giovani con minori opportunità prevede l'esame della certificazione ISEE aggiornata per un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

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

Lezioni frontali di **formazione introduttivo-teorica relativa al Servizio Civile Universale** della durata complessiva di **42 ore**. La formazione sarà erogata presso la sede del **Comune di Gallipoli** (capofila) nella sala conferenze del Municipio in via Pavia snc, 73014 Gallipoli (Le). Per motivi organizzativi e al fine un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

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

La **formazione specifica** ha l'obiettivo fornire ai/alle volontari/e gli strumenti utili per la realizzazione delle attività previste e il know how necessario per gestire al meglio il rapporto di relazione con i destinatari e i beneficiari; sarà articolata in lezioni frontali (per il 50% del monte ore complessivo) e attraverso dinamiche non formali e relative tecniche (per il 50% del monte ore complessivo). In funzione della co-progettazione anche la formazione specifica sarà svolta **nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti**; per motivi organizzativi e al fine di favorire un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività; l'intero monte orario sarà erogato **entro e non oltre 90 giorni** dall'avvio del Progetto stesso. In caso di volontari subentranti i termini decorreranno dall'inserimento in servizio degli stessi. Le **72 ore** di formazione specifica complessiva prevedono:

*Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU* (6 ore)

*Formazione di settore per i servizi al cittadino e sportelli informativi* (6 ore)

*Strumenti teorico pratici di gestione automatizzata dello sportello informativo* (6 ore)

*Tecnologie e metodi del welfare digitale* (6 ore)

*Soft skills* (5 ore)

*Elementi di project management* (5 ore)

*Formazione specifica erogata dall'Ente di servizio civile* (38 ore)

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

***WELFARE DIGITALE ACCESSIBILE***

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

- Fornire un'**educazione di qualità, equa ed inclusiva**, e una opportunità di apprendimento per tutti, con servizi informativi e di assistenza rivolti a tutti i target della cittadinanza, nessuno escluso, e rimuovendo gli ostacoli alla pari dignità sociale, facilitando la fruibilità e l'accessibilità dei servizi digitali per i destinatari quanto per la PA (**Obiettivo 4**).
- **Ridurre le disuguaglianze all'interno dei e fra i Paesi**, in contrasto al pesante divario nel possesso di competenze digitali che penalizza il Meridione (**Obiettivo 10**).

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

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (**Ambito di azione F**).

#### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Ai/alle Volontari/e con minori opportunità sarà dedicato un **percorso individuale**, a cura dell'OLP, di **formazione e accompagnamento**, in grado di supportare gli stessi giovani, in particolare, nell'acquisizione delle competenze necessarie **all'orientamento e all'inserimento lavorativo**, con lo scopo di **ridurre il gap di partenza** dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

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

Finalizzato all'acquisizione di competenze funzionali all'**inserimento nel mondo del lavoro** attraverso l'**orientamento sulle opportunità di collocazione professionale** nei settori progettuali in cui si esplica il servizio; l'acquisizione di capacità per realizzare una efficace candidatura alle posizioni lavorative; sostenere una selezione (sotto l'aspetto psicologico e di autoconsapevolezza); discernere e utilizzare canali garantiti e istituzionali nella ricerca di **occasioni di lavoro o di formazione professionalizzante**; utilizzare in maniera competente i canali di promozione del proprio profilo lavorativo; padroneggiare i principali e più recenti strumenti italiani ed europei per valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze.