



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

**D** DIPARTIMENTO  
PER LA TRASFORMAZIONE  
DIGITALE



## *Allegato B – Servizio Civile Digitale*

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

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**INFORM@BORGO: servizi al cittadino**

#### **SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

**SETTORE D** - Patrimonio storico, artistico e culturale

**AREA D2** - Valorizzazione centri storici minori

**AREA D5** - Tutela e valorizzazione dei beni storici, artistici e culturali

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto si colloca all'interno del programma "DIGIT@LE PER TUTTI: inclusione sociale, cultura, servizi al cittadino" che ha come obiettivo colmare il divario di competenze con almeno il 70% di popolazione digitalmente abile entro il 2026 senza trascurare bisogni, esigenze e timori, rafforzando e incoraggiando le potenzialità perché grazie al digitale è possibile costruire una società più moderna e inclusiva.

L'obiettivo del progetto è quello di rendere accessibile il processo di trasformazione digitale anche alle persone più fragili, in modo tale che l'assistenza giornaliera possa generare in loro fiducia, indispensabile per raggiungere un effettivo cambiamento che migliori la loro vita.

I punti di facilitazione che verranno attivati nelle sedi dell'Ente saranno dei punti di riferimento dove la popolazione potrà recarsi per ricevere assistenza sulle problematiche relative agli strumenti per l'accesso alle pubbliche amministrazioni (SPID, CIE, IO). Gli sportelli digitali/punti di facilitazione permetteranno il rafforzamento della coesione sociale che avverrà anche attraverso l'incontro tra differenti generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

- Acquisiranno le necessarie informazioni sui servizi digitali forniti dalla PA;
- Progettare e contribuire alla creazione degli strumenti di comunicazione;
- Ideare progetti da promuovere per pubblicizzare gli sportelli digitali/punti di facilitazione
- Elaborare contenuti audio e video digitali da diffondere;
- Eseguire la mappatura degli sportelli digitali già presenti sul territorio;
- Eseguire la mappatura dei servizi digitali già presenti sul territorio;
- Provvedere alla creazione di una Rete Territoriale che sia in grado di mettere in contatto le

realtà attive sul territorio.

- Collaborare alla registrazione e creazione di contenuti digitali;
- Creare dei testi, delle immagini, e registrazioni da pubblicare per la pubblicizzazione degli sportelli digitali/punti di facilitazione digitale;

Sotto la supervisione degli OLP si occuperanno quindi di:

- Aggiornare le pagine web;
- Avviare gli sportelli digitali per l'apertura al pubblico;
- Mettere a regime gli sportelli ed essere in grado di fornire informazioni sulle possibilità di avvicinamento agli applicativi pubblici di base;
- Sostenere il cittadino nelle attività legate all'utilizzo di servizi digitali offerti da soggetti privati (gestione dei social network, ricerca di opportunità lavorative, e-commerce, internet banking nel rispetto della privacy del cittadino);
- Affiancare il cittadino nella ricerca e nelle interpretazioni critiche dei dati e delle informazioni online;
- Avvicinare il cittadino all'utilizzo degli applicativi digitali di base fruiti da smartphone o da pc (internet browser, software di elaborazione testi, fogli di calcolo, creazione di presentazioni, videoconferenza, gestione della posta elettronica);
- Supportare il cittadino nelle attività legate all'accesso ai servizi pubblici digitali (SPID, servizi sanitari, servizi scolastici e formativi, servizi fiscali e tributari).

Inoltre gli operatori volontari/ facilitatori digitali si occuperanno di:

- Produrre locandine, brochure e avvisi; diffondere materiale informativo e promozionale;
- Attivare una rete locale di servizi digitali;
- Pianificare eventi che promuovano la digitalizzazione;
- Intercettare eventi, promossi dal Comune di Napoli, per partecipare e proporsi;
- Ideare campagne di informazione, preparazione di manifesti, dépliant, volantini;
- Animare il territorio e partecipare attivamente alle attività;
- Mantenere attiva la web community;
- Consulenza\accompagnamento on line sugli ambiti tematici degli eventi e sulle problematiche inerenti lo start up degli sportelli così come aspetti critici trasversali di programmazione;
- Organizzare, gestire e valutare gli interventi;
- Promuovere campagne pubblicitarie anche on line.

Gli sportelli digitali incentivano la creazione di una rete di soggetti territoriali che si relazioneranno per il raggiungimento di obiettivi comuni, creando così un supporto permanente sul territorio.

L'utente che si affaccerà agli sportelli digitali avrà la possibilità di rapportarsi con persone formate e qualificate in grado di supportarlo al meglio.

La rete di sportelli digitali funge da servizio di accompagnamento e consulenza a supporto dell'utente.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
SU00516	AMMINISTRAZIONE / PIANO 3	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214250	2
SU00516	POMPEI	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214251	2
SU00516	RECEPTION	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214252	2
SU00516	ACCOGLIENZA	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214246	2 (GMO: 1)
SU00516	SEGRETERIA / PIANO 3	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214247	2 (GMO: 1)
SU00516	PRESIDENZA / PIANO 3	VIA DUCA DI SAN DONATO	NAPOL I	214248	2 (GMO: 1)

#### POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

12 volontari senza vitto e alloggio

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

N° ore di servizio settimanale: 25

N° giorni di servizio settimanali: 5

Gli operatori volontari sono tenuti ad osservare le seguenti norme e regole di condotta:

- Il rispetto del regolamento di gestione e utilizzo delle strutture e degli strumenti (orari, linguaggio, materiali e beni di consumo, attrezzature);
- Seguire le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Il rispetto della privacy;
- La partecipazione ai percorsi formativi generali e specifici e di tutoraggio nei luoghi predestinati alle attività formative ed alle attività di accompagnamento tutoriale dovunque esse siano ubicate; Disponibilità ad eventuali temporanei spostamenti dalla sede di destinazione sulla base delle indicazioni dei responsabili del progetto ed in base alle attività esterne indicate nel progetto, per coadiuvare gli operatori responsabili della realizzazione degli interventi in attività di contatto con referenti degli enti partner per l'individuazione dei destinatari, oppure nella progettazione e programmazione delle attività, oppure per la realizzazione delle attività presso scuole e i luoghi aggregativi giovanili e per la promozione delle iniziative che coinvolgono la comunità, la diffusione di materiale informativo;
- La disponibilità alla flessibilità oraria nell'ambito del monte ore previsto;
- La disponibilità alla reperibilità per situazioni di emergenza sempre in orari diurni;
- La disponibilità ad essere in servizio nei giorni festivi e prefestivi là dove necessario e nel rispetto dei giorni di riposo settimanale;
- Utilizzo (previo accordo con il volontario) di una parte dei giorni di permesso per rispondere alle esigenze di chiusura delle sedi durante i periodi estivi. Laddove il numero dei giorni di chiusura fosse superiore ad un terzo dei giorni di permesso degli operatori volontari, l'ente prevederà una modalità o una sede alternativa per consentire la continuità di servizio del volontario;
- La disponibilità a frequentare corsi, seminari e momenti di confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, organizzati anche dagli enti partner del progetto;

#### CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

I formatori trasmetteranno al volontario le competenze necessarie per svolgere il ruolo di educatore digitale nel contesto specifico progettuale definendo più nel dettaglio le competenze relazionali, di comunicazione e quelle più tecniche che si riferiscono a questa figura.

Inoltre il Consorzio Antico Borgo Orefici ha scelto AICA come partner a sostegno del progetto, in quanto oltre a essere una sede accreditata AICA, quindi autorizzata a svolgere gli esami per il conseguimento delle certificazioni digitali ICDL, permetterà ai volontari di servizio civile del progetto **INFORM@BORGO**: servizi al cittadino, l'ottenimento della Skill Card e, in seguito al superamento dei sette esami, la certificazione ICDL Full standard, spendibile in ambito scolastico e universitario, nel CV, in concorsi pubblici e nel mondo del lavoro.

#### DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Consultare la tabella nella sezione dedicata

#### FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso formativo deve necessariamente trovare il suo punto di partenza in quella che è la peculiare identità del servizio civile nazionale, ovvero la sua funzione di difesa della Patria e, nello specifico, di “difesa civile non armata e nonviolenta”, che ne rappresenta la dimensione caratterizzante rispetto agli altri elementi, pur significativi, che da essa discendono, come l'impegno civile e di utilità sociale o come l'educazione e la formazione civica del cittadino.

**La formazione generale**, la cui durata è di **30 ore**, sarà erogata con l'utilizzo di tre metodologie:

- 1 - Lezione frontale
- 2 - Dinamiche non formali:
- 3 - Formazione a distanza

#### FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sono previste **82 ore di formazione specifica** erogate dall'Ente promotore Consorzio Antico Borgo Orefici, e **38 ore di formazione specifica** erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale coadiuvato dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale. La formazione specifica sarà erogata ai volontari il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, e il rimanente 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto. In caso di volontari subentrati i termini decorreranno dall'inserimento in servizio degli stessi. Si erogheranno 120 ore complessive di formazione specifica.

- **MODULO 1:** “Le Modalità Di Organizzazione Del Servizio Civile”
- **MODULO 2:** “Il Lavoro Del Facilitatore Digitale”
- **MODULO 3:** “Le Risorse Tecnologiche Dell'ente”
- **MODULO 4:** “I Servizi Digitali Locali E Nazionali”
- **MODULO 5:** “Le Competenze Del Facilitatore Digitale”
- **MODULO 6:** “Analisi Del Contesto Lavorativo E Dei Rischi Connessi All'impiego Dei Volontari In Servizio”
- **MODULO 7:** “Comunicazione”
- **MODULO 8:** “Problem Solving”
- **MODULO 9:** “Bilancio Delle Competenze”

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

**“DIGIT@LE PER TUTTI: inclusione sociale, cultura, servizi al cittadino”**

#### OBIETTIVI 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**

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

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

Il progetto prevede la presentazione di un documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata ovvero giovani con difficoltà economiche desumibili da un valore ISEE in corso di validità di valore pari o inferiore ad euro 15.000,00 (quindicimila euro) da presentare in sede di selezione.

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

3 mesi - 25 ore collettive - 5 ore individuali

L'attività di tutoraggio prevede i seguenti moduli:

##### **MODULI COLLETTIVI**

- **MODULO 1** – *Autovalutiamoci*
- **MODULO 2** – *Come Mi Presento*
- **MODULO 3** – *La Ricerca Del Lavoro*

##### **MODULO INDIVIDUALE**

- **MODULO 4** – *Percorsi Di Scelta Individuale*