

## *Allegato B1 – Servizio Civile Digitale*

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

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

**Comuni ed Enti Digitali nella Città Metropolitana di Milano e nella provincia di Monza Brianza**

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

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

23. Educazione informatica

16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

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

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO**

##### **Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza**

L'obiettivo di progetto è **favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

I Comuni intendono sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di **facilitazione digitale**, sia attivare momenti di **educazione digitale** (formazione/informazione) per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.

La presenza nel progetto di ANCI Lombardia favorisce l'accesso ai servizi online della Pubblica Amministrazione supportando le amministrazioni locali nel rapporto con il cittadino.

In particolare, la definizione di interventi di supporto operativo consentirà a tutta la popolazione di avere pari possibilità di accesso a informazioni, servizi, agevolazioni, ecc. a prescindere dalle proprie difficoltà (mancanza di competenze informatiche, assenza di una rete familiare di supporto, non conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini appena giunti in Italia, impossibilità di possedere una connessione a internet o un dispositivo che consenta l'accesso online, ecc.). Il supporto alla fascia di popolazione "digitalmente" debole risponde all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le Nazioni".

All'Obiettivo 4 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" i Comuni cercano di rispondere attraverso la formazione e l'informazione ai cittadini, la realizzazione di momenti di incontro per lo scambio di conoscenze e competenze che siano utili a far conoscere e promuovere contestualmente i diritti del cittadino.

Anche i servizi online connessi ai servizi bibliotecari consentono di abbattere le barriere nei confronti del libero accesso alla conoscenza. Servizi come la MLoL (Media Library on Line) consentono di accedere direttamente a quotidiani (anche stranieri), riviste, libri, audiolibri, ecc. in maniera totalmente gratuita.

L'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi che gli enti coinvolti si propongono:

- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi;
- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale"

Risultati attesi:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini;
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini;
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale;
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online, del Comune e dei privati;
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza;
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza;
- Favorire il processo di transizione digitale nei Comuni.

Si stima di raggiungere circa il 35% della popolazione con attività di facilitazione ed educazione digitale.

## RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

**Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento in presenza	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p> <p>Il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online. In particolare, si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online sia in presenza presso l'ufficio che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche o tramite e-mail;</li> <li>• Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente;</li> <li>• Supporto all'utente nella creazione di identità digitale (SPID, CIE), attivazione della pec, accesso alla piattaforma PagoPA e altri servizi analoghi in relazione alle richieste per i servizi online della Pubblica Amministrazione;</li> <li>• Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la compilazione delle sezioni dedicate online;</li> <li>• Verifica delle richieste effettuate on line;</li> <li>• Gestione helpdesk telefonico e digitale;</li> <li>• Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione;</li> <li>• Attività di customer satisfaction.</li> </ul> <p>Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.</p>
	2. Gestione richieste telefoniche	
	3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi	

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
<p>2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi</p>	1. Pianificazione piano di comunicazione	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente.</p>
	2. Predisposizione contenuti	<p>Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione, in particolare ma non solo per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). L'attività di comunicazione del servizio pertanto include:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pubblicizzazione del servizio di facilitazione digitale e dei servizi online tramite social network e siti web dell'ente;</li> <li>• Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza;</li> <li>• Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, informagiovani, centri anziani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza;</li> <li>• Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).</li> <li>• Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.</li> </ul>
	3. Aggiornamento sito e social network	
	4. Realizzazione materiali informativi	

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
<p>3. Realizzazione attività di formazione</p>	<p>1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi</p>	<p>Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Il volontario si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di corsi e seminari sull'utilizzo del digitale per cittadini;</li> <li>• Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di seminari sul funzionamento della PA digitale;</li> <li>• Realizzazione di mini-incontri tematici di presentazione di servizi</li> <li>• Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale</li> </ul> <p>In particolare, il volontario parteciperà all'organizzazione delle attività, alla predisposizione dei materiali, alla gestione dei contatti con gli utenti, alle attività di promozione degli eventi organizzati. In caso di formazione online, il volontario offrirà supporto ai cittadini nell'accesso e nella gestione del collegamento; in caso di formazione in presenza supporterà l'utente nell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione</p> <p>Alcune tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Conoscenza di base del computer, tablet, smartphone;</li> <li>-Alfabetizzazione su informazioni e dati;</li> <li>-Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali;</li> <li>-Valutare dati, informazioni e contenuti digitali; gestire dati, informazioni e contenuti digitali;</li> <li>-Interagire attraverso le tecnologie digitali;</li> <li>-Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali;</li> <li>-Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali;</li> <li>-Collaborare attraverso le tecnologie digitali (Netiquette, Gestire l'identità digitale, CRS/CIE/SPID, Creazione di contenuti digitali, ecc.);</li> <li>-Prevenzione dalle truffe online.</li> </ul> <p>Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.</p>
	<p>2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi</p>	
	<p>3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi</p>	

In aggiunta a quanto indicato nella tabella precedente riguardante il ruolo e le attività previste per i volontari si segnala, per alcuni enti, la seguente specificità:

### Comune di Basiglio

In relazione all'attuazione del progetto dell'Ambito distrettuale Visconteo Sud Milano "Casa Digitale", che vuole dare la possibilità ai cittadini di acquisire una maggiore autonomia nell'utilizzo dei servizi/applicazioni digitali, indispensabili per l'orientamento, l'acquisizione di informazioni/documenti, la prenotazione di appuntamenti e la richiesta di agevolazioni pubbliche il volontario, dopo un primo periodo di formazione, potrà supportare l'ufficio nella promozione del progetto occupandosi creazione di materiale multimediale e cartaceo da distribuire alla cittadinanza. Altresì, presso lo sportello, il volontario potrà fornire supporto agli utenti, attenzionando in particolare le persone con fragilità e a rischio di marginalizzazione anche per difficoltà di comprensione della lingua italiana.

### Comune di Milano

Per esigenze di servizio il volontario è chiamato a muoversi nel territorio, in particolare nelle biblioteche di quartiere della città di Milano. Qui il volontario opererà in sportelli dedicati, distribuiti nel territorio per raggiungere i cittadini nei loro quartieri. Entrerà in relazione con utenti appartenenti a diverse fasce d'età e di etnie diverse. Accompagnerà l'utente nelle operazioni connesse ai servizi civici anagrafici online (principalmente), mettendolo nelle condizioni di scaricare documenti, inoltrare richieste, effettuare prenotazioni, ecc. (ad esempio Certificati, Pass, prenotazione appuntamenti).

Queste attività potranno essere ampliate nel corso dell'anno, prevedendo il supporto anche per l'accesso ad altri servizi, in relazione alla risposta del cittadino. Queste attività potranno essere ampliate nel corso dell'anno, prevedendo il supporto anche per l'accesso ad altri servizi, in relazione alla risposta del cittadino.

Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:

- ricognizione utenti per tipologia di servizio;
- inserimento e analisi dei dati;
- realizzazione di report;
- attività di back office;
- organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica e laboratori rivolti agli utenti delle biblioteche e monitoraggio del servizio.

### Comune di Rho

Il volontario, in servizio presso il Quic, Sportello polifunzionale e informativo per la città di Rho, assolverà un ruolo attivo di promozione e facilitazione dei servizi digitali, affiancando a tale proposito le operatrici nel rilascio del RAO per l'identificazione digitale e supportando i cittadini nell'abilitazione dei servizi on line tramite Cie e SPID.

Inoltre, dopo opportuna formazione sugli appositi programmi, potrà occuparsi della formazione dei cittadini per facilitare l'utilizzo dei servizi in digitale.

Il volontario, sempre coordinato dall'OLP, sarà altresì di supporto alla predisposizione delle informazioni semplificate; potrà proporre nuove o diverse modalità di promozione dei servizi online, anche dedicate a categorie specifiche di cittadini.

Segue il dettaglio per la sede di ANCI Lombardia:

**Obiettivo 1. Sostenere lo sviluppo di processi di semplificazione e trasformazione digitale nelle Amministrazioni comunali a beneficio dei cittadini**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
<p>1. Supporto ai Comuni nell'implementazione e promozione dei servizi on line e digitali dedicati ai cittadini</p>	<p>1. Realizzazione di iniziative per lo sviluppo delle competenze digitali dei dipendenti pubblici</p>	<p>Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nella fase di promozione e realizzazione di webinar e seminari in presenza attraverso costruzione e invio di comunicazione delle iniziative e attraverso la partecipazione alle iniziative nelle fasi dell'accoglienza, del supporto tecnologico e di affiancamento al formatore.</p> <p>Il volontario, nel quadro di digitalizzazione della P.A., si occuperà di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- supporto ai dipendenti comunali con minori competenze digitali;</li> <li>- affiancamento ai dipendenti comunali in occasioni di incontri o iniziative rivolte ai cittadini dedicate all'accesso e all'utilizzo dei servizi online, a titolo esemplificativo: Spid, PagoPA e le piattaforme abilitanti.</li> </ul> <p>Inoltre, si occuperà di realizzare materiali informativi sull'utilizzo e sulla gestione dei social network nella PA locale</p>
	<p>2. Realizzazione di iniziative rivolte ai Responsabili della Transizione Digitale degli Enti Locali</p>	<p>Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nella fase di promozione e realizzazione di webinar e convegni in presenza attraverso costruzione e invio di comunicazione delle iniziative e attraverso la partecipazione alle iniziative nelle fasi dell'accoglienza, del supporto tecnologico e di affiancamento al relatore.</p>
	<p>3. Supporto ai Comuni per la promozione del servizio di PagoPA e dell'utilizzo dello SPID per accedere ai servizi online</p>	<p>Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nell'ideazione, nella realizzazione e nella diffusione di materiali informativi sul servizio PagoPA e sull'utilizzo dello SPID</p>

	4. Supporto ai Comuni per la promozione degli Sportelli Unici e dei Fascicoli Elettronici (del cittadino, di impresa, dell'edificio)	Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nell'ideazione, nella realizzazione e nella diffusione di materiali informativi sugli Sportelli Unici e dei Fascicoli Elettronici (del cittadino, di impresa, dell'edificio)
	5. Gestione della Community ComuniDigitali	Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nella gestione della Community ComuniDigitali attraverso l'inserimento di notizie, di aggiornamenti della norma, di iniziative informative e formative rivolte ai partecipanti della community

Segue il dettaglio per la sede dell'Azienda Speciale Consortile SER.CO.P:

**Obiettivo 1. Semplificare l'espletamento di pratiche e l'accesso ai servizi da parte delle famiglie dei minori iscritte ai Nidi in gestione all'ASC**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Sportello digitale	1. Gestione attività di front-office presso lo sportello	Il volontario sarà di supporto all'OLP e al personale dell'ente nella gestione dello sportello di facilitazione per l'aiuto nell'espletamento delle pratiche comunali digitali inerenti ai Nidi. Nello specifico, potrà offrire il proprio supporto alle famiglie in difficoltà nell'espletamento di pratiche online per richiesta di bonus e accedere alle misure esistenti per ottenere la gratuità del servizio. Il volontario si occuperà di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online inerenti i nidi in gestione all'Azienda Speciale, sia in presenza presso lo sportello che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche o tramite e-mail;</li> <li>• Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente;</li> <li>• Supporto all'utente nella registrazione e nell'accesso ai servizi</li> </ul>
	2. Gestione richieste telefoniche	
	3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi	
	4. Supporto all'utenza nell'utilizzo dell'applicazione del Nido	

		<p>e durante la compilazione delle sezioni dedicate online;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica delle richieste effettuate online;</li> <li>• Gestione helpdesk telefonico e digitale;</li> <li>• Supporto all'utente nell'utilizzo dell'applicazione del Nido, del gestionale amministrativo, e nell'utilizzo di PagoPa e dello Spid per l'espletamento delle pratiche comunali inerenti ai Nidi.</li> </ul> <p>Per esigenze di servizio il volontario potrebbe essere chiamato a muoversi nel territorio, in particolare nelle sedi dei 9 Nidi in gestione all'Azienda Speciale Consortile SER.CO.P.</p>
--	--	--

Segue il dettaglio per la sede della Fondazione Don Carlo Gnocchi:

**Obiettivo 1. Agevolare l'accesso da parte degli utenti ai servizi che richiedono competenze e strumentazioni informatiche**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Sportello digitale	<p>1. Accoglienza e primo orientamento dei cittadini che accedono ai servizi online (anche telefonico)</p> <p>2. Attività di informazione e orientamento ai servizi del territorio</p> <p>3. Supporto nell'accesso ai servizi e nella compilazione della modulistica</p> <p>4. Produzione e diffusione di materiale informativo e promozionale dei servizi offerti dallo Sportello</p>	<p>Il volontario sarà di supporto all'utente nella comprensione del procedimento da svolgere e della documentazione da reperire per procedere alle richieste online.</p> <p>In particolare, sarà coinvolto in attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accoglienza degli utenti e comprensione del bisogno espresso;</li> <li>- informazione e orientamento ai servizi del territorio;</li> <li>- affiancamento nella compilazione di modulistica;</li> <li>- promozione dei servizi offerti tramite diffusione di materiale informativo.</li> </ul> <p>Il volontario effettuerà anche attività di back office per l'implementazione dei processi di digitalizzazione dei servizi. Infine, fornirà supporto sulle piattaforme digitali in uso dall'Ente, sia lato utente che lato back-office, oltre che fornire istruzioni per la risoluzione di problematiche tecniche non</p>

		<p>superabili autonomamente dall'utente. Il volontario, soprattutto nel caso di utenti fragili, potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile. Infine, sarà di supporto nella realizzazione di incontri formativi dedicati sia all'utilizzo delle tecnologie per accedere ai servizi dell'Ente, ma anche per introdurre gli utenti più fragili all'uso di smartphone, WhatsApp, internet in generale, ecc.</p>
<p>2. Gestione back-office in relazione al servizio</p>	<p>1. Gestione e aggiornamento dei contenuti dei servizi digitali utilizzati su portale dell'Ente</p> <hr/> <p>2. Monitoraggio servizi con questionario</p>	<p>Il volontario svolgerà attività di back office in relazione al servizio, affiancando il responsabile nell'attività di predisposizione, somministrazione, e valutazione dei form di istanze online o altra modulistica ad uso dei cittadini, inclusa anche la pubblicazione su pagine web dedicate e la ricerca di informazioni o occasioni formative da proporre agli utenti. Supporterà l'attività di predisposizione, somministrazione, e valutazione dei questionari di gradimento o di raccolta dati dai cittadini (piccole survey) riguardanti l'uso dei servizi digitali e quella di elaborazione e formulazione di analisi dei questionari raccolta e potrà contribuire a nuove proposte di servizi.</p>

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto dal Programma Quadro di “Servizio Civile Digitale” si riportano le indicazioni operative che dovranno seguire, dove previsto, tutti gli operatori volontari durante lo svolgimento delle loro attività.

Il volontario:

- Supporta l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire;
- In caso di “utenza fragile” o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online, il volontario, esaminata l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione, sempre con l'obiettivo di rendere l'utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali;
- vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti;

- Si occupa dell'apertura e della chiusura delle sessioni di collegamento a internet;
- Provvede alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- Elimina in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- Stampa elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Prima dell'inizio dell'incontro fa compilare all'utente un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti; l'utente, preso 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.

Al termine dell'incontro il volontario compila un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell'utente prima della fruizione del servizio, al tipo di servizio fornito (es. facilitazione/formazione), alla tematica affrontata e all'obiettivo del servizio fornito, al gradimento delle attività di facilitazione/formazione fruite, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso.

## SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
LOMBARDIA	MI	ANCI LOMBARDIA	EDUCAZIONE	160538	VIA ROVELLO	2	20121	2	0
LOMBARDIA	MI	AZIENDA SPECIALE CONSORTILE SER.CO.P.	EDUCAZIONE	167082	VIA DEI CORNAGGIA	33	20017	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI BASIGLIO	EDUCAZIONE	162675	PIAZZA LEONARDO DA VINCI	1	20080	1	0
LOMBARDIA	MB	COMUNE DI CESANO MADERNO	EDUCAZIONE	163555	PIAZZA ARESE	12	20811	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI COLOGNO MONZESE	EDUCAZIONE	163694	VIA GIUSEPPE MAZZINI	9	20093	2	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI LOCATE DI TRIULZI	EDUCAZIONE	164395	VIA ROMA	9	20085	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI MILANO	EDUCAZIONE	221521	CORSO DI PORTA VENEZIA	58	20121	8	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI MOTTA VISCONTI	EDUCAZIONE	164781	PIAZZA SAN ROCCO	9/A	20086	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI NERVIANO	EDUCAZIONE	164811	PIAZZA ALESSANDRO MANZONI	14	20014	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI PESCHIERA BORROMEO	EDUCAZIONE	165059	VIA VENTICINQUE APRILE	1	20068	1	0
LOMBARDIA	MI	COMUNE DI RHO	EDUCAZIONE	210040	VIA EDMONDO DE AMICIS	1	20017	1	0

LOMBARDIA	MB	COMUNE DI SEVESO	EDUCAZIONE	212611	VIALE VITTORIO VENETO	3/5	20822	1	0
LOMBARDIA	MI	TREZZO SULL'ADDA	EDUCAZIONE	166094	VIA ROMA	5	20056	2	0
LOMBARDIA	MI	FONDAZIONE DON CARLO GNOCCHI	EDUCAZIONE	174515	VIA DON LUIGI PALAZZOLO	21	20149	1	0
								<b>24</b>	<b>0</b>

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

24 posti disponibili di cui 1 solo vitto

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

### **In tutte le sedi è richiesto:**

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e/o presso le altre sedi progettuali.

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente

### **Oltre a quanto indicato sopra**

per il Comune di Milano è richiesta:

Disponibilità a muoversi nelle sedi delle Biblioteche di sistema della città di Milano.

per l'Azienda Speciale Consortile SER.CO.P è richiesta:

Disponibilità a muoversi nelle sedi dei 9 Nidi in gestione.

Inoltre, per tutte le sedi di servizio, come previsto nel Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" gli operatori volontari, devono tenere conto delle seguenti indicazioni:

- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il volontario è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.
- 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.
- La navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- La navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima.

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.

Durante le sessioni il volontario non può:

- 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 incitino 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".

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti*

NO

*Eventuali tirocini riconosciuti*

NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

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

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato
- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del

progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre di valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

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

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia e sedi delle ANCI regionali;
- Enti di accoglienza dei progetti;
- Altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari saranno rese note le località e gli indirizzi completi. Tale informazione sarà anche pubblicata nei siti di promozione del bando e dei programmi con relativi progetti

### *Durata*

La formazione generale prevede, 30 ore totali di cui:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza.

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

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia e sedi delle ANCI regionali;
- Enti di accoglienza dei progetti;
- Altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

### *Durata*

Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate da ANCI Lombardia;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

## Tecniche e metodi

La formazione specifica d'aula erogata da ANCI Lombardia seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre gruppi di tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **tecniche di analisi della situazione** che si avvalgono di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
  - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
  - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
  - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
  - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
  - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **tecniche di produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula erogata da ANCI Lombardia.

### Modulo 1

<b>DURATA</b>	8 ore d'aula (una giornata)
<b>TITOLO</b>	<b>FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</b>
<b>CONTENUTI</b>	<p>Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;</li> <li>• rischi nel lavoro;</li> <li>• sistemazione del posto di lavoro;</li> <li>• luoghi e attrezzature di lavoro.</li> </ul>

### Modulo 2

<b>DURATA</b>	6 ore d'aula (una giornata)
<b>TITOLO</b>	<b>PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI</b>
<b>CONTENUTI</b>	<p>Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale anche in ambito digitale. Saranno trattati i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il funzionamento del Comune - organizzazione dell'ente, servizi, trasparenza, comunicazione;</li> <li>• qualità dei servizi on line rivolti ai cittadini;</li> <li>• connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente;</li> <li>• informazioni sui limiti del trattamento dei dati;</li> <li>• rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione;</li> <li>• dinamiche del lavoro in gruppo.</li> </ul>

### Modulo 3

<b>DURATA</b>	8 ore d'aula (una giornata)
<b>TITOLO</b>	<b>DIGITALIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E E-INCLUSION</b>
<b>CONTENUTI</b>	<p>Il modulo propone approfondimenti sulla digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche, sui servizi "e - inclusion" e sull'utilizzo di internet da parte dei cittadini. Saranno oggetto del modulo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government;</li> <li>• postazione informatica - PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono, strumenti di videoconferenza;</li> <li>• internet per il cittadino;</li> </ul>

- servizi per l'inclusione;
- apprendimenti necessari per il cittadino - uso di internet, modalità di accesso, servizi di base, regole per l'uso della rete;
- analisi delle risorse on-line a disposizione del facilitatore e degli utenti;
- privacy e policy informatica.

#### Modulo 4

<b>DURATA</b>	6 ore d'aula (una giornata)
<b>TITOLO</b>	<b>L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO</b>
<b>CONTENUTI</b>	<p>Il modulo propone approfondimenti sul panorama dei i servizi digitali forniti dalla PA locale e sulle procedure connesse ad essi. In particolare si svilupperanno i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PA digitale e il panorama dei servizi digitali a livello locale e nazionale;</li> <li>• diritti e doveri digitali;</li> <li>• identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO;</li> <li>• monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure ad essi connesse;</li> <li>• utilizzo dei motori di ricerca della posta elettronica e dei social media;</li> <li>• strumenti d'archiviazione e sicurezza in rete.</li> </ul>

#### Modulo 5

<b>DURATA</b>	8 ore d'aula (una giornata)
<b>TITOLO</b>	<b>CAPIRE IL DIGITALE: IDENTITÀ E FIRMA DIGITALE</b>
<b>CONTENUTI</b>	<p>Il modulo propone approfondimenti sugli aspetti legati agli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica analizzando i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cosa è l'identità digitale e cosa non è;</li> <li>• caratteristiche e struttura dei sistemi di identificazione;</li> <li>• accedere ai sistemi della pubblica amministrazione;</li> <li>• carte CRS CNS CIE, esempi d'uso;</li> <li>• SPID come funziona, esempi d'uso;</li> <li>• PagoPA;</li> <li>• principi di crittografia;</li> <li>• integrità (l'impronta del documento);</li> <li>• autenticazione (certezza dell'identità del soggetto);</li> <li>• certificati e certificatori (un quadro europeo);</li> <li>• firme elettroniche, differenza fra i vari tipi, esempi d'uso;</li> <li>• marche temporali cosa sono e a cosa servono;</li> <li>• normativa di riferimento.</li> </ul>

## **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: SCD - Comuni Digitali connessioni universali**

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

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

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

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

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

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

Mesi previsti: 3

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

### **Attività obbligatorie:**

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

### TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario
- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

### TUTORAGGIO COLLETTIVO

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio:

nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando

eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ecc.)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) - undicesimo mese - 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo:

Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

### **Specifiche attività opzionali**

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

### Argomenti previsti:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)
- banche dati: cosa sono e come consultarle