



## Servizio Civile Digitale

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Comuni Digitali in Veneto e Friuli-Venezia Giulia

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Educazione informatica

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

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

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

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****Gestione attività di front-office e di sportello**

Il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online. In particolare si occuperà di:

1. 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;
2. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi;
3. 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;
4. Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la compilazione delle sezioni dedicate online;
5. Verifica delle richieste effettuate on line;
6. Gestione helpdesk telefonico o digitale;
7. Somministrazione di questionari anonimi per rivelare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione.

**Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi**

Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione, in particolare ma non solo per il coinvolgimento dell' "utenza fragile". La comunicazione del servizio pertanto include:

1. Pubblicizzazione del servizio di facilitazione digitale e dei servizi online tramite social network e siti web dell'ente;
2. Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza;
3. 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;

4. 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.).

Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio

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

**Comune di Visco**, Via Montello 22, Visco (UD) 33040

Inoltre, è richiesto al volontario di spostarsi nei Comuni limitrofi di **Aiello del Friuli (UD)** e di **San Vito al Torre (UD)** per prestare servizio

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

Posti disponibili: 2

Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio

#### **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 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.

Il progetto ha durata di 12 mesi, con un orario di servizio pari a 25 ore settimanali, articolato su cinque o sei giorni a settimana

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

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:

1. La valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
2. Un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line.

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 si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto

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

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.

La formazione generale prevede 30 ore totali.

Maggiori informazioni a riguardo saranno disponibili sulle pagine di riferimento del Servizio Civile Digitale.

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

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.

La formazione generale prevede 74 ore totali.

Maggiori informazioni a riguardo saranno disponibili sulle pagine di riferimento del Servizio Civile Digitale.

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

**SCD – Comuni Digitali concessioni universali  
Comuni Digitali in Veneto e Friuli-Venezia Giulia**

#### **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