

## *Allegato A2 – Servizio Civile Digitale*

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE – anno 2021

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

**ACCESS POINT OVEST**

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

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

**AREA DI INTERVENTO:** 21 – Educazione informatica

**AREA SECONDARIA:** 16 – Educazione e promozione dei diritti del cittadino

#### **DURATA DEL PROGETTO**

**12 MESI**

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

Il Progetto “Access Point Ovest” persegue l’obiettivo di diffondere la cultura della digitalizzazione, l’assistenza ai servizi digitali, l’utilizzo degli Open Data (c.d. dataset pubblici) in un’ottica di Social Innovation tesa a favorire un approccio partecipato all’ammodernamento/diffusione dei servizi pubblici digitali, nel territorio di riferimento. **Aumentare i possessori di SPID**, gli utilizzatori di una mail, **l’autonomia della popolazione nell’interfaccia con il web** e i servizi pubblici risponde appieno all’obiettivo **d) fornire un’educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell’Agenda 2030)** e si inserisce anche **all’ambito di Azione F)** rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.

Si tratta di entrambe attività riferentesi sia alla Tipologia 1 (Realizzazione o potenziamento del servizio operativo di “facilitazione digitale” presso l’Ente) che alla Tipologia 2 (Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” attraverso un’attività di “educazione digitale”) di cui alle Linee Guida.

Rientrano in questa tipologia i servizi, realizzati da soggetti pubblici o privati, che riguardano l’educazione all’uso di strumenti digitali, non riferiti a servizi erogati direttamente dall’ente, con l’intento di curare la diffusione della cultura “digitale”.

#### **Indicatori (situazione a fine progetto)**

Di seguito uno schematico riassunto degli indicatori, considerati ex post, che si mirano a raggiungere in ogni sede di progetto.

INDICATORI EX ANTE COMUNI E DATO	ASOLO	ISTRANA	PIEVE DEL GRAPPA	TREVIGNANO	VOLPAGO DEL MONTELLO	ZERO BRANCO	ASOLO	ISTRANA	PIEVE DEL GRAPPA	TREVIGNANO	VOLPAGO DEL MONTELLO	ZERO BRANCO
	SITUAZIONE INIZIALE						SITUAZIONE FINALE					
Supporto al cittadino per SPID (RAO interno o esterno all'ente)	0	0	0	0	0	0	516	540	372	660	576	660
PRESENZA SPORTELLO FISSO SETTIMANALE	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
QUANTI UTENTI MEDI/SETTIMANA?	10	13	15	10	8	17	40	55	45	40	35	80

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

Di seguito si esplicitano in maniera discorsiva le azioni tra quelle del punto 9.1. che potranno essere svolte dai facilitatori digitali, e che rientrano sia nell'assistenza all'accesso ai servizi dei singoli comuni che ai vari servizi della Rete.

Le azioni sono da intendersi uguali per tutte le sedi per cui sono indicate unitariamente:

Le azioni di cui ad A1 sono così schematizzabili: accoglienza utenza, assistenza al reperimento della documentazione (un documento italiano in corso di validità; la tessera sanitaria (o tesserino codice fiscale); e-mail e numero di cellulare personale. Assistenza nella procedura di creazione credenziali e validazione. Stampa eventuale di documentazione.

Le azioni di cui ad A2 e A3 sono: accoglienza utenza, assistenza alla navigazione e/o approntamento delle varie istanze, ad esempio:

- Certificati on line
- Cambio indirizzo-istanza
- Cambio residenza-istanza
- Aiuto accesso sito INPS
- Aiuto accesso sito AGE per compilazione dichiarazioni
- Iscrizione nidi comunali-istanza
- Iscrizione scuole materne-istanza
- Iscrizione centri estivi-istanza
- Mensa-istanza
- Pre-post scuola-istanza
- Comunicazione isee per tariffe e rette agevolate e contributi per diritto allo studio scuola dell'obbligo-istanza
- Pass disabili. comunicazione targhe abbinate al permesso
- Prenotazione appuntamento sportelli comunali (pubblicazioni matrimonio, unione civile, nascita, cittadinanza, cie, altri servizi)
- Autocertificazione assistita (anpr)

Nel filone di attività A4 rientrano le proposte di corsi base di alfabetizzazione digitale per le fasce di popolazione più fragili: dagli anziani, alle persone in marginalità economica particolarmente coinvolte nella relazione con l'ente locale (es. genitori che devono interfacciarsi con l'ente per l'iscrizione a scuola, l'utilizzo dei mezzi pubblici, la fruizione della mensa scolastica dei figli, ecc).

La scelta più opportuna in tal senso è quella di mini corsi (3-4 appuntamenti ciascuno) sull'utilizzo dello smartphone (device a disposizione di tutti) rivolti di volta in volta a target specifici (anziani, genitori, cittadini stranieri, cittadini in marginalità economica) da organizzare nei periodi di maggior interesse per le scadenze operative di interfaccia con i servizi pubblici.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

<b>Codice Sede</b>	<b>Sede</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Comune</b>
178170	BIBLIOTECA ASOLO	VIA JACOPO DA PONTE	ASOLO
178189	BIBLIOTECA COMUNALE VOLPAGO DEL MONTELLO	PIAZZA ERCOLE BOTTANI	VOLPAGO DEL MONTELLO
178168	BIBLIOTECA / CULTURA ZERO BRANCO	VIA GUIDINI	ZERO BRANCO
178145	BIBLIOTECA / CULTURA PIEVE DEL GRAPPA (EX PADERNO)	PIAZZA MADONNINA DEL GRAPPA	PIAVE DEL GRAPPA
178193	BIBLIOTECA ISTRANA	PIAZZALE ROMA	ISTRANA
178363	UFFICIO CULTURA TREVIGNANO	PIAZZA MUNICIPIO	TREVIGNANO

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

<b>Codice Sede</b>	<b>Sede</b>	<b>N. Posti</b>
178170	BIBLIOTECA ASOLO	1
178189	BIBLIOTECA COMUNALE VOLPAGO DEL MONTELLO	1
178168	BIBLIOTECA / CULTURA ZERO BRANCO	1
178145	BIBLIOTECA / CULTURA PIEVE DEL GRAPPA (EX PADERNO)	1
178193	BIBLIOTECA ISTRANA	1
178363	UFFICIO CULTURA TREVIGNANO	1

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

Requisiti previsti dal decreto legislativo n. 40/2017. Fermo restando che dai giovani che intraprendono una scelta di servizio civile ci si aspettano una spiccata collaboratività, determinazione e motivazione, condite da una disponibilità all'ascolto legata al "mettersi in gioco" che il patto di servizio all'inizio comporta.

Nº Giorni di Servizio Settimanali: **5**

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Attestato specifico come da accordo con l'Ente di Formazione MULTIMEDIA FORMAZIONE s.r.l., soggetto accreditato presso la Regione Veneto per la formazione continua e per i servizi al lavoro (n. iscrizione A0462) L'attestato sarà integrato con almeno 2 competenze tra quelle del quadro europeo DigComp 2.1, qui di seguito elencate: - Alfabetizzazione su informazioni e dati; - Collaborazione e comunicazione; - Creazione di contenuti digitali; - Sicurezza; - Problem solving.

## **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE**

Vedere l'allegato "Criteri di Selezione" alla pagina di pubblicazione del Bando sul nostro sito.

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

#### **Sede di realizzazione:**

Aule a disposizione dell'Associazione Comuni della Marca Trevigiana in sede centrale Via Cal di Breda, 116 Ed. 7 o 6 o 10, Treviso o nelle sedi messe a disposizione da parte degli enti figli.

#### **Tecniche e metodologie di realizzazione**

Visto il D. 160/2013 e s.m.i. e sulla scorta dei questionari di gradimento della formazione somministrati nelle precedenti annualità si conferma l'uso integrato di tre metodologie, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

Formazione classica d'aula (comunicazione frontale con supporti audiovisivi) per oltre il 30% dei contenuti;

Formazione con dinamiche informali (comunicazione diretta interpersonale e informale con supporto del tutor) per oltre il 40% dei contenuti;

Formazione via web con classi/sottogruppi in streaming su piattaforme condivise (MicrosoftTeams, Skype for Business, Zoom, Jitsi, GoogleMeet, GotoWeb....dirette Instagram).

Le tre tipologie formative prevedono, altresì, tre caratteristiche di apprendimento:

Formale (studio: obiettivi definiti e pianificati);

Non formale (lavoro di gruppo: apprendere ad apprendere);

Informale (relazionale e esperienziale: apprendimento dell'intraprendenza e della disponibilità comunicativa e operativa).

Gli strumenti didattici usati saranno: PC, applicativi per streaming video lezioni, lavagna luminosa; lavagna a fogli mobili; TV e DVD video; videoproiettore; dispense in pdf, power point, spazi idonei per lavori in sottogruppi o aule virtuali; computer di sede utilizzabili a supporto della formazione; dispense cartacee.

#### **Moduli della formazione e loro contenuti**

Il programma di formazione specifica è stato definito come la Linee Guida sul Servizio Civile Digitale con l'addenda delle Linee Guida di cui al Decreto 160/2013 e s.m.i..

Ai moduli curati dal Dipartimento vanno quindi aggiunti

Elenco moduli:

**S1. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari nei progetti di servizio civile – Norme e comportamenti sulla sicurezza I – Lezione Teorico/Generale – formatore: 4 ore** al termine del corso verrà rilasciato ai partecipanti l'Attestato A.I.F.O.S. per il Rischio Base/Basso utile anche all'inserimento nel mondo del lavoro



Obiettivi: Rendere i volontari consapevoli della normativa vigente e dei comportamenti in materia di sicurezza nei luoghi e negli ambienti di impiego e lavoro

Contenuti: Concetto di rischio. Concetto di danno. Concetto di prevenzione. Concetto di protezione. Organizzazione della prevenzione negli ambienti e nei luoghi di lavoro. Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti preposti. Organi di vigilanza, controllo e assistenza: le "figure" della sicurezza.

**S2. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari nei progetti di servizio civile - Norme e comportamenti sulla sicurezza II – Lezione Teorico/Specifica - formatore: 4 ore**

Obiettivi: Rendere i volontari consapevoli dei rischi per la salute e l'incolumità insiti negli ambienti e negli oggetti con cui sono quotidianamente a contatto

Contenuti:

- Rischi infortuni: Meccanici generali, Elettrici generali, Macchine, Attrezzature, Cadute dall'alto, Rischi da esplosione, Rischi chimici, Nebbie - Oli - Fumi - Vapori – Polveri.

- Rischi cancerogeni.
- Rischi biologici.
- Rischi fisici, Rumore.
- Rischi fisici, Vibrazione.
- Rischi fisici, Radiazioni.
- Rischi fisici, Microclima e illuminazione.
- Videoterminali.
- DPI.
- Organizzazione del lavoro.
- Ambienti di lavoro.
- Stress lavoro-correlato.
- Movimentazione manuale carichi.
- Movimentazione merci (apparecchi di sollevamento, mezzi trasporto).
- Segnaletica.
- Emergenze.
- Le procedure di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifico.
- Procedure esodo e incendi.
- Procedure organizzative per il primo soccorso.
- Incidenti e infortuni mancati.
- Altri Rischi.

**S3 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari nei progetti di servizio civile - Norme e comportamenti sulla sicurezza III – Lezione Pratica 4 ore**

- Contenuti:
- Rivisitazione dei contenuti su salute e sicurezza del lavoro;
- Pianificazione della salute e sicurezza del lavoro;
- Dal D.Lgs. n. 626/94 al D.Lgs. n. 81/2008;
- Antifortunistica;
- Antincendio.

**S4 i Comuni Digitali – strumenti, azioni e attività degli Enti Locali verso l'utenza e nell'interazione con le altre amministrazioni. 4 ore**

Una panoramica su:

- i servizi dei comuni
- i servizi digitali, intranet comunale e rete
- programmi e software in uso
- la postazione di lavoro
- le modalità operative: prassi e simulazione
- i portali pubblici
- gli altri servizi pubblici online

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

**PALESTRA DIGIT@ALE - Spid e aiuto per i cittadini**

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

**D - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti**

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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