

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO:

ASSISTENZA DIGITALE AI SERVIZI ONLINE DEL COMUNE DI FORLÌ

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Codifica: A 14

Settore: ASSISTENZA

Area d'intervento: 14 Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi online offerti dal Comune di Forlì, con particolare riferimento all'utenza digitalmente fragile.

Il digitale assume un'importanza crescente per la società. Il Comune di Forlì vive un forte periodo di sviluppo dei propri servizi offerti online.

Per contrastare il rischio di divario digitale è necessario garantire l'accesso ai servizi online da parte di tutti i cittadini.

Per arrivare all'obiettivo di progetto si intendono raggiungere i seguenti risultati Attesi:

R.A. 1 Aumentato l'accesso ai servizi online del Comune di Forlì attraverso il potenziamento dei servizi di assistenza digitale.

Si intende realizzare una mappatura dei bisogni digitali attraverso il rilevamento di informazioni tramite questionari e interviste ai cittadini e raccolta dati, al fine di identificare le maggiori difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi online.

Saranno offerti servizi di supporto digitale in presenza e a distanza per guidare il cittadino nei processi di utilizzo dei principali servizi online per esercitare i propri diritti di cittadinanza.

R.A. 2 Diffuse le informazioni necessarie per conoscere e utilizzare i servizi online offerti dal Comune di Forlì.

Si intende realizzare una massiccia campagna di divulgazione per far conoscere e informare i cittadini riguardo i servizi pubblici online e le modalità di accesso. Sarà inoltre realizzata una campagna di comunicazione dedicata ai servizi offerti dal progetto per raggiungere gli utenti e facilitarne il riferimento.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**Attività comuni previste per tutte le Unità/Spportello.**

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
Attività 1.1: Rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici	Gli Operatori Volontari in SCD forniranno supporto alla realizzazione della rilevazione dei bisogni digitali attraverso la somministrazione di questionari agli utenti dei servizi offerti dal Comune di Forlì e attraverso la realizzazione di interviste agli stessi utenti per raccogliere opinioni e suggerimenti. Collaboreranno a realizzare ricerche su internet per intercettare dati e informazioni utili da incrociare con quanto rilevato sul territorio. Forniscono supporto nella raccolta e la digitalizzazione delle informazioni ottenute tramite i questionari compilati dagli utenti dei servizi proposti dal progetto che saranno compilati a fine sessione proprio per fini statistici e

	<p>informativi.</p> <p>Collaborazione nell'analisi dei dati e nell'elaborazione del report finale di mappatura.</p> <p>Per realizzare le attività di rilevazione, gli Operatori Volontari in SCD potranno recarsi in luoghi diversi rispetto la sede di attuazione del progetto per raggiungere direttamente gli utenti nei luoghi di rilevazione.</p>
Attività 2.1: Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici	<p>Collaboreranno nell'elaborazione dei contenuti della campagna di divulgazione attraverso l'elaborazione di articoli, post e video da diffondere sui canali di comunicazione digitale in disponibilità.</p> <p>Supporteranno nell'attività di monitoraggio dei commenti sui social e nell'attività di analisi di gradimento dei materiali pubblicati.</p>
Attività 2.2: Comunicazione dei servizi previsti dal progetto	<p>Collaboreranno nell'elaborazione dei contenuti dell'attività di comunicazione attraverso l'elaborazione di articoli, post e video da diffondere sui canali di comunicazione digitale in disponibilità.</p> <p>Supporteranno nell'attività di monitoraggio dei commenti sui social.</p> <p>Favoriranno la distribuzione dei materiali cartacei, brochure, presso gli uffici del Comune e i punti strategici della città quali biblioteche, centri di aggregazione, scuole, associazioni e attività commerciali.</p>

Attività specifiche per sede di attuazione progetto:

Ogni operatore volontario sarà seguito, oltre che dall'Olp, dall'operatore nominato referente del servizio.

Unità Anagrafe e Stato Civile, 3 operatori volontari SCD, di cui 1 GMO	
Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
Attività 1.2.A - Sportello di assistenza a distanza – Unità anagrafe e stato civile	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per accedere ai servizi anagrafe online e carta d'identità elettronica.</p> <p>Forniranno informazioni e assistenza per l'accesso e l'orientamento nel portale digitale finalizzato all'ottenimento dei seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta d'identità elettronica - CIE • Estratti di stato civile online • Certificati anagrafici online • Cambio di residenza online • Trasferimento di residenza con provenienza da altro comune o dall'estero • Cambio di indirizzo all'interno del comune <p>Registrazione dati e informazioni relative agli accessi.</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici di Forlì per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>

Unità Servizi Informativi, 2 operatori volontari SCD, di cui 1 GMO

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
<p>Attività 1.2.B - Sportello di assistenza a distanza e in presenza – Unità servizi informativi</p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, e in presenza, previo appuntamento, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per accedere ai servizi del Comune di Forlì ed in particolare dell'URP – Ufficio relazioni con il Pubblico.</p> <p>Supporteranno nelle operazioni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazione e gestione degli appuntamenti in presenza, • Prenotazione per l'ottenimento della carta d'identità elettronica e cambi di residenza online; • Identificazione de visu di cittadini che si iscrivono al servizio LepidaID per ottenere l'identità digitale SPID; <p>Durante l'assistenza in presenza, collaboreranno all'individuazione delle esigenze del cittadino, dando orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet e fornendo all'utente il supporto necessario svolgimento operazioni online finalizzate ad accedere ai servizi del Comune di Forlì e renderlo successivamente autonomo nei futuri accessi.</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, sono le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruita.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici di Forlì per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>
<p>Attività 1.2.C - Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport</p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono e servizio di messaggistica, di assistenza per informazioni, indicazioni e orientamento finalizzato all'utilizzo del Portale Servizi Scolastici per l'iscrizione ai servizi scolastici integrativi (come mensa Scuole dell'Infanzia statali e Primaria e pre/post della Scuola Primaria) e per la gestione delle rette dei servizi educativi e scolastici (nidi comunali, nidi in convenzione, servizio mensa nelle scuole infanzia statali e nelle scuole primarie, servizio di pre-post scuola).</p> <p>L'attività sarà svolta principalmente durante la finestra di iscrizione alle scuole (gennaio-aprile).</p> <p>Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, sono le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.</p> <p>Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruita.</p> <p>È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali direttamente presso le scuole.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.</p>

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
-----------------------------	---

Sportello Unico per le Attività Produttive (SUAP), 2 operatori volontari SCD

Attività 1.2.D - Sportello di assistenza a distanza – Sportello unico per le attività produttive (SUAP)

Gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno nell'erogazione a distanza, tramite telefono, di assistenza per la trasmissione telematica delle pratiche attraverso la piattaforma regionale SuapER.

SuapER è la piattaforma predisposta dalla Regione Emilia-Romagna per l'erogazione on-line delle funzionalità di front-office dei servizi afferenti allo Sportello Unico Attività Produttive.

Forniranno supporto per l'orientamento nella piattaforma per l'invio on-line di domande, dichiarazioni, segnalazioni, ed i relativi allegati, predisposti in formato elettronico.

Collaboreranno nella compilazione dell'apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, secondo le modalità previste nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale.

Monitoraggio di gradimento delle attività di facilitazione fruite.

È prevista la possibilità di organizzare sportelli itineranti con i quali gli Operatori Volontari in SCD collaboreranno all'erogazione del servizio di facilitazione digitali presso punti strategici di Forlì per raggiungere direttamente l'utente finale.

Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Codice Sede: 173752 - Comune di Forlì, Residenza Municipale, Piazza Saffi 8

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

7 posti: senza vitto e alloggio

Servizio	Indirizzo	Codice Sede	N. Operatori Volontari SCD	Di cui GMO
Unità Anagrafe e Stato Civile	Comune di Forlì, Residenza Municipale, Piazza Saffi 8	173752	3	1
Unità Servizi Informativi			2	1
Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap)			2	

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Durante il periodo di servizio ai volontari è richiesta:

- flessibilità oraria;
- disponibilità a lavorare in équipe con le figure professionali che a vario titolo intervengono nel progetto;
- disponibilità a svolgere eventuali attività di promozione nelle giornate di sabato e/o, in via straordinaria, di domenica. Le giornate festive in cui i giovani saranno impegnati per eventi saranno recuperate nella stessa settimana in cui si svolgono le iniziative, oppure in quella successiva, fermo restando le 5 giornate lavorative settimanali.

In base all'art. 6.2 del DPCM 14 gennaio 2019 Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio civile universale, per un periodo non superiore ai 60 giorni complessivi, l'operatore volontario potrà essere chiamato a svolgere la propria attività all'esterno della Sede di Attuazione insieme all'Operatore locale di Progetto, per partecipare ad attività inerenti il progetto previste in sedi esterne.

Si specifica inoltre che le sedi di realizzazione di progetto potrebbero prevedere delle chiusure in aggiunta alle festività riconosciute, durante tali periodi le attività degli operatori volontari saranno svolte da remoto nella misura massima del 30% dell'attività totale prevista.

N° Ore Di Servizio Settimanale 25
N° Ore Annuo 1145
N° Giorni di Servizio Settimanali 5

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Certificazione delle competenze rilasciato da TECHNE Società Consortile a Responsabilità Limitata, soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n.13/2013

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Sistema di reclutamento e selezione autonomo

METODOLOGIA

Il sistema di reclutamento/selezione dell'Ente Comune di Forlì prevede la valutazione dei titoli dichiarati in sede di presentazione della domanda ed un colloquio, suddiviso in due parti. Vengono valutati, in particolare, tre ambiti:

1. Istruzione/Formazione/Conoscenza/Esperienza (Curriculum)
2. Motivazione (colloquio)
3. Adeguatezza/idoneità a svolgere il servizio previsto dal progetto (colloquio)

Ogni ambito viene valutato dalla commissione, appositamente nominata, sulla base di specifici strumenti e criteri, come di seguito descritti.

STRUMENTI E TECHICHE UTILIZZATE:

1. Attribuzione di punteggi predefiniti a titoli di studi, titoli professionali, esperienze e altre conoscenze (curriculum)
2. Colloquio motivazionale (griglia di items)
3. Prova attitudinale (presentazione di una situazione)

VARIABILI E RELATIVI INDICATORI

- 1) Colloquio motivazionale: griglia di items (punti massimi assegnabili = 40)

La Commissione conduce un colloquio con il candidato sulla base della seguente griglia di items:

Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto:

giudizio (max 40 punti) _____

Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario:

giudizio (max 40 punti) _____

Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto:

giudizio (max 40 punti) _____

Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio

(es. pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria...):

giudizio (max 40 punti) _____

Altri elementi di valutazione (es. pregressa esperienza in settori analoghi o altri settori, altro...):

giudizio (max 40 punti) _____

- 2) Prova attitudinale: presentazione di una situazione (punti massimi assegnabili = 40)

La Commissione presenta al candidato una situazione/un caso che potrebbe verificarsi in una sede individuata come sede di realizzazione del progetto. Si tratta di una situazione/caso riconducibile agli obiettivi del progetto. Al candidato vengono descritti, in estrema sintesi, il contesto in cui si realizza e le relazioni con le persone coinvolte (personale ed utenti, se presenti, ecc...). Al giovane viene richiesto di descrivere, in un tempo determinato, massimo 10 minuti, che valutazioni farebbe e quali azioni metterebbe in atto, se fosse un giovane in servizio civile e si trovasse nella situazione/caso descritto.

La Commissione assegna i punteggi di cui alle lettere da A) a D) delle voci che seguono. Nello specifico assegna punti "0" e "40", quando il candidato mostra la minore o maggiore capacità descrittiva sull'argomento, assegna valori intermedi, quando la capacità descrittiva è media e tende allo "0" oppure al "40".

A) IL CONTESTO

Il candidato mostra di conoscere il contesto in cui si svolge la situazione/il caso: punti da 0 a 40

(max 40) = _____

B) IL PERSONALE DELL'ENTE

Il candidato mostra di conoscere le persone (figure professionali e/o volontari) che operano nell'Ente:

punti da 0 a 40 (max 40) = _____

C) FIGURE PRESENTI NELL'ENTE CON CUI RAPPORTARTI E MODALITÀ COMUNICATIVA

Il candidato mostra di sapere con quali figure presenti nell'Ente rapportarsi, a seconda delle circostanze e come comunicare in maniera adeguata con le stesse:

punti da 0 a 40 (max 40) = _____

D) PROPOSTE INNOVATIVE

Il candidato mostra di sapere fare proposte innovative per raggiungere l'obiettivo della situazione/caso che gli è stata descritta:

punti da 0 a 40 (max 40) = _____

3) Valutazione del curriculum (punti massimi assegnabili = 20)

Titolo di studio: fino ad un massimo di 10 punti

10,00 punti laurea (vecchio ordinamento o specialistica)

8,00 punti laurea triennale (primo livello o diploma universitario)

6,00 punti diploma di maturità scuola secondaria di secondo grado

Fino a 5,00 (punti 1,25 per ogni anno concluso di scuola secondaria di secondo grado/scuola professionale)

5,00 punti se conclusi 4 anni

3,75 punti se conclusi 3 anni

2,50 punti se conclusi 2 anni

1,25 punti se concluso 1 anno

1,00 punto licenza media inferiore

Titoli professionali: fino ad un massimo di 4 punti

Esperienze pregresse: fino ad un massimo di 4 punti

Altre conoscenze: fino ad un massimo di 2 punti

CRITERI DI SELEZIONE

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, così ripartiti:

- colloquio motivazionale: max 40 punti;
- prova attitudinale: max 40 punti;
- titoli di studio, professionali, esperienze aggiuntive e altre conoscenze: max 20 punti

Il sistema di selezione non prevede punteggi parziali e finali superiori ai valori innanzi indicati, pertanto la presenza di valori parziali o totali più elevati indicano la non corretta applicazione del sistema dei punteggi.

1) Colloquio motivazionale

Il punteggio massimo del colloquio è pari a 40. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi ai singoli fattori costituenti la griglia.

In termini matematici: $(n_1 + n_2 + n_3 + n_4 + n_5/N)$; dove n) rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed N il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso $N = 5$. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali.

2) Prova attitudinale

La Commissione assegna i punteggi a ciascuna delle variabili individuate (di cui alle lettere da A) a D). Il punteggio massimo della prova attitudinale è pari a 40. Il punteggio si riferisce alla sola valutazione finale, ottenuta dalla media aritmetica dei giudizi relativi alle singole variabili. In termini matematici: $(n_1 + n_2 + n_3 + n_4/N)$; dove n) rappresenta il punteggio attribuito ai singoli fattori di valutazione ed N il numero dei fattori di valutazione considerati, nel nostro caso $N = 4$. Il valore ottenuto deve essere riportato con due cifre decimali.

3) Titoli di studio, professionali, esperienze pregresse e altre conoscenze (Curriculum)

Il punteggio massimo relativo al titolo di studio, alle esperienze pregresse e alle altre conoscenze è pari complessivamente a 20 punti, così ripartiti:

◦ Titoli di studio, max 10.00 punti e precisamente:

10,00 punti per laurea vecchio ordinamento o specialistica; 8 punti per laurea triennale; 6,00 punti

diploma di maturità scuola secondaria di secondo grado; fino a 5,00 (punti 1,25 per ogni anno concluso di scuola secondaria di secondo grado/scuola professionale). Si valuta solo il titolo di studio più elevato, pertanto non si sommano i punti riferiti a due titoli di studio conseguiti.

◦ Titoli professionali: fino ad un massimo di 4 punti

◦ esperienze pregresse: fino ad un massimo di 4 punti

◦ Altre conoscenze: fino a un massimo di punti 2 (es. conoscenza di una lingua straniera, informatica, musica, teatro, pittura, ecc.).

Il punteggio finale della prova selettiva è dato dalla somma matematica dei punteggi finali delle due prove (colloquio motivazionale e prova attitudinale) ed è espresso in 80esimi.

Ai fini della formazione delle graduatorie, al punteggio ottenuto nelle prove orali, si somma il punteggio attribuito al curriculum.

SOGLIE MINIME DI ACCESSO

La selezione si ritiene superata quando la somma dei punteggi ottenuti nel colloquio motivazionale e nella prova di attitudinale raggiunge la soglia minima di 48/80 punti.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Durata totale: 72 ore

- 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale;
- 34 ore di formazione erogate dal Comune di Forlì.

Sede di realizzazione della formazione specifica erogata dal Comune di Forlì

- Comune di Forlì presso la sede di Piazza Saffi 8, 47121 Forlì.
- Comune di Forlì presso la sede di Via Paulucci Ginnasi n.15/17, 47121 Forlì.
- Comune di Forlì presso la sede di Via Giorgina Saffi 18, 47121 Forlì.

La formazione specifica erogata dal Comune di Forlì ha l'obiettivo di:

- fare conoscere agli operatori volontari l'attività e le finalità dell'Ente presso cui hanno preso servizio e illustrare loro i servizi Digitali dell'Ente rivolti ai cittadini;
- offrire ai ragazzi e alle ragazze in servizio civile gli strumenti di base per affrontare il lavoro nel contesto di realizzazione del progetto
- favorire l'attivazione di un percorso di consapevolezza delle proprie competenze e risorse, spendibili nel progetto.

Alcuni moduli relativi a contenuti trasversali, comuni a tutti i progetti del programma, verranno proposti a gruppi allargati a tutti gli operatori volontari, o, a piccoli gruppi trasversali, mentre i contenuti mirati a fornire specifici strumenti per la realizzazione delle attività previste del presente progetto saranno proposti al gruppo ristretto degli operatori dedicati. Due moduli, infine, saranno realizzati in collaborazione con Coordinamento Provinciale Enti di Servizio Civile di Forlì- Cesena (come previsto dall' Accordo di rete del Programma) e prevedono momenti di confronto con operatori volontari di altri Programmi della provincia.

Le modalità di conduzione saranno le seguenti:

- momenti di lavoro in grande gruppo, condotti con lezioni frontali o modalità interattive, quali simulazioni, laboratori, visite guidate ed altre modalità finalizzate all'attivazione e al coinvolgimento dei giovani;
- momenti di lavoro in piccolo gruppo, durante i quali sarà possibile approfondire i contenuti proposti e calarli nella pratica operativa legata al proprio progetto di intervento.
- Il "Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile" sarà realizzato con la metodologia della formazione a distanza, utilizzando l'ambiente on line del sistema SELF della Regione Emilia - Romagna.
- Inoltre, è previsto un modulo integrativo sui rischi dell'Ente.

MODULI	CONTENUTO	N. ORE
Modulo 1 Presentazione del Comune, delle sue finalità e delle modalità di funzionamento	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione del Comune e delle varie competenze istituzionali ● Presentazione delle competenze e delle modalità di gestione del Servizio Civile del Comune di Forlì ● Comunicazione pubblica, trasparenza e partecipazione dei cittadini 	4
Modulo 2 I servizi digitali nazionali	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione dei servizi digitali nazionali ● Focus su Spid, PagoPA 	2
Modulo 3 I servizi online del Comune di Forlì rivolti ai cittadini	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione dei servizi Online forniti dal Comune di Forlì; ● Focus sui servizi online per i quali si fornisce l'assistenza digitale nell'ambito del progetto 	4
Modulo 4 Modalità di organizzazione del servizio Digitale	<ul style="list-style-type: none"> ● Modalità specifiche di erogazione del servizio e delle attività svolte dagli operatori volontari ● Strumenti specifici del Comune di Forlì in dotazione agli operatori volontari 	4

Modulo 5 Comunicazione e rapporti con gli utenti	<ul style="list-style-type: none"> ● La comunicazione con l'utente: accoglienza, cortesia, disponibilità e linguaggio chiaro ● Linguaggio e rapporti con l'utenza in presenza e/o a distanza ● Animazione territoriale in attività formative 	4
Modulo 6 Costruzione del gruppo degli operatori volontari del progetto e condivisione dell'esperienza	<ul style="list-style-type: none"> ● Modulo finalizzato all'attivazione del gruppo, al confronto tra pari e all'accompagnamento dell'esperienza di servizio civile Digitale ● Costruzione dell'identità di gruppo dei volontari che hanno scelto di partecipare allo stesso progetto al fine di sviluppare uno spirito orientato alla collaborazione e alla condivisione dell'esperienza; ● momenti di confronto e di scambio di competenze rispetto alla mansione specifica che sono chiamati a svolgere nel progetto; ● analisi delle competenze richieste dal progetto; ● facilitazione del flusso di comunicazione tra i volontari perché possano sperimentare una modalità di comunicazione autentica basata sull'ascolto reciproco e sulla partecipazione attiva, a partire dai diversi stili comunicativi di ognuno 	6
Modulo 7 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCD	<ul style="list-style-type: none"> ● la sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale ● introduzione alla valutazione dei rischi ● organi di vigilanza, controllo, assistenza ● rischi per la sicurezza e la salute ● la valutazione dei rischi <p>Si prevede un test al termine di ogni argomento</p>	8
Modulo 8 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCU – Modulo integrativo	Modulo integrativo sui rischi dell'Ente	2

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SCD – Agenda Digitale Forlì

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

- D Obiettivo 4 Agenda 2030 - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- F Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

- 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'

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2

Tipologia di minore opportunità:
Giovani con difficoltà economiche

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:
Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali:

Ulteriori risorse umane e strumentali

La necessità e l'individuazione di eventuali risorse umane e strumentali a sostegno del servizio di operatori volontari con difficoltà economiche sarà valutata con il singolo ragazzo/a considerando i bisogni specifici, in collaborazione con il team di coordinamento del progetto.

Iniziative di sostegno

Verrà attivato uno sportello informativo e di ascolto presso il coordinamento del servizio civile dell'ente dedicato ai giovani con difficoltà economiche, che svolgerà la funzione di orientamento e di facilitazione all'accesso ai servizi del Comune di Forlì, o di altri enti del territorio, preposti all'erogazione di sostegni specifici, in relazione al bisogno evidenziato, o ad altre opportunità offerte dal territorio. Tale iniziativa si aggiunge a quanto previsto nell'ambito del percorso di tutoraggio proposto a tutti gli operatori volontari.

Altre misure di sostegno

L'ente metterà a disposizione, inoltre, biglietti e/o abbonamenti per l'uso di mezzi di trasporto pubblici al fine di facilitare gli spostamenti necessari alla realizzazione del progetto.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio 3 mesi

Ore dedicate: 27

Tempi, modalità e articolazione oraria

Tempi

L'attività di tutoraggio si compone di **27 ore** di cui:

- 23 ore dedicate ad **attività di gruppo** (con max 30 volontari a classe),
- 4 ore di **attività individuali**.

La misura avrà una durata di 3 mesi corrispondenti agli ultimi mesi del Progetto di Servizio Civile.

Le **27 ore** comprendono 23 ore di **attività obbligatorie** e 4 ore di **attività opzionali**, come di seguito specificato:

ATTIVITÀ	OBBLIGATORIE	OPZIONALI	TOTALE ORE
DI GRUPPO	21	2	23
INDIVIDUALI	2	2	4
TOTALE ORE	23	4	27

Organizzazione del gruppo e rapporto tutor/operatori volontari

Le attività obbligatorie e opzionali di Tutoraggio rivolte ai volontari saranno erogate in parte in gruppo, ed in parte individualmente.

Una parte consistente del monte ore, corrispondente a 23 ore, è riservata agli incontri collettivi, che si svolgeranno nella prima fase dell'attività di Tutoraggio, poiché si ritiene che la dinamica di gruppo possa stimolare il confronto e la condivisione delle esperienze, facilitandone la rielaborazione ed offrendo punti di vista differenti sui trascorsi.

Le dinamiche proprie del contesto di gruppo, che permettono il confronto tra pari, consentono di sviluppare la capacità di relazionarsi efficacemente ma anche la capacità di attivare soluzioni, di porsi in relazione correttamente, di facilitare la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro.

Gli incontri individuali, della durata di 4 ore per ogni volontario, saranno calibrati sulla base dei suoi specifici fabbisogni e verranno erogati al termine del percorso per consentire al ragazzo di rielaborare l'intera esperienza e definire, con il supporto di un tutor esperto, un progetto di vita/professionale in uscita.

I colloqui individuali, focalizzandosi sulle potenzialità ed interessi del volontario, consentono l'accompagnamento del volontario nella costruzione del proprio progetto professionale, il più aderente possibile alle sue caratteristiche/peculiarità.

Modalità di svolgimento

In considerazione delle difficoltà contingenti relative all'emergenza sanitaria in corso, **la proposta è stata strutturata prevedendo circa il 20% del totale delle ore in modalità on line sincrona**; si specifica che, qualora l'operatore volontario ne abbia necessità, saranno messi a sua disposizione strumenti adeguati alla fruizione dell'attività da remoto.

Di seguito il dettaglio delle attività con la specifica delle modalità di svolgimento di ogni modulo:

ATTIVITÀ					
ATTIVITÀ	MODULI	DURATA	TIPO ATTIVITÀ	ATTIVITÀ IN GRUPPO/INDIVIDUALE	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO
a) Autovalutazione dell'esperienza e analisi delle competenze apprese	1. Autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile	2	obbligatorie	In gruppo	In presenza
	2. Analisi delle competenze apprese	2	obbligatorie	In gruppo	In presenza
b) Orientamento al lavoro	1. Redazione del curriculum vitae	3	obbligatorie	In gruppo	In presenza
	2. Il colloquio di lavoro	4	obbligatorie	In gruppo	In presenza
	3. Web e social network per il lavoro	3	obbligatorie	In gruppo	In presenza
	4. Elementi per l'avvio d'impresa	4	obbligatorie	In gruppo	On line
c) Centri per l'impiego e servizi per il lavoro	1. La ricerca attiva del lavoro	3	obbligatorie	In gruppo	In presenza
	2. Analisi del progetto di vita/professionale e quadro delle opportunità	2	obbligatorie	individuale	In presenza
a) La presentazione dei diversi servizi (attività opzionale)	1. I principali servizi per il lavoro	2	opzionali	In gruppo	On line
b) L'affidamento del giovane ai servizi per il lavoro (attività	1. Costruzione di un percorso individuale	2	opzionali	individuale	In presenza

opzionale)					
TOTALE ORE		27			

Nello specifico le 23 ore di tutoraggio erogate collettivamente prevedono le seguenti attività:

ATTIVITÀ DI GRUPPO		
ATTIVITÀ	MODULI	DURATA
a) Autovalutazione dell'esperienza e analisi delle competenze apprese	Autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile	2
	Analisi delle competenze apprese	2
b) Orientamento al lavoro	Redazione del curriculum vitae	3
	Il colloquio di lavoro	4
	Web e social network per il lavoro	3
	Elementi per l'avvio d'impresa	4
c) Centri per l'impiego e servizi per il lavoro	La ricerca attiva del lavoro	3
a) La presentazione dei diversi servizi (attività opzionale)	I principali servizi per il lavoro	2
TOTALE		23

Nello specifico le 4 ore di tutoraggio erogate individualmente prevedono le seguenti attività:

ATTIVITÀ INDIVIDUALI		
TEMATICHE	MODULI	DURATA
c) Centri per l'impiego e servizi per il lavoro	Analisi del progetto di vita/professionale e quadro delle opportunità	2
b) l'affidamento del giovane ai servizi per il lavoro (attività opzionale)	Costruzione di un percorso individuale	2
TOTALE		4

COME PRESENTARE DOMANDA: ESCLUSIVAMENTE ON LINE SULLA PIATTAFORMA PREDIPOSTA DAL DIPARTIMENTO, TRAMITE SPID

CONTATTI:

Consulta il sito www.comune.forli.fc.it o visita la nostra pagina Facebook

<https://www.facebook.com/Informagiovani.Comune.Forli/>

Per ulteriori informazioni:

Rita Silimbani – Paola Manni – Michela Bendandi

Comune di Forlì

Indirizzo: Piazza Saffi n. 8 - FORLÌ

Telefono: 0543 712804-712394 - 712389

Mail: volontariatocivile@comune.forli.fc.it