

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

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

NB: PER MAGGIOR APPROFONDIMENTO E SPECIFICHE SI FA RIFERIMENTO AL PROGETTO INTEGRALE PUBBLICATO NELLA PAGINA
<http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/politiche-sociali/servizio-civile/scd-2022>

TITOLO DEL PROGETTO:
AL SERVIZIO DELLE COMUNITA'

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:
Settore: Assistenza
Area: Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Il progetto di Servizio Civile Digitale AL SERVIZIO DELLE COMUNITA' nasce dall'intenzionalità di mettere in comune le possibilità di ampliamento e di innovazione della Città metropolitana di Torino e dei singoli Enti di accoglienza coprogettanti, per sostenerne i bisogni specifici della cittadinanza verso la transizione digitale e, contestualmente, ridurre le disuguaglianze di fronte ad essa. Il miglioramento dell'accessibilità e dell'autonomia dei servizi, attraverso un sostegno mirato e la diffusione e promozione di iniziative formative, è il focus che guida la progettualità specifica. In tal senso il progetto realizzerà e implementerà entrambi i servizi previsti nel Programma Quadro di Servizio Civile Digitale: Facilitazione Digitale ed Educazione Digitale. La partecipazione all'ideazione e alla realizzazione di un'unica "web house" che possa ospitare e far convergere online tutte le iniziative degli Enti locali coprogettanti e ottimizzare i servizi offerti ai cittadini, sia "in sede" che "online completa e struttura le possibilità future che ispirano e guidano le attività del progetto.

Il progetto AL SERVIZIO DELLE COMUNITA' partecipa quindi coerentemente alla piena realizzazione del Programma SCD – FACILITATORI DI COESIONE nell'ambito di azione individuato dal Programma Quadro di sperimentazione del Servizio Civile Digitale1: "rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni", in rete con gli altri progetti componenti il programma di intervento e in piena sintonia con le indicazioni dell'Agenda 20302 per lo Sviluppo sostenibile, documento con il quale l'Assemblea Generale ONU ha approvato il programma d'azione per i quindici anni 2015/2030, con particolare riferimento agli obiettivi (Goals) 4 (Target 4.4: aumentare sostanzialmente il numero di giovani e adulti che abbiano le competenze necessarie, incluse le competenze tecniche e professionali, per l'occupazione, per lavori dignitosi e per la capacità imprenditoriale) e 10 (Target 10.2: potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro).

Obiettivi	Situazione ex-ante	Situazione a fine progetto
<p>Creare un'offerta di "tutoring digitale"¹ personalizzata per ogni utente e contestualizzata per ogni servizio offerto.</p>	<p>Bisogni di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presa in carico delle esigenze espresse dai cittadini fragili o con minori competenze • Accompagnamento "fisico" all'utilizzo della dotazione informatica • Corsi programmati e strutturati • Rilevazioni e analisi delle necessità e bisogni formativi digitali • Informare e raggiungere la maggior parte della popolazione 	<p>Sportelli digitali strutturati e accessibili nel territorio locale, risultati attesi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Autonomia nell'utilizzo dei servizi digitali • Fruizione estesa a tutti i servizi digitali messi a disposizione dalle Pubbliche Amministrazioni <p>Programma di Corsi ed eventi realizzati nel corso dell'anno</p> <p>Monitoraggio e adattamento/miglioramento costante delle azioni di progetto</p> <p>Ampia diffusione e conoscenza dei servizi offerti</p>
<p>Potenziare la comunicazione e la collaborazione tra gli Enti coprogettanti</p>	<p>Aspetti da innovare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rete territoriale di risorse e buone prassi su "fragilità e digitale" tra Enti Locali e Città metropolitana di Torino 	<p>Implementazione e utilizzo di spazi informatici "cloud"² condivisi e collaborativi per creare confronto, servizi comuni e miglioramento continuo tra le realtà coprogettanti.</p>

Indicatori:

Indicatori	Ufficio Pubbliche Tutele		Perosa Argentina		Santena		ASL TO3		C.I.S.S.-A.C	
Presa in carico	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1
Accompagnamento "fisico" all'utilizzo	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1
Corsi / Eventi	0	2	0	1	0	1	0	6	0	1
Iniziative sul territorio	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1
Questionari e elaborazioni statistiche qualitative	0	1	0	1	0		0	1	0	1
Rete tra Enti coprogettanti	rete territoriale di risorse e buone prassi su "fragilità e digitale" tra Enti Locali e Città metropolitana di Torino									

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Obiettivi	Attività	Ruolo ed attività degli operatori volontari
Creare un'offerta di "tutoring digitale" personalizzata per ogni utente e contestualizzata per ogni servizio offerto.	Assistenza nello svolgimento di pratiche amministrative e presentazione di domande diverse (es. domanda voucher per lo studio) Supporto e guida nei compiti e abilità necessarie per accedere ai servizi online. Predisposizione di guide cartacee per illustrare i principali "step" di accesso ai servizi online. Progettazione e realizzazione dei seguenti Corsi e iniziative:	Forniscono orientamento e supporto, incluso l'accesso a Internet agli Sportelli Digitali (funzione di "facilitatori digitali" - sportello). Partecipano attivamente alla realizzazione dei corsi / iniziative supportandone l'ideazione, l'organizzazione e le attività concrete di realizzazione degli stessi. (funzione di "facilitatori digitali" - educazione digitale). Partecipano alla progettazione e alla realizzazione della raccolta ed elaborazione (cartacea e informatica) dei dati sui principali aspetti dell'utilizzo dei servizi attivati / implementati.
	Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana Formazione ai Tutori/amministratori di sostegno sugli applicativi e sui servizi del Tribunale e Ministero della Giustizia. Comune di Perosa Argentina Uso di internet e dello smartphone per adulti "over 60". Campagne informative sui servizi online della Pubblica Amministrazione. In collaborazione con i partner "Istituto Comprensivo Cirillo Gouthier" e "Università delle tre età di Perosa e Valli" (rif. voce 12 della scheda progetto) Comune di Santena Alfabetizzazione digitale per adulti "over 60". Alfabetizzazione digitale per stranieri. Progettazione e realizzazione di un modello di raccolta dati utile a monitorare la realizzazione del progetto di Servizio Civile Digitale. Pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali (#serviziociviledigitale). Diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici e dei servizi socio-assistenziali, oltre che nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come Centri anziani, Centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali. In collaborazione con il partner "Unione dei Comuni del Ciriace e del Basso Canavese" (rif. voce 12 della scheda progetto)	Promozione e informazione: Partecipano alla pianificazione delle azioni di comunicazione. Partecipano alla raccolta dei materiali divulgativi, informativi e informativi, sia online sia sul territorio e in collaborazione con le realtà e risorse dei servizi pubblici e privati. Partecipano all'elaborazione dei contenuti delle campagne di informazione. Contribuiscono attivamente alla diffusione e gestione delle informazioni, cartacee e informatiche.
Potenziare la comunicazione e la collaborazione tra gli Enti coprogettanti	Definizione puntuale delle necessità di condivisione (storage e scambio/confronto). Disamina e scelta dei servizi cloud (ad.: Google Workspace, Microsoft Onedrive, Dropbox, ...). Upload della prima documentazione da condividere.	Partecipano alle attività di progettazione e miglioramento della condivisione e collaborazione di risorse, materiali ed esperienze degli Enti coprogettanti.

SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...)

Ente	Codice Sede	Indirizzo di svolgimento servizio	Volontari richiesti	Tipo di posto
COMUNE DI SANTENA	157731	Piazza Visconti Venosta 1 - SANTENA	1	Senza vitto e alloggio
ASL TO 3	157773	Via Piave 19 – RIVOLI	1	Senza vitto e alloggio
COMUNE DI PEROSA ARGENTINA	158006	Piazza Europa 3 - PEROSA ARGENTINA	1	Senza vitto e alloggio
CITTA' METROPOLITANA DI TORINO	158015	Corso Inghilterra 7 - Torino	1	Senza vitto e alloggio
C.I.S.S.A.C.	197658	Via San Francesco 2 - CALUSO	2	Senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

In riferimento al complesso delle attività previste per la realizzazione del progetto ed al ruolo individuato per gli operatori volontari:

- Disponibilità a flessibilità oraria giornaliera, nel rispetto del minimo di 20 ore e del massimo di 36 ore settimanali.
- Disponibilità ad essere impegnati eventualmente al sabato e/o domenica, nel rispetto dei 5 giorni di servizio settimanali previsti dal progetto.
- Obbligo ad usufruire di giorni di permesso rientranti nella propria disponibilità in concomitanza con gli eventuali periodi prestabiliti e programmati di chiusura della Sede di attuazione di progetto;
- Disponibilità a programmati spostamenti e/o missioni e/o pernottamenti eventualmente previsti per realizzare gli interventi; previa autorizzazione e nei limiti indicati dalla Disciplina vigente relativa ai rapporti tra enti e volontari.
- Disponibilità all'utilizzo dei mezzi dell'Ente (si specifica che gli enti di attuazione del progetto non hanno a loro disposizione mezzi adattati che possano essere condotti da persone in possesso della patente BS).
- Disponibilità alla partecipazione ad eventuali corsi/seminari sul territorio nazionale, con spese a carico dell'Ente proponente e/o attuatore, previa autorizzazione e nei limiti indicati dalla Disciplina vigente relativa ai rapporti tra enti e volontari.
- Disponibilità a spostamenti per partecipare agli incontri di formazione, monitoraggio/valutazione, tutoraggio e attestazione delle competenze, come previsto nella voce 6.3 della scheda progetto.
- Gli operatori volontari sono tenuti alla segretezza e a non divulgare le informazioni personali, all'osservanza del regolamento Privacy dell'Unione Europea, General data protection regulation, pubblicato in Gazzetta Ufficiale con il Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018.

Con particolare riferimento al ruolo previsto di “facilitatore digitale” (rif. “Programma Quadro del Servizio Civile Digitale”) il facilitatore vigila affinché l’utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, 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.

Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell’utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il facilitatore è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all’operazione.

**giorni di servizio settimanali ed orario:
5 giorni a settimana 1145 ore annuali (pari a circa 25 ore settimanali)**

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società dell’Università di Torino, con prot. n.ro 409 del 25 febbraio 2022, riconosce per l’attività svolta nell’ambito dei Programmi e dei relativi Progetti di Servizio Civile Universale fino a 6 Crediti Formativi Universitari, da inserire nell’ambito delle Altre attività formative ai fini del conseguimento della laurea triennale/magistrale. I corsi di studio che riconosceranno fino a 6 Crediti Formativi Universitari sono i seguenti:

Corsi di laurea triennali:

- Comunicazione interculturale
- Innovazione, comunicazione, nuove tecnologie
- Scienze internazionali, dello sviluppo e della cooperazione
- Scienze politiche e sociali

Corsi di laurea magistrali:

- Antropologia culturale ed etnologia
- Area and global studies for internazionale cooperation
- Scienze internazionali
- Sociologia
- Comunicazione pubblica e politica
- Comunicazione, ICT e media
- Scienze del Governo

EVENTUALI TIROCINI RICONOSCIUTI

Nessuno

ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Attestato Specifico rilasciato da **Agenzia Piemonte Lavoro**, Via Amedeo Avogadro 30 - 10121 Torino. L'attestazione rilasciata per il progetto di Servizio Civile Digitale fa particolare riferimento alle competenze previste dal "Quadro di riferimento per le competenze digitali dei cittadini – Digicomp 2.1" :

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;
- Problem solving.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

http://www.cittametropolitana.torino.it/cms/risorse/politichesociali/ser-civ/DOC_UTILI/sistema_selezione_scu.pdf

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

SEDE DI REALIZZAZIONE DELLA FORMAZIONE SPECIFICA

ENTE	sede	
CITTÀ METROPOLITANA DI TORINO	UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA	CORSO INGHILTERRA 7 - TORINO
COMUNE DI PEROSA ARGENTINA	UFFICIO CULTURA	PIAZZA EUROPA 3 – PEROSA ARGENTINA
COMUNE DI SANTENA	BIBLIOTECA CIVICA E. MARIONI	PIAZZA VISCONTI VENOSTA 1 - SANTENA
C.I.S.S.-A.C.	CISS-AC (AREA INCLUSIONE E PROGETTAZIONE)	VIA SAN FRANCESCO 2- CALUSO
ASL TO3	CENTRO DI SALUTE MENTALE RIVOLI	VIA PIAVE 19 RIVOLI

TECNICHE E METODOLOGIE DI REALIZZAZIONE

La metodologia utilizzata durante il percorso formativo sarà il più possibile attiva e partecipativa, si prevedono:

- lezioni teoriche frontali
- momenti di lavoro di gruppo
- esercitazioni teoriche e pratiche sul PC per l'utilizzo del sistema di gestione informatico
- affiancamento nelle mansioni e attività previste dal progetto.

I moduli di formazione specifica erogati direttamente dai formatori degli Enti di accoglienza proponenti il progetto (rif. voce 16) di servizio civile saranno realizzati in presenza; fatto salvo ulteriori disposizioni connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19.

MODULI DELLA FORMAZIONE E LORO CONTENUTI CON L'INDICAZIONE DELLA DURATA DI CIASCUN MODULO

Modulo formazione	Contenuti	Formatore/i specifico/i	Durata
Modulo 1 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale	<ul style="list-style-type: none"> • concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione presso l'Ente partner e la sede di Servizio Civile, diritti e doveri dei volontari in materia di sicurezza, organi di vigilanza, controllo, assistenza. • rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni, misure e procedure di prevenzione e protezione specifiche 	Zanforlin Akim Casorzio Enrico Zucchini Rosi Torchio Mauro Ferraris Cristiano	8 ore
Modulo 2 Conoscenza dell'Ente e della relativa legislazione	<ul style="list-style-type: none"> • L'autonomia dei Comuni • Il principio di sussidiarietà • Gli organi di Governo e i rispettivi atti • L'organizzazione del Comune 	Diego Lopomo Breuza Sabrina Nadia Paschetta	14 ore
Modulo 3 La transizione digitale dell'Ente Locale e le attività di progetto	<ul style="list-style-type: none"> • La gestione della transizione digitale nell'Ente Locale; • Il servizio di Reference digitale; • I servizi digitali locali; • Attività di sportello; • Attività di supporto e formazione (individuali e di gruppo); • Campagne informative; • Tutela e gestione dati e Privacy; • Raccolta ed elaborazione dati. 	Diego Lopomo Violante Elena Breuza Sabrina Nadia Paschetta	15 ore
		Totale	37 ore

A cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale:

Modulo formazione	Contenuti	Formatore/i specifico/i	Durata
Il servizio di "facilitazione digitale"	L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; Il modello del servizio di "facilitazione digitale" (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze); La figura del "facilitatore digitale": attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; I servizi digitali pubblici.	A cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale	webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore
Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1.	Alfabetizzazione su informazioni e dati; Collaborazione e comunicazione; Creazione di contenuti digitali; Sicurezza; Problem solving.	A cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale	webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore
Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di "facilitazione digitale"	Studio di casi	A cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale	1 ora a webinar, 4 webinar
		Totale	38 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SCD – FACILITATORI DI COESIONE

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