Allegato B1 – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2026

TITOLO DEL PROGETTO:

PA Digitale per Tutti – Facilitazione e inclusione

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

SETTORE: Assistenza
AREA DI INTERVENTO: Adulti e terza eta' in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il Progetto di Servizio Civile Digitale "PA Digitale per Tutti – Facilitazione e inclusione" è stato ideato per dare supporto e formazione ai cittadini più fragili nella transizione digitale che coinvolge la Città metropolitana di Torino e i suoi Enti di accoglienza qui coprogettanti. Il progetto prevede quindi la realizzazione di entrambi i servizi previsti dal Programma quadro di Servizio Civile Digitale:

Tipologia 1: Realizzazione e/o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso ciascun Ente coprogettante.

Tipologia 2: Realizzazione e/o potenziamento di attività di "educazione digitale".

In coerenza con il programma di riferimento, il progetto intende:

- migliorare le competenze digitali di base dei cittadini, in particolare delle fasce più vulnerabili (anziani, persone con basso reddito, cittadini stranieri, persone con disabilità, utenti dei servizi sociali);
- favorire l'accesso effettivo e consapevole ai servizi digitali della PA, con particolare riguardo a CIE, SPID (dove ancora in uso), AppIO, PagoPA, ANPR, Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), portali scolastici e siti istituzionali dei Comuni, della Città metropolitana e della Provincia;

- incrementare l'utilizzo strutturato dei canali digitali da parte della cittadinanza (prenotazioni online, istanze telematiche, consultazione di documenti e referti, pagamenti elettronici), riducendo progressivamente il ricorso esclusivo agli sportelli fisici;
- promuovere una cultura del digitale sicuro e responsabile, mediante percorsi di educazione all'uso corretto di Internet e dei social network, alla protezione dei dati personali e alla prevenzione delle frodi online e della disinformazione;
- rafforzare la capacità organizzativa degli enti locali nella transizione digitale, affiancando gli uffici nella diffusione di buone pratiche, nella comunicazione ai cittadini e nella messa a sistema delle esperienze di facilitazione attivate con il PNRR.

Il contributo alla piena realizzazione del programma "**Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP**" è espresso attraverso:

- Miglioramento dell'autonomia individuale dei destinatari
- aumento della percentuale di cittadini che, rispetto alla situazione iniziale, acquisiscono almeno competenze digitali di base (utilizzo di dispositivi, navigazione web, gestione di una casella di posta elettronica, uso di CIE per l'accesso ai servizi digitali);
- passaggio di una quota di utenti da un livello "assenza di competenze" a un livello "base", e da "base" a "intermedio", misurato tramite questionari ex-ante / ex-post e schede di autovalutazione.
- Riduzione del divario di competenze nell'accesso ai servizi della PA tramite sistemi di identità digitale
- incremento del numero di cittadini che utilizzano CIE (e, ove ancora previsto, SPID) per accedere ai servizi online;
- aumento, rispetto ai dati di partenza, dell'uso dei servizi digitali locali (prenotazioni, segnalazioni, istanze, pagamenti) e dei servizi nazionali/regionali (FSE, INPS, ANPR, portali scolastici), con diminuzione progressiva delle pratiche gestite esclusivamente allo sportello fisico.
- Diffusione della cultura digitale e rafforzamento della cittadinanza attiva
- realizzazione di percorsi di educazione digitale (incontri pubblici, laboratori scolastici, campagne informative) rivolti a studenti, famiglie, anziani, associazioni e cittadini, per promuovere l'uso consapevole e critico delle tecnologie (inclusi social network, strumenti di IA, strumenti di partecipazione online);
- consolidamento di una rete territoriale di sportelli di facilitazione digitale, fissi e itineranti, in grado di proseguire e integrare le azioni avviate con i fondi PNRR.

L'obiettivo sarà monitorato attraverso indicatori comparabili tra inizio e fine progetto (n. utenti raggiunti, livello di competenze digitali dichiarato, accessi ai servizi online, utilizzo CIE/SPID, partecipazione alle attività formative), consentendo di misurare in modo oggettivo il contributo del progetto al rafforzamento dell'inclusione digitale e al raggiungimento degli obiettivi del programma.

Enti di Accoglienza qui progettanti	Obiettivi specifici
Città metropolitana di Torino – URP Provincia di Biella **Comuni di:** Chieri Vinovo Vigone Mathi Trana **Consorzi:** C.I.S.S.-A.C. Caluso CON.I.S.A. Valle di Susa Val Sangone In.Re.Te. Ivrea	**Obiettivo 1 - Miglioramento dell'autonomia digitale di base dei cittadini**: accrescere le competenze digitali di base dei cittadini, in particolare delle fasce più fragili (anziani, adulti a basso reddito, cittadini stranieri, persone con disabilità), affinché siano in grado di utilizzare in modo più autonomo dispositivi digitali, posta elettronica, navigazione Internet e principali servizi online della PA.
	Obiettivo 2 - Aumento dell'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione tramite identità digitale (CIE in primis): ridurre il divario di competenze nell'accesso ai servizi digitali pubblici (locali, regionali, nazionali), incrementando il numero di utenti che accedono ai servizi utilizzando la CIE (e, ove ancora previsto, SPID) e favorendo la transizione da sportello fisico a canali digitali.
	Obiettivo 3 - Diffusione della cultura digitale consapevole e della cittadinanza attiva: promuovere l'uso critico e responsabile delle tecnologie digitali (Internet, social network, servizi online), con particolare attenzione alla sicurezza informatica, alla protezione dei dati personali e al contrasto alle frodi e alla disinformazione, coinvolgendo cittadini, giovani, scuole, associazioni e reti territoriali.

Obiettivo 1 - Miglioramento dell'autonomia digitale di base dei cittadini

ENTI	Indicatore della situazione iniziale (di partenza)	Risultati attesi	Indicatore di risultato atteso
Città Metropolitana di Torino Urp	550 utenti nel 2025; 26% over 65; scarsa conoscenza CIE/AppIO	Aumento della conoscenza digitale di base dei cittadini	Arrivare almeno a 1000 utenti con una percentuale del 40% per gli over 65
Provincia di Biella	20.000 cittadini potenzialmente con bassa autonomia; utilizzo CIE/SPID <30%	Aumento dell'autonomia digitale dei cittadini	Ridurre a massimo 7000 cittadini con bassa autonomia digitale
Comune di Chieri	1.363 accessi; 27% over 65	Aumento degli accessi allo sportello digitale, in particolare gli over 65	Raggiungere 2.700 accessi con il 40% over 65

ENTI	Indicatore della situazione iniziale (di partenza)	Risultati attesi	Indicatore di risultato atteso
Comune di Mathi	Sportello sospeso; richiesta di riattivazione	Riattivazione dello sportello e promuovere gli accessi per i cittadini	Arrivare a coprire almeno il 40% della popolazione over 65
Comune di Trana	950 persone in fascia fragile; basso uso identità digitale	Aumento dell'autonomia digitale delle persone in fascia fragile	Ridurre a 150 persone in fascia fragile che non hanno l'autonomia digitale di base
Comune di Vigone	61 accessi; 90% over 65 non usa FSE	Aumento degli accessi soprattutto over 65	Almeno 150 accessi, ridorre al 60% la percentuale over 65 che non usa gli strumenti digitali di base
Comune di Vinovo	26% over 65; difficoltà uso CIE	Amento della conoscenza degli strumenti digitali per gli over 65	40% over 65 in grado di utlizzare gli strumenti digitali di base
Ciss-Ac Caluso	14% anziani; 6% stranieri; sportelli PNRR attivi	Aumento dell'accesso e l'uso degli sportelli sul territorio per anziano e stranieri	25% di anziano e 15%di stranieri che accedono agli sportelli e agli strumenti digitali di base
Con.I.S.A. Valle di Susa Val Sangone	43 Comuni; 666 borgate; 27% over 65	Copertura totale del territorio di competenza per fornire supporto all'uso degli strumenti digitali di base	Aumento al 45% over 65 che utilizza in modo autonomo gli strumenti digitali di base
In.Re.Te. Ivrea	6 sportelli; target eterogeneo	Rafforzamento dell'autonomia digitale degli utenti degli sportelli, con particolare attenzione agli over 65 e agli adulti con competenze digitali fragili.	Incremento del 40% degli utenti che, al termine del percorso di facilitazione, dichiarano di essere in grado di utilizzare in autonomia almeno un servizio digitale.

Obiettivo 2 - Aumento dell'uso dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione tramite identità digitale (CIE in primis)

ENTI	Indicatore della situazione iniziale (di partenza)	Risultati attesi	Indicatore di risultato atteso
Città Metropolitana di Torino – URP	Basso utilizzo autenticato di CIE per accesso a servizi ANPR, FSE, INPS; prevalenza accessi assistiti	Aumento utilizzo autonomo della CIE per accesso ai servizi	Almeno il 50% degli utenti seguiti accede in autonomia ai servizi digitali con CIE
Provincia di Biella	Utilizzo CIE/SPID inferiore al 30% della popolazione potenziale	Incremento accessi autenticati ai servizi online	Aumento di almeno 20 punti percentuali dell'utilizzo CIE/SPID tra i beneficiari diretti
Comune di Chieri	1.363 accessi ma uso ancora assistito dei servizi online	Maggiore utilizzo autonomo dello Sportello Telematico	Almeno il 60% delle pratiche seguite gestite online in autonomia
Comune di Mathi	Sportello sospeso; prevalenza pratiche gestite allo sportello fisico	Riduzione del ricorso esclusivo allo sportello fisico	Almeno il 40% delle pratiche gestite online tra gli utenti seguiti
Comune di Trana	Otto cittadini su dieci non utilizzano identità digitale	Diffusione utilizzo CIE tra popolazione fragile	Riduzione al 50% della popolazione fragile che non utilizza identità digitale
Comune di Vigone	90% over 65 non utilizza FSE	Aumento utilizzo FSE e servizi sanitari online	Riduzione al 60% della quota di over 65 che non utilizza FSE
Comune di Vinovo	Basso utilizzo servizi comunali online	Incremento utilizzo autenticato servizi comunali	Aumento del 30% degli accessi autenticati ai servizi comunali
CISS-AC Caluso	Sportelli PNRR attivi ma rischio discontinuità	Stabilizzazione uso servizi digitali per diritti sociali	Almeno il 50% degli utenti fragili gestisce online almeno una pratica in autonomia
CON.I.S.A. Valle di Susa | Val Sangone	Disomogeneità territoriale; difficoltà aree montane	Riduzione divario territoriale nell'uso identità digitale	Aumento al 40% degli over 65 che utilizza CIE per servizi pubblici
In.Re.Te. Ivrea	6 sportelli attivi; competenze disomogenee	Maggiore gestione autonoma pratiche complesse	Almeno il 55% degli utenti seguiti conclude una pratica digitale con itilizzo di CIE in autonomia

Obiettivo 3 - Diffusione della cultura digitale consapevole e della cittadinanza attiva

ENTI	Indicatore della situazione iniziale (di partenza)	Risultati attesi	Indicatore di risultato atteso
Città Metropolitana di Torino – URP	Iniziative informative sporadiche	Strutturazione di campagne e incontri periodici	Almeno 3 iniziative strutturate annue; 500 partecipanti coinvolti
Provincia di Biella	Bassa consapevolezza rischi digitali	Aumento conoscenza sicurezza online	+30% risposte corrette ai questionari ex-post
Comune di Chieri	Iniziative presenti ma non continuative	Consolidamento percorsi educativi	Almeno 3 cicli formativi annui; 300 partecipanti
Comune di Mathi	Assenza di iniziative strutturate	Attivazione percorsi informativi	Almeno 2 incontri pubblici annui; 150 partecipanti
Comune di Trana	Popolazione fragile con scarsa consapevolezza	Aumento della cultura digitale consapevole	+30% miglioramento punteggio questionari sicurezza digitale
Comune di Vigone	Assenza percorsi su frodi online e social	Realizzazione incontri su social e frodi	Almeno 4 incontri (scuole + anziani); 200 partecipanti
Comune di Vinovo	Comunicazione digitale poco strutturata	Rafforzamento comunicazione servizi digitali	Incremento del 25% delle visualizzazioni contenuti digitali informativi
CISS-AC Caluso	Fragilità socio-digitale diffusa	Realizzazione di Corsi di alfabetizzazione continuativi	Almeno 3 corsi annui; 200 beneficiari
CON.I.S.A. Valle di Susa | Val Sangone	Dispersione territoriale	Realizzazione di Micro-corsi e incontri capillari	Almeno 1 iniziativa per area territoriale; 400 partecipanti complessivi
In.Re.Te. Ivrea	Target eterogeneo; bisogni differenziati	Personalizzazione percorsi formativi	Almeno 3 percorsi tematici; +30% miglioramento competenze rilevate

Obiettivi specifici trasversali per gli operatori volontari

Coerentemente con quanto affermato all'art. 8 della Legge 102/2016 ed all'art. 2 del Decreto Legislativo 40/2017, i giovani, sostenuti dagli Operatori Locali di Progetto, adeguatamente informati e formati, avranno occasione di essere protagonisti di un percorso esperienzale completo.

Per gli operatori volontari con minori opportunità (giovani con difficoltà economiche), è previsto uno specifico modulo di orientamento di 8 ore rivolto alla presentazione dei diversi servizi per il lavoro (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Attività (rif. voce 5.1)	**Ruolo, attività, modalità e strumenti condivisi per gli Operatori Volontari**
Attività 1 Accoglienza Avvio formazione specifica Avvio formazione generale	Gli operatori volontari parteciperanno all'incontro di presentazione della sede di realizzazione del progetto, dell'Operatore Locale di progetto (OLP) e delle risorse umane coinvolte per la realizzazione del progetto.
	Gli operatori volontari parteciperanno alle attività formative previste nei moduli 1 e 2 della formazione specifica (sicurezza e conoscenza dell'Ente).
	Gli operatori volontari parteciperanno congiuntamente ad un incontro di benvenuto a cura dell'Ufficio Servizio Civile della Città Metropolitana di Torino, durante il quale riceveranno informazioni relative all'esperienza di Servizio Civile e al percorso di formazione generale.
Attività 2 Formazione specifica	Gli operatori volontari parteciperanno alla Formazione specifica, come indicato nelle relative voci della presente scheda progetto.
Attività 3 Formazione generale	Gli operatori volontari parteciperanno alla formazione generale, nei tempi e nelle modalità organizzate dall'Ufficio Servizio Civile della Città metropolitana di Torino e previste dal sistema accreditato per la formazione.
Attività 4 – attività di incontro/confronto con i giovani (rif. Programma di intervento **Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP**)	Gli operatori volontari e gli Operatori Locali di progetto parteciperanno all'incontro/confronto che verrà realizzato nel primo mese dall'avvio del progetto
Attività 5 Monitoraggio	Gli operatori volontari parteciperanno, nelle modalità indicate dall'Ufficio Servizio Civile della Città Metropolitana di Torino, alle attività di rilevazione e rielaborazione in itinere dell'andamento del percorso progettuale.

Attività 6 - Azioni specifiche per il raggiungimento degli obiettivi del progetto (rif. voce 4 scheda progetto)

Obiettivo specifico 1: Miglioramento dell'autonomia digitale di base dei cittadini

Ente	**Azione (rif. 5.1)**	**Ruolo ed attività degli operatori volontari**
Città Metropolitana di Torino – URP	**Azione 1.1** Sportello di accompagnamento digitale metropolitano	Affiancamento diretto e accompagnamento pratico all'uso di strumenti di identità digitale e dei servizi pubblici digitali; realizzazione dei materiali informativi per gli incontri collettivi

Provincia di Biella	**Azione 1.2** Rafforzamento delle competenze digitali di base attraverso lo sportello di accompagnamento digitale	Supportano i cittadini nell'acquisizione delle competenze digitali essenziali (uso dispositivi, navigazione, posta elettronica), promuovendo autonomia nell'uso degli strumenti digitali.
Comune di Chieri	**Azione 1.3** Cittadinanza Digitale Chierese	Affiancano l'utente presso lo Sportello Unico nell'uso di strumenti digitali di base, con metodologia "learning by doing".
Comune di Mathi	**Azione 1.4** Orientamento digitale di base	Attività di accoglienza, ascolto e orientamento dei cittadini, affiancandoli nell'utilizzo degli strumenti digitali di base e supportandoli nell'acquisizione di competenze operative essenziali.
Comune di Trana	**Azione 1.5** Facilitazione digitale di prossimità (sportello e itinerante)	Gli operatori volontari affiancano i cittadini presso gli sportelli comunali, la biblioteca e nei punti di facilitazione, anche in modalità itinerante, supportandoli nell'utilizzo dei servizi online e dell'identità digitale (CIE).
Comune di Vigone	**Azione 1.6** Attivazione e gestione dello Sportello Itinerante di Facilitazione Digitale	Gli operatori volontari affiancati dall'Assessore alla Digitalizzazione e dal Vice-Sindaco con delega ai Rapporti con il Pubblico, partecipano al confronto con le realtà territoriali frequentate dalla popolazione over 65 (UNITRE – Sezione di Vigone, Centro Incontro Anziani, A.S.D. Bocciofila Vigonese, Diaconia Valdese, Medici del Territorio) per individuare orari e luoghi più idonei per l'attivazione dello Sportello Itinerante. Successivamente: stilano una proposta organizzativa degli orari e delle sedi, condividendola con gli interessati prima della conferma definitiva; gestiscono le prenotazioni tramite smartphone di servizio e messaggistica WhatsApp; affiancano i cittadini presso lo sportello fisso (aula dedicata al piano terreno del Palazzo Civico) e nelle sedi itineranti; supportano l'utenza nell'utilizzo dei dispositivi e nello svolgimento di operazioni digitali di base, favorendo la progressiva autonomia nell'uso degli strumenti digitali.

Comune di Vinovo	**Azione 1.7** Facilitazione digitale e orientamento operativo	Gli operatori volontari: accolgono i cittadini presso lo sportello di facilitazione digitale; rilevano i bisogni digitali di base dell'utenza; forniscono orientamento operativo sull'utilizzo degli strumenti digitali e delle modalità di accesso ai servizi online; affiancano i cittadini nell'uso dei dispositivi personali o delle postazioni disponibili; promuovono un approccio progressivamente autonomo e sicuro nell'utilizzo degli strumenti digitali.
CISS-AC Caluso	**Azione 1.8** Rilevazione dei bisogni e supporto alle competenze digitali di base	Il/la volontario/a supporterà la raccolta dei dati attraverso la somministrazione di questionari, interviste e strumenti digitali di rilevazione, aiutando a mappare le competenze digitali dei cittadini e le loro esigenze di supporto nell'accesso ai servizi online.
CON.I.S.A. Valle di Susa	**Azione 1.9** Servizio di Facilitazione Digitale e presa in carico territoriale diffusa	L'Operatore Volontario (OV), in affiancamento ai referenti del Conisa e in raccordo con le Amministrazioni comunali, le sedi del Servizio Sociale, le Biblioteche, le Università della Terza Età, i CAS e i SAI presenti sul territorio, svolge le seguenti attività: • organizza il calendario degli incontri individuali e di gruppo recuperando i moduli di contatto cartacei e digitali ricevuti; • realizza attività di formazione/assistenza personalizzata individuale, su prenotazione o a sportello, per accompagnare i cittadini nell'utilizzo di Internet, dispositivi digitali e servizi online, partendo dalle competenze di base; • eroga formazione in gruppi attraverso micro-corsi in presenza o online, strutturati sulla base dei bisogni rilevati; • promuove modalità di autoapprendimento e formazione asincrona, indirizzando i beneficiari al catalogo delle risorse formative disponibili sul sito di Repubblica Digitale; • favorisce un percorso progressivo di acquisizione dell'autonomia digitale. Il servizio viene garantito presso la sede principale e la sede secondaria individuate, con copertura territoriale dei 43 Comuni del Consorzio.

In.Re.Te. Ivrea	**Azione 1.10** Assistenza e formazione personalizzata "learning by doing"	l/La volontario/a di Servizio Civile, in integrazione e affiancamento al Facilitatore/Tutor presente, svolge attività di assistenza, supporto e facilitazione ai cittadini che accedono al servizio per bisogni di natura digitale. In particolare: • affianca individualmente la persona nella gestione di strumenti digitali di base (navigazione, utilizzo browser, posta elettronica, archiviazione dati, utilizzo dispositivi); • adotta un approccio personalizzato fondato sul metodo *learning by doing*, accompagnando il/la cittadino/a nello svolgimento diretto delle operazioni; • fornisce una prima risposta operativa al bisogno espresso; • promuove, nella stessa seduta o in incontri successivi, un processo graduale di autonomia e consolidamento delle competenze. L'intervento è svolto presso i punti di Facilitazione Digitale messi a disposizione dall'Ente.

Obiettivo specifico 2: Aumento dell'uso dei servizi digitali della PA tramite identità digitale (CIE in primis)

Ente	Azione (rif. 5.1)	Ruolo ed attività degli operatori volontari
Città Metropolitana di Torino – URP	**Azione 2.1** Supporto all'accesso e utilizzo dei servizi digitali della PA con identità digitale	Affiancano gli utenti nell'accesso autenticato ai portali pubblici (ANPR, FSE, INPS, servizi UE), supportano l'uso dell'app CIE e favoriscono l'autonomia nell'utilizzo dei servizi online.
Provincia di Biella	**Azione 2.2** Accesso assistito ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione	Accompagnano i cittadini nella gestione online di certificazioni, pagamenti e domande di contributo, promuovendo l'uso della CIE come credenziale principale.
Comune di Chieri	**Azione 2.3** Accesso assistito ai servizi digitali comunali e nazionali tramite identità digitale	Supportano l'utilizzo dello sportello telematico comunale e dei servizi online tramite autenticazione digitale (CIE).
Comune di Mathi	**Azione 2.4** Supporto all'accesso e utilizzo dei servizi pubblici digitali	I volontari affiancano i cittadini nell'accesso e nell'utilizzo dei servizi pubblici digitali (SPID, CIE, servizi comunali e nazionali, sportello online istituzionale, prenotazione appuntamenti), supportandoli nella gestione delle procedure online e nell'interazione con le piattaforme digitali.
Comune di Trana	**Azione 2.5** Supporto all'accesso e utilizzo dei servizi digitali pubblici	I volontari affiancano i cittadini nell'uso dei servizi online pubblici e nell'utilizzo della CIE, guidandoli passo-passo nell'interazione con i portali digitali e nelle principali procedure telematiche.

Comune di Vigone	**Azione 2.6** Supporto all'uso dei servizi digitali comunali e miglioramento dell'accessibilità	Effettuano una ricognizione dei servizi digitali attivi presso il Comune, in confronto con i funzionari, analizzando dati di utilizzo e criticità che ne limitano la diffusione; redigono un breve report (1–2 pagine) sullo stato dell'arte dei servizi digitali; utilizzano direttamente i servizi digitali come utente, registrando lo schermo per individuare difficoltà operative e raccogliere materiale utile alla realizzazione di video tutorial; predispongono una lista dettagliata di criticità e proposte migliorative da condividere con il Responsabile alla Transizione Digitale e, ove necessario, con le software house; affiancancano i cittadini nell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica (CIE) per l'accesso autenticato ai servizi digitali comunali (prenotazione appuntamenti, segnalazione disservizi, utilizzo PagoPA, accesso ai servizi online); monitorano l'andamento del servizio attraverso report mensili (numero accessi sportello, messaggi WhatsApp ricevuti) e, in collaborazione con gli uffici, l'analisi dei dati relativi a disservizi segnalati, appuntamenti prenotati online e accessi ai servizi digitali; formulano proposte migliorative qualora l'andamento non risulti coerente con gli indicatori previsti, in un'ottica di incremento dell'utilizzo dei servizi digitali dell'ente.
Comune di Vinovo	**Azione 2.7** Promozione dell'uso consapevole della CIE e dei servizi digitali pubblici	Gli operatori volontari: affiancano i cittadini nell'utilizzo della Carta d'Identità Elettronica per l'accesso ai servizi digitali comunali e nazionali; supportano l'accesso autenticato ai servizi online, favorendo la comprensione delle procedure; accompagnano l'utenza nell'utilizzo progressivo delle piattaforme digitali, promuovendo un uso continuativo e non episodico dei servizi online.

CISS-AC Caluso	**Azione 2.8** Supporto personalizzato all'utilizzo delle credenziali digitali e dei servizi online	Il/la volontario/a affiancherà i cittadini fragili nel corretto utilizzo dei dispositivi e delle piattaforme digitali, fornendo supporto pratico e guida personalizzata per accedere ai servizi online, completare procedure digitali e sviluppare progressivamente autonomia nell'uso degli strumenti informatici. credenziali digitali per l'accesso ai diritti sociali e sanitari.
CON.I.S.A. Valle di Susa	**Azione 2.9** Promozione e supporto all'attivazione e utilizzo della CIE	L'OV, in collaborazione con gli Uffici Anagrafe dei Comuni e con il Servizio Sociale, svolge attività mirate a favorire l'utilizzo e la diffusione della Carta d'Identità Elettronica. In particolare: • supporta la pubblicizzazione del servizio di Facilitazione Digitale attraverso canali social del Conisa e contatti con le amministrazioni locali; • gestisce i flussi di segnalazione provenienti dagli Uffici comunali, verificando la completezza dei moduli cartacei (con Informativa Privacy) e dei moduli digitali attivati tramite QrCode; • realizza formazione/assistenza personalizzata individuale per accompagnare i cittadini nell'attivazione e utilizzo della CIE; • organizza micro-corsi specifici dedicati alla CIE e all'accesso autenticato ai servizi digitali; • supporta la risoluzione di problematiche operative legate all'utilizzo dell'identità digitale. L'attività è finalizzata ad aumentare l'utilizzo effettivo della CIE come credenziale principale di accesso ai servizi pubblici online.

In.Re.Te. Ivrea	**Azione 2.10** Supporto operativo all'utilizzo della CIE e delle pratiche digitali	Il/La volontario/a, in affiancamento al Tutor, supporta i cittadini nell'attivazione e utilizzo della Carta d'Identità Elettronica e degli strumenti che favoriscono il dialogo con la Pubblica Amministrazione. In particolare: • accompagna il/la cittadino/a nell'accesso autenticato ai servizi pubblici online; • fornisce supporto operativo nella gestione di pratiche digitali che richiedono l'uso della CIE; • favorisce la comprensione delle procedure e la progressiva capacità di utilizzo autonomo delle credenziali digitali; • trasferisce le competenze operative necessarie affinché la persona possa replicare in autonomia le operazioni svolte.

Obiettivo specifico 3: Diffusione della cultura digitale consapevole e della cittadinanza attiva

Ente	Azione (rif. 5.1)	Ruolo ed attività degli operatori volontari
Città Metropolitana di Torino – URP	**Azione 3.1** Promozione, analisi dei fabbisogni e monitoraggio delle attività dello Sportello di facilitazione digitale	Realizzazione del materiale informativo dello Sportello e/o delle diverse iniziative organizzate, aggiornamento della pagina web dedicata, distribuzione del materiale in occasione di eventi pubblici rilevanti Realizzazione degli strumenti di rilevazione e diffusione mediante vari canali, elaborazione e analisi dei risultati ottenuti. Eventuale predisposizione dello strumento di raccolta dati, inserimento dei dati, predisposizione reportistica
Provincia di Biella	**Azione 3.2** Campagne di sensibilizzazione e analisi dei bisogni digitali	L'operatore si occuperà di preparare e formalizzare materiale digitale o analogico a supporto delle campagne di informazione e sensibilizzazione. L'operatore si occuperà di redigere, somministrare e rilevare gli esisti del questionario di rilevazione dei fabbisogni citato.
Comune di Chieri	**Azione 3.3** Educazione operativa alla cittadinanza digitale	Contribuiscono a iniziative su diritti digitali e uso consapevole dei servizi online.

Comune di Mathi	**Azione 3.4** Rilevazione dei bisogni, comunicazione e miglioramento dei servizi digitali	Predispongono FAQ e guide sintetiche sui servizi digitali e segnalano criticità per il miglioramento dei servizi.Gli operatori volontari partecipano attivamente alla rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini attraverso attività di ascolto e osservazione diretta nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici, raccogliendo segnalazioni e criticità relative all'accesso ai servizi digitali. Collaborano alla predisposizione di materiali informativi e contenuti digitali (guide, depliant, FAQ, comunicazione sui canali istituzionali e social), contribuendo a rendere la comunicazione più chiara e accessibile. Partecipano inoltre ai momenti di confronto e progettazione finalizzati al miglioramento dei servizi digitali, formulando proposte e osservazioni basate sull'esperienza maturata nel rapporto diretto con l'utenza, in un'ottica di miglioramento continuo e partecipazione attiva.
Comune di Trana	**Azione 3.5** Rilevazione dei bisogni, comunicazione e miglioramento dei servizi digitali	Collaborano alla produzione di materiali informativi e alla rilevazione sistematica delle esigenze dell'utenza.Gli operatori volontari: osservano e dialogano con l'utenza nei luoghi di accesso ai servizi (sportelli comunali, biblioteca, punti di facilitazione); raccolgono dati, segnalazioni e criticità compilando strumenti di monitoraggio; diffondono materiali informativi chiari e sintetici (schede, brevi guide, contenuti informativi); collaborano alla comunicazione del servizio attraverso i canali dell'ente e nei luoghi pubblici; partecipano ai momenti di confronto e progettazione, segnalando criticità e formulando proposte operative per il miglioramento continuo dei servizi digitali.

Comune di Vigone	**Azione 3.6** Educazione digitale, prevenzione dei rischi e comunicazione del servizio	Svolgono uno studio delle criticità relative all'uso di internet nella fascia adolescenziale (uso dei social network, cessione di dati personali) e nella popolazione anziana (frodi online, deep fake), in collaborazione con Crescere Insieme APS, Centro Incontro Anziani e con il coinvolgimento della Sezione locale dei Carabinieri o della Polizia Postale; raccolgono e organizza materiale bibliografico di riferimento; trasformano i contenuti raccolti in presentazioni PowerPoint della durata indicativa di 30 minuti; realizzano almeno 2 incontri presso la Scuola Secondaria di Primo Grado per sensibilizzare gli studenti sull'uso corretto dei social network; realizzano almeno 2 incontri presso il Centro Incontro Anziani per informare la popolazione sui rischi di frodi online e sull'uso improprio dell'intelligenza artificiale; contribuiscono alla promozione del servizio attraverso la predisposizione di comunicati stampa, infografiche e materiali informativi (utilizzando strumenti come Canva e PowerPoint), in coordinamento con gli uffici comunali.
Comune di Vinovo	**Azione 3.7** Comunicazione, informazione e miglioramento dei servizi digitali	Gli operatori volontari: partecipano alla diffusione delle informazioni relative al progetto e ai servizi digitali disponibili attraverso i canali istituzionali del Comune e nei luoghi di maggiore affluenza; collaborano alla predisposizione di materiali informativi chiari e accessibili; raccolgono segnalazioni e criticità emerse durante l'attività di sportello; contribuiscono ai momenti di confronto interno finalizzati all'adattamento e all'ottimizzazione dei servizi di facilitazione digitale; formulano proposte migliorative sulla base dell'esperienza diretta con l'utenza.
CISS-AC Caluso	**Azione 3.8** Corsi di accompagnamento digitale in collaborazione con enti locali	Il/la volontario/a supporterà l'organizzazione e lo svolgimento dei corsi, collaborando con le realtà locali nella pianificazione delle sessioni, nella predisposizione dei materiali didattici, nell'assistenza pratica ai partecipanti durante le lezioni e nel monitoraggio della partecipazione e dei progressi, favorendo un apprendimento inclusivo e mirato alle esigenze dei cittadini fragili.

CON.I.S.A. Valle di Susa	**Azione 3.9** Comunicazione territoriale, rete diffusa e valutazione dell'impatto	L'OV, in affiancamento al referente per la comunicazione del Conisa: • contribuisce alla pubblicizzazione del servizio attraverso canali social, contatti telefonici ed email con amministrazioni locali, biblioteche, strutture di accoglienza migranti, Servizio Sociale e Unitre; • collabora alla predisposizione e diffusione degli strumenti di contatto (modulo cartaceo con Informativa Privacy e modulo digitale attivabile tramite QrCode); • somministra ai beneficiari due questionari agili (ex ante ed ex post) per la rilevazione delle competenze digitali; • inserisce i dati raccolti in un database strutturato, affinché siano aggregabili e comparabili a fine progetto; • contribuisce all'analisi dei risultati per valutare l'impatto delle attività svolte. L'azione garantisce un sistema strutturato di monitoraggio e valutazione dell'efficacia degli interventi di facilitazione digitale sull'intero territorio consortile.

In.Re.Te. Ivrea	**Azione 3.10** Formazione di gruppo, rilevazione bisogni e monitoraggio	Il/La volontario/a di Servizio Civile, affiancato/a dal Tutor: • partecipa alla realizzazione di momenti formativi in gruppo, adattando l'approccio individuale al contesto collettivo e favorendo dinamiche di mutualità tra i partecipanti; • sostiene processi di apprendimento collaborativo, valorizzando le competenze dei partecipanti più esperti; • cura la somministrazione e l'archiviazione delle rilevazioni dei bisogni, attraverso apposita documentazione strutturata; • fornisce adeguata documentazione per la rilevazione degli accessi al servizio, comprensiva di informativa sul trattamento dei dati personali; • garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di trattamento e archiviazione dei dati; • supporta l'azione di comunicazione dell'Ente, distribuendo materiale informativo e fornendo adeguate informazioni verbali agli utenti che accedono al servizio.

Attività	**Ruolo, attività, modalità e strumenti condivisi per gli Operatori Volontari**
Attività 7 **Tutoraggio**	Gli operatori volontari, in stretto contatto con l'operatore locale di progetto, parteciperanno al percorso gestito dall'Agenzia Piemonte Lavoro finalizzato all'orientamento al lavoro e all'acquisizione di strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale al termine del servizio civile.
Attività 8 **Conclusione del servizio civile**	Nell'ultimo mese del servizio civile, oltre al completamento delle attività previste, sarà richiesto agli operatori volontari una riflessione sull'esperienza svolta, sugli obiettivi raggiunti, sulle criticità e sulle proposte di miglioramento. Gli operatori volontari parteciperanno alle ultime procedure di rilevazione dati e monitoraggio dell'andamento progettuale.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Ente di accoglienza	Cod. Sede accoglienza	Indirizzo sede accoglienza
Cissac Caluso	197658	Via San Francesco 2 – Caluso (TO)
Città Metropolitana di Torino	158055	Corso Inghilterra 7 – Torino (TO)
Comune di Chieri	157965	Via Palazzo di Città, 10 – Chieri (TO)
Comune di Mathi	229861	via Domenico Borla 21 – Mathi (TO)
Comune di Trana	222352	piazza Caduti 1 – Trana (TO)
Comune di Vigone	237269	piazza Palazzo Civico 18 – Vigone (TO)
Comune di Vinovo	158100	Piazza Marconi 1 – Vinovo (TO)
Con.I.S.A. Valle di Susa|Val Sangone	157974	Via Porta Ferrata 7 – Avigliana (TO)
Consorzio Servizi Sociali In.Re.Te. Sede Ivrea	157953	Via Circonvallazione 54/b – Ivrea (TO)
Provincia di Biella	214532	Via Quintino Sella 12 – Biella (BI)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Ente di accoglienza	Cod. Sede accoglienza	N° VOLONTARI	VITTO/ALLOGGIO
Cissac Caluso	197658	1	NO
Città Metropolitana di Torino	158055	2	NO
Comune di Chieri	157965	1	NO
Comune di Mathi	229861	1	NO
Comune di Trana	222352	1	NO
Comune di Vigone	237269	1	NO
Comune di Vinovo	158100	1	NO

Ente di accoglienza	Cod. Sede accoglienza	N° VOLONTARI	VITTO/ALLOGGIO
Con.I.S.A. Valle di Susa|Val Sangone	157974	1	NO
Consorzio Servizi Sociali In.Re.Te. Sede Ivrea	157953	1	NO
Provincia di Biella	214532	2	NO

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 delle 25 ore settimanali.
- Disponibilità ad essere impegnati al sabato e/o domenica, nel rispetto dei 5 giorni di servizio settimanali, come da programmazione delle attività previste dalla sede assegnata.
- Obbligo ad usufruire di un terzo dei giorni di permesso rientranti nella propria disponibilità in concomitanza con gli eventuali periodi prestabiliti e programmati di chiusura della Sede di attuazione di progetto (laddove il numero dei giorni di chiusura fosse superiore ad un terzo dei giorni di permesso degli operatori volontari, l'ente provvederà con modalità o sede alternativa per consentire la continuità di servizio) come previsto ai punti 5.1 e 5.3 delle attività.
- Disponibilità a spostamenti programmati 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 veicoli 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 e tutoraggio, come previsto nella voce 5.3 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.

giorni di servizio settimanali ed orario:
5 giorni a settimana (dal lunedì alla domenica)
25 ore SETTIMANALI

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:

- Attestato specifico da ente terzo

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione verrà avviata successivamente alla chiusura del bando e si articola nelle seguenti fasi:

- La valutazione dei titoli;
- Il colloquio individuale.

Vedi dettagli al seguente link: Sistema di Selezione accreditato

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale deve essere erogata e certificata alle/agli operatrici/operatori volontarie/i in unica tranche, entro e non oltre la metà del periodo di realizzazione del progetto stesso, ovvero 180 giorni, per un totale di ore 42 e si svolgerà presso la Sede della Città metropolitana di Torino, corso Inghilterra 7 – 10138 Torino.

La Città Metropolitana di Torino adotta una metodologia partecipativa per gli incontri di formazione generale, combinando lezioni frontali, dinamiche non formali e formazione a distanza, nel rispetto delle Linee Guida (decreto 88 del 31 gennaio 2023). Le attività formative coinvolgono i partecipanti a livello cognitivo, emotivo e sensoriale, enfatizzando l'importanza del gruppo come ambiente formativo per relazioni, cooperazione, gestione dei conflitti e inclusione. Si utilizza una metodologia maieutica, in cui gli individui partecipano attivamente attraverso il dialogo e l'interazione con il formatore, concependo l'apprendimento come un processo circolare e reciproco.

L'organizzazione sarà la seguente:

un primo incontro in cui saranno convocati tutti i gruppi-classe con i seguenti moduli:

- Presentazione dell'Ente Città metropolitana di Torino
- L'organizzazione del Servizio civile universale e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti ed operatrici/operatori volontarie/i del Servizio civile universale
- La rappresentanza delle/dei operatrici/operatori volontarie/i nel Servizio civile universale
- La normativa vigente e la Carta di impegno etico

Ciascun gruppo classe verrà poi convocato per svolgere i seguenti moduli:

- L'identità del gruppo in formazione e patto formativo
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile universale
- Il dovere di difesa della Patria – difesa civile non armata e nonviolenta
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- La formazione civica (focus pari opportunità)
- La formazione civica (focus orientamento)
- Le forme di cittadinanza (focus cittadinanza digitale – orientamento)
- Le forme di cittadinanza (focus istituzioni e costituzione)
- Le forme di cittadinanza (focus europa)
- La protezione civile

- La protezione civile (focus cittadinanza ambiente)
- Il lavoro per progetti
- L'integrazione del team

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Anche per la formazione specifica, la Città Metropolitana di Torino adotta una metodologia partecipativa per la conduzione degli incontri. Questa metodologia combina lezioni frontali, dinamiche non formali e, quando necessario, formazione a distanza, nel rispetto delle Linee Guida (decreto 88 del 31 gennaio 2023).
La formazione specifica prevede un totale di **75** ore, suddivise in due tranche: il **70%** delle ore sarà erogato entro 90 giorni dall'avvio del servizio, mentre il restante **30%** dovrà essere completato entro il terzultimo mese. È importante notare che la formazione a distanza non supererà il **30%** del totale delle ore programmate, e in particolare, la modalità "asincrona" non potrà eccedere tale limite.
Le attività formative coinvolgeranno i partecipanti a livello cognitivo, emotivo e sensoriale. La dimensione di gruppo è fondamentale, poiché offre un ambiente formativo in cui si possono sperimentare relazioni, cooperazione, gestione dei conflitti e inclusione. Si utilizza una metodologia maieutica, che incoraggia la partecipazione attiva degli individui nel processo educativo attraverso il dialogo e l'interazione con il formatore. L'apprendimento è concepito come un processo circolare e reciproco tra chi facilita e chi apprende.

Moduli	**Contenuti della formazione**	**durata ore**
Modulo 1 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale	• 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	8 ORE

Modulo 2 Conoscenza dell'ente e della relativa legislazione	• Conoscenza dell'Ente (Statuto dell'Ente, organigramma, responsabili e le loro funzioni, servizi….) e del contesto territoriale in cui è inserito con particolare riferimento al servizio/sede di accoglienza • Ordinamento giuridico Stato – enti locali • Legislazione e normative di riferimento per lo svolgimento delle attività nel servizio/sede di accoglienza • Città metropolitana di Torino e rapporto con l'Ente • La comunicazione istituzionale • Il progetto: obiettivi, contenuti, organizzazione, orari di servizio; presentazione dei volontari, dello staff del servizio • Conoscenza dei servizi pubblici e privati (volontariato, associazioni, ..) in collaborazione con il servizio	22 ORE
Modulo 3 La transizione digitale dell'Ente locale e le attività di progetto	• La gestione e l'organizzazione 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; • Strumenti informatici e tecnici specifici in dotazione agli o.v..	7 ore
	Totale ore	37 ORE

sono previste ulteriori 38 ore, in modalità online, a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP

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 OPPORTUNITÀ

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione :

In collaborazione con i Centri per l'Impiego (coordinati dall'Agenzia Piemonte Lavoro):

- Pubblicazione di comunicati stampa relativi alle informazioni per la misura dedicata ai giovani con minori opportunità.
- Realizzazione di incontri di informazione, presentazione dell'iter della domanda e di orientamento in specifici luoghi (Scuole, Università, Associazioni e gruppi giovanili, Informagiovani...) ed anche online, attraverso le piattaforme di videochat più conosciute, per facilitare la circolazione delle informazioni a tutti i livelli.
- Distribuzione materiale promozionale presso luoghi di incontro formale e informale di ritrovo per i giovani (Sedi corsi di laurea, Infopoint universitari, Informagiovani, Biblioteche, Centri aggregativi, Oratori), dove sarà anche possibile prevedere l'allestimento di banchetti informativi.
- Implementazione di uno spazio informativo sul sito della Città metropolitana di Torino (www.cittametropolitana.torino.it) e sui siti degli Enti coprogettanti e degli Enti partner, durante tutto il periodo previsto dal Bando per la selezione di operatori volontari di servizio civile.
- Allestimento di uno sportello informativo-orientativo di supporto ai singoli giovani presso le sedi della Città metropolitana di Torino, degli Enti coprogettanti e degli Enti partner (modalità previste: "in presenza", con "reperibilità telefonica", "a distanza" con le tecnologie informatiche).
- Implementazione delle pagine "Social" della Città metropolitana di Torino (Facebook: @CittaMetroTO; Instagram: @cittametroto; Twitter: @CittaMetroTO; YouTube: Città metropolitana di Torino; Telegram: Cronache da Palazzo Cisterna; LinkedIn: Città metropolitana di Torino; Flickr: Città metropolitana di Torino), degli Enti coprogettanti e degli Enti partner, per evidenziare le informazioni relative alla misura per i giovani con minori opportunità.

Indicazione delle 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

In collaborazione con la Cooperativa Animazione Valdocco, Ente accreditato dal 2016 presso la Regione Piemonte per i Servizi al Lavoro con idoneità ad erogare, nell'ambito del territorio regionale, servizi indirizzati all'orientamento, all'inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro e all'inclusione sociale, nell'ultimo semestre di servizio civile verrà proposto un percorso di 8 ore finalizzato al contatto e conoscenza dei diversi servizi per il lavoro (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tutoraggio
3 mesi

Ore collettive 18
Ore individuali 4
Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (caratteri Min 100 Max 3000)
Il periodo di tutoraggio verrà organizzato nella seconda metà del progetto di servizio civile, al fine di garantire la massima efficacia delle attività, finalizzate alla valutazione dell'esperienza, all'orientamento "in uscita" del servizio civile e all'apprendimento e conoscenza degli strumenti idonei per integrare l'esperienza di servizio civile nelle "skills" (competenze) utili per il futuro, lavorativo e/o formativo, di ciascun operatore volontario.
L'organizzazione delle ore collettive riprenderà la strutturazione dei gruppi-classe previsti nella formazione generale (rif. Sistema di formazione accreditato), al fine di poter anche rielaborare e valutare l'esperienza complessiva del senso civico del servizio civile e delle competenze apprese e consolidate alla luce dell'esperienza concreta svolta. Riprendere l'organizzazione dei gruppi-classe della formazione generale significherà anche rinsaldare e rendere ancor di più efficace le relazioni e il confronto del "gruppo" di operatori volontari, che già hanno lavorato insieme e prodotto riflessioni, conoscenza e condiviso aspettative.
Si prevedono 4 incontri per ciascun gruppo-classe, di 4,5 ore ciascuno, e 2 incontri individuali di 2 ore. Per un numero di ore non superiori ad un massimo di 10 (45,5% del totale) potranno essere utilizzate anche modalità on line, con le seguenti caratteristiche: piattaforma di collaborazione e comunicazione Microsoft Teams in modalità sincrona, presenza costante dei tutor previsti e assicurando, in collaborazione con gli Enti coprogettanti, agli operatori volontari adeguati strumenti per l'attività da remoto.
Il percorso avrà i seguenti obiettivi e contenuti:
Il primo incontro di gruppo avrà l'obiettivo di presentare le attività di tutoraggio, gli strumenti, le modalità e la calendarizzazione, nonché sarà finalizzato alla realizzazione delle attività laboratoriali relative alla "scoperta delle competenze";
Seguirà il primo incontro individuale finalizzato a focalizzare aspettative e percorso concreto di ciascun operatore volontario;
Il secondo incontro permetterà di individuare obiettivi di studio e lavoro e costruire dei piani di azione per raggiungerli;
Il terzo incontro di gruppo avrà come focus i contenuti e l'elaborazione utile alla costruzione di un curriculum dinamico e completo;
Il quarto e ultimo incontro di gruppo sarà dedicato al confronto e alla verifica del percorso di tutoraggio e della complessiva esperienza di Servizio Civile.
Nell'ultimo mese verranno organizzati anche gli incontri individuali, finalizzati alla ricognizione delle specifiche competenze acquisite, e all'autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile. Nell'ultimo incontro individuale verrà inoltre concordato l'incontro con il Centro per l'Impiego per una successiva presa in carico/orientamento.

Attività obbligatorie (caratteri Min 100 Max 4000)

Incontri formativi di gruppo.

Sono previsti tre momenti di laboratorio interattivo in gruppo in cui il servizio civile è analizzato con la metafora del viaggio: dove sono (le competenze possedute oggi e quelle che vorrei acquisire con l'esperienza); dove voglio andare (una riflessione sull'obiettivo professionale); come (gli strumenti che mi servono: il curriculum, il colloquio).

I laboratori sono svolti con l'ausilio di schede, test, video, role-playing e tools per animare la didattica, forms per indagare e monitorare l'apprendimento e l'utilità degli strumenti.

- Primo laboratorio: le competenze. Cosa sono, "quali ritengo di possedere", quali richieste maggiormente dalle aziende. Approfondimento sulle competenze trasversali. Output: scheda delle competenze emerse durante l'esperienza di servizio civile e una scheda analisi esperienza del servizio civile.
- Secondo laboratorio: l'obiettivo professionale. Viaggio nel software Sorprendo (www.sorprendo.it) per scoprire le "mie professioni", le mie caratteristiche personali e imparare a costruire un piano d'azione, tracciando traguardi e attività da realizzare. Sorprendo è una piattaforma tecnologica innovativa per l'orientamento, progettata per aiutare le persone a prendere, in modo responsabile, decisioni per il loro futuro grazie a strumenti di auto-valutazione dei propri interessi, preferenze, abilità e un database con schede dettagliate su oltre 450 percorsi di carriera. Output: "il report Sorprendo", un documento di sintesi delle professioni principali emerse, delle competenze trasversali e del piano d'azione individuale messo a punto.
- Terzo laboratorio: gli strumenti per presentarsi, dal curriculum al colloquio. Co-costruzione di un curriculum personalizzato, partendo dalla condivisione di documenti già realizzati e dal confronto nel gruppo. Output: un curriculum rielaborato e appunti per un colloquio efficace.

Valutazione e autovalutazione dell'esperienza.

Negli incontri individuali la metodologia sarà quella dell'esplorazione e individuazione delle competenze, focalizzata su apprendimenti che l'operatore volontario, con il supporto delle referenze degli OLP, ricostruisce con l'aiuto degli orientatori del Centro per l'Impiego e delle attività di laboratorio precedenti. L'esplorazione prevede l'analisi di esperienze maturate in tutti gli ambiti quotidiani del periodo di servizio civile, ricomprendendo anche gli ambiti "non formali e informali". L'individuazione delle competenze sarà guidata da una scheda in cui saranno riportate attività, competenze ed evidenze, (foto, scritti, volantini, ecc…) che documentano le competenze / abilità / conoscenze esperite. La scheda permette anche di legare le competenze ad un profilo professionale, individuato attraverso il repertorio INAPP (https://atlantelavoro.inapp.org).

Negli incontri individuali i volontari potranno confrontarsi anche sugli output emersi dai laboratori di gruppo, al fine di riprendere, chiarire e valutare gli elementi importanti per ciascuno ed eventuali approfondimenti necessari. Verranno presentate le attività di coordinamento dell'Agenzia Piemonte Lavoro in materia di politiche attive del lavoro; in particolare si approfondiranno i servizi di accoglienza, la presa in carico e orientamento, la dichiarazione di immediata disponibilità e il patto di servizio.

Attività opzionali

Presentazione dei canali di accesso al mercato del lavoro e alla formazione: negli incontri di gruppo verranno identificati e approfonditi, anche attraverso simulazioni, i principali strumenti informatici di candidatura e ricerca lavoro (www.linkedin.com, it.indeed.com, www.infojobs.it. www.anpal.gov.it/garanzia-giovani, ….) e il supporto per accedere al sistema digitale della Regione

Piemonte di incontro domanda/offerta (www.iolavoro.org). Saranno presentate le attività di orientamento previste dai Centri per l'Impiego e le novità offerte dall'azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell'Italia (Missione 5, Componente 1) per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro: "Garanzia di occupabilità dei lavoratori – Gol".
Verranno presentate le opportunità e i rischi dei principali canali "social" (Facebook, Instagram, TikTok, ...) per la presentazione e ricerca del lavoro. Si prevede la partecipazione in aula anche di operatori accreditati di Agenzie per il Lavoro del terzo settore.
Affidamento al Centro per l'Impiego: nel secondo incontro individuale verrà proposto all'operatore volontario l'incontro e la conoscenza diretta del proprio Centro per l'Impiego di riferimento territoriale, prevedendo così l'accoglienza e l'iniziale percorso di presa in carico/orientamento al termine del periodo di Servizio Civile.

Tutor: Agenzia Piemonte Lavoro, Via Amedeo Avogadro 30 - 10121 Torino