

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

ASSISTENZA DIGITALE AI SERVIZI ONLINE DEI COMUNI DI FORLÌ E DEL COMPRESORIO FORLIVESE 2023

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 e del Comprensorio Forlivese, con particolare riferimento all'utenza digitalmente fragile.

Per contrastare il rischio di divario digitale, e il rischio di esclusione sociale, relazionale ed economica della popolazione fragile, è necessario garantire l'accesso ai servizi online da parte di tutti i cittadini. Il progetto intende pertanto attuare la Tipologia 1 del programma Quadro di riferimento: Realizzazione o potenziamento di un servizio di "facilitazione digitale" presso l'Ente.

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 e del Comprensorio Forlivese attraverso il potenziamento dei servizi di assistenza digitale.

Si intende estendere la specifica mappatura dei bisogni digitali avviata nel 2022 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 dai Comuni.

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/Sportello.**

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 <i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i> <i>Codici sedi: 173752, 219669, 219667 e 219657</i>	Gli Operatori Volontari in SCD forniranno supporto alla realizzazione della rilevazione dei bisogni digitali attraverso la somministrazione di questionari agli utenti dei servizi offerti dai Comuni 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

	<p>progetto che saranno compilati a fine sessione proprio per fini statistici e informativi.</p> <p>Collaborano 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>
<p>Attività 2.1: Divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici</p> <p><i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i></p> <p><i>Codici sedi: 173752, 219669, 219667 e 219657</i></p>	<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>
<p>Attività 2.2: Comunicazione dei servizi previsti dal progetto</p> <p><i>Attività previste presso tutte le sedi di progetto:</i></p> <p><i>Codici sedi: 173752, 219669, 219667 e 219657</i></p>	<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 dei Comuni 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.

Attività di progetto	Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari
<p>Attività 1.2.A - Sportello di assistenza a distanza – Unità anagrafe e stato civile</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Forlimpopoli – codice sede 219669</i></p> <p><i>Civitella di Romagna – codice sede 219667</i></p> <p><i>Bertinoro – codice sede 219657</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaborano nell'erogazione a distanza e in presenza, tramite telefono e postazioni presso l'ufficio anagrafe, di informazioni, indicazioni e orientamento agli interessati, per accedere ai servizi anagrafe online e carta d'identità elettronica.</p> <p>Forniscono informazioni e assistenza per l'accesso e l'orientamento nei portali digitali finalizzato principalmente all'ottenimento dei seguenti servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta d'identità elettronica - CIE • 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>Collaborano nel servizio di assistenza per effettuare la prenotazione di appuntamenti.</p> <p>Forniscono supporto per la registrazione di dati e informazioni relative agli accessi.</p> <p>Collaborano alla 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>Supportano il 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 dei Comuni per raggiungere direttamente l'utente finale.</p> <p>Parte delle attività potrà inoltre essere svolta dagli Operatori Volontari in</p>

	SCD "da remoto", non nella sede di attuazione del progetto, per un periodo non superiore al 30% dell'attività totale prevista.
<p>Attività 1.2.B - Sportello di assistenza a distanza e in presenza – Unità servizi informativi</p> <p><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Civitella di Romagna – codice sede 219667</i></p> <p><i>Bertinoro – codice sede 219657</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaborano 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 dei Comuni ed in particolare dell'URP – Ufficio relazioni con il Pubblico.</p> <p>Supportano le 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; • Supporto alla gestione e l'utilizzo dell'identità digitale. <p>Supportano la realizzazione di contenuti testuali audio e video all'interno dell'ambito della comunicazione istituzionale interna ed esterna all'Ente.</p> <p>Durante l'assistenza in presenza, collaborano 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 dei Comuni e renderlo successivamente autonomo nei futuri accessi.</p> <p>Collaborano alla 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>Affiancano gli operatori nel 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 dei Comuni 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><i>Attività prevista presso le seguenti sedi:</i></p> <p><i>Forlì – codice sede 173752</i></p> <p><i>Forlimpopoli – codice sede 219669</i></p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaborano all'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>Collaborano alla 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>Supportano il 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 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>
<p>Attività 1.2.D - Sportello di assistenza a distanza – Sportello unico per le attività produttive (SUAP) e Sportello Unico Edilizia (SUE)</p>	<p>Gli Operatori Volontari in SCD collaborano all'erogazione a distanza, tramite telefono, di assistenza per la trasmissione telematica delle pratiche attraverso la piattaforma regionale SuapER.</p> <p>SuapER è la piattaforma predisposta dalla Regione Emilia-Romagna per l'erogazione on-line delle funzionalità di front-office dei servizi afferenti allo</p>

<p>Attività prevista presso le seguenti sedi: Forlì – codice sede 173752 Civitella di Romagna – codice sede 219667</p>	<p>Sportello Unico Attività Produttive. Forniscono supporto per l'orientamento nella piattaforma per l'invio online di domande, dichiarazioni, segnalazioni, ed i relativi allegati, predisposti in formato elettronico. Collaborano alla 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. Supportano il 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. Nel Comune di Forlì collaboreranno alle medesime attività anche per il servizio online in avvio dello Sportello Unico Edilizia (SUE)</p>
--	--

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

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
9 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	2	1
Unità Servizi Informativi			1	
Sportello Unico per le Attività Produttive (Suap) e Sportello Unico Edilizia (SUE)			2	1
Unità anagrafe e stato civile e Sportello di assistenza a distanza – servizio scuola e sport	Comune di Forlimpopoli, Via Costa 32	219669	2	1
Unità anagrafe e stato civile e Unità servizi informativi	Comune di Bertinoro	219657	1	
Unità anagrafe e stato civile, Unità servizi informativi e Sportello unico per le attività produttive	Comune di Civitella di Romagna	219667	1	

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:

Attestato specifico rilasciato da TECHNE Società Consortile a Responsabilità Limitata.

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 TECNICHE 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 GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

- Indicazione della percentuale di impiego delle diverse tecniche e metodologie didattiche adottate;

Il percorso di formazione generale ha come obiettivi la formazione civica, sociale, culturale degli operatori volontari, attraverso percorsi di cittadinanza attiva e responsabile ed è organizzato con il supporto di:

- lezioni frontali, letture, proiezione slide/video e schede informative;
- dinamiche non formali: incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, brainstorming, lavori di gruppo, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, esercitazioni, giochi di conoscenza e di valutazione, role play, momenti di dibattito e testimonianze;
- coinvolgimento diretto attraverso la visita/presentazione di realtà attive sul territorio per l'affermazione dei valori alla base del servizio civile (solidarietà, nonviolenza, cittadinanza attiva, ...).

Le metodologie sono così applicate:

- "formale": lezioni frontali;
- "non formale": dinamiche non formali per almeno il 40% del monte ore complessivo.

La formazione generale, con riferimento alle lezioni frontali e alle dinamiche non formali, potrà essere erogata anche on line, in modalità sincrona o asincrona, con una percentuale non superiore al 50% delle ore totali (nel caso di utilizzo di modalità asincrona non si supererà il 30% delle ore totali).

La formazione generale, quando non possibile in presenza, verrà erogata in modalità asincrona FAD nei casi di seguito dettagliati:

- per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione generale, considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di Operatori Volontari non superiore a 3 per sede (oltre il terzo Operatore Volontario per sede, l'Ente rispetta le modalità di formazione di cui sopra.
- per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale. Tale possibilità, riservata ai subentranti che hanno avviato il loro servizio successivamente all'erogazione di talune azioni formative e dunque oggettivamente nell'impossibilità di poterne fruire, non contempla alcuna limitazione del numero di Operatori Volontari (farà fede la data di ingresso rispetto a quella di erogazione della formazione);

Qualora gli operatori volontari non dispongano di adeguati strumenti per la partecipazione alla formazione in modalità "a distanza" l'Ente metterà a disposizione la strumentazione necessaria.

Laddove ci siano le condizioni logistiche l'Ente potrebbe proporre agli operatori volontari un percorso di formazione generale residenziale cercando, ove possibile, di coinvolgere operatori volontari di progetti diversi al fine di sviluppare uno scambio reciproco di esperienze utili a comprendere, rielaborare e contestualizzare l'esperienza di Servizio Civile.

Durante la formazione, oltre al formatore, salvo disponibilità, è presente la figura del tutor d'aula, con il compito di gestire l'organizzazione tecnico/logistica oltre che di favorire la creazione del gruppo e facilitare le relazioni interpersonali.

Per alcune tematiche previste dalle linee guida, verranno coinvolti esperti competenti in materia che saranno comunque accompagnati dal formatore accreditato, che garantisce la coerenza del percorso didattico. Nel caso di coprogrammazioni, coprogettazioni o altre collaborazioni, ad esempio con i CoPrESC, si potranno coinvolgere formatori accreditati di altri enti, anche nell'ottica di favorire uno scambio di buone prassi in ambito formativo.

Il numero massimo dei discenti di ogni gruppo classe, compatibilmente con le esigenze organizzative dell'ente, sarà pari a 20 giovani, quale elemento di qualità che favorisce la condivisione e la partecipazione di tutti gli operatori volontari ai percorsi di formazione generale.

- Dettaglio di contenuto dei temi trattati

Il percorso formativo concernente la formazione generale è costituito da tre principali macroaree tematiche: una sorta di percorso logico e di viaggio nel mondo del Servizio civile universale. La prima macroarea sarà utilizzata all'inizio del processo formativo.

MACROAREA 1

VALORI E IDENTITA' DEL SERVIZIO CIVILE

Unità didattiche:

- L'identità di 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
- La normativa vigente e la Carta di impegno etico

MACROAREA 2

LA CITTADINANZA ATTIVA

Unità didattiche:

- La formazione civica
- Le forme di cittadinanza
- cittadinanza digitale
- La protezione Civile
- La rappresentanza degli operatori volontari nel servizio civile

MACROAREA 3

IL GIOVANE OPERATORE VOLONTARIO NEL SISTEMA DEL SERVIZIO CIVILE

Unità didattiche:

- Presentazione dell'Ente
- Il lavoro per progetti
- L'integrazione del team
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti
- La coesione sociale e la multiculturalità: intercultura, integrazione, associazionismo e volontariato

- durata la tempistica della formazione generale

La formazione è organizzata in tre unità didattiche per un monte ore totale pari a 42, erogate in un'unica tranche entro la prima metà di realizzazione del progetto.

In caso di progetti di durata inferiore ai 12 mesi, il numero complessivo di ore di formazione potrà essere ridotto, ma mai inferiore alle 30 ore.

- strumenti di valutazione del percorso formativo

Si prevede un'attività di verifica utile a valutare il grado di soddisfazione e la rispondenza alle aspettative, l'utilità percepita, la crescita individuale degli operatori volontari. È previsto inoltre un momento di valutazione, che sarà realizzato mediante un confronto diretto operatori volontari – formatori, finalizzato alla riflessione sull'esperienza formativa.

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 e dai suoi Enti di Accoglienza

Sede di realizzazione della formazione specifica erogata dal Comune di Forlì e dai suoi Enti di Accoglienza:

- Comune di Forlì presso la sede di Piazza Saffi 8, Forlì.
- Comune di Forlì presso la sede di Via Paulucci Ginnasi n.15/17, Forlì.
- Comune di Forlì presso la sede di Via Giorgina Saffi 18, Forlì.
- Comune di Bertinoro presso sede di Piazza della Libertà, Bertinoro
- Comune di Civitella di Romagna presso sede Comunale viale Roma 19, Civitella di Romagna
- Comune di Forlimpopoli presso sede di Via A. Costa,, 32, Forlimpopoli

La formazione specifica erogata dal Comune di Forlì e dai suoi Enti di Accoglienza 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.

Metodologie previste per la conduzione del percorso formativo:

- 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.
- La formazione specifica potrà essere erogata online in modalità sincrona e/o asincrona entro il limite massimo del 50% del totale delle ore previste. La modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. Nel caso in cui un operatore volontario non ne disponga, l'Ente fornirà la strumentazione necessaria per l'attività da remoto.
- Le aule, fisiche o virtuali, saranno composte da un massimo di 30 partecipanti.
- 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.

Tempistiche:

Il percorso formativo sarà erogato secondo la seguente tempistica:

- 70% entro i primi 90 giorni e il 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio al servizio, al fine di accompagnare i giovani nella loro attività di rapporto con l'utenza e in particolare con le persone con bisogni speciali che accederanno alle biblioteche e/o alle attività diffuse sul territorio.
- Il "Modulo di informazione e formazione sui rischi connessi allo svolgimento dell'attività dei volontari" verrà svolto entro e non oltre i primi 90 giorni dall'avvio al servizio.

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 Digitale ● 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 rivolti ai cittadini	<ul style="list-style-type: none"> ● Presentazione dei servizi Online forniti dal Comune; ● 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 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 	6

	<p>uno spirito orientato alla collaborazione e alla condivisione dell'esperienza;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 	
<p>Modulo 7 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCD</p>	<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
<p>Modulo 8 Formazione e informazione sui rischi connessi all'impegno dei giovani in progetti di SCU – Modulo integrativo</p>	Modulo integrativo sui rischi dell'Ente	2

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
SCD – AGENDA DIGITALE FORLÌ E COPRENSORIO FORLIVESE

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: 3

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:
Per favorire il coinvolgimento nel servizio civile per operatori volontari con minori opportunità, il Comune di Forlì sarà 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, o di altri enti del territorio, preposti all'erogazione di sostegni specifici, in relazione al bisogno

evidenziato, o ad altre opportunità. Attraverso la rete del Comune con i Patronati e i Centri di Assistenza Fiscale si faciliterà l'analisi della situazione dell'operatore volontario e quella del suo nucleo familiare al fine di verificare tutte le agevolazioni, scontistiche, riduzioni di carico di spesa alle quali possono accedere. L'azione sarà finalizzata a verificare con il giovane, partendo proprio dall'ISEE, se ha la possibilità di accedere a tutti i bonus e le agevolazioni previste per le famiglie a basso reddito. Sarà, inoltre, assegnato al giovane con minore opportunità un orario di servizio civile conciliabile con eventuali impegni lavorativi per facilitare la sua sostenibilità economica. L'ente metterà a disposizione, poi, biglietti e/o abbonamenti per l'uso di mezzi di trasporto pubblici al fine di facilitare gli spostamenti necessari alla realizzazione del progetto. In aggiunta a quanto previsto nell'ambito del percorso di tutoraggio proposto a tutti gli operatori volontari, i giovani con minori opportunità potranno usufruire di un ulteriore strumento di orientamento lavorativo grazie alla rete del Comune con i Centri di impiego.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio 3 mesi

Ore dedicate: 27

Numero ore collettive: 23

Numero ore individuali: 4

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Sono previste 27 ore di tutoraggio, di cui 23 ore di attività obbligatorie e 4 ore di attività opzionali. Di queste, 23 ore saranno svolte in gruppo e 4 ore individualmente. La proposta è stata strutturata prevedendo il 20% del totale delle ore in modalità on line sincrona. Le attività collettive in presenza saranno svolte in gruppi di massimo 30 persone, con modalità interattive di carattere esperienziale, esercitazioni pratiche e simulazione di casi concreti. Inoltre verranno utilizzati brainstorming e peer education per fare emergere le conoscenze di ognuno e favorire la condivisione di contenuti. Le attività individuali saranno condotte in presenza da operatori esperti, nella forma del colloquio strutturato svolto con metodologie flessibili e adatte a sostenere motivazione, proattività e autonomia del giovane volontario. Techne mette a disposizione i propri laboratori informatici per le attività in presenza che possono prevedere l'utilizzo di PC e connessione ad internet (es. modulo sui siti web per la ricerca attiva del lavoro), nonché aule attrezzate con proiettori e dispositivi per supportare l'azione di tutoraggio.

Attività di gruppo: a) Autovalutazione dell'esperienza e analisi delle competenze apprese

Modulo 1: Autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile, 2 ore in presenza;

Modulo 2: Analisi delle competenze apprese, 2 ore in presenza;

b) Orientamento al lavoro – Modulo

1: Redazione del curriculum vitae, 3 ore in presenza;

Modulo 2: Il colloquio di lavoro, 4 ore in presenza;

Modulo 3: Web e social network per il lavoro, 3 ore in presenza; Modulo

4: Elementi per l'avvio d'impresa, 4 ore online.

c) Centri per l'impiego e servizi per il lavoro

Modulo 1: La ricerca attiva del lavoro, 3 ore in presenza;

d) La presentazione dei diversi servizi (attività opzionale)

Modulo 1: I principali servizi per il lavoro, 2 ore online. Attività individuali:

e) Centri per l'impiego e servizi per il lavoro

Modulo 1: Analisi del progetto di vita/professionale e quadro delle opportunità, 2 ore in presenza;

f) l'affidamento del giovane ai servizi per il lavoro (attività opzionale)

Modulo 1: Costruzione di un percorso individuale, 2 ore in presenza.

Attività obbligatorie

Le attività obbligatorie riguardano:

a) Autovalutazione dell'esperienza e analisi delle competenze apprese.

1. AUTOVALUTAZIONE DELL'ESPERIENZA DI SERVIZIO CIVILE: - analisi strutturata degli aspetti salienti dell'esperienza, con attenzione alle attività segnanti e ai rapporti sviluppati da ogni volontario; - rielaborazione di gruppo.

2. ANALISI DELLE COMPETENZE APPRESE: - analisi strutturata delle competenze apprese, specialistiche e trasversali, che consentano l'individuazione e definizione della professione desiderata da ogni singolo volontario; - rielaborazione di gruppo.

b) Orientamento al lavoro

1. REDAZIONE DEL CURRICULUM VITAE: - Orientamento alla compilazione del Curriculum Vitae (CV) e della lettera di candidatura; - Principali modelli e tipologie di CV: es. cronologico, funzionale, attitudinale, infografico, video curriculum, europeo; - Compilazione delle principali aree del CV: dati anagrafici e recapiti personali, esperienze professionali, formazione, competenze trasversali (soft skill), competenze tecniche (hard skill), lingue straniere, hobby e interessi; - La valorizzazione delle competenze tecniche e trasversali; - L'inserimento nel CV delle proprie motivazioni e aspirazioni; - Youthpass e/o "Skills profile tool for Third Countries Nationals" della Commissione Europea (nel caso di cittadini di paesi terzi);

2. IL COLLOQUIO DI LAVORO - Strategie su come affrontare un colloquio di lavoro; - applicare tecniche di comunicazione efficace verbale, non verbale e paraverbale; - simulazione di colloquio.

3. WEB E SOCIAL NETWORK PER IL LAVORO: - Il web per la ricerca del lavoro: siti e opportunità; - conoscere i principali social network: Facebook,

LinkedIn, Twitter, Instagram, Youtube, le rispettive potenzialità e le diverse applicazioni per il business; - utilizzo dei principali social network per la ricerca attiva: LinkedIn, Twitter, Facebook, Youtube; - entrare a far parte di un social network: costruire il proprio profilo personale, implementare il proprio network, costituire delle community tematiche in base alle proprie esigenze, stringendo contatti di lavoro; - le Banche Dati web per il lavoro; - utilizzo di altri strumenti on line per la ricerca attiva.

4. ELEMENTI PER L'AVVIO D'IMPRESA: - Piano d'Impresa e Business Plan (cenni); - Swot Analysis; - tipologia di imprese: profit e no profit, imprese sociali; - forme societarie (di persone, capitali e cooperative) e consorzi; - cenni alle opportunità di finanziamento e agevolazioni finanziarie per l'avvio d'impresa; - il personal branding; - strategie di vendita e promozione della propria idea imprenditoriale; - i Servizi territoriali a supporto della creazione di impresa;

c) Centri per l'impiego e Servizi per il lavoro

1. LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO: - Come costruire il proprio Progetto professionale: organizzare la ricerca di lavoro, piano d'azione individuale; - strategie autonome di ricerca attiva del lavoro, a partire dalla panoramica informativa dei Servizi presenti sul territorio sia di orientamento (es. Informagiovani) che di intermediazione tra domanda e offerta (Centri per l'impiego, ecc.);

2. ANALISI DEL PROGETTO DI VITA/PROFESSIONALE E QUADRO DELLE OPPORTUNITA': - Analisi del progetto di vita/professionale: valutazione delle aspettative ed inclinazioni della persona; analisi delle motivazioni che ispirano il progetto di vita; definizione degli obiettivi nel breve e lungo periodo e analisi di fattibilità degli stessi; valutazione autonoma del sé e presa di coscienza delle proprie potenzialità e limiti. - Soluzioni formative/lavorative: ricerca e analisi dei percorsi formativi utili ad affinare, sviluppare o aggiornare le proprie capacità, inclusi i corsi per le certificazioni informatiche e linguistiche; definizione di un percorso strutturato per acquisire abilità e conoscenze spendibili nel mondo del lavoro. - Quadro delle opportunità: analisi del mercato del lavoro e delle opportunità offerte dal territorio.

Attività Opzionali

Le attività opzionali riguardano:

a) La presentazione dei diversi Servizi (pubblici e privati)

1. I PRINCIPALI SERVIZI PER IL LAVORO: - Il Centro per l'impiego e l'Agenzia regionale per il lavoro: opportunità e strumenti per la ricerca del lavoro; - mappatura e analisi dei Servizi che sul territorio si occupano di intermediazione tra domanda e offerta di lavoro; - agenzie di selezione ed altre agenzie e servizi di incontro domanda/offerta; - servizi pubblici e privati della Rete territoriale funzionali alla ricerca del lavoro; - gli enti di formazione professionale: opportunità formative e di tirocinio presenti sul territorio.

b) L'affidamento del giovane ai Servizi per il lavoro

1. COSTRUZIONE DI UN PERCORSO INDIVIDUALE. Giunti alla fase conclusiva del percorso di Tutoraggio, è importante definire strategie ad personam per intercettare le esigenze del mercato del lavoro e proseguire nella ricerca attiva, gestendo in piena autonomia gli strumenti affinati durante le ore di tutoraggio collettive ed individuali precedentemente svolte. Contenuti: - Definizione di un Piano operativo, a step, che valorizzi le esperienze pregresse formali, in/non formali e tracci una linea di azione concreta al termine del servizio civile; - elaborazione di un progetto per il futuro sostenibile e realistico, nonché stabile e credibile; - riesame della motivazione ad affrontare il percorso ipotizzato a fronte dell'impegno richiesto; - (eventuale) valutazione di un percorso di auto-imprenditorialità coerente con le proprie capacità e attitudini e spendibile nel mercato/settore individuato.

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

CONTATTI:

Consulta il sito www.comune.forli.fc.it

Per ulteriori informazioni:

Rita Silimbani – Daniela Bambi

Comune di Forlì

Indirizzo: Piazza Saffi n. 8 - FORLÌ

Telefono: 0543 712804-712394

Mail: volontariatocivile@comune.forli.fc.it