



## Allegato A2 – Servizio Civile Digitale

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

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
AFAM DIGITALE AL SUD

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**  
**SETTORE E - EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT - 23. EDUCAZIONE INFORMATICA**

**DURATA DEL PROGETTO:**  
sistema helios

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**OBIETTIVO 1.1**

***FAVORIRE E AIUTARE LA CITTADINANZA AD UTILIZZARE LE NUOVE TECNOLOGIE DIGITALI***

**AFAM favorirà i cittadini delle sedi coinvolte ad utilizzare le nuove tecnologie digitali, sfruttando i luoghi del sapere e i contenitori culturali di Soundiff e dell'Associazione Musicale Curci come presidi di prevenzione ed educazione all'inclusione, così grazie alle nuove competenze digitali che acquisiranno si attiveranno le comunità di giovani affinché diventino un esempio nei confronti dei loro concittadini, uomini e donne senza distinzione, invitandoli ad abbracciare la cultura digitale come occasione dell'aggregazione e dell'accoglienza e nello stesso tempo svolgere attività musicale, cambiare il loro stile di vita, dedicando un'elevata adesione ai programmi di attività di partecipazione alla vita musicale, culturale e sociale offerta.**

**OBIETTIVO 1.2**

***PROMOZIONE, ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI PUNTI PAAS DISTRIBUITI NEL TERRITORIO. I PAAS SONO PUNTI DI ACCESSO ASSISTITO AI SERVIZI E AD INTERNET***

**AFAM favorirà i cittadini ad utilizzare le nuove tecnologie digitali, attraverso le loro sedi adibiti a punti PAAS – accesso assistito ai servizi internet, e dei dispositivi digitali per operazioni base come, ad esempio, inviare una mail, ricercare informazioni di interesse sul web oppure accedere ai servizi della Pubblica Amministrazione. Questi luoghi diventeranno spazi assistiti di supporto al cittadino nei quali si propongono attività finalizzate alla diffusione, promozione e sensibilizzazione alla cultura digitale e all'implementazione dell'uso delle tecnologie.**

Il fine ultimo di ogni PAAS è quello di mettere in campo, partendo dal basso, azioni utili al superamento del digital divide, attraverso un approccio consapevole alle realtà informatiche, con particolare riferimento alla fruizione dei servizi online offerti dal mondo associativo **CULTURALE E MUSICALE**, e dalle amministrazioni pubbliche in generale. Lo sforzo profuso è mirato, quindi, alla semplificazione e implementazione del rapporto fra associazionismo/amministrazione e cittadini, nella consapevolezza

dell'importanza, da un lato, di incrementare l'efficacia dell'azione amministrativa stimolando una offerta innovativa e qualificata di servizi e, dall'altro, di porre i cittadini nelle condizioni di utilizzare in maniera corretta e completa tutti i servizi pubblici disponibili on line e consentire loro una partecipazione attiva ed informata.

L'attività, che si svolge con il supporto dei c.d. "facilitatori digitali" (volontari appositamente formati), prevede un affiancamento individuale, gratuito e su appuntamento, presso gli sportelli PASS attivati. Durante l'incontro, che generalmente ha la durata di mezz'ora, vengono illustrati (e in taluni casi erogati) servizi digitali come, ad esempio, le procedure di iscrizione per ottenere lo SPID, le iscrizioni scolastiche online, il rilascio di certificati, pagamenti siae, ecc.

L'incontro si conclude con la somministrazione di un questionario agli utenti, allo scopo di acquisire dati sul fenomeno del divario digitale tra la popolazione, di monitorare e migliorare il servizio. Il questionario, rigorosamente anonimo, rileva, fra l'altro le caratteristiche sociodemografiche degli utenti, nonché il numero di contatti ricevuti e di appuntamenti prenotati, la tipologia di servizi richiesti, il tasso di fidelizzazione e il livello di gradimento del servizio ma, soprattutto, il livello delle competenze digitali di base dei richiedenti.

**La piena realizzazione del progetto che vede i volontari nel ruolo chiave di collegamento tra l'offerta di servizi digitali e socio-culturale e delle sue Associazioni e delle famiglie dei suoi associati, si potrà misurare con la costruzione di una fitta rete associativa e relazionale a livello capillare su tutto il territorio nazionale, con figure opportunamente formate in grado di relazionarsi correttamente con le persone con disabilità, anche gravi e gravissime (Tetraplegici, Cerebrolesi, Distrofici, Atonici, Atassici, Distonici, Spastici, SLA) che solitamente sono impossibilitati a partecipare a qualunque attività sociale e che saranno invece protagonisti di una nuova aggregazione partendo dalla formazione ad una cultura digitale.**

Il consolidamento di tali reti e l'attività che ne scaturirà sarà la dimensione con cui potrà essere misurata l'efficacia del progetto.

Il punto di forza dei servizi sarà la possibilità di adattare l'intervento del facilitatore alle esigenze degli utenti per assistenza personalizzata in presenza (supporto per navigare, accedere a servizi online, cercare informazioni ed altre attività di base sull'uso di Internet e dei dispositivi mobile)

#### **OBIETTIVO 2.1**

***OFFRIRE SERVIZI E SUPPORTO VERSO I CITTADINI PIU' SVANTAGGIATI CHE DIFFICILMENTE POTREBBERO ACCEDERE ALLE RISORSE E AI VALORI DISPONIBILI IN RETE E FORNITI DALLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI***

**AFAM favorirà i cittadini delle sedi coinvolte ad utilizzare le nuove tecnologie digitali, sfruttando i luoghi ASSOCIATIVI CULTURALI come presidi di prevenzione ed educazione all'inclusione, così grazie alle nuove competenze digitali che acquisiranno accederanno a servizi digitali**

#### **OBIETTIVI 2.2**

***PROMUOVERE GLI OBIETTIVI E LE FINALITA' DELL'ACCESSO ALLA DIGITALIZZAZIONE CON PARTICOLARE ATTEZIONE VERSO I CITTADINI PIU' SVANTAGGIATI***

**AFAM favorirà i cittadini delle sedi coinvolte ad utilizzare le nuove tecnologie digitali, sfruttando i luoghi di cultura come presidi di prevenzione ed educazione all'inclusione, così grazie alle nuove competenze digitali che acquisiranno accederanno a servizi digitali in particolare delle persone svantaggiate e diversamente abili, obiettivo del progetto è quello di realizzare un'ampia promozione di una cultura digitale e culturale artistica e musicale aperta al dialogo e alla piena integrazione delle persone con disabilità, ponendo la persona disabile come prima beneficiaria dei servizi digitali e recettore dell'impegno e delle buone pratiche in ambito sportivo rivolte a migliorare lo stato di benessere, quale termine generale che racchiude tutto l'universo dei domini della vita umana, inclusi aspetti fisici, mentali e sociali, che costituiscono quella che può essere chiamata una "buona vita".**

Tale obiettivo sarà raggiunto attraverso una capillare azione di promozione e di orientamento alla cultura musicale a supporto delle famiglie con ragazzi/e con disabilità, attraverso figure fortemente motivate e opportunamente formate, in grado di veicolare le informazioni sulle nuove opportunità

Grazie ai facilitatori digitali molte informazioni e aspetti complessi di natura informatica verranno risolti.

#### **Obiettivi rivolti ai facilitatori digitali**

**L'associazione si impegnerà con questo progetto a raggiungere gli obiettivi sopra descritti, ma si impegnerà anche per far raggiungere ai volontari i seguenti obiettivi:**

- Una concreta formazione ai valori dell'impegno civico, della pace e della non violenza dando attuazione alle linee guida della formazione generale al S.C.U
- L'apprendimento delle finalità, delle modalità e degli strumenti del lavoro di gruppo finalizzato alla acquisizione di capacità pratiche e di lettura della realtà, capacità necessarie alla realizzazione delle attività del progetto e successivamente all'inserimento attivo nel mondo del lavoro, a cominciare ai soggetti no profit
- Fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni socioculturali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile
- Una crescita individuale dei partecipanti con lo sviluppo di autostima e di capacità di confronto, attraverso l'integrazione e l'interazione con la realtà territoriale.
- Acquisizione di nozioni di informatica di base (pacchetto office, internet e gestione della posta elettronica)
- Acquisizione della modalità di lavoro in rete internet e tra servizi di differenti enti
- Acquisizione della capacità di lavoro front office e monitoraggio dei servizi
- Acquisizione dell'autonomia nella gestione burocrate dei servizi sportello
- Acquisizione di una conoscenza nella gestione siti web
- Acquisizione di una conoscenza nella gestione piattaforma d Digitale Terrestre
- Apprendimento e capacità di gestione autonoma del punto PASS

<b>RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
---

Organizzazione delle attività rivolte agli utenti

Apertura punti PAAS

A.1 Primo contatto con l'utenza per rilevare la tipologia di richiesta e concordare l'appuntamento;

A.2 Incontro one to one presso la postazione per l'affiancamento pratico;

A.3 Compilazione, firma e archiviazione del modulo di manleva e dell'informativa sul trattamento dei dati personali;

Le suddette attività si svolgono, nel concreto, secondo le modalità sotto riportate:

A) gestione del contatto e affiancamento individuale ai cittadini presso gli sportelli dei PAAS nelle diverse sedi sul territorio: durante l'appuntamento vengono illustrati (e in taluni casi erogati) servizi digitali (iscrizioni online; rilascio di certificati; iscrizione al portale e a SPID; indicazioni per la creazione di password personali, ecc.) e spiegate, laddove richieste, le modalità di utilizzo dei principali strumenti informatici (PC, smartphone, tablet, ecc.) e relativi software e applicazioni maggiormente diffusi. L'attività degli operatori è tutelata mediante la somministrazione di un modulo di manleva e della informativa al trattamento dei dati personali, che devono essere firmati da tutti gli utenti prima dell'inizio delle singole sessioni di facilitazione;

### **Attività di back office**

Collaborare ad identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini

Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali Collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta

Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti

Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini

Supportare nella redazione contenuti

Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata

Organizzare la modulistica

Attività di front office Collaborare all'accoglienza utenti

Supporto alla predisposizione di schede utenti

Compilazione schede Supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori

Supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette Supportare gli addetti nell'orientamento disabili Supportare gli addetti nell'orientamento giovani

Supporto nella navigazione su WEB

Studio e implementazione di percorsi socializzanti per la cittadinanza

Organizzazione di seminari formativi per la trattazione di temi specifici riguardanti la materia digitale

B.1 Individuazione delle tematiche di interesse generale, eventualmente dedicate anche a target specifici;

B.2 Individuazione del target, dell'ambito e del territorio di riferimento a cui indirizzare la specifica proposta formativa;

B.3 Individuazione e contatto dei i soggetti partner da coinvolgere per l'organizzazione delle iniziative formative;

B.4 Contatto con i docenti e calendarizzazione degli incontri formativi;

B.5 Organizzazione degli eventi. supporto all'organizzazione di eventi, seminari e laboratori (anche con modalità da remoto) per la diffusione delle competenze digitali.

Gestione dei contatti con i referenti delle sedi ospitanti e con i docenti individuati.

Creazione mailing list inviti. Predisposizione e raccolta fogli firme partecipanti.

Il facilitatore vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti e, nello svolgimento delle operazioni, deve assicurare che: a. i dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza; b. le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei; c. i dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti; d. i dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati; e. qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

Interventi per la riduzione del digital divide

Progettazione e organizzazione di corsi di alfabetizzazione informatica di approfondimento e di utilizzo delle nuove tecnologie in particolare dedicati allo studio della musica

Compilazione e data entry dei questionari;

Analisi e reportistica dei dati raccolti

Condivisione delle risultanze dell'analisi di monitoraggio trimestrale con le strutture aderenti alla Rete dei PAAS

Diffusione delle informazioni inerenti i servizi

Raccolta strutturata di osservazione sui servizi

Organizzazione di interventi di aiuto e socializzazione tesi a favorire sul territorio la partecipazione alle scelte programmatiche

Interventi per favorire la conoscenza e la divulgazione dei servizi offerti dalla pubblica amministrazione

Distribuzione e raccolta di questionari valutativi sui servizi offerti

Promozione della normativa tra la cittadinanza

Supporto agli utenti interessati

Creazione di occasioni di incontro telematico con gli enti pubblici

Redazione di testi e grafica relativi agli eventi formativi;

Realizzazione di materiale informativo dedicato alle attività (vademecum, brochure, locandine, volantini, ecc.);

Pubblicizzazione tramite i canali di comunicazione (sito web, radio e canali social)

Informazione sull'ICT Programmare incontri e seminari sui servizi online offerti dagli Enti territoriali

Realizzare presentazioni sui servizi online offerti da inserire sul sito internet

Predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri e i seminari sull'uso consapevole dell' ICT e di internet

Predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri di promozione all'uso delle email e delle pec

Gestione ed aggiornamento Sito Internet Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito dell'ente Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)

Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line

Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano

Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione Collaborare all'aggiornamento contenuti on line

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

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

sistema helios

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: con vitto e alloggio senza vitto e alloggio, con solo vitto

sistema helios

Cod.Sede Attuaz.	SEDE	Indirizzo	Olp	N.vol.richiesti	Minori opportunità
Afam 170703	Ufficio Eventi e patrimonio	Viale Alessandro Manzoni 2/a	Damiani Maria	2	1
Afam 170684	Laboratorio coworking	Viale Guglielmo Marconi 39	Lamonaca Martina	2	1
Afam 170692	Laboratorio informatico	Viale Guglielmo Marconi 39	Lamonaca Anna Sofia	2	1
Afam 170699	Laboratorio registrazione musicale	Viale Guglielmo Marconi 39	Francesco Monopoli	2	1
Afam 170702	Reception laboratorio informatico	Viale Guglielmo Marconi 39	Rita La Monaca	2	1
Afam 170695	Laboratorio musicale	Viale Alessandro Manzoni 2/a	Damiani Giulia	2	1
<b>TOTALE</b>				<b>12</b>	<b>6</b>

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

L'Operatore volontario è tenuto a svolgere la propria attività con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, con cui venga a contatto per ragioni di servizio.

Deve inoltre tenere una condotta irreprensibile nei confronti degli utenti e degli altri operatori volontari. L'Operatore volontario dovrà quindi mantenere la riservatezza su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione delle stesse.

**E' richiesta la riservatezza sui documenti e dati visionati;** in particolare occorre osservare gli obblighi previsti dalla Legge 675/96 sulla Privacy in merito ai trattamenti dei dati personali.

**E' richiesta inoltre una particolare disponibilità ai rapporti interpersonali ed al lavoro di équipe.** Il presente progetto prevede la **flessibilità oraria e la possibilità che i volontari possano recarsi presso altre sedi** per le attività inerenti al progetto per i giorni consentiti dal regolamento del dipartimento e per la partecipazione ad incontri, seminari, attività formative organizzate nell'ambito del progetto stesso. Partecipazione al percorso formativo previsto e ai corsi di formazione residenziali che, a seconda dei progetti approvati e finanziati dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale, potranno essere organizzati anche d'intesa con altri Enti della stessa regione, anche fuori dal comune e della provincia ove si svolge il proprio progetto, in date e luoghi che verranno comunicati al Dipartimento prima dell'avvio del progetto.

L'Operatore volontario **dovrà dare Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il termine massimo dei 30 gg previsti e la Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive);** I giorni di chiusura dell'ente sono quasi tutte le domeniche, i festivi da calendario, quasi tutti i sabati dell'anno. Probabilmente le due settimane centrali del mese di agosto e l'ultima di dicembre (in concomitanza delle festività natalizie).

**L'Operatore volontario dovrà dare massima Partecipazione ai momenti di verifica dell'esperienza di servizio e/o le sedi di attuazione svolti su base periodica e previsti a metà e a fine servizio con momenti residenziali e dovrà dare massima disponibilità.**

**Partecipazione al monitoraggio periodico,** con la compilazione obbligatoria di questionari on-line e massima Disponibilità alla partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio **anche se svolti di sabato e di domenica o in altri giorni festivi.**

**L'Operatore volontario dovrà dare massima Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi di formazione,** aggiornamento e sensibilizzazione per un massimo di 30 giorni.

**Disponibilità alla guida di automezzi e motoveicoli dell'ente se autorizzati.**

**Disponibilità a collaborare da remoto per non più della percentuale stabilita dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale ovvero il 30%**

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Si è stipulato un accordo con la **Società Nomina srl** per il rilascio di attestazione specifica di Ente Terzo

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

TUTTI GLI OPERATORI VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE DEL PROGETTO RICEVERANNO LE STESSE ORE E GLI STESSI MODULI FORMATIVI

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Esso sarà articolato nel modo seguente: - percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti); - moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - circa 18 ore; - un servizio di supporto costante attraverso la

partecipazione a un forum online tematico; - con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale” (attività “da sportello”/attività di “educazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

La **formazione specifica** a cura dell’Ente sarà in presenza

**Tempi di erogazione:** la formazione specifica sarà erogata entro i 90 giorni dall’avvio del progetto stesso.

Sarà previsto come scritto nelle nuove linee guida anche il **Modulo di Informazione sui rischi, prevenzione ed emergenze connessi all’impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile entro i 90 giorni.**

Modulo 1 – 16 ore *concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale*

Modulo 2 - 16 ore su Competenze trasversali - Soft Skills" e Comunicazione

Modulo 3 – 18 ore – su Conoscenza dell’Ente e dei Servizi Informativi e digitali nelle Pubbliche Amministrazioni, modalità di organizzazione del servizio, le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari; Strumenti specifici dell’Ente in dotazione agli operatori volontari

Modulo 4 - il servizio di “facilitazione digitale” (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore)  
 1. L’amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; 2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; 3. Il modello del servizio di “facilitazione digitale” (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);  
 DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE  
 DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE 9  
 4. La figura del “facilitatore digitale”: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; 5. I servizi digitali pubblici. Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore): 1. Alfabetizzazione su informazioni e dati; 2. Collaborazione e comunicazione; 3. Creazione di contenuti digitali; 4. Sicurezza; 5. Problem solving. Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar). I suddetti moduli (per un totale di 38 ore + il servizio di supporto) si aggiungono ad almeno 12 ore di formazione specifica erogate dagli Enti aderenti sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programma e progetti.

TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO SPECIFICO	ORE DEL MODULO	COERENZA CON LE ATTIVITÀ DI PROGETTO
<p><b>MODULO I</b>  <i>Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</i>  <b>Titolo: “Corso curriculare su tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro d.lgs. n. 81 del 2008 con rilascio di un attestato”</b>  <i>Contenuti:</i> Normativa e misure per salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Misure delle attività di protezione e prevenzione adottate</li> <li>✓ Il Titolo VI del Decreto Legislativo 626/94 e le norme successive collegate</li> <li>✓ Salute, Sicurezza, Ergonomia, D.Lgs. 626/94</li> <li>✓ I principali problemi di salute legati all’uso di VDT- elementi di anatomia e fisiologia e principali patologie sia dell’apparato oculo-visivo che</li> </ul>	<p><b>Durata: 16 ore</b></p>	<p>Il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile” deve essere obbligatoriamente erogato entro i primi 90 giorni dall’avvio del progetto.  <b><u>Questo modulo è obbligatorio</u></b></p>

- dell'apparato muscolo-scheletrico le problematiche oculari: sindrome astenopica e sue principali cause le problematiche dell'apparato muscolo- scheletrico: rachide ed arti superiore;
- ✓ Le caratteristiche dell'ambiente di lavoro: illuminazione e sistemazione delle fonti rumore microclima radiazioni ionizzanti e non qualità dell'aria
  - ✓ Il sistema legislativo per la gestione della sicurezza: Le Direttive Europee; Il nuovo Testo Unico per la Sicurezza e gli adempimenti legislativi; Sistema sanzionatorio; La responsabilità Civile e Penale e Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali; La responsabilità Civile e Penale;
  - ✓ Il Datore di lavoro, il Dirigente, il Preposto, il Lavoratore. Il Servizio Prevenzione e Protezione: struttura, composizione e compiti; Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione; i rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori (RLS); Organizzazione delle prevenzioni e gli Organi di vigilanza, controllo e assistenza;
  - ✓ I Soggetti Coinvolti: Enti, Commissioni e Comitati; Il sistema di vigilanza e controllo
  - ✓ I soggetti del sistema di prevenzione aziendale Secondo il D.Lgs. 81/08; Compiti; Obblighi; Responsabilità
  - ✓ Rischi specifici in relazione all'attività svolta ed alle normative di sicurezza ed alle disposizioni dell'Ente
  - ✓ Procedure e nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure che riguardano il pronto soccorso, la lotta antincendio e l'evacuazione dei lavoratori
  - ✓ Nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e del Medico Competente.
  - ✓ Dispositivi di protezione individuale - loro corretto impiego e manutenzione;
  - ✓ Movimentazione manuale dei carichi - modalità per una corretta movimentazione e rischi connessi alla erronea equilibratura del carico ed al superamento dei pesi consentiti;
  - ✓ Attrezzature munite di V.D.T. - misure ergonomiche applicabili al posto di lavoro, modalità di svolgimento dell'attività con specifico riferimento al regime delle interruzioni, sorveglianza sanitaria, protezione degli apparati visivo - e muscolo-scheletrici;
  - ✓ Impiego di sostanze e preparati pericolosi: modalità d'uso, precauzioni d'impiego, rimedi in caso d'intossicazione;
  - ✓ Sistema sanzionatorio per le violazioni alle norme di igiene e sicurezza del lavoro.
  - ✓ Il benessere della persona nelle dinamiche sociali
  - ✓ Obiettivi: diffondere la conoscenza dei rischi che si corrono sul posto di lavoro, soggetti responsabili, sostanze pericolose e strumenti di protezione.





TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO SPECIFICO	ORE DEL MODULO	COERENZA CON LE ATTIVITÀ DI PROGETTO
<p><b>MODULO II</b></p> <p><b>Titolo: "Competenze trasversali - Soft Skills" e Comunicazione</b></p> <p><b>Contenuti del Modulo</b> <b>Modulo Empowerment</b>, che mira ad agire su tre fronti: - interiorizzare e sviluppare il self empowerment; - costruire l'empowered work group; - stimolare uno stile di leadership empowering. Leadership &amp; People Management, Team work e Team Building <b>Modulo Comunicazione</b>, ha lo scopo di: - favorire la riflessione sul proprio stile comunicativo verbale e non verbale; - raggiungere un buon livello di consapevolezza sul proprio modo di comunicare in contesti differenti; - sviluppare le capacità di ascolto attivo; - gestire efficacemente riunioni e comunicazioni in plenaria. <b>Modulo ProblemSolving</b>, mira a: - supportare le proprie capacità di decisionmaking; - acquisire nuove tecniche di pensiero creativo; - gestire creativamente situazioni potenzialmente tense; - affrontare creativamente i conflitti.</p> <p><b>Obiettivi:</b> Potenziare le Competenze sociali e civiche. Queste includono competenze personali, interpersonali e interculturali e riguardano tutte le forme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, in particolare alla vita in società sempre più diversificate, come anche a risolvere i conflitti ove ciò sia necessario. La competenza civica dota le persone degli strumenti per partecipare appieno alla vita civile grazie alla conoscenza dei concetti e delle strutture sociopolitici e all'impegno a una partecipazione attiva e democratica. Sviluppare le abilità necessarie a ciascun partecipante per approfondire il processo di conoscenza di sé; Favorire i cambiamenti tesi a migliorare le performance individuali e professionali.</p>	<p><b>Durata: 16 ore</b></p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto, in quanto lo sviluppo delle competenze trasversali e la comunicazione sono importantissime. <i>In ogni progetto è fondamentale saper comunicare, affrontare i problemi, decidere in situazioni complesse, gestire il proprio stress.</i></p> <p><i>Il problem solving come soft skill indispensabile per la crescita personale e professionale. Sviluppo del potenziale e raggiungimento degli obiettivi, attraverso il Team Building</i></p>

TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO SPECIFICO	ORE DEL MODULO	COERENZA CON LE ATTIVITÀ DI PROGETTO
<p><b>MODULO III</b></p> <p><b>Titolo: Conoscenza dell'Ente e dei Servizi Informativi e digitali nelle Pubbliche Amministrazioni</b></p>	<p><b>Durata: 18 ore</b></p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto.</p>

**modalità di organizzazione del servizio  
le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi  
le attività svolte dagli operatori volontari; Strumenti  
specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari**

Contenuti: In questa fase, caratterizzata dalla conoscenza dei volontari in Scu, si farà una breve presentazione della struttura e delle figure professionali dell'ente, della rete territoriale e verrà quindi presentato il progetto:

**- Project Management della Pubblica Amministrazione - i servizi digitali locali**

Innovazione nella PA e quadro normativo Contenuti: - Quadro di riferimento europeo - La PA digitale. La strategia per la crescita digitale - Digitalizzazione dell'ente: quadro normativo e modello riorganizzativo di riferimento

Servizi digitali, cloud e sistemi gestionali integrati; sicurezza informatica - I servizi che supportano le Pubbliche Amministrazioni nell'attuazione dall'Agenda digitale e del Piano Triennale - Contesto normativo e regole - Sicurezza dei sistemi, razionalizzazione del patrimonio informativo e cloud computing

- Amministrazione: composizione, competenze e atti (delibere, determine, bilanci)

I poteri "datoriali" del dirigente pubblico. L'organizzazione degli uffici. La gestione dei singoli rapporti di lavoro. Retribuzione, orario di lavoro, obbligo di sicurezza.

Il ciclo di gestione della performance; ambiti di analisi della performance organizzativa; albero degli obiettivi; common assessment framework-CAF; balanced scorecard

Modelli innovativi di valutazione del personale, dal modello gerarchico alle valutazioni bottom-up e multi-source feedback; politiche di sviluppo del personale; l'analisi del benessere organizzativo

Obiettivi: far acquisire ai volontari conoscenze relative al funzionamento delle amministrazioni pubbliche e il terzo settore, con specifico riferimento al territorio di riferimento

Intanto per la conoscenza dell'Ente, del suo Programma e dei suoi progetti. L'obiettivo del modulo è quello di far acquisire ai volontari le conoscenze relative al funzionamento delle amministrazioni con specifico riferimento al territorio di riferimento e ai servizi innovativi e digitali. Sarà necessario favorire l'uso dei servizi pubblici digitali per promuovere il pieno godimento dei diritti di cittadinanza, per diffondere un approccio consapevole alla realtà digitale e per agevolare la collaborazione tra Pubblica amministrazione, enti e cittadini. Così come previsto nei temi di Agenda 2030 e nel Recovery Plan Next Generation. Il modulo è fondamentale per i volontari per conoscere il funzionamento della macchina organizzativa dell'Ente e delle risorse umane che ci collaborano.

TITOLO E CONTENUTI DEL MODULO SPECIFICO A CURA DEL DIPARTIMENTO DELLA PRESIDENZA DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI	ORE DEL MODULO	COERENZA CON LE ATTIVITÀ' DI PROGETTO
<p>Percorso di formazione per i giovani volontari Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale. Esso sarà articolato nel modo seguente: - percorso online di formazione tramite webinar interattivi sulle attività di "facilitazione digitale" (attività "da sportello"/attività di "educazione digitale") - 16 ore (orientativamente per classi di circa 130 partecipanti); - moduli online di autoapprendimento sulla "facilitazione digitale" (attività "da sportello" /attività di "educazione digitale") - circa 18 ore; - un servizio di supporto</p>	<p><b>Durata: 38 ore</b></p>	<p>Il modulo è coerente per tutte le attività previste dal progetto.</p> <p>In particolare, tale formazione verterà su: Il servizio di "facilitazione digitale" (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore) 1. L'amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; 2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; 3. Il modello del servizio di</p>

costante attraverso la partecipazione a un forum online tematico; - con cadenza trimestrale, la partecipazione a webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale” (attività “da sportello”/attività di “educazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar per un totale di 4 ore).

Modulo 4 - Il servizio di “facilitazione digitale” (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 7 ore) 1. L’amministrazione aperta digitale e cittadino-centrica; 2. La Strategia nazionale per le competenze digitali, le iniziative e le esperienze; 3. Il modello del servizio di “facilitazione digitale” (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze);  
DIPARTIMENTO PER LE POLITICHE GIOVANILI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE  
DIPARTIMENTO PER LA TRASFORMAZIONE DIGITALE 9  
4. La figura del “facilitatore digitale”: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; 5. I servizi digitali pubblici. Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore): 1. Alfabetizzazione su informazioni e dati; 2. Collaborazione e comunicazione; 3. Creazione di contenuti digitali; 4. Sicurezza; 5. Problem solving. Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar). I suddetti moduli (per un totale di 38 ore + il servizio di supporto) si aggiungono ad almeno 12 ore di formazione specifica erogate dagli Enti aderenti sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programma e progetti.

“facilitazione digitale” (obiettivi, criticità, buone pratiche ed esperienze)

4. La figura del “facilitatore digitale”: attività previste, regole di ordinaria diligenza e profili di privacy, rilevazione dei dati e dei livelli di gradimento; 5. I servizi digitali pubblici. Le competenze digitali di base per la cittadinanza secondo il quadro europeo DigComp 2.1. (webinar - 8 ore e moduli online di autoapprendimento 11 ore): 1. Alfabetizzazione su informazioni e dati; 2. Collaborazione e comunicazione; 3. Creazione di contenuti digitali; 4. Sicurezza; 5. Problem solving. Webinar interattivi tematici di approfondimento sulle attività di “facilitazione digitale”, con studio di casi (1 ora a webinar, 4 webinar). I suddetti moduli (per un totale di 38 ore + il servizio di supporto) si aggiungono ad almeno 12 ore di formazione specifica erogate dagli Enti aderenti sui temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione di programma e progetti. I moduli di formazione specifica erogati direttamente dall’Ente di servizio civile saranno necessariamente realizzati in presenza. Per tali moduli non è possibile prevedere eventuali strumenti di didattica a distanza, a meno che ciò non sia imposto da puntuali situazioni emergenza connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19. La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell’attestato specifico rilasciato dall’ente secondo quanto indicato nella richiamata Guida, saranno oggetto anche di un percorso

sperimentale di certificazione  
realizzato dal Dipartimento per  
le politiche giovanili e il  
servizio civile universale.

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

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

sistema helios

**SETTORE E - EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL  
TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT**

D) **obiettivo riconducibile ad agenda 2030 -**

D) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030)

F) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030)

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

sistema helios

E) individuazione **dell'Ambito di azione** F Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni