

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale**SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI
INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022**

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:

Cittadini/e Digitali InComune

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area 16: Educazione e promozione dei diritti del cittadino

Area Secondaria 23: Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto è porre rimedio ad una nuova forma di esclusione sociale che investe chi non ha accesso alla rete e di conseguenza alle possibilità che questa offre in termini di vita sociale, relazioni interpersonali, formazione, cultura, informazioni, servizi e lavoro. Il progetto si propone di raggiungere tale obiettivo mediante l'acquisizione da parte dei destinatari di competenze tecnologiche e digitali per le quali verrà offerto un servizio di educazione e facilitazione digitale. A fine percorso tutte le persone interessate potranno valutare le competenze raggiunte mediante la richiesta dell'attestato di cittadino/cittadina digitale sullo sportello online del Comune qui <https://sportello.comune.trento.it/>.

Obiettivi specifici:

- Sostenere la cultura e la cittadinanza digitale attraverso l'attivazione di sportelli diffusi sul territorio per la formazione e la partecipazione della popolazione, con l'intento di aumentare la conoscenza sull'uso dello smartphone e delle app (installazione app, immagini, condivisioni, pulizia memoria del telefono, videochiamate, Whatsapp, ecc.); aumentare l'accessibilità dei servizi accompagnando le persone fragili nelle procedure online; aumentare il livello di "autonomia possibile" dei destinatari nell'utilizzo dei vari dispositivi per l'accesso ai servizi (accedere assieme) e fornire un supporto pratico nell'accesso ai servizi pubblici attraverso la strumentazione elettronica.
- Migliorare la comunicazione tra gli Enti e i cittadini e le cittadine per favorire la comunicazione interpersonale, il mantenimento delle relazioni e lo sviluppo di relazioni di prossimità, nonché al fine di conoscere l'esistenza dei canali digitali per accedere ai servizi della pubblica amministrazione ed interagire più facilmente con essa;
- Promuovere la cittadinanza attiva, il dialogo intergenerazionale e lo sviluppo della coesione sociale attraverso il rafforzamento delle reti informali di cittadini e cittadine che vivono nelle stesse zone della città.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Con l'affiancamento e la supervisione dei rispettivi OLP (operatori locali di progetto), dipendenti del Comune di Trento, e previa specifica formazione, i giovani in Servizio civile avranno i seguenti ruoli e svolgeranno le seguenti attività:

- organizzatori di momenti formativi (online ed offline) per adulti e anziani fragili sull'utilizzo delle nuove tecnologie e le loro principali funzioni;
- tutoraggio individuale o in piccoli gruppi;
- organizzatori di "conversazioni tecnologiche" (incontri di socializzazione informale sui temi del digitale);
- organizzatori di momenti di formazione di cittadini attivi (giovani e/o adulti) che supportino gli sportelli nelle zone periferiche della città;

- Attività di ricerca-azione sull'intero territorio del Comune di Trento: questionari ai Circoli anziani, associazioni di volontariato, interviste dirigenti scuole di ogni ordine e grado, analisi dati Servizio Welfare;
- Progettazione e realizzazione di 4 sportelli: Mattarello - sud, Gardolo - nord, Oltrefersina - Via Bronzetti - centro;
- Corsi o momenti formativi su specifiche tematiche (SPID, TREC, utilizzo mail, google meet, ecc.) in collaborazione con giovani in Alternanza Scuola Lavoro, Scout, associazioni di volontariato, ecc.) e rivolti alla cittadinanza "fragile" o realizzati in collaborazione e su richiesta delle Circoscrizioni, Circoli Anziani, Associazioni di volontariato, Partner a sostegno del progetto, ecc.;
- Attività di supporto individuale o in piccoli gruppi su richiesta specifica del Servizio Welfare o di enti del terzo settore e accompagnamento nella realizzazione di procedure online per l'accesso ai servizi (rivolti a persone con scarse competenze digitali o in fragilità socio-economica; particolare attenzione a famiglie con minori per l'accesso ai servizi a loro rivolti);
- Organizzazione di momenti di sensibilizzazione e reclutamento di cittadini volontari a supporto degli sportelli e per la realizzazione di attività territorialmente collocate.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Il servizio sarà realizzato in diversi sportelli e sedi del Comune, nelle sedi circoscrizionali dedicate in diversi punti della città e anche con mobilità degli operatori sul territorio comunale nelle sedi periferiche dei servizi coinvolti e sui territori o presso associazioni. Di seguito le sedi principali:

SEDE	INDIRIZZO	CODICE SEDE	N. VOLONTARI
SERVIZIO WELFARE E COESIONE SOCIALE	VIA FRATELLI BRONZETTI, N. 1 - 38122 TRENTO	198608	4
SERVIZIO SERVIZI DEMOGRAFICI E DECENTRAMENTO	PIAZZA FIERA, N. 17 - 38122 TRENTO	198615	4

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 8 con solo vitto

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Il servizio è progettato per essere accessibile agli utenti in diversi sportelli e sedi della città, nelle sedi circoscrizionali dedicate in diversi punti della città e anche con mobilità degli operatori sul territorio in base alle esigenze e richieste di appuntamenti. Durante l'espletamento del servizio civile il Comune richiede ai volontari la disponibilità a muoversi tra le varie sedi dello stesso mediante trasporto pubblico locale (disponibile senza costi a carico dei volontari) oppure a piedi o in bicicletta.

L'attività si svilupperà generalmente dal lunedì al venerdì, tra le 8.30 e le 18.00, per una media di circa 25 ore settimanali. Talvolta sarà chiesto di essere presente in attività che si svolgono durante il fine settimana o in orario serale, ma sarà previamente concordato e programmato.

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Il Comune di Trento si impegna a fornire agli operatori volontari che avranno partecipato e concluso il progetto di Servizio Civile nazionale digitale un attestato sulle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio. Di seguito l'elenco delle competenze acquisibili e attestabili:

Competenze specifiche spendibili soprattutto nell'area di intervento del progetto:

- consolidamento di competenze digitali specifiche;
- gestione dei rapporti con i media locali.

Competenze civiche, di cittadinanza:

- conoscenza di elementi relativi all'educazione con lo scopo di ridurre le disuguaglianze dovuta all'accessibilità digitale;
- conoscenza dei meccanismi di funzionamento della pubblica amministrazione.

Competenze trasversali spendibili nella propria vita personale e professionale anche in settori differenti da quelli di progetto:

- consapevolezza di sé;
- capacità di gestione del tempo;

- capacità relazionali e di lavorare in gruppo;
- capacità di programmare/progettare;
- capacità di raccogliere, organizzare e gestire le informazioni;
- capacità di problem solving e mediazione;
- creatività e flessibilità;
- capacità di leggere e comprendere meglio il contesto socio-culturale e di creare rete.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La selezione ufficiale dei volontari, ai fini dell'approvazione delle graduatorie, avviene attraverso le seguenti modalità:

1. il colloquio individuale effettuato dal selettore accreditato, insieme all'apposita Commissione di selezione prevista dal D.Lgs. n. 40/2017, di cui fa parte obbligatoriamente l'OLP della sede per cui i volontari concorrono;
2. un laboratorio/attività di simulazione, dove i candidati saranno chiamati a svolgere un'attività coerente con quanto previsto dal progetto;
3. la valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda.

A conclusione della selezione la Commissione redigerà un verbale, contenente il punteggio per ogni elemento di valutazione con riferimento a ciascun candidato.

È considerato motivo di esclusione la non partecipazione al colloquio di selezione.

Strumenti e tecniche utilizzate:

- Colloquio individuale con Commissione di selezione;
- Attività pratica;
- Valutazione titoli e esperienze autocertificati.

Le tecniche utilizzate sono:

- interviste nel colloquio;
- role play, simulazioni o laboratori;
- scala di valutazione dei titoli.

Le variabili che si intendono misurare sono sostanzialmente:

- Conoscenze, competenze e caratteristiche dei candidati verificate tramite analisi documentale, in particolare della coerenza del titolo di studio, di eventuali corsi/ attività formative e colloquio;
- Esperienze pregresse del candidato in relazione alle finalità e alle caratteristiche dello specifico progetto per cui si è candidato, sia di tipo professionale sia di volontariato;
- Conoscenza del progetto e motivazioni ed interesse dei candidati ad aderire allo stesso, valutabili durante il colloquio;
- Capacità di interazione con gli altri e dinamiche di gruppo.

Criteri di selezione e punteggio:

I candidati saranno selezionati lungo una scala espressa in punti, con un massimo ottenibile di 100 derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- valutazione dei titoli di studio, professionali, altra formazione extra-scolastica, altre conoscenze certificabili: max 15 punti;
- valutazione esperienze pregresse: max 15 punti;
- conoscenza del progetto e motivazioni: max 20 punti;
- colloquio, capacità di interazione e dinamiche di gruppo: max 50 punti.

Sarà ritenuto idoneo chi raggiungerà un punteggio pari ad almeno 60 punti.

Per il dettaglio delle scale parziali e delle modalità di attribuzione del punteggio si rimanda all'allegato 1 pubblicato al seguente indirizzo <https://trentogiovani.it/Attivita/Iniziative/Servizio-Civile-Digitale>

Il Comune di Trento si riserva la facoltà di svolgere la selezione degli operatori volontari in modalità on-line.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica sarà erogata nelle aule della formazione dell'Amministrazione del Comune di Trento.

Il percorso formativo dei giovani Nel contatto quotidiano con l'amministrazione comunale, i volontari vivranno un'esperienza formativa "*on the job*" acquisendo competenze e professionalità utili nella propria crescita personale, oltre che nella carriera lavorativa. Il percorso formativo dei giovani operatori volontari in Servizio Civile è stato suddiviso in varie fasi: accoglienza, formazione, attività e valutazione. Tutte le fasi sono programmate dal gruppo di coordinamento e realizzate dagli OLP in collaborazione con i colleghi di tutti i servizi coinvolti trasversalmente sul progetto. Di seguito la tabella con il dettaglio della formazione:

Area Cittadinanza attiva: comprensione delle logiche e delle dinamiche della democrazia, della rappresentanza, della mediazione e dell'ascolto delle istanze dei cittadini e la formulazione di risposte ai loro bisogni

Avvio e presentazione del progetto	Aspettative, motivazioni personali, conoscenza reciproca e creazione del gruppo di lavoro
Le politiche giovanili del Comune di Trento	Creatività giovanile, spazi, progetti e servizi. Come sono organizzate le Politiche Giovanili del Comune di Trento
I servizi al cittadino	Principale normativa e principali servizi rivolti al cittadino (a livello nazionale, provinciale e Territorio val d'Adige)
Il Servizio welfare e coesione sociale	Mandato, organigramma, servizi e opportunità rivolte ai cittadini

Area competenze professionali. Sistema dei servizi e lavoro d'equipe	
Formazione alla sicurezza	Formazione generale e specifica sicurezza rischio basso: formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.
La comunicazione web del Comune di Trento	Siti, social, network. Organizzazione e progettazione della comunicazione web
Lo sportello giovani Civico13	Lo sportello giovani Civico13. Opportunità del territorio nazionale ed europeo. Informazione e orientamento dei giovani rispetto alle opportunità di lavoro, formazione, volontariato, cittadinanza attiva sia a livello locale che europeo
Welfare state e Costituzione	Sussidiarietà verticale ed orizzontale. Volontariato: limiti ed opportunità
L'accesso ai servizi	Informazione e orientamento per l'accesso ai servizi

Area competenze personali	
La relazione d'aiuto	Accoglienza, analisi del bisogno e l'ascolto empatico
La comunicazione interpersonale	Linguaggio e comunicazione con persone di età e capacità diverse.
Insegnare ad insegnare	Osservazione partecipante e comunicazione efficace.
La gestione nonviolenta dei conflitti	Principi e valori della nonviolenza, metodi e tecniche di risoluzione nonviolenta dei conflitti. Sperimentazione con metodo training

Area competenze digitali: conoscenza principali procedure di accesso ai servizi. Conoscenza strumenti informativi del Comune di Trento. Comunicazione interpersonale	
Attività di sportello	Sportelli per volontari e persone fragili: obiettivi, funzionamento, attività - presentazione di esperienze
Supporto all'utenza, iscrizione al nido	Procedura di iscrizione al nido d'infanzia, presentazione telematica e suo corretto interfacciarsi con l'applicativo in architettura
Supporto all'utenza, scuole materne	Scuole materne e sistema pagamento mense
SPID	Introduzione al Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID), modalità di attivazione e di rilascio di SPID
Sportello online del Comune di Trento	Presentazione di istanze online

CAD	Introduzione e presentazione dei principi che guidano il Codice dell'Amministrazione Digitale. Digitalizzazione dei servizi delle organizzazioni pubbliche e private
Digitalizzazione servizi del Comune di Trento	Funzionamento dei moduli online per la presentazione di istanze tramite lo Sportello online del Comune di Trento
Digitalizzazione dei pagamenti	Pagamenti tramite sportello online. Digitalizzazione dei pagamenti tramite Sportello online del Comune di Trento, principi e funzionamento (pagoPA, ecc.)
Strumenti a disposizione dei cittadini	Introduzione e spiegazione degli strumenti a disposizione dei cittadini messi a disposizione da parte del Comune di Trento, della Provincia autonoma di Trento e dai Ministeri. App io, servizi anagrafici, servizi afferenti alla stanza del cittadino, Sensorcivico, SpaziComuni, prenotazione appuntamenti con gli uffici comunali, servizi sanitari (Trec, ecc.), portale dei servizi online provinciali, app e servizi per l'acquisto biglietti del Trasporto pubblico locale, app e servizi per il pagamento dei parcheggi a pagamento, utilizzo dei sistemi di monopattini e bike sharing, servizio Targa la bici, servizio per il pagamento di multe, ecc
Presentazione e formazione sull'utilizzo e la gestione degli strumenti di comunicazione utilizzati dal Comune di Trento	Suite Google, sito istituzionale, account social - Twitter, Linkedin, Facebook, ecc. - strumenti per la realizzazione della parte grafica
Utilizzo dispositivi fissi e mobili	Introduzione architettura di rete comunale e formazione sull'utilizzo dei dispositivi fissi e mobili messi a disposizione dei tirocinanti e dei cittadini (smart point, caratteristiche dei pc, software operativo e applicativi, ecc.)
Anagrafe digitale ANPR	Anagrafe digitale ed anpr: informazioni sull'Anagrafe nazionale della popolazione residente (ANPR); modalità di accesso all'Anagrafe nazionale della popolazione residente. Quali certificati si possono scaricare online in maniera autonoma da parte del cittadino
Cambio residenza online	Cambio residenza online: indicazioni sulle modalità di accesso tramite il canale digitale dello Sportello online con modalità di identificazione forte; modalità di compilazione del modulo online anche con riferimento al cambio di residenza di famiglie con componenti maggiorenni che devono provvedere tutti a firmare la richiesta. Informazioni sulla tempistica della dichiarazione di cambio residenza
Disponibilità scrutatori	Disponibilità scrutatori: informazioni sui requisiti per poter svolgere il ruolo di scrutatore di seggio; modalità di presentazione della domanda di disponibilità tramite il canale digitale dello Sportello online con modalità di identificazione forte; tempistica per la presentazione delle domande in occasione delle varie tornate elettorali
SPID/cambio medico	Spid e cambio medico: informazioni sui requisiti necessari per richiedere SPID (e-mail, telefono e documenti): dove si trovano le informazioni ed il link per la registrazione in Lepida; dove attivare SPID, informazioni per effettuare il cambio medico
Prenotazione sale	Prenotazione sale: informazioni su: modalità di presentazione della domanda per la prenotazione delle sale comunali tramite il canale digitale dello Sportello online, ubicazione e posti disponibili della varie sale, costi per la prenotazione delle medesime e modalità di pagamento

Le ulteriori ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale, coadiuvato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

#TrentoTiAiuta con il digitale: InComune è più facile!

OBIETTIVI AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Goal 4: fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti.

Goal 10: ridurre le disuguaglianze all'interno 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.