Allegato 3A - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)

ANCI LOMBARDIA SU00142

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (*)

Comuni Digitali in Sardegna e Sicilia 2026

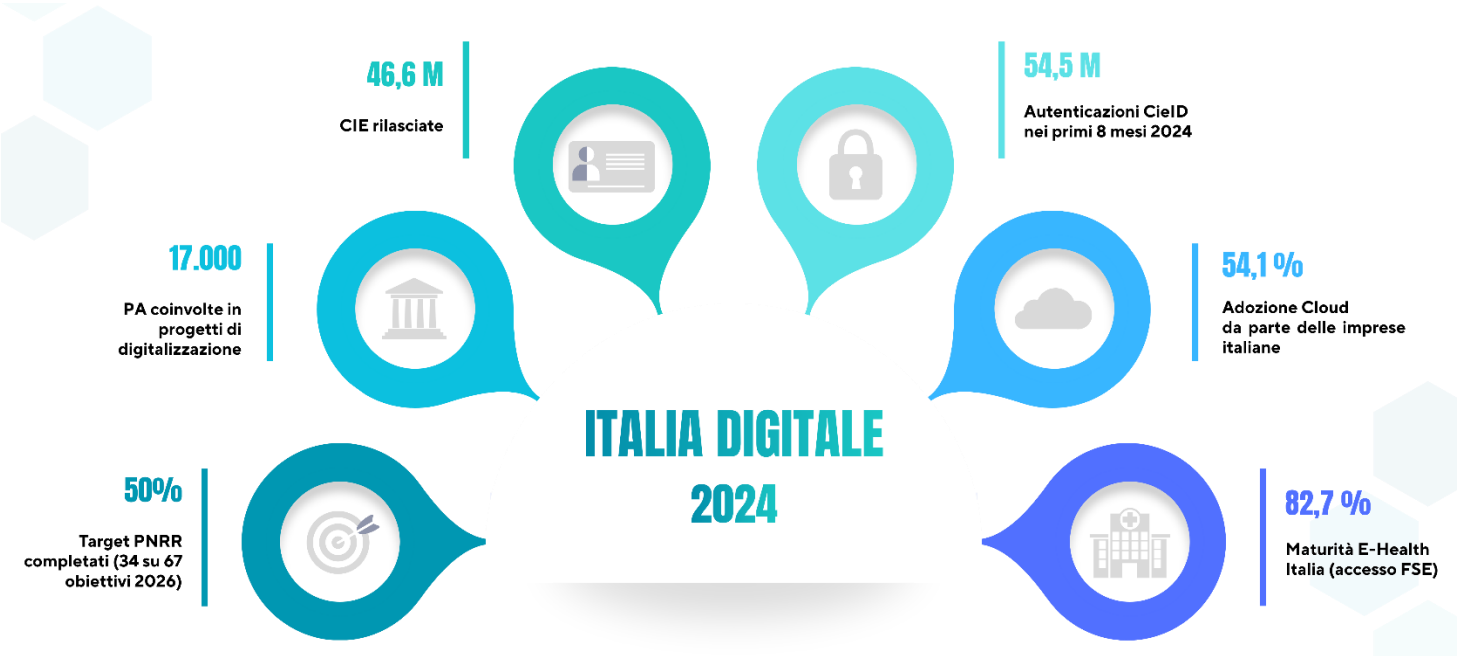
3) Contesto specifico del progetto (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Contesto

Ambito di azione	**Obiettivi di Programma**
"Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni"	**Ob. 4** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti. **Ob. 10** Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

Il grafico descrive il quadro italiano dal punto di vista della transizione digitale



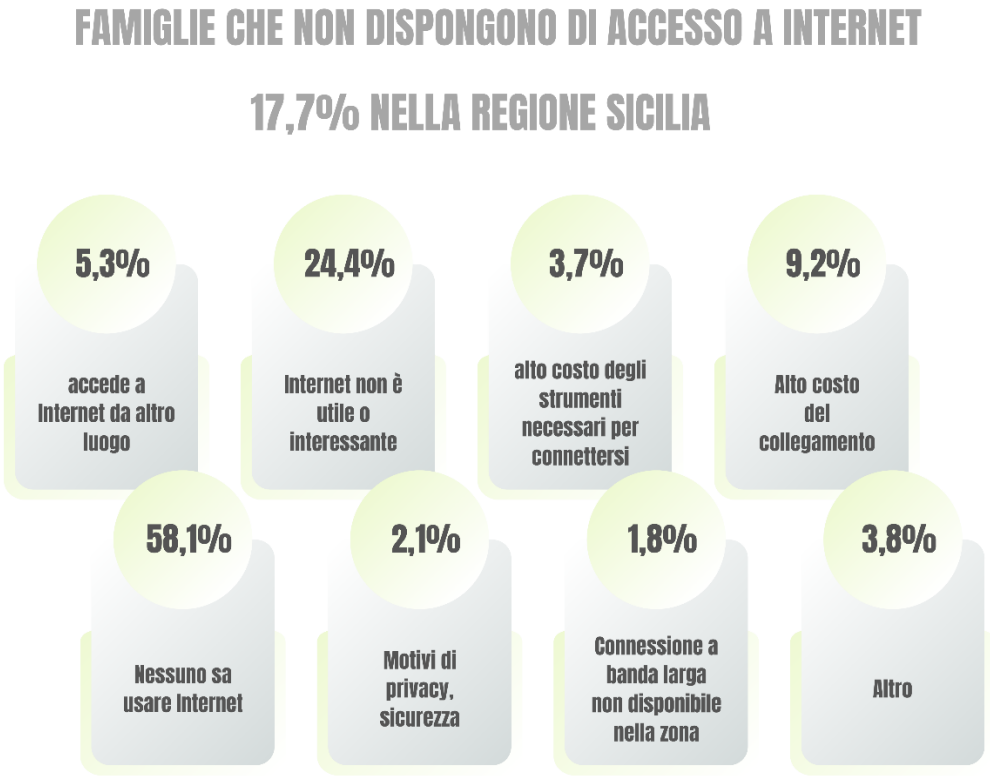
Il progetto coinvolge 17 Comuni di Sardegna e Sicilia per un totale di 136.762 abitanti. Di seguito il dettaglio per fasce di età:

Regione	Prov.	Comune	maschi 0-14	femmine 0-14	maschi 15-30	femmine 15-30	maschi 31-65	femmine 31-65	maschi 66-100	femmine 66-100	maschi 0-100	femmine 0-100	totale maschi+femmine
SARDEGNA	SU	COMUNE DI ESCALAPLANO	129	91	160	137	526	409	282	301	1097	938	2035
SARDEGNA	SS	COMUNE DI FLORINAS	74	78	103	106	355	345	176	213	708	742	1450
SARDEGNA	SS	COMUNE DI ITTIRI	402	411	607	579	1975	1870	871	1112	3855	3972	7827
SICILIA	TP	COMUNE DI MAZARA DEL VALLO	3511	3211	4735	4405	11468	11613	5085	5942	24799	25171	49970
SARDEGNA	CA	COMUNE DI MONASTIR	274	222	574	257	1289	1098	533	668	2670	2245	4915
SARDEGNA	SS	COMUNE DI PORTO TORRES	1097	1078	1566	1464	5196	5230	2288	2881	10147	10653	20800
SICILIA	ME	COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA	37	38	91	72	216	206	87	108	431	424	855
SARDEGNA	CA	COMUNE DI SANT'ANNA ARRESI	124	102	156	159	671	624	387	408	1338	1293	2631
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SEGARIU	37	55	79	77	283	257	135	159	534	548	1082
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SENNORI	365	308	498	514	1764	1685	710	890	3337	3397	6734
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SORSO	832	715	1228	1004	3830	3580	1505	1797	7395	7096	14491
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SUELLI	60	55	62	63	272	260	137	142	531	520	1051
SARDEGNA	SS	COMUNE DI THIESI	137	124	199	173	643	589	368	431	1347	1317	2664
SARDEGNA	NU	COMUNE DI TORTOLÌ	618	575	876	765	2742	2787	1182	1435	5418	5562	10980
SARDEGNA	SS	COMUNE DI USINI	239	235	364	306	1073	1042	413	472	2089	2055	4144
SARDEGNA	SS	COMUNE DI VALLEDORIA	207	183	313	257	1110	1082	526	616	2156	2138	4294
SARDEGNA	SU	COMUNE DI VILLANOVAFORRU	39	16	187	39	269	122	83	84	578	261	839
			15679		22175		66481		32427		136762		

Popolazione al 01/01/2025 Dati Istat

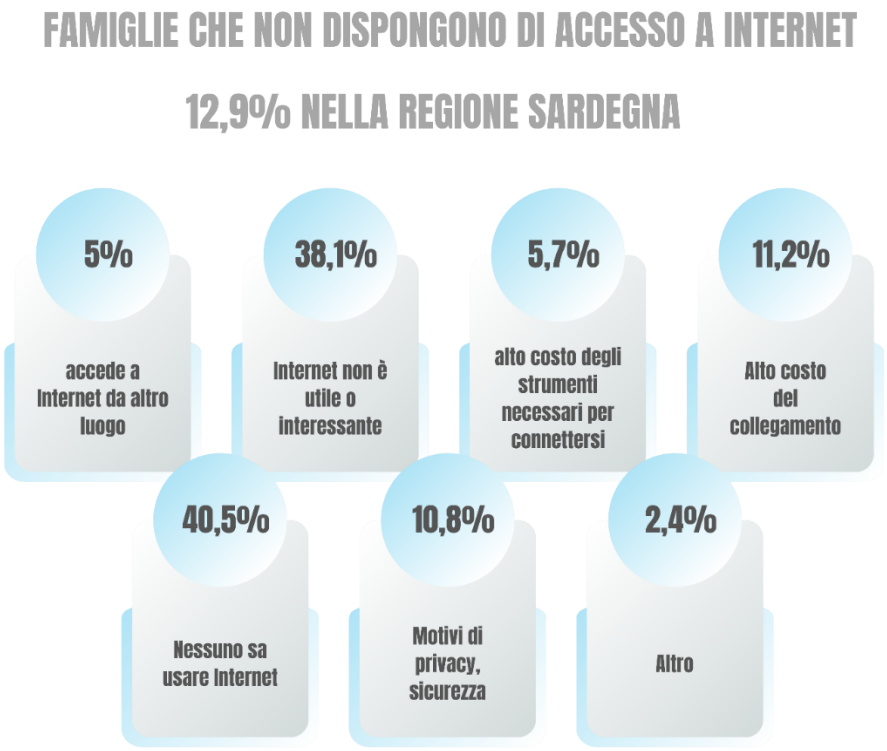
Sicilia e Sardegna in rete

In **Sicilia** l'82,3% delle famiglie ha accesso a internet. Per il residuale 17,7 nel 58,1% dei casi nessuno in famiglia sa usare internet.



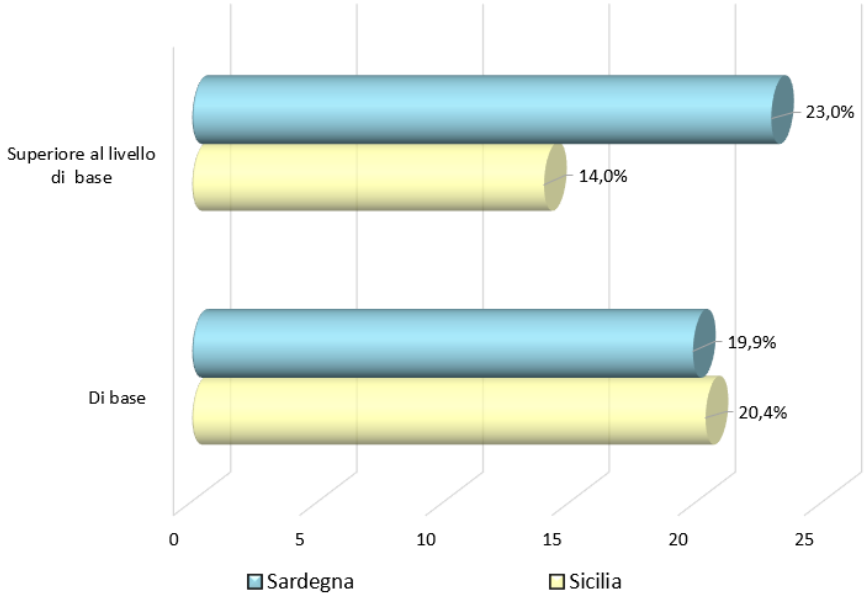
Fonte dati Istat 2024

In **Sardegna** l'87,1%, delle famiglie ha accesso Internet. Per il residuale 12,9% nel 40,5% dei casi in famiglia nessuno sa usare internet.



Fonte dati Istat 2024

Di seguito il dettaglio riferito al livello di competenza digitale delle persone 16-74 anni che hanno usato Internet (di base o superiore al livello di base). In totale, 1.735.000 cittadini posseggono almeno un livello base di competenza (34,5% in Sicilia; 42,9% in Sardegna), dato sotto la media italiana (45,7%).



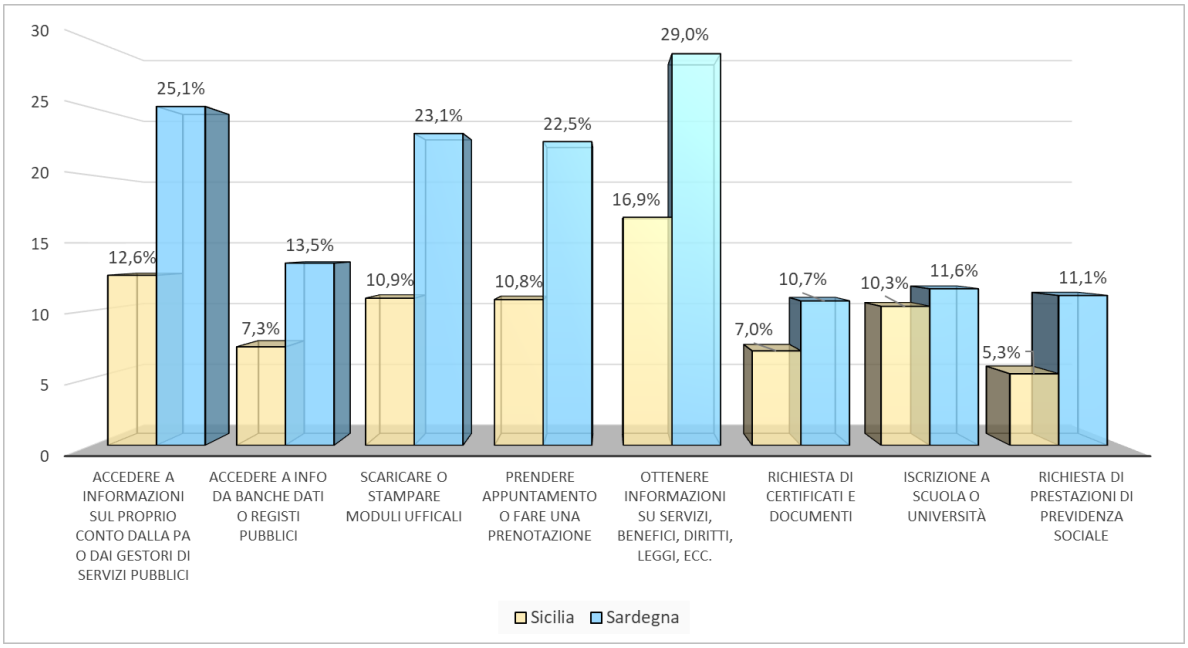
Fonte dati Istat 2023

Seguono i principali concetti chiave del progetto:



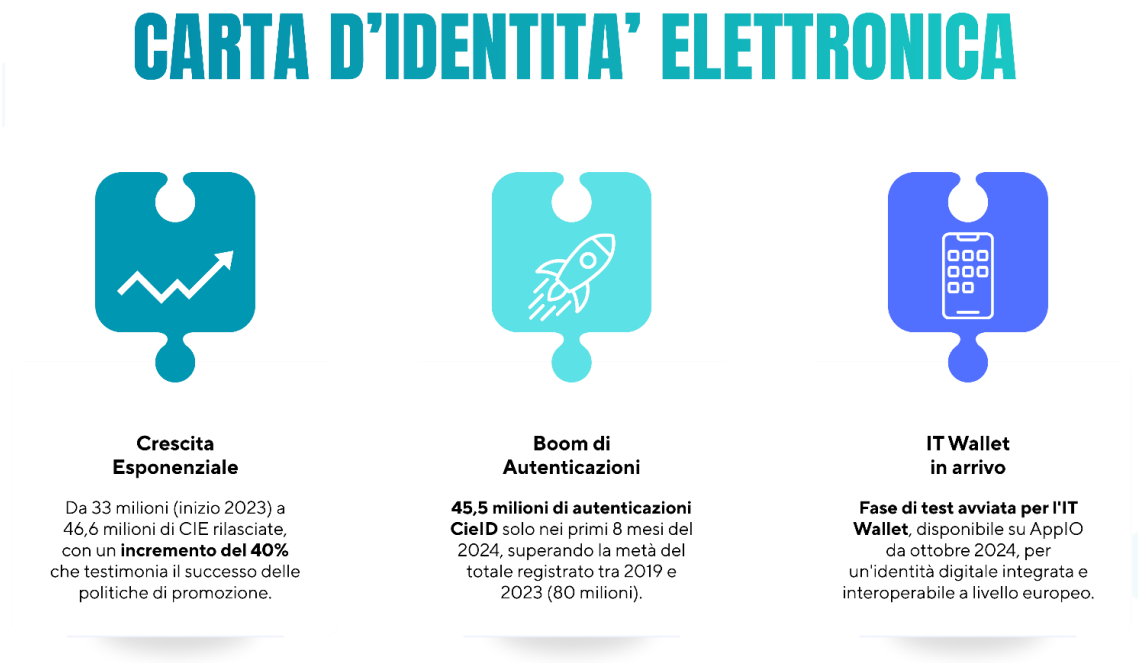
Rapporto con la P.A.

Il grafico rappresenta la percentuale di persone di 14 anni e più che hanno usato Internet per relazionarsi con la PA (ottenere informazioni o scaricare/stampare o inviare moduli, ecc.).

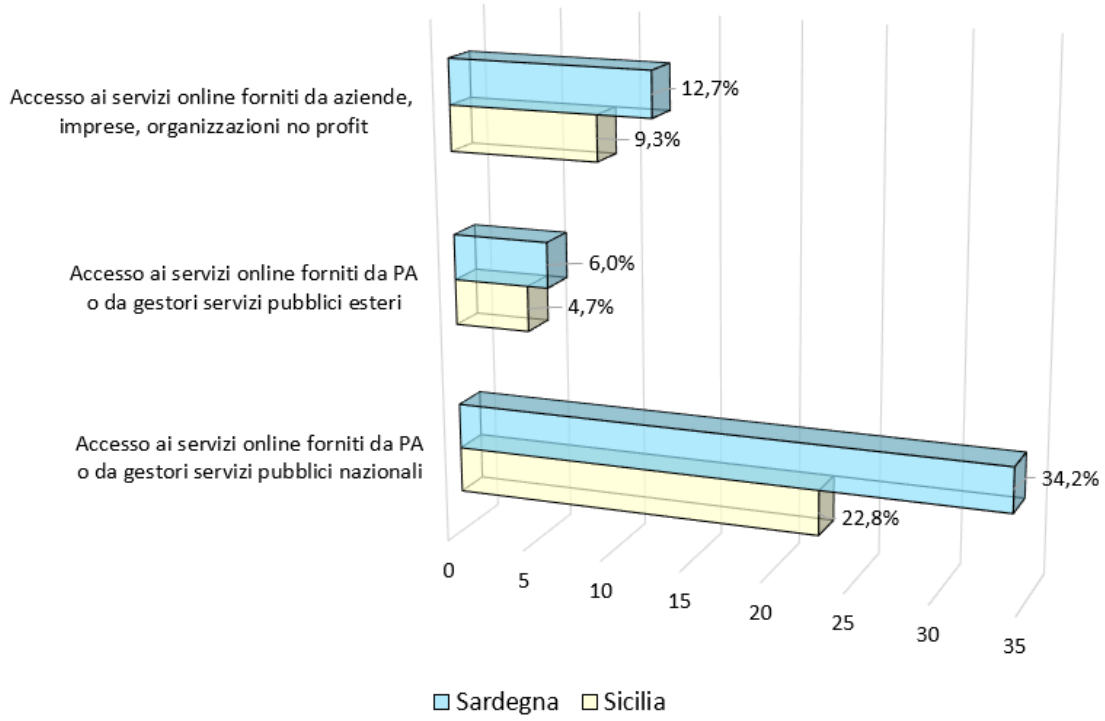


Fonte dati Istat 2024

L’uso dello SPID e della CIE per accedere a servizi è in crescita. Di seguito il dato nazionale relativo alla CIE



Il 30,5% della popolazione della Sicilia e il 40,3% di quella della Sardegna nel 2023 ha fatto ricorso a SPID e CIE.
Il grafico mostra il dettaglio dell’accesso ai servizi online: forniti da aziende, imprese, organizzazioni no profit; da PA o da gestori servizi pubblici esteri; da PA o da gestori servizi pubblici nazionali.



Fonte dati Istat 2023 (dato più aggiornato)

Un altro parametro da considerare è l'indice di maturità digitale (IMD), uno strumento che, attraverso un metodo analitico basato su varie fonti di Open Data, misura il livello di digitalizzazione di un'azienda, un ente pubblico o un territorio. Per la PA e le infrastrutture gli indicatori e le fonti estratte riguardano la disponibilità e la qualità della tecnologia digitale (banda larga, connettività, dispositivi utilizzati, ecc.) mentre per i cittadini sono stati considerati i livelli di abilità e le conoscenze digitali possedute (utilizzo internet, richiesta di documenti, certificati e prestazioni di previdenza sociali online, ecc.).

La tabella che segue indica il posizionamento assoluto (totale) dei singoli enti nella classifica di maturità digitale di tutti i Comuni italiani (7.896) e in relazione a 3 macroaree di riferimento: PA, Cittadini e Infrastrutture.

Regione	Prov.	Denominazione Ente	Totale	Pubblica Amministrazione	Cittadini	Infrastrutture
SARDEGNA	CA	COMUNE DI MONASTIR	5799	2947	4367	4102
SARDEGNA	CA	COMUNE DI SANT'ANNA ARRESI	6325	4728	4344	5256
SARDEGNA	NU	COMUNE DI TORTOLÌ	3979	1355	3712	4265
SARDEGNA	SS	COMUNE DI FLORINAS	7072	6270	5484	7048
SARDEGNA	SS	COMUNE DI ITTIRI	5470	3507	4034	4601
SARDEGNA	SS	COMUNE DI PORTO TORRES	2947	608	4111	3279
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SENNORI	5397	1181	3972	5709
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SORSO	4778	2080	3777	4800
SARDEGNA	SS	COMUNE DI THIESI	6246	5236	4198	3918
SARDEGNA	SS	COMUNE DI USINI	6020	4824	3637	5746
SARDEGNA	SS	COMUNE DI VALLEDORIA	6776	7195	3896	5254
SARDEGNA	SU	COMUNE DI ESCALAPLANO	7003	6527	4268	6280
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SEGARIU	7198	5171	5243	6556
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SUELLI	7239	6741	5570	6239
SARDEGNA	SU	COMUNE DI VILLANOVAFORRU	7087	6792	5017	6685
SICILIA	ME	COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA	7163	3503	7401	7886
SICILIA	TP	COMUNE DI MAZARA DEL VALLO	834	109	5571	1456

Fonte Entidigitali.it

Bisogni

L'efficacia degli organismi e delle istituzioni si caratterizza dalla loro capacità di innovazione e dal rispondere prontamente ai bisogni emergenti del tempo.

Il ruolo dei Comuni è fondamentale nel rapporto con i cittadini, in un'ottica di avvicinamento alle istituzioni, partendo dai servizi concreti offerti ogni giorno: devono accompagnare sia gli utenti più inesperti, con limitate competenze digitali e privi di supporto, sia i più esperti nell'uso dei servizi digitali ad orientarsi tra i numerosi servizi e utilizzare le informazioni in essi contenute.

Il Comune aiuta il cittadino a superare la difficoltà di approccio digitale, in un momento in cui anche per obbligo di legge, non solo come opportunità personale, sono richiesti sistemi di accesso ai servizi pubblici in modalità "solo digitale". Questo elemento di povertà educativa digitale e in materia di informatizzazione rischia di escludere fasce deboli della popolazione dai servizi comunali e pubblici, contribuendo a situazioni di disuguaglianze generazionali, di genere o difficoltà di integrazione, per es., per le persone straniere.

In questo contesto i bisogni/aspetti da innovare ai quali gli enti di progetto sono chiamati a rispondere sono:



Indicatori di partenza

Di seguito il dato regionale in relazione a competenze digitali, utilizzo di internet, utilizzo dei servizi della PA.

Territorio	Possesso di competenze digitali. Livello di competenza almeno di base	In famiglia nessuno sa usare internet (% su famiglie che non possiedono internet)	Utilizzo Spid e CIE per accedere ai servizi online della PA
Regione Sardegna	42,9%	40,5%	40,3%
Regione Sicilia	34,5%	58,1%	30,5%

Di seguito il dato dei singoli Enti del progetto in riferimento a cinque indicatori:

Regione	Prov.	Comune	Il servizio di facilitazione è già attivo presso l'ente?	N. di accessi annuali al sito dell'ente	N. di corsi informativi/formativi sui servizi online/digitali organizzati negli ultimi 12 mesi	Percentuale di popolazione dell'Ente che ha utilizzato servizi digitali per relazionarsi con la PA negli ultimi 12 mesi	N. di utenti che hanno utilizzato servizi di facilitazione digitale o hanno partecipato a incontri informativi/formativi negli ultimi 12 mesi
SARDEGNA	CA	COMUNE DI MONASTIR	SI	N.D.	4	20%	50
SARDEGNA	CA	COMUNE DI SANT'ANNA ARRESI	NO	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	NU	COMUNE DI TORTOLÌ	IN CORSO DI ATTIVAZIONE	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	SS	COMUNE DI ITTIRI	SI	72.000	6	Circa 45%	1751
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SENNORI	NO	29.820	1	36%	24
SARDEGNA	SS	COMUNE DI THIESI	NO	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	SS	COMUNE DI USINI	NO	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	SS	COMUNE DI VALLEDORIA	SI	1.680	1	40%	350
SARDEGNA	SU	COMUNE DI ESCALAPLANO	SI	90.000	ca. 12 (tot. 50 ore)	50%	611
SARDEGNA	SU	COMUNE DI VILLANOVAFORRU	SI	7.645	25	10%	137
SARDEGNA	VS	COMUNE DI SEGARIU	NO	1500	1	40%	250
SARDEGNA	SS	COMUNE DI PORTO TORRES	NO	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SORSO	NO	oltre 10.000	0	15%	0
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SUELLI	NO	N.D.	0	N.D.	0
SARDEGNA	SS	COMUNE DI FLORINAS	NO	2.000	0	70%	ca. 725
SICILIA	ME	COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA	NO	N.D.	1	N.D.	N.D.
SICILIA	TP	COMUNE DI MAZARA DEL VALLO	IN CORSO DI ATTIVAZIONE	N.D.	2	N.D.	N.D.

3.2) Destinatari del progetto (*)

Destinatari sono:
- 136.762 cittadini residenti nei Comuni coinvolti; con particolare riferimento a 32.427 over 65 e ai cittadini stranieri;
- famiglie di anziani soli che necessitano di supporto nell'accesso ai servizi loro dedicati;
- famiglie in condizioni di povertà socioeconomica prive di dispositivi adeguati all'accesso ai servizi ma interessate ad accedervi;
- famiglie con minori iscritti alle scuole del territorio, che hanno bisogno di un supporto nell'accesso ai servizi scolastici e di gestione dei servizi dedicati ai minori;
- i cittadini con adeguata conoscenza dei mezzi digitali ma che non conoscono i servizi erogati dal Comune e dalla PA e le modalità per accedervi.
- cittadini non in grado di accedere ai servizi digitali per motivi tecnici (es. connessione internet, strumentazione adeguata) o di capacità digitale.
- imprese, associazioni e cittadini che avranno maggiore facilità ad accedere ai servizi comunali.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma (*)

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

L'obiettivo di progetto è **favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.**

I Comuni intendono sviluppare interventi sia di supporto al cittadino in termini di **facilitazione digitale**, sia attivare momenti di **educazione digitale** (formazione/informazione) per rendere più autonomi i cittadini (in particolar modo i meno avvezzi alle tecnologie per mancanza di competenze o di strumentazione) nella fruizione dei servizi digitali dedicati.
In particolare, la definizione di interventi di supporto operativo consentirà a tutta la popolazione di avere pari possibilità di accesso a informazioni, servizi, agevolazioni, ecc. a prescindere dalle proprie difficoltà (mancanza di competenze informatiche, assenza di una rete familiare di supporto, non conoscenza della lingua italiana da parte di cittadini appena giunti in Italia, impossibilità di possedere una connessione a internet o un dispositivo che consenta l'accesso online, ecc.). Il supporto alla fascia di popolazione "digitalmente" debole risponde all'Obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e tra le Nazioni".

All'Obiettivo 4 "Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" i Comuni cercano di rispondere attraverso la formazione e l'informazione ai cittadini, la realizzazione di momenti di incontro per lo scambio di conoscenze e competenze che siano utili a far conoscere e promuovere contestualmente i diritti del cittadino.

Anche i servizi online connessi ai servizi bibliotecari consentono di abbattere le barriere nei confronti del libero accesso alla conoscenza; così come un servizio di facilitazione anche in relazione alla sanità (accesso al fascicolo sanitario elettronico, prenotazioni e ritiro referti online, ecc.) contribuisce a garantire il diritto alla salute.

Il possesso di un'identità digitale diventa punto nodale per semplificare l'interazione con la PA e per consentire al cittadino la fruizione autonoma e sicura di servizi digitali essenziali.
La Carta d'Identità Elettronica (CIE) assolve a tale finalità, pertanto risultano necessari interventi legati alla sua diffusione e al suo utilizzo attivo.

L'obiettivo progettuale si declina in obiettivi operativi che gli enti coinvolti si propongono:

- migliorare il rapporto tra cittadini e istituzioni anche attraverso l'organizzazione di sportelli informativi;
- assistere, accompagnare e supportare gli utenti nella fruizione di servizi digitali pubblici e di servizi digitali privati (talvolta individuando solo alcuni uffici specifici in cui potenziare il servizio);
- incentivare la diffusione e l'utilizzo della CIE come strumento di accesso ai servizi online;
- favorire l'inclusione digitale e lo scambio di competenze intergenerazionale;
- promuovere lo sviluppo delle competenze digitali dei cittadini, aumentare la conoscenza degli strumenti informatici e delle opportunità online, ridurre il digital divide, attraverso un'attività di "educazione digitale" che prevede l'assistenza "one-to-one";
- valorizzare il momento dell'accesso al servizio, mediato dai facilitatori, come opportunità per familiarizzare con il sistema complessivo della PA digitale. La richiesta di aiuto agli sportelli è spesso motivata da carenza di conoscenze informatiche o da un atteggiamento diffidente nei confronti degli strumenti digitali. I volontari, nel ruolo di facilitatori, potrebbero aiutare i cittadini nel superare tali resistenze e quindi assisterli nei primi approcci ai servizi della PA digitale in momenti di supporto e di affiancamento personalizzati che vanno ad incidere positivamente sulla motivazione all'approccio e all'uso del digitale;
- migliorare la qualità, la fruibilità e l'accesso dei propri servizi pubblici digitali, grazie a punti di assistenza digitale quali Sportelli ed altre postazioni itineranti, e al servizio operativo di "facilitazione digitale".

Risultati attesi:

- Aumento delle competenze digitali dei cittadini;
- Aumento del livello di autonomia dei cittadini;
- Aumento dei cittadini che chiedono servizi di facilitazione digitale;
- Aumento dell'utilizzo della CIE per l'accesso ai servizi online;
- Aumento della fruizione dei servizi della PA online, del Comune e dei privati;
- Miglioramento della comunicazione e dei servizi di orientamento/informazione rivolti alla cittadinanza;
- Riduzione dei tempi di erogazione dei servizi a beneficio della cittadinanza;
- Favorire il processo di transizione digitale nei Comuni.

Indicatori (situazione a fine progetto)

Obiettivi specifici riconducibili all'obiettivo di progetto e indicatori di inizio e di fine progetto

In relazione alle singole sedi di servizio, segue il risultato auspicato a fine progetto dei singoli Comuni in riferimento ai cinque indicatori condivisi:

			Il servizio di facilitazione è già attivo presso l'ente?		n. di accessi annuali al sito dell'ente		n. di corsi informativi/formativi sui servizi online/digitali organizzati negli ultimi 12 mesi		percentuale di popolazione dell'Ente che ha utilizzato servizi digitali per relazionarsi con la PA negli ultimi 12 mesi		n. di utenti che hanno utilizzato servizi di facilitazione digitale o hanno partecipato a incontri informativi/formativi negli ultimi 12 mesi	
Regione	**Prov.**	**Comune**	**ex ante**	**post**	**ex ante**	**post**	**ex ante**	**post**	**ex ante**	**post**	**ex ante**	**post**
SARDEGNA	CA	COMUNE DI MONASTIR	SI	potenziamento del servizio attivo	N.D.	ca. 300	4	6	20%	25%	50	ca. 100
SARDEGNA	CA	COMUNE DI SANT'ANNA ARRESI	NO	SI	N.D.	ca. 400	0	2	N.D.	10%	0	ca. 20
SARDEGNA	NU	COMUNE DI TORTOLÌ	IN CORSO DI ATTIVAZIONE	SI	N.D.	ca. 500	0	2	N.D.	10%	0	ca. 100
SARDEGNA	SS	COMUNE DI ITTIRI	SI	potenziamento del servizio attivo	72.000	ca. 72.100	6	8	Circa 45%	50%	1751	ca. 1800
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SENNORI	NO	SI	29.820	ca. 29.900	1	3	36%	41%	24	ca. 50
SARDEGNA	SS	COMUNE DI THIESI	NO	SI	N.D.	ca. 300	0	1	N.D.	10%	0	ca. 30
SARDEGNA	SS	COMUNE DI USINI	NO	SI	N.D.	ca. 400	0	1	N.D.	10%	0	ca. 50
SARDEGNA	SS	COMUNE DI VALLEDORIA	SI	potenziamento del servizio attivo	1.680	ca. 1800	1	2	40%	45%	350	ca. 380
SARDEGNA	SU	COMUNE DI ESCALAPLANO	SI	potenziamento del servizio attivo	90.000	ca. 91.000	ca. 12 (tot. 50 ore)	16	50%	55%	611	ca. 650
SARDEGNA	SU	COMUNE DI VILLANOVAFORRU	SI	potenziamento del servizio attivo	7.645	ca. 8.000	25	27	10%	15%	137	ca. 170
SARDEGNA	VS	COMUNE DI SEGARIU	NO	SI	1500	ca. 1.600	1	3	40%	45%	250	ca. 300
SARDEGNA	SS	COMUNE DI PORTO TORRES	NO	SI	N.D.	ca. 3.500	0	2	N.D.	10%	0	ca. 120
SARDEGNA	SS	COMUNE DI SORSO	NO	SI	oltre 10.000	ca. 11.500	0	3	15%	20%	0	ca. 100
SARDEGNA	SU	COMUNE DI SUELLI	NO	SI	N.D.	ca. 200	0	1	N.D.	10%	0	ca. 25
SARDEGNA	SS	COMUNE DI FLORINAS	NO	SI	2.000	ca. 2.100	0	2	70%	75%	ca. 725	ca. 800
SICILIA	ME	COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA	NO	SI	N.D.	ca. 100	1	2	N.D.	10%	N.D.	ca. 10
SICILIA	TP	COMUNE DI MAZARA DEL VALLO	IN CORSO DI ATTIVAZIONE	SI	N.D.	ca. 4.000	2	3	N.D.	10%	N.D.	ca. 200

L’apporto dei singoli Enti inseriti nel progetto contribuisce alla riduzione del digital divide e può potenzialmente influire sulle statistiche regionali in tema di possesso di competenze digitali nella popolazione, utilizzo di Internet in generale, grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati.

Di seguito il risultato regionale auspicato grazie anche all’attivazione di questo progetto.

Territorio	Possesso di competenze digitali. Livello di competenza almeno di base		In famiglia nessuno sa usare internet (% su famiglie che non possiedono internet)		Utilizzo Spid e CIE per accedere ai servizi online della PA	
	Indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto	Indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto	Indicatore di partenza	Indicatore situazione di fine progetto
Regione Sicilia	34,5%	36%	58,1%	56%	30,3%	35%
Regione Sardegna	42,9%	45%	40,5%	39%	40,3%	45%

5) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Il progetto si articola in molteplici azioni distribuite nel corso dell'intero anno di servizio civile. Per comprenderne in modo chiaro e completo la loro struttura e organizzazione, nel paragrafo che segue è esposto il piano generale del progetto con le principali attività comuni, la descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari e infine le attività previste in ogni Ente di accoglienza.

Piano generale del progetto con le principali attività comuni

Le azioni di seguito presentate sono uguali per tutti i progetti presentati da ANCI Lombardia, e propongono alcune azioni condivise e comuni a tutti i progetti (accoglienza, formazione generale, monitoraggio, tutoraggio, certificazione competenze).

Il piano di attuazione delle attività comuni è articolato nell'arco di 12 mesi di servizio civile ed è suddiviso in sei fasi:



La fase di Accoglienza (fase A) si realizzerà nei primi giorni di servizio, la fase di formazione (fase B) si realizzerà nei primi mesi di servizio.

La fase di Accoglienza (fase A) sarà gestita dagli Operatori Locali di Progetto (OLP) e dallo staff dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia.

Le prime due fasi si ricollegano agli obiettivi generali del progetto, e quindi del programma in cui è inserito, alla diffusione del significato del servizio civile universale e alla promozione di forme di cittadinanza attiva, nonché di occasioni di crescita personale.

La fase di Formazione (fase B) sarà gestita dall'equipe di formatori accreditati coordinata dal responsabile della formazione di ANCI Lombardia con la collaborazione del responsabile del monitoraggio.

La fase di Attività nella sede per lo svolgimento dei progetti (fase C) inizierà nel momento in cui

l'OLP di ogni singola sede, attraverso le valutazioni effettuate nel periodo di Accoglienza, riterrà che l'operatore volontario sia diventato sufficientemente consapevole per gestire anche autonomamente alcune delle azioni previste dal progetto.
L'obiettivo della fase C è fornire all'operatore volontario gli strumenti e le competenze necessarie per muoversi ed intervenire attivamente nella gestione delle attività a lui affidati, sapendo valorizzare le molteplici risorse a disposizione.
La fase di Monitoraggio (fase D) si svilupperà durante tutto l'arco temporale del progetto, si concretizzerà nella realizzazione di contatti telefonici, telematici, in eventuali incontri in aula o sul campo finalizzati alla verifica delle attività svolte, alla valutazione dello stato di avanzamento degli obiettivi previsti dal progetto ed eventualmente, alla ricerca di risposte correttive agli ostacoli rilevati. L'attività di monitoraggio sarà svolta da esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia che utilizzeranno strumenti utili alla valutazione dei risultati del progetto e alla verifica dello stato di avanzamento dei progetti.
La fase di tutoraggio (fase E) si svilupperà a partire dal settimo mese e coinvolgerà tutti gli operatori attraverso le azioni previste nel progetto. Sarà gestita da AnciLab (ente accreditato per i servizi al lavoro e iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia" e titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in collaborazione con i responsabili di funzioni e attività del servizio civile di ANCI Lombardia.
Tutti gli operatori volontari avranno occasione sia individualmente, sia in modo collettivo di entrare in contatto con gli attori pubblici e privati che si occupano di orientamento al lavoro e di incontro domanda offerta.
La fase Certificazione delle competenze (fase F) ha l'obiettivo di riconoscere formalmente agli operatori volontari le competenze professionali maturate o acquisite durante il percorso di servizio civile sarà presentata agli operatori volontari fin dalla prima fase di Accoglienza e sviluppata secondo gli step indicati nel progetto. Si concluderà alla chiusura del progetto con l'esame e il colloquio finale volte ad accertare l'acquisizione delle competenze previste. La fase F sarà gestita da AnciLab (ente titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in stretta collaborazione con il responsabile della formazione e della valorizzazione delle competenze, con i formatori e gli esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia.

Descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari.
Per tutte le sedi inserite nel progetto si prevede la realizzazione di entrambe le tipologie di attività previste per il servizio civile digitale:

- Il volontario come facilitatore digitale
- Il volontario a supporto di attività di informazione/formazione volte ad incentivare l'alfabetizzazione digitale dei cittadini.

Gli Enti, oltre a stabilire per il volontario una postazione fissa in un ufficio, potranno prevedere la possibilità per il volontario di recarsi anche in sedi dislocate per andare letteralmente incontro ai cittadini. Le possibili sedi dislocate oltre a rivestire il proprio ruolo, accolgono al proprio interno postazioni dedicate ai servizi digitali: si pensi alle biblioteche, non solo luoghi di prestito libri, ma sedi che accolgono i cittadini per la creazione di SPID, invio e-mail, realizzazione di corsi e incontri di formazione.

Attraverso il servizio di facilitazione digitale gli Enti vogliono realizzare i seguenti interventi per i cittadini:

- accesso ai servizi online di Comune e PA: considerata la loro mission, le attività principali svolte dal facilitatore saranno di supporto nell'accesso ai servizi di Comune e PA in generale, quali CIE, SPID, Fascicolo sanitario elettronico, pago PA, scaricamento documenti e certificati, utilizzo dello sportello Telematico, inoltro richieste agli uffici competenti, scaricamento modulistica, accesso alla Media Library on Line, prenotazione libri da casa, iscrizione dei figli a scuola, richiesta bonus e contributi, ecc.
- utilizzo servizi digitali in generale: in seconda battuta, laddove possibile, il facilitatore supporterà il cittadino in attività non riconducibili necessariamente alla PA, come la creazione di una casella di posta elettronica, l'invio di una e-mail, la consultazione di siti per ottenere informazioni, inoltro di domande o iscrizioni a enti privati, accesso ai servizi sanitari online, ecc.

Inserito in un contesto di Pubblica Amministrazione Locale, il volontario contribuirà alla promozione e alla diffusione della CIE e al suo utilizzo per l'accesso ai servizi online

Per promuovere il processo di alfabetizzazione digitale si realizzeranno:

- incontri monografici di poche ore dedicati a singoli temi (come attivare e utilizzare la CIE, come richiedere lo SPID; come prenotare libri da casa, i servizi del Comune online, ecc.)
- percorsi formativi di più incontri dedicati a particolari fasce d'età (come usare un pc – corso dedicato a genitori con figli in età scolare; come utilizzare uno smartphone – corso dedicato a over 65; ecc.)
- attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.).

La Strategia Regionale Sardegna2030, rinnovata per il periodo 2021-2027, punta a rendere la regione più intelligente, ad accrescere ricerca, l'innovazione e la crescita sostenibile. Un pilastro di "Sardegna più Intelligente" è costituito dall'impegno nel rafforzare la capacità della Pubblica Amministrazione di cogliere le sfide poste dalla transizione digitale, anche attivando processi di semplificazione di linguaggio e procedure amministrative. I principali obiettivi da raggiungere in questo ambito sono legati al miglioramento della qualità, accessibilità ed efficienza dei servizi digitali della PA da parte dei cittadini e imprese.
Altrettanto significativo è l'impegno della Regione Siciliana in tema di digitalizzazione. La "Strategia regionale dell'innovazione per la specializzazione intelligente" riveste un ruolo strategico per uno sviluppo intelligente, sostenibile e inclusivo della regione e le nuove linee programmatiche 2021-27 prevedono interventi mirati alla transizione digitale. e iniziative concrete per il potenziamento e la diffusione della digitalizzazione nell'intera regione.

Descrizione delle attività previste in tutte le sedi di servizio

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.	1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento utenza in presenza
		2. Gestione richieste telefoniche
		3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi
	2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione
		2. Predisposizione contenuti
		3. Aggiornamento sito e social network
		4. Realizzazione materiali informativi
	3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi
		2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi
		3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi

Rispetto alle attività progettuali sopra elencate si segnalano inoltre, per alcuni Comuni aderenti al progetto, le seguenti specificità:

COMUNE DI VALLEDORIA
L'Ente supporta attivamente i cittadini nel superamento del "digital divide", rendendo più semplice l'utilizzo dei servizi pubblici ormai erogati esclusivamente in modalità digitale. Grazie ai finanziamenti del programma Next Generation EU (PNRR), il Comune ha avviato i seguenti interventi: • Abilitazione al Cloud (Investimento 1.2): Migrazione dei dati verso infrastrutture sicure. • Esperienza del Cittadino (Misura 1.4.1): Miglioramento dell'interfaccia e della fruibilità dei servizi online. • Servizi e Cittadinanza Digitale (Investimento 1.4): Potenziamento dell'identità digitale e dell'accesso ai servizi. • Identità Digitale (Misura 1.4.4): Integrazione e promozione di SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica). Il volontario supporterà attivamente l'attuazione delle misure finanziate e si occuperà di diffonderne la conoscenza tra i cittadini, offrendo assistenza nell'uso delle nuove tecnologie.
COMUNE DI SEGARIU
Il Comune ha aderito ai progetti della piattaforma PA Digitale 2026, focalizzati sulla transizione tecnologica dell'Ente. Le attività riguardano l'implementazione di: • Sistemi di Accesso e Pagamento: Integrazione di SPID, CIE e il sistema pagoPA. • Comunicazione Digitale: Utilizzo dell'App IO e delle notifiche digitali per un rapporto diretto con l'utenza. • Infrastruttura: Abilitazione al cloud per una gestione dei dati più efficiente.

Il volontario supporterà attivamente l'attuazione delle misure finanziate e si occuperà di diffonderne la conoscenza tra i cittadini, offrendo assistenza nell'uso delle nuove tecnologie.

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

Il progetto per tutti gli operatori volontari è declinato su 1145 ore annue e comprende:

- 30 ore di Formazione generale;
- 74 ore di Formazione specifica.

Il pacchetto formativo (formazione generale e formazione specifica) è di 104 ore complessive.
Per gli operatori volontari e per gli Operatori Locali di Progetto il monitoraggio si svilupperà in tutto l'arco temporale del progetto.
Nel progetto sono altresì comprese le altre attività comuni che riguardano le azioni riconducibili al tutoraggio e alla certificazione delle competenze.

Segue un diagramma di Gantt che consente una visualizzazione semplice delle diverse fasi progettuali.

GANTT DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ		1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Fase A: ACCOGLIENZA	Inserimento												
Fase B: FORMAZIONE	Formazione generale												
	Formazione specifica												
Fase C: ATTIVITA' NELLA SEDE DI SERVIZIO PER LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO	Attività di servizio												
Fase D: MONITORAGGIO	Attività di monitoraggio												
Fase E: TUTORAGGIO	Incontri in presenza individuali e collettivi												
Fase F: CERTIFICAZIONE COMPETENZE	Incontri in presenza e a distanza												

Segue la tempistica delle attività (Fase C) durante l'anno di servizio civile comune a tutti gli enti coinvolti nel progetto

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione attività di front-office e di sportello												
1. Affiancamento utenza in presenza												
2. Gestione richieste telefoniche												
3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi												
Azione 2: Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi												
1. Pianificazione piano di comunicazione												
2. Predisposizione contenuti												
3. Aggiornamento sito e social network												
Azione 3: Realizzazione attività di formazione												
1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi												
2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi												
3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi												

5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.
Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.
Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Segue la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti, comuni a tutte le sedi di servizio del progetto

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, dalla PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali.

AZIONI	**ATTIVITA' DI PROGETTO**	**RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO**
1. Gestione attività di front-office e di sportello	1. Affiancamento utenza in presenza	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Particolare attenzione sarà riservata alla diffusione e promozione della CIE per l'accesso ai servizi. Il volontario supporterà l'utente nell'accesso ai servizi online. In particolare, si occuperà di: • Accoglienza dell'utente che deve accedere ai servizi online sia in presenza presso l'ufficio che da remoto, attraverso comunicazioni telefoniche o tramite e-mail; • Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi con erogazione delle informazioni necessarie per poter accedere ai servizi sia in presenza che da remoto o telefonicamente; • Supporto all'utente nella creazione di identità digitale (SPID, CIE), attivazione della pec, accesso alla piattaforma PagoPA e altri servizi analoghi in relazione alle richieste per i servizi online della Pubblica Amministrazione; • Supporto all'utente nella registrazione ai siti e all'accesso ai servizi e durante la
	2. Gestione richieste telefoniche	
	3. Rilevazione dei bisogni e orientamento ai servizi	

		compilazione delle sezioni dedicate online; • Verifica delle richieste effettuate on line; • Gestione helpdesk telefonico e digitale; • Somministrazione di questionari anonimi per rilevare le competenze digitali degli utenti e il gradimento dei cittadini in relazione ai servizi online a seguito della digitalizzazione; • Attività di customer satisfaction. Il volontario potrà muoversi nel territorio per raggiungere l'utente e agevolarlo nell'accesso ai servizi. In questo caso sarà dotato di una postazione mobile.
2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	1. Pianificazione piano di comunicazione 2. Predisposizione contenuti 3. Aggiornamento sito e social network 4. Realizzazione materiali informativi	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Particolare attenzione sarà riservata alla diffusione e promozione della CIE per l'accesso ai servizi. Il volontario darà supporto alle attività di comunicazione e informazione, in particolare ma non solo per il coinvolgimento dell'utenza "fragile" (pensionati, disoccupati, migranti, persone con basso livello di istruzione, ecc.). L'attività di comunicazione del servizio pertanto include: • Pubblicizzazione del servizio di facilitazione digitale e dei servizi online tramite social network e siti web dell'ente; • Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie d'utenza; • Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, informagiovani, centri anziani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza; • Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (iscrizioni scolastiche, domande di assistenza e di sussidi, ecc.). Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.

3. Realizzazione attività di formazione	1. Programmazione corsi e incontri formativi/informativi 2. Promozione corsi e incontri formativi/informativi 3. Realizzazione corsi e incontri formativi/informativi	Tutte le attività previste per il volontario saranno svolte con la supervisione e il supporto dell'OLP e del personale dell'ente. Il volontario si occuperà di: • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di corsi e seminari sull'utilizzo del digitale per cittadini; • Supporto in pianificazione, realizzazione e promozione di seminari sul funzionamento della PA digitale; • Realizzazione di mini-incontri tematici di presentazione di servizi • Realizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale In particolare, il volontario parteciperà all'organizzazione delle attività, alla predisposizione dei materiali, alla gestione dei contatti con gli utenti, alle attività di promozione degli eventi organizzati. In caso di formazione online, il volontario offrirà supporto ai cittadini nell'accesso e nella gestione del collegamento; in caso di formazione in presenza supporterà l'utente nell'utilizzo degli strumenti informatici a disposizione Alcune tematiche: -Conoscenza di base del computer, tablet, smartphone; -Alfabetizzazione su informazioni e dati; -Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali; -Valutare dati, informazioni e contenuti digitali; gestire dati, informazioni e contenuti digitali; -Interagire attraverso le tecnologie digitali; -Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali; -Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali; -Collaborare attraverso le tecnologie digitali (Netiquette, Gestire l'identità digitale, CRS/CIE/SPID, Creazione di contenuti digitali, ecc.); -Prevenzione dalle truffe online. Per esigenze di servizio al volontario è richiesto di muoversi nel territorio.

In aggiunta a quanto indicato nella tabella precedente riguardante il ruolo e le attività previste per i volontari si segnala, per i Comuni che seguono le seguenti specificità:

COMUNE DI VALLEDORIA
L'Ente supporta attivamente i cittadini nel superamento del "digital divide", rendendo più semplice l'utilizzo dei servizi pubblici ormai erogati esclusivamente in modalità digitale. Grazie ai finanziamenti del programma Next Generation EU (PNRR), il Comune ha avviato i seguenti interventi: • Abilitazione al Cloud (Investimento 1.2): Migrazione dei dati verso infrastrutture sicure. • Esperienza del Cittadino (Misura 1.4.1): Miglioramento dell'interfaccia e della fruibilità dei servizi online. • Servizi e Cittadinanza Digitale (Investimento 1.4): Potenziamento dell'identità digitale e dell'accesso ai servizi. • Identità Digitale (Misura 1.4.4): Integrazione e promozione di SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e CIE (Carta d'Identità Elettronica). Il volontario supporterà attivamente l'attuazione delle misure finanziate e si occuperà di diffonderne la conoscenza tra i cittadini, offrendo assistenza nell'uso delle nuove tecnologie.
COMUNE DI SEGARIU
Il Comune ha aderito ai progetti della piattaforma PA Digitale 2026, focalizzati sulla transizione tecnologica dell'Ente. Le attività riguardano l'implementazione di: • Sistemi di Accesso e Pagamento: Integrazione di SPID, CIE e il sistema pagoPA. • Comunicazione Digitale: Utilizzo dell'App IO e delle notifiche digitali per un rapporto diretto con l'utenza. • Infrastruttura: Abilitazione al cloud per una gestione dei dati più efficiente. Il volontario supporterà attivamente l'attuazione delle misure finanziate e si occuperà di diffonderne la conoscenza tra i cittadini, offrendo assistenza nell'uso delle nuove tecnologie.

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto dal Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" si riportano le indicazioni operative che dovranno seguire, dove previsto, tutti gli operatori volontari durante lo svolgimento delle loro attività.

Il volontario:

- Supporta l'utente non sostituendosi al medesimo nelle attività da eseguire;
- In caso di "utenza fragile" o comunque non autonoma nell'utilizzo dei dispositivi tecnologici o degli applicativi necessari per l'accesso a servizi online, il volontario, esaminata l'attività richiesta e con l'assenso del proprio referente, può fornire il supporto necessario per lo svolgimento dell'intera operazione, sempre con l'obiettivo di rendere l'utente autonomo nella fruizione dei servizi digitali;
- vigila affinché l'utente compia correttamente le operazioni informatiche o acceda ai soli contenuti consentiti;
- Si occupa dell'apertura e della chiusura delle sessioni di collegamento a internet;

- Provvede alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
- Elimina in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- Stampa elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Prima dell'inizio dell'incontro fa compilare all'utente un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti; l'utente, preso atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

Al termine dell'incontro il volontario compila un apposito questionario, in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative a ciascun accesso, al livello di utilizzo dei servizi digitali dell'utente prima della fruizione del servizio, al tipo di servizio fornito (es. facilitazione/formazione), alla tematica affrontata e all'obiettivo del servizio fornito, al gradimento delle attività di facilitazione/formazione fruite, al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio reso.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (*)

In questo paragrafo si indicano le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività comuni, le risorse umane con le quali gli operatori volontari potrebbero interfacciarsi nei rispettivi Enti di accoglienza e infine le risorse umane all'interno della sede di servizio con cui gli operatori volontari si relazioneranno durante il percorso di servizio civile.

Risorse umane per l'espletamento delle attività comuni

Le azioni comuni gestite da ANCI Lombardia saranno organizzate dalle figure accreditate in qualità di responsabili di funzioni ed attività (Coordinatore Responsabile del servizio civile universale, Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, Responsabile della gestione degli operatori volontari, Responsabile dell'informatica, Responsabile della sicurezza, Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale) e saranno realizzate con il supporto di esperti di gestione e dal personale accreditato:

- selettori;
- formatori;
- esperti di monitoraggio.

Tale personale è supportato da altre figure professionali di ANCI Lombardia:

Per la fase A: Accoglienza
- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase B: Formazione
- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula
- n. 2 Esperto formazione a distanza

Per la fase C: Attività nella struttura di sede di accoglienza
- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Per la fase D: Monitoraggio
- n. 4 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase E: Tutoraggio
- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula

Per la fase F: Certificazione competenze
- n. 2 Personale di segreteria
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Figure professionali degli Enti di accoglienza con le quali si potrebbero interfacciare gli operatori volontari

PROFESSIONALITA'	RUOLO NELL'ATTIVITA'
Direttore d'area / Coordinatore	Direzione e coordinamento delle attività di competenza dei Servizi in cui sono inseriti gli operatori volontari. Pianificazione, gestione e monitoraggio dei diversi interventi.
Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Coordinamento e gestione delle attività che impattano sulla digitalizzazione e semplificazione di procedure e processi interne all'ente e che sono destinate ai cittadini.
Operatori di settore	Collaborazione all'organizzazione e gestione delle attività amministrative, gestionali e relazionali svolte dall'Ufficio di competenza.
Amministratori dell'ente	Sindaco, assessori e consiglieri.
Esperti esterni	Realizzazione di attività di formazione/informazione all'utenza (es. docenti, esperti di sicurezza informatica, ecc.)

Risorse umane all'interno delle sedi di servizio degli operatori volontari

Segue il dettaglio delle risorse umane (con l'indicazione delle relative professionalità) utilizzate in ciascuna sede di servizio per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

1. **COMUNE DI MONASTIR**

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza

2. **COMUNE DI SANT'ANNA ARRESI**

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
n. 1 dipendente degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza

3. COMUNE DI TORTOLÌ

RISORSA UMANA	RUOLO	ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 dipendente degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 Referente/ Responsabile della transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività e degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

4. COMUNE DI ITTIRI

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
n. 4 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza
Formatori e volontari	Docenze nei corsi	Realizzazione di interventi di formazione/informazione per i cittadini sui temi del digitale

5. COMUNE DI SENNORI

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale

n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza

6. COMUNE DI THIESI

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

7. COMUNE DI USINI

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

8. COMUNE DI VALLEDORIA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

9. COMUNE DI ESCALAPLANO

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

10. COMUNE DI VILLANOVAFORRU

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione

n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

11. COMUNE DI SEGARIU

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

12. COMUNE DI PORTO TORRES

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 dipendente degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 Referente/ Responsabile della transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività e degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale.

		Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

13. COMUNE DI SORSO

RISORSA UMANA	**RUOLO**	**AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO**
n. 1 dipendente degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 Referente/ Responsabile della transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività e degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività di front office; back office; comunicazione; formazione
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.

14. COMUNE DI SUELLI

RISORSA UMANA	**RUOLO**	**AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO**
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza

15. COMUNE DI FLORINAS

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Gestione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione
n. 1 Responsabile sistemi informativi e Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.

16. COMUNE DI SANTA DOMENICA VITTORIA

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supervisione dell'attività del volontario
n. 1 tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al volontario e al servizio del cittadino e del personale comunale
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza

17. COMUNE DI MAZARA DEL VALLO

RISORSA UMANA	RUOLO	ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 2 dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto nell'accoglienza e nella gestione delle richieste dell'utenza (front office; back office; comunicazione; formazione)
n. 1 dipendente Ufficio URP	Gestione dell'attività ordinaria dell'ufficio	Supporto al volontario nella realizzazione delle attività
n. 1 Referente	Coordinamento e supervisione delle attività	Coordinamento e supervisione delle attività di: - front office e back office - comunicazione - formazione

n. 2 tecnici informatici	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto nella gestione delle attività connesse alla formazione, alla manutenzione della strumentazione in uso al servizio del cittadino e del personale comunale. Interventi nella gestione delle problematiche connesse alla rete o ai dispositivi in uso al personale e all'utenza.
Personale esterno (Formatori, esperti di nuove tecnologie, ecc.)	Collaborazione nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione	Supporto nell'organizzazione di corsi di digitalizzazione.
n. 1 Responsabile della transizione digitale	Supervisione e gestione degli interventi volti alla transizione digitale	Coordinamento e supervisione delle attività

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)

Per tutte le sedi per le attività previste connesse agli spostamenti nel territorio:

RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	**UTILIZZO**
n. 1 Postazione mobile (PC portatile con connessione a internet, dotato di videocamera e microfono) per ogni sede e per ogni operatore volontario.	Realizzazione delle attività di accesso ai servizi da parte dell'utenza presso sedi differenti, per venire incontro alle necessità dell'utenza fragile.
Questionari	Registrazione, in forma anonima e ai soli fini statistici, di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso
Software dedicati	Gestione delle attività connesse al servizio

Come previsto dal Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale", gli enti si impegnano a garantire per ciascun punto di "facilitazione digitale" una dotazione logistica ed attrezzature tecnologiche adeguate alle attività svolte, inclusi arredi idonei e una connessione Internet con velocità conforme agli standard tecnologici correnti

Per tutti gli enti del progetto segue l'indicazione specifica delle risorse tecniche e strumentali.

Obiettivo: Favorire l'accesso da parte dei cittadini ai servizi digitali online erogati dai Comuni, della PA in generale e dai privati e l'acquisizione delle competenze digitali

ATTIVITA'	**RISORSA TECNICA E STRUMENTALE**	**UTILIZZO**
1. Gestione attività di front-office e di sportello	n. 18 Postazioni Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto all'utenza
	Programmi e siti dedicati	Accesso dell'utente per l'erogazione del servizio
	n. 18 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, supporto helpdesk
	Questionari	Registrazione di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività
	Opuscoli informativi	A disposizione dell'utenza
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 17 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio

2. Gestione della comunicazione e della promozione dei servizi	n. 18 Postazioni Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto all'utenza, formazione online, stampa di volantini e materiali informativi
	Programmi dedicati (videoscrittura, videomaking, ecc.)	Realizzazione di guide alla consultazione, eventuale creazione di video tutorial
	Siti istituzionali comunali e social network	Pubblicazione materiali informativi
	n. 18 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto
	Materiale di cancelleria	Gestione attività d'ufficio
	n. 17 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio
3. Realizzazione attività di formazione	n. 18 Postazione Pc con connessione a internet, videocamera e microfono, scanner e stampanti.	Supporto al personale nella partecipazione a incontri di formazione online; supporto ai cittadini nella partecipazione alla formazione da remoto o in presenza;
	Programmi dedicati (videoscrittura, videomaking, ecc.)	Realizzazione di video pillole formative, realizzazione di guide alla consultazione, creazione di video tutorial
	n. 18 Telefoni e posta elettronica	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, con i docenti
	Dispense didattiche	A disposizione dell'utenza
	Connessione wi-fi gratuita	A disposizione dell'utenza che accede con i propri dispositivi
	Siti istituzionali comunali e social network	Pubblicazione materiali informativi
	Locali adeguati	Realizzazione di formazione in presenza
	Impianto audiofonico e di videoproiezione per ogni Comune	Organizzazione e realizzazione di seminari e corsi
	Lavagne a fogli mobili (se necessarie)	Supporto didattico per corsi e seminari.
	n. 17 mezzi dell'ente	Eventuali spostamenti nel territorio

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

In tutte le sedi è richiesto:
Flessibilità oraria.
Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.
Disponibilità a effettuare spostamenti nel territorio e/o presso le altre sedi progettuali.
Rispetto della privacy.
Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.
Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente

Inoltre, per tutte le sedi, come previsto nel Programma Quadro di "Servizio Civile Digitale" gli operatori volontari, devono tenere conto delle seguenti indicazioni:
- Nel caso in cui sia necessaria una fase di autenticazione da parte dell'utente, con inserimento di credenziali private (User ID e Password), il volontario è tenuto ad allontanarsi dalla postazione per il tempo necessario a garantire una adeguata riservatezza all'operazione.
- Eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati.
- La navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- La navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima.

Il volontario deve assicurare che:
- I dati personali di cui viene a conoscenza rispettino criteri di riservatezza;
- Le informazioni di cui viene a conoscenza non siano divulgate a terzi estranei;
- I dati siano trattati in modo lecito, secondo i principi che regolano la protezione dei dati, come disciplinati dalle norme vigenti;
- I dati siano conservati per il periodo di tempo strettamente necessario per conseguire lo scopo per il quale sono stati raccolti e successivamente trattati;
- Qualsiasi anomalia sia segnalata al referente del servizio, incluse eventuali violazioni di dati, smarrimenti o perdite accidentali degli stessi.

Durante le sessioni il volontario non può:
- Eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- Utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- Consultare siti pornografici, siti che incitino all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- Praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- Utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

7) Eventuali partner a sostegno del progetto

1. È partner di progetto O&DS C.F. 05595040964, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

O&DS opera dal 2007 come player indipendente esperto di Information Technology, Marketing e Comunicazione. Nella definizione di percorsi per la trasformazione digitale, visione strategica e approccio orientato al business sono il punto di partenza di ogni sua consulenza. In qualità di System Integrator elabora soluzioni flessibili che interagiscono in modo virtuoso con i sistemi legacy delle aziende. Inoltre, vanta un team dinamico specializzato nella progettazione di tool e piattaforme con software custom e open source per la messa a punto di CRM, ERP, CMS, Gestionali, sistemi di Workflow Management e Digital Marketing.

È particolarmente rilevante la sua lunga esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, nello sviluppo di servizi sostenibili e innovativi dedicati alle amministrazioni locali. La soluzione più recente è rappresentata da SC!, la piattaforma di gestione del Servizio Civile utilizzata da oltre 1000 Comuni italiani.

Il supporto di tecnologie innovative e di sistemi multifunzionali diventa centrale per abilitare una transizione digitale davvero efficiente e sostenibile, finalità quanto mai attuale e presente in tutte le agende digitali. Succede anche nel servizio civile dove ogni progetto è associato ad un programma di intervento che risponde agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Finalità espresse anche per il Servizio Civile: accrescere le capacità e le competenze digitali dei cittadini; garantire le migliori risorse disponibili per le attività di selezione e formazione; sostenere gli Enti locali nella definizione di strategie condivise per realizzare servizi utili e di qualità; costruire sinergie che favoriscano lo sviluppo di reti e collaborazioni; democratizzare i servizi, rendendoli più inclusivi e accessibili anche a persone con minori opportunità.

Pertanto, il contributo di O&DS riguarderà tutti gli operatori volontari di tutte le sedi e tutti gli enti di accoglienza.

Per tutti gli enti di accoglienza O&DS, con la piattaforma SC!, nella fase del bando di selezione importa le anagrafiche dei candidati e supporta gli enti di accoglienza e l'ente titolare nel sistema di selezione dei profili idonei. Successivamente la piattaforma supporta gli operatori volontari e gli enti di accoglienza nell'attivazione e nella gestione dell'attività degli operatori volontari, con particolare riferimento alla rendicontazione oraria e alla raccolta di documenti utili.

O&DS inoltre presenterà agli operatori volontari le soluzioni tecnologiche per la gestione autonoma di siti, portali e applicazione web. In particolare, sarà presentata la piattaforma per clusterizzare anagrafiche, pubblicare notizie, gestire progetti, inviare newsletter e sms, archiviare e quindi digitalizzare documentazione.

2. È partner di progetto AnciLab – C.F. 12790690155, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

AnciLab supporta i Comuni in termini di servizi, innovazione e formazione contribuendo allo sviluppo del sistema attraverso un costante dialogo che concilia le esigenze di tutti i settori comunali. AnciLab favorisce modalità di relazione e cooperazione istituzionale tra gli Enti locali. In riferimento al progetto AnciLab è impegnata per esempio nelle attività di:

- interscambio di dati e soluzioni ICT allo scopo di attuare una diffusa digitalizzazione dei processi operativi, gestionali e di indirizzo, in coerenza con le esigenze di miglioramento e innovazione dei servizi comunali;
- promozione e gestione di community tematiche rivolte agli operatori degli EELL.

I giovani rappresentano una risorsa utile e preziosa per il territorio e gli enti al fine di affrontare e rispondere al meglio ai diversi bisogni emergenti. Pertanto, AnciLab per tutti gli operatori volontari e per gli enti di accoglienza organizzerà:

- un incontro per illustrare le potenzialità dei sistemi integrati d'informazione presentando soluzioni innovative;
- un incontro con gli operatori volontari per illustrare le iniziative di innovazione che favoriscono la semplificazione e l'incrementano del flusso di informazioni anche tra enti e cittadini con particolare riferimento ai canali on line e di digitalizzazione.

Inoltre, AnciLab inviterà gli operatori volontari ad accedere alle community tematiche, dedicate ad oggi agli operatori degli EELL, in cui sono previsti scambi di buone prassi sul tema della digitalizzazione dei servizi.

3. È partner di progetto ANCI Lombardia SALUTE C.F. 97852730155, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

ANCI Lombardia SALUTE ha l'obiettivo di assicurare una più alta integrazione dei servizi sanitari con quelli socioassistenziali, tutelando globalmente le funzioni e le attività degli Enti Locali e delle Aziende associate, nel rispetto delle esigenze di salute dei cittadini della normativa regionale. Poiché tra le responsabilità del sindaco vi è anche quella relativa alla condizione di salute della popolazione, attraverso ANCI Lombardia SALUTE i Comuni potranno continuare a dare il loro contributo al radicamento della rete sociosanitaria per una sempre più efficace presa in carico delle fragilità.

In tal senso, ANCI Lombardia SALUTE favorisce la conoscenza e la diffusione di best practice in materia di tutela della salute; promuove iniziative di studio sui temi della tutela e del governo della salute pubblica; concorre alle decisioni in materia sanitaria e sociosanitaria; sviluppa servizi e network per agevolare la gestione dell'assistenza sociosanitaria.

L'apporto dato dal partner riguarda tutte le sedi di progetto, in particolare ANCI Lombardia SALUTE garantirà:

- la realizzazione di un convegno dedicato esclusivamente agli operatori volontari in cui saranno illustrati gli strumenti e le strategie digitali connessi al tema del welfare e della salute, per esempio l'importanza del fascicolo sanitario elettronico e il suo utilizzo, ecc.
- l'invio agli operatori volontari, tramite l'ente titolare del progetto, di materiale informativo.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione (*)

8.a) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione generale

Il percorso di formazione generale propone agli OV due giornate d'aula in presenza, una giornata a distanza in modalità sincrona e quattro moduli di FAD asincrona.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani di servizio civile avviati nello stesso bando.

A partire dal concetto di "difesa civile non armata e nonviolenta", la formazione avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi fornendo una "cassetta degli attrezzi", in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

1. Modalità

Il progetto prevede 30 ore totali di formazione generale di cui:

- Formazione in presenza: 16 ore (n. 2 giornate d'aula) presso la sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale (53% del totale delle ore di formazione generale).
- Formazione a distanza (FAD): 14 ore (meno del 50% delle ore complessive).
  Modalità sincrona: 5 (17% del totale delle ore di formazione generale).
  Modalità asincrona: 9 ore (30% del totale delle ore di formazione generale).

2. Tecniche e metodologia

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida (Decreto n. 88 del 31 gennaio 2023 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

La formazione offre alle/agli operatrici/operatori volontarie/i uno spazio di rilettura e rielaborazione dell'esperienza di servizio, che favorisce, da un lato, l'"imparare facendo" e, dall'altro, l'attuazione del potenziale formativo del servizio come esperienza in cui praticare ed apprendere i valori costituzionali, contribuendo alla loro disseminazione nella società.

In particolare, si farà ricorso a:

- Lezioni interattive: non solo lezione frontale, ma collaborazione con gli operatori volontari attraverso lavori di gruppo e discussioni, momenti di confronto tra i partecipanti, utilizzo di presentazioni, video e materiali di supporto. Questo aiuta a stimolare la riflessione a favorire lo scambio di idee e l'apprendimento reciproco.
- Esercitazioni pratiche e simulazioni: Per rendere più concreti alcuni concetti, vengono spesso proposte attività pratiche come role-playing, simulazioni di situazioni reali che i volontari potrebbero incontrare durante il servizio, o analisi di casi studio. Questo permette di sviluppare competenze e di mettersi alla prova in un ambiente protetto.

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto con due approcci metodologici:

- Formale (Lezione frontale): coprirà il 30% del monte ore complessivo; è utile per introdurre un argomento e garantire a tutti informazioni condivise; consente di organizzare e veicolare i contenuti in modo organico;

- Non formale: corrisponde al 40% del monte ore complessivo. La situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è legata a risultati di facilitazione in modo che gli OV riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza e patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento, sia esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in e di gruppo.
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà agli OV la possibilità di approfondire e completare a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale, oltre ad approfondire argomenti e temi aggiuntivi rispetto ai contenuti d'aula. Gli OV avranno a disposizione contenuti audio, video e di testo caricati nell'apposita piattaforma dedicata e i test di verifica.

3. Risorse tecniche impiegate:

Aule attrezzate nella sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale, PC e videoproiettore, manuali cartacei e dispense elettroniche, video, piattaforma FAD sincrona e asincrona, schede di verifica e valutazione del percorso formativo, sito internet.

8.b) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

La formazione specifica "mette in situazione" l'operatore volontario nel contesto dell'Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l'esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all'operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l'attivazione anche di moduli per la conoscenza dell'Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l'operatore volontario è inserito. La funzione del formatore è quella di condurre l'operatore volontario all'interno dell'esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 74 ore totali di formazione specifica, di cui:

- 36 ore erogate dall'ente titolare;
- 38 ore erogate dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d'aula in presenza

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
    - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
    - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
    - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
    - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
    - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa,** tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

9) Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)

La FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE**
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	**PUBBLICA AMMINISTRAZIONE E SISTEMI INFORMATIVI**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: organizzazione, sviluppo e qualità dei servizi della PA locale anche in ambito digitale. Saranno trattai i seguenti aspetti: • il funzionamento del Comune - organizzazione dell'ente, servizi, trasparenza, comunicazione; • qualità dei servizi on line rivolti ai cittadini; • connessione dei sistemi informativi con tutti i settori dell'ente; • informazioni sui limiti del trattamento dei dati; • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi digitali locali legati all'informazione; • dinamiche del lavoro in gruppo.

Modulo 3

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**DIGITALIZZAZIONE DELLE AMMINISTRAZIONI PUBBLICHE E E-INCLUSION**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sulla digitalizzazione delle amministrazioni pubbliche, sui servizi "e – inclusion" e sull'utilizzo di internet da parte dei cittadini. Saranno oggetto del modulo: • strumenti e modelli per realizzare i principi della cittadinanza digitale e dell'open government; • postazione informatica - PC con connessione internet, stampante, scanner, telefono, strumenti di videoconferenza; • internet per il cittadino; • servizi per l'inclusione;

	• apprendimenti necessari per il cittadino - uso di internet, modalità di accesso, servizi di base, regole per l'uso della rete; • analisi delle risorse on-line a disposizione del facilitatore e degli utenti; • privacy e policy informatica.

Modulo 4

DURATA	6 ore d'aula in presenza
TITOLO	**L'AMMINISTRAZIONE DIGITALE AL SERVIZIO DEL CITTADINO**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sul panorama dei i servizi digitali forniti dalla PA locale e sulle procedure connesse ad essi. In particolare si svilupperanno i seguenti temi: • PA digitale e il panorama dei servizi digitali a livello locale e nazionale; • diritti e doveri digitali; • la CIE e i servizi digitali; • identità digitale e lo SPID, PagoPA, AppIO; • monitoraggio degli strumenti informatici e delle procedure ad essi connesse; • utilizzo dei motori di ricerca della posta elettronica e dei social media; • strumenti d'archiviazione e sicurezza in rete.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	**CAPIRE IL DIGITALE: IDENTITÀ E FIRMA DIGITALE**
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti sugli aspetti legati agli strumenti per l'identificazione, l'autenticazione e la sottoscrizione informatica analizzando i seguenti temi: • cosa è l'identità digitale e cosa non è; • caratteristiche e struttura dei sistemi di identificazione; • accedere ai sistemi della pubblica amministrazione; • carte CRS CNS CIE, esempi d'uso; • SPID come funziona, esempi d'uso; • PagoPA; • principi di criptografia; • integrità (l'impronta del documento); • autenticazione (certezza dell'identità del soggetto); • certificati e certificatori (un quadro europeo); • firme elettroniche, differenza fra i vari tipi, esempi d'uso; • marche temporali cosa sono e a cosa servono; • normativa di riferimento.

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica sono erogate direttamente dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio civile universale dal Dipartimento per la trasformazione digitale come indicato nel Programma Quadro

10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

Dati anagrafici del formatore specifico	*Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)*	*Modulo formazione*
Daniele Mallamo: nato a Reggio Calabria il 4/08/1983 **CF: MLLDNL83M04H224J**	Formatore abilitato ai sensi del D.M. 6 Marzo 2013. Laureato in Strategie e Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione multimediale nel 2008 all'Università degli Studi di Messina. Nel 2012 ha conseguito il titolo e la qualifica di RSPP tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08. Ha un'esperienza pluriennale in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ha collaborato alla pianificazione e all'erogazione della formazione ai lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., stesura Documento Valutazione dei Rischi - in affiancamento a diversi Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione nello svolgimento delle mansioni a loro affidate. Ha svolto il ruolo di consulente aziendale per gli standard BRC/IRF, implementazione del manuale integrato e affiancamento nel management aziendale per i settori della sicurezza, produzione e comunicazione. Si è occupato di ideazione e progettazione piani formativi in ambito aziendale per la sicurezza sui luoghi di lavoro. Ideazione e progettazione di campagne di comunicazione aziendale sul tema della sicurezza sul lavoro e della formazione del personale aziendale. Redazione di modelli amministrativi, implementazione di sistemi relativi alla gestione e certificazione della qualità, norma UNI-EN-ISO-9001:2008.	**Modulo 1**
Antonio Giovenzana: nato a Milano il 23/07/1959 **CF: GVNNTN59L23F205Y**	Professionista nel settore informatico dal 1978. Fondatore di HPA.IT, società di Information Tecnology che svolge la sua attività nei settori industriali e agrozootecnici. Dal 1999 direttore dei sistemi informativi in diverse aziende italiane fortemente orientate all'uso di tecnologie digitali e applicazioni informatiche per la gestione operativa. Esperto nella formazione tecnica a vari livelli. Dal 2015 formatore e divulgatore nell'ambito delle nuove tecnologie di stampa 3D fff. Dal 2018 consulente per AnciLab nei progetti speciali riferiti alla digitalizzazione dei processi nelle Pubbliche Amministrazioni. Divulgatore e Formatore sul territorio lombardo per conto di Regione Lombardia Polis sulla trasformazione al digitale nella Pubblica Amministrazione, sull'uso delle applicazioni Office e più in generale sulle tecniche della produttività individuale. Dal 2022 formatore UPEL Milano sui temi della digitalizzazione e della sicurezza informatica di base. Consulente pro bono per la Federazione Italiana	**Modulo 2** **Modulo 3** **Modulo 4** **Modulo 5**

	Vela (FIV) sul processo di dematerializzazione dei tesseramenti e per l'informatizzazione della gestione di eventi sportivi.	
Maria Luisa Stucchi: nata a Monza il 17/03/1964 CF: STCMLS64C57F704R	Laureata in Scienze dell'Informazione (oggi Informatica) con indirizzo Applicativo e discipline informatiche. Per oltre 8 anni ha esercitato il ruolo di coordinatrice, progettista e sviluppatrice di corsi multimediali interattivi e ambienti autore principalmente rivolti alla formazione del personale di varie realtà (grandi aziende, banche, assicurazioni, enti pubblici) per aziende di ricerca, consulenza e formazione sulle nuove tecnologie - E-learning web knowledge company, produzione didattica multimediale dove è stata anche Responsabile editoria multimediale e Direttore del laboratorio di ricerca e sviluppo. Tra i prodotti sviluppati e realizzati si evidenziano: prodotti editoriali multimediali per la scuola, per l'alfabetizzazione informatica, per l'insegnamento del funzionamento del PC e di Windows, per la realizzazione di un ambiente di lettura facilitata di bilanci aziendali. Dal 2001 si occupa di sistemi informativi on line e di digitalizzazione delle procedure di rendicontazione e autenticazione utilizzate dagli Enti Locali nell'ambito di specifici progetti.	**Modulo 2** **Modulo 3** **Modulo 4** **Modulo 5**

Coordinatore Responsabile
del servizio civile universale di ANCI Lombardia
Onelia Rivolta