



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Diritti Digitali 2.0

SETTORE e Area di Intervento:

Settore: Educazione e promozione culturale

Cod. 11 Sportelli Informa

Cod. 05: Educazione informatica

Cod. 06 - Educazione ai diritti del cittadino

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivo Generale:

Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio e propone il miglioramento della qualità delle informazioni anche attraverso il graduale abbattimento del "digital-divide", assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con pc, tablet o smartphone.

La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione attiva.

Gli obiettivi del progetto si sviluppano, dunque, su due differenti linee direttrici: la Partecipazione e l'Informazione, entrambe finalizzate a promuovere lo sviluppo del protagonismo dei cittadini, ovvero attivare percorsi virtuosi che consentano di sviluppare le competenze ed i talenti delle persone coinvolte e le risorse di tutto il territorio interessato dalle attività progettuali.

Il raggiungimento di un risultato così importante passa attraverso la realizzazione di una serie di sotto-obiettivi ognuno dei quali è teso a fornire gli strumenti necessari ad una completa riuscita del progetto.

Obiettivi Specifici

Obiettivo 1

Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo

informazioni adeguate e chiare che dall'analisi dei bisogni emerge come poco presente nei cittadini attualmente.

Obiettivo 2

Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità.

Obiettivo 3

Promuovere l'uso delle nuove tecnologie e della comunicazione digitale

Il progetto vuole assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini, nonché la formazione sull'uso dei servizi online già offerti dalle varie Amministrazioni Pubbliche ed Enti.

Affinché gli obiettivi risultino il più possibile chiari, specifici e congrui, va chiarito che il target del progetto è caratterizzato da azioni:

- relative al monitoraggio ed alla diffusione di informazioni ed alla integrazione ed omogeneizzazione dei processi nelle strutture che svolgono tali attività.
- relative alla diffusione culturale dei diritti digitali dei cittadini e dei nuovi doveri e compiti cui è chiamata la pubblica amministrazione, attraverso l'apertura dei dati e la promozione con i nuovi strumenti di comunicazione e partecipazione sociale.

Per cui gli stessi obiettivi ed i relativi indicatori già espressi nel contesto andranno a misurare le performance rispetto agli interventi prodotti dai volontari.

Attraverso il presente progetto, inoltre, ci si propone di realizzare, implementare e migliorare gli obiettivi dati dall'Agenda Digitale e le attività da esso previste per arrivare alla digitalizzazione completa dell'ente, dove tutte le attività e i servizi dovranno essere resi in rete e la conservazione dei documenti, anche ai fini giuridici, dovrà essere esclusivamente digitale.

In sintesi il progetto si pone i seguenti obiettivi specifici:

Migliorare l'offerta dei servizi online e la fruizione degli stessi

Migliorare l'accoglienza, l'erogazione, l'informazione e l'orientamento ai cittadini

Promuovere ed incentivare la partecipazione attiva dei cittadini

La situazione di arrivo che si prevede si realizzi attraverso il raggiungimento degli obiettivi esplicitati da un lato porta ad un miglioramento qualitativo e quantitativo delle informazioni. Un'ulteriore obiettivo è quello di assicurare l'erogazione online di un numero crescente di servizi e aumentare l'accesso alle comunicazioni di interesse dei singoli cittadini (e imprese) direttamente via internet, con tablet o smartphone. Tutta l'attività svolta sarà documentata e condivisa attraverso l'utilizzo degli strumenti social: Facebook, Twitter, Youtube per costruire una "rete partecipativa" che collabori, condivida e ascolti i cittadini.

Tutto ciò sarà possibile, oltre a tutte le azioni intraprese dall'ente, anche attraverso l'utilizzo attivo dei volontari che collaboreranno con il personale degli Uffici Comunali nel rispetto del Decreto Legge 18.10.2012, n. 179 che, all'art. 9, prevede che i dati e le informazioni forniti dalla pubblica amministrazione dovranno essere obbligatoriamente pubblicati in formato aperto: i cosiddetti open data.

La tabella si riferisce alla situazione dei quattro Comuni. Con il presente progetto si vuole cercare di portare ad una situazione uniforme i servizi offerti ai cittadini.

Indicatori	ex Ante San Marzano di San Giuseppe	ex Ante Sava	ex Ante Fragagnano	ex Ante Monteparano	Ex Post
Numero persone che si interessano alla vita pubblica	10%	15%	10%	8%	30%
Numero persone disinteressate e sfiduciate	55%	47%	52%	59%	35%
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	12% - Servizi minimi di informazione	15% - Servizi minimi di informazione	10% - Servizi minimi di informazione	15% - Servizi minimi di informazione	70% - Accoglienza e Front-office - Orientamento alle famiglie e ai minori - Orientamento al lavoro e consultazione gazzette - Orientamento anziani - Orientamento disabili - Orientamento giovani
Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	Quasi del tutto assenti	Quasi del tutto assenti	Quasi del tutto assenti	Quasi del tutto assenti	- Incontri nella scuole - Incontri nelle associazioni - Seminari informativi - Focus group - Laboratorio espressivo
Open Data	5%	7%	4%	6%	20%

Alla luce dei risultati attesi è evidente il forte valore qualitativo dell'intervento chiesto ai giovani volontari i quali, dal punto di vista soggettivo registreranno, al termine della propria esperienza, una forte crescita personale e professionale, capace di incrementare notevolmente la propria occupabilità e di sviluppare molteplici talenti e competenze.

La partecipazione di giovani con bassa scolarità non costituisce un limite, viene anzi loro offerta l'opportunità di svolgere un'esperienza di un anno in un contesto educativo nuovo. Come indicato al punto 8.3 della scheda, tutte le attività proposte dal Progetto, sono praticabili anche dal volontario con bassa scolarità. Alla luce delle precedenti esperienze nei progetti di Servizio Civile Nazionale, spesso sono proprio questi volontari il punto di forza del gruppo, perchè si pongono in maniera propositiva e con tanto entusiasmo, spesso superiore a quello dei volontari con diploma o laurea.

CRITERI DI SELEZIONE:

Vedi Allegato “Criteri di Selezione”

POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

18

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

18

Numero posti con solo vitto:

0

<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. Vol per sede</i>	<i>Nominativi degli Operatori Locali di Progetto</i>	<i>Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato</i>
Ufficio Ambiente	San Marzano di San Giuseppe	Piazza A. Casalini	122949	5	Talò Valeria	Fischetti Vitaliano Alberto
Ufficio dei Servizi Sociali	Sava	Piazza Risorgimento	73169	4	Pichierri Gaetano	
Ufficio Cultura	Fragagnano	Corso Vittorio Emanuele	77886	5	D'Ambramo Pamela	
Municipio	Monteparano	Via Trento, 34	133820	4	Pappadà Antonio	

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:

I volontari del servizio civile verranno affiancati alle risorse umane e professionalità sopraelencate e coinvolti in tutte le attività e a tal fine saranno muniti della necessaria ed adeguata strumentazione informatica. In particolare:

AZIONE A: Creazione sportello

Attività A 1: Attività di back office

- Collaborare ad identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini
- Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali
- Collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta
- Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini
- Supportare nella redazione contenuti
- Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata
- Organizzare la modulistica

Attività A 2: Attività di front office

- Collaborare all'accoglienza utenti
- Supporto alla predisposizione di schede utenti
- Compilazione schede
- Supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori
- Supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette
- Supportare gli addetti nell'orientamento anziani
- Supportare gli addetti nell'orientamento disabili
- Supportare gli addetti nell'orientamento giovani

AZIONE B: Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Supporto per stabilire i contatti con le scuole
- Supporto per stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Partecipare alla definizione di un Calendario di incontri
- Partecipazione agli Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Supportare il professionista (psicologo) per l'organizzazione di focus group: la cittadinanza attiva
- Partecipare all'organizzazione di una mostra: "la città che vorrei".

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Supportare gli esperti nell'organizzazione della Giornata sulla partecipazione sociale
- Supportare gli esperti nell'organizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni"
- Supportare gli esperti per poter definire un calendario di incontri
- Collaborare per l'Invio di lettera ai cittadini
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione di un ciclo di seminari: "individuo, gruppo, istituzioni".
- Collaborare con l'esperto alla realizzazione del Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

AZIONE C: Cittadini digitali

Attività C 1: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune
- Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Collaborare all'aggiornamento contenuti on line

Attività C 2: Informazione sull'ICT

- Programmare incontri e seminari sui servizi online offerti dagli Enti territoriali
- Realizzare presentazioni sui servizi online offerti da inserire sul sito internet
- Predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri e i seminari sull'uso consapevole dell' ICT e di internet
- Predisporre, organizzare e pubblicizzare gli Incontri di promozione all'uso delle email e delle pec

La riserva prevista, dopo l'orientamento, formazione generale e specifica, parteciperà a tutte le attività previste, senza alcuna discriminazione.

La Regione Puglia con D.G.R. N°1229/2017 ha adottato dei criteri aggiuntivi per la valutazione dei progetti di Servizio Civile Nazionale *per creare una rete diffusa del Servizio Civile Nazionale favorendo l'universalità dello stesso in termini di maggiore diffusione sul territori regionale e di pluralismo nel coinvolgimento di enti e giovani*, con questo progetto prevediamo:

1. Riserva di posti a favore di giovani con bassa scolarità;
2. Co-Progettazione
3. Co-realizzazione della Formazione Generale;
4. Impegno a partecipare alle iniziative regionali;
5. Impegno a favorire la partecipazione dei volontari;
6. Redazione relazione finale di verifica e valutazione di progetto.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Con riferimento ai requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto occorre fare la necessaria distinzione secondo la quale sono richiesti i seguenti requisiti:

N° 4 posti sono riservati ai volontari con diploma di scuola secondaria di primo grado e per questi non sarà applicata la valutazione dei titoli di studio e professionali. **(N. 1 posto per ciascun Ente in coprogettazione)**

N° 14 posti rimanenti, è richiesto il diploma di scuola media superiore, oltre che buone capacità di utilizzo del computer.

Per tutti i candidati sono richiesti inoltre buona capacità nei rapporti interpersonali ed un particolare interesse per le tematiche oggetto della proposta progettuale al fine di garantire un alto grado di motivazione nello svolgimento delle attività previste ed evitando così mancanza di entusiasmo e possibili delusioni rispetto alle aspettative; condizioni queste ultime che risulterebbero essere dannose per i volontari oltre che per i fruitori del progetto stesso.

SERVIZI OFFERTI (eventuali):

NON è previsto alcun vitto ed alcun alloggio.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

1145

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

A tutti i volontari viene richiesta disponibilità relativamente alla partecipazione alle riunioni di organizzazione del servizio oltre che delle attività, così come anche ai corsi di formazione ed agli incontri di supervisione condotti dagli esperti preposti; in PARTICOLARE è richiesta la **disponibilità a partecipare ai corsi** in Corealizzazione con il Comune di Sava, il Comune di Fragagnano ed il Comune di Monteparano, per la Formazione Generale e la Formazione Specifica, **che si terranno nel Palazzo della Cultura del Comune di San Marzano di San Giuseppe.**

È richiesta la disponibilità a prestare servizio durante i normali orari di apertura degli sportelli comunali, comprese le ore di rientro pomeridiano.

È richiesta flessibilità oraria se necessaria per la realizzazione di particolari attività mirate al raggiungimento degli obiettivi progettuali oltre che per eventuali spostamenti presso altre sedi per partecipare a visite e/o incontri previsti dal criterio aggiuntivo n° 4 (favorire la partecipazione dei volontari alle iniziative di SC organizzate o promosse dalla Regione Puglia) e la disponibilità ad accompagnare, eventualmente, in attività esterne, quali gite organizzate fuori città, che rivestono carattere di straordinarietà e che avvengano oltre il tempo normalmente dedicato al progetto. Per la gestione degli spostamenti si fa riferimento

Alle norme previste dalla circolare UNSC del 30/09/2004 “Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale”.

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Assenti

Eventuali tirocini riconosciuti:

Assenti

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): elaborazione di materiale grafico promozionale,

accoglienza, assistenza e orientamento ai cittadini, capacità di ascolto, capacità di lavorare in gruppo, organizzazione di incontri con enti, nozioni di informatica e di pubblica amministrazione;

- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving);
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

Modulo 1 – “Orientamento”

Argomento Principale: Presentazione dei corsisti e introduzione al corso

Formatore NACCI Oronza

Durata 20 ore – 4 giornate

Temi da trattare:

- Conoscenza approfondita del progetto: analisi e discussione dei contenuti e dell'organizzazione tecnica del progetto;
- Confronto tra le aspettative dei volontari con la realtà in cui si realizza il progetto e costruzione comune di un percorso di lavoro
- Orientamento all'informazione ai cittadini sui servizi offerti

Modulo 2 – “Tecniche di comunicazione”

Argomento principale: Comunicazione e front office

Formatore: DIMAGLI Florenzo – MARGHERITA Giulia

Durata 25 ore – 5 giornate

Temi da trattare:

- Orientamento su modalità operative e su come affrontare i problemi sia collettivi che individuali
- Organizzazione e gestione di particolari attività culturali e manifestazioni varie
- Teorie e tecnica della comunicazione verbale e non verbale
- Pratica delle attività di sostegno (simulare, role playing giochi di gruppo)
- Percorsi attivi di socializzazione e di creazione di un gruppo interattivo

Modulo 3 – “Informatica e Tecniche di raccolta dati ed archiviazione dati”

Argomento Principale: Modalità di raccolta, archiviazione e controllo dei dati - Informatica

Formatore CAVALLO Damiano

Durata 15 ore – 3 giornate

Temi da trattare:

- Ricerca della documentazione necessaria e raccolta dei dati di tipo cartaceo, informatico
- Catalogazione dei dati raccolti, attraverso un sistema che prevede l'archiviazione di tipo bibliografico ed Elaborazioni statistiche
- Funzioni e caratteristiche del pacchetto OpenOffice
- Internet, posta elettronica e PEC

Modulo 4 – “Operatori per info point territoriali”

Argomento Principale: Gestione delle informazioni e accoglienza

Formatore: MARGHERITA Giulia – DIMAGLI Florenzo

Durata 25 ore – 5 giornate

Temi da trattare:

- Conoscenza del territorio di riferimento
- Gestione dei rapporti con gli Enti e le Associazioni
- Catalogazione delle informazioni
- La comunicazione

Modulo 5 – “Sicurezza”

Argomento Principale: Formazione e Informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile Nazionale - Come indicato nel Decreto 160 del 19/07/2013 “Linee guida per la formazione generale dei giovani in SCN” nel computo del totale delle ore da svolgere, sono previsti due moduli per complessive 10 ore sulla “Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di SC”

Formatore: CAMARDA Palma

Durata 10 ore – 2 giornate

Temi da trattare:

- Introduzione ai rischi connessi all’impiego dei volontari nel progetto di servizio civile valutati da parte dell’Ente
- Analisi dei rischi specifici esistenti negli ambienti in cui il volontario andrà ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate; sono state inoltre definite ed adottate misure di prevenzione e di emergenza in relazione all’attività del volontario e analizzate e valutate le possibili interferenze tra questa e le altre attività che si svolgono nell’ambito della stessa organizzazione
- Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), *“in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita”*, con riferimento ai luoghi di realizzazione ed alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 8.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:
 - Per il servizio in sede Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui i volontari si troveranno ad utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 ed alla Circ 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi. Fatto salvo quanto indicato come possibilità al box 15
 - Per il servizio fuori sede urbano (outdoor) verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui i volontari si troveranno ad operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCN e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 25) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL81), per le attività indicate al box 8.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Durata:

95 ore – Sono previste n. 19 giornate formative di 5 ore ciascuna