



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Presidenza del Consiglio dei Ministri  
DIPARTIMENTO PER LE POLIZIE GIOVANI E IL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE



Via E. Scuri, 1/C • 24128 Bergamo  
Tel. 035.254140 • fax 035.4329224

[www.mosaico.org](http://www.mosaico.org)

e-mail: [info@mosaico.org](mailto:info@mosaico.org) • [pec: info@pec.mosaico.org](mailto:info@pec.mosaico.org)

codice fiscale 95116050162 • partita IVA 03173330162



Allegato A3 – Servizio Civile Digitale

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

### TITOLO PROGETTO:

**ASSISTENZ@ DIGITALE: UN PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE A SOSTEGNO DEI PIÙ FRAGILI**

### SETTORE E AREA D'INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area Principale: Adulti e terza età in condizioni di disagio

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'OBIETTIVO del presente progetto è quello di **SOSTENERE, ACCOMPAGNARE E AIUTARE I CITTADINI PIÙ FRAGILI** e meno avvezzi all'uso della tecnologia nella fruizione e nell'utilizzo **autonomo** dei servizi digitali attivati e promossi dagli enti coinvolti nel progetto, attraverso l'acquisizione di maggiori competenze digitali.

Tale obiettivo si lega al programma di intervento "**COMUNITA' DIGITALE: un programma di Servizio Civile Digitale**" in quanto **si rivolge proprio ai cittadini più fragili (anziani e adulti in condizione di disagio)** e coinvolge alcuni enti pubblici aderenti ad Associazione Mosaico e situati in Lombardia che, come previsto dal programma quadro del "Servizio Civile Digitale", sentono il bisogno di realizzare e potenziare i servizi operativi di "facilitazione digitale" presso le proprie strutture (tipologia 1).

In particolare, le azioni del programma quadro si inseriscono nell'**AMBITO DI AZIONE** individuato per il "**rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**" e si attuano attraverso un percorso di rafforzamento delle competenze digitali.

Le competenze digitali costituiscono un asse strategico fondamentale per la crescita sociale ed economica del nostro Paese; esse possono agire come traino verso tutte le **istituzioni e le amministrazioni pubbliche, e possono promuovere** un circolo virtuoso che crea le condizioni per la realizzazione di alcuni obiettivi strategici dell'**AGENDA 2030**, sia per quanto riguarda la realizzazione di un'istruzione di qualità alla portata di tutta la popolazione, ma anche per l'attuazione di politiche volte a ridurre le disuguaglianze e assicurare città sostenibili e lavori dignitosi.

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEL RUOLO DEL VOLONTARIO COMUNI A CIASCUNA SEDE DI ATTUAZIONE:**

ENTE	LE ATTIVITÀ specifiche	OBIETTIVO CONDIVISO da raggiungere
COMUNE DI ARCORE	<b>Attività 1.1:</b> rilevazione dei bisogni dei cittadini, con particolare attenzione a quelli più fragili, nei luoghi di fruizione dei servizi. <b>Attività 1.2:</b> attività di comunicazione e divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi <b>Attività 1.3:</b> attività di sostegno e supporto formativo agli utenti maggiormente in difficoltà (cittadini over 65 e adulti in condizione di disagio socio-economico). <b>Attività 1.4:</b> attività di co-progettazione tra gli enti coinvolti nel progetto: partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto.	<b>OBIETTIVO CONDIVISO:</b> Sostenere, accompagnare e aiutare i cittadini più fragili e meno avvezzi all'uso della tecnologia nella fruizione e nell'utilizzo autonomo dei servizi digitali attivati e promossi dagli enti coinvolti nel progetto.
COMUNE DI CERNOBBIO		
COMUNE DI MONTICHIARI		
COMUNE DI PONTE LAMBRO		
COMUNE DI SAN BENEDETTO PO		
COMUNE DI SARONNO		
CONSORZIO SERVIZI VAL CAVALLINA		

**SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI E SERVIZI OFFERTI:**

SEDE DI ATTUAZIONE SERVIZIO	INDIRIZZO	CITTA'	PROV.	POSIZIONI
COMUNE ARCORE	Largo V. Vela 1	ARCORE	MB	1
COMUNE CERNOBBIO	Largo A. Campanini 2	CERNOBBIO	CO	1
COMUNE DI MONTICHIARI	Piazza Municipio 1	MONTICHIARI	BS	1
COMUNE DI PONTE LAMBRO	Via Roma 23	PONTE LAMBRO	CO	2
COMUNE DI SAN BENEDETTO PO	Via Ferri 79	SAN BENEDETTO PO	MN	1
COMUNE DI SARONNO	Piazza Della Repubblica 7	SARONNO	VA	1
CONSORZIO SERVIZI VALCAVALLINA	Via Fratelli Calvi 1	TRESCORE BALNEARIO	BG	1
<b>Tutte le posizioni dei progetti di Associazione Mosaico non prevedono né vitto né alloggio</b>				

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

Monte ore annuo di 1145 ore da svolgere in 12 mesi con un minimo di 20 ore settimanali ed un massimo di 36 ore settimanali articolate su 5 giorni di servizio a settimana.

La programmazione dell'orario viene fatta con scadenza mensile.

- Osservanza del rispetto della privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio
- Disponibilità a partecipare a manifestazioni nei giorni festivi e/o in orari serali
- Disponibilità ad orari di servizio articolati su cinque giorni alla settimana, ma dove i giorni di riposo non coincidano necessariamente con il sabato e/o la domenica
- Disponibilità alla guida di automezzi e/o motoveicoli dell'ente o messi a disposizione dell'ente
- Obbligo di timbratura del cartellino o firma del foglio presenze
- Obbligo di indossare un cartellino di riconoscimento

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Di seguito si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale.

I punteggi attribuiti al candidato per la graduatoria sono così distribuiti:

- curriculum vitae: punteggio da 0 a 30;
- questionario motivazionale: punteggio da 0 a 8;
- colloquio di gruppo: punteggio da 0 a 12;

- colloquio individuale/scheda di valutazione: punteggio da 0 a 50.

Per essere considerato idoneo il candidato deve ottenere un punteggio minimo di 60, il punteggio massimo ottenibile è 100.

Per conoscere nel dettaglio la distribuzione dei punteggi è possibile consultare il sistema di selezione di Associazione Mosaico ([link](#))

### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

#### ▪ **EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI**

Gli studenti dell'Università degli Studi di Bergamo, dell'Università degli Studi di Milano-La Statale, dell'Università di Milano Bicocca, dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Brescia e Piacenza, dell'Università dell'Insubria, impegnati in un'esperienza di Servizio civile Universale con Associazione Mosaico **possono richiedere l'attivazione della procedura per il riconoscimento delle attività di servizio valide per l'assegnazione dei crediti formativi previsti per il tirocinio universitario curricolare.**

#### ▪ **ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITÀ SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO (\*)**

Associazione Mosaico dichiara che agli operatori volontari in Servizio Civile Universale sarà rilasciato un "ATTESTATO SPECIFICO", rilasciato e sottoscritto dal seguente ente terzo: **3menti SRL con sede in Urgnano, Via U. Nobile 116 (BG).**

### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Associazione Mosaico attua la formazione generale in base al principio "far svolgere la formazione generale nella località più vicina alla sede di realizzazione del progetto", al fine di creare il minor disagio possibile all'operatore volontario e ridurre il tempo dedicato agli spostamenti.

Pertanto, nel presente progetto la formazione si svolgerà nella seguente sede: ASSOCIAZIONE MOSAICO- VIA ENRICO SCURI 1C 24128 BERGAMO

Di seguito si propone la descrizione specifica dei vari moduli parte integrante del percorso formativo per la migliore realizzazione del progetto:

MODULO	METODOLOGIA	DOCENTE	TITOLO MODULO	DURATA (IN ORE)
1	Formazione generale erogata direttamente dai formatori generali accreditati - (tot 35h)	Formatore generale	Accoglienza e primi approcci al servizio civile universale	4
2			I protagonisti del servizio civile tra identità e diversità	4
3			Dal gruppo al gruppo di lavoro	5
4			Progettare nel sociale	4
5			Difesa della patria e senso di appartenenza	4
6			La gestione dei conflitti	5
7			Elementi di protezione civile – difesa dei cittadini e dei territori	4
8			Cittadinanza attiva e responsabile	5
9	Formazione generale erogata tramite e-learning - (tot 6h)	E-learning	Difesa civile non armata e nonviolenta	6

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Nel dettaglio:

MODULO	METODOLOGIA	DOCENTE	TITOLO MODULO	DURATA (IN ORE)
S	Lezione Frontale Modalità sincro-	Formatore specifico	"Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio	4h

	na		Civile Universale" (Insegnamento della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro)	
1	Lezione Frontale Modalità sincrona (tot 8h)	Formatore specifico	Modalità di organizzazione del servizio	2h
2			Modalità specifiche di erogazione del servizio e focus sulle attività svolte dagli operatori volontari;	2h
3			Gli strumenti specifici dell'Ente in dotazione agli operatori volontari e loro uso	2h
4			I servizi digitali locali e quelli specifici nazionali	2h
5	Lezione Frontale Modalità sincrona (tot 24h)	Formatore specifico percorso comune a tutti i volontari	Le fondamentali nozioni di hardware, software e pacchetti applicativi	4h
6			Norme di sicurezza e protezione	4h
7			Operazioni per la gestione dei dati (inserimento, modifica, copiatura..)	4h
8			Operazioni su documenti, fogli elettronici, testi e oggetti (apertura, salvataggio, stampa..)	4h
9			Servizi on line: browser, motori ricerca	4h
10			Servizi on line: posta elettronica, comunicazioni digitali	4h

#### **FORMAZIONE EROGATA DAL DIPARTIMENTO**

Per i volontari che partecipano ai progetti, oltre alla consueta formazione generale e al momento di incontro/confronto previsto dal programma, è incluso, nell'ambito della formazione specifica, un percorso di formazione da erogarsi a distanza a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale della durata di 38 ore.

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA A CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Servizio Civile Digitale – "COMUNITA' DIGITALE: un programma di Servizio Civile Digitale"

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

- **OBIETTIVO 4** Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva e un'opportunità di apprendimento per tutti
- **OBIETTIVO 10** Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

#### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

#### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO:**

Il percorso di tutoraggio ha il fine di far acquisire all'operatore volontario di Servizio Civile Universale, strumenti e conoscenze che facilitino il suo inserimento nel mondo del lavoro.

- Durata del periodo di tutoraggio: 3 mesi
- Ore totali dedicate al tutoraggio: 21

Di cui:

- numero ore collettive: 17
- Numero ore individuali: 4

- Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il percorso di tutoraggio si svolge **lungo gli ultimi tre mesi del Servizio Civile Universale** e impegna l'operatore volontario per **un totale di 21 ore (17 collettive e 4 individuali)** articolate nella tabella di seguito proposta.

Si segnala che nelle ore svolte collettivamente:

- a) La classe di operatori volontari sarà composta da un **numero massimo di 25 unità**;
- b) Il **rapporto tra numero di volontari e tutor sarà di 1 tutor ogni 25 volontari**, simile alla formazione generale, in quanto gli argomenti affrontati negli incontri di gruppo (vedi punti 25.4 e 25.5) richiedono modalità di svolgimento,

tipicamente d'aula, che garantiscono una buona qualità del servizio rispetto alla numerosità dei discenti.

FASI DI REALIZZAZIONE	MODALITA' DI SVOLGIMENTO	TEMPI DI SVOLGIMENTO	ARTICOLAZIONE ORARIA
PRIMO INCONTRO	Collettivo	Inizio del decimo mese di servizio	4 ore
SECONDO INCONTRO	Collettivo	Seconda metà del decimo mese di servizio	5 ore
TERZO INCONTRO	Individuale	Tra la fine del decimo mese di servizio e l'inizio dell'undicesimo	2 ore
QUARTO INCONTRO	Collettivo	Seconda metà dell'undicesimo mese di servizio	5 ore
QUINTO INCONTRO	Individuale	Tra la fine dell'undicesimo mese di servizio e l'inizio del dodicesimo	2 ore
SESTO INCONTRO	Collettivo	Dodicesimo mese di servizio	3 ore

Le ore dedicate al tutoraggio sono incluse nell'orario di servizio.

- Attività obbligatorie

Il percorso di tutoraggio prevede le seguenti attività obbligatorie:

- Autovalutazione delle competenze, trasversali e specifiche, acquisite durante l'esperienza di servizio civile universale, attraverso focus group, da tenersi durante incontri di gruppo, e colloqui individuali con il tutor, con particolare attenzione alle prospettive professionali e formative del singolo operatore volontario anche alla luce degli elementi emersi lungo il percorso di tutoraggio.
- Al fine di offrire una visione ampia e articolata degli strumenti utili alla ricerca del lavoro sono previste le seguenti attività:
  - Guida alla stesura del Curriculum Vitae e introduzione agli strumenti informatici per la sua produzione
  - Presentazione dei modelli Europass e dello strumento Youthpass
  - Introduzione al software Canva, utile per la cura grafica e la personalizzazione del CV.
  - Utilizzo dei social network per lo sviluppo di contatti professionali (es. linkedin) e approfondimento sul tema della Web Reputation
  - Revisione e analisi dei singoli CV in relazione alla storia esperienziale e formativa degli operatori volontari
  - Stesura della lettera di presentazione
  - Simulazione di colloqui di lavoro
- Presentazione dei servizi per il lavoro presenti sul territorio: Informagiovani, centro per l'impiego, agenzie per il lavoro.
- Al termine del percorso di SCU digitale e previo superamento di apposito esame, verrà rilasciato da CESVIP LOMBARDIA SOC. COOP. (soggetto titolato ai sensi e per gli effetti del d.lgs. nr 13/2013), certificato delle competenze acquisite ai sensi del Quadro Regionale degli Standard Professionali (QRSP) di Regione Lombardia Area Tecnologica. **Competenza 1: "Utilizzare strumenti tecnologici e informatici per consultare archivi, gestire informazioni, analizzare e rappresentare dati, anche in forma grafica".** **Competenza 2: "Utilizzare le tecnologie tenendo presente sia il contesto culturale e sociale nel quale esse fanno agire e comunicare, sia il loro ruolo per l'attuazione di una cittadinanza attiva".**

- Attività opzionali

Il percorso di tutoraggio prevede le seguenti attività opzionali:

- mappatura delle realtà territoriali del privato sociale a partire dall'esperienza degli operatori volontari; ricerca e modalità di accesso ai bandi di concorso pubblici
- viene offerta all'operatore volontario la possibilità, a fine servizio, di intraprendere un percorso individuale di orientamento e ricerca del lavoro grazie all'accordo di partnership con la società di formazione CESVIP Lombardia. L'ente partner CESVIP Lombardia, Ente Accreditato all'Albo Servizi per il Lavoro (op. 3966 n. 6 del 01/08/07), si impegna a prendere in carico gli operatori volontari di servizio civile universale, che abbiano svolto servizio civile in progetti di Associazione Mosaico, a provvedere allo svolgimento dei colloqui di accoglienza e di analisi della domanda, nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato. Una opportunità analoga, ma finalizzata a promuovere la conoscenza degli strumenti di finanziamento, investimento e previdenziali è offerta dall'accordo di partnership con Global Business srl

c. presentazione delle principali tipologie contrattuali previste dall'attuale legislazione sul lavoro.