

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

COMUNE DI RIPATRANSONE (AP) – SU00303

**CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

**2) Titolo del progetto (\*)**

RIPATRANSONE PER L'INCLUSIONE DIGITALE DEI CITTADINI

**3) Contesto specifico del progetto (\*)**

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

Il presente progetto ricade nei territori marchigiani, caratterizzati da una situazione territoriale e di popolazione, che vive condizioni molto diverse, ma accomunati da una bisogno di sicurezza, ma che necessitano anche di essere accoglienti, attrezzati, connessi e sostenibili. Per restituire vitalità alle comunità locali bisogna migliorare le infrastrutture disponibili e rendere accessibili gli spazi e l'ambiente urbano. I luoghi dello "stare insieme" sono fondamentali per costruire comunità coese, migliorare la vivibilità e favorire quelle relazioni che sono importanti anche per le attività economiche. E' questa la visione di insieme degli interventi per la rigenerazione urbana, che costituisce la premessa per lo sviluppo sociale ed economico dei territori.

In particolare gli interventi di realizzazione di servizi digitali (smart city) passano attraverso l'uso del digitale che diventano essenziali nei processi di rinascita e rafforzamento della vivibilità e per la rigenerazione di centri e spazi urbani resi vulnerabili dagli eventi sismici. In particolare si tratta di sistemi di gestione energetica integrata di un gruppo di edifici, borghi o di parti di città; database e piattaforma per la gestione dei dati urbani; sistemi di controllo del traffico; gestione della domanda di trasporto pubblico; rete elettrica intelligente; telefarmacia, telemedicina e teleassistenza; supporto alla pianificazione e alla prevenzione dei rischi. Si prevede la promozione del sistema IOT (Internet of things) e della infrastrutturazione digitale come investimento trasversale, destinato anche alla promozione delle attività di marketing territoriale, attraverso la costituzione di una specifica piattaforma.

Secondo Norris (2008), una delle possibilità di sviluppare resilienza sociale risiede nella "capacità della comunità" di progettare e realizzare "azioni della comunità", oltre che della "capacità di riflessione critica e di risoluzione dei problemi", e della capacità di avere "flessibilità, creatività, responsabilizzazione e partenariato politico". Tali capacità nella letteratura inglese vengono spesso descritte con un unico termine: "*Empowerment of Communities*", che si potrebbe tradurre in Italiano con due distinte parole per esplicitare le due accezioni che tale termine contiene: "coinvolgimento e responsabilizzazione delle comunità". Questo aspetto della resilienza sociale, evidenzia il fatto che la resilienza della comunità non è semplicemente un ritorno passivo alle

condizioni pre-disastro (Brown & Kulig 1996), ma piuttosto uno sforzo concertato e attivo che si basa sulle persone, che adottano le misure necessarie per raggiungere il futuro desiderato.

## **BISOGNI RILEVATI**

### **1) Fragilità socioeconomica e isolamento della popolazione soprattutto nei centri periferici/montani;**

- Le varie ricerche segnalano un aumento dei cittadini in difficoltà (lavorativa, economica, ecc...) che cercano un accesso alle informazioni di base (media del + 20% nel territorio del progetto analizzate)
- Inoltre, secondo i dati dell'ISS - Passi D'argento (sistema di sorveglianza della popolazione con più di 64 anni del nostro Paese) in centro Italia mediamente il 29.1% della popolazione anziana si trova in condizioni di isolamento sociale, il 30,4% non ha la possibilità di interloquire con qualcuno e il 78,4% non ha la possibilità di partecipare alla vita sociale.

### **2) Difficoltà di accesso ai servizi sanitari, sociali e assistenziali digitali da parte della popolazione, in particolare quella più anziana.**

- Un aumento dei cittadini che si rivolge ai Comuni per la tutela dei diritti come lavoratore (+18% in media)
- Un aumento dei cittadini cui manca di consapevolezza dei propri diritti (media territori del +30%)

I territori analizzati presentano diverse fragilità e disagi sociali ed economici manifestati da fasce di popolazione particolarmente vulnerabili. In questo quadro il progetto intende promuovere la coesione sociale attraverso l'esercizio ai diritti civili e sociali e l'accesso ai servizi di supporto e tutela.

C'è bisogno di promuovere rafforzate politiche di inclusione che attenuino le disuguaglianze sociali e che consentano ai cittadini di godere di diritti e di accedere ai servizi, dando maggiore ascolto ai bisogni del territorio e allo sviluppo di nuovi o più efficaci sistemi di risposta, mettere in rete i bisogni e le risorse, sviluppando un *welfare* comunitario e principi di sussidiarietà orizzontale per uscire dalle difficoltà individuali e comuni.

Ma l'efficienza di interventi di tutela, di assistenza e di inclusione volti a favorire le politiche di coesione sociale, a superare le criticità, a diminuire le disuguaglianze e a garantire equità e sostenibilità, sono vincolati all'accesso ai diritti.

**Poiché la conoscenza è uno dei fondamenti della cittadinanza, l'informazione su tutti gli aspetti della vita civile deve essere sempre accessibile a tutti. Di fatto, l'informazione spesso non arriva proprio alle categorie più svantaggiate e bisognose di tutela.**

Molti sono i cittadini che, non avendo piena conoscenza di tutte le leggi e dei diritti che li riguardano sono inconsapevoli dei servizi e dei propri diritti, non ricorrono ai primi e non richiedono i secondi. Barriere culturali, sociali, fisiche e linguistiche limitano fortemente l'accesso ai diritti sociali soprattutto per le fasce più vulnerabili. Un basso livello di istruzione limita la conoscenza dei propri diritti e rende difficoltoso comprendere e raccogliere documenti anagrafici, o altri, necessari per le pratiche, e rende complicata inoltre la compilazione delle schede e dei moduli per la presentazione delle richieste.

L'isolamento geografico dei piccoli centri montani e rurali presso i quali non ci sono sedi di uffici pubblici o privati a quali riferirsi, taglia fuori anche a livello sociale i suoi residenti che si trovano sprovvisti di strumenti e canali di informazione e accesso.

Inoltre, la complessa burocrazia italiana, le numerose leggi, norme e decreti che si susseguono senza una chiara linea guida di interpretazione e attuazione, creano confusione e disorientamento da parte di un cittadino che non riesce ad orientarsi nel multiforme ambito di documenti e procedure. E qui, le barriere linguistiche dei residenti stranieri che non hanno una piena padronanza della lingua, accentuano le difficoltà rendendo troppo complesse anche le pratiche più semplici.

Debolezza strutturale del sistema italiano dell'accesso ai diritti è rappresentato da una insufficiente attività di informazione all'utenza che lascia i cittadini, soprattutto quelli più svantaggiati, disorientati a fronte delle carenze della comunicazione istituzionale e della complessità delle procedure necessarie a espletare le pratiche amministrative e ad accedere ai servizi.

Assoluta necessità, soprattutto nel prossimo futuro di rilancio della nostra società post-Covid, è un'informazione istituzionale, efficace, puntuale e diffusa capillarmente, onde raggiungere le persone più vulnerabili nelle loro case e nei luoghi dove esse svolgono le loro attività, per garantirne la partecipazione ai processi di coesione sociale.

A tal proposito sarà fondamentale l'attività di informazione sui diritti e il supporto per i processi di esigibilità per facilitare e garantire l'accesso ai cittadini che ne hanno più bisogno.

### **3.2) Destinatari del progetto (\*)**

Destinatari diretti del presente progetto sono i cittadini del territorio dei Comuni attivi nel presente progetto, che intende intervenire direttamente a favore di **6.500 cittadini** direttamente coinvolti nelle attività di informazione, comunicazione e diffusione di informazioni aggiornate riguardo i servizi e le nuove normative.

I beneficiari indiretti saranno le loro famiglie e le comunità civili, come le amministrazioni locali che avranno un minore carico di spesa sociale

### **4) Obiettivo del progetto (\*)**

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

Il Comune di Ripatransone e gli enti di accoglienza intendono, in coerenza con quanto previsto dal Programma "MARCHESI 26: EDUCARE, CONNETTERE, INFORMARE" raggiungere l'Obiettivo 2030 l'Obiettivo 2030 Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

In particolare target di riferimento saranno

- 10.2 Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro-
- 10.4 Adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza;

**OBIETTIVO SPECIFICO DEL PROGETTO** è quello di Supportare i cittadini attraverso la promozione dell'accesso ai servizi pubblici digitali (sanitari, assistenziali, ecc...) e con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi.

In questo senso il Progetto si collega anche all'Ambito di azione trasversale di riferimento del programma: *f) Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni.*

**I risultati attesi sono i seguenti:**

**Risultato Atteso 1:** Potenziamento dell'accesso ad informazioni e comunicazioni sociali di tipo digitale.

**Risultato Atteso 2:** Diffusione delle conoscenze relative agli strumenti digitali in favore soprattutto delle fasce fragili attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi.

### **Contributo alla piena realizzazione del programma**

L'ente Comune di Ripatransone, insieme ai suoi enti di accoglienza, dà il proprio contributo alla realizzazione del programma attraverso questo ed altri 3 progetti presentati, che collaborano al raggiungimento di 4 obiettivi del programma intervenendo in 3 settori e 4 aree d'intervento. L'aggregazione è contraddistinta da una forte territorialità, tutti gli enti di accoglienza hanno la sede nel territorio degli ATS 21 ATS 23 e i 3 progetti presentati vanno ad incidere su questa area. Rappresenta un territorio trasversale che si stende dall'entroterra appenninico del sud delle Marche, fino alla costa. Il suo peculiare contributo nel programma è dato proprio dalla rappresentatività territoriale e dall'essere trasversale su territorio eterogenei sui quali riesce a diffonderne i principi, quelli della Coesione Sociale.

Esso passa inoltre attraverso una serie di azioni comuni e/o integrate, che mettendo in campo le competenze specifiche degli enti di accoglienza che vi partecipano, passeranno attraverso:

- 1) attività di realizzazione dell'incontro/confronto con gli operatori volontari di servizio civile impegnati nei singoli progetti del programma.
- 2) attività di informazione/disseminazione, con una specifica collaborazione in base ai territori.
- 3) Attività per favorire l'orientamento dei giovani.
- 4) Co-tenuta delle relazioni con le Istituzioni (insieme al Soggetto responsabile);
- 5) Supporto diretto agli operatori volontari;
- 6) Monitoraggio e valutazione dei progetti in chiave di rete.

### **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 piano di azioni di seguito descritto è finalizzato al conseguimento dell'obiettivo sopra individuato, e consiste nell'implementazione di una serie di attività che puntano ciascuna al raggiungimento di uno dei risultati connessi agli obiettivi. **Il piano è unico e sarà implementato in ciascuna sede in maniera analoga e pertanto le attività non sono differenziate**, proprio per convergere insieme verso lo stesso obiettivo e perché i destinatari sono comuni a tutte le sedi..

| ATTIVITÀ                                                                                                               | DETTAGLIO ATTIVITÀ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Risultato Atteso 1:</b> Potenziamento dell'accesso ad informazioni e comunicazioni sociali di tipo digitale.        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>1.1</b> Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti. | <b>A1.1.1</b> Studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).<br><b>A1.1.2</b> Mappatura delle informazioni circa le prestazioni assistenziali e/o integrative riservate dagli Enti locali e da altre realtà (con supporto rete Comuni). Un'attenzione specifica sarà destinata: |

|                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- alla raccolta di informazioni sulle pratiche sullo sviluppo della digitalizzazione: materiale documentale, ricerche prodotte, normative di riferimento a livello nazionale e regionale, video e altro materiale.</li> <li>- <b>A1.1.3</b> Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.</li> </ul> <p><b>A1.1.4</b> Realizzazione di incontri ai cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi esistenti.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>1.2</b> Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto                                                                                                         | <p><b>A1.2.1</b> Incontri con Assessori competenti.</p> <p><b>A1.2.2</b> Realizzazione di un report sui bisogni dei destinatari e dei servizi offerti.</p> <p><b>A1.2.3</b> Incontri con Assessori Comunali competenti per attività di supporto ad iniziative a favore dei cittadini</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>1.3</b> Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle risposte da fornire.                                               | <p><b>A1.3.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta (con il supporto dell'ente partner)</p> <p><b>A1.3.2</b> Raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.</p> <p><b>A1.3.3</b> Stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto</p> <p><b>A1.3.4</b> Realizzazione strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi, anche specifici rispetto alle caratteristiche del territorio delle varie province, dell'utenza e dei diversi portatori di interesse.</p> <p><b>A1.3.5</b> Attivazione spazio internet ad hoc su sito.</p> <p><b>A1.3.6</b> Attivazione e sviluppo pagine sui social network.</p> <p><b>A1.3.7</b> Erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.</p> <p><b>A1.3.8</b> Temporanee attività di servizi di sportello presso sedi non accreditate di progetto, per potenziare le attività di informazione su tutto il territorio regionale.</p> |
| <b>1.4</b> Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.                                                                                                                  | <p><b>A1.4.1</b> Incontri con gruppi, associazioni, realtà del territorio per facilitare il contatto e il passaparola e per definire luoghi e tempi di svolgimento dell'attività di sportello itinerante.</p> <p><b>A1.4.2</b> Rilevazione bisogni tramite questionario (con il supporto dell'ente partner)</p> <p><b>A1.4.3</b> Mappatura servizi della pubblica amministrazione, della sanità e/o altro comparto pubblico presso i quali identificare luoghi per i servizi di sportelli itineranti</p> <p><b>A1.4.4</b> Erogazione servizio sportelli digitali e di informazione itineranti utilizzando anche i luoghi di svolgimento presso strutture della pubblica amministrazione, strutture ospedaliere, e anche mercati rionali e/o paesani .</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>1.5</b> Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette. | <p><b>A1.5.1</b> Diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.</p> <p><b>A1.5.2</b> Realizzazione workshop, seminari di studio, stand, direct mailing, ecc.;</p> <p><b>A1.5.3</b> Realizzazione iniziative pubbliche;</p> <p><b>A1.5.4</b> Implementazione sito internet nazionale e regionale;</p> <p><b>A1.5.5</b> Realizzazione di pubblicistica e cartellonistica specifica nelle sedi dei Comuni;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                         | <b>A1.5.6</b> Pubblicazione di articoli su quotidiani e periodici regionali e nazionali;<br><b>A1.5.7</b> Pubblicazione attraverso l'agenzia stampa;<br><b>A1.5.8</b> Comunicati via radio tramite le locale emittenti;<br><b>A1.5.9</b> Servizi televisivi su TV locali.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Risultato Atteso 2:</b> Diffusione delle conoscenze relative agli strumenti digitali in favore soprattutto delle fasce fragili attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>2.1</b> Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio.                                                                                                                               | <b>A2.1.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini, mappatura più estesa dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta.<br><b>A2.1.2</b> Valorizzazione contatti con Comuni per scelta territori dove avviare le Campagne informative.<br><b>A2.1.3</b> Programmazione campagne informative e di promozione dei workshop.<br><b>A2.1.4</b> Predisposizione materiale informativo e report regionale aggiornato sui bisogni dei destinatari<br><b>A2.1.5</b> Realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti. |

In linea poi con quanto avvenuto in passato, si sottolinea che le attività simili alla "facilitazione digitale" terranno conto di quanto indicato negli anni passati dal Dipartimento per la Transizione digitale:

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. 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;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
  - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
  - b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non è consentito:

1. 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;
2. utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
3. 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;
4. praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
5. utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, l'utente:

1. ● compila un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;
2. ● 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.

### **ATTIVITA' A LATERE**

Sono tutte le attività non strettamente legate al raggiungimento dell'obiettivo (ossia: accoglienza e avvio, formazione, monitoraggio ed altre che permetteranno agli Operatori volontari di acquisire le competenze indicate), ma che sono obbligatorie durante lo svolgimento dei progetti per ogni ente SCU, anche in risposta agli standard qualitativi della Scheda Programma e la cui realizzazione è legata alla presenza degli operatori volontari.

#### Avvio. Accoglienza e Conoscenza dell'operatore volontario del servizio civile

E' il punto di partenza di un percorso di inserimento che, attraverso la conoscenza dei luoghi (non solo fisici), personale e altri operatori della sede di patronato, dei metodi di lavoro ed in parte anche di se stessi, porterà alla completa integrazione dell'operatore volontario all'interno della sede; ponendolo nelle condizioni di potersi mettere in gioco e condividere con gli altri la realizzazione di tutte le fasi del progetto.

Rappresenta il momento più importante in quanto segna in modo profondo lo svolgersi dei successivi processi di relazione. (Per la descrizione delle attività si rinvia al punto 9.3 della presente voce).

PERIODO: 1° mese di servizio e successivi

#### Fase di affiancamento

L'operatore volontario si affiancherà alle figure professionali, ma non solo, delle sedi di accoglienza per cogliere ogni aspetto della routine quotidiana, per conoscere al meglio anche gli utenti e farsi conoscere dagli stessi. Parteciperà ad ogni incontro organizzato dalle sedi per cogliere e conoscere al meglio ogni aspetto del servizio.

#### Percorso di Formazione Generale

Si svolge secondo quanto indicato Sistema accreditato al Dipartimento e secondo la modalità "unica tranche" indicata nel sistema Helios.

#### Percorso Formazione Specifica e di Monitoraggio

Per la formazione Specifica si rinvia rispettivamente alle voci successive del presente progetto.

Le attività di Monitoraggio si svolgono secondo quanto indicato Sistema accreditato al Dipartimento.

PERIODO: 2° mese di servizio

#### Fase di autonomia

L'operatore volontario, man mano che prenderà "confidenza" con la struttura, con il servizio, con gli utenti agirà in autonomia (sempre con il supporto e la supervisione dell'Olp).

PERIODO: dal 3° mese fino a fine servizio

### Tutoraggio

Per il percorso di tutoraggio si rinvia alle voci Helios..

Altre attività (oltre a quelle descritte sopra) che permetteranno ai volontari di acquisire le competenze attestate dall'ente terzo Università La Sapienza ai fini della Certificazione delle competenze acquisite.

### **Tutoraggio**

Per il percorso di tutoraggio si rinvia ai punti indicati su Helios.

Altre attività (oltre a quelle descritte sopra) che permetteranno ai volontari di acquisire ed avere certificate le competenze indicate su Helios.

### **Occasione di incontro/confronto con i giovani (voce Programma)**

Le modalità sono quelle descritte nel Programma.

### **Attività di comunicazione e disseminazione (voce Programma)**

Le modalità sono quelle descritte nel Programma.

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

Il diagramma di GANTT è attinente alle specifiche attività che caratterizzano il progetto in relazione al settore e all'area d'intervento, alle strutture coinvolte e al target individuato (nell'ambito delle quali l'operatore volontario svolgerà il proprio ruolo e le proprie funzioni. Si è scelto di far cominciare il primo mese di attività in base al calendario solare per cui il 1° mese sarà gennaio e l'ultimo a dicembre dell'anno successivo.

| Attività                                                                                                        | Mesi |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|
|                                                                                                                 | 1°   | 2° | 3° | 4° | 5° | 6° | 7° | 8° | 9° | 10° | 11° | 12° |
| <b>Risultato Atteso 1: Potenziamento dell'accesso ad informazioni e comunicazioni sociali di tipo digitale.</b> |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.1.1                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.1.2                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.1.3                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.1.4                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.2.1                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.2.2                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.2.3                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.1                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.2                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.3                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.4                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.5                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.6                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.7                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.3.8                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.4.1                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.4.2                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |
| A1.4.3                                                                                                          |      |    |    |    |    |    |    |    |    |     |     |     |





| azioni                                                | 1°   | 2° | 3° | 4° | 5° | 6° | 7° | 8°  | 9° | 10° | 11° | 12° |
|-------------------------------------------------------|------|----|----|----|----|----|----|-----|----|-----|-----|-----|
| FASE DI AVVIO E ACCOGLIENZA DEGLI OPERATORI VOLONTARI |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| FORMAZIONE GENERALE                                   | 100% |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| FORMAZIONE SPECIFICA                                  | 70%  |    |    |    |    |    |    | 30% |    |     |     |     |
| FORMAZIONE SUI RISCHI                                 |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| MONITORAGGIO                                          |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| ATTESTAZIONE COMPETENZE                               |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| MONITORAGGIO FORM.(arco temporale di effettuazione)   |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| TUTORAGGIO E COMPETENZE                               |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| Attività di informazione (voce PROGRAMMA)             |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |
| Incontro-confronto/i O.V. (v. PROGRAMMA)              |      |    |    |    |    |    |    |     |    |     |     |     |

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

Si riporta nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività individuate alla voce 5.1

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

#### **Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)**

Nei primi giorni di ingresso in servizio, si prevede di:

- realizzare un incontro degli operatori volontari con il gruppo di lavoro della sede di riferimento.
- presentare l'operatore volontario agli utenti del servizio per avviare quel processo di conoscenza reciproca che consenta l'instaurarsi di relazioni fiduciarie.
- In un secondo momento, si prevede di presentare l'operatore volontario ai partner del progetto e del programma.

#### **Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)**

E' la fase in cui, con il supporto dell'OLP affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di "facilitatore digitale". In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come inoltre previsto **dalla voce Helios**, una cura particolare sarà dedicata all'accompagnamento dei **giovani con minori opportunità** inseriti all'interno del presente progetto.

L'impegno previsto è **di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali**, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell'impegno con gli OLP.

L'orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, l'ente impiegherà i volontari, per un periodo **non superiore ai sessanta giorni**, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto.

| COMUNE/SEDE                 | OPERATORI VOLONTARI | (di cui GMO) |
|-----------------------------|---------------------|--------------|
| APPIGNANO DEL TRONTO        | 1                   | 1            |
| CARASSAI                    | 1                   |              |
| CASTIGNANO                  | 1                   | 1            |
| CASTORANO                   | 1                   |              |
| GROTTAMMARE                 | 1                   |              |
| MASSIGNANO                  | 1                   |              |
| MONTEPRANDONE               | 1                   |              |
| OFFIDA                      | 1                   |              |
| SAN BENEDETTO DEL TRONTO    | 2                   | 1            |
| SPINETOLI                   | 1                   |              |
| RIPATRANSONE                | 1                   |              |
| Comune di Amandola          | 2                   | 1            |
| Comune di Montefalcone App. | 1                   |              |

|                      |   |  |
|----------------------|---|--|
| Comune di Montelparo | 1 |  |
|----------------------|---|--|

**Si riporta nel dettaglio i compiti assegnati agli operatori volontari nel presente progetto in corrispondenza delle diverse tipologie di attività individuate alla voce 5.1.**

L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

#### **Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)**

Il metodo adottato è quello dell'osservazione partecipata e seguita in cui l'operatore volontario, affiancato dall'OLP, diventa parte integrante del contesto di osservazione ed azione.

In particolare, nei primi giorni di ingresso nella sede, si prevede di:

- realizzare un incontro degli operatori volontari con gli altri operatori dipendenti della sede.
- presentare l'operatore volontario agli utenti del servizio per avviare quel processo di conoscenza reciproca che consenta l'instaurarsi di relazioni fiduciarie.

#### **Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)**

E la fase in cui, con il supporto dell'OLP si affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza degli utenti e nella conoscenza della struttura e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività (attività di comunicazione, front-office, ecc...). Con il supporto inoltre delle altre figure professionali indicate nella voce 5.4 acquisisce le competenze legate all'attuazione del progetto e al suo ruolo di "facilitatore digitale".

In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

| ATTIVITÀ PREVISTE                                                                                                      | ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>1.1</b> Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti. | <p><b>1.1.1</b> Supporto allo studio e monitoraggio dei bisogni e dell'impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p><b>1.1.2</b> Supporto nella mappatura delle informazioni circa le prestazioni assistenziali e/o integrative riservate dagli Enti locali e da altre realtà (con supporto rete Comuni), a completamento di quella già realizzata con il progetto degli anni precedenti.</p> <p><b>1.1.3</b> Supporto nella stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.</p> <p><b>1.1.4</b> Supporto Realizzazione di incontri ai cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi esistenti.</p> |

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.2</b> Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto</p>                                                                                                         | <p><b>1.2.1</b> Partecipazione e supporto agli incontri con Assessori competenti.</p> <p><b>1.2.2</b> Realizzazione di un report regionale sui bisogni dei destinatari e dei servizi offerti.</p> <p><b>1.2.3</b> Partecipazione a incontri con Assessori Comunali competenti per attività di supporto ad iniziative a favore dei cittadini.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>1.3</b> Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle risposte da fornire.</p>                                               | <p><b>1.3.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta</p> <p><b>1.3.2</b> Raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.</p> <p><b>1.3.3</b> Supporto alla stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto</p> <p><b>1.3.4</b> Realizzazione strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi, anche specifici rispetto alle caratteristiche del territorio delle varie province, dell'utenza e dei diversi portatori di interesse.</p> <p><b>1.3.5</b> Supporto all'attivazione spazio internet ad hoc su sito.</p> <p><b>1.3.6</b> Attivazione e sviluppo pagine sui social network.</p> <p><b>1.3.7</b> Supporto a erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.</p> <p><b>1.3.8</b> Supporto a temporanee attività di servizi di sportello presso sedi non accreditate di progetto, per potenziare le attività di informazione su tutto il territorio regionale. Supporto e affiancamento durante l'orario di servizio dello sportello.</p> |
| <p><b>1.4</b> Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.</p>                                                                                                                  | <p><b>1.4.1</b> Supporto a incontri con gruppi, associazioni, realtà del territorio per facilitare il contatto e il passaparola e per definire luoghi e tempi di svolgimento dell'attività di sportello itinerante.</p> <p><b>1.4.2</b> Rilevazione bisogni tramite questionario</p> <p><b>1.4.3</b> Mappatura servizi della pubblica amministrazione, della sanità e/o altro comparto pubblico presso i quali identificare luoghi per i servizi di sportelli itineranti .</p> <p><b>1.4.4</b> Affiancamento a erogazione servizio sportelli digitali e di informazione itineranti utilizzando anche i luoghi di svolgimento presso strutture della pubblica amministrazione, strutture ospedaliere, e anche mercati rionali e/o paesani.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>1.5</b> Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette.</p> | <p><b>1.5.1</b> Supporto a diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.</p> <p><b>1.5.2</b> Supporto a realizzazione workshop, seminari di studio, stand, direct mailing, ecc.;</p> <p><b>1.5.3</b> Supporto a realizzazione iniziative pubbliche;</p> <p><b>1.5.4</b> Contributo a implementazione sito internet nazionale e regionale;</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | <b>1.5.5</b> Contributo a realizzazione di pubblicitaria e cartellonistica specifica nelle sedi;<br><b>1.5.6</b> Supporto a pubblicazione di articoli su quotidiani e periodici regionali e nazionali;<br><b>1.5.7</b> Supporto a pubblicazione attraverso l'agenzia stampa;<br><b>1.5.8</b> Supporto a comunicati via radio tramite le locale emittenti;<br><b>1.5.9</b> Supporto a servizi televisivi su TV locali.                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2.1</b> Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio. | <b>2.1.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini, mappatura più estesa dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta.<br><b>2.1.2</b> Supporto a valorizzazione contatti con Comuni per scelta territori dove avviare le Campagne informative.<br><b>2.1.3</b> Contributo a programmazione campagne informative e di promozione dei workshop.<br><b>2.1.4</b> Predisposizione materiale informativo e report regionale aggiornato sui bisogni dei destinatari<br><b>2.1.5</b> Supporto a realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti. |

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

All'interno della rete del Comune di Ripatransone e dei suoi enti di accoglienza operano diverse professionalità afferenti nell'ambito della consulenza e della ricerca socio-assistenziale. Si specificano di seguito le **tipologie, il ruolo, le attività e il numero delle figure professionali**:

| ATTIVITÀ                                                                                                                                   | Quantità e funzione risorse umane coinvolte | Titoli, qualifiche ed esperienza attinenti                   | Ruolo specifico svolto       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>1.1</b> Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti.                     | n. 2 sociologi                              | Laurea in sociologia                                         | Mappatura degli stakeholder  |
| <b>1.2</b> Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto                                      | n. 3 esperti in comunicazione               | Laurea in scienze della comunicazione                        | Pianificazione comunicazione |
| <b>1.3</b> Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle | n. 10 volontari                             | Personale volontario dei comitati organizzatori degli eventi | Programmazione degli eventi  |

|                                                                                                                                                                                                        |                               |                                       |                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 1.4 Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.                                                                                                                  | n. 8 insegnanti               | Insegnati delle scuole                | Programmazione interventi nelle scuole            |
| 1.5 Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette. | n. 2 sociologi                | Laurea in sociologia                  | Predisporre strumenti per la gestione dell'utenza |
|                                                                                                                                                                                                        |                               |                                       |                                                   |
| 2.1 Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio.                                                                                                                     | n. 4 esperti in comunicazione | Laurea in scienze della comunicazione | Preparazione testi delle comunicazioni            |
|                                                                                                                                                                                                        | n. 3 grafici                  | Diploma in grafica                    | Realizzazione lettere, volantini, brochure        |
|                                                                                                                                                                                                        | n. 5 volontari                | Volontari associazioni                | Far conoscere la propria associazione             |
|                                                                                                                                                                                                        | n. 3 esperti informatici      | Laurea in informatica                 | Predisporre sezione dei siti                      |

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

Di seguito le risorse tecniche e strumentali aggiuntive, impiegate specificatamente nella realizzazione delle attività precedentemente descritte. Nell'ambito della coprogettazione fra enti di accoglienza accreditati con l'ente capofila del Comune di Ripatransone, **le risorse sono condivise fra di essi e riferite alle varie attività da svolgere, così come indicate alla voce 5.1.**

| ATTIVITÀ                                                     | RISORSE TECNICHE/STRUMENTI                               | Quantità |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------|
| Promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale | Banchetto informativo/Gazebo richiudibile                | 1        |
|                                                              | Manifesti                                                | 100      |
|                                                              | Materiale informativo (regionale):<br>depliant/volantini | 2.000    |
| Attività del progetto                                        |                                                          | Quantità |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1.1 Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti.<br>1.2 Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto<br>1.3 Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle risposte da fornire.<br>1.4 Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.<br>1.5 Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette.<br>2.1 Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio | Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)                                                                                                                                                              | In base a necessità |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Piattaforma Adobe Connect (per formazione sincrona ed asincrona)                                                                                                                                                                                                                                    | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Attrezzature multimediali (Fotocamera digitale, stereo, videoproiettore, lavagna luminosa, tramite service)                                                                                                                                                                                         | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Aula di formazione attrezzata (30 posti, attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 netbook con chiavetta internet) | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Auto ente                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Pc portatile (in dotazione ad ente)                                                                                                                                                                                                                                                                 | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Chiavetta internet con abbonamento annuale                                                                                                                                                                                                                                                          | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Banchetto informativo/Gazebo richiudibile (su 5 sedi)                                                                                                                                                                                                                                               | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stampa materiale informativo (regionale): depliant/volantini                                                                                                                                                                                                                                        | 2.000               |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Espositori per stand                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Linea telefonica dedicata                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Postazioni ufficio dedicate                                                                                                                                                                                                                                                                         | 5                   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Stampa report                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 500                 |

### **Risorse tecniche e strumentali per la Formazione Specifica**

Sede amministrativa accessibile ed adeguata per la tenuta di tutta la documentazione inerente il progetto. Rete telefonica aziendale fissa e mobile per garantire la massima reperibilità e comunicazione, dotazioni di connessioni per pc mobili per attività sul territorio. Ufficio qualità e sicurezza interno con documentazione formativa ed informativa in merito a normativa ed adempimenti in merito a certificazione di qualità, sicurezza.

Segreteria attrezzata (computer con collegamento a internet, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice per la riproduzione delle dispense, delle schede e dei materiali necessari per la formazione).

1 aula di formazione attrezzata (30 posti, attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 notebook con chiavetta internet)

Cancelleria completa: (penne, pennarelli, fogli, usura del videoproiettore, post-it, scotch, colla stick, spirali, buste trasparenti, fogli colorati, cartoncini, lucidi)



Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)

Materiale di consumo vario ad uso dei volontari (stampe dei progetti, modulistica, dispense, cartoncini, dorsi plastici e copertine trasparenti per rilegature, etc.).

#### **Risorse tecniche e strumentali per il TUTORAGGIO**

- 1 aula di formazione attrezzata con: sedie con supporto per scrivere, 1 PC portatile, 1 video proiettore, 1 lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, 1 televisore, 1 telefono fisso, 1 cellulare, programmi di scrittura, fogli di calcolo e applicazioni multimediali, posta elettronica e 1 notebook con chiavetta internet)
- Rete telefonica aziendale fissa e mobile per garantire la massima reperibilità e comunicazione, dotazioni di connessioni per pc mobili per attività sul territorio. Segreteria attrezzata (computer con collegamento a internet, stampante, telefono, fax e fotocopiatrice per la riproduzione delle dispense, delle schede e dei materiali necessari per la formazione)
- Cancelleria completa: (penne, pennarelli, fogli, usura del videoproiettore, post-it, scotch, colla stick, spirali, buste trasparenti, fogli colorati, cartoncini, lucidi)
- Materiale didattico (dispense, tracce di lavoro, schede di rilevanza delle competenze acquisite, questionari e schede di monitoraggio)
- Materiale per laboratori: cartoncini, fili, carte, stoffe, nastri colorati etc.

#### **Risorse tecniche e strumentali per la PUBBLICIZZAZIONE – PROMOZIONE (in particolare verso GMO)**

- Materiale Informativo (brochure e volantini da distribuire nei principali luoghi di incontro dei giovani, nelle scuole, Università....).
- Manifesti da affiggere nel territorio di interesse del progetto.
- Costo del personale (coinvolto negli incontri informazione/formazione all'università, nelle scuole superiori e nei centri di aggregazione giovanile).
- Consulente Informatico e grafico (aggiornamento sito e progettazione locandine e volantini).
- Affissioni (manifesti, striscione).
- Materiale e brochure su rappresentanza dei giovani.

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

Agli operatori volontari si richiede:

- Non divulgare le informazioni riguardanti l'utenza e l'ente;
- Mantenere un comportamento consono al contesto operativo;
- Partecipare alle iniziative riguardanti il Servizio Civile organizzate o promosse dagli enti e dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale;

- Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi;
- Disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo;
- Disponibilità a partecipare ai Convegni alle altre attività di promozione del servizio civile universale previste.
- Disponibilità alla flessibilità oraria secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi accreditate, in particolare per l'utilizzo obbligatorio dei permessi per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura periodo estivo, ponti festivi).

Si comunica che le sedi di progetto, oltre alle festività riconosciute, saranno chiuse i seguenti giorni: "Le sedi di progetto effettuano chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività. Di anno in anno vengono stabilite le chiusure extra e vengono poi comunicate a volontari e dipendenti".

**All' operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:**

- alla guida degli automezzi messi a disposizione dell'Ente per spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività (voce 5.1 e 5.3)
- di impiegare alcuni giorni di permesso in concomitanza alla chiusura delle sedi di attuazione progetto
- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività

**Potrà essere richiesto all'operatore volontario di spostarsi dalla sede di attuazione:**

- per partecipare a occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede.

## **7) Eventuali partner a sostegno del progetto**

### **1) Associazione di volontariato Archeoclub D'Italia – Sezione di Ripatransone – C.F. 80172190581**

Attività supportate:

**A1.3.4** Realizzazione strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi, anche specifici rispetto alle caratteristiche del territorio delle varie province, dell'utenza e dei diversi portatori di interesse.

### **Associazione Culturale "Cinefotoclub" C.F. 91000640440**

L'ente partner dà il suo contributo specifico per l'attività A1.4.3 fornendo i contatti con i suoi soci ed iscritti, che aiuterà anche nella mappatura prevista, nonché nell'indicare i servizi di orientamento e informazione presso sportelli previsti dall'attività A1.4.4.

## **CAF P.IVA 04413481005**

Attività supportate:

- **A1.4.3** Mappatura servizi della pubblica amministrazione, della sanità e/o altro comparto pubblico presso i quali identificare luoghi per i servizi di sportelli itineranti
- **A1.4.4** Erogazione servizio sportelli digitali e di informazione itineranti utilizzando anche i luoghi di svolgimento presso strutture della pubblica amministrazione, strutture ospedaliere, e anche mercati rionali e/o paesani.

Tutti gli enti partner inoltre assicureranno:

1. Supporto all'individuazione dei destinatari del progetto.
2. Supporto alla programmazione di una o più campagne informative che abbiano come destinatari i cittadini ed i loro diritti.
3. Supporto al monitoraggio dei bisogni di carattere socio-assistenziale dei cittadini.
4. Supporto agli incontri con i destinatari del progetto.

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

#### **8) Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica (\*)**

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

---

Gli **obiettivi del percorso formativo** saranno:

- Sapere leggere il servizio in atto;
- Assumere consapevolezza della propria identità di volontario in servizio civile;
- Apprendere contenuti utili a vivere appieno l'esperienza di un anno di progetto;
- Acquisire competenze da utilizzare nel proprio curriculum personale.

**Per ogni obiettivo formativo** viene considerato:

- Essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
- Dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
- Dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
- Dal saper fare al saper fare delle scelte;
- Dallo stare insieme al cooperare.
- In relazione a questi livelli, viene anche declinata la dimensione:
  - Personale;
  - Il gruppo di lavoro e l'ente;
  - La famiglia e la comunità civile di appartenenza (anche nella prospettiva ampia di "Patria").

1. lezioni frontali;
2. dinamiche non formali (tecniche di animazione e simulazioni, elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, lavori in gruppo, esercitazioni guidate, role-playing, debriefing, presentazione di materiale audiovisivo, confronto su testi scritti, scambio di buone prassi);
3. Autoapprendimento assistito su Virtual Learning Environment

Riguardo alla metodologia sarà data molta importanza al lavoro di interazione attiva/confronto. Infatti, momenti culminanti del processo formativo saranno, oltre la parte teorica necessaria ed indispensabile meramente espositiva, la parte interattiva di stampo esperienziale, che consentirà di confrontare, attraverso l'esperienza di ognuno, le acquisizioni della fase precedente.

Il percorso di formazione specifica utilizzerà, in maniera trasversale ai moduli dall'1 al 4 e dal 6 al 7, le seguenti metodologie:

- Lezioni frontali per almeno il 52% del monte ore annuo, pari a 39 ore complessive;
- Dinamiche non formali (role play, brain storming, dinamiche di gruppo, ecc...) per almeno il 40% del monte ore annuo, pari a 30 ore complessive.

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

---

Durante i corsi, tutti in presenza, oltre a fornire documentazione e letture ad hoc, si prevedono inoltre incontri con esperti e di procedere all'elaborazione-comunicazione dei contenuti acquisiti. Come previsto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" del 31 gennaio 2023 "la formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile".

a) La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari **entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso**.

b) Contestualmente il modulo inerente alla **"Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile"** con la relativa durata e i relativi tempi di erogazione sarà realizzato **entro 90 giorni dall'avvio del progetto**.

c) Così come per la formazione generale, al fine di consentire la verifica da parte del Dipartimento del rispetto di quanto richiesto dalle "Linee Guida" e di quanto dichiarato nel progetto, sarà predisposto un Registro generale della formazione specifica contenente:

- luogo di svolgimento del/dei corso/i di formazione specifica, date ed orari delle lezioni;
- registro dei volontari partecipanti al corso, con firme ed orario di inizio e fine lezione, nominativi degli assenti, con l'indicazione delle motivazioni, corredato dalla/e firme del/dei formatore/i presente/i in aula, ovvero, in presenza di formazione a distanza, apposito report di download e consultazione personalizzati;
- indicazione delle tematiche trattate, con la precisazione, per ogni corso, delle metodologie utilizzate.

Il Registro generale della formazione specifica sarà conservato presso la sede di attuazione del progetto fino al termine dello stesso e, successivamente, conservato e tenuto a disposizione del Dipartimento presso la sede legale dell'ente per almeno due anni dal termine del progetto stesso.

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

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

| MODULO                                                           | CONTENUTI FORMATIVI                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modulo 1: Presentazione dell'Ente (4 ore)</b>                 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La mission, la rete di relazioni sul territorio degli enti.</li> <li>2. L'organizzazione del lavoro, delle attività e dei servizi</li> <li>3. I progetti in corso di realizzazione e la rete di collaborazioni</li> </ol>                                               | <p>1.2 Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto</p> <p>2.1 Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Modulo 2 Programmi ed applicativi informatici (29 ore)</b>    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. il valore della cultura ed il valore contingente,</li> <li>2. i consumi e il benessere,</li> <li>3. lo sviluppo locale,</li> <li>4. il project financing.</li> <li>5. la comunicazione,</li> <li>6. i linguaggi multimediali applicati al contesto culturale</li> </ol> | <p>1.3 Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle risposte da fornire.</p> <p>1.4 Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.</p> <p>1.5 Realizzazione di sportello virtuale</p>                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Modulo 3: Tecniche per la comunicazione efficace (18 ore)</b> | Acquisire le conoscenze necessarie per comunicare consapevolmente, attraverso la trattazione di argomenti afferenti a diverse situazioni comunicative (non verbale, telefonica, scritta)                                                                                                                          | <p>1.3 Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti e coordinamento delle risposte da fornire.</p> <p>1.4 Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.</p> <p>1.5 Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette.</p> <p>2.1 Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio</p> |

|                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Modulo 4: Il ruolo del/della volontario/volontaria in servizio civile e relazione d'aiuto (16 ore)</b> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gli ostacoli nella relazione con la diversità</li> <li>2. La gestione conflitti</li> <li>3. Emozioni e problematiche relazionali: senso di colpa, collusione, burn-out, transfert e controtransfert.</li> <li>4. L'osservazione e l'ascolto attivo.</li> <li>5. La sospensione del giudizio e la comunicazione nonviolenta.</li> </ol> | 1.1 Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti.<br>1.4 Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti. |
| <b>Modulo 5: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di</b>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La normativa in Italia sulla sicurezza (D.Lgs 81/2008): ruoli, funzioni, prassi.</li> <li>2. I rischi generici comuni connessi a tutte le attività di progetto.</li> </ol>                                                                                                                                                             | <b>MODULO OBBLIGATORIO</b>                                                                                                                                                                               |
| <b>Totale: 75 ore</b>                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                          |

A sostegno e completamento del percorso formativo verrà fornita a titolo di lettura complementare la documentazione specifica consistente principalmente in:

- dispense e articoli;
- guida all'utilizzo della rete telematica e alla posta elettronica;
- materiali per le esercitazioni pratiche.
- materiale di documentazione sulla relazione di aiuto,;
- cartellina con blocco notes;
- materiali per le esercitazioni pratiche.

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

| <b>NOMINATIVO</b> | <b>DATI ANAGRAFICI</b> | <b>TITOLI, QUALIFICHE, COMPETENZE ED ESPERIENZE ATTINENTI LA MATERIA</b> | <b>ESPERIENZA NELLA FORMAZIONE</b> | <b>MODULO FORMATIVO</b> |
|-------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-------------------------|
|                   |                        |                                                                          |                                    |                         |

|                             |                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Meri Caponi</b>          | <b>Nata il<br/>29/09/1988<br/>a San<br/>Benedetto del<br/>Tronto (AP)</b> | Laurea magistrale in psicologia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Esperienza di 3 anni come formatore presso enti pubblici e associazioni e nella progettazione.     | <b>Modulo 1<br/>Presentazione<br/>dell'Ente (4 ore)</b><br><br><b>Modulo 4: Il ruolo<br/>del/della<br/>volontario/volontaria<br/>in servizio civile e<br/>relazione d'aiuto (16<br/>ore)</b> |
| <b>Franchi<br/>Graziano</b> | <b>Nato il<br/>30/10/1964<br/>ad Arquata<br/>del Tronto<br/>(AP)</b>      | Perito Industriale<br>Capotecnico<br><br>Consulente per<br>l'implementazione<br>dei sistemi di<br>sicurezza aziendali<br>secondo il decreto<br>81/2008<br><br>Consulente per<br>l'implementazione<br>dei sistemi di<br>autocontrollo nel<br>settore alimentare<br>(HACCP)<br><br>Consulente per<br>l'implementazione<br>del sistema di qualità<br>aziendale secondo<br>ISO 9001; consulente<br>per la corretta<br>applicazione delle<br>norme dei vari<br>settori per la<br>corretta marcatura<br>CE | Esperienza formativa di 10 anni nei corsi sulla sicurezza sui luoghi di lavoro per aziende ed enti | <b>Modulo 5: Formazione<br/>e informazione sui<br/>rischi connessi<br/>all'impiego dei<br/>volontari in progetti di<br/>servizio civile (8 ore)</b>                                          |

|                                      |                                                                    |                                                                             |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                              |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Spagnolo<br/>Francesco</b>        | <b>Nato il<br/>27/06/1974<br/>a<br/>Carpignano<br/>Sal.no (LE)</b> | Laurea in Scienze<br>della Formazione                                       | Giornalista pubblicista,<br>iscritto all'Ordine dei<br>giornalisti del Lazio (2016<br>tessera n. 163193). Social<br>Media Strategist di Caritas<br>Italiana, collabora con<br>l'agenzia stampa. | <b>Modulo 3: Tecniche<br/>per la comunicazione<br/>efficace (18 ore)</b>                                                     |
| <b>Stefania<br/>Scodanibbi<br/>o</b> | <b>Nata il<br/>13/09/1961 a<br/>Macerata</b>                       | Laurea magistrale in<br>psicologia e<br>specializzazione in<br>psicoterapia | Esperienza di 14 anni come<br>formatore presso enti<br>pubblici e associazioni                                                                                                                  | <b>Modulo 4: Il ruolo<br/>del/della<br/>volontario/volontari in<br/>servizio civile e<br/>relazione d'aiuto (16<br/>ore)</b> |

Ripatransone, 14 luglio 2025

IL RESPONSABILE LEGALE DELL'ENTE