



Allegato B – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO:

LE SFIDE DEL DIGITALE 2023 PER I NUOVI CITTADINI

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza

Area di intervento: Migranti – Adulti e terza età in condizioni di disagio

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il presente Progetto si attua sulle sedi dell'ente ENAPA in tutta Italia, in relazione al Programma "SCD – DIGITALIZZAZIONE E DIRITTI DEL CITTADINO 2023", realizzato insieme all'ente capofila INAC (SU00277).

In coerenza con il programma agisce nell'ambito di intervento f) per il "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni".

Il progetto ha come obiettivo principale quello di aumentare l'integrazione sociale e lavorativa degli stranieri attraverso la promozione delle informazioni e dell'accesso ai servizi pubblici digitali (sanitari, assistenziali, di ricostruzione, ecc...) con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi, ampliando così l'opportunità di accedere ai servizi pubblici loro riservati a tutela dei loro diritti.

In questo senso si collega alle seguenti attività previste dalla sperimentazione del servizio civile digitale:

- promuovere lo sviluppo e il potenziamento delle competenze digitali dei cittadini, il rafforzamento del capitale umano del Paese, attraverso la proposta di servizi di "facilitazione digitale" e di percorsi educativi;
- sostenere l'inclusione digitale come parte integrante dei servizi di assistenza rivolti alle comunità o a particolari categorie di persone.

Risultato Atteso 1. Migliorata della qualità degli strumenti informativi (generici e specifici) sui diritti sociali, così da garantire ai cittadini livelli di conoscenza e fruibilità.

Risultato Atteso 2. Ampliata l'accessibilità delle informazioni digitali sui diritti dei migranti (lavoratori, dei disoccupati, degli inoccupati, degli anziani, dei disabili e loro famiglie), da raggiungere tramite la redazione di un periodico informativo e comunicazioni mirate per tipologia di destinatari.

Risultato Atteso 3. Aumentato il numero di cittadini stranieri che interagiranno con i servizi e gli accessi digitali previsti dal patronato e dalla rete dei servizi locali attraverso l'assistenza gratuita alla redazione delle pratiche necessarie per conseguire le prestazioni economiche (indennità di disoccupazione, mobilità, integrazioni della pensione, indennità e permessi per l'assistenza riservate ai disabili e loro familiari, ecc.) e non economiche (collocamento al lavoro, proposta formativa, ecc.).

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Come esplicitato di seguito le attività del presente progetto insistono su:

- la pubblicizzazione tramite social network, siti web dell'Ente, radio e televisioni locali;
- la diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici, nei luoghi di aggregazione dell'utenza, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi, centri commerciali, ecc...;
- l'attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative in cui è necessario o comunque importante l'utilizzo di servizi digitali (domande di assistenza e di sussidi, accesso a servizi specifici, ecc...).

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

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:

Prima Fase : analisi del territorio (1° -2° mese)

Nei primi giorni di ingresso in servizio, si prevede di presentare l'operatore volontario ai colleghi della sede e agli utenti del servizio per avviare quel processo di conoscenza reciproca che consenta l'instaurarsi di relazioni fiduciarie.

La prima fase del progetto punta ad avviare un'indagine, attraverso la realizzazione di un questionario ad hoc, finalizzata alla individuazione delle priorità d'intervento, del bacino d'utenza e delle tipologie di servizi da erogare e/o potenziare. Il primo problema infatti da affrontare insieme alle organizzazioni degli immigrati sul territorio è di comprendere quali siano le necessità primarie e poi quelle specifiche della condizione di un immigrato che arriva in Italia o che è già residente. Questo lavoro di mappatura del territorio dovrebbe portare a comprendere insieme ai partner di progetto, a partire da Confagricoltura, i metodi di aiuto e collaborazione atti a dare aiuti concreti per l'inserimento sul territorio. Questa sinergia ci permetterà di poter fare un primo screening sulle necessità dei migranti lavoratori nel comparto agricolo dei territori in cui cade il progetto e quadro concretizzarli nella risoluzione delle problematiche. Conoscenza della lingua, valutazione del loro grado di istruzione e di conoscenza dei servizi nel mondo del lavoro a loro riservati, in particolare quelli di natura digitale, in particolare quelli riguardanti il comparto agricolo, possono essere un primo passo.

Contestualmente a questo primo approccio si punta a fornire loro tutte le informazioni di base per gli adempimenti burocratici a cui sono soggetti, anche fornendo loro una documentazione specifica/libretto dei servizi digitali e mostrandone l'uso per meglio districarsi nel loro nuovo paese.

Seconda Fase: promozione dei servizi (3°-5° mese)

Effettuato il primo screening, il compito sarà quello di prospettare le offerte di servizi digitali esistenti e che possono essere utili per loro nella permanenza sul nostro territorio sia se è di passaggio o se residenziale. Un'attenzione particolare sarà dedicata ad approfondire le problematiche e quindi le possibili risposte sul territorio e quelle digitali relative a determinate condizioni: familiari, scolastiche, lavorative, previdenziali. Questa fase sarà finalizzata alla realizzazione e alla diffusione di materiale informativo cartaceo, una brochure appositamente creata aggiornando quella dei progetti passati, con indicazione dei servizi offerti agli immigrati., anche in lingua. Contemporaneamente verrà potenziato lo sportello informativo di segretariato sociale online sui diritti degli stranieri.

La seconda è la fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio). È 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...).

Terza Fase: sviluppo della formazione digitale (6°-11° mese)

Il lavoro di collaborazione, informazione e comprensione fra persone di culture diverse anche per evitare discriminazioni è strategico nel prosieguo del progetto. Conoscenza dei diritti, conoscenza dei doveri, formazione digitale e tutto ciò che riguarda il vivere civile fra persone deve essere attentamente valutato al fine di evitare pregiudizi ed incomprensioni.

Questa fase consisterà nella messa a punto (anche mediante la partecipazione a gruppi di lavoro o seminari formativi con gli altri enti/associazioni che offrono servizi assistenziali e di orientamento a favore degli immigrati, oppure con le associazioni stesse di stranieri), di una serie di strumenti in grado di realizzare attività di informazione specifica via internet. Il supporto degli enti partner, a partire da Confagricoltura, ENAPRA e CAF, sarà importante dal punto di vista di uno studio più tecnico e scientifico di tutti questi aspetti, dei bisogni formativi a cui rispondere.

Quarta Fase: Diffusione e verifica dei risultati (12° mese)

L'ultima fase ha lo scopo di diffondere ulteriormente i contenuti del progetto e di verificare l'andamento delle attività, al fine di individuare e superare eventuali criticità nello svolgimento dei compiti assegnati e in particolare nella relazione con l'utente. Una corretta informazione nella nostra società sul ruolo e sull'importanza degli immigrati diventa un passaggio obbligato e non rinviabile. Il nostro compito pertanto sarà quello di informare i nostri concittadini e loro sulle possibilità di inserimento nel nostro Paese di quelli stranieri.

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. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale" (dPCM 14 gennaio 2019).

SEDI DI SVOLGIMENTO:

	REGIONE	SEDE	CODICE SEDE	Volontari	(GMO)
1	CALABRIA	SEDE ZONALE ENAPA SOVERATO (CZ)	213328	1	
2	CALABRIA	SEDE ZONALE ENAPA TAURIANOVA (RC)	213329	1	
3	CALABRIA	ENAPA CATANZARO	189002	2	1
4	CAMPANIA	ENAPA ZONALE AMOROSI	189067	1	
5	LAZIO	ENAPA SEDE NAZIONALE	189050	2	1
6	LAZIO	SEDE ZONALE ENAPA FERENTINO (FR)	213267	1	
7	LOMBARDIA	SEDE ZONALE LENO (BS)	213280	1	
8	LIGURIA	ENAPA GENOVA	189013	2	1
9	PIEMONTE	SEDE ZONALE ENAPA TORTONA (AL)	213332	1	
10	PIEMONTE	SEDE ZONALE ALBA (CN)	213240	2	1
11	PIEMONTE	SEDE ZONALE NIZZA MONFERRATO (AT)	213299	1	
12	PUGLIA	SEDE ZONALE ENAPA BISCEGLIE (BA)	213246	1	
13	PUGLIA	SEDE ZONALE ENAPA GIOIA DEL COLLE (BA)	213271	1	
14	PUGLIA	SEDE ZONALE ENAPA MOLFETTA GARIBALDI (BA)	213291	1	
15	PUGLIA	ENAPA TARANTO	189053	2	1
16	P.A. BOLZANO	SEDE PROVINCIALE BOLZANO	213235	2	1

POSTI DISPONIBILI:

numero posti: 22 (dei quali 6 per Giovani con Minori Opportunità)

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

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 da ENAPA 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 Nazionali ENAPA e 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).

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
- 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.

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. I giorni di chiusura sede sono conteggiati dai giorni di permesso ordinario.

L'impegno previsto è di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

Nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti:

Nessuno

La formazione sui temi del digitale e il servizio attivo di facilitazione digitale consentiranno agli operatori volontari di maturare specifiche competenze che, oltre ad essere menzionate nell'attestato specifico rilasciato dall'ente saranno oggetto anche di un percorso sperimentale di certificazione realizzato dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

CRITERI ENAPA: PDF scaricabile dal sito <https://www.enapa.it/>

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Le sedi in cui si svolgerà la formazione sono quelle accreditate nel presente progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Le sedi in cui si svolgerà la formazione sono quelle accreditate nel presente progetto. ENAPA si riserva di comunicare al Dipartimento per le Politiche giovanili e del SCU le sedi effettive in fase di avvio del progetto.

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 1. Comunicare meglio per lavorare meglio con i migranti e stranieri (6 ore)

Il modulo ha lo scopo di fornire agli operatori di servizio civile nozioni sulla comunicazione e in particolare sulla gestione della comunicazione in gruppo e con l'utente attraverso esercitazioni individuali e di gruppo.

MODULO 2. Il contesto organizzativo di riferimento (12 ore)

Il modulo ha lo scopo di fornire agli operatori di servizio civile nozioni sull'Ente dove svolgono il servizio e sull'acquisizione di conoscenze utili a rispondere al bisogno informativo del cittadino sui temi dei diritti, della previdenza e dell'assistenza sociale.

Modulo 3. Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale (8 ore)

Modulo 4. Diritti e tutela delle persone straniere (8 ore)

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SCD – DIGITALIZZAZIONE E DIRITTI DEL CITTADINO 2023

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Il programma contribuisce al raggiungimento dell'Obiettivo 2030 n.4 "fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti" e n. 10 "Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni attraverso la diminuzione delle barriere che limitano le possibilità delle categorie più vulnerabili della popolazione di partecipare pienamente alla vita sociale, culturale, politica ed economica del proprio paese".

In linea con gli obiettivi del programma il progetto ha come obiettivo principale quello di aumentare l'integrazione sociale e lavorativa degli stranieri attraverso la promozione delle informazioni e dell'accesso ai servizi pubblici digitali (sanitari, assistenziali, di ricostruzione, ecc...) con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi, ampliando così l'opportunità di accedere ai servizi pubblici loro riservati a tutela dei loro diritti.

L'apporto specifico di ENAPA al Programma passa attraverso le sue finalità di Patronato di Confagricoltura, che ha come obiettivo la tutela dei diritti soggettivi previdenziali, assistenziali e di cittadinanza a livello medico - legale. Svolge, per agricoltori e cittadini, le pratiche relative alle pensioni, alla contribuzione, alle prestazioni in materia infortunistica. La sua peculiarità sta anche nella territorialità delle sue sedi, che operano in maniera capillare sul territorio del presente programma, ma anche attraverso un coordinamento regionale e nazionale, nonché una serie di sinergie già consolidate nel tempo. Questo aspetto in particolare permette di offrire verso i destinatari dei progetti una serie di servizi integrati, destinati direttamente alle persone, nonché in sussidiarietà con le Istituzioni pubbliche, fornire dei servizi destinati ad un numero più ampio di beneficiari, rispetto a quanti potrebbero essere raggiunti dai soli servizi pubblici.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

f) per il "Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni".

MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Giovani con minori opportunità

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

Dichiarazione ISEE inferiore a 15.000 euro

Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tutoraggio

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il percorso di tutoraggio si sviluppa nell'arco di tre mesi (dal nono all'undicesimo) di servizio, attraverso un mix articolato di sessioni formative di gruppo, lavoro individuale e colloqui personali con il Tutor per un totale di 7 azioni differenti. Prevede l'erogazione di tre moduli formativi di gruppo per un totale di 21 ore, delle quali 17 di gruppo e 4 ore di lavoro individuale, quest'ultime divise in due sessioni per la stesura del Curriculum e la risposta a questionari (ciascuna di un'ora), con il supporto del Tutor, e due colloqui specifici individuali (ciascuno di un'ora) con il tutor. Previa verifica dell'adeguata dotazione di strumenti per l'attività da remoto (software e hardware) e del perdurare della condizione di pandemia, che non facilita la possibilità di incontri in presenza, si ipotizza di svolgere, come di seguito specificato, 9 ore in modalità online sincrona, pari al 43% del totale, sempre con presenza del Tutor e

possibilità di partecipazione attiva da parte dell'operatore volontario. Nel caso in cui l'operatore volontario non disponesse di adeguati strumenti per il tutoraggio da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari. Nel caso in cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità online, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata. Inoltre, ai giovani volontari sarà data la possibilità di seguire ulteriori 4 ore di attività opzionali, come di seguito indicate alla voce 21.2. Il percorso si intende concluso, al termine dell'anno di SCU, con l'effettuazione da parte dei giovani operatori volontari in servizio della prova relativa alla certificazione delle competenze (vedi voce 12) a cura dell'Ente terzo Università La Sapienza, ente titolato per la certificazione delle competenze ai sensi del D,Lgs. 13/2013, art. 2, comma g, (cfr. accordo allegato) e dell'ente terzo SMILE titolato per la certificazione delle competenze ai sensi del D,Lgs. 13/2013 (cfr. accordo allegato).

Le competenze certificabili al termine del percorso di servizio civile e di tutoraggio saranno quelle individuate dai soggetti certificatori nell'ambito dell'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni.