

## Linee guida alla redazione dei programmi per l'impiego di operatori volontari di servizio civile in Italia nell'ambito del programma quadro del "Servizio Civile Digitale"

In risposta allo specifico Avviso pubblicato sul sito del Dipartimento delle politiche giovanili e servizio civile universale, gli Enti di servizio civile universale che intendono aderire al programma quadro del "Servizio Civile Digitale" devono provvedere a:

- compilare le informazioni presenti esclusivamente nel sistema informativo Helios;
- compilare la scheda programma (allegato 2A);
- compilare le schede progetto (allegato 3A);
- inserire gli allegati 2A e 3A, unitamente alla ulteriore necessaria documentazione, nel sistema informativo *Helios*.

I programmi sono articolati in progetti che possono sviluppare una o entrambe le tipologie di servizi illustrate nel programma quadro del "Servizio Civile Digitale".

### COMPILAZIONE DELLA SCHEDA PROGRAMMA

Gli Enti andranno a compilare le voci della scheda programma (allegato 2A) tenendo conto anche delle indicazioni di seguito riportate, oltre a quanto previsto dalle vigenti Disposizioni. Laddove è riportata la dicitura "**Compilare come da Disposizioni**" occorre fare riferimento esclusivamente a quanto previsto dalla Circolare del 31 gennaio 2023 recante *Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione*, così come modificata e integrata dalla Circolare del 26 gennaio 2024 "*Integrazione alla Circolare del 31 gennaio 2023*".

#### **Allegato 2A - Scheda Programma - codice ente SU\_\_\_\_\_**

##### 1) Titolo del programma

**SCD – Indicare Nome programma di intervento specifico**

##### 2) Cornice generale

###### 2.a) territorio, contesto, bisogni e/o aspetti da innovare

**Compilare come da Disposizioni:** ad integrazione di quanto previsto, si richiede di articolare la descrizione indicando sinteticamente (max 2.000 char spazi inclusi):

- *Territorio geografico;*
- *Contesto* in cui si inserisce il programma, specificando sinteticamente se i servizi previsti dai progetti sono già attivi, anche parzialmente, o nuovi;
- *Bisogni e/o aspetti da innovare;*
- Indicatori (situazione ex ante e a fine programma) complessivi del programma in termini di:
  - possesso di competenze digitali nella popolazione destinataria;
  - utilizzo di Internet in generale;
  - grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati;
  - risultato atteso a fine programma in termini di numero di iniziative di facilitazione digitale e/o di educazione digitale che coinvolgono i cittadini.

## 2.b) relazione tra progetti e programma

**Compilare come da Disposizioni:** ad integrazione di quanto previsto nelle Disposizioni “*descrivere la relazione tra ciascun progetto e il programma, specificando come i progetti contribuiscono alla realizzazione dell'obiettivo o degli obiettivi del programma stesso, nell'ambito di azione individuato per far emergere la visione e la strategia complessive del programma*”, si richiede di effettuare la descrizione facendo emergere chiaramente: (max 2.000 char spazi inclusi):

1. come i progetti contribuiscono all'obiettivo complessivo del programma;
2. gli aspetti comuni ai progetti;
3. le principali specificità dei progetti.

In questo paragrafo, riportare la seguente dicitura “*gli Enti coinvolti nell'attuazione del presente programma d'intervento specifico forniscono la disponibilità alla partecipazione alle attività di monitoraggio e valutazione centralizzate previste nel Programma quadro del “Servizio civile digitale”*” che prevedono nello specifico:

1. l'utilizzo di un sistema centrale di monitoraggio messo a disposizione dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale;
2. l'effettuazione di una valutazione dell'efficacia complessiva del Programma quadro, da parte di un soggetto indipendente su mandato del Dipartimento per la trasformazione digitale e del Dipartimento delle politiche giovanili e del servizio civile universale, per cui sarà richiesta agli Enti la disponibilità a partecipare ad attività di raccolta dati ed evidenze.

**Con riferimento alle attività di comunicazione e disseminazione da compilare, come da Disposizioni, esclusivamente sul sistema Helios si specifica quanto segue:** è cura di ciascun Ente aderente realizzare l'attività di informazione alla comunità sui progetti relativi a ciascun programma d'intervento, da realizzarsi in fase di attuazione dei programmi stessi. Le attività devono tener conto dei target specifici dei progetti e della tipologia di strumenti e di iniziative a disposizione di ciascun Ente aderente. **Va previsto in ogni caso che sul sito web dell'Ente venga data adeguata evidenza del Programma del “Servizio Civile Digitale”.**

## COMPILAZIONE DELLA SCHEDA PROGETTO

Gli Enti andranno a compilare le voci della scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia (allegato 3A) facendo riferimento a quanto previsto dalla Circolare del 31 gennaio 2023 recante *Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione*, così come modificata e integrata dalla Circolare del 26 gennaio 2024 "*Integrazione alla Circolare del 31 gennaio 2023*".

In aggiunta alle vigenti Disposizioni, si forniscono agli Enti di servizio civile universale alcune indicazioni al fine di agevolare e armonizzare la stesura dei progetti nell'ambito del Programma quadro del "Servizio Civile Digitale". **Le voci contrassegnate con "\*" sono obbligatorie.**

### *Allegato 3A - Scheda Progetto*

#### **ENTE**

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

**Compilare come da Disposizioni**

#### **CARATTERISTICHE DEL PROGETTO**

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

**Compilare come da Disposizioni**

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

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

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato (max 4.000 char spazi inclusi):

- *Contesto* in cui si inserisce il progetto, con esclusivo riferimento agli obiettivi del progetto, specificando sinteticamente se i servizi oggetto del progetto sono già attivi, anche parzialmente, o nuovi;
- Evidenza dei *bisogni/aspetti da innovare* o soddisfare, sulla base specifica dell'analisi del contesto di cui al punto precedente;
- *Indicatori (situazione ex ante)* del progetto, con riferimento alla popolazione destinataria, in termini almeno di:
  - possesso di competenze digitali;
  - utilizzo di Internet in generale;
  - grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati.

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

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato:  
i destinatari vanno indicati in modo dettagliato in modo che la loro individuazione sia strettamente funzionale al progetto e facendo riferimento specifico ed esclusivo al contesto e agli obiettivi progettuali, inclusa la dimensione quantitativa della popolazione destinataria nelle sue articolazioni considerate dal progetto (max 1.000 char spazi inclusi).

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

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

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato (max 6.000 char spazi inclusi):

1. **Tipologia:** specificare la tipologia di servizio con riferimento a quanto definito nel Programma quadro;
2. **Obiettivo:** l'Ente deve descrivere l'obiettivo del progetto, facendo riferimento specifico alla tipologia indicata, e in che modo tale progetto intende rispondere all'obiettivo *d) fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti* (Obiettivo 4 dell'Agenda 2030) oppure all'obiettivo *f) ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni* (Obiettivo 10 dell'Agenda 2030), oppure ad entrambi, e all'ambito di azione *f) rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*.

È importante che nella definizione dell'obiettivo l'Ente faccia riferimento specifico al contesto di partenza, rispetto ai bisogni e allo stato corrente di attivazione dei servizi di "facilitazione digitale" e/o di educazione digitale, oltre che alla previsione di evoluzione e miglioramento del servizio al termine del progetto.

3. **Indicatori (situazione a fine progetto)** con esclusivo riferimento alla popolazione destinataria in termini almeno di:
  - possesso di competenze digitali nella popolazione destinataria;
  - utilizzo di Internet in generale;
  - grado di utilizzo dei servizi digitali pubblici/privati;
  - numero di iniziative di facilitazione digitale e/o di educazione digitale che coinvolgono i cittadini.

### 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 (\*)

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato:  
evidenziare anche le attività previste per il miglioramento del servizio e che vedono il coinvolgimento attivo degli operatori volontari. Tra queste ad esempio:

- attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici;

- attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
- attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto;
- partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto.

Non possono essere inserite attività che non attengono in modo specifico all'obiettivo progettuale, ad esempio attività di dematerializzazione o inserimento dati non legate ai servizi di facilitazione e/o educazione digitale.

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

**Compilare come da Disposizioni**

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

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato: evidenziare anche le attività previste per il miglioramento del servizio che vedono il coinvolgimento attivo degli operatori volontari. Tra queste ad esempio:

- attività di rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici;
- attività di divulgazione per facilitare l'accesso ai servizi pubblici;
- attività di comunicazione dei servizi previsti dal progetto;
- partecipazione ad attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto.

Non possono essere inserite attività che non attengono in modo specifico all'obiettivo progettuale, ad esempio attività di dematerializzazione o inserimento dati non legate ai servizi di facilitazione e/o educazione digitale.

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

**Compilare come da Disposizioni:** è necessario che ciascuna attività sia presidiata da risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste in proporzione adeguata rispetto agli operatori volontari, con competenze adeguate rispetto alle attività previste.

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

**Compilare come da Disposizioni** integrando come di seguito specificato: evidenziare che gli Enti aderenti devono essere dotati di un'infrastruttura tecnologica che, sia a livello di connettività che di supporto alla gestione dei progetti presentati, sia adeguata al servizio e alle attività proposte, per ciascuna sede indicata. Laddove previsto espressamente a livello progettuale, è consentito l'allestimento di una "postazione mobile" anche itinerante per lo svolgimento delle attività di "facilitazione

digitale” da parte dell’operatore volontario che opera in più sedi.

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

**Compilare come da Disposizioni**

- 7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

**Compilare come da Disposizioni**

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

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

**Compilare come da Disposizioni:** i moduli di formazione specifica sono erogati direttamente dall’Ente di servizio civile per almeno 12 ore.

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

**Compilare come da Disposizioni:** gli Enti devono descrivere solamente i moduli ed i relativi contenuti formativi di loro competenza che consistono in almeno 12 ore di formazione inerenti i temi specifici progettuali/organizzativi della contestualizzazione. Nelle 12 ore deve essere previsto anche il *Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego delle/degli OV nei progetti di servizio civile universale.*

In particolare, la formazione, in stretta correlazione con gli obiettivi, le attività e i destinatari progettuali, deve prevedere di trattare anche temi come:

- le modalità di organizzazione del servizio;
- le modalità specifiche di erogazione del servizio e quindi le attività svolte dagli operatori volontari;
- gli strumenti specifici dell’Ente in dotazione agli operatori volontari;
- i servizi digitali locali (es. forniti dall’amministrazione comunale, dalle aziende sanitarie locali, dalle aziende di trasporto, dalle biblioteche e le istituzioni culturali e museali del territorio) e quelli specifici nazionali (es. compilazione dichiarazioni come Isee o dichiarazione precompilata dell’Agenzia delle Entrate);
- le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale, in coerenza con i moduli erogati centralmente, come di seguito indicato.

Le ulteriori 38 ore di formazione specifica (più il supporto di servizio) sono erogate direttamente dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale come indicato nel Programma Quadro.

Pertanto l'ente sul sistema informatico *Helios* indicherà la durata complessiva della formazione specifica: 38 ore di formazione erogate dal Dipartimento per la trasformazione digitale e dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale + almeno 12 ore erogate dall'Ente.

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

Gli enti devono compilare le informazioni richieste esclusivamente in relazione ai moduli di formazione (per almeno 12 ore) che saranno erogati dall'Ente stesso:

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>

**INFORMAZIONI DA INSERIRE ESCLUSIVAMENTE NEL SISTEMA HELIOS**

Compilare le informazioni da inserire esclusivamente nel sistema Helios come da Disposizioni.

Per alcune voci specifiche, si forniscono le seguenti indicazioni.

- **DURATA DEL PROGETTO:** scegliere dal menù a tendina 12 mesi.

- **OPERATORI LOCALI DI PROGETTO OPERANTI SULLE SINGOLE SEDI:** è possibile che uno stesso OLP venga impiegato in contemporanea su progetti di “Servizio civile universale - Ordinario” e su progetti di “Servizio Civile Digitale”, si evidenzia, tuttavia, che in aggiunta a quanto stabilito dalle vigenti Disposizioni, non essendo previsti progetti all'estero nell'ambito del programma quadro del “Servizio Civile Digitale”, il rapporto tra numero di operatori locali di progetto e numero di operatori volontari è pari a 1 OLP ogni 6 volontari. Fermo restando il rapporto OLP/numero degli operatori volontari (1 a 6) uno specifico OLP può essere indicato sul sistema informatico Helios per una singola sede di attuazione progetto e, avendone i requisiti, per progetti diversi, purché realizzati nella stessa sede. Al riguardo si precisa che restano validi i requisiti e il facsimile OLP ITALIA previsto dalle vigenti Disposizioni.

- **EVENTUALI ALTRI REQUISITI RICHIESTI AI CANDIDATI PER LA PARTECIPAZIONE ALLE SELEZIONI: non previsti.**

- **ATTESTAZIONE/CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE IN RELAZIONE ALLE ATTIVITA' SVOLTE DURANTE L'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO**

L'Ente dovrà prevedere almeno il rilascio dell'*Attestato specifico* rilasciato dall'ente proponente il progetto oppure congiuntamente con l'ente coprogettante. Tale attestato (Allegato 6B delle Disposizioni vigenti) dovrà fare riferimento ad almeno 3 aree di competenza tra quelle del quadro europeo DigComp 2.2, qui di seguito elencate:

- Alfabetizzazione su informazioni e dati;
- Collaborazione e comunicazione;
- Creazione di contenuti digitali;
- Sicurezza;
- *Problem solving.*

L'attestato specifico potrà essere rilasciato anche da un ente terzo.

L'ente potrà ricorrere alla certificazione delle competenze tramite soggetti titolati ai sensi e per gli effetti del d.lgs. n. 13/2013, sulla base di quanto contenuto nelle vigenti *Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.*

Ove non realizzato direttamente dagli enti, il percorso di certificazione sarà assicurato dal Dipartimento per la trasformazione digitale in collaborazione con il Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale.

- **EVENTUALI CRITERI DI SELEZIONE DIVERSI DA QUELLI PREVISTI NEL SISTEMA INDICATO NEL PROGRAMMA E NECESSARI PER I PROGETTI CON PARTICOLARI CRITICITA' non previsti.**

- **ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI:**

- *Misura giovani con minori opportunità:* indicare l'eventuale adozione della misura a favore dei giovani con minori opportunità barrando la casella corrispondente e **compilare su Helios come da Disposizioni.**
- *Misura periodo di servizio in paesi U.E.:* l'adozione della misura non è prevista nell'ambito del programma quadro del "Servizio Civile Digitale". Qualora tale misura dovesse essere indicata non potrà essere oggetto di valutazione.
- *Misura periodo di tutoraggio:* indicare l'eventuale adozione dell'ulteriore misura di un periodo fino a 3 mesi di tutoraggio barrando la casella corrispondente e **compilare su Helios come da Disposizioni.**