



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

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:

“Cura del territorio - FSEasy: Sanità digitale per tutti”

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

settore A – Assistenza 14– Altri soggetti in condizioni di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi 25 ore a settimana servizio su 5 giorni

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

AUSL Ferrara ha formalmente impostato nella propria pianificazione lo Sviluppo dell'infrastruttura ICT a supporto della semplificazione e del miglioramento dell'accessibilità ai servizi, al fine di creare le condizioni affinché, a livello aziendale, possa essere perseguito efficacemente lo sviluppo di strumenti a supporto della semplificazione e del miglioramento dell'accessibilità.

Particolare impegno si richiede nell'adozione sviluppo e supporto dei progetti di telemedicina.

La volontà dell'Azienda di raccordare le opportunità offerte dall'avvento del digitale e la corposa esigenza della popolazione di essere orientata e accompagnata nei processi di accesso ai portali sanitari informatici, hanno portato alla costituzione di un progetto specificamente ideato per rispondere a queste istanze.

“Ferrara Salute Digitale – Gli Sportelli di Facilitazione FSE”, messo in campo dall'Azienda USL di Ferrara per rispondere alle esigenze della comunità con degli spazi e delle risorse umane dedicate, si è configurato come un prezioso strumento con cui promuovere l'inclusione digitale in ambito sanitario, al punto da esser stato insignito del prestigioso Premio nazionale PA Aumentata nel maggio 2025.

Il principio ispiratore è quello di creare un presidio fisico per abbattere il divario digitale in ambito sanitario. Un'iniziativa nata dalla collaborazione tra i servizi aziendali di Comunicazione, ICT e Formazione AUSL Ferrara, con il contributo operativo dei volontari del Servizio Civile.

Oggi il Fascicolo Sanitario Elettronico, lo SPID e la prenotazione online di visite sono strumenti essenziali, ma non tutti sanno usarli al pieno delle loro potenzialità ed altri hanno difficoltà anche nelle attività più semplici. Il progetto risponde proprio a questa criticità: rendere accessibile la tecnologia sanitaria digitale a chi, per età o condizione sociale, mancano gli strumenti per sapere come padroneggiarla. In altre parole, le Aziende Sanitarie ferraresi hanno voluto creare un ambiente in cui le nuove tecnologie non siano più un ostacolo – temuto e invisibile agli utenti – ma, finalmente, una risorsa. Uno strumento quindi finalizzato ad avvicinare, in un contesto in cui la relazione rimane un elemento indispensabile del processo di digitalizzazione della comunità.

Il progetto di Facilitazione Digitale nasce proprio dall'esigenza concreta di abbattere le barriere all'accesso ai servizi sanitari e sociali digitali, una sfida crescente in un contesto territoriale in cui la popolazione anziana e quella straniera sono in costante aumento. Oggi lo sportello facilitazione AUSL Ferrara è un punto di riferimento per la cittadinanza, offrendo un supporto diretto e personalizzato nelle procedure digitali.

I dati di attività raccolti sin dall'avvio evidenziano il reale bisogno di questa azione: oltre la metà degli utenti supportati aveva più di 60 anni (55,4%) e una significativa quota era composta da cittadini stranieri (circa il 20%). La qualità del

servizio e la sua capacità di rispondere efficacemente alle necessità dei cittadini, confermate anche dall'indagine di gradimento, ha visto l'incremento dei volontari da 5 a 11 e l'apertura, a marzo 2025, di nuovi sportelli, oltre a quello di Ferrara potenziato nelle giornate di apertura, nei presidi sanitari di Cento e Portomaggiore.

Questo sviluppo ha consolidato una rete territoriale capace di sostenere una sempre più diffusa ed equa inclusione digitale, contribuendo a superare l'isolamento sociale e a valorizzare le competenze dei giovani volontari, protagonisti di un'esperienza formativa e lavorativa concreta.

Consolidata la presenza degli sportelli a Ferrara, Cento e Portomaggiore, l'Azienda USL di Ferrara ha definito come priorità l'ampliamento e il consolidamento di questa rete di supporto digitale sul territorio provinciale. L'obiettivo è garantire una copertura capillare delle esigenze di una popolazione sempre più anziana e diversificata, offrendo assistenza personalizzata che consenta di superare le difficoltà legate all'accesso ai servizi sanitari digitali. Ciò significherà strutturare una rete di sportelli FSE satellite in strutture sanitarie pubbliche di tutta la provincia di Ferrara, ispirandosi al principio di prossimità: portando cioè vicino alle persone i servizi che possono aiutarli a divenire cittadini digitali.

Tra i prossimi sviluppi sui quali l'Azienda sanitaria sta già lavorando prevedono l'abilitazione definitiva al rilascio dell'identità digitale degli sportelli, che non si limiteranno più alla pre-registrazione, ma potranno accompagnare gli utenti nell'intero processo di creazione e gestione della propria identità digitale, con un impatto ancora più incisivo sull'efficienza del servizio. Nel prossimo futuro agli sportelli FSE dell'Azienda USL di Ferrara si entrerà analogici e si uscirà digitali, avendo avuto supporto e formazione di base da parte dei giovani volontari del Servizio Civile.

Parallelamente, si rafforzeranno le sinergie con gli sportelli digitali gestiti dai Comuni, creando una rete integrata tra le diverse pubbliche amministrazioni, che favorisca la cooperazione fra enti e ponga al centro il cittadino come vero beneficiario della misura di facilitazione. L'obiettivo a tendere è quello di creare una rete di servizi ai quali il cittadino possa rivolgersi, indipendentemente dalla Pubblica Amministrazione di appartenenza, nei casi in cui abbia necessità di aggiornamenti e sostegno nell'utilizzo di tutte le opportunità digitali oggi in uso.

L'AUSL è impegnata nell'attivazione di nuove e diversificate funzioni a supporto dei bisogni emergenti in capo ai soggetti svantaggiati e a garanzia di una offerta di accesso a servizi e prestazioni, equa, diffusa ed appropriata. Nello specifico si cita l'attivazione diffusa dei PUA (Punto Unico di Accesso), che trae ispirazione anche dai PUV (punti unici vaccinali) nati per l'emergenza pandemica. La programmazione socio sanitaria si basa sull'utilizzo sistematico di nuovi strumenti tecno digitali tipici della telemedicina, sia nel rapporto coi cittadini che tra operatori.

Proteggere, promuovere e migliorare la salute dei cittadini ricorrendo sempre più ai servizi tecno digitali sono priorità dell'Azienda che attua mettendo a disposizione servizi anche on line, semplificando la vita del cittadino evitando nel contempo assembramenti e lunghe attese.

I servizi sono organizzati per aree tematiche tra cui si elencano a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Fascicolo sanitario elettronico: per consultare la propria storia clinica, in modo protetto e riservato.
- Pagamento ticket: per pagare il ticket sanitario con carta di credito.
- CUP Web: per prenotare, stampare e disdire le prestazioni specialistiche (gli esami di laboratorio e le visite in libera professione), stampare e disdire le prenotazioni di tutte le prestazioni, indipendentemente da dove sono state prenotate.
- Portale degli Inviti di Screening: per prenotare gli screening attivi su tutto il territorio provinciale
- Teleconsulto – televisita – telerefertazione: Grazie a questi sistemi in corso di implementazione si stanno via via integrando le nuove tecnologie nell'erogazione delle prestazioni. La possibilità per il professionista di refertare “a istanza” sul territorio provinciale, di offrire consulenza ai medici convenzionati di medicina generale e pediatri di libera scelta e di svolgere visite di monitoraggio “a distanza” offre alle persone con bisogni di salute, soprattutto cronici, un presidio e riferimento costante con gli specialisti aziendali.

Da questo punto di vista però va registrato come il 56% delle famiglie segnali un basso o per niente uso connessione ad Internet, motivata nella mancanza di conoscenze per, mentre da un quarto delle famiglie Internet è ritenuto inutile o non interessante (un terzo in Emilia Romagna), e una quota di poco superiore al 16% lamenta gli eccessivi costi delle attrezzature e dei collegamenti (la percentuale si dimezza nella nostra Regione). Le famiglie meno connesse, pari al 34%, sono quelle composte da soli anziani, mentre le famiglie con almeno un minore d'età risultano essere connesse al 95,1%.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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:

A. Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMI DUE MESI).

Il primo giorno sarà dedicato all'accoglienza da parte del servizio di assegnazione e conoscenza dell'OLP di riferimento. Questa giornata sarà anche dedicata distribuzione e spiegazione della modulistica da adottare in servizio, firma della documentazione burocratica e compilazione del questionario di ingresso;

Nel corso della prima settimana, accogliendo i volontari in una sede AUSL Ferrara per comune, in giovani del Servizio Civile avranno la prima OCCASIONE DI INCONTRO/CONFRONTO con OLP e referente Servizio Civile Aziendale.

B. Fase di affiancamento e progressiva autonomia (TERZO MESE e a seguire fino al termine del servizio)

È 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 indicato su 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. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale" (DPCM 14 gennaio 2019).

Le attività di "facilitazione digitale" prevederanno:

- o l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
- o 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;
- o la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
- o la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser

in modalità anonima;

- o a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
 - provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
 - eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
- o 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 o 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.

Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Riepilogo Numero di volontari richiesti, ripartiti per sede di attuazione:

	Sedi di attuazione	Operatori volontari	(di cui GMO)
1	AUSL Ferrara: Via Arturo Cassoli, 30 — 44121 Ferrara (FE)	4	0
2	AUSL Ferrara: Cittadella San Rocco Corso della Giovecca, 203 — 44121 Ferrara (FE)	4	0
3	AUSL Ferrara: Casa della Comunità Portomaggiore Via Edmondo De Amicis, 22 — 44015 Portomaggiore (FE)	2	0

4	AUSL Ferrara: Ospedale di Cento Via Giovanni Vicini, 2 — 44042 Cento (FE)	2	0
---	--	---	---

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Sedi di attuazione	Operatori volontari	(di cui GMO)	Posti senza vitto ne alloggio
AUSL Ferrara: Via Arturo Cassoli, 30 — 44121 Ferrara (FE)	4	0	4
AUSL Ferrara: Cittadella San Rocco Corso della Giovecca, 203 — 44121 Ferrara (FE)	4	0	4
AUSL Ferrara: Casa della Comunità Portomaggiore Via Edmondo De Amicis, 22 — 44015 Portomaggiore (FE)	2	0	2
AUSL Ferrara: Ospedale di Cento Via Giovanni Vicini, 2 — 44042 Cento (FE)	2	0	2

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Si richiede:

la disponibilità a partecipare ad eventi, iniziative e formazioni fuori sede, anche per più giornate (es: attività previste dal Programma);

la disponibilità a partecipare alle attività presso le sedi aziendali provinciali;

la partecipazione alle formazioni generali e congiunte con l'ente di rete di programma Copresc, alle verifiche di monitoraggio e agli incontri, eventi, seminari afferenti il servizio civile e proposti dal Copresc e/o dalla Regione Emilia-Romagna;

flessibilità oraria;

disponibilità all'impegno in giorni festivi e in fasce orarie anche serali (in nessun caso sarà richiesto al volontario di svolgere attività notturna che è da intendersi dalle ore 23.00 alle 06.00 del mattino) per la realizzazione di eventi, usufruendo dei recuperi previsti;

riservatezza sui dati sensibili dei cittadini rilevati attraverso ricerche dell'Ente;

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 e del programma;

disponibilità all'utilizzo (previo accordo con il volontario) di non più di un terzo dei giorni di permesso concomitanti con la chiusura delle sedi durante i periodi estivi o altre chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività.

la disponibilità, se in possesso di regolare patente B, a guidare i mezzi di proprietà dell'Ente per le attività di progetto.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Le Università di Modena-Reggio Emilia e quella di Ferrara riconosceranno crediti formativi in base agli accordi con i singoli Dipartimenti.

Le Università di Modena-Reggio Emilia e quella di Ferrara riconosceranno crediti formativi in base agli accordi con i singoli Dipartimenti

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:
Certificazione delle competenze ai sensi del D.Lgs n. 13/2013

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Nessun requisito aggiuntivo richiesto

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Elementi obbligatori del sistema di reclutamento e selezione autonomo

a) Metodologia

Per l'azione di **reclutamento** l'ente capofila, che vuole raggiungere il maggior numero di candidati possibili e dare la maggiore trasparenza possibile alla procedura di selezione, si avvarrà di differenti canali.

Il citato sistema del servizio civile della Regione Emilia-Romagna prevede, durante l'apertura del bando:

- incontri sul territorio tra i giovani e i referenti dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza;
- disponibilità degli Enti titolari delle sedi di attuazione del progetto a far visitare le sedi ai giovani interessati, spiegando nel dettaglio il progetto e le attività che prevede.

Verrà individuato un referente, in seno all'Ente capofila, per la promozione e la sensibilizzazione dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza.

Per dare la maggiore visibilità possibile a questa opportunità, l'Ente capofila e tutti gli Enti di accoglienza pubblicheranno, ciascuno sul proprio sito se disponibile e in ogni caso sul sito dell'Ente capofila, tutte le informazioni relative al SCU, ovvero i progetti approvati, i bandi per la

partecipazione dei volontari nonché la modulistica relativa e le informazioni per affrontare il colloquio orale.

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente e contattare i referenti sia telefonicamente che tramite posta elettronica per una prima informazione. Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il/i progetto/i dell'Ente è consigliata una visita presso la sede di attuazione e un colloquio con gli operatori di servizio. Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto e le attitudini personali.

La **selezione** dei candidati avverrà nel rispetto dell'art.15 del D. Lgs.40/2017, per colloquio, titoli ed esperienza aggiuntive.

Si prevede la nomina di una commissione, con apposito atto dirigenziale, composta da un congruo numero di membri, tra cui un Presidente, un segretario verbalizzante (che si occuperà di stilare i verbali i quali verranno poi approvati con apposito atto dirigenziale) e un numero variabile di altri selettori con competenze tecniche specifiche.

All'apertura del bando verrà effettuata la raccolta delle domande che avverrà in conformità alle previsioni del bando per la selezione degli operatori volontari (di seguito bando). A scadenza del bando, la Commissione si riunirà ed esaminerà le domande valutando i titoli. La commissione stabilirà la data di convocazione per il colloquio che sarà resa nota ai giovani candidati con modalità che garantiscano la trasmissione dell'informazione a tutti (pubblicazione delle date, orari e luoghi sul sito dell'Ente capofila e degli Enti di accoglienza e/o co-progettanti se disponibili, che vale come convocazione formale, nel rispetto del bando, ovvero eventuale ulteriore modalità prevista dal bando stesso.

Il giorno del colloquio, il segretario verbalizzante effettua l'appello dei candidati e procede alla identificazione formale. La mancata presentazione equivale a rinuncia e viene messa a verbale. Al termine del colloquio di ciascun candidato, a porte chiuse avviene la valutazione utilizzando la scheda e attribuendo il punteggio. Infine vengono stilate le graduatorie per ciascuna sede di attuazione che, assieme ai verbali, saranno approvate con apposito atto dirigenziale.

Sul sito dell'ente capofila e degli enti di accoglienza, se disponibili, vengono pubblicate le graduatorie, sia provvisoria (prima dell'approvazione del Dipartimento) che definitiva (dopo l'approvazione del Dipartimento).

b) Strumenti e tecniche utilizzati:

Reclutamento

In aggiunta al sito Internet dell'Ente capofila e a quelli degli Enti di accoglienza, si potranno utilizzare anche altri mezzi, impiegando strumenti diversi (manifesti, locandine, dépliant, lettere informative a famiglie e ragazzi, annunci radiofonici, pubblicazione su quotidiani locali e riviste di settore), ma sempre cercando di trasmettere un messaggio chiaro e univoco sull'esperienza di SCU.

Per il reclutamento dei giovani molto importanti sono le attività di promozione svolte con coordinamento a livello provinciale, sfruttando la rete degli Enti e realizzando incontri distrettuali nei quali sono presenti tutti gli Enti che hanno un progetto attivo in quel territorio, in modo da fornire ai giovani un'ampia scelta di progetti a cui poter aderire. Altri momenti di informazione durante l'apertura dei bandi sono svolti in occasione di eventi e manifestazioni rivolte ai giovani. Si potranno organizzare momenti informativi nelle scuole superiori e nelle università. La distribuzione di volantini o la presenza di banchetti informativi in luoghi strategici di frequentazione dei giovani o in occasioni pubbliche saranno importanti per arrivare a un maggior numero possibile di candidati. Anche le informazioni che gli operatori delle singole sedi di attuazione possono fornire ai giovani e alle loro famiglie costituiscono un importante veicolo di promozione della possibilità di partecipare a un progetto di servizio civile universale in quella sede e per quel settore di intervento.

Selezione

La selezione si avvale delle seguenti tecniche (con relativi strumenti):

- colloquio individuale (scheda valutazione candidato);
- valutazione dei titoli (scala di valutazione);
- profilazione dei candidati per le finalità previste dal report annuale (database informatico).

Per mettere il giovane a suo agio i membri della commissione interagiscono con il candidato uno alla volta. Se necessario, sarà coinvolto un mediatore culturale per ognuna delle culture rappresentate dai candidati. Per la selezione sarà scelta una sede facilmente raggiungibile da parte dei giovani anche con mezzi pubblici e sarà fissato un orario che permetta anche ai ragazzi che abitano lontano di giungere senza particolari sforzi. La non presentazione al colloquio equivale a una rinuncia e sarà messa a verbale. L'ordine dei colloqui sarà stabilito mediante l'estrazione a sorte di un numero progressivo da parte di ogni candidato. Per esigenze particolari di studio, lavoro o personali debitamente motivate e concordemente con tutti i giovani da sottoporre al colloquio, si potrà stabilire un ordine differente. Il colloquio è pubblico, mentre la valutazione avviene a porte chiuse, immediatamente dopo aver esaminato ciascun candidato. Le graduatorie sono compilate in un foglio elettronico che permetta anche il conteggio automatico dei punteggi.

c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori

Il criterio di selezione, come indicato anche ai punti precedenti, ha la finalità di cercare di garantire la riuscita del progetto puntando molto anche sulla consapevolezza dei giovani rispetto alle attività ed al ruolo che andranno a coprire con l'esperienza di servizio civile universale, pertanto le variabili e i relativi indicatori che saranno considerati sono:

- Il background dei candidati attraverso la valutazione delle esperienze precedenti di volontariato soprattutto nello stesso settore del progetto;
- Le precedenti esperienze dei ragazzi sia dal punto di vista formativo che delle competenze soprattutto in settori affini a quelli del progetto tramite la valutazione dei titoli di studio e delle altre competenze/esperienze;
- Il livello delle conoscenze relative al Servizio Civile Universale, al progetto e all'area di intervento sulla quale verte il progetto;
- Il livello di conoscenza dell'Ente dove si realizzerà il progetto, ivi comprese precedenti esperienze di volontariato presso l'Ente capofila o gli Enti di accoglienza;
- La disponibilità, flessibilità e reale motivazione a effettuare l'esperienza di SCU e in particolare nell'ambito del progetto, da accertare attraverso il colloquio.

d) Criteri di selezione

Si è scelto uno strumento di selezione agile ma allo stesso tempo in grado di fornire un ritratto abbastanza accurato dei candidati sia per quanto riguarda le loro conoscenze ed esperienze, sia relativamente al loro interesse a vivere interamente l'esperienza del servizio civile.

ORIENTAMENTO (partecipazione facoltativa, ma fortemente consigliata):

I candidati potranno prendere visione del progetto reso disponibile sul sito internet dell'Ente per una prima informazione. All'interno del sito è possibile inoltre accedere all'offerta progettuale provinciale attraverso appositi link.

Per tutti i candidati che manifestano l'interesse per il progetto dell'Ente **Unione Comuni Modenesi Area Nord** è consigliata una visita presso la sede di attuazione ed un colloquio con gli operatori di servizio.

Questa attività ha lo scopo di orientare i giovani ad una scelta del progetto più meditata, in linea con il proprio vissuto ed eventuali attitudini personali.

La selezione delle candidature sarà effettuata valutando il curriculum vitae e il colloquio con l'attribuzione di un punteggio finale, secondo i criteri di seguito indicati.

VALUTAZIONE CURRICULUM VITAE

a.1) Titolo di studio PUNTEGGIO MASSIMO 10 PUNTI

Punteggio per la voce:

“Titolo di studio”: (da valutare solo il titolo più elevato)

- 10,00 punti: laurea (vecchio ordinamento o specialistica)
- 8,00 punti: laurea triennale (primo livello o diploma universitario)
- 6,00 punti: diploma di maturità scuola media superiore

Fino a 4,40 (punti 1,10 per ogni anno concluso di scuola media superiore)

- 4,40 punti: se conclusi 4 anni di scuola media superiore
- 3,30 punti: se conclusi 3 anni di scuola media superiore
- 2,20 punti: se conclusi 2 anni di scuola media superiore
- 1,10 punti: se concluso 1 anno di scuola media superiore
- 1,00 punto: licenza media inferiore

a.2) Esperienze PUNTEGGIO MASSIMO 30 PUNTI

Saranno valutate le esperienze, purché attinenti al progetto, lavorative, di volontariato, collaborazioni, tirocini, stage, ecc. attribuendo i seguenti punteggi:

- PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: punti 1 per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 12 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE NELLO STESSO SETTORE DEL PROGETTO C/O ENTI DIVERSI DA QUELLO CHE REALIZZA IL PROGETTO: 0,75 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 9 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN UN SETTORE DIVERSO C/O ENTI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,50 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 6 punti)
- PRECEDENTI ESPERIENZE IN SETTORI ANALOGHI C/O ENTI DIVERSI DA QUELLI CHE REALIZZANO IL PROGETTO: 0,25 punti per ogni mese o fraz. mese sup. o uguale a 15 gg. Periodo max valutabile 12 mesi (max. 3 punti)

Punte

ggio Massimo Valutazione Curriculum Vitae: 40 punti

b) Colloquio

VALUTAZIONE COLLOQUIO PUNTEGGIO MASSIMO 60 PUNTI

Fattori di valutazione:

- Conoscenza del Servizio Civile.
- Conoscenza del progetto proposto dall'Ente.
- Chiarezza di ruolo e attività da svolgere.
- Aspettative del/la candidato/a.
- Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio.
- Valutazioni da parte del/la candidato/a.

- Caratteristiche individuali.
 - Considerazioni finali intese come valutazione complessiva del candidato maturata sulla base del colloquio svolto.
- La scheda che si utilizzerà durante gli incontri di selezione:

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale privilegia un approccio partecipativo, esperienziale e interattivo, in coerenza con le linee guida ministeriali (DPCM 88/2023). L'obiettivo è stimolare un apprendimento significativo, promuovendo lo sviluppo di competenze trasversali e la crescita personale e relazionale dei volontari.

Il modello organizzativo prevede che la formazione generale sia pianificata e gestita in modo integrato tra diversi enti o sedi, per garantire omogeneità nei contenuti, nelle metodologie e nella qualità dell'intervento formativo. I volontari provenienti da diversi progetti parteciperanno insieme alle attività formative, condividendo momenti di apprendimento comune, favorendo così la costruzione di un'identità collettiva e lo scambio di esperienze tra gruppi diversi. Questo approccio permette di ottimizzare risorse, uniformare la formazione generale e facilitare la creazione di gruppi di lavoro più coesi anche in presenza di classi con un numero di partecipanti inferiore a quanto indicato dalla normativa.

Le metodologie previste includono:

- Lezioni frontali interattive: utilizzate per introdurre concetti teorici e normativi fondamentali (es. normativa SCU, Carta Etica, storia del Servizio Civile), con spazi di confronto, domande e chiarimenti in tempo reale.
- Role-playing e simulazioni: dedicate a tematiche come gestione dei conflitti, comunicazione efficace, intercultura e nonviolenza, attraverso tecniche che favoriscono l'immedesimazione e il coinvolgimento emotivo.
- Project work e lavori di gruppo: i volontari, suddivisi in piccoli team, svilupperanno materiali informativi e campagne di sensibilizzazione, sperimentando cooperazione, team building e capacità progettuale.
- Peer education: stimolerà l'apprendimento tra pari e il confronto orizzontale, valorizzando le esperienze personali e facilitando la co-costruzione di conoscenze.
- Discussioni guidate e debate: promuoveranno lo sviluppo del pensiero critico e della capacità argomentativa su temi di cittadinanza attiva, partecipazione, sostenibilità e inclusione.
- Esercitazioni pratiche e attività di team building esperienziale: proposte per rafforzare la coesione del gruppo, stimolare l'autosservazione e allenare capacità relazionali e di leadership, anche in contesti outdoor.
- Attività ludiche e giochi formativi: tra cui giochi in scatola, escape room educative e attività dinamiche su empatia, comunicazione non verbale, gestione dello stress e problem-solving.
- Digital storytelling e narrazione autobiografica: tramite podcast, video e piattaforme digitali, i volontari saranno accompagnati nel racconto di sé e nella riflessione sul proprio percorso di Servizio Civile.
- Visite didattiche e itinerari della memoria: verranno organizzate esperienze formative sul territorio (es. Parco di Montesole, ex Campo di Fossoli, Museo del Deportato di Carpi) per approfondire i temi della memoria, della pace e della difesa civile nonviolenta.

Modalità di erogazione: formazione in presenza e a distanza

La formazione generale sarà erogata in modalità blended, combinando incontri in presenza e attività a distanza, nel rispetto dei parametri previsti dal DPCM 88/2023:

Formazione in presenza: rappresenterà almeno il 50% del monte ore. Le attività si svolgeranno in spazi adeguati messi a disposizione da dall'Ente titolare, dagli enti di accoglienza, dagli Ente Rete, dai partner di progetto o da altri stakeholder.

Formazione a distanza (FAD): si articolerà in:

- Modalità sincrona: lezioni interattive in videoconferenza (es. Zoom, Google Meet).
- Modalità asincrona: accesso a contenuti digitali (video, podcast, materiali di approfondimento, quiz), per un massimo del 30% del totale.

Le attività, sia in presenza che online, si svolgeranno in gruppi di massimo 20 partecipanti (fino a 25 nelle aule miste SCU+SCR), garantendo il necessario supporto tecnologico per favorire la piena partecipazione anche a distanza.

Le sedi di realizzazione della formazione generale coordinata e congiunta vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile:

Le sedi di realizzazione della formazione generale coordinata e congiunta vengono individuate su base territoriale tra quelle potenzialmente disponibili, prevedendo anche l'uso e la visita di luoghi significativi per il tema del Servizio Civile: AUSL Ferrara – Sede legale Via Arturo Cassoli, 30, 44121 Ferrara (FE)

AUSL Ferrara – Casa della Comunità “Cittadella San Rocco” Corso della Giovecca, 203, 44123 Ferrara (FE)

AUSL Ferrara – Ospedale SS. Annunziata (Cento) Via Giovanni Vicini, 2, 44042 Cento (FE)

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Le totale 72 ore del percorso formativo hanno l'intento di approfondire le tematiche locali legate al tema dell'accesso ai servizi sia in presenza che online e allo stesso tempo creare un percorso che permetta di cogliere input e idee del gruppo dei giovani in Servizio Civile.

Questa formazione vuole partire da un punto di vista ben preciso e cioè: ogni sforzo profuso nel migliorare l'accesso e la diffusione delle informazioni sui servizi pubblici e del privato sociale presenti sul territorio è mirato al maggior benessere dei cittadini favorendo la diffusione di strumenti e buone pratiche anche attraverso gli strumenti digitali, che devono essere diffuse ad ogni fascia di popolazione con particolare attenzione alle fasce più fragili.

A partire da questo punto di vista principale che ogni formatore dovrà aver ben presente e rendere altrettanto chiaro ai giovani partecipanti, verranno poi passati i vari contenuti e progetti sul tema digitale realizzati sul territorio modenese.

Allo stesso tempo ogni momento formativo vedrà una parte di attività in gruppo che oltre a permettere di offrire spunti di riflessione e/o idee progettuali sui contenuti espressi andrà a rinforzare e ad inserirsi nel percorso descritto nel Programma: occasione di incontro/confronto con i giovani.

Obiettivo del ciclo formativo è fornire conoscenze e strumenti che permettano ai volontari di essere parte attiva del tessuto sociale, economico e culturale a cui appartengono, mettendoli in condizione di svolgere con consapevolezza e maturità i propri compiti e al tempo stesso di essere agenti di cambiamento.

Le attività formative verranno realizzate principalmente con metodologia *learnig by doing* secondo cui, a valle di una riflessione e di una conoscenza trasmessa, non si ottiene una mera memorizzazione, bensì una comprensione interiorizzata frutto di un'esperienza concreta.

Gli operatori volontari apprenderanno conoscenze di carattere teorico-pratico legate alle specifiche attività (finalizzate al "saper fare"), senza dimenticare di metterne in luce alcune più specificamente relazionali, organizzative ed emotive, (legate al "saper essere") indispensabili affinché le conoscenze tecniche possano essere espresse al meglio delle potenzialità.

Sulla base di queste ultime considerazioni e richiamando la visione sistemica dei percorsi formativi e di tutoraggio in precedenza esplicitata, andiamo a descrivere le 72 ore proposte dall'Ente titolare del progetto.

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

Modulo 1: Conoscenza del contesto	Metodologie didattiche	Ore 6
Formatore: Martina Rimondo, Anna Liccardo, Domenico Lagana, Isabella Masina	Con il supporto partner Lepida	

Argomenti/contenuti: - Il contesto: le figure coinvolte nel progetto, conoscenza degli enti in cui si svolge il servizio civile servizio, sportello digitale e orientamento all'interno della struttura comunale, organizzazione e modalità di erogazione del servizio. - Modelli di funzionamento e di gestione delle organizzazioni coinvolte nel progetto (ente proponente il progetto) e degli enti partner nella realizzazione dei progetti. - Le opportunità di formazione, orientamento e lavoro, i benefici e i sostegni economici, le opportunità di studio formazione gratuite, i servizi di sostegno alla persona, le attività per l'inclusione digitale, la comunicazione, i progetti per favorire la cittadinanza attiva, le politiche culturali e informative. - Conoscenze dell'AUSL e della sua organizzazione, le attività svolte a livello dei servizi. Il piano di intervento annuale, l'organigramma, il funzionamento dei servizi e degli interventi sul territory	Lezioni frontali, slide, video, discussioni aperte, momenti di feedback	
---	--	--

Attività di riferimento: A1.1.1 Mappatura informazioni A1.1.2 Realizzazione questionari A1.1.3 Raccolta dati A1.2.1 Attivazione SPID A1.2.2 Funzionalità FSE

Modulo 2: L'educazione e la facilitazione Digitale	Metodologie didattiche	Ore 8
Formatore: Milo Orlandini, Sara Mazzoni	Con il supporto partner Lepida e Pane & Internet	
Argomenti/contenuti: - Educazione e formazione ai servizi digitali esistenti nel territorio - Educazione digitale per target specifici attivate mediante il servizio di Formazione Aziendale - Le piattaforme dei Servizi Digitali Nazionali e i Servizi digitali locali: moduli e accessi online - Gli strumenti di alfabetizzazione digitale - La figura del facilitatore digitale e il suo ruolo nel processo di alfabetizzazione digitale - Le competenze per l'educazione e la facilitazione digitale: competenze digitali, relazionali, metodologiche ed organizzative idonee a supportare i cittadini su temi di alfabetizzazione digitale ed accesso ai principali servizi in rete - Il ruolo del volontario nello sviluppo delle competenze digitali dei cittadini	Lezione frontale Esercitazioni individuali e di gruppo, role play, discussioni aperte, momenti di feedback	

Attività di riferimento:

A1.2.1 Attivazione SPID A1.2.2

Funzionalità FSE

A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL

A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli

A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale A1.2.7

Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte

A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA)

A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti techno digitali A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti techno digitali resi disponibili da parte di Ausl

A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2

Dematerializzazione documenti

Modulo 3: Comunicazione e sicurezza digitale	Metodologie didattiche	Ore 6
Formatore: Milo Orlandini, Isabella Masina, Martina Rimondo, Elisa Fornasini	Con il supporto materiale AGID	

Argomenti/contenuti - Strumenti e tool di sicurezza informatica delle organizzazioni per contrastare le minacce più comuni cui sono soggetti i sistemi informativi della PA. - Tipologie di attacchi informatici verso la PA. - Le principali tipologie di malware rivolte alla PA. -La sicurezza organizzativa. - Strumenti di prevenzione per la sicurezza informatica. - Le Disposizioni Generali del Regolamento Privacy Europeo - Le Definizioni Principali del Regolamento Privacy - Il Principio di Conservazione - I Codici di Condotta e i Sistemi di Certificazione Privacy - Il Codice Privacy così come modificato dal D.lgs. 101/2018 - Le fake news	Lezioni frontali, esercitazioni e discussioni di gruppo	
---	--	--

Attività di riferimento: A1.2.1 Attivazione SPID A1.2.2 Funzionalità FSE A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli A1.2.6 SAUBONLINE: invio pratiche di assistenza di base tramite pec (SAUBONLINE) o portale A1.2.7 Prenotazione istanze: modalità di presentazione di istanze di parte A1.2.8 PagoPA: pagamento delle prestazioni (PagoPA) A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl A2.2.1 Comunicazione web eventi A2.2.2 Dematerializzazione documenti A3.2 Comunicazione web eventi

Modulo 4: Il facilitatore/educatore digitale	Metodologie didattiche	Ore 6
Formatore: Isabella Masina, Michele Dal Pozzo, Elisa Fornasini		

Argomenti/contenuti: - La comunicazione interpersonale; - I livelli di comunicazione; - Gli stili comunicativi; - Errori di percezione e comunicazione; - L'arte di ascoltare; - Comunicare nella P.A; - L'arte della sintesi; - L'uso delle parole-chiave; - Parlare per immagini; - Usare correttamente numeri, statistiche, grafici - Usare correttamente numeri, statistiche, grafici - Gli strumenti di comunicazione digitale per avvicinare i cittadini alla Pubblica Amministrazione e ai servizi pubblici: lo SPID, il fascicolo sanitario elettronico.	Lezioni frontali, lavori di gruppo, Role play, esercitazioni	
Attività di riferimento: A1.2 Realizzazione nelle sedi principali o secondarie di sportello fisico per una attività di comunicazione ed informazione dirette e indirette. A1.2.3 CUPWEB: supporto al cittadino nell'utilizzo delle funzionalità CUPWEB A1.2.4 Sito Ausl: supporto al cittadino per la ricerca di informazioni sul SITO AUSL A1.2.5 Accesso ai servizi: supporto al cittadino per l'utilizzo degli applicativi sviluppati dall'Azienda USL per l'accesso agli sportelli) A1.2.9 Sito Ministeriale: supporto al cittadino per l'utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali A1.2.10 Nuovi strumenti digitali: supporto al cittadino per utilizzo di nuovi strumenti tecno digitali resi disponibili da parte di Ausl A1.2.11 Sicurezza informatica: veicolare al cittadino informazioni per aumentare la cultura del digitale e della sicurezza informatica A2.2.1 Comunicazione web eventi A3.1 Analisi statistica: Supporto ad analisi statistiche per la valutazione impatto e ricaduta eventi formativi A3.2 Comunicazione web eventi: A3.4 Supporto utilizzo piattaforme digitali per eventi divulgativi/formativi ecc.		

MODULO 5. Concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale	Metodologie didattiche	Ore 8
Formatore: l'ambiente on- line del sistema SELF della Regione Emilia-Romagna		

Argomenti/contenuti: 1. La sicurezza e la salute come valore nella normativa attuale. 2. Introduzione alla valutazione dei rischi. 3. Organi di vigilanza, controllo e assistenza. 4. Rischi per la sicurezza e la salute. 5. La valutazione dei rischi. 6. Cenni di comunicazione interpersonale in relazione al ruolo partecipativo. Verifica finale di apprendimento	Formazione online	
Attività di riferimento: modulo obbligatorio		

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
--

Intrecci di Comunità tra Modena, Ferrara e Forlì

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Contributo agli Obiettivi dell'Agenda 2030

- **Obiettivo 3 – Salute e benessere**
Traguardo 3.4: promuovere il benessere mentale, relazionale e sociale per tutte le età.
- **Obiettivo 10 – Ridurre le disuguaglianze**
Traguardo 10.2: potenziare l'inclusione sociale ed economica delle persone in condizione di fragilità.
- **Obiettivo 4 – Istruzione di qualità**
Traguardo 4.5: garantire pari accesso all'apprendimento, anche per persone disabili e in condizione di vulnerabilità.
- **Obiettivo 11 – Città e comunità sostenibili**
Traguardo 11.7: garantire spazi pubblici inclusivi, sicuri e accessibili per tutti.

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:
--

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'
--

Sono previsti posti riservati per giovani GMO. Necessario presentare ISEE con valore inferiore ai 15.000 Euro

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO
--

E' previsto un periodo di tutoraggio per gli operatori volontari negli ultimi 3 mesi di servizio per un totale di 24ore complessive