



Allegato B4 – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE AUTOFINANZIATO – Avviso 2026

TITOLO DEL PROGETTO:

Click. Sbaglia. Impara - *Come sopravvivere nell'era digitale*

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

E - Educazione e promozione culturale
Educazione Informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi. 25 ore alla settimana

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'**obiettivo generale** del progetto è promuovere un uso consapevole della propria identità digitale (CIE) e delle tecnologie digitali, migliorando la partecipazione attiva e informata dei cittadini alla vita sociale e pubblica, con particolare attenzione ai soggetti che possiedono scarse o nulle competenze digitali.

Per assicurare il raggiungimento dell'obiettivo generale, è necessario individuare con chiarezza alcuni **obiettivi specifici**:

Obiettivi rivolti ai cittadini

- Facilitare l'accesso e l'uso di Internet dei cittadini;
- Migliorare le competenze digitali di base dei cittadini;
- Accrescere nei cittadini la consapevolezza e la gestione della propria identità digitale (con particolare attenzione all'uso della CIE);
- Rendere i cittadini autonomi nell'utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati;

Obiettivi di sistema

- Stimolare l'innovazione digitale nei processi di intervento sociale, rendendo i servizi più fruibili e inclusivi.

Per raggiungere gli obiettivi si considera necessaria una **collaborazione efficace tra amministrazioni pubbliche, Enti del Terzo Settore e cittadini**, creando un circolo virtuoso che contribuisca alla costruzione di una società digitalmente inclusiva e alla riduzione del digital gap.

Pertanto, il progetto si inserisce all'interno del programma *Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP* di titolarità della Città di Torino e in co-programmazione con la Città Metropolitana, al fine di rendere le attività di facilitazione ed educazione digitale **capillari sul territorio regionale e coordinate tra soggetti diversi**, valorizzando il contributo di istituzioni pubbliche, ETS e altri attori locali. Il progetto si fonda quindi su una logica di collaborazione e integrazione, in cui le diverse esperienze non competono tra loro, ma si rafforzano reciprocamente.

Il lavoro in rete sia con gli altri enti titolari che con i partner di progetto e di rete consente di potenziare i servizi di prossimità e di mettere in relazione le azioni già presenti sul territorio, favorendo la nascita di sinergie tra tutti gli enti coinvolti nel Servizio Civile Universale. La condivisione di buone pratiche e di know-how rappresenta infatti un elemento centrale per garantire servizi digitali più efficaci, accessibili ed efficienti.

In questa prospettiva, il raggiungimento dell'obiettivo del progetto è rafforzato dal ruolo dei due Enti di Accoglienza, Vol.To – Volontariato Torino ETS e il CTV Centro Territoriale per il Volontariato, che mettono a sistema competenze ed esperienze maturate negli anni precedenti nell'ambito dell'educazione e della facilitazione digitale. Tale patrimonio di conoscenze, consolidato anche attraverso precedenti esperienze di Servizio Civile Digitale e gestione di Sportelli Digitali, garantisce continuità, qualità e coerenza agli interventi previsti, favorendo un approccio strutturato e condiviso al supporto digitale rivolto alla cittadinanza.

Infine, in accordo con il programma *Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP*, il progetto si inserisce nell'Ambito di Azione “*rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni*” e contribuisce al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030**:

	 Obiettivo 4 - <i>Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti</i>
	 Obiettivo 10 - <i>Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni</i>

Nella tabella sono riportati gli stessi indicatori utilizzati nella descrizione del contesto, impiegati per misurare la situazione ex ante del progetto e i risultati attesi al termine delle attività.

Criticità	Obiettivi specifici	Indicatori	Situazione ex ante	Risultati attesi
Difficoltà di accesso/utilizzo di internet	Facilitare l'accesso e l'uso di Internet dei cittadini;	% popolazione che non usa internet	10% della popolazione ¹	300 cittadini supportati nell'accesso e uso di internet grazie ai servizi di facilitazione

¹ <https://datareportal.com/reports/digital-2025-italy?utm>

				digitale.
Mancanza di competenze digitali di base	Migliorare le competenze digitali di base dei cittadini;	% cittadini con competenze digitali di base tra i 65 e 74 anni	19,3% dei cittadini	300 cittadini formati sulle digital skill grazie ai servizi di educazione digitale.
Scarsa consapevolezza della propria identità digitale	Accrescere nei cittadini la consapevolezza e la gestione della propria identità digitale (con particolare attenzione all'uso della CIE);	N. di cittadini in possesso di CIE	39,3 milioni cittadini	150 cittadini supportati nella creazione della CIE grazie ai servizi di facilitazione digitale
		N. Numero di utenti attivi sull'app CieID	4 milioni cittadini	150 cittadini supportati nell'attivazione dell'app CieID grazie ai servizi di facilitazione digitale
Incapacità di usare in modo autonomo servizi digitali pubblici e/o privati	Rendere i cittadini autonomi nell'utilizzo dei servizi digitali pubblici e privati;	N. cittadini che si rivolgono agli sportelli digitali Vol.To	1127 cittadini ²	300 cittadini supportati nella richiesta di servizi digitali pubblici e privati
		N. cittadini che si rivolgono agli sportelli digitali CTV	165 cittadini	40 cittadini supportati nella richiesta di servizi digitali pubblici e privati
Stagnazione dell'innovazione digitale nel Terzo Settore	Stimolare l'innovazione digitale nei processi di intervento sociale, rendendo i servizi più fruibili e	N. progetti di digitalizzazione realizzati presso Vol.To	4 progetti	+ 2 progetti
		N. progetti di digitalizzazione realizzati presso CTV	1 progetto	+1 progetto

² Si considerano complessivamente i cittadini che si sono rivolti agli sportelli digitali gestiti da Vol.To sul territorio di Torino (2 sportelli), Gassino (1 sportello) e San Mauro (1 sportello).

	inclusivi.			
--	------------	--	--	--

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il Servizio Civile è uno **strumento fondamentale per la partecipazione giovanile alla vita comunitaria del Paese**, riconosciuto come un *laboratorio di policy* a favore di tutti i giovani che scelgono di impegnarsi individualmente e tradurre la difesa non armata della Patria in azioni concrete di cambiamento sociale.

Pertanto è importante che i giovani volontari non si limitino ad inserirsi nel progetto in come osservatori ed esecutori ma che siano coinvolti in modo attivo e partecipativo nelle attività dell'Ente. Questo permette loro di:

- **sviluppare competenze tecniche e trasversali per favorire la futura occupabilità** nel mondo del lavoro;
- **orientarsi dal punto di vista personale e professionale**, potendo utilizzare il Servizio Civile come esperienza di crescita e di primo contatto professionale con il Terzo Settore;
- **rafforzare la fiducia verso le istituzioni pubbliche, private e del Terzo Settore**, grazie alla partecipazione diretta ai processi decisionali.³

Volontariato Torino ETS, Ente Titolare del progetto si impegna a fornire **ai volontari strumenti concreti per favorire una partecipazione civica attiva e consapevole**. I volontari avranno l'opportunità di partecipare a:

- **incontri di programma**: momenti volto a far conoscere giovani con idee ed esperienze diverse per promuovere dialogo e confronto attivo. I volontari saranno coinvolti nell'iniziativa StraVol.To in occasione della giornata mondiale del volontariato il 5 dicembre e in un incontro relativo agli SDGs dell'agenda 2030.
- **tavoli di animazione territoriale**: luoghi di elezione per interagire con numerosi stakeholder della società civile dove idee e proposte dei giovani possono trasformarsi in progetti concreti grazie a competenze di Enti più strutturati;
- **un collegamento costante con la rappresentanza giovanile** per promuovere un contatto diretto tra volontari e organismi di rappresentanza, attraverso la condivisione di eventi, sondaggi e iniziative istituzionali
- **percorso di tutoraggio e validazione delle competenze**: realizzato dall'Agenzia Piemonte e Lavoro, al fine di rielaborare l'esperienza di Servizio Civile in vista dell'ingresso dei volontari nel mondo del lavoro.

AVVIO E INSERIMENTO DEI VOLONTARI - Presso Vol.To e CTV

Gli operatori volontari avranno modo di conoscersi e conoscere le realtà all'interno delle quali entreranno a far parte, conoscere il personale dipendente e i rispettivi OLP. Prenderanno visione delle postazioni e degli strumenti che utilizzeranno durante il progetto e avranno modo di confrontarsi e conoscersi. Sono previste le seguenti attività:

- Partecipazione alla formazione specifica e formazione generale
- Presentazione al personale degli enti di accoglienza

³ [Recommendation of the Council on Creating Better Opportunities for Young People 8](#)

- Conoscenza dei diversi ambiti che compongono l'area d'intervento degli enti di accoglienza (lettura di documenti come Bilanci Sociali, Carta dei Servizi, progetti di digitalizzazione degli Enti...)
- Avvicinamento all'utilizzo degli strumenti di lavoro (PC, archivi, scrivania, database...)

1. ATTIVITÀ DI RILEVAZIONE DEI BISOGNI - Presso Vol.To e CTV

Gli operatori volontari saranno attivamente coinvolti nelle attività di rilevazione dei bisogni e si occuperanno nello specifico di:

- **progettare e somministrare un questionario** ad hoc volto a rilevare le competenze digitali di base dei cittadini e a identificare le principali difficoltà nell'uso di strumenti e servizi digitali;
- **analizzare i dati già in possesso degli Enti** relativi alle attività degli Sportelli Digitali e ai corsi di educazione digitale erogati, combinando un approccio quantitativo – con elaborazione statistica dei dati raccolti – e qualitativo – con l'interpretazione dei risultati per individuare trend e criticità;
- **ri-elaborare e confrontare i dati dei questionari con quelli storici presenti negli archivi degli Enti**, al fine di definire strategie di intervento concrete e mirate.

2. ATTIVITA' DI FACILITAZIONE DIGITALE - Presso Vol.To e CTV

2.1 Sportello Digitale

Gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

- **Gestione dello sportello digitale:** accoglienza dei cittadini, valutazione delle esigenze e pianificazione delle consulenze in presenza, online, telefoniche o itineranti presso sedi esterne;
- **Supporto alla CIE e all'identità digitale:** informare i cittadini sull'uso corretto della Carta d'Identità Elettronica (CIE) per accedere ai servizi digitali pubblici e privati, assistere nell'attivazione e configurazione dell'identità digitale collegata alla CIE e fornire supporto tecnico per eventuali problemi nell'utilizzo della CIE, favorendo l'autonomia dell'utente.
- **Facilitazione nell'uso dei servizi digitali pubblici e privati:** consulenza su strumenti digitali come PEC, firma digitale e sale virtuali, supporto nell'accesso ai portali della Pubblica Amministrazione e per le prenotazioni sanitarie, assistenza nella consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, nei pagamenti verso la PA, nelle iscrizioni scolastiche e nella presentazione di domande per bonus e agevolazioni, supporto nell'utilizzo di piattaforme per il lavoro e per l'accesso ai servizi bancari online.
- **Facilitazione per il Terzo Settore:** supporto ai volontari e agli ETS nell'iscrizione e nell'uso del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), inclusi aggiornamenti e caricamento documenti, assistenza nell'uso della piattaforma Verryfico per la gestione contabile, bilanci, dati fiscali, anagrafiche e organizzazione delle attività associative e supporto all'utilizzo dei **sistemi gestionali dei CSV**, inclusa la verifica delle anagrafiche, inserimento di nuovi utenti, richiesta e gestione dei servizi, formazione interna del personale e monitoraggio delle attività.
- **Monitoraggio e raccolta dati:** raccolta di dati quantitativi e qualitativi sull'utenza e sulle attività dello sportello, analisi dei dati per valutare l'efficacia delle consulenze, individuare criticità e migliorare i servizi offerti.

3. ATTIVITA' DI EDUCAZIONE DIGITALE - Presso Vol.To e CTV

Gli operatori volontari svolgeranno le seguenti attività:

- **Supporto all'erogazione delle attività di educazione digitale:** assistere i formatori nella preparazione dei materiali didattici e nella gestione delle lezioni, supportare i partecipanti durante i corsi pratici, laboratori e webinar, garantire la corretta fruizione degli strumenti digitali utilizzati, aiutando i partecipanti a utilizzare PC, software, piattaforme online e apposite applicazioni per la formazione online e allestimento degli spazi e dei materiali per la formazione in presenza.
- **Erogazione delle attività formative:** in seguito ad adeguata formazione gli operatori volontari erogheranno moduli di formazione volti a fornire conoscenze specifiche e ampliare la cultura digitale.
- **Monitoraggio e raccolta dati:** somministrare questionari dedicati per rilevare la partecipazione, le competenze acquisite, le difficoltà incontrate e il gradimento dei corsi, collaborare all'analisi dei dati raccolti per supportare la progettazione di future attività formative e interventi di miglioramento.

4. PROGETTI SOCIALI PER LA DIGITALIZZAZIONE DEGLI ETS- Presso Vol.To e CTV

Per quanto riguarda i progetti di digitalizzazione degli ETS realizzati presso i due Enti di Accoglienza, gli operatori volontari saranno coinvolti nelle seguenti attività:

- **Ricerca e selezione di bandi** nazionali, locali ed europei relativi alla digitalizzazione del Terzo Settore, da promuovere e diffondere tra gli ETS del territorio.
- Favorire il confronto e la collaborazione tra ETS, organizzando **momenti di incontro, tavoli territoriali e attività di co-progettazione.**
- Collaborare alla raccolta, all'analisi e alla **rielaborazione dei dati relativi a progetti di digitalizzazione già realizzati dagli Enti**, per supportare la pianificazione e lo sviluppo di iniziative future.
- **Partecipare alle riunioni di équipe e ai momenti di brainstorming**, contribuendo con idee e proposte per l'innovazione digitale.
- **Promuovere la diffusione delle tecnologie civiche e dei progetti di innovazione digitale**, come First Life e CommonsHood, favorendo la partecipazione, la collaborazione e l'accesso ai servizi digitali da parte dei cittadini e degli ETS.
- Presso la sede del CTV, supportare la **configurazione, la manutenzione e la preparazione di strumenti digitali dismessi dalle aziende, destinati alla redistribuzione** e all'utilizzo da parte degli ETS del territorio.

5. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEI SERVIZI - Presso Vol.To e CTV

Le attività dei volontari per la comunicazione e promozione dei servizi di facilitazione e educazione digitale comprendono:

- Supportare i responsabili dei servizi e il team dell'ufficio stampa nella **pianificazione di strategie di comunicazione** mirata per coinvolgere cittadini con scarse o nulle competenze digitali, con particolare attenzione a utenti fragili (anziani, migranti, persone con background socio-economico complesso);
- **Gestire e aggiornare la promozione sui canali digitali:** siti web degli Enti, social media (Instagram, Facebook, TikTok...), newsletter e mailing list, assicurando la diffusione delle informazioni sui servizi digitali disponibili;
- **Collaborare alla preparazione e alla distribuzione di materiale informativo cartaceo** (poster, volantini, brochure) nei luoghi di erogazione dei servizi e in punti di aggregazione dell'utenza (biblioteche, centri ricreativi, servizi pubblici, centri sportivi, centri commerciali);
- **Organizzare e gestire campagne di informazione mirate a specifiche legte a scadenze**

amministrative, come iscrizioni scolastiche, presentazione di domande di bonus o altri servizi online;

- **Partecipare alla promozione dei servizi durante eventi territoriali** e fiere, allestendo spazi informativi, distribuendo materiali promozionali e fornendo supporto diretto ai cittadini interessati ai servizi digitali;
- **Monitorare l'efficacia delle attività di promozione** raccogliendo feedback dai partecipanti, dati di partecipazione e suggerimenti per migliorare la comunicazione e l'accessibilità dei servizi.

6. MONITORAGGIO e CONCLUSIONE - Presso Vol.To e CTV

Per quanto concerne le attività di monitoraggio, i volontari si impegneranno a:

- **Somministrare i questionari rivolti ai cittadini**, garantendo l'anonimato, per raccogliere dati statistici sulle iniziative di facilitazione e educazione digitale nelle modalità richieste dal Dipartimento per le Politiche Giovanili;
- Prendere parte alle **riunioni di supervisione con i colleghi volontari, gli OLP e i diversi referenti delle attività progettuali** per monitorare l'andamento del progetto e riflettere attivamente sulle competenze acquisite e sviluppate;
- **Contribuire all'analisi dei dati raccolti** per ciascuna attività progettuale, evidenziando criticità, punti di forza e possibili miglioramenti;
- Collaborare alla **redazione di report di monitoraggio periodici** da condividere con i referenti degli Enti e, se necessario, proporre modifiche o integrazioni alle attività progettuali.
- Partecipare al **percorso di tutoraggio e validazione delle competenze**.

Per quanto riguarda l'inserimento di **giovani con minori opportunità**, non ci sono attività nel progetto che in qualche modo potrebbero fare emergere la condizione di svantaggio; pertanto, si intende coinvolgerli in tutti i compiti che saranno richiesti ai suoi colleghi di servizio. In questo caso, però, verrà posta una particolare attenzione sulle competenze utili ai fini di un futuro inserimento lavorativo. Sarà fatta un'attività di riflessione e di ricerca approfondita su quanto richiesto, al giorno d'oggi, nel mondo del lavoro. Tramite questa analisi trasversale sarà possibile individuare le competenze necessarie per un inserimento efficace nella realtà lavorativa e consentirà ai giovani civilisti di affrontare il percorso di servizio civile in un'ottica altamente formativa e qualificante.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

VOLONTARIATO TORINO - VOL.TO - via Giolitti 21, Torino

CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO - BIELLA, Via Orfanotrofio 16, Biella

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

VOLONTARIATO TORINO - VOL.TO - 4 posti disponibili (di cui 2 gmo)

CENTRO TERRITORIALE PER IL VOLONTARIATO - BIELLA - 1 posto disponibile

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

I volontari del Servizio Civile Universale sono tenuti a rispettare la **riservatezza** riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alle informazioni e notizie di cui verranno a conoscenza durante il progetto, in conformità alla normativa vigente sulla Privacy.

Nei periodi di chiusura delle sedi di progetto, in caso di incompatibilità con i permessi dei volontari, potranno essere svolte attività di back office da remoto o sarà prevista la possibilità per gli operatori volontari di svolgere servizio presso altra sede accreditata, previa autorizzazione da parte del

Dipartimento nelle modalità previste.

E' prevista la possibilità per gli operatori volontari di svolgere parte delle attività da remoto. Queste verranno concordate in anticipo con l'OLP e referenti delle attività e svolte nel rispetto del monte ore e delle regole previste dalla normativa (non supereranno il 30% dell'attività totale degli operatori volontari).

L'impegno settimanale dei volontari sarà organizzato di norma dal lunedì al venerdì ma si richiede flessibilità oraria in base alle necessità delle sedi, compatibilmente con le disponibilità dei volontari e previo accordo con l'Ente di Accoglienza, soprattutto per la partecipazione ad eventi di promozione sul territorio. Potrà essere richiesto ai volontari di svolgere attività il sabato o la domenica, o nei giorni festivi rispettando il numero di giorni di servizio previsti dal progetto. Le attività potranno essere svolte negli orari indicati dalle *Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra Enti e Operatori Volontari del Servizio Civile Universale* tra le ore 6.00 e le ore 23.00 e nel rispetto del Patto di Servizio.

Sarà richiesta ai volontari la disponibilità al trasferimento a Torino per la formazione generale e specifica laddove condivisa ed eventuali incontri di monitoraggio come descritto nel progetto.

5 giorni di servizio a settimana, 25 ore settimanali
--

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:
--

Attestazione delle competenze: attestato specifico da ente terzo
--

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

No

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: scaricabile nella sezione dedicata del sito
--

https://volontariatotorino.it/

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale sarà erogata da Vol.To, Ente Titolare di progetto per la **durata di 30 ore**, i temi della formazione riguarderanno i tre macro temi di *Valori e Identità del Servizio Civile*, *La Cittadinanza Attiva* e *Il giovane/la giovane operatore/operatrice volontario/a nel sistema del Servizio Civile Universale*⁴.

In accordo con il sistema di formazione dell'Ente Titolare Vol.To - Volontariato Torino, valutato e approvato positivamente dal Dipartimento, le tecniche e le metodologie utilizzate per la formazione generale, sono volte a produrre un impatto positivo simultaneo sia sui singoli volontari che sulla comunità di riferimento. Nello specifico:

- **approccio formale:** sono previste lezioni frontali intese non solo un mero trasferimento nozionistico di contenuti ma con l'uso di strumenti utili alla creazione di momenti di confronto, discussione e riflessione quali: *proiezione documentari e film, presentazioni animate, lettura di testi, testimonianze di esperti esterni e case study.*
- **approccio non formale:** vi rientrano tutte le tecniche che stimolano le dinamiche di gruppo valorizzando l'esperienza di ciascuno: *role-play, simulazioni, discussioni plenarie, laboratori di espressività, condivisione di vissuti personali, dibattiti, circle time, attività di immedesimazione, world café.*

⁴ In accordo con le *Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori*

Tutti gli incontri saranno caratterizzati dall'uso di tecniche che coinvolgano la **dimensione cognitiva, emotiva e sensoriale** della persona e allo stesso tempo la **dimensione gruppal**e in termini di relazioni, cooperazione e trasformazione dei conflitti.

I citati approcci metodologici saranno erogati in modalità in presenza o a distanza nel rispetto delle disposizioni normative e delle linee guida previste dal Dipartimento

via Giolitti 21, Torino 30 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
--

Per la formazione specifica, saranno utilizzate metodologie basate sull'educazione “non formale”, con un forte legame con il principio dell’“imparare facendo”. Questo approccio valorizza l'apprendimento esperienziale, offrendo ai partecipanti l'opportunità di mettersi alla prova, riflettere sulle proprie esperienze e assimilare concetti teorici attraverso la pratica. L'integrazione di esperienze concrete, osservazioni critiche, riflessioni personali e sperimentazioni pratiche sarà il cuore del processo educativo, garantendo un apprendimento reale e duraturo, che non solo trasferisce conoscenze, ma contribuisce anche alla crescita umana e professionale dei partecipanti.

Un focus particolare sarà posto sull'interattività come elemento cardine della metodologia formativa. Questa scelta consentirà di creare un ambiente partecipativo e coinvolgente, dove ogni volontario possa sentirsi valorizzato e stimolato a contribuire attivamente. Le sessioni formative, che si svolgeranno in aule con un massimo di 30 partecipanti, saranno progettate per garantire una gestione ottimale del gruppo e promuovere un'atmosfera collaborativa. Questo limite numerico permetterà ai formatori di seguire ogni partecipante con attenzione e di personalizzare, ove necessario, l'approccio formativo. Le aule, fisiche o virtuali, saranno configurate per incoraggiare il dialogo e la condivisione, ottimizzando il processo di apprendimento.

I contenuti formativi saranno veicolati attraverso tecniche attive, progettate per stimolare il coinvolgimento diretto e per favorire l'apprendimento partecipato. Tra queste:

- **Brainstorming:** è una tecnica creativa di gruppo per far emergere idee volte alla risoluzione di un problema.
- **Lavoro di gruppo:** è un metodo/modalità formativa per eccellenza ed indica quelle situazioni in cui l'insieme dei partecipanti ad un'attività esprime il suo modo di organizzarsi e di affrontare lo svolgimento di un compito. È un metodo efficace se chi lo propone come strumento di formazione ne conosce le potenzialità e i rischi e lo fa vivere come campo aperto di significativa esperienza.
- **Role-playing - Gioco di ruolo:** tecnica utile per far comprendere ai volontari i diversi punti di vista con riferimento alle varie problematiche affrontate, mettendosi nei panni di una personalità specifica.
- **Presentazione “espressiva”:** tecnica che prevede l'utilizzo della creatività e metodi diversi per raccontare situazioni, tematiche, esperienze vissute. Tutte le modalità di racconto e le tecniche sono utilizzabili per raggiungere un obiettivo prefissato.
- **Lo studio di casi specifici:** consiste in una esposizione scritta di un fatto reale o verosimile, come stimolo ad un esercizio di analisi delle cause, degli elementi rilevanti, delle decisioni da prendere.

La formazione specifica sarà prevalentemente erogata in presenza, garantendo così un'interazione diretta tra i partecipanti e i formatori. Tuttavia, qualora circostanze particolari lo richiedano, saranno attivate modalità online sincrone e/o asincrone, assicurando comunque il rispetto delle disposizioni normative e

delle linee guida previste. L'obiettivo sarà quello di mantenere la qualità dell'esperienza formativa anche in contesti virtuali, attraverso l'uso di piattaforme interattive e strumenti digitali innovativi. Infine, l'intero programma formativo sarà progettato e realizzato nel rispetto dei requisiti stabiliti dalla Circolare recante le Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale, nonché delle *Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale*. Questo garantirà non solo la conformità normativa, ma anche l'efficacia pedagogica e il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

Oltre alle 38 ore di formazione specifica erogate direttamente dal Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale, si prevede di fornire **ulteriori 34 ore**, organizzate nei seguenti moduli.

Modulo	Argomenti	Formatori	Ore
Formazione ed informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile	Valutazione dei rischi a cui i volontari sono soggetti nell'espletamento delle loro mansioni ed approfondimento delle azioni volte a minimizzare i pericoli che ne derivano: - concetto di rischio, danno, prevenzione e protezione; - organizzazione della prevenzione aziendale; - diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali - organi di vigilanza, controllo e assistenza; - normativa di riferimento.	Aldo Olivero	4H
Area 1 – Modalità di organizzazione del servizio			
1.1. Ruolo e funzionamento degli Enti di accoglienza	Fornire agli operatori volontari SCU le nozioni base sulle funzioni e sulla struttura degli Enti di Accoglienza, attraverso la presentazione della loro storia, delle loro finalità, degli stakeholder e delle attività che, in generale, svolgono. A questa introduzione, seguirà una descrizione più specifica e differenziata relativa alle specificità di ogni Ente nella quale verranno rispettivamente presentati: - La Carta dei Servizi e le modalità di accreditamento (per i CSV) - I Destinatari - I principi ispiratori - I servizi e le modalità di accesso - Le aree di attività di interesse	Rosaria Lopez (Volto) Silvia Amaturro (CTV).	5H

1.2 Il codice del Terzo Settore, la definizione di volontari e l'istituzione del RUNTS	Fornire le conoscenze necessarie riguardanti il mondo del Terzo Settore. In particolare, verranno approfonditi i contenuti relativi al Codice del Terzo Settore e la definizione di “volontario” secondo lo stesso. Tale modulo sarà inoltre dedicato alla presentazione della Riforma del Terzo Settore e dei requisiti conseguenti e necessari che un Ente deve rispettare per essere riconosciuto come ETS. Si approfondirà anche il Decreto Ministeriale n. 106 emanato lo scorso 15 settembre 2020, per mezzo del quale sono disciplinate le procedure di iscrizione nel Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS), le modalità di deposito degli atti, le regole per la predisposizione, la tenuta, la conservazione e la gestione del Registro. Gli operatori volontari avranno modo di comprendere come dare supporto agli ETS, in particolare nel processo di iscrizione alla piattaforma online del RUNTS.	Stefania Cerri (Vol.To) Silvia Amaturro (CTV)	4H
Area 2 – Modalità specifiche di erogazione del Servizio e gli strumenti specifici in dotazione ai volontari			
2.1 - Le modalità per richiedere i servizi degli Enti	Il modulo formativo è finalizzato ad approfondire il funzionamento degli strumenti propri dei Centri di Servizio per il Volontariato, attraverso i quali cittadini ed ETS possono richiedere servizi, con particolare attenzione al sistema gestionale adottato dai CSV, principale strumento operativo per l'accesso e la gestione delle richieste. Durante le ore dedicate saranno illustrate le modalità di iscrizione e di utilizzo del gestionale dal punto di vista dell'utente (front end), nonché le funzionalità di gestione interna (back end), così da fornire una visione completa dello strumento. La conoscenza approfondita del sistema sarà fondamentale per consentire agli operatori di offrire un supporto efficace e competente agli utenti. Inoltre, verranno trasmesse ai partecipanti le competenze di base relative agli strumenti digitali che utilizzeranno nel corso delle attività di Servizio Civile, quali il pacchetto Google (Documenti, Fogli, Presentazioni, Drive),	Fiorella Franco (Vol.To) Silvia Amaturro (CTV)	4H

	le piattaforme per videoconferenze e gli applicativi per la collaborazione e la gestione condivisa del lavoro.		
Area 3 - I servizi digitali			
3.1 - I servizi digitali locali	Il presente modulo è orientato alla presentazione di alcuni servizi online della Pubblica Amministrazione della Regione Piemonte e dell'ASL. Ad esempio: - AOL - Servizio Accettazione on Line - AS - Azienda Sanitaria pubblica e/o privata - FSE - Fascicolo Sanitario Elettronico, di cui all'articolo 12 del D.L. 18 ottobre - ROL - Referti on line - 2012, n. 179, e s.m.i. - NRE - Numero ricetta elettronica. Numero univoco generato dal Sistema di Accoglienza Centrale tramite il quale è possibile numerare le ricette elettroniche - PagoPA® - Il sistema dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi - SAR - Sistema di Accoglienza Regionale - DEMA - Progetto regionale di gestione della Ricetta Dematerializzata (Farmaceutica e specialistica) - SoL - Servizi Online per il cittadino - SIRPED - Sistema Informativo Regionale Prescrizione Elettronica e Dematerializzata (SIRPED) - SIA - Sistema Informativo Aziendale - LIS - Sistema informativo di Laboratorio analisi	Renato Molino	4H
3.2 - I servizi digitali nazionali	Lo scopo di questo modulo è quello di presentare i servizi che il cittadino può ricevere online a livello nazionale a partire dall'evoluzione del CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale alla presentazione del Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione 2020-2022. Il modulo approfondirà gli strumenti di autenticazione pubblica, caratteristiche, funzionalità e modalità di rilascio: - CIE - Carta d'Identità Elettronica: dispositivo fisico di riconoscimento	Renato Molino	4H

	emesso da Enti Governativi al cui interno sono conservati i dati anagrafici del cliente, - CNS - Carta Nazionale dei Servizi: certificato digitale rilasciato da un Ente Pubblico che si installa su un chip (Sim) posta generalmente su una tessera modello carta di credito Inoltre, verranno illustrati gli strumenti di comunicazione che facilitano i rapporti con la PA, a titolo di esempio: - Firma digitale: riduce l'utilizzo dei documenti in forma cartacea e rende quindi più dinamica, veloce ed ecosostenibile la gestione di pratiche e documentazioni, come ad esempio: fatture, documenti di bilancio, comunicazioni alle PA, visure camerali, contratti, ordini di acquisto e molti altri. - PEC Posta Elettronica Certificata (PEC) è il sistema che consente di inviare e-mail con valore legale equiparato ad una raccomandata con ricevuta di ritorno, come stabilito dalla normativa (DPR 11 Febbraio 2005 n.68). Ed infine, si affronterà il tema della compilazione di dichiarazioni online (come ad es. l'ISEE o la precompilata dell'Agenzia delle Entrate).		
Area 4 - Le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale			
4.1 - Nozioni fondamentali in materia di privacy, GDPR	Ai partecipanti verrà fornito nozioni in materia di GDPR e avrà lo scopo di dare le nozioni principali in materia di trattamento dei dati personali e di apprendere i principi generali e gli aspetti principali del Regolamento Europeo 2016/679. Aiuterà i partecipanti ad identificare, inoltre, i risvolti pratici in termini di modalità di gestione dei dati personali, di adempimenti da osservare e misure di sicurezza da adottare per conseguire la piena aderenza ai principi normativi. Nonché, acquisire una panoramica generale sugli adempimenti previsti dalla normativa funzionale ad una prima stima della conformità al GDPR per la propria realtà. Durante l'evento verranno affrontati i temi di privacy e le buone pratiche da seguire in merito al trattamento dei dati personali.	Cristina Colucci	2H

4.2 - Sicurezza informatica e protezione dei dati: rischi e strumenti per gestirli	Ai partecipanti verranno fornite nozioni in materia di strumenti per acquisire consapevolezza e saper individuare le vulnerabilità di sicurezza informatica, così da poter attuare le strategie più efficaci di protezione di dati, reti e dispositivi e le misure di monitoraggio e controllo più opportune per garantire la funzionalità operative degli Enti. Secondo le più recenti ricerche le aziende, particolarmente le PMI, non hanno ancora maturato una sufficiente consapevolezza di tale rischio ritenendo che non le riguardi e che quindi non corrono seri pericoli. In questo momento formativo, i partecipanti avranno la possibilità di approfondire, attraverso contenuti divulgativi e mirati, quali sono le principali vulnerabilità nella gestione di dati e sistemi aziendali.	Cristina Colucci	3H
4.3 - Progetti Sociali per la digitalizzazione del terzo Settore	Il presente modulo sarà dedicato alla presentazione dei progetti sviluppati dai due enti di Accoglienza sul tema della digitalizzazione degli ETS, con particolare riferimento all'utilizzo dell'Intelligenza Artificiale e delle tecnologie civiche come strumenti di innovazione sociale. In particolare, il modulo approfondirà alcune soluzioni digitali a supporto di cittadini e associazioni, tra cui il social network civico First Life e l'applicazione portafoglio blockchain CommonsHood, strumenti orientati a favorire partecipazione, collaborazione e sviluppo di comunità. Il modulo prevederà inoltre un momento di confronto attivo e di brainstorming finalizzato a individuare possibili strumenti di digitalizzazione da proporre agli ETS per favorire i processi di innovazione e digitalizzazione del Terzo Settore.	Alessandro Prandi	4H
TOTALE ORE: 72 ORE 34 ore erogate dagli enti di Accoglienza e 38 dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Dipartimento per la Trasformazione Digitale.			

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione di progetto

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
Generazioni (S)connesse - Come superare il digital GAP

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:
Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

2 posti gmo disponibili

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

No

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

22 ore