

ENTE

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

COMUNE DI NAPOLI SU0317

- 2) *Titolo del progetto (*)*

Napoli città aperta

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

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

Il progetto **“Napoli città aperta”** si realizza nel territorio del **Comune di Napoli**, all'interno della più ampia cornice territoriale e strategica del Programma **“Napoli cultura e innovazione”**, che interessa la Città Metropolitana di Napoli e la provincia di Avellino e persegue gli Obiettivi 1, 4 e 16 dell'Agenda 2030 nell'ambito **F – Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni**.

All'interno di tale sistema territoriale, Napoli rappresenta il principale polo urbano, demografico e istituzionale. Più della metà della popolazione campana, il **53,1%**, risiede nella provincia di Napoli; quest'ultima presenta inoltre un'età media di **43,7 anni**, inferiore sia alla media regionale di 44,5 anni sia a quella nazionale di 46,9 anni, configurandosi, insieme a Caserta, come una delle province più giovani della Campania (**ISTAT, Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni – Campania, anno 2024**).

La consistenza demografica si accompagna a una particolare **complessità sociale, generazionale e territoriale della domanda di servizi**. Il Comune di Napoli rappresenta infatti il livello istituzionale di maggiore prossimità per una popolazione ampia ed eterogenea e svolge funzioni che incidono direttamente su numerosi aspetti della vita quotidiana: servizi demografici e statistici, stato civile ed elettorale, servizi educativi e per l'infanzia, politiche sociali e di inclusione, politiche giovanili, attività culturali, turismo, iniziative istituzionali e partecipazione alla vita pubblica. In tale quadro, l'effettiva possibilità di esercitare i diritti di cittadinanza non dipende esclusivamente dalla disponibilità formale di un servizio, ma anche dalla capacità del cittadino di conoscerne l'esistenza, reperire informazioni corrette, individuare l'ufficio competente, comprenderne modalità e requisiti di accesso e utilizzare i relativi strumenti, sempre più frequentemente digitali.

La trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione costituisce uno degli elementi maggiormente significativi del contesto nel quale interviene il progetto. Il Comune di Napoli è interessato da un processo

progressivo di digitalizzazione dei propri servizi e procedimenti. Nell'ambito dei servizi demografici, ad esempio, l'Amministrazione prevede processi di informatizzazione relativi alla gestione delle istanze anagrafiche e dello stato civile e la digitalizzazione delle liste elettorali; parallelamente, il cittadino può già accedere online alla propria scheda anagrafica, elaborare autocertificazioni, consultare i dati elettorali e produrre certificati anagrafici o di stato civile attraverso servizi che richiedono autenticazione digitale **(Comune di Napoli, Documento Unico di Programmazione 2024-2026; Comune di Napoli, Portale dei Servizi Demografici)**. Tale trasformazione determina evidenti opportunità in termini di accessibilità e semplificazione, ma richiede contemporaneamente competenze che non risultano distribuite uniformemente nella popolazione. Nel 2025 soltanto il **42,7% delle persone tra 16 e 74 anni residenti in Campania possiede competenze digitali almeno di base**, rispetto al **54,3% nazionale**. Il divario presenta inoltre una forte componente generazionale: a livello nazionale la quota raggiunge il **71,7% tra i 20-24enni**, ma scende al **27,4% tra i 65-74enni**. Il Mezzogiorno registra inoltre una diffusione dell'utilizzo di Internet inferiore rispetto al Centro-Nord: 78,5% contro valori superiori all'85% nelle aree centro-settentrionali **(ISTAT, Cittadini e ICT – Anno 2025, Indagine Aspetti della vita quotidiana)**.

Il dato evidenzia come la disponibilità dello strumento digitale non coincida necessariamente con la capacità di utilizzarlo autonomamente. Anche tra coloro che accedono alla rete permangono differenze significative connesse all'età, al livello di istruzione e alla condizione occupazionale **(ISTAT, Cittadini e ICT – Anno 2025)**. Il bisogno individuato dal progetto non riguarda quindi esclusivamente il cosiddetto *accesso fisico* alla tecnologia, ma soprattutto la capacità di orientarsi nell'ambiente digitale, individuare informazioni affidabili, comprendere una procedura e utilizzare consapevolmente piattaforme e servizi online. Ciò giustifica la necessità di interventi di educazione e facilitazione digitale che non sostituiscano il cittadino nello svolgimento delle procedure, ma ne accrescano progressivamente conoscenze, competenze e autonomia.

Alla dimensione digitale si affianca un secondo bisogno, relativo alla comprensibilità e accessibilità delle informazioni. L'articolazione delle competenze di una grande Amministrazione comunale comporta una pluralità di uffici, servizi, procedure e canali di accesso. Il cittadino può quindi trovarsi nella condizione di disporre formalmente di un servizio senza conoscere con precisione a chi rivolgersi, quale percorso informativo seguire o quale canale utilizzare. Il fenomeno assume particolare rilevanza nei servizi demografici. Anagrafe, stato civile, elettorale e statistica costituiscono infatti ambiti strettamente collegati all'esercizio dei diritti e alla posizione della persona nella famiglia, nello Stato e nella comunità, oltre a rappresentare il presupposto informativo e amministrativo per numerosi ulteriori servizi. La stessa trasformazione digitale dei servizi demografici rende evidente l'interconnessione tra informazione e competenze: il portale comunale consente l'accesso autenticato attraverso SPID e CIE a scheda anagrafica, dati elettorali, autocertificazioni e certificati online (Comune di Napoli, Portale dei Servizi Demografici). Il progetto individua pertanto la necessità di rafforzare le funzioni di informazione e orientamento di prossimità, contribuendo a rendere maggiormente comprensibili servizi, opportunità e modalità di accesso e a indirizzare correttamente il cittadino verso le strutture competenti.

Un ulteriore ambito nel quale digitalizzazione e accessibilità delle informazioni si incontrano è rappresentato dai servizi educativi e per l'infanzia. Le famiglie sono chiamate a utilizzare strumenti e procedure digitali per

accedere a servizi connessi alla quotidianità dei minori, tra cui refezione scolastica, rette degli asili nido, contributi e procedure relative a specifiche esigenze, comprese quelle connesse alle diete speciali. La digitalizzazione dei pagamenti e dei servizi comunali è parte di un processo già consolidato nell'Amministrazione: il Comune ha sviluppato sistemi integrati con pagoPA e strumenti di autenticazione digitale e ha incluso tra i servizi digitalizzati anche i pagamenti relativi alla refezione scolastica (Comune di Napoli, Piano d'Azione per l'Agenda Digitale). In presenza del divario di competenze precedentemente descritto, emerge quindi l'esigenza di accompagnare le famiglie nella comprensione degli strumenti e delle informazioni, favorendo un utilizzo progressivamente più autonomo delle piattaforme.

La complessità informativa assume particolare rilevanza anche rispetto ai cittadini che possono presentare maggiori difficoltà nell'individuazione e comprensione dei servizi disponibili. Famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità, persone adulte non autosufficienti e cittadini con ridotte competenze digitali costituiscono gruppi differenti, accomunati non necessariamente da un bisogno assistenziale, quanto dalla possibile presenza di maggiori ostacoli informativi, orientativi o digitali nell'accesso alle opportunità. Per tale ragione il progetto mantiene una precisa caratterizzazione educativa: rispetto a servizi di sollievo per caregiver, assegni di cura, prestazioni sociosanitarie integrate e altre misure comunali, l'intervento non riguarda la presa in carico della persona o l'erogazione della prestazione, ma la conoscenza dei diritti e delle opportunità, l'orientamento e l'individuazione dei corretti canali istituzionali. La stessa programmazione comunale attribuisce rilievo alle attività di informazione, ascolto e orientamento rivolte alla cittadinanza e alle fasce che presentano maggiori difficoltà di accesso (Comune di Napoli, Documento Unico di Programmazione 2024-2026 – Politiche sociali).

Il contesto non presenta esclusivamente bisogni connessi all'accesso ai servizi. Il rapporto tra cittadino e istituzione riguarda anche la capacità dell'Amministrazione di rendere conosciute e accessibili le opportunità di partecipazione sociale, culturale e civica.

La struttura relativamente giovane della provincia di Napoli rende particolarmente significativa questa dimensione (ISTAT, Censimento permanente della popolazione e delle abitazioni – Campania, anno 2024). Politiche giovanili, Servizio Civile Universale, iniziative culturali e artistiche, manifestazioni, attività di promozione della città, iniziative sulla legalità, sedute ed eventi istituzionali costituiscono occasioni attraverso cui cittadini e giovani possono conoscere maggiormente il territorio e sviluppare una relazione più attiva con l'istituzione. La disponibilità dell'opportunità non determina tuttavia automaticamente la sua conoscenza o partecipazione. Ne consegue la necessità di rafforzare **informazione, comunicazione, promozione e coinvolgimento**, trasformando l'informazione da semplice trasmissione di contenuti a strumento di cittadinanza attiva

Criticità individuate	Bisogni espressi o impliciti	Indicatori individuati
Complessità e articolazione delle informazioni, dei	Migliorare capacità dei cittadini di reperire	N. cittadini raggiunti dai servizi di accoglienza, informazione e

servizi e delle competenze comunali	informazioni, orientarsi e individuare correttamente servizi e uffici	orientamento
Digitalizzazione crescente accompagnata da livelli di competenza digitale ancora insufficienti: 42,7% in Campania contro 54,3% nazionale	Rafforzare competenze e autonomia nell'accesso alle piattaforme e agli strumenti digitali	N. interventi di facilitazione e accompagnamento nell'accesso ai servizi comunali, anche attraverso piattaforme e strumenti digitali
Maggiori difficoltà informative e digitali per specifiche componenti della popolazione	Rendere maggiormente accessibili e comprensibili informazioni e opportunità a famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità e cittadini con minori competenze digitali	N. cittadini appartenenti a target con maggiori difficoltà di accesso supportati (famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità e utenti con ridotte competenze digitali)
Presenza di numerose opportunità istituzionali, culturali, giovanili e di partecipazione che richiedono adeguati processi di comunicazione	Ampliare conoscenza e partecipazione dei cittadini alle opportunità offerte dalla città	N. cittadini raggiunti attraverso iniziative di informazione, sensibilizzazione, promozione e partecipazione.

3.2) Destinatari del progetto (*)

In relazione alle caratteristiche del contesto territoriale e sociale descritto e ai bisogni rilevati, i destinatari del progetto sono individuati **in 8.000 cittadini** tra la popolazione residente e presente nel territorio del Comune di Napoli che manifesta differenti livelli di difficoltà nella conoscenza e nella fruizione dei servizi pubblici, nell'accesso alle informazioni, nell'utilizzo degli strumenti digitali e nella conoscenza delle opportunità offerte dal territorio e dall'Amministrazione.

La dimensione demografica della città, l'eterogeneità della popolazione, la presenza di fasce con differenti livelli di alfabetizzazione e competenza digitale e la complessità dei bisogni espressi nei diversi territori municipali determinano la necessità di individuare una platea diversificata di destinatari.

Tipologia di destinatari	Caratterizzazione rispetto al contesto e ai bisogni	N. destinatari
Popolazione adulta	Cittadini con bisogni di conoscenza e orientamento rispetto a servizi, procedure, diritti e modalità di	3.600

	relazione con la Pubblica Amministrazione	
Giovani	Giovani interessati da bisogni di maggiore conoscenza delle opportunità educative, culturali, formative, civiche e di partecipazione	2700
Anziani	Cittadini maggiormente esposti alle difficoltà derivanti dal divario digitale e con bisogni di informazione, partecipazione e socialità	1200
Persone con disabilità, adulti non autosufficienti e caregiver	Cittadini interessati da specifici bisogni informativi e di conoscenza delle misure, dei servizi e delle opportunità disponibili	500
TOTALE		8.000

Trasversalmente alle diverse categorie individuate, particolare attenzione sarà riservata ai **1500 cittadini con ridotte competenze digitali**, per i quali la progressiva digitalizzazione dei servizi pubblici può determinare nuove difficoltà di accesso alle informazioni e accentuare le differenze già esistenti tra fasce della popolazione.

4) Obiettivo del progetto (*)

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

Alla luce del contesto appena descritto il progetto si pone come obiettivo **migliorare l'accessibilità, la fruibilità e la conoscenza dei servizi del Comune di Napoli, rafforzando la capacità dell'Amministrazione di accogliere, informare, orientare e accompagnare i cittadini nell'accesso alle opportunità e ai servizi pubblici, anche digitali, e favorendo una maggiore partecipazione alla vita sociale, culturale e istituzionale della città.**

Il progetto intende intervenire sul rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione, assumendo come elemento centrale la necessità di rendere i servizi comunali maggiormente accessibili e comprensibili, soprattutto per quelle fasce della popolazione che incontrano maggiori difficoltà nell'individuazione delle informazioni, nell'utilizzo degli strumenti digitali e nell'orientamento all'interno dell'offerta dei servizi pubblici.

In tale prospettiva, l'azione progettuale mira a sviluppare un sistema diffuso di accoglienza, informazione, orientamento e facilitazione, capace di accompagnare il cittadino nelle diverse fasi di accesso ai servizi comunali e, al tempo stesso, di accrescerne progressivamente l'autonomia.

Particolare attenzione sarà dedicata al contrasto delle forme di esclusione determinate dal divario digitale e dalla complessità nell'accesso alle informazioni e alle procedure amministrative. L'utilizzo crescente di piattaforme e procedure telematiche rappresenta infatti un'importante opportunità di semplificazione, ma può contemporaneamente costituire una barriera per cittadini con minori competenze digitali o con una ridotta capacità di orientarsi autonomamente tra servizi e procedure.

Il progetto intende pertanto affiancare alla tradizionale funzione informativa una vera e propria attività di facilitazione civica e digitale, nella quale l'operatore volontario contribuisca ad accompagnare l'utente verso una maggiore conoscenza dei servizi e una progressiva autonomia nel loro utilizzo.

Parallelamente, il progetto intende rafforzare la dimensione della cittadinanza attiva e della partecipazione, promuovendo la conoscenza delle iniziative, delle opportunità e delle attività realizzate dal Comune di Napoli nei settori delle politiche giovanili, della cultura, del turismo, degli eventi, della legalità e della vita istituzionale della città.

L'intervento non è quindi finalizzato alla mera integrazione delle attività amministrative degli uffici comunali, ma alla produzione di un miglioramento direttamente percepibile dal cittadino in termini di **accessibilità delle informazioni, capacità di orientamento, accompagnamento ai servizi, autonomia digitale e possibilità di partecipazione**.

In tale quadro, l'obiettivo generale viene perseguito attraverso quattro dimensioni specifiche e complementari:

- **migliorare l'accessibilità ai servizi**, aumentando la capacità di accoglienza, informazione e orientamento della cittadinanza;
- **ridurre il divario digitale**, accompagnando gli utenti nell'utilizzo delle piattaforme e dei servizi pubblici digitali e favorendone progressivamente l'autonomia;
- **rafforzare l'inclusione delle fasce maggiormente esposte a difficoltà di accesso**, con particolare attenzione a famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità e cittadini con minori competenze digitali;
- **promuovere cittadinanza attiva e partecipazione**, aumentando la conoscenza delle opportunità, delle iniziative e dei servizi promossi dall'Amministrazione comunale e favorendo un rapporto più diretto e consapevole tra cittadini e istituzioni.

Il progetto concorre in particolare al perseguimento degli **Obiettivi 1, 4 e 16 dell'Agenda 2030**, intervenendo sull'acquisizione di competenze utili all'esercizio della cittadinanza, sulla riduzione delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi e sulla costruzione di istituzioni più inclusive, accessibili e vicine ai cittadini.

Programma Napoli, cultura e innovazione		
Destinatari	Progetto e settore SCU	Obiettivi Piano triennale
8.000 cittadini tra la popolazione residente e presente nel territorio del Comune di Napoli	Napoli città aperta – E16/E23	Obiettivo 1 Obiettivo 4 Obiettivo 16
Contributo del progetto all'interno del	Costituisce la componente istituzionale e di prossimità del Programma intervenendo sul rapporto tra cittadino e Amministrazione attraverso	

programma	attività di accoglienza, informazione, orientamento, facilitazione nell'accesso ai servizi e supporto nell'utilizzo degli strumenti digitali, affiancando tali dimensioni a interventi di educazione ai diritti, partecipazione, politiche giovanili e promozione culturale. Il progetto contribuisce pertanto alla coesione sociale riducendo le distanze informative e digitali e favorendo una relazione più consapevole e autonoma con le istituzioni.
------------------	--

Nella seguente tabella mostriamo come l'obiettivo sia strettamente legato alle criticità emerse dall'analisi territoriale:

Contesto iniziale	Indicatori	Obiettivo
Complessità e articolazione delle informazioni, dei servizi e delle competenze comunali	N. cittadini raggiunti dai servizi di accoglienza, informazione e orientamento	Migliorare l'accessibilità, la fruibilità e la conoscenza dei servizi del Comune di Napoli, rafforzando la capacità dell'Amministrazione di accogliere, informare, orientare e accompagnare i cittadini nell'accesso ai servizi e alle opportunità, anche digitali e favorendo una maggiore partecipazione alla vita sociale, culturale e istituzionale della città.
Digitalizzazione crescente accompagnata da livelli di competenza digitale ancora insufficienti: 42,7% in Campania contro 54,3% nazionale	N. interventi di facilitazione e accompagnamento nell'accesso ai servizi comunali, anche attraverso piattaforme e strumenti digitali	
Maggiori difficoltà informative e digitali per specifiche componenti della popolazione	% di utenti che, a seguito dell'attività di orientamento/accompagnamento, accedono correttamente all'informazione o al servizio richiesto	
Presenza di numerose opportunità istituzionali, culturali, giovanili e di partecipazione che richiedono adeguati processi di comunicazione	N. cittadini appartenenti a target con maggiori difficoltà di accesso supportati (famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità e utenti con ridotte competenze digitali)	
Complessità e articolazione delle informazioni, dei servizi e delle competenze comunali	N. cittadini raggiunti attraverso iniziative di informazione, sensibilizzazione, promozione e partecipazione.	

Nella seguente tabella invece in base alla struttura Indicatore-Ex Ante-Risultato Atteso forniamo un riscontro numerico di ciò che specificamente si attende dalla riuscita del progetto:

Indicatori	Risultati Attesi Ex Post
N. cittadini raggiunti dai servizi di accoglienza, informazione e orientamento	Almeno 5.500 cittadini raggiunti attraverso i servizi di informazione e orientamento, con particolare riferimento alla conoscenza dei servizi comunali, delle procedure, dei diritti e delle opportunità disponibili.
N. interventi di facilitazione e accompagnamento nell'accesso ai servizi comunali, anche attraverso piattaforme e strumenti digitali	Almeno 2.000 interventi di facilitazione, finalizzati a favorire una maggiore comprensione delle modalità di accesso e utilizzo dei servizi comunali e dei relativi strumenti digitali.
% di utenti che, a seguito dell'attività di orientamento/accompagnamento, accedono correttamente all'informazione o al servizio richiesto	Almeno l'80% degli utenti coinvolti nelle attività di orientamento e facilitazione consegue un esito positivo in termini di individuazione dell'informazione, del servizio, della procedura o del corretto canale di accesso.
N. cittadini appartenenti a target con maggiori difficoltà di accesso supportati (famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità e utenti con ridotte competenze digitali)	Almeno 2.000 cittadini appartenenti ai target individuati raggiunti attraverso le attività informative, educative e di orientamento, con particolare attenzione alla riduzione delle barriere informative e digitali.
N. cittadini raggiunti attraverso iniziative di informazione, sensibilizzazione, promozione e partecipazione.	Almeno 2.000 cittadini raggiunti attraverso iniziative informative, culturali, educative, di sensibilizzazione e promozione della partecipazione e delle opportunità

	offerte dalla città.
--	----------------------

Di seguito riportiamo i valori relativi ai destinatari ed ai principali misuratori dell'impatto del progetto nei contesti considerati nella situazione di inizio e fine progetto tenendo conto della diversificazione delle sedi e delle attività declinate al punto successivo:

	N. cittadini raggiunti dai servizi di accoglienza, informazione e orientamento		N. interventi di facilitazione realizzati		N. cittadini appartenenti a target con maggiori difficoltà di accesso supportati		N. cittadini raggiunti attraverso iniziative informative	
Sede	Ex Ante	Ex Post	Ex Ante	Ex Post	Ex Ante	Ex Post	Ex Ante	Ex Post
STATISTICA	440	690	0	0	80	135	0	0
MUN. 8 – SCAMPIA	0	0	130	220	135	210	0	0
MUN 8 – CHIAIANO	0	0	120	200	115	195	0	0
MUNICIPALITA' 6	0	0	0	0	0	0	200	335
OSSERVATORIO TURISMO E MARKETING (ANGIOINO)	0	0	0	0	0	0	240	400
MUN.7	0	0	120	200	115	195	200	335
MUN. 5	0	0	120	200	115	195	0	0
MUN 2	520	820	130	220	0	0	0	0
MUN 10 CARITEO	480	755	120	200	115	195	0	0
MUN. 10 ACATE	480	755	120	200	0	0	0	0
MUN 9 – SOCCAVALLO	0	0	120	200	115	195	0	0
MUN 4	0	0	110	180	105	175	0	0
CONSIGLIO	350	550	0	0	0	0	160	265
DIOCLEZIANO	440	690	110	180	0	0	180	300
AVVOCATURA – PALAZZO SAN GIACOMO	0	0	0	0	70	115	0	0
SERVIZIO POLITICHE GIOVANILI	395	620	0	0	105	175	220	365
POLITICHE DI INCLUSIONE E INTEGRAZIONE	395	620	0	0	130	215	0	0
Totale	3.500	5.500	1.200	2.000	1.200	2.000	1.200	2.000

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

In relazione all'Obiettivo **“Migliorare l'accessibilità, la fruibilità e la conoscenza dei servizi del Comune di Napoli, rafforzando la capacità dell'Amministrazione di accogliere, informare, orientare e accompagnare i cittadini nell'accesso ai servizi e alle opportunità, anche digitali e favorendo una maggiore partecipazione alla vita sociale, culturale e istituzionale della città”** le attività saranno sviluppate secondo un modello integrato di intervento volto a migliorare la conoscenza, l'accessibilità e la fruibilità dei servizi del Comune di Napoli, promuovendo i diritti di cittadinanza, favorendo l'autonomia nell'accesso alle informazioni e ai servizi digitali e ampliando le occasioni di partecipazione alla vita sociale, culturale e istituzionale della città. Le attività sono articolate in quattro macro-aree tra loro complementari. Le singole sedi di attuazione concorreranno al raggiungimento dell'obiettivo comune attraverso lo sviluppo delle attività maggiormente coerenti con le funzioni e i servizi istituzionalmente svolti presso ciascuna struttura.

ATTIVITÀ 1 – INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA

L'attività è finalizzata a migliorare la conoscenza, comprensibilità e accessibilità dei servizi del Comune di Napoli, attraverso il rafforzamento delle funzioni informative e di orientamento rivolte alla cittadinanza e la promozione di una maggiore consapevolezza dei diritti e delle opportunità connesse alla vita amministrativa e civile.

Presso le sedi interessate saranno organizzati e rafforzati punti di informazione e orientamento nei quali i cittadini potranno acquisire indicazioni sui servizi comunali, sulle competenze dei diversi uffici, sulle modalità di accesso e sui principali canali attraverso cui reperire informazioni. Particolare attenzione sarà dedicata alla capacità di indirizzare correttamente l'utenza verso il servizio competente, facilitando la comprensione delle informazioni e contribuendo a ridurre disorientamento, accessi impropri e difficoltà nella relazione con gli uffici.

L'attività interesserà, in particolare, gli ambiti nei quali il rapporto tra cittadino e Amministrazione assume maggiore rilevanza nella vita quotidiana, quali i servizi demografici e anagrafici, lo stato civile, i servizi elettorali, le informazioni di carattere statistico e gli ulteriori servizi comunali di prossimità.

ATTIVITÀ 2 – EDUCAZIONE DIGITALE E FACILITAZIONE NELL'ACCESSO AI SERVIZI

L'attività è finalizzata a promuovere la cittadinanza digitale e a sviluppare una maggiore autonomia nell'utilizzo delle piattaforme, degli strumenti telematici e dei canali digitali attraverso i quali vengono progressivamente erogati i servizi pubblici. L'intervento avrà pertanto una prevalente funzione educativa e di facilitazione digitale, finalizzata a ridurre tali distanze attraverso l'acquisizione di conoscenze e competenze pratiche. I cittadini saranno accompagnati nella comprensione delle modalità di funzionamento dei servizi digitali comunali, nell'individuazione delle piattaforme e dei canali corretti, nella consultazione delle informazioni disponibili online e nella comprensione dei passaggi necessari per accedere ai diversi servizi.

Una specifica attenzione sarà dedicata alle piattaforme utilizzate dalle famiglie per i servizi all'infanzia e scolastici, comprese quelle relative alla refezione, alle rette degli asili nido, ai contributi e alle richieste connesse alle diete speciali, nonché ai servizi digitali di carattere demografico e agli ulteriori strumenti

telematici messi a disposizione dall'Amministrazione. L'attività comprenderà inoltre azioni di alfabetizzazione ed educazione digitale di base, attraverso le quali favorire una maggiore familiarità con l'utilizzo dei dispositivi, la navigazione sui portali istituzionali, la consultazione delle comunicazioni e la ricerca autonoma delle informazioni.

ATTIVITÀ 3 – EDUCAZIONE ALLA CONOSCENZA DEI SERVIZI E DELLE OPPORTUNITÀ

L'attività è finalizzata a rafforzare la conoscenza dei servizi, delle misure e delle opportunità messe a disposizione dal Comune di Napoli, con particolare attenzione ai cittadini che possono incontrare maggiori difficoltà nel reperimento, nella comprensione e nell'utilizzo delle informazioni. L'intervento avrà carattere informativo, educativo e orientativo e sarà volto a rendere maggiormente comprensibili le finalità dei diversi servizi comunali, i destinatari cui sono rivolti, i requisiti generali previsti, le modalità attraverso cui acquisire informazioni e i canali istituzionali cui rivolgersi.

Particolare attenzione sarà dedicata a famiglie, anziani, caregiver, persone con disabilità, persone adulte non autosufficienti e cittadini con minori competenze digitali, rispetto ai quali la complessità delle informazioni e la frammentazione dei canali possono rappresentare un ostacolo alla piena conoscenza delle opportunità disponibili.

Nell'ambito dei servizi rivolti alle persone con disabilità, agli anziani e ai caregiver, l'attività sarà orientata alla conoscenza delle misure e delle opportunità presenti sul territorio, comprese quelle relative ai servizi di sollievo, all'assegno di cura e alle prestazioni sociosanitarie integrate. Analoga attenzione sarà dedicata alle opportunità rivolte alle famiglie e ai minori, favorendo una maggiore conoscenza dei servizi educativi, scolastici e per l'infanzia e dei relativi strumenti informativi. Le informazioni saranno rese accessibili attraverso momenti di orientamento, materiali informativi, strumenti digitali e iniziative di diffusione e sensibilizzazione, favorendo la capacità dei cittadini di ricercare autonomamente le informazioni, riconoscere il servizio pertinente e individuare correttamente i canali attraverso cui approfondire la propria esigenza.

ATTIVITÀ 4 – PARTECIPAZIONE, CITTADINANZA ATTIVA E PROMOZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DELLA CITTÀ

L'attività è finalizzata ad ampliare la conoscenza delle iniziative, delle opportunità e delle occasioni di partecipazione promosse dal Comune di Napoli, favorendo un maggiore coinvolgimento dei cittadini nella vita sociale, culturale e istituzionale della città.

L'intervento intende valorizzare il ruolo dell'Amministrazione non soltanto quale erogatore di servizi, ma quale soggetto capace di promuovere partecipazione, cultura, conoscenza del territorio, cittadinanza attiva e coinvolgimento delle comunità. Una specifica attenzione sarà dedicata alla popolazione giovanile, attraverso la diffusione e promozione delle opportunità sviluppate nell'ambito delle Politiche Giovanili e delle iniziative rivolte ai giovani, comprese quelle connesse al Servizio Civile Universale, alle misure di valorizzazione del merito, alle iniziative solidali e alle attività finalizzate alla diffusione della cultura della legalità e della cittadinanza responsabile.

L'attività comprenderà inoltre la promozione delle iniziative culturali, artistiche, turistiche e di valorizzazione della città, contribuendo a diffondere la conoscenza degli eventi e delle opportunità promosse o sostenute dall'Amministrazione e favorendo il coinvolgimento dei cittadini. Particolare rilievo sarà attribuito anche alla

dimensione della partecipazione istituzionale, attraverso il supporto informativo e organizzativo alle iniziative pubbliche, agli eventi e alle sedute aperte o caratterizzate dalla presenza di ospiti esterni, nonché alle iniziative realizzate in occasione di Giornate internazionali e cittadine. In tale ambito potranno essere sviluppate attività di comunicazione e diffusione delle informazioni connesse agli organismi istituzionali, favorendo una maggiore conoscenza del loro ruolo e delle relative iniziative.

Attività	Sotto-attività	Sedi Coinvolte
1. INFORMAZIONE, ORIENTAMENTO E PROMOZIONE DEI DIRITTI DI CITTADINANZA	1.1 Analisi e organizzazione delle informazioni relative ai servizi	Statistica – cod. 223850; Municipalità 2 – cod. 191427; Municipalità 10 cod. 236133; Municipalità 10 cod. 191426; Consiglio – cod. 191475; Diocleziano – cod. 223866; Servizio Politiche Giovanili – cod. 191468; Politiche di Inclusione e Integrazione – cod. 243724
	1.2 Organizzazione dei punti di informazione e orientamento	
	1.3 Informazione sui servizi demo-anagrafici e promozione dei diritti	
	1.4 Informazione sui servizi educativi e per l’infanzia	
	1.5 Informazione sulle opportunità e sui servizi rivolti alle persone con specifiche esigenze	
	1.6 Orientamento alle opportunità comunali	
	1.7 Monitoraggio dei fabbisogni informativi	
2. EDUCAZIONE DIGITALE E FACILITAZIONE NELL’ACCESSO AI SERVIZI	2.1 Ricognizione dei servizi e delle piattaforme digitali	Municipalità 8 – Scampia – cod. 223870; Municipalità 8 – Chiaiano – cod. 223872; Municipalità 7 – cod. 223867; Municipalità 5 – cod. 191428; Municipalità 2 – cod. 191427; Municipalità 10 – Cariteo – cod. 236133; Municipalità 10 – Acate – cod. 191426; Municipalità 9 – Soccavo – cod. 236827; Municipalità 4 – cod. 229490; Diocleziano – cod. 223866
	2.2 Predisposizione di strumenti di educazione e facilitazione digitale	
	2.3 Facilitazione nell’utilizzo dei servizi digitali comunali	
	2.4 Educazione digitale delle famiglie nell’utilizzo dei servizi educativi	
	2.5 Facilitazione digitale per i servizi demo-anagrafici	
	2.6 Percorsi di educazione alla cittadinanza digitale	
	2.7 Rilevazione dei fabbisogni di alfabetizzazione digitale	
3. EDUCAZIONE ALLA CONOSCENZA DEI SERVIZI E DELLE OPPORTUNITÀ	3.1 Mappatura delle informazioni e delle opportunità disponibili	Statistica – cod. 223850; Municipalità 8 – Scampia – cod. 223870; Municipalità 8 – Chiaiano – cod. 223872; Municipalità 7 – cod. 223867; Municipalità 5 – cod. 191428; Municipalità 10 – Cariteo – cod. 236133; Municipalità 9 – Soccavo – cod. 236827; Municipalità 4 – cod. 229490; Avvocatura – Palazzo San Giacomo – cod. 191438;
	3.2 Produzione di strumenti informativi accessibili	
	3.3 Informazione alle famiglie sui servizi educativi	
	3.4 Animazione informativa e culturale rivolta alla popolazione anziana	
	3.5 Promozione della conoscenza dei servizi rivolti a persone con disabilità e caregiver	
	3.6 Educazione all’orientamento nei servizi pubblici	

	3.7 Rilevazione e analisi dei fabbisogni informativi	Servizio Politiche Giovanili – cod. 191468; Politiche di Inclusione e Integrazione – cod. 243724
4. PARTECIPAZIONE, CITTADINANZA ATTIVA E PROMOZIONE DELLE OPPORTUNITÀ DELLA CITTÀ	4.1 Mappatura delle opportunità e delle iniziative	Municipalità 6 – cod. 191429; Osservatorio Turismo e Marketing – Angioino – cod. 191430; Municipalità 7 – cod. 223867; Consiglio – cod. 191475; Diocleziano – cod. 223866; Servizio Politiche Giovanili – cod. 191468
	4.2 Pianificazione delle attività informative e di coinvolgimento	
	4.3 Produzione di materiali e contenuti informativi	
	4.4 Animazione culturale e promozione delle opportunità rivolte ai giovani	
	4.5 Organizzazione e promozione di iniziative culturali, turistiche e istituzionali	
	4.6 Informazione e partecipazione della cittadinanza	
	4.7 Monitoraggio e disseminazione dei risultati	

Alle attività strettamente legate al contesto progettuale si vanno ad aggiungere per tutta la durata del periodo di Servizio Civile Universale le Attività Trasversali per il S.C.U.

Queste attività hanno il fine di sviluppare nei volontari le competenze atte alla migliore realizzazione possibile del progetto e alla creazione di un bagaglio di capacità che i volontari potranno sfruttare nel mondo del lavoro. Al fine di raggiungere questo obiettivo, il lavoro viene organizzato in 6 linee diverse che si pongono di strutturare un set multicompetenziale di capacità. La prima attività che verrà svolta sarà quella di accoglienza (T1) pensata per far conoscere ai ragazzi l'Ente ad un livello di profondità tale da facilitare le successive attività di inserimento (T5). Le attività di formazione generale e specifica (T2 e T3) sono invece atte alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei ragazzi. Le attività di informazione e sensibilizzazione (T4) e monitoraggio e certificazione delle competenze (T6) renderanno i ragazzi protagonisti attivi dei processi di partecipazione impegnandoli in attività sul campo.

Attività Trasversali S.C.U.
T1 ACCOGLIENZA
T2 FORMAZIONE GENERALE
T3 FORMAZIONE SPECIFICA
T4 INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE
T5 INSERIMENTO
T6 MONITORAGGIO E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE

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

Lo svolgimento delle attività e delle azioni che compongono il progetto è regolato attraverso un cronoprogramma che viene esplicitato attraverso il seguente diagramma di Gantt:

Attività	Azioni	Mesi
----------	--------	------

[illegible]

	4.3		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.4			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.5			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.6			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	4.7						X	X	X	X	X	X	X
Attività Trasversali S.C.U.	T1	X											
	T2	X	X	X	X	X	X						
	T3	X	X	X									
	T4		X	X	X	X	X	X					
	T5	X	X	X									
	T6	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

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

All'interno delle attività indicate al punto 5.1 il ruolo degli O.V. sarà quello **di facilitatori della relazione tra cittadino e Amministrazione**, impegnati in attività di informazione, orientamento, educazione digitale, comunicazione, partecipazione e supporto organizzativo, sempre in affiancamento al personale comunale e senza esercizio di responsabilità amministrative proprie dell'ente.

Di seguito una descrizione dettagliata delle attività per loro previste raggruppate per cluster di riferimento.

Ricerca, selezione e organizzazione delle informazioni

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

- 1.1 Analisi e organizzazione delle informazioni relative ai servizi;
- 2.1 Ricognizione dei servizi e delle piattaforme digitali;
- 3.1 Mappatura delle informazioni e delle opportunità disponibili;
- 4.1 Mappatura delle opportunità e delle iniziative.

L'operatore volontario, in affiancamento al personale della sede, consulta i portali e le fonti istituzionali del Comune di Napoli; ricerca informazioni relative ai servizi, alle procedure, alle piattaforme digitali e alle opportunità disponibili; individua quelle pertinenti rispetto ai bisogni informativi rilevati; ne verifica

provenienza e aggiornamento; collabora alla loro classificazione per area tematica, destinatario, servizio competente e modalità di accesso; contribuisce all'aggiornamento di repertori, schede informative e strumenti interni di consultazione.

Accoglienza, informazione e orientamento della cittadinanza

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

- 1.2 Organizzazione dei punti di informazione e orientamento;
- 1.3 Informazione sui servizi demo-anagrafici e promozione dei diritti;
- 1.4 Informazione sui servizi educativi e per l'infanzia;
- 1.5 Informazione sulle opportunità e sui servizi rivolti alle persone con specifiche esigenze;
- 1.6 Orientamento alle opportunità comunali;
- 3.3 Informazione alle famiglie sui servizi educativi;
- 3.5 Animazione informativa e culturale rivolta alla popolazione anziana;
- 3.6 Educazione all'orientamento nei servizi pubblici;

L'operatore volontario accoglie il cittadino presso il punto informativo; ascolta e circoscrive il bisogno espresso; individua, sulla base degli strumenti informativi predisposti dalla sede, il servizio, l'ufficio o il canale pertinente; fornisce informazioni di primo livello sui servizi demo-anagrafici, educativi, sociali e sulle opportunità comunali; mette a disposizione e illustra materiali informativi; orienta il cittadino verso l'ufficio competente e, quando la richiesta richiede una valutazione amministrativa o specialistica, la trasferisce al personale incaricato.

Facilitazione ed educazione alla cittadinanza digitale

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

- 2.3 Facilitazione nell'utilizzo dei servizi digitali comunali
- 2.4 Educazione digitale delle famiglie nell'utilizzo dei servizi educativi
- 2.5 Facilitazione digitale per i servizi demo-anagrafici
- 2.6 Percorsi di educazione alla cittadinanza digitale

L'OV accompagna il cittadino nell'individuazione del corretto servizio digitale comunale; mostra come raggiungere il portale istituzionale, utilizzare menu e funzioni di ricerca, individuare informazioni e comprendere i passaggi necessari all'accesso; supporta famiglie e cittadini nella conoscenza delle piattaforme relative ai servizi educativi e demo-anagrafici; realizza dimostrazioni ed esercitazioni sull'utilizzo consapevole dei servizi pubblici digitali; modula l'accompagnamento in relazione alle difficoltà osservate, favorendo la progressiva autonomia dell'utente.

Produzione e adattamento dei contenuti informativi

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

2.2 Predisposizione di strumenti di educazione e facilitazione digitale

3.2 Produzione di strumenti informativi accessibili

4.3 Produzione di materiali e contenuti informativi

4.7 disseminazione dei risultati

L'OV seleziona le informazioni validate dagli uffici e collabora alla loro trasformazione in FAQ, schede sintetiche, guide passo-passo, presentazioni, materiali divulgativi e contenuti digitali; adatta linguaggio, struttura e livello di approfondimento alle caratteristiche dei destinatari; verifica chiarezza, comprensibilità e coerenza dei materiali; aggiorna i contenuti quando cambiano informazioni, servizi o modalità di accesso.

Comunicazione, sensibilizzazione e coinvolgimento

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

3.4 Animazione informativa e culturale rivolta alla popolazione anziana

4.2 Pianificazione delle attività informative e di coinvolgimento

4.4 Animazione culturale e promozione delle opportunità rivolte ai giovani

4.6 Informazione e partecipazione della cittadinanza

4.7 disseminazione dei risultati

L'OV collabora alla programmazione delle attività informative individuando, insieme al personale, destinatari, contenuti e canali; predispone e diffonde materiali; contribuisce alla promozione delle iniziative culturali, giovanili e civiche; adatta la comunicazione alle diverse tipologie di utenza; utilizza i canali istituzionali indicati dalla sede; presenta opportunità e iniziative durante attività pubbliche e raccoglie domande e feedback della cittadinanza.

Supporto organizzativo e partecipazione alle iniziative pubbliche

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

4.4 Animazione culturale e promozione delle opportunità rivolte ai giovani

4.5 Organizzazione e promozione di iniziative culturali, turistiche e istituzionali

4.6 Informazione e partecipazione della cittadinanza

L'OV collabora alla predisposizione degli spazi e dei materiali necessari alle iniziative; supporta l'accoglienza e l'orientamento dei partecipanti; distribuisce e illustra materiali informativi; fornisce informazioni di primo livello sul programma dell'iniziativa e sulle opportunità promosse dal Comune; rileva eventuali richieste o criticità e le segnala al personale responsabile; supporta la raccolta delle presenze e dei feedback.

Rilevazione dei fabbisogni e monitoraggio

Sotto-attività progettuali 5.1 di riferimento:

1.7 Monitoraggio dei fabbisogni informativi

2.7 Rilevazione dei fabbisogni di alfabetizzazione digitale

3.7 Rilevazione e analisi dei fabbisogni informativi

4.7 Monitoraggio

L'OV registra, attraverso gli strumenti predisposti dal progetto, le tipologie di richieste ricevute, i fabbisogni informativi e digitali rilevati, gli interventi effettuati e la partecipazione alle iniziative; classifica le informazioni secondo categorie condivise; collabora alla loro aggregazione e alla predisposizione di sintesi periodiche utili al monitoraggio degli indicatori progettuali.

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

Lo svolgimento delle azioni e attività del progetto, al fine del suo corretto sviluppo, vedrà impegnato il personale dipendente, i collaboratori ed i volontari dell'ente. coadiuvati dai ragazzi del SCU. Per le attività pianificate verranno utilizzati diversi tipi di professionalità e competenze disponibili presso l'Ente. Per ogni attività è previsto un responsabile, selezionato dalle figure professionali in base alla relazione tra attività e capacità, che sarà assistito da diversi collaboratori. Per ogni attività gli OLP saranno sempre informati del loro svolgimento in quanto referenti dei volontari. Per ogni attività è previsto un responsabile, selezionato dalle figure professionali in base alla relazione tra attività e capacità, che sarà assistito da diversi collaboratori. Per ogni attività gli OLP saranno sempre informati del loro svolgimento in quanto referenti degli Operatori volontari.

Risorsa Umana	Competenze	Quantità	Attività in cui è coinvolto
Coordinatore delle attività progettuali	Esperienza nel coordinamento e nell'organizzazione di servizi e attività rivolte alla cittadinanza; capacità di programmazione, gestione dei gruppi di lavoro, organizzazione delle attività e monitoraggio dei risultati.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3-4
Funzionario / Istruttore dei Servizi Demografici	Conoscenza specialistica delle attività relative ad anagrafe, stato civile, elettorale e dei servizi collegati; competenze nell'informazione alla cittadinanza sulle procedure e sui diritti connessi ai servizi	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3

	demo-anagrafici.		
Funzionario / Istruttore dei Servizi Educativi	Conoscenza dei servizi educativi comunali e per l'infanzia, delle procedure relative a refezione scolastica, asili nido, rette, contributi e diete speciali; competenze nelle attività informative rivolte alle famiglie.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3-4
Funzionario / Istruttore con competenze nei servizi digitali	Conoscenza dei servizi digitali dell'Amministrazione, delle piattaforme utilizzate per l'accesso ai servizi comunali e dei processi di digitalizzazione; competenze nella facilitazione e nell'educazione digitale della cittadinanza.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3
Funzionario / Istruttore delle Politiche Giovanili	Conoscenza delle politiche e delle opportunità rivolte ai giovani, delle iniziative di cittadinanza attiva e partecipazione e delle attività promosse dal Servizio Politiche Giovanili, comprese quelle relative al SCU e alle iniziative educative e di promozione della legalità.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	3-4
Funzionario / Istruttore area Cultura, Turismo ed Eventi	Competenze nella programmazione, organizzazione e promozione di eventi, iniziative culturali e attività di valorizzazione e promozione turistica della città; conoscenza delle procedure organizzative connesse alle manifestazioni pubbliche.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-4
Funzionario / Istruttore addetto alla comunicazione	Competenze nella comunicazione istituzionale, informazione al cittadino, elaborazione e diffusione di	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-3

istituzionale e alle relazioni con il pubblico	contenuti informativi, utilizzo dei canali istituzionali e promozione delle iniziative dell'Amministrazione.		
Personale amministrativo degli uffici competenti in materia di servizi sociali	Conoscenza amministrativa delle misure, dei servizi e delle opportunità rivolte ad anziani, persone con disabilità, adulti non autosufficienti e caregiver; competenze nell'informazione sulle modalità e sui canali di accesso alle prestazioni di competenza comunale.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-3
Personale amministrativo di supporto agli Organi istituzionali	Conoscenza delle attività e del funzionamento degli Organi comunali; competenze organizzative e amministrative relative alle sedute, alle iniziative istituzionali, alle Giornate cittadine e internazionali e alle correlate attività informative.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-3-4
Esperto in comunicazione	Addetto stampa, giornalista professionista o Pubblicista, è un esperto degli strumenti di comunicazione, che utilizza per diffondere la conoscenza delle attività proposte dall'Ente, i risultati positivi ottenuti ed il contributo al cambiamento sociale dato dall'Ente	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3-4
Responsabile Sicurezza	Con comprovata esperienza professionale nel settore della sicurezza sui luoghi di lavoro si occupa di fare le valutazioni necessarie affinché professionisti e volontari operino in condizioni di sicurezza degli ambienti e delle attività.	1 (Per Sede coinvolta nell'attività)	1-2-3-4

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

Per l'attuazione del Progetto, gli enti e le sedi accreditate saranno dotati delle seguenti risorse tecniche e strumentali aggiuntive al fine della realizzazione delle attività progettuali descritte al punto 5.1 necessarie per il raggiungimento degli obiettivi di cui al punto 4. Gli Operatori Volontari del Servizio Civile e avranno a disposizione tutte le risorse tecniche e strumentali necessarie al raggiungimento degli scopi del Progetto e fondamentali per migliorare ed integrare l'attività svolta. Gli enti coinvolti, inoltre, garantiranno 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 permettendo la corretta attuazione delle azioni progettuali.

In particolare, saranno messe a disposizione degli Operatori Volontari le seguenti risorse:

Azioni	Risorse tecniche - strumentali	Sede
1	• Postazioni di lavoro dotate di PC con connessione internet e accesso agli applicativi necessari alle attività informative; • stampante multifunzione/scanner; • telefono e posta elettronica istituzionale; • postazione/spazio dedicato alle attività di informazione e orientamento; • modulistica, schede informative e materiale divulgativo sui servizi; • materiali di cancelleria e archiviazione; • accesso ai portali e alle banche informative istituzionali utili alla consultazione delle informazioni sui servizi.	DOTAZIONE PER OGNI SINGOLA SEDE COINVOLTA NELL'ATTIVITÀ
2	• Postazioni informatiche con connessione internet; • PC/notebook o altra strumentazione informatica utilizzabile per attività dimostrative; • accesso ai portali e alle piattaforme digitali istituzionali; • software di navigazione, videoscrittura e gestione documentale; • strumenti per la predisposizione di guide, FAQ e tutorial; • stampante/scanner; • eventuale monitor, schermo o proiettore per attività informative e di educazione	DOTAZIONE PER OGNI SINGOLA SEDE COINVOLTA NELL'ATTIVITÀ
3	• PC con collegamento internet; • stampante/scanner; • telefono e posta elettronica istituzionale; • materiali informativi relativi ai servizi e alle opportunità comunali; • schede, guide e FAQ per la consultazione da parte della	DOTAZIONE PER OGNI SINGOLA SEDE COINVOLTA

	cittadinanza; • strumenti per la produzione e l'aggiornamento di materiali informativi accessibili; • spazi idonei alla realizzazione di attività informative individuali	NELL'ATTIVITÀ
4	• PC/notebook con connessione internet; • software per videoscrittura, presentazioni, elaborazione grafica e produzione di contenuti; • stampante/scanner; • strumenti e canali istituzionali per la diffusione delle informazioni; • materiali divulgativi e promozionali; • proiettore, schermo e/o monitor per presentazioni e iniziative pubbliche; • impianto audio e attrezzature tecniche, ove disponibili e necessarie alla specifica iniziativa; • spazi comunali destinati alla realizzazione di incontri, attività informative, iniziative culturali ed eventi.	DOTAZIONE PER OGNI SINGOLA SEDE COINVOLTA NELL'ATTIVITÀ
Attività trasversali SCU	- pc portatile - Proiettore - Chiavette USB e/o hard disk esterni - Materiali di cancelleria - Bacheche espositive - Programmi di registrazione utenza - Spazio web/ pagine social - Strumenti di raccolta dati/ mailing list - Strumento multifunzione Video-Fotocamera digitale - Programmi di elaborazione grafica e impaginazione - Materiali espositivi quali: roll up, espositore da banco, dépliant informativi - Gazebo, tavoli e sedie - impianti audio per esterni (casse e microfono)	DOTAZIONE PER OGNI SINGOLA SEDE

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

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

L'Ente ha stipulato accordi di collaborazione per definire il concreto e rilevante apporto dei partner alla realizzazione delle attività con specifico riferimento a quelle indicate nella seguente tabella:

Nominativo partner – Cod.Fisc. o P. Iva	Apporto specifico prodotti o servizi o luoghi o esperienze che il partner mette a disposizione per la realizzazione del progetto
	Il partner metterà a disposizione la propria esperienza nell'ambito della comunicazione sociale, della promozione territoriale e della diffusione di informazioni e opportunità rivolte alla cittadinanza , collaborando alla predisposizione e rielaborazione di contenuti informativi e divulgativi, alla definizione di strumenti e modalità di comunicazione online e offline e alla diffusione delle iniziative attraverso canali web, social e territoriali. Contribuirà inoltre alla promozione delle opportunità, dei servizi e delle iniziative comunali e alla disseminazione dei risultati progettuali. L'apporto sarà prevalentemente funzionale all' Attività 4 – Partecipazione, cittadinanza attiva e promozione delle opportunità della città , con particolare riferimento alle azioni di comunicazione, informazione e diffusione.
	Il partner metterà a disposizione la propria esperienza nell'animazione culturale e territoriale, nel coinvolgimento dei giovani e nella realizzazione di iniziative rivolte alla comunità , collaborando alla costruzione di occasioni di partecipazione e cittadinanza attiva. In particolare, supporterà il coinvolgimento dei giovani e delle realtà associative e territoriali, la realizzazione di momenti informativi, culturali e di sensibilizzazione, nonché l'organizzazione di iniziative pubbliche finalizzate ad avvicinare i cittadini alle opportunità offerte dalla città e alle istituzioni. L'apporto sarà prevalentemente funzionale all' Attività 4 – Partecipazione, cittadinanza attiva e promozione delle opportunità della città , con specifico riferimento alle azioni di coinvolgimento, animazione, partecipazione e realizzazione delle iniziative pubbliche.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste per la formazione specifica (*)*

Il sistema di formazione prevede che nell'esperienza annuale di servizio civile sia pianificato anche un percorso di FORMAZIONE SPECIFICA che si propone di sostenere il ruolo dei volontari in modo adeguato attraverso l'acquisizione di competenze specifiche nell'ambito del progetto scelto rispetto allo specifico settore

d'impiego. Detto sistema prevede, quindi, una serie di incontri di formazione specifica strutturati e programmati nell'ambito dell'attuazione delle attività progettuali. Ogni incontro è strutturato in tre momenti principali: - una fase iniziale di apertura, molto importante per porre le basi della relazione con e tra i partecipanti e definire gli obiettivi del lavoro di gruppo; - una fase intermedia in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione; - una fase finale in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori-volontari- OLP), è possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi.

La FORMAZIONE SPECIFICA, ha l'obiettivo di fornire al volontario le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera positiva ed efficace le attività previste nel progetto. La formazione specifica sarà improntata sulla metodologia Learning by doing che seguirà uno schema unico per tutti i progetti (moduli formativi uguali ai vari progetti volti a sviluppare le competenze trasversali e moduli formativi specifici on the job relativi alle varie aree progettuali).

La metodologia didattica di realizzazione della formazione specifica sarà interattiva. Gli interventi formativi si articoleranno in:

- lezioni didattiche;
- accompagnamento formativo;
- role-playing;
- analisi della comunicazione per mezzo di simulazioni in aula;
- lavori di gruppo;
- giochi ed esercitazioni psicosociali.

Queste attività formative, della durata complessiva di 72 ore, saranno svolte prevalentemente nella modalità in presenza, in particolare per quanto attiene ai moduli 1, 2, 4, 5, 6, anche al fine di sviluppare momenti di confronto e discussione attiva con i partecipanti. Il complesso delle ore di formazione previste per i summenzionati moduli, da erogarsi in presenza, pertanto, è di 64 ore, per una quota percentuale pari all'89%, nel rispetto di quanto previsto dalle Linee Guida per la formazione specifica. Alternativamente, il modulo 3 "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile" potrà essere svolto nella modalità a distanza (FAD), per un totale complessivo di n. 8 ore e per una quota percentuale massima pari al 11% (in misura nettamente inferiore alla percentuale del 30% previsto dalle Linee Guida per la formazione specifica). Le 8 ore di formazione specifica in FAD di cui al precitato modulo 3 potranno essere erogate nella modalità sincrona oppure nella modalità asincrona.

La formazione in modalità on line sarà realizzata previa verifica del possesso da parte degli operatori volontari di adeguati strumenti informatici (software e hardware) per attività da remoto. Nel caso in cui l'operatore/gli operatori volontario/i non disponessero di adeguati strumenti per formazione da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari. Nel caso i cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità on line, saranno garantite le ore indicate nel rispetto della percentuale sopra riportata.

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

I contenuti della formazione sono stati studiati direttamente dall'ente al fine di accrescere il bagaglio di competenze specifiche degli Operatori volontari, fornendo loro al contempo un arricchimento culturale e civile. Il piano di formazione specifica si svilupperà in diversi moduli:

Le previste 72 ore di formazione specifica saranno erogate entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto, compreso il modulo relativo alla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile", e saranno così suddivise:

1° Modulo: 8 ORE.

"Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto". Gli incontri hanno lo scopo di permettere al volontario di avere delle informazioni specifiche sul contesto e sui diretti referenti delle sedi in cui si trova a svolgere il proprio servizio.

2° Modulo: 26 ORE.

"Moduli formativi specifici on the job relativi alla specifica area progettuale".

ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO DELLA CITTADINANZA

Durata: 8 ore

Argomenti trattati:

- Il Comune quale amministrazione di prossimità e il rapporto tra cittadino e Pubblica Amministrazione;
- principi e tecniche dell'accoglienza, dell'ascolto e dell'orientamento dell'utenza;
- analisi e corretta interpretazione del bisogno informativo espresso dal cittadino;
- tecniche di ricerca, selezione, verifica e organizzazione delle informazioni provenienti da fonti e portali istituzionali;
- tecniche di comunicazione chiara e semplificazione delle informazioni amministrative;
- predisposizione e aggiornamento di schede informative, repertori, guide e FAQ;
- gestione della relazione con l'utenza e accompagnamento informativo nel rispetto delle competenze del personale comunale.

SERVIZI, DIRITTI, OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE

Durata: 8 ore

Argomenti trattati:

- il sistema dei servizi comunali e territoriali e il ruolo dell'Amministrazione nell'informazione alla cittadinanza;
- principi di accessibilità, inclusione e pari opportunità nell'accesso ai servizi;
- ruolo e bisogni dei caregiver;
- conoscenza generale delle misure di sostegno, dei servizi di sollievo, dell'assegno di cura e delle prestazioni sociosanitarie integrate;
- politiche e opportunità rivolte alla popolazione giovanile;
- individuazione e utilizzo delle fonti istituzionali per il reperimento delle informazioni;

- tecniche di mappatura e organizzazione di servizi, misure e opportunità;
- riconoscimento delle principali barriere informative e digitali che ostacolano l'accesso ai servizi;
- comunicazione e orientamento rivolti a persone con differenti bisogni e livelli di autonomia;
- predisposizione di materiali informativi comprensibili e accessibili;
- limiti del ruolo dell'Operatore Volontario e corretto rinvio ai servizi e agli operatori competenti.

COMUNICAZIONE PUBBLICA, CITTADINANZA ATTIVA E PARTECIPAZIONE

Durata: 10 ore

Argomenti trattati:

- principi e finalità della comunicazione pubblica e istituzionale;
- comunicazione come strumento di avvicinamento tra cittadini e istituzioni;
- principi della cittadinanza attiva e della partecipazione alla vita della comunità;
- strumenti e modalità di partecipazione alla vita sociale, culturale e istituzionale della città;
- tecniche di coinvolgimento e animazione della cittadinanza;
- progettazione e realizzazione di momenti informativi, incontri e iniziative di sensibilizzazione;
- tecniche di comunicazione con pubblici differenti;
- comunicazione verbale, paraverbale e non verbale;
- ascolto attivo e gestione della relazione;
- principi di comunicazione inclusiva e accessibile;
- utilizzo di metodologie partecipative e di educazione non formale;

3° Modulo: 8 ORE.

“Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile”. Il modulo prevede di fornire al volontario esaurienti informazioni sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro, nonché strumenti di primo soccorso. Il modulo formativo potrà essere erogato anche da remoto in modalità sincrona o asincrona.

Argomenti trattati:

- informazioni sui rischi per la salute e sicurezza sul lavoro connessi alla attività dell’ente in generale;
- conoscenza di base delle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
- informazioni sui nominativi dei lavoratori incaricati di applicare le misure di primo soccorso e di protezione incendi;
- informazioni circa i nominativi del responsabile e degli addetti del servizio di prevenzione e

protezione;

- Promozione di una Cultura della sicurezza;
- Dispositivi di protezione individuale.

4° Modulo: 6 ORE.

“Apprendimento di nozioni e conoscenze teoriche relative al settore ed all’ambito specifico del progetto”.

Questo modulo sarà diversificato in fase di progettazione sulla base del settore e dell’ambito progettuale. I formatori avranno le competenze professionali adeguate al trattamento della materia.

Gestione attività informative e di orientamento

Durata: 3 ore

Argomenti trattati:

- Introduzione ai principi della comunicazione
- Comunicare: tecniche e metodi
- La comunicazione 2.0: gestione e rielaborazione informazioni per piattaforme online
- Accoglienza e gestione utenza
- Principali strumenti di raccolta informazioni e orientamento utenza

Privacy e Trattamento dei dati personali

Durata: 3 ore

Argomenti Trattati:

- Storia e iter normativo in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati personale
- Attuali norme in materia di tutela della privacy e trattamento dei dati personale
- Buone pratiche di gestione della privacy
- Buone pratiche della gestione delle pratiche e dei dati personali

5° Modulo: 12 ORE.

“Apprendimento tramite laboratori ed esercitazioni pratiche relative al settore ed all’ambito specifico del progetto”

CITTADINANZA DIGITALE E FACILITAZIONE NELL'ACCESSO AI SERVIZI PUBBLICI

Durata: 6 ore

Contenuti:

- trasformazione digitale della Pubblica Amministrazione e principi della cittadinanza digitale;
- principali servizi e piattaforme digitali della Pubblica Amministrazione e del Comune;
- identità digitale e strumenti di autenticazione: SPID e Carta d'Identità Elettronica;
- tecniche di facilitazione e accompagnamento dell'utente nell'utilizzo dei servizi digitali;
- individuazione delle principali difficoltà nell'accesso digitale e adattamento dell'intervento alle competenze dell'utente;
- accompagnamento finalizzato allo sviluppo dell'autonomia digitale, evitando la sostituzione dell'operatore all'utente;
- sicurezza nell'utilizzo dei servizi online e riconoscimento dei principali rischi digitali;
- protezione delle credenziali e corretto utilizzo dei dispositivi durante le attività di facilitazione.

PRODUZIONE DEI CONTENUTI, COMUNICAZIONE DIGITALE, EVENTI E MONITORAGGIO

Durata: 6 ore

Contenuti:

- trasformazione delle informazioni istituzionali in contenuti comprensibili e fruibili dalla cittadinanza;
- redazione di testi informativi, schede sintetiche, FAQ, guide e materiali divulgativi;
- utilizzo di strumenti informatici per la predisposizione di materiali informativi e promozionali;
- pianificazione e diffusione di campagne informative e di sensibilizzazione;
- tecniche di promozione delle iniziative attraverso strumenti online e offline;
- principi di ideazione e organizzazione di incontri, eventi e iniziative pubbliche;
- strumenti per la registrazione delle attività e delle utenze raggiunte;
- rilevazione del grado di raggiungimento degli obiettivi e degli indicatori progettuali;
- raccolta di feedback e verifica dell'esito delle attività di orientamento e facilitazione;
- organizzazione dei dati utili al monitoraggio e alla restituzione dei risultati;
- principi fondamentali in materia di privacy e trattamento dei dati personali nelle attività informative, digitali, comunicative e di monitoraggio.

6° Modulo: 12 ORE. “Valutazione conclusiva”

Valutazione conclusiva del progetto di servizio civile: output positivi e aspetti da migliorare.

Anche per la formazione specifica sarà richiesto ai ragazzi la compilazione di moduli ad hoc che prendano in esame la soddisfazione delle aspettative e dei bisogni formativi, gli strumenti, i tempi e i luoghi della formazione, la preparazione dei formatori. Potrà altresì essere previsto un questionario a risposta multipla per la valutazione dei livelli di apprendimento raggiunti.

10) Titoli e/o esperienze specifiche dei profili del/iformatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
Diploma di Laurea in Ingegneria elettronica. Titolare di posizione denominata “Responsabile del servizio prevenzione e protezione ex d.lgs. 81/2008”, coordinatore della Unità Organizzativa Competente n. 2 Area Tecnica (Supporto ai datori di lavoro in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro).	Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale MODULO 3
Esperto in comunicazione pubblica, attività informative e orientamento della cittadinanza , con esperienza nella gestione di servizi informativi, sportelli e attività di front office rivolti al pubblico. Ha maturato competenze nella ricerca, selezione e organizzazione delle informazioni, nell'analisi dei bisogni dell'utenza, nella comunicazione chiara e accessibile e nell'orientamento ai servizi e alle opportunità offerte dalle amministrazioni pubbliche e dal territorio.	Accoglienza, informazione e orientamento della cittadinanza
Esperto in innovazione e facilitazione digitale , con esperienza nell'accompagnamento dei cittadini all'utilizzo di strumenti, piattaforme e servizi digitali e nella realizzazione di interventi di alfabetizzazione e inclusione digitale. Ha maturato competenze nell'utilizzo dei principali strumenti di identità digitale e accesso ai servizi della Pubblica Amministrazione, nella facilitazione rivolta a utenti con differenti livelli di competenza e nella promozione di un utilizzo autonomo, consapevole e sicuro degli strumenti digitali.	Cittadinanza digitale e facilitazione nell'accesso ai servizi pubblici
Esperto in progettazione sociale, servizi territoriali e politiche di inclusione , con esperienza nella realizzazione e gestione di interventi rivolti a famiglie, giovani, anziani, persone con disabilità, caregiver e cittadini in condizioni di fragilità. Ha	Servizi, diritti, opportunità e inclusione

maturato competenze nella conoscenza e mappatura dei servizi e delle opportunità territoriali, nell'orientamento alle misure sociali ed educative, nell'individuazione delle principali barriere informative e nell'attivazione di reti tra enti pubblici, soggetti del Terzo settore e comunità locali.	
Esperto in animazione territoriale, partecipazione comunitaria e cittadinanza attiva , con esperienza nella progettazione e realizzazione di interventi finalizzati al coinvolgimento di giovani, cittadini, associazioni e comunità locali. Ha maturato competenze nella promozione della partecipazione, nell'educazione non formale, nella costruzione di reti territoriali, nella comunicazione con pubblici differenti e nella realizzazione di iniziative volte ad avvicinare i cittadini alle istituzioni e alle opportunità sociali, culturali e civiche del territorio.	Comunicazione pubblica, cittadinanza attiva e partecipazione
Esperto in comunicazione, organizzazione di eventi e produzione di contenuti , con esperienza nella progettazione e gestione di campagne informative, attività di comunicazione istituzionale e sociale, produzione di materiali divulgativi e utilizzo di strumenti web e social. Ha maturato competenze nella redazione e rielaborazione di contenuti, nella comunicazione digitale e multimediale, nell'organizzazione e promozione di eventi e iniziative pubbliche, nella documentazione delle attività e nell'utilizzo di strumenti di raccolta dati, monitoraggio e restituzione dei risultati.	Produzione dei contenuti, comunicazione digitale, eventi e monitoraggio

11) Attività di informazione e comunicazione sui valori dello SCU e sul progetto (*)

L'attività di informazione e comunicazione accompagnerà il progetto **“Napoli città aperta”** a partire dalla pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari e proseguirà durante l'intero periodo di attuazione. Essa sarà articolata in due linee di comunicazione tra loro coordinate ma distinte: la prima dedicata alla diffusione presso le comunità dei valori, delle finalità e delle opportunità del Servizio Civile Universale; la seconda finalizzata a rendere conoscibili le attività, i risultati e l'impatto del progetto sui territori.

Informazione e comunicazione sui valori del Servizio Civile Universale

A partire dalla pubblicazione del bando di selezione sarà attivata una campagna territoriale finalizzata non soltanto a promuovere le opportunità di partecipazione, ma soprattutto a diffondere la conoscenza del Servizio Civile Universale quale strumento di difesa non armata e nonviolenta della Patria, educazione alla pace, cittadinanza attiva, solidarietà, partecipazione, inclusione e cura dei beni comuni. I destinatari saranno le comunità dei territori nei quali si realizza il progetto, con particolare attenzione ai giovani potenzialmente interessati al SCU, alle famiglie, agli studenti, alle realtà associative e culturali, alle scuole, ai gruppi informali e ai cittadini che frequentano i beni e i luoghi della cultura coinvolti.

La comunicazione sarà realizzata attraverso un sistema integrato di strumenti online e offline. Oltre alla sezione dedicata al programma e al progetto sul sito web dell'ente, saranno utilizzati i canali social istituzionali degli enti coinvolti, newsletter e mailing list, materiali grafici digitali, comunicati e note informative, nonché locandine, brochure e materiali informativi distribuiti presso le sedi di attuazione e negli altri luoghi di aggregazione e frequentazione giovanile presenti nei territori.

La dimensione digitale sarà affiancata da una specifica attività territoriale attraverso incontri informativi, momenti di presentazione del bando e occasioni pubbliche di orientamento, realizzati presso le sedi progettuali o in collaborazione con scuole, enti locali, associazioni e altre realtà territoriali. Tali momenti consentiranno di illustrare direttamente finalità e valori del SCU, modalità di partecipazione, caratteristiche del progetto e ruolo degli operatori volontari.

La campagna sarà articolata temporalmente in tre momenti: all'apertura del bando, mediante il lancio coordinato della comunicazione; durante l'intero periodo utile alla presentazione delle domande, attraverso aggiornamenti periodici, diffusione territoriale dei materiali e incontri informativi; in prossimità della scadenza, mediante un rafforzamento della comunicazione finalizzato a raggiungere i giovani non ancora intercettati. Particolare attenzione sarà posta alla chiarezza e all'accessibilità dei contenuti, evitando una comunicazione esclusivamente amministrativa dell'opportunità e valorizzando invece il significato civico dell'esperienza.

Informazione e comunicazione alla comunità durante l'attuazione del progetto

Con l'avvio del servizio, la comunicazione assumerà una seconda funzione: rendere la comunità partecipe delle attività realizzate e dei risultati progressivamente conseguiti dal progetto, rafforzando contemporaneamente la conoscenza del contributo del Servizio Civile Universale alla tutela e valorizzazione dei beni comuni. I destinatari saranno l'intera comunità territoriale e, in particolare, cittadini e residenti, giovani e studenti, visitatori e utenti dei beni e dei luoghi della cultura, scuole, associazioni, realtà culturali ed educative e soggetti territoriali potenzialmente interessati alle iniziative.

La comunicazione accompagnerà tutte le principali fasi progettuali. Nei primi tre mesi saranno presentati il progetto, gli obiettivi, i luoghi coinvolti e le attività previste; dal terzo all'undicesimo mese sarà assicurata una comunicazione continuativa delle attività; negli ultimi mesi sarà dato maggiore spazio alla restituzione dei risultati, ai contenuti prodotti e al contributo apportato dagli operatori volontari e dalle comunità.

Oltre al sito web, saranno utilizzati social network, newsletter, mailing list, materiali grafici e audiovisivi, locandine, brochure, comunicati, fotografie, brevi video e contenuti multimediali, integrati da attività dirette sul territorio. Presso le sedi saranno predisposti spazi informativi dedicati al progetto e al SCU e saranno realizzati incontri, iniziative pubbliche, momenti di presentazione e restituzione rivolti alla cittadinanza.

In particolare, le iniziative culturali previste dal progetto costituiranno anche occasioni per rendere visibile il ruolo del Servizio Civile Universale: durante visite, percorsi, incontri ed eventi sarà evidenziato il contributo degli operatori volontari e sarà favorito il confronto con la comunità sul valore della partecipazione giovanile nella conoscenza e valorizzazione del patrimonio culturale.

Tempi, strumenti e modalità

Fase	Target prevalente	Strumenti e canali	Tempi
Promozione del SCU e del bando	Giovani, studenti, territoriale	famiglie, Sito web, social network, newsletter, mailing list, locandine, brochure, materiali digitali, comunicati	Dalla pubblicazione alla scadenza del bando
Incontri informativi sul SCU	Giovani potenzialmente interessati, studenti, associazioni, comunità	Incontri in presenza, presentazioni presso sedi progettuali, scuole e luoghi del di aggregazione; materiali informativi e momenti di orientamento	Durante il periodo di apertura bando, con intensificazione in prossimità della scadenza
Presentazione del progetto alla comunità	Cittadini, utenti, scuole, associazioni, culturali	Sito, social, materiali informativi, incontri di presentazione, comunicazione presso le sedi	Mesi 1–3
Comunicazione delle attività progettuali	Comunità cittadini, giovani e studenti	territoriale, Sito, social, newsletter, materiali visitatori, grafici, foto, video, comunicati, locandine e promozione territoriale	Mesi 3–11, con aggiornamenti periodici
Comunicazione in occasione delle iniziative	Partecipanti e comunità territoriale	Materiali informativi, comunicazione digitale, incontri, visite, eventi e iniziative momenti pubblici	In corrispondenza delle iniziative previste dal progetto
Restituzione risultati	Intera comunità territoriale	Evento/momento pubblico di restituzione, contenuti digitali, report divulgativo, materiali foto-video e pubblicazione dei risultati	Mesi 10–12

Tutte le attività di informazione e comunicazione saranno pubblicizzate e documentate nella sezione del sito web/social media dedicata al programma/progetto, nella quale saranno progressivamente raccolti materiali, notizie, iniziative e principali risultati raggiunti. La comunicazione manterrà inoltre riconoscibile il collegamento tra le attività

realizzate e il Servizio Civile Universale, affinché il progetto non sia percepito esclusivamente come un insieme di iniziative culturali, ma come un'esperienza attraverso la quale i giovani contribuiscono concretamente alla cura dei beni comuni, alla partecipazione civica e alla valorizzazione del patrimonio delle comunità.

