

## Allegato B – Servizio Civile Digitale

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

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

EDUCAZIONE DIGITALE - uno sportello per orientare l'utente ai servizi comunali on-line

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT / EDUCAZIONE E PROMOZIONE DEI DIRITTI DEL CITTADINO

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 Mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo generale del Progetto è sostenere un percorso di facilitazione digitale che permetta ai cittadini l'accesso ai servizi digitali della Pubblica Amministrazione, attraverso modalità adeguate ai destinatari - stranieri, anziani, disabili, categorie sociali fragili - tramite l'impiego di volontari presso gli uffici amministrativi di più frequente uso da parte della popolazione, quali l'Ufficio Scuola, l'Ufficio Casa, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, con il ruolo di facilitare l'accesso da parte di tutti i cittadini alle informazioni ed ai servizi comunali, anche quando tali servizi sono offerti in modalità telematica e digitale. La conoscenza e la facilità di accesso alle informazioni relative all'attività amministrativa del Comune aumentano la consapevolezza dei cittadini come soggetti attivi e quindi aiutano a diffondere elementi di affermazione di diritti di partecipazione e cittadinanza. Il progetto contribuisce quindi a raggiungere gli obiettivi di Programma Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti in quanto intende garantire a bambini e giovani del territorio maggiori opportunità di socialità e apprendimento, con un'attenzione particolare alle persone disabili, alle differenze culturali, e alle differenze di genere; rappresentano una opportunità di formazione dei giovani cittadini all'acquisizione di competenze sociali che favoriscono convivenza sociale e impegno civico. In tal senso il Progetto contribuisce alla realizzazione del suddetto obiettivo 4 dell'Agenda 2030 e dell'obiettivo 10 dell'Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni, e dell'ambito di azione del Programma Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni. Sotto-obiettivi sono:

- a) conoscere i bisogni di supporto digitale dei cittadini che accedono ai servizi della Pubblica Amministrazione, in particolare le famiglie, famiglie fragili e famiglie immigrate - per comprendere quale tipo di supporto che è possibile dare loro;
- b) incrementare le occasioni di relazione personale tra utenti e Pubblica Amministrazione attraverso colloqui gestiti con tempi più adeguati ai bisogni dei destinatari di riferimento in grado di orientarli;
- c) aumentare l'autonomia delle persone in situazione di fragilità o svantaggio relativamente alla gestione dei propri rapporti con la Pubblica Amministrazione attraverso una comunicazione facilitata e strumenti adeguati alle loro competenze;
- d) accompagnare i cittadini che hanno più difficoltà ad utilizzare i servizi digitali della Pubblica Amministrazione, anche per conoscere ed accedere a servizi quali Spid, Carta Nazionale dei Servizi e Carta d'Identità Elettronica.

Il rilevamento di questi aspetti può essere solo in parte numerico e dovrà essere quindi valutato in termini di soddisfazione dei bisogni dell'utenza, monitorando il gradimento dei servizi e quindi la facilità di accesso.

Questo fornirà inoltre agli Enti dati utili per migliorare i propri servizi e gli strumenti di comunicazione e supporto.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Nei Comuni, gli Uffici Relazioni con il Pubblico e gli uffici Scuola svolgono un ruolo centrale di accoglienza e accompagnamento dei cittadini all'interno dei servizi e agli uffici specifici. In questi servizi spesso i cittadini incontrano difficoltà a comprendere le procedure da seguire e ad accedere ai servizi digitalizzati. Qui un ruolo centrale hanno le attività di facilitazione e accompagnamento dei cittadini ai servizi digitali, che richiedono sempre maggiore competenza e più operatori in grado di supportare gli utenti dei servizi, in particolare quelli fragili. Tutti i servizi agiscono in stretto collegamento con gli Uffici stampa dei Comuni e si occupano delle attività di informazione con i media tradizionali (giornali e tv), i social-media e le newsletters.

Ai Volontari, in affiancamento al personale dell'ente, spetterà, il ruolo di "facilitatore digitale" con azione di supporto agli utenti nell'utilizzo dei servizi digitali. Nelle diverse sedi di servizio verrà chiesto quindi di occuparsi sia del front-office, in rapporto diretto con l'utenza, sia delle attività di supporto al back-office, con diversa articolazione per le differenti sedi e in relazione agli uffici coinvolti.

Le attività di facilitazione digitale previste consistono in:

- informazioni e assistenza per ottenere lo SPID anche mediante la convenzione stipulata con la Regione Toscana e Lepida ID;
- informazioni e assistenza per l'installazione e l'utilizzo del lettore SmartCard;
- assistenza per l'installazione della APP per la gestione della Carta Identità Elettronica (CIE);
- assistenza per la presentazione delle domande on-line dei servizi socio-educativi (nido, mensa, trasporto, ciao, centri estivi, pacchetto scuola, buoni scuola e buoni servizio);
- assistenza per la presentazione delle domande online per il servizio civile universale e regionale;
- assistenza per la presentazione di altre eventuali domande on-line anche mediante la presenza itinerante presso sportelli informagiovani (sulle sedi di Santa Croce sull'Arno e Fucecchio sono ubicati nelle sedi secondarie).

Ulteriori informazioni e orientamento di primo livello per tutte le sedi:

- accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini sui servizi dell'ente;
- individuazione dei cittadini con particolari fragilità e accompagnamento nell'utilizzo delle piattaforme di cui necessitano;
- distribuzione schede informative e assistenza nella comprensione dei requisiti e della documentazione necessaria per l'accesso ai servizi comunali;
- tutoraggio per la presentazione di domande on line e per ottenere SPID, per autenticare e utilizzare la Carta Nazionale dei Servizi e la Carta d'Identità Elettronica;
- assistenza per gli appuntamenti, telefonici e allo sportello, necessari per l'accesso ai servizi comunali;
- gestione delle informazioni di secondo livello per l'accesso ai servizi del Comune;
- organizzazione e realizzazione delle iniziative rivolte alle scuole del territorio o ad altri target specifici di utenza;
- supporto alla gestione dei pannelli informativi elettronici;
- gestione e aggiornamento elenco e indirizzi delle associazioni;
- ricerca e raccolta informazioni per aggiornamento schede e materiale informativo;
- gestione di bacheche informative interne e esterne;
- affiancamento al personale dell'Ente nella gestione delle pratiche amministrative degli uffici progettazione, organizzazione e realizzazione di progetti di alfabetizzazione digitale dei cittadini che hanno difficoltà di utilizzo degli strumenti digitali e telematici per l'accesso ai servizi pubblici;
- aggiornamento del sito web e gestione degli strumenti di comunicazioni dell'Ente in generale;
- mappatura e analisi dei canali e delle modalità di comunicazione esistenti, nonché delle relative policy;
- distribuzione sul territorio di materiale informativo cartaceo.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

SERVIZI EDUCATIVI, SCUOLA E SPORT SC-PIAZZA DEL POPOLO-SANTA CROCE SULL'ARNO  
PALAZZO COMUNALE - URP FUCECCHIO-PIAZZA GIOVANNI AMENDOLA-FUCECCHIO  
URP/INFORMAGIOVANI/SERVIZI EDUCATIVI CF-PIAZZA REMO BERTONCINI-CASTELFRANCO  
DI SOTTO  
PALAZZO COMUNALE - ANAGRAFE EMPOLI-PIAZZA DEL POPOLO-EMPOLI

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 7 senza vitto e alloggio

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- Rispetto della privacy delle persone assistite e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio;
  - Rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
  - Rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili dei progetti e raccordo con gli stessi;
  - Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei 6 giorni lavorativi di apertura dei servizi limitatamente a 5 giorni di impiego e limitatamente a particolari eventi anche nei giorni festivi;
  - Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi svolti all'interno del territorio regionale e nazionale;
  - Disponibilità a effettuare la propria attività in una sede diversa da quella di servizio per un periodo non superiore ai 60 giorni come da DPCM del 14 gennaio 2019;
  - Disponibilità a svolgere le attività di formazione nei giorni di sabato;
  - Disponibilità a partecipare ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile o inserite nel progetto "Giovani Sì" promosse dalla Regione Toscana di cui alla Delibera Giunta Regionale n° 798 del 10/09/2012;
  - Obbligo di portare il tesserino di riconoscimento.
- giorni di servizio settimanali: 5

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

La Bottega di Geppetto e ASEV, Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa, riconoscono ai corsisti che abbiano svolto progetti di servizio civile presso l'Ente Comune di Santa Croce sull'Arno, nell'ambito dei servizi alla persona, le ore di attività pratica svolte per ciascun settore, e comunque in misura non superiore al 25% dei crediti e delle ore di tirocinio previsti per corso di formazione.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Fattori di valutazione approfonditi durante il colloquio e loro intensità

- conoscenza specifica del progetto per il quale si è presentata domanda e condivisione degli obiettivi progettuali (max 10 punti);
- interesse per l'ambito nel quale si realizza il progetto e per l'acquisizione delle competenze previste dalla formazione e dallo svolgimento delle attività del progetto (max 10 punti);
- qualità dell'esperienza di lavoro, tirocinio o volontariato svolta nello stesso ambito del progetto scelto (max 10 punti);
- motivazioni personali e interesse per le forme di partecipazione civica e per le radici culturali del servizio civile (max 10 punti);
- capacità di iniziativa, di affrontare e risolvere problemi e propositività nella gestione delle attività (max 10 punti);
- capacità di entrare in relazione con altre figure professionali e volontari, e attitudine al lavoro di equipe (max 10 punti);
- conoscenze pratiche, informatiche, abilità nell'ambito dell'animazione laboratoriale, hobby ed altre abilità utili alla realizzazione del progetto (max 10 punti);
- disponibilità allo svolgimento delle attività previste del progetto (trasferte pernottamento, flessibilità oraria) (max 10 punti);

Valutazione finale: giudizio (max 80 punti): \_\_\_\_\_

Punteggio titoli e esperienze pregresse (max 40 punti): \_\_\_\_\_

Punteggio totale (max 120 punti): \_\_\_\_\_

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

34 ore

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

72 ore

La formazione specifica è svolta nell'arco dei primi 3 mesi (e comunque entro 180 giorni per specifiche attività) di servizio e prevede la seguente articolazione metodologica:

1. lezioni frontali di carattere prevalentemente didascalico, concernenti l'organizzazione dei servizi e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti previsti, seguiti da circle-time di approfondimento;

2. training pratici ed esercitazioni attraverso l'utilizzo di strumentazione adeguata e tecniche partecipative;

3. giochi di simulazione, di conoscenza, di valutazione: sperimentazione diretta di metodologie da utilizzare durante il servizio.

4. lavoro teorico-pratico di ricerca e studio in gruppo, attraverso:

- la compilazione di schede di documentazione,
- la realizzazione di composizioni scritte, e multimediali (slide, filmati, foto, etc).
- il confronto sui temi affrontati attraverso focus group;
- Proiezioni video e analisi del contenuto di materiale multimediale relativo ad attività educative.

5. Formazione outdoor sulla relazione a il lavoro di gruppo in stage teorico-pratico (vittoa carico dell'ente) secondo lo schema: preparazione attività, fase esperienziale individuale e di gruppo, rielaborazione dell'esperienza attraverso video, foto e schede di analisi delle attività svolte.

Gli obiettivi formativi del presente progetto si possono distinguere in:

- conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel servizio,
- conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento,
- acquisizione di competenze personali nella relazione socio-educativa, di sostegno e di aiuto.

Questo prevede la preparazione dei volontari alla gestione delle situazioni di difficoltà più frequenti che possono incontrare sia nei rapporti con le famiglie con minori, sia adolescenti che bambini - che abbiano anche una disabilità - sia italiani che stranieri, ai quali sono rivolti i servizi e le attività.

La formazione di seguito descritta non è inclusiva della formazione svolta a cura del Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale, coadiuvato dal Dipartimento per la trasformazione digitale per un ammontare di 38 ore.

MODULO 1 – A) Presentazione organizzazione dell'Ente e normativa sulla privacy. B) La sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento ai rischi per i volontari. Contenuti:

Organizzazione generale presentazione dell'Ente promotore del Progetto; lettura dei contratti di servizio civile volontario; normativa sulla privacy con particolare riferimento al trattamento e tutela dei dati personali e dei dati digitali; normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare attenzione ai rischi connessi al ruolo dei volontari di servizio civile inseriti nel progetto. (8 ore nel I mese di servizio)

MODULO 2 - Normativa e Organizzazione dei servizi alla persona degli enti locali. Contenuti:

Organizzazione e strutturazione dei servizi alla persona presso gli enti locali secondo il Testo unico degli enti locali; conoscenza della normativa di riferimento Nazionale e Regionale in materia dei diritti del cittadino di accesso ai servizi e all'informazione; normativa e organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale, Tutela dei diritti dei cittadini stranieri: limiti e criticità; l'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento come elemento organizzativo e fattore di qualità del servizio; normativa e organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale. (III mese per un totale di 6 ore)

MODULO 3 – I servizi al cittadino nelle pratiche quotidiane e i servizi digitali della pubblica amministrazione. Contenuti:

Presentazione dei servizi Ufficio Scuola, Anagrafe e URP all'interno dell'organizzazione dei servizi alla collettività; digitalizzazione della pubblica amministrazione, le piattaforme di accesso ai servizi come Spid, Pago PA, Sprovic, e altri sistemi di accesso ai servizi della PA, la richiesta e il rilascio di documenti digitali (la CIE, il CNS, ed altri), attivazione di lettori smart card; il ruolo dell'informazione sociale, in particolare all'interno dei servizi rivolti alle situazioni di fragilità sociale; gli uffici relazione con il pubblico in presenza e on-line, porta d'accesso alle pratiche amministrative dell'Ente locale; gli strumenti informatici e i servizi digitalizzati nella pubblica amministrazione. (II-III mese per un totale di 6 ore)

MODULO 4 – stage semiresidenziale outdoor. Contenuti:

Verrà svolta formazione sul gruppo attraverso attività pratiche di collaborazione. L'attività sarà utilizzata per suscitare la capacità di osservare e riconoscere le dinamiche relazionali, gestione della conflittualità nei contesti lavorativi, promozione delle competenze propositive, gestione delle risorse e valorizzazione della creatività. (Entro il IX mese, 10 + 4 ore in 2 gg formative).

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

OBIETTIVO COMUNE: innalzare il livello delle competenze digitali e favorire l'accesso ai servizi on-line della Pubblica Amministrazione

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

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

Difficoltà economiche

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

L'attività di tutoraggio si svolge negli ultimi 3 mesi di progetto, suddivisa in 9 appuntamenti di gruppo e 2/4 individuali, per un totale di 30 ore di attività. 24 ore riguarderanno le attività obbligatorie e 6 ore le attività opzionali. All'interno degli incontri collettivi è prevista un'attività introduttiva al percorso che sarà realizzata il settimo mese di servizio. Una parte non superiore al 30% delle ore (8-9 ore su 30) potrà essere svolta on-line in modalità sincrona. Prevalentemente le attività verranno svolte in presenza a piccoli gruppi (mai oltre le 25 persone) e in rapporto individuale. Le attività di gruppo verranno realizzate principalmente in orario pomeridiano, articolato su 2 pomeriggi settimanali. Le attività individuali potranno svolgersi anche in orario mattutino, saranno 4 ore totali, con appuntamenti fissati per ogni singolo volontario di 1/2 ore ciascuno a seconda delle esigenze del volontario. Le attività si svolgeranno principalmente presso le sedi degli enti già individuate per le attività informative e presso gli uffici del Centro InformaGiovani e l'Auditorium del Centro Giovani Sottosopra del Comune di Fucecchio.