

## Allegato A2 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE – anno 2021

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

**TITOLO DEL PROGETTO:**

@CCEDO - Facilitare l'accesso ai servizi pubblici online

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

SETTORE E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo

AREA DI INTERVENTO: Sportelli informatici; Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Implementare i servizi esistenti di accompagnamento e facilitazione verso l'ente pubblico digitale, e avviare ex-novo sui territori dove sono del tutto assenti; l'obiettivo del progetto concorre al più ampio obiettivo 10 dell'Agenda ONU 2030 Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Organizzazione della rete degli sportelli di facilitazione digitale

Comunicazione dei servizi di facilitazione

Sviluppo delle attività di supporto digitale in presenza (orientamento ai servizi dell'ente locale (comune) e altri servizi pubblici di matrice regionale e statale, orientamento e informazione sui servizi di sanità digitale; informazione sui canali di accesso ai servizi sui sistemi abilitanti di identità digitale

Sviluppo delle attività di supporto digitale da remoto (un servizio di informazioni e assistenza da remoto che risponderà in modo integrato, tramite interfaccia web, a tutte le richieste e segnalazioni che potranno pervenire dagli utenti tramite e-mail, sms, WhatsApp, Messenger e altri canali dedicati, inclusi i form online sui siti web comunali.)

Monitoraggio su feedback e richieste degli utenti (funzione di mediazione fra i servizi offerti dal Comune e le esigenze soggettive degli utenti.)

Somministrazione del questionario della Regione Toscana sulle competenze digitali degli ultra 65enni

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

COMUNE DI AGLIANA - Palazzo Comunale Nuovo, Piazza Resistenza 2 – Agliana (PT)

COMUNE DI BAGNO A RIPOLI - Piazza della Vittoria 1 – Bagno a Ripoli (FI)

COMUNE DI CALENZANO - Palazzo degli Uffici Comunali - Piazza Gramsci 11 – Calenzano (FI)  
COMUNE DI CAMPI BISENZIO – Comune di Campi Bisenzio, Piazza Dante 36 - Campi B. (FI)  
COMUNE DI CARMIGNANO – Palazzo Comunale, Piazza Matteotti 1 – Carmignano (PO)  
COMUNE DI FAUGLIA – Via Trento e Trieste 4 – Fauglia (PI)  
COMUNE DI GUARDISTALLO – Biblioteca Comunale, Via Palestro 24, Guardistallo (PI)  
COMUNE DI LAMPORECCHIO – Piazza Berni 2, Lamporecchio (PT)  
COMUNE DI LARCIANO – Piazza Vittorio Veneto 15, Larciano (PT)  
COMUNE DI MAGLIANO IN TOSCANA – Via XXIV Maggio 9, Magliano in Toscana (GR)  
COMUNE DI MARRADI – Palazzo Comunale, Piazza Scalette 1, Marradi (FI)  
COMUNE DI MASSA M.MA – Palazzo Comunale, Piazza Giuseppe Garibaldi 10, Massa M.ma (GR)  
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO – Palazzo Municipale, P.zza dei Rioni 8 – M.Argentario (GR)  
COMUNE DI PIEVE A NIEVOLE – Palazzo Comunale, Piazza XX Settembre 1, Pieve a Nievole (PT)  
COMUNE DI PISA – Palazzo Pretorio, Lungarno Galilei 43 – Pisa (PI)  
COMUNE DI RADICONDOLI – Palazzo Comunale, Via Tiberio Gazzei 89, Radicondoli (SI)  
COMUNE DI SAN GIOVANNI V.NO – Palazzo Comunale, Via Garibaldi 43, San Giovanni V.no (AR)  
COMUNE DI SESTO F.NO – Ufficio Urp, Piazza Vittorio Veneto 1 – Sesto Fiorentino (FI)  
COMUNE DI SIGNA – Palazzo Comunale, Piazza della Repubblica 1 – Signa (FI)  
COMUNE DI SANTA CROCE SULL'ARNO - Palazzo Comunale, Piazza del Popolo 8, Santa Croce sull'Erno;  
Urp Fucecchio, Piazza Amendola 17; Urp Informagiovani Castelfranco di Sotto, P.zza Remo Bertoncini 1; Palazzo  
Comunale Santa Maria a Monte, Piazza della Vittoria 47

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**numero posti senza vitto e alloggio:**

COMUNE DI BAGNO A RIPOLI 1 posto  
COMUNE DI CALENZANO 1 posto  
COMUNE DI CAMPI BISENZIO 1 posto  
COMUNE DI CARMIGNANO 1 posto  
COMUNE DI GUARDISTALLO 2 posti  
COMUNE DI LAMPORECCHIO 1 posto  
COMUNE DI LARCIANO 1 posto  
COMUNE DI PIEVE A NIEVOLE 1 posto  
COMUNE DI SAN GIOVANNI VALDARNO 1 posto  
COMUNE DI SIGNA 1 posto  
COMUNE DI MASSA MARITTIMA 1 posto  
COMUNE DI MAGLIANO IN TOSCANA 1 posto  
COMUNE DI AGLIANA 1 posto  
COMUNE DI FAUGLIA 1 posto  
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO 1 posto  
COMUNE DI SESTO FIORENTINO 2 posti  
COMUNE DI PISA 1 posto  
COMUNE DI MARRADI 1 posto  
COMUNE DI RADICONDOLI 1 posto  
COMUNE DI SANTA CROCE SULL'ARNO 4 posti

**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.

- Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei 6 giorni lavorativi di apertura dei servizi.
- Disponibilità a svolgere l'attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi sul territorio.
- Disponibilità a effettuare la propria attività in una sede diversa da quella di servizio per un periodo non superiore ai 30 giorni come da D.P.C.M. 4 febbraio 2009.
- Disponibilità a impiegare i giorni di permesso in concomitanza della sospensione delle attività dell'ente, nelle giornate festive non coincidenti con festività nazionali (ponti). Si dichiara che in ogni caso tali giornate festive non saranno superiori a un terzo dei permessi riconosciuti agli operatori volontari.

## CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Al termine del progetto di servizio civile, a tutti i giovani che ne faranno richiesta sarà rilasciata dal soggetto titolato la certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale ai sensi del d.lgs. n.13/2013, così come disciplinato dalla normativa di riferimento della Regione Toscana sull'istruzione e la formazione professionale ai sensi della legge regionale n. 32/2002 e in attuazione delle successive disposizioni regionali vigenti (DGR. n. 988/19 e ss.mm.ii.).

La normativa regionale toscana prevede che la validazione delle competenze venga effettuata esclusivamente da A.R.T.I. – Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego previa valutazione della documentazione presentata (Pag. 18 dell'ALLEGATO A) Disciplinare per l'attuazione del sistema regionale delle competenze previsto dal Regolamento di esecuzione della L.R. 32/2002) di cui è stata caricata, nel sistema Helios, la lettera d'impegno a rilasciare tale certificazione.

ANCI Toscana, ente titolare del progetto, supporterà l'operatore di Servizio Civile Digitale per tutto l'iter previsto dalla normativa di riferimento:

1. la ricostruzione dell'esperienza maturata;
2. la raccolta delle evidenze documentali relative alle esperienze di apprendimento non formale o informale svolte nell'ambito del progetto di Servizio Civile Digitale in oggetto;
3. la presentazione della relativa domanda al Servizio territorialmente competente sopra richiamato predisposta sulla base di specifica modulistica regionale approvata dal Settore regionale competente

Il percorso disciplinato dalle disposizioni regionali vigenti prevederà due fasi distinte:

a) una prima fase di ricostruzione dell'esperienza maturata nei contesti non formali e informali e delle competenze che questa ha consentito di acquisire. Tale fase viene affrontata dall'individuo con il supporto di operatori in possesso di specifiche professionalità e con il pieno sostegno da parte dell'ente titolare della proposta progettuale, dell'Operatore Locale di Progetto e del Coordinatore Responsabile del Servizio Civile Universale.

Questa fase verrà portata a termine all'inizio del 12° mese di servizio.

La fase di ricostruzione dell'esperienza sarà finalizzata a:

1. inquadrare la situazione di validazione, ovvero le finalità, le regole, i soggetti, i prodotti;
2. supportare l'individuo nella elaborazione del proprio curriculum, secondo un formato standard;
3. supportare l'individuo nella elaborazione della documentazione in grado di testimoniare le esperienze non formali e informali ricostruite, comprese le evidenze che la sostengono, secondo il formato standard.

b) una seconda fase di vera e propria validazione degli elementi emersi da tale ricostruzione, da parte dell'amministrazione provinciale competente.

La fase di validazione riguarda la convalida degli elementi emersi dalla ricostruzione.

Gli esiti di questa fase possono essere:

- la validazione delle competenze che risultano acquisite in base alla ricostruzione effettuata;
- la richiesta da parte dell'amministrazione provinciale di ulteriore approfondimento della ricostruzione, per precisare alcuni elementi della stessa o documentare meglio le evidenze; a seguito di tale approfondimento, può avvenire la validazione delle competenze acquisite.

Sulla base dell'esito della validazione, il soggetto interessato potrà:

1. partecipare ad un percorso formativo di tipo formale, al fine di sviluppare le competenze mancanti necessarie all'acquisizione della qualifica; in tal caso, la partecipazione al percorso potrà essere ridotta alla frequenza delle sole unità formative relative alle competenze che non sono state validate;
2. sostenere l'esame per ottenere la certificazione delle competenze emerse dalla validazione.

L'esame si svolgerà davanti ad una Commissione nominata ed istituita dall'amministrazione competente con riferimento ai seguenti contesti:

- richiesta individuale presentata all'amministrazione da singole persone che, a seguito di un processo di validazione dell'esperienza non formale/informale, chiedono di sostenere l'esame per il conseguimento della certificazione delle competenze.

La commissione si riunirà per definire i criteri con cui assicurare la trasparenza e la standardizzazione dei processi e predisporrà documenti per l'osservazione, e la valutazione delle competenze, a partire dal quadro Europeo DigComp 2.1 per la certificazione di competenze digitali di base.

Verranno certificate le seguenti competenze:

### **1. Digitali di base: alfabetizzazione su informazioni e dati, sicurezza, problem solving.**

La seconda fase si concluderà entro il termine del 12° mese di servizio.

## DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

- 1) Valutazione titoli e formazione (valutazione indiretta – esame cv e allegati alla domanda)
- 2) Valutazione esperienze, motivazioni e aspettative del candidato (valutazione diretta – colloquio condotto da commissione di selezione)

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

La formazione specifica sarà svolta presso le seguenti sedi:

COMUNE DI AGLIANA - Palazzo Comunale Nuovo, Piazza Resistenza 2 – Agliana (PT)  
COMUNE DI BAGNO A RIPOLI - Piazza della Vittoria 1 – Bagno a Ripoli (FI)  
COMUNE DI CALENZANO - Palazzo degli Uffici Comunali - Piazza Gramsci 11 – Calenzano (FI)  
COMUNE DI CAMPI BISENZIO – Comune di Campi Bisenzio, Piazza Dante 36 - Campi B. (FI)  
COMUNE DI CARMIGNANO – Palazzo Comunale, Piazza Matteotti 1 – Carmignano (PO)  
COMUNE DI FAUGLIA – Via Trento e Trieste 4 – Fauglia (PI)  
COMUNE DI GUARDISTALLO – Biblioteca Comunale, Via Palestro 24, Guardistallo (PI)  
COMUNE DI LAMPORECCHIO – Piazza Berni 2, Lamporecchio (PT)  
COMUNE DI LARCIANO – Piazza Vittorio Veneto 15, Larciano (PT)  
COMUNE DI MAGLIANO IN TOSCANA – Via XXIV Maggio 9, Magliano in Toscana (GR)  
COMUNE DI MARRADI – Palazzo Comunale, Piazza Scalelle 1, Marradi (FI)  
COMUNE DI MASSA M.MA – Palazzo Comunale, Piazza Giuseppe Garibaldi 10, Massa M.ma (GR)  
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO – Palazzo Municipale, P.zza dei Rioni 8 – M.Argentario (GR)  
COMUNE DI PIEVE A NIEVOLE – Palazzo Comunale, Piazza XX Settembre 1, Pieve a Nievole (PT)  
COMUNE DI PISA – Palazzo Pretorio, Lungarno Galilei 43 – Pisa (PI)  
COMUNE DI RADICONDOLI – Palazzo Comunale, Via Tiberio Gazzei 89, Radicondoli (SI)  
COMUNE DI SAN GIOVANNO V.NO – Palazzo Comunale, Via Garibaldi 43, San Giovanni V.no (AR)  
COMUNE DI SESTO F.NO – Ufficio Urp, Piazza Vittorio Veneto 1 – Sesto Fiorentino (FI)  
COMUNE DI SIGNA – Palazzo Comunale, Piazza della Repubblica 1 – Signa (FI)  
COMUNE DI SANTA CROCE SULL'ARNO - Palazzo Comunale, Piazza del Popolo 8, Santa Croce sull'Erno;  
Urp Fucecchio, Piazza Amendola 17; Urp Informagiovani Castelfranco di Sotto, P.zza Remo Bertoncini 1; Palazzo  
Comunale Santa Maria a Monte, Piazza della Vittoria 47  
La durata della formazione specifica è pari a 72 ore

La formazione specifica sarà articolata negli argomenti e moduli illustrati alla voce seguente, e si baserà sull'uso integrato di tre metodologie:

1. Formazione frontale
2. Formazione interattiva
3. Formazione teorico-pratica

Sarà articolata dai seguenti moduli:

MODULO 1: MODALITÀ GENERALI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO  
MODULO 2: MODALITÀ SPECIFICHE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO  
MODULO 3: GLI STRUMENTI SPECIFICI DELL'ENTE IN DOTAZIONE AI VOLONTARI  
MODULO 4: I SERVIZI DIGITALI LOCALI. Piattaforme e Servizi dell'amministrazione Comunale  
MODULO 5: I SERVIZI DIGITALI NAZIONALI. Gli Strumenti Abilitanti per la Sanità Digitale  
MODULO 6: SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

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

**SemplifiCARE! Competenze e diritti di cittadinanza digitale in Toscana**

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

OBIETTIVO 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti  
OBIETTIVO 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

## **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

## **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Si prevede di svolgere l'attività di tutoraggio negli ultimi 3 mesi del progetto (10°, 11° e 12° mese), ma è prevista un'attività introduttiva al percorso (presentazione del Portfolio) che verrà realizzata al 4° mese di servizio.

Il percorso di tutoraggio prevede di svolgere circa il 50% delle ore obbligatorie (12 ore su 24) online in modalità sincrona.

Il monte ore restante (12 ore) sarà svolto in presenza.

Il tutoraggio si pone l'obiettivo di aumentare di accompagnare il volontario nella narrazione delle evidenze utili alla certificazione finale e di aumentare l'empowerment di ciascun operatore attraverso l'attivazione di un percorso di politica attiva del lavoro che possa giungere alla definizione di:

1. un progetto professionale spendibile nel mercato locale di riferimento
2. un piano di azione individuale.

Il progetto professionale verrà costruito sulla base delle competenze maturate e acquisite durante l'esperienza di Servizio Civile, dei punti di forza e di debolezza emersi, della situazione personale (vincoli, valori, interessi, aspettative, ecc.) del singolo operatore e dai bisogni occupazionali espressi dal contesto produttivo di appartenenza. In termini più generali, il tutoraggio si propone di delineare un percorso di "promozione professionale" all'interno del quale il ragazzo potrà avere il supporto e il rinforzo oltre che del tutor individuato dall'ente anche dalle altre figure e degli altri ruoli presenti nell'organizzazione, figure che potranno fornire un feedback specifico e qualificato rispetto alla messa a punto del progetto professionale in maniera che questo risulti il più possibile "spendibile" nel breve periodo, ovvero subito dopo la conclusione dell'esperienza di Servizio Civile.

Oltre alle attività obbligatorie l'ente ha individuato ulteriori 2 attività che saranno proposte come opzionali agli operatori: sarà il giovane, di volta in volta, a scegliere se avvalersene oppure no in base ai propri interessi e alle proprie disponibilità. Sarà cura dell'ente informare con il maggior preavviso possibile delle date in cui verranno svolte le attività opzionali per facilitare al massimo la partecipazione di tutti anche illustrando con chiarezza gli obiettivi delle attività proposte e la modalità di svolgimento delle stesse. Si tratta dell'organizzazione di 2 incontri mirati a sostenere il percorso individuale di empowerment del giovane e la propria capacità di interazione con il contesto lavorativo.

1) Empowerment e capacità di interazione con il contesto lavorativo (attività di gruppo, in presenza). Questo primo incontro opzionale sarà proposto in presenza, come attività di gruppo, al 10° mese di realizzazione dei progetti e si concentrerà sul concetto di Empowerment. L'empowerment incide su molti aspetti della nostra vita: la capacità, sia affettiva sia lavorativa, di relazionarci con le/gli altre/i a tutti i livelli; la capacità di mettere in campo le nostre migliori competenze in relazione al contesto che ci si presenta e quindi di rendere il successo una meta perseguibile; la capacità di reagire agli ostacoli della vita personale e professionale e di ritrovare energia e adottare nuovi comportamenti.

L'incontro sarà finalizzato a:

- incoraggiare e potenziare lo sviluppo personale di ogni singolo volontario;
- aiutare a identificare e migliorare le competenze e conoscenze;
- aumentare il senso di autoefficacia riconoscere le criticità degli automatismi comportamentali;
- rafforzare auto consapevolezza e autostima;
- aumentare la consapevolezza sulle diverse modalità attraverso cui donne e uomini mettono in atto le loro competenze e gestiscono i sistemi di relazioni in termini di comunicazione, visibilità e leadership;
- acquisire elementi per gestire le dinamiche quotidiane in modo più consapevole ed autorevole;
- attivare il processo di acquisizione e sviluppo delle abilità in relazione al contesto lavorativo.

2) Analisi del proprio percorso formativo (pre-servizio civile) (attività per piccoli gruppi online modalità sincrona).

Questo secondo incontro opzionale sarà proposto online in modalità sincrona, come attività di gruppo, all'11° mese di realizzazione dei progetti. Sarà finalizzato a sviluppare e mantenere una prospettiva più ampia sulle opzioni e opportunità sui percorsi occupazionali individuati da ogni singolo volontario; analizzare il proprio percorso formativo, di volontariato e professionale; individuare modalità di azione specifiche per l'inserimento socio-lavorativo tra i servizi pubblici e privati presenti nel proprio territorio.