

Allegato A1 – Servizio Civile Digitale

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2022

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:

SERVIZI PUBBLICI IN UN CLICK: COMUNI TOSCANI IN RETE

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

SETTORE E: Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo
AREA DI INTERVENTO: Sportelli informa

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Implementare i servizi esistenti di accompagnamento e facilitazione verso l'ente pubblico digitale, e avviarne 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.)

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 BARBERINO DI MUGELLO
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 CIVITELLA PAGANICO – Palazzo Comunale, Via I Maggio 6 – Civitella Pag,co (GR)
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO – Palazzo Municipale, P.zza dei Rioni 8 – M.Argentario (GR)
COMUNE DI PISA – Palazzo Pretorio, Lungarno Galilei 43 – Pisa (PI)
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)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**numero posti senza vitto e alloggio:**

COMUNE DI AGLIANA – 1 POSTO O.V.
COMUNE DI BAGNO A RIPOLI – 2 POSTI O.V.
COMUNE DI BARBERINO DI MUGELLO – 1 POSTO O.V.
COMUNE DI CALENZANO – 1 POSTO O.V.
COMUNE DI CAMPI BISENZIO – 2 POSTI O.V.
COMUNE DI CARMIGNANO – 2 POSTI O.V.
COMUNE DI CIVITELLA PAGANICO – 1 POSTO O.V.
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO – 1 POSTO O.V.
COMUNE DI PISA – 2 POSTI O.V.
COMUNE DI SESTO F.NO – 2 POSTI O.V.
COMUNE DI SIGNA – 1 POSTO O.V.

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.
- Partecipazione al percorso formativo previsto anche fuori dal Comune e dalla provincia ove si svolge il proprio progetto, così come previsto dal programma di formazione generale

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Al termine dell'esperienza, al volontario saranno certificate e riconosciute le competenze acquisite tramite attestato specifico rilasciato dall'ente terzo IRECOOP TOSCANA, Agenzia Formativa accreditata presso la Regione Toscana (in allegato l'accordo sottoscritto).
La certificazione avverrà secondo le procedure di verifica dell'acquisizione degli apprendimenti come previsto dalla normativa di riferimento.

Le conoscenze e le competenze acquisibili attraverso la partecipazione al progetto e lo svolgimento in progressiva autonomia delle attività, sono:

- conoscenza della organizzazione e strutturazione dei servizi comunali;
- conoscenza essenziale della normativa in materia dei diritti del cittadino nell'accesso ai servizi e all'informazione;
- conoscenze in merito a strumenti e processi di comunicazione pubblica;
- conoscenze relative alle procedure amministrative per l'accesso ai servizi anagrafici e socio educativi dell'ente locale;

- competenze specifiche relative alle procedure informatiche di accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione;
- competenze specifiche nell'utilizzo di strumenti di monitoraggio, documentazione e verifica;
- competenze nella gestione dei servizi di front-office al pubblico, in particolare connesse all'accoglienza, all'ascolto, alla registrazione delle informazioni necessarie e rilevanti, alla capacità di adeguare linguaggi e approcci ai bisogni dell'utente;
- competenze organizzative e di problem solving.

In generale, l'esperienza di partecipazione al progetto favorirà il potenziamento delle competenze individuali nel lavoro di gruppo, nella comunicazione, nella assunzione di responsabilità, nella condivisione di obiettivi.

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 BARBERINO DI MUGELLO
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 CIVITELLA PAGANICO – Via I maggio, Civitella Paganico (GR)
COMUNE DI MONTE ARGENTARIO – Palazzo Municipale, P.zza dei Rioni 8 – M.Argentario (GR)
COMUNE DI PISA – Palazzo Pretorio, Lungarno Galilei 43 – Pisa (PI)
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 -

La durata della formazione specifica è pari a 72 ore

La formazione specifica sarà articolata negli argomenti e moduli illustrati alla voce 19, e si baserà sull'uso integrato di tre metodologie:

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

Argomenti trattati:

1. Pubblica Amministrazione e digitalizzazione
2. I sistemi informativi dell'Ente locale
3. L'Anagrafe Digitale
4. Piattaforme e servizi comunali digitali
5. Strumenti trasversali di accesso ai servizi e di gestione dati personali -
6. Sicurezza sui luoghi di lavoro

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

NO DIVIDE. COMPETENZE E DIRITTI DI CITTADINANZA DIGITALE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE

OBBIETTIVO 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