

## Allegato B1 – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2024

**TITOLO DEL PROGETTO:**

**@ccedo in Comune. Sportelli al cittadino per facilitare i servizi sociosanitari online**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**Settore di intervento:

E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello Sport

Area di intervento:

16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

24 – Sportelli informa

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Facilitare l'accesso ai servizi di sanità digitale e ai servizi on line offerti dalla PA locale, riducendo i fattori di digital divide di tipo anagrafico, sociale e territoriale.**

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****1. Supporto digitale all'utente in presenza****A. SERVIZI CONNESSI ALLA SANITA' DIGITALE**

1. **Tessera Sanitaria Elettronica/Carta Nazionale dei Servizi:** assistenza per l'attivazione della TSE e supporto al primo utilizzo
2. **Fascicolo Sanitario Elettronico:** supporto all'accesso/consultazione e stampa contenuti
3. **Servizi Sanitari del Portale Open Toscana/Servizi Portale Prenota Sanità Toscana-Zerocode/App Toscana Salute:** supporto/accompagnamento all'utilizzo dei seguenti servizi/strumenti
4. **Sistema di televisita:** promozione del servizio e supporto all'utilizzo

**B. SISTEMI DI IDENTITÀ DIGITALE**

Assistenza all'attivazione e al primo utilizzo dei seguenti strumenti:

1. **SPID**
2. **C.I.E – Carta Identità Elettronica**

**C. STRUMENTI DI GESTIONE DATI E PRATICHE PERSONALI**

Supporto all'accesso ai seguenti strumenti:

1. **App IO**
2. **Pago PA e fascicolo pagamenti**

**D. SERVIZI DEL "COMUNE DIGITALE"**

1. Supporto all'accesso e utilizzo delle piattaforme e degli specifici servizi online comunali
2. Anagrafe Nazionale Popolazione Residente (ANPR): supporto all'accesso e utilizzo

I volontari saranno impegnati anche nello svolgimento di attività di facilitazione presso sportelli itineranti e decentrati sui servizi comunali digitali.

**2. Attività di supporto all'utente a distanza**

Rispetto ai medesimi servizi elencati al punto precedente è previsto un servizio di assistenza a distanza

### 3. Comunicazione dei servizi di facilitazione svolti attraverso il progetto

Nell'ambito di questa attività, gli Operatori Volontari si occuperanno di:

- supporto alla produzione e distribuzione di **materiali informativi cartacei** sulle attività degli sportelli, con indicazione di luoghi, orari, servizi offerti
- supporto alla divulgazione di **materiali informativi online** sulle attività degli sportelli
- promozione e divulgazione dei servizi degli sportelli digitali tramite i **social network delle sedi di servizio**

### 4. Monitoraggio su valutazioni e richieste degli utenti degli sportelli digitali istituiti attraverso il progetto

Nell'ambito di questa attività, gli Operatori Volontari si occuperanno di:

- raccogliere segnalazioni, richieste, criticità comunicate dagli utenti sui canali di contatto dedicati
- trasmettere alla struttura di servizio regionale/locale di riferimento le esigenze degli utenti
- supportare gli Enti di accoglienza circa l'individuazione di nuovi bisogni degli utenti rispetto ai servizi digitali dell'ente locale e/o regionale

#### SEDI DI SVOLGIMENTO:

1. Comune di Agliana - Palazzo Comunale – Piazza Resistenza
2. Comune di Altopascio – Municipio - Piazza Vittorio Emanuele II
3. Comune di Bagno a Ripoli – Palazzo Comunale Bagno a Ripoli
4. Comune di Bibbiena - Ufficio Servizi Sociali e Protezione Civile - Via Berni
5. Comune di Borgo San Lorenzo – Palazzo Comunale, Piazza Dante
6. Comune di Calenzano - Palazzo Degli Uffici Comunali - Piazza Gramsci
7. Comune di Campiglia Marittima - Delegazione Comunale di Venturina Terme - Largo della Fiera
8. Comune di Campi Bisenzio – Piazza Dante
9. Comune di Carmignano - Palazzo Comunale - Piazza Matteotti
10. Comune di Casale Marittimo - Palazzo Comunale - Via del Castello
11. Comune di Casola in Lunigiana – Palazzo Comunale – Via Casola
12. Comune di Castel Focognano - Palazzo Comunale - Piazza Giuseppe Mazzini
13. Comune di Castelnuovo Val di Cecina - Palazzo Comunale - Via Verdi
14. Comune di Cecina - Urp Comunale - Piazza Giosuè Carducci
15. Comune di Collesalveti - Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
16. Comune di Collesalveti – Centro Civico Stagno - Via Heinrich Karl Marx
17. Comune di Colle Val d'Elsa – Palazzo Comunale – Via Francesco Campana
18. Comune di Dicomano – Palazzo Comunale - Piazza Della Repubblica
19. Comune di Fauglia – Palazzo Comunale - Via Trento e Trieste
20. Comune di Firenzuola – Biblioteca Comunale - Via Santissima Annunziata
21. Comune di Guardistallo – Via Palestro
22. Comune di Impruneta – Via Fratelli Rosselli
23. Comune di Impruneta – Piazza Buondelmonti
24. Comune di Lamporecchio – Palazzo Comunale – Via Berni
25. Comune di Lastra a Signa – Palazzo Comunale – Piazza del Comune
26. Comune di Massa e Cozzile - Sede Comunale Decentrata - Via Vangile
27. Comune di Montecatini Val di Cecina - Palazzo Comunale - Via Roma
28. Comune di Monteriggioni – Palazzo Comunale - Via Cassia Nord
29. Comune di Montescudaio - Palazzo Comunale - Via della Madonna
30. Comune di Monteverdi Marittimo - Palazzo Comunale - Via IV Novembre
31. Comune di Montieri – Piazza Gramsci
32. Comune di Mulazzo - Palazzo Comunale - Via della Liberazione
33. Comune di Orbetello – Servizi Demografici – Piazza del Popolo
34. Comune di Pescaglia – Via IV Novembre
35. Comune di Pieve a Nievole - Palazzo Comunale - Piazza XX Settembre
36. Comune di Pieve a Nievole – Biblioteca Comunale – Via Guglielmo Marconi
37. Comune di Piombino – Palazzo Comunale – Via Francesco Ferruccio
38. Comune di Pisa – Palazzo Pretorio - Lungarno Galileo
39. Comune di Pomarance - Palazzo Comunale - Piazza Sant'Anna
40. Comune di Pontremoli- Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
41. Comune di Radicofani – Palazzo Comunale – Via Renato Magi
42. Comune di Rignano sull'Arno - Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
43. Comune di Riparbella – Palazzo Comunale - Piazza del Popolo
44. Comune di Roccastrada – Palazzo Comunale – Corso Roma
45. Comune di Rosignano Marittimo – Palazzo Comunale - Via dei Lavoratori
46. Comune di San Giovanni Valdarno – Palazzo Comunale – Via Garibaldi
47. Comune di Santa Luce - Palazzo Comunale - Piazza Rimembranza
48. Comune di Seravezza – Sede del Municipio - Via XXIV Maggio

49. Comune di Semproniano - Palazzo Comunale - Via Mario Luzi
50. Comune di Sestino - Palazzo Comunale - Piazza Garibaldi
51. Comune di Signa – Palazzo Comunale – Piazza della repubblica
52. Comune di Sorano - Palazzo Comunale - Piazza del Municipio
53. Comune di Suvereto – Palazzo Comunale – Piazza dei Giudici
54. Comune di Vernio - Biblioteca Popolare “Francesco Petrarca” - Piazza La Pieve Loc. Sant’Ippolito
55. Comune di Volterra - Palazzo Comunale - Piazza Priori
56. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Centrale Comune di Fivizzano - Piazza De Gasperi
57. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Distaccata Comune di Aulla - Via Gandhi

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

**Senza** vitto e alloggio **79 Operatori Volontari** così ripartiti nelle sedi di progetto:

1. Comune di Agliana – 1 OV
2. Comune di Altopascio - 1OV
3. Comune di Bagno a Ripoli – 2 OV
4. Comune di Bibbiena – 1 OV
5. Comune di Borgo San Lorenzo – 1 OV
6. Comune di Calenzano - 2 OV
7. Comune di Campiglia Marittima – 1 OV
8. Comune di Campi Bisenzio – 2 OV
9. Comune di Carmignano - 1OV
10. Comune di Casale Marittimo – 1 OV
11. Comune di Casola in Lunigiana - 1OV
12. Comune di Castel Focognano 1 OV
13. Comune di Castelnuovo Val di Cecina 1 OV
14. Comune di Cecina – 2 OV
15. Comune di Collesalveti – 2 OV (1 su ogni sede)
16. Comune di Colle Val d’Elsa – 2 OV
17. Comune di Dicomano – 1 OV
18. Comune di Fauglia – 1 OV
19. Comune di Firenzuola – 1 OV
20. Comune di Guardistallo – 2 OV
21. Comune di Impruneta – 2 OV (1 su ogni sede)
22. Comune di Lamporecchio – 2 OV
23. Comune di Lastra a signa – 1 OV
24. Comune di Massa Marittima - 1OV
25. Comune di Montecatini Val di Cecina - 1OV
26. Comune di Monteriggioni – 2 OV
27. Comune di Montescudaio - 1OV
28. Comune di Monteverdi Marittimo – 1 OV
29. Comune di Montieri – 1 OV
30. Comune di Mulazzo – 2 OV
31. Comune di Orbetello – 1 OV
32. Comune di Pescaglia – 2 OV
33. Comune di Pieve a Nievole – 2 OV sede Palazzo Comunale
34. Comune di Pieve a Nievole – 1 OV sede Biblioteca Comunale
35. Comune di Piombino – 2 OV
36. Comune di Pisa – 2 OV
37. Comune di Pomarance - 1OV
38. Comune di Radicofani – 1 OV
39. Comune di Pontremoli – 1 OV
40. Comune di Rignano sull’Arno – 1 OV
41. Comune di Riparbella – 1 OV
42. Comune di Roccastrada – 1 OV
43. Comune di Rosignano Marittimo – 1 OV
44. Comune di San Giovanni Valdarno – 3 OV
45. Comune di Santa Luce – 1 OV
46. Comune di Semproniano – 1 OV
47. Comune di Seravezza – 2 OV
48. Comune di Sestino – 1 OV
49. Comune di Signa – 1 OV
50. Comune di Suvereto – 1 OV
51. Unione Comuni Montana Lunigiana – 2 OV (1 su ogni sede)
52. Comune di Vernio – Biblioteca Petrarca – 2 OV
53. Comune di Volterra -1OV

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

Giorni di servizio settimanali ed orario: **25 ore settimanali su 5 giorni (distribuiti da lunedì a sabato).**

Nessuna particolare condizione.

Nessun particolare obbligo.

## **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. 988/19e 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.

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

Le competenze sono quelle individuate all'interno delle Aree del Quadro Europeo per le competenze digitali dei cittadini – DigComp 2.1.

- Alfabetizzazione su informazioni e dati
- Collaborazione e Comunicazione
- Creazione di contenuti digitali
- Sicurezza
- Problem solving

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

1) Valutazione titoli di studio e formazione

**STRUMENTI:**

esame degli allegati al modulo di domanda e dell'eventuale curriculum dettagliato presentato.

2) Valutazione esperienze, motivazioni e aspettative del candidato

**STRUMENTI:**

esame delle esperienze indicate nel curriculum

colloquio individuale.

E' prevista per tutte le fasi della selezione una commissione di selezione, composta da almeno 3 componenti di cui un settore iscritto con l'ente titolare all'albo SCU nel rispetto dell'art. 15 del dlgs. 40/2017 e s.m.i.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI**

La formazione specifica sarà svolta in presenza e avrà una durata complessiva di **78 ore**, da effettuare entro i primi mesi dall'avvio del servizio.

La formazione specifica verrà erogata secondo le seguenti metodologie:

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

In modalità Webinar verrà erogata la parte della formazione sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, che sarà gestita da ANCI Toscana in modo unitario per tutti i Comuni partecipanti al progetto e la formazione (pari a 38 ore) erogata direttamente dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile in modo unitario per tutti i Comuni del progetto.

Le restanti parti della formazione verranno erogate presso le sedi di servizio, in modalità frontale.

Questi gli argomenti trattati nel corso della formazione specifica erogata da ANCI Toscana e dai formatori delle singole sedi di attuazione:

1. Modalità di organizzazione del servizio di facilitazione digitale
2. Modalità specifiche di erogazione del servizio
3. I servizi digitali della p.a. locale.
4. Sistemi abilitanti. Servizi di sanità digitale e altri servizi online nazionali
5. La comunicazione con i cittadini
6. Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI**

Le sedi di realizzazione della formazione generale saranno:

- Saloncino delle Murate, Via Dell'Agnolo 1/A – Firenze (FI);
- Sede distaccata ANCI Toscana – Via Pascoli 8 – Pisa (PI)
- Palazzo Patrizi – Via di Città 75 – Siena (SI)
- Comune di semproniano – Via Mario Luzi 35/39 – semproniano (GR)

I volontari saranno raggruppati sulla base della vicinanza delle rispettive sedi di servizio alle sedi di formazione generale.

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

**BOTTEGHE DELLA SALUTE. Competenze e accesso alla Sanità Digitale**

**OBIETTIVO AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

**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 fra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

E' previsto lo svolgimento dell'attività di tutoraggio **negli ultimi 3 mesi del progetto** (10°, 11° e 12° mese), con un'attività introduttiva e propedeutica prevista al 4° mese, per un totale di:

- **22 ore obbligatorie (di cui 14 in presenza e 8 online in modalità sincrona)**, suddivise in 6 ore di attività individuali e 16 ore di attività di gruppo;
- **2 ore opzionali svolte in presenza** con incontri di gruppo.

Il tutoraggio ha l'obiettivo di accompagnare il volontario nella ricostruzione delle evidenze utili alla certificazione finale, e definire un progetto professionale individuale spendibile nel mercato locale.

Il percorso di **22 ore obbligatorie** prevede 7 distinte attività:

- 1. Autovalutazione del percorso formativo e delle esperienze di Servizio Civile**
- 2. Analisi delle competenze acquisite durante il Servizio Civile e costruzione del Portfolio**
- 3. Compilazione del curriculum vitae**
- 4. Analisi delle aree di interesse per la ricerca occupazionale**
- 5. Analisi delle banche dati e dei motori di ricerca del mondo del lavoro**
- 6. Conclusione del percorso e presentazione dei servizi dei Centri per l'Impiego**

Il percorso delle **2 ore opzionali** prevede la seguente attività:

- 1. Empowerment e capacità di interazione con il contesto lavorativo**