

## ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: ANCI Toscana

CODICE REGIONALE: RT1C00003

### 1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	"COMUNE DIGITALE - Servizi senza barriere" PISA
1.2 Settore:	tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale.
1.3 Coordinatore:	MAIS MARILENA (28/06/1962)
1.4 Num. Volontari:	10
1.5 Ore Settimanali:	25
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria   ore:	42
1.7.1 Formazione generale Facoltativa   ore:	
1.8 Formazione specifica Obbligatoria   ore:	42
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa   ore:	
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	NO
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	NO

## 2. Caratteristiche Progetto

2.1 Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

Il presente progetto interessa 9 Comuni della provincia di Pisa.

Casale Marittimo: 1.077 abitanti, di cui il 29% over 65

Fauglia: 3.600 ab. di cui il 27% over 65

Guardistallo: 1.199 ab, di cui il 28,9% over 65

Montescudaio: 2.183 ab. di cui il 23,32% over 65

Monteverdi Marittimo: 793 ab, di cui il 31,15% over 65

Pisa: 91.603 ab, di cui il 27,77% over 65

Riparbella: 1.632 ab. di cui il 23% over 65

Santa Luce: 1.623 ab, di cui il 29,1% over 65

Volterra: 9.544 ab., di cui il 31,57%% over 65

Fonte: ISTAT (Dati al 31.12.2024)

Si tratta quindi di Comuni con un' alta incidenza di popolazione anziana, pari a poco meno del 28% (dato medio di progetto: 27,87%).

Inoltre, sono Comuni nei quali oltre la metà della popolazione ha una bassa scolarizzazione (il 51,67% possiede al massimo la licenza media).

### UTILIZZO DI INTERNET E COMPETENZE DIGITALI NEI COMUNI DI PROGETTO

Di seguito l'insieme dei dati relativi al livello di utilizzo dei servizi digitali e delle competenze digitali nei Comuni coinvolti nel progetto (Fonte: ISTAT. Dati al 2024).

1a. Numero di servizi digitali della PA fruiti dai cittadini in fascia di età 14-64 anni – Valori Assoluti

Casale Marittimo: 965

Fauglia: 3.297

Guardistallo: 1.071

Montescudaio: 2.102

Monteverdi Marittimo: 687

Pisa: 74.094

Riparbella: 1.564

Santa Luce: 1.445

Volterra: 8.203

1b. Numero di servizi digitali della PA fruiti dai cittadini in fascia di età over 65 anni- Valori assoluti

Casale Marittimo: 164

Fauglia: 508

Guardistallo: 164

Montescudaio: 270

Monteverdi Marittimo: 132

Pisa: 17.317

Riparbella: 205

Santa Luce: 250

Volterra: 1.600

2. Livello delle competenze digitali possedute da cittadini con bassa scolarizzazione (titolo di studio massimo: licenza media) – Valori Percentuali:

Competenze di base: 16%

Competenze superiori al livello base: 7%

3. Persone che possiedono competenze digitali almeno di base per fascia di età – Valori Percentuali:

Fascia 14-64 anni: 51%  
Fascia over 65 anni: 19,3%

## 2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo del progetto è

Facilitare l'accesso ai servizi on line offerti dalla Pubblica Amministrazione locale, riducendo i fattori di digital divide.

Questi i risultati attesi:

1. Maggior numero di accessi ai servizi online della PA
2. Accrescimento competenze digitali

Il loro raggiungimento viene misurato attraverso i seguenti indicatori:

1a. N. servizi digitali PA fruiti dai cittadini di età 14-64 anni  
+ 20% di servizi digitali fruiti

1b. N. servizi digitali PA fruiti dai cittadini over 65 anni  
+ 30% di servizi digitali fruiti

2. Livello delle competenze digitali possedute da cittadini con bassa scolarizzazione (titolo di studio massimo: licenza media):

Competenze di base: 21% (+5% risp. al dato ex ante)

Competenze superiori al livello base: 17% (+10% risp. al dato ex ante)

3. Persone che possiedono competenze digitali almeno di base per fascia di età:

Fascia 14-64 anni: 56% (+5% risp. al dato ex ante)

Fascia over 65 anni: 29,30% (+10% risp. al dato ex ante)

2.3 Numero dei dipendenti o volontari dell' ente necessari per l' espletamento delle attività previste nel progetto (non considerare i giovani del servizio civile):

27

### 2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

1 Dirigente d'area per ogni sede

Coordina le risorse umane in ambito di innovazione e innovazione digitale.

Supervisiona ai progetti a carattere digitale realizzati anche in collaborazione con Terzo Settore e l' Associazionismo.

Rappresenta la figura di riferimento per l'OP e per le altre figure che operano presso la sede.

1 Addetto all'Ufficio Servizi Informatici per ogni sede

Nel suo ruolo di OP collabora con il volontario per quanto riguarda le attività di carattere digitale svolte all' interno dell'Ente, o in collaborazione con altri Enti del territorio

1 Impiegato amministrativo per ogni sede

Appronta gli atti amministrativi finalizzati o funzionali alla realizzazione delle attività progettuali, garantendo la correttezza tecnico-amministrativa delle attività progettuali con una forte proiezione esterna, che prevedono anche il coinvolgimento di soggetti terzi.

### 2.4 Ruolo e attività previste per i giovani in servizio civile nell' ambito del progetto:

I volontari avranno il ruolo di "facilitatori digitali", ruolo chiave nella funzione di orientamento, supporto, accompagnamento delle persone nell'uso degli strumenti digitali on line della Pubblica Amministrazione locale.

L'operatore volontario sarà quindi un mediatore di strumenti e linguaggi del mondo digitale, anche e soprattutto verso le persone che ne sono più distanti per motivi anagrafici e sociali.

I volontari saranno impegnati sia nelle attività di sportello a contatto diretto con i cittadini (front-office), sia in supporto al back-office

Dato il carattere di rete e di diffusione delle attività progettuali, i volontari svolgeranno le loro attività anche al di fuori delle singole sedi di attuazione.

A. SUPPORTO DIGITALE ALL'UTENTE IN PRESENZA: ORIENTAMENTO, INFORMAZIONE, FACILITAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO AI SEGUENTI SERVIZI:

1. Servizi amministrativi a contenuto digitale (es, piattaforme e specifici servizi online comunali, ANPR –

Anagrafe Nazionale Popolazione Residente etc.)

2. Sistemi abilitanti e di identità digitale

3. Strumenti di gestione dati e pratiche personali

I volontari saranno impegnati anche nello svolgimento di tali attività presso sportelli itineranti e decentrati, al fine di raggiungere in modo più capillare gli utenti sul territorio.

#### B. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEI SRVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE

1. Supporto alla produzione di materiali informativi cartacei (depliant, flyer, locandine) sulle attività degli sportelli e loro distribuzione

2. Supporto alla divulgazione di materiali informativi online sulle attività degli sportelli, anche tramite i social network degli Enti di Accoglienza

#### C. MONITORAGGIO FEEDBACK UTENTI

1. Raccolta delle segnalazioni, richieste, criticità comunicate dagli utenti

2. Trasmissione alla struttura di servizio competente, allo scopo di mediare e 'tradurre' le esigenze degli utenti

3. Supporto all'individuazione di nuovi bisogni degli utenti rispetto ai servizi digitali dell'ente locale e/o regionale

#### 2.5 Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

- Rispetto della privacy delle persone assistite e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio.

- Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei 5 giorni di apertura dei servizi, nel rispetto della normativa SCR e in coerenza con gli obiettivi del progetto

- Disponibilità a svolgere l'attività anche in sedi e orari diversi da quelle usuali in occasione di manifestazioni, attività formative, eventi e servizi sul territorio.

- Disponibilità a impiegare i giorni di permesso in concomitanza della sospensione delle attività dell'ente.

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

### 3. Caratteristiche Organizzative

#### 3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Comune di Montescudaio	Montescudaio	Via della Madonna 37	1
Comunedi Monteverdi Marittimo	Monteverdi Marittimo	Via IV novembre 1	1
Sportello al Cittadino Cultura Turismo Sport - Riparbella	Riparbella	Piazza del Popolo 1	1
UFFICIO POLITICHE SOCIALI COMUNE DI VOLTERRA	Volterra	PIAZZA DEI PRIORI 12	1
PALAZZO COMUNALE CASALE MARITTIMO	Casale Marittimo	VIA DEL CASTELLO 133	1

Municipio di Guardistallo	Guardistallo	Via Palestro 24	1
Ufficio Anagrafe Comune di Pisa	Pisa	Via Cesare Battisti 51	2
Palazzo Comunale	Fauglia	PIAZZA TRENTO E TRIESTE 4	1
Comune Santa Luce	Santa Luce	Piazza Rimembranza 19	1

### 3.2 Operatori

#### Responsabile Progetto

COGNOME: BONUCCELLI NOME: FRANCESCA

DATA DI NASCITA: 19/06/1973 CF: BNCFNC73H59B832G

EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0552477490

#### CORSO FORMAZIONE:

Impegno a frequentare entro l' anno: SI

## Operatori Progetto

COGNOME: MEINI NOME: LEONORA  
DATA DI NASCITA: 25/02/1976 CF: MNELNR76B65G702C  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0586 697309  
SEDE: Sportello al Cittadino Cultura Turismo Sport -  
Riparbella  
CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: ARRIGHI NOME: ERIKA  
DATA DI NASCITA: 06/09/1973 CF: RRGRKE73P46E625J  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 050684920  
SEDE: Comune Santa Luce  
CORSO FORMAZIONE:  
Tipologia corso: Corso Base  
Data corso: 18/10/2023

COGNOME: AGOSTINI NOME: FILIPPO  
DATA DI NASCITA: 06/04/1979 CF: GSTFPP79D06G702Q  
EMAIL: \_\_\_\_\_ TELEFONO: 0586 651642  
SEDE: Comune di Montescudaio  
CORSO FORMAZIONE:  
Impegno a frequentare entro l' anno: SI

COGNOME: <u>AMBROGI</u>	NOME: <u>BARBARA</u>
DATA DI NASCITA: <u>21/05/1960</u>	CF: <u>MBRBBR60E61C044N</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0565785127</u>
SEDE: <u>Comunedì Monteverdi Marittimo</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Impegno a frequentare entro l' anno:	<u>SI</u>

COGNOME: <u>MAIOLINO</u>	NOME: <u>CARMELA</u>
DATA DI NASCITA: <u>10/08/1977</u>	CF: <u>MLNCML77M50A773D</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0586 651522</u>
SEDE: <u>Municipio di Guardistallo</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	<u>Corso Base</u>
Data corso:	<u>21/12/2023</u>

COGNOME: <u>VOLTERRANI</u>	NOME: <u>CATERINA</u>
DATA DI NASCITA: <u>07/09/1962</u>	CF: <u>VLTCRN62P47B878P</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0586/653405</u>
SEDE: <u>PALAZZO COMUNALE CASALE MARITTIMO</u>	
CORSO FORMAZIONE:	
Tipologia corso:	<u>Corso Base</u>
Data corso:	<u>21/12/2023</u>

COGNOME: <u>FANTOZZI</u>	NOME: <u>TIZIANA</u>
DATA DI NASCITA: <u>18/01/1965</u>	CF: <u>FNTTZN65A58H570M</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>3388547793</u>
SEDE: <u>Palazzo Comunale</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>TRAFELI</u>	NOME: <u>ROSSELLA</u>
DATA DI NASCITA: <u>01/10/1962</u>	CF: <u>TRFRSL62R41M126M</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>0588 86050</u>
SEDE: <u>UFFICIO POLITICHE SOCIALI COMUNE DI VOLTERRA</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

COGNOME: <u>MASINI</u>	NOME: <u>ELENA</u>
DATA DI NASCITA: <u>18/03/1978</u>	CF: <u>MSNLNE78C58G702R</u>
EMAIL: _____	TELEFONO: <u>050 910885</u>
SEDE: <u>Ufficio Anagrafe Comune di Pisa</u>	
CORSO FORMAZIONE: Impegno a frequentare entro l' anno: <u>SI</u>	

### 3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

Attività informatica: SI

Le attività di comunicazione del Bando Giovani saranno gestite in modo congiunto da ANCI Toscana e gli enti di attuazione dei progetti attraverso l'utilizzo di mezzi di comunicazione diversificati, con l'obiettivo di raggiungere efficacemente oltre ai giovani anche le loro famiglie. Pubblicazione del progetto sul sito web di Anci Toscana e sul sito istituzionale dei Comuni di attuazione.

Animazione delle pagine Facebook e Instagram di Servizio Civile ANCI Toscana, gestite direttamente dalla struttura di comunicazione interna all'Associazione.

Attività cartacea:

Invio di newsletter elettroniche agli indirizzi dell'Ufficio Comunicazione di ANCI Toscana relativi alle politiche giovanili.

Presenza su bacheche online, portali e siti informativi territoriali e di settore relativi alle opportunità di lavoro e formazione giovanile.

SI

- Distribuzione sui territori comunali di materiali informativi cartacei (depliant e locandine) sul progetto, con impianto grafico fornito dall'Ufficio Comunicazione ANCI Toscana, in luoghi mirati quali biblioteche e centri culturali, centri sportivi, associazioni, luoghi di aggregazione e tempo libero, Centri per l'Impiego

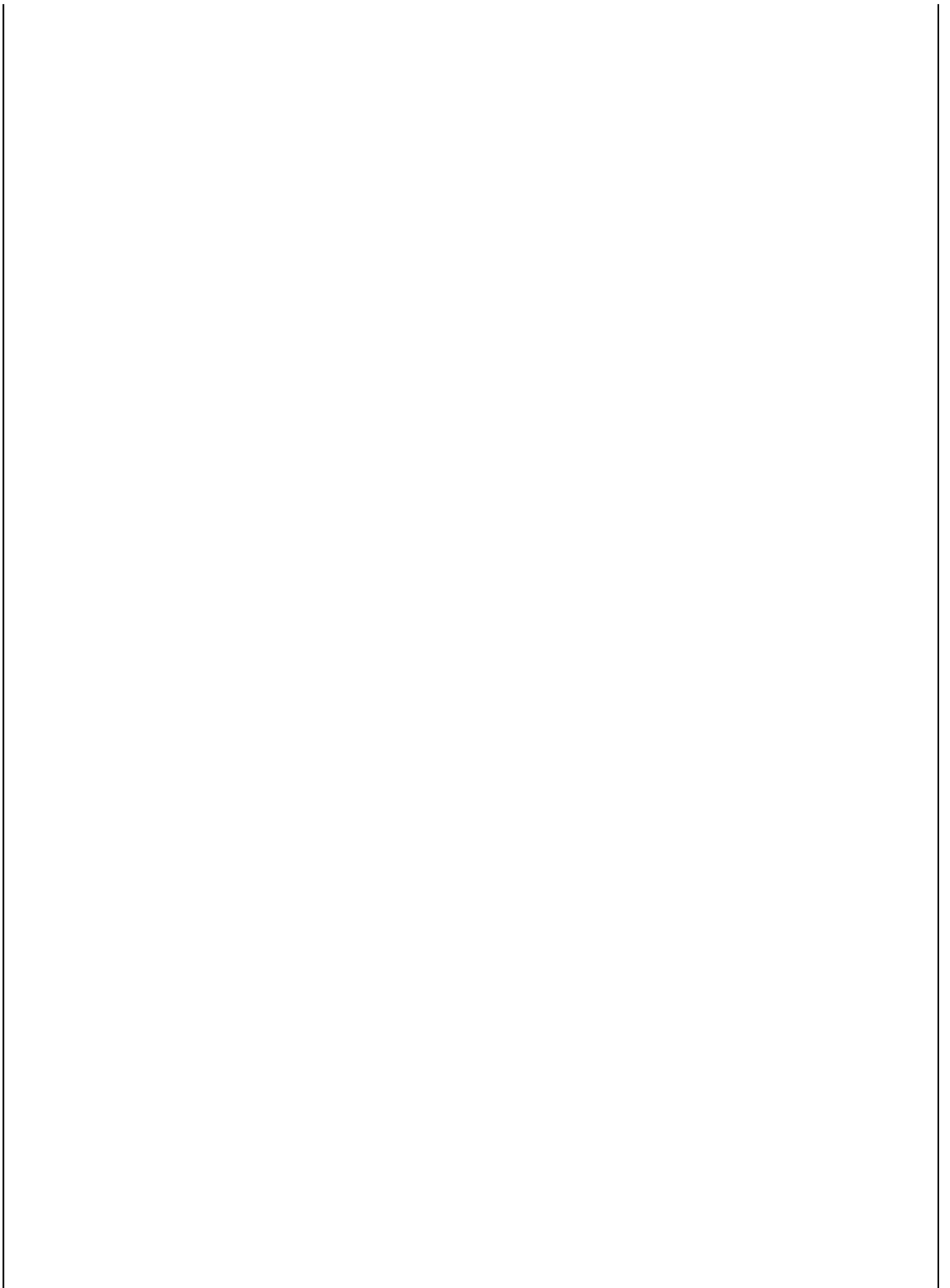
- Articoli sulla stampa locale, mediante comunicati stampa di ANCI Toscana e dei Comuni coinvolti, e interviste ai referenti istituzionali del progetto concordate dall'Ufficio Stampa di ANCI Toscana.

Spot radiotelevisivi: SI

Saranno impiegati spazi TV e radio locali adeguati alla promozione territoriale del progetto, mediante interviste radiofoniche ai rappresentanti istituzionali locali (sindaci e assessori comunali) e ai rappresentanti istituzionali di ANCI Toscana.

Incontri sul territorio: NO

Altra attività: NO



### 3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

Il monitoraggio sarà articolato su due livelli:

1. verifiche focalizzate sulla singola sede e sulle specificità del servizio locale (monitoraggio locale di sede)
2. verifiche attuate nella modalità del coordinamento e confronto fra sedi diverse (monitoraggio inter-sede di metà servizio).

a) **MONITORAGGIO LOCALE DI SEDE**

Organizzato dall'OP ogni 6 mesi (a metà e a conclusione dell'anno di servizio civile).

Si svolgerà attraverso la realizzazione di momenti di verifica ad hoc, che coinvolgeranno l'OP e gli OOVV.

Le verifiche produrranno una scheda/report di monitoraggio interno che gli OP trasmetteranno

a metà servizio ad Anci Toscana, per individuare:

- a) eventuali criticità relative agli aspetti logistico/organizzativi/strumentali e alle modalità di gestione del progetto da parte dell'OP
- b) adeguatezza dei volontari alle mansioni di progetto e propensione all'acquisizione di autonomia operativa;
- c) congruità del percorso di formazione

b) **MONITORAGGIO INTER-SEDE DI METÀ SERVIZIO**

Organizzato da ANCI attraverso incontri online con gli OOVV al fine di verificare lo sviluppo dei progetti con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- a) collaborazione tra OOVV e OP;
- b) rispondenza tra le aspettative e l'esperienza in corso;
- c) coinvolgimento e integrazione con il gruppo di lavoro della sede anche in relazione alle mansioni di progetto

c) **MONITORAGGIO DI FINE SERVIZIO**

Nell'ultimo mese di servizio saranno avviate azioni di monitoraggio conclusivo finalizzate a produrre:

- a) un bilancio del progetto da parte degli OP e dei referenti delle sedi di attuazione, teso a valutare gli obiettivi raggiunti e l'opportunità di proseguire o meno l'esperienza in progetti futuri. A tale scopo verrà fatto compilare agli OP un questionario ad hoc.
- b) un bilancio del progetto da parte degli OOVV, teso a produrre una valutazione finale generale sulla qualità dell'esperienza svolta e un'autovalutazione delle competenze acquisite attraverso il servizio civile.

### 3.5 Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge regionale 25 luglio 2006, n. 35:

Nessuno

### 3.6 Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto

Tipologie PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali Si indicano di seguito strumentazione e risorse, ripartite in base alle attività degli operatori volontari  
Attività A. SUPPORTO DIGITALE ALL'UTENTE IN PRESENZA: ORIENTAMENTO,

#### INFORMAZIONE, FACILITAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO AI SEGUENTI SERVIZI:

Per le attività di sportello fisso in presenza, sarà predisposta una postazione adeguata a poter svolgere tutte le attività di progetto, ossia dotata di:

- 1 PC portatile con webcam e microfono, software Open Office, Hard Disk 512 SSD, RAM 8GB DDR4 e programmi (driver) installati per la lettura delle Tessere Sanitarie Elettroniche lettore smart card
- 1 stampante multifunzione e scanner
- connessione internet di almeno 25 Mbps
- 1 telefono fisso

casella di posta elettronica con dominio dell'ente di accoglienza.

Per le attività di facilitazione digitale in presenza presso sportelli itineranti, per ogni presidio saranno garantiti:

- 1 PC portatile con videocamera e microfono, e le stesse caratteristiche informatiche sopra specificate per i PC utilizzati negli sportelli fissi
- lettore smart card
- 1 stampante portatile wireless
- 1 hot-spot per connessione di rete. Gli sportelli itineranti saranno attivati solo laddove potrà essere garantita la copertura wifi.

Saranno inoltre messi a disposizione automezzi comunali per gli spostamenti degli operatori volontari finalizzati alla realizzazione dei servizi itineranti.

#### ATTIVITÀ B. COMUNICAZIONE E PROMOZIONE DEI SERVIZI DI FACILITAZIONE DIGITALE

Gli strumenti di comunicazione e promozione dei servizi offerti da progetto saranno diversificati, in modo da raggiungere destinatari diversi con diverse modalità, e si baseranno sulle seguenti risorse:

- Fornitura, per tutti i Comuni partecipanti al progetto e per tutte le sedi di servizio, di materiali tipografici a stampa su impianti grafici prodotti dall'Ufficio di Comunicazione Anci Toscana. I materiali cartacei saranno essenziali per la promozione e l'informazione verso gli utenti più fragili (anziani, persone non in possesso di device, etc) e per la divulgazione presso realtà territoriali di aggregazione e di riferimento (biblioteche, centri sociali, centri anziani, circoli, etc).
- Fornitura di depliant e brochure digitali prodotti in modo analogo da Anci Toscana, per la pubblicazione di materiale divulgativo e informativo su pagine web e portali online dedicati, e per l'invio mirato tramite newsletter a gruppi specifici di destinatari.
- Account di pagine social istituzionali per ciascun Comune Ente di accoglienza, a gestione accessibile dai volontari del servizio civile, per promuovere i servizi di facilitazione digitale anche attraverso i social network e raggiungere un pubblico più ampio.

#### Attività C. MONITORAGGIO SUI FEEDBACK DEGLI UTENTI

- una casella di posta elettronica appositamente attivata con dominio dell'Ente di Accoglienza per l'invio di segnalazioni e problematiche specifiche da parte degli utenti
- un questionario cartaceo semi-strutturato di customer-satisfaction da distribuire agli utenti, analogo per tutte le sedi di servizio.

### 3.7 Eventuali risorse finanziarie aggiuntive utilizzate per l'acquisto di beni o servizi destinati ai giovani in servizio:

Importo: 0

#### 3.7.1 Descrizione risorse finanziarie:

## 4. Caratteristiche delle conoscenze acquisibili

4.1 Competenze Attestate dall'Ente: NO

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi SI

Descrizione competenza:

Nel corso dello svolgimento del progetto i giovani potranno acquisire competenze in merito ai servizi amministrativi a domanda individuale e alla tutela del pieno esercizio dei diritti di cittadinanza attraverso la riduzione del digital divide.

In particolare potranno essere acquisite le seguenti CONOSCENZE TECNICHE:

- \_conoscenza dei servizi della PA a domanda individuale, con particolare riferimento alle normative e all'organizzazione delle strutture pubbliche comunali
- \_conoscenza delle procedure principali relative alla gestione amministrativa dei servizi di una pubblica amministrazione locale (nozioni di diritto amm.vo)
- \_conoscenza delle metodologie di gestione dei flussi informativi di sportelli al pubblico
- \_conoscenza degli strumenti informatici e digitali di comunicazione di un ente locale verso il cittadino (sito web istituzionale, servizi online, newsletter, etc)
- \_conoscenza di elementi di etica professionale (privacy e segreto professionale).

I volontari inoltre potranno acquisire le seguenti CAPACITÀ:

- \_comunicare in modo adeguato ed efficace in contesti di servizi al pubblico
- \_garantire il diritto di accesso all'informazione
- \_fornire consulenza, orientamento e assistenza per attivare prestazioni ed interventi connessi ai diritti di cittadinanza
- \_veicolare il flusso informativo in entrata negli opportuni canali interni
- \_gestire la comunicazione con l'utente in caso di disservizio
- \_assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche attraverso l'attività di alfabetizzazione informatica e di facilitazione digitale
- \_utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete.

In generale, l'espletamento del servizio favorirà il potenziamento delle competenze individuali in riferimento al lavoro in team, alla comunicazione, alla assunzione di responsabilità, alla condivisione di obiettivi.

Il percorso formativo e pratico-esperienziale previsto dal progetto potrà collegarsi alla certificazione di competenze professionali specifiche, presenti e codificate nel Repertorio Regionale delle Figure Professionali.

### 4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP
UC 351 - Gestione del front office e back office	ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE, ALLA	SETTORE COMUNICAZIONE, PUBBLICITA', PUBBLICHE
UC 353 - gestione delle informazioni attraverso il supporto delle tecnologie	ADDETTO ALLA COMUNICAZIONE, ALLA	SETTORE COMUNICAZIONE, PUBBLICITA', PUBBLICHE
UC 1774 - Mediazione e facilitazione dei servizi on line	Addetto alla comunicazione, alla promozione di	Comunicazione pubblicità pubbliche relazioni (16)

### 4.4 Altre Competenze ADA (fare riferiemnto al Repertorio Regionale Formazione Professionale)

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

## 5. Formazione Generale Obbligatoria dei Giovani

### 5.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La metodologia della formazione generale proposta da Anci Toscana prevede l'uso integrato di tre setting formativi, funzionali al conseguimento e alla gestione di obiettivi generali e specifici:

1. formazione formale: lezioni frontali con supporti multimediali e/o cartacei;
2. formazione non formale: centrata sul contesto relazionale e mirata all'acquisizione dell'intraprendenza dialettica e della disponibilità comunicativa (capacità di ascoltare e farsi ascoltare), sotto il controllo del Responsabile della Formazione di Anci Toscana;
3. formazione esperienziale: laboratori di gruppo basati sulle pre-competenze e pre-conoscenze dei partecipanti, sul confronto interpersonale fra partecipanti e fra partecipanti e formatore.

La formazione esperienziale viene gestita secondo i criteri e i metodi della comunicazione ecologica, finalizzata a creare un contesto comunicativo che garantisce l'espressione delle idee e delle esperienze di ciascun partecipante, favorisce lo sviluppo dell'empatia e delle capacità argomentative, ed è tesa a elaborare un'analisi critica del tema affrontato. Tale metodologia si avvale di precise tecniche di facilitazione della comunicazione e della produzione di riflessioni di gruppo, quali:

- brainstorming
- giochi di ruolo e di identità
- simulazioni
- giochi di presa di posizione e mediazione
- mappe concettuali
- navigazione esplorativa in rete
- attività di valutazione e autovalutazione del percorso formativo.

La suddetta metodologia laboratoriale-esperienziale si integra opportunamente con momenti di formazione frontale, allo scopo di fornire elementi informativi e conoscitivi per elaborare il proprio pensiero critico.

Nel loro insieme, i tre setting formale, non formale ed esperienziale hanno lo scopo di attivare le risorse produttive del gruppo, nel rispetto delle diversità. Si tratta pertanto di un approccio formativo che si offre, nelle prime settimane di avvio dell'attività dei volontari, come 'metafora' e anticipazione dell'esperienza del servizio civile in senso lato.

Gli strumenti didattici usati sono:

lavagna a fogli mobili, pc, videoproiettore, connessione di rete, slides, testi per letture di gruppo, strumenti multimediali (foto e immagini, video, canzoni, brani di film, etc).

La formazione generale viene interamente erogata da formatori di Anci Toscana.

### 5.2 Contenuti della formazione:

La finalità della formazione generale è di fornire al volontario l'opportunità di riflettere sul significato e le valenze del servizio civile, e offrire gli strumenti per costruire un senso più ampio di questa esperienza che si radichi nella sua formazione personale e civile: una 'cassetta degli attrezzi', in termini di concetti acquisiti, stimoli ed elaborazioni, utile ad affrontare in modo più consapevole il servizio civile come esperienza fondamentale di cittadinanza attiva e responsabile. In questa prospettiva, il percorso formativo di Anci Toscana si propone di:

- 1\_ far conoscere ai giovani volontari il servizio civile nel suo contesto normativo nazionale e regionale, nella sua storia e nella sua evoluzione, significativa dal punto di vista dei percorsi dei diritti civili;
- 2\_ connettere il servizio civile, a partire dalla propria origine, ai valori di partecipazione, solidarietà, coesione sociale, definendosi come una delle forme della cittadinanza democratica;
- 3\_ proporre una riflessione sulle interazioni tra soggetto e comunità, tra uno e molti, in termini di rapporto con le istituzioni, con il sistema della legalità, con le diversità e le situazioni di conflitto, attraverso una elaborazione critica su alcune tematiche 'calde' dell'attualità civica e sociale dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, etico;
- 4\_ offrire una contestualizzazione generale sulle modalità della partecipazione attiva, con riguardo anche alle nuove forme di partecipazione in rete.

Nella sua organizzazione, il percorso formativo è pensato in chiave sia di progressione specifica sia di circolarità, al fine di dare il più possibile un continuum di contenuti e di valori.

In questa ottica, il percorso è strutturato su una serie di step, articolati nei seguenti moduli:

#### PROGRAMMA DELLA FORMAZIONE – 42 ORE:

Modulo 1 – Il sistema del Servizio Civile: Enti e progetti – Durata: 5 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

Il servizio civile regionale. I finanziamenti europei al servizio civile regionale

Gli enti locali e i Comuni nel sistema del servizio civile.

ANCI Toscana e il lavoro per progetti.

Gli interlocutori istituzionali dei volontari in servizio (Regione, Ente, sede di progetto).

Il regolamento regionale per la gestione dei volontari.

Metodologia:

Frontale.

Modulo 2 – Storia del Servizio Civile - Durata: 5 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

L'obiezione di coscienza.

Il dovere di difendere la Patria, l'obiezione di coscienza alle armi e la storia del servizio civile in Italia.

La sospensione della leva obbligatoria e la nascita del servizio civile volontario universale e regionale. Dal concetto di Patria a quello di Comunità e coesione sociale.

Il servizio civile nell'avvio dell'esperienza e nella percezione dei partecipanti.

Oggi e domani: la legge di servizio civile che vorrei.

Metodologia:

Frontale

Modulo 3 - Convivenza civile e democrazia: i diritti e la cultura della legalità' – Durata: 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Convivenza civile e bene comune. Limiti, utopie, trasgressioni; cultura dei doveri e dei diritti.

La comunità non come somma di individui ma come insieme organico. Lo strumento per regolare diritti e doveri: leggi e legalità.

Chi scrive le regole.

Legge come limitazione o garanzia? Fra legalità, illegalità e disobbedienza civile.

Leggi che cambiano: il cittadino attivo, le istituzioni e la legalità democratica.

Metodologia:

Brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, discussione d'aula condotta dal formatore.

Modulo 4 – Diversità e gestione dei conflitti – Durata: 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Nessuno uguale all'altro. La diversità irriducibile. Diversità naturali e culturali.

La diversità etichettata. Pregiudizi e stereotipi.

Il pregiudizio come germe del conflitto

Elementi di teoria del conflitto: il triangolo di Galtung

Esplicitare e gestire: la soluzione creativa dei conflitti

La minaccia della diversità e il diverso tra i diversi: lo straniero.

“Rispettare le nostre regole”: diritti uguali o diversi?

Nuove cittadinanze: esperimenti di integrazione.

Metodologia:

Brainstorm, giochi di ruolo, letture, video, mappe concettuali a piccoli gruppi, momenti di lezione frontale, discussione d'aula condotta dal formatore.

Modulo 5: Protezione civile, ambiente e partecipazione – Durata 8 ore

Lezione laboratoriale in presenza

Argomenti:

Il nesso tra prevenzione/protezione ambientale e legalità.

La normativa sulla protezione civile.

La partecipazione attiva come strumento di valorizzazione del territorio e degli spazi urbani.

Simulazioni di forme di cittadinanza attiva e di partecipazione democratica ai processi decisionali sull'uso del territorio e degli spazi urbani.

Metodologia:

Lezione frontale, video, elaborazioni progettuali a piccoli gruppi, restituzione e discussione d'aula condotta

dal formatore.

Modulo 6: Cittadinanza digitale I– Durata 2 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Garantire i diritti di cittadinanza attraverso l'inclusione digitale

Abitare lo spazio digitale in modo competente

Metodologia

Frontale e interattiva

Modulo 7: Cittadinanza digitale II– Durata 2 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Abitare lo spazio digitale in modo consapevole

Riconoscere le fake news e l'infodemia

Il fenomeno haters

Metodologia

Frontale e interattiva

Modulo 8: Cittadinanza digitale III – Durata 4 ore

Lezione a distanza sincrona

Argomenti:

Utilizzare lo spazio digitale per realizzare azioni e iniziative di cittadinanza attiva.

La comunicazione pubblica e le campagne civiche attraverso i social

Metodologia:

Frontale e interattiva

## 5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

## 6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

### 6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

La formazione specifica sarà erogata come formazione d'aula, e sarà gestita in ciascuna sede dai formatori dei Comuni coinvolti nel progetto, eccetto i moduli su:

- Sistemi abilitanti di identità digitale;
- La comunicazione con i cittadini;
- Sicurezza sui luoghi di lavoro

Tali moduli saranno erogati da formatori di ANCI Toscana in modalità online sincrona.

I restanti moduli del programma formativo saranno articolati in moduli organizzati dalle sedi di servizio, e gli strumenti necessari all'erogazione della formazione saranno messi autonomamente a disposizione dalle sedi stesse.

La formazione si baserà sull'uso integrato di tre metodologie:

1. frontale
2. interattiva
3. teorico-pratica

1. La formazione frontale risulta essere uno dei metodi più idonei a trasferire concetti, informazioni e schemi interpretativi. Sarà applicata per i contenuti di natura teorica e si avvarrà dell'ausilio di supporti visivi (slide, presentazioni, pagine web), audiovisivi (video) e altri materiali (documenti, dispense in formato digitale) che potranno essere consegnati ai partecipanti.

2. La formazione di tipo frontale sarà opportunamente integrata da un approccio interattivo, basato sull'interazione e lo scambio tra partecipanti e formatore e fra partecipanti. Sarà condotta attraverso la sollecitazione di domande di approfondimento, lo studio di casi, lo scambio di punti di vista, l'analisi condivisa di esperienze, etc.

3. La formazione teorico-pratica riguarderà più strettamente le attività di facilitazione digitale previste dal progetto, e avrà lo scopo di integrare un opportuno inquadramento teorico degli aspetti tecnici dei servizi comunali digitali con la sperimentazione diretta dell'utilizzo degli strumenti stessi. Il volontario sarà quindi messo "in situazione" attraverso esercitazioni pratiche, condotte con l'utilizzo di strumentazioni adeguate.

### 6.2 Contenuti della formazione:

Gli obiettivi della formazione specifica del presente progetto si possono distinguere in:

- Conoscenze teoriche relativamente a normative, forme organizzative e modalità di intervento
- Conoscenze strumentali allo svolgimento delle mansioni previste nel progetto
- Conoscenze teoriche e pratiche in ambito di servizi digitali al cittadino

### PROGRAMMA DELLA FORMAZIONE – 42 ORE

Il programma della formazione specifica si articola nei seguenti moduli, per una durata complessiva di 42 ore.

Modulo 1. Modalità di organizzazione del servizio di facilitazione digitale - Durata: 8 ore

Argomenti:

- 1.1. Presentazione dell'Ente di accoglienza/sede di servizio. I settori del Comune coinvolti nel progetto: Area Servizi al Cittadino, Area Servizi Informatici. Funzioni e organizzazione.
- 1.2. Il contesto territoriale in relazione agli obiettivi del progetto. Caratteristiche e bisogni dell'utenza.
- 1.3. I servizi di prossimità: le caratteristiche dello sportello di facilitazione in presenza.
- 1.4. I servizi di facilitazione a distanza

Modalità:

Frontale e interattiva in presenza

Modulo 2. Modalità specifiche di erogazione del servizio - Durata: 8 ore

Argomenti:

- 2.1. Illustrazione delle attività specifiche di progetto che dovranno essere svolte dai volontari
- 2.2. L'organizzazione del servizio negli sportelli decentrati e itineranti, anche in rapporto con i partner territoriali

- 2.3. Gli strumenti dell'ente in dotazione ai volontari per i servizi al cittadino
- 2.4. Elementi di normativa sulla privacy
- 2.5. Le competenze dei volontari come facilitatori digitali nel contesto del progetto

Modalità:

Frontale e interattiva in presenza

Modulo 3. I servizi digitali della P.A. locale - Durata: 8 ore

Argomenti:

3.1. Articolazione aree tematiche dei servizi online del Comune

3.2. Piattaforme e servizi digitali dell'amm.ne comunale.

Sistemi di autenticazione. La presentazione di istanze. I servizi a domanda individuale

3.3. Il sistema ANPR – Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente

Modalità:

Frontale, interattiva e teorico pratica, in presenza

Modulo 4. Sistemi abilitanti. Servizi online nazionali e regionali - Durata: 5 ore

Argomenti:

4.1. SPID: funzioni e utilizzo

4.4. Portale Open Toscana e i servizi online

4.7. APP IO

4.8. Sistema PAGO PA

Modalità:

Frontale, interattiva, a distanza sincrona

Modulo 5. La comunicazione con i cittadini per la promozione delle competenze digitali- Durata: 5 ore

Argomenti:

5.1. Strumenti di promozione e divulgazione dei servizi esistenti di facilitazione digitale. I canali e i mezzi di comunicazione dell'ente locale: canali territoriali e digitali.

5.2. Strumenti di customer satisfaction. I questionari per rilevare la valutazione sui servizi e intercettare nuove richieste

Modalità:

Frontale, interattiva, a distanza sincrona

Modulo 6. La sicurezza sui luoghi di lavoro (ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n. 81/2008 e dell'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011).- Durata: 8 ore

Lezione frontale a distanza sincrona

Argomenti:

a) Programma 4 ore argomenti generali come da normativa di riferimento:

Rischio

Danno

Prevenzione

Protezione

Organizzazione della prevenzione aziendale

Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali

Gli organi di vigilanza, controllo e assistenza

b) Programma 4 ore argomenti specifici:

La sicurezza nell'Ente locale. I rischi connessi all'impiego dei volontari: uffici, postazioni con videoterminale, strutture aperte al pubblico, strutture per attività di back-office.

La sicurezza fuori sede e nei luoghi diversi dall'Ente: scuole, strutture educative e aggregative

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani:

## 7. Altri elementi della formazione

### 7.1 Soggetto previsto per la gestione del servizio civile (responsabile ente o coordinatore)

(Coordinatore) MAIS MARILENA (28/06/1962)

Formazione: SI

Tipologia corso: Corso Aggiornamento

Data corso: 2019-11-13

### 7.2 Ulteriore formazione

SEMINARIO "PILLOLE DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE" 10.05.2023

## 8 ENTI COPROGETTANTI

DENOMINAZIONE	CODICE RT	CATEGORIA D'ISCRIZIONE ALL'ALBO	ENTE PUBBLICO O PRIVATO
ANCI Toscana	RT1C00003	Categoria 1	PRIVATO
Comune di Fauglia	RT3C00083	Categoria 3	PUBBLICO
Comune di Santa Luce	RT3C00544	Categoria 3	PUBBLICO

Istanza presentata ai sensi dell'art 65 comma 1 lettera b) del Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n.82

Da: GHRSMN66L23D612H - GHERISIMONE. Data e ora: 11/12/2025:12:57:20