

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

TITOLO DEL PROGETTO:
VERSO IL PUBBLICO - azioni per rendere i pubblici servizi accessibili e partecipati
SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:
E - Educazione e promozione 24 - Sportelli

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Sostenere l'accesso alle informazioni relative ai servizi pubblici 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 Relazioni con il Pubblico, l'Ufficio Anagrafe, l'ufficio Ambiente, l'Ufficio Tributi, l'Ufficio Scuola, l'Ufficio Casa, con il ruolo di facilitare l'accesso da parte di tutti i cittadini alle informazioni e ai servizi comunali, anche quando tali servizi sono offerti in modalità telematica e digitale. Sotto-obiettivi sono: a) aumentare la disponibilità di tempo e operatori da dedicare a famiglie con gravi difficoltà, anziani, adulti disabili, immigrati, per le spiegazioni inerenti i loro diritti e i loro doveri in relazione al servizio pubblico; 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; 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 della pubblica amministrazione, anche nell'accedere agli strumenti digitali. Infine favorire una maggiore partecipazione e la possibilità di vedere rispettati i propri diritti di cittadinanza; permettere una maggiore capacità di partecipazione attiva e responsabile alla vita pubblica.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Supporto al servizio affiancando il personale dell'Ente e integrandolo nelle diverse mansioni. Una parte sostanziale delle attività svolte dai volontari sono uguali per tutte le sedi di progetto anche se con diversa articolazione per i singoli uffici coinvolti. Sono le seguenti: - accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini sui servizi dell'ente; - distribuzione della modulistica per l'accesso ai servizi e assistenza nella comprensione dei dati richiesti e nella compilazione; - distribuzione schede informative e assistenza nella comprensione dei requisiti e della documentazione necessaria per l'accesso ai servizi comunali;

- supporto all'utenza e 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 informazioni di secondo livello per l'accesso ai servizi del Comune;
- aggiornamento dei pannelli informativi elettronici;
- gestione e aggiornamento elenco e indirizzari delle associazioni;
- ricerca e raccolta informazioni per aggiornamento schede e materiale informativo;
- aggiornamento gestione bacheche informative interne e esterne;
- affiancamento del personale dell'ente nella gestione delle pratiche amministrative degli uffici (anagrafe, stato civile, servizi educativi, tributi, ambiente etc..) e in particolare nella gestione dei sondaggi per la rilevazione della soddisfazione dei cittadini e delle criticità che incontrano nell'accesso ai servizi comunali;
- collaborazione alla revisione e miglioramento degli strumenti di comunicazione dell'ente;
- progettazione, organizzazione e realizzazione di giornate e convegni su tematiche individuate dall'amministrazione finalizzate ad accrescere la consapevolezza dei cittadini sui servizi del comune e le modalità di accesso, la trasparenza e la partecipazione;
- 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.

Attività specifiche per sede:

Presso lo Sportello Unico Attività Produttive il volontario supporta fornendo informazioni e aiutando soggetti (sia imprese che persone talvolta anziane) nel disbrigo delle pratiche burocratiche necessarie per le loro attività. Sedi PALAZZO COMUNALE FUCECCHIO 185053, PALAZZO COMUNALE CASTELFRANCO 185090.

Presso gli Uffici Ambiente il volontario raccoglie richieste e segnalazioni e aiuta nel gestire i procedimenti conseguenti. Sedi PALAZZO COMUNALE – Santa Croce sull'Arno 184855, MUSEO/UFFICIO TECNICO 184968, PALAZZO COMUNALE SMAM 185254 e per la parte cimiteriale anche PALAZZO COMUNALE - SETTORE POLITICHE TERRITORIALI EMPOLI 207576.

Presso gli Uffici Tributi il volontario supporta nella verifica dei pagamenti aiutando l'utenza nella comprensione degli atti. Sedi PALAZZO COMUNALE – Santa Croce sull'Arno 184855, PALAZZO COMUNALE SMAM 185254.

Presso gli Uffici Segreteria il volontario supporta a vario titolo sia personale dipendente che utenza. Sedi PALAZZO COMUNALE SMAM 185254, PALAZZO COMUNALE EMPOLI 207574. Limitatamente alla sede PALAZZO COMUNALE FUCECCHIO 185053 tra le attività si aggiunge un percorso formativo per la creazione di strumenti di comunicazione.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

- PALAZZO COMUNALE - Santa Croce sull'Arno PIAZZA DEL POPOLO, SANTA CROCE SULL'ARNO
- SERVIZI ALLA PERSONA E POLITICHE DI SOLIDARIETÀ SM VIA SAN DOMENICO, SAN MINIATO
- MUSEO/UFFICIO TECNICO VIA GUICCIARDINI, MONTOPOLI IN VAL D'ARNO
- POLITICHE EDUCATIVE, SCUOLA E SPORT Fucecchio Via Castracani, FUCECCHIO
- CANTIERE COMUNALE FUCECCHIO VIA DEI ROSAI, FUCECCHIO
- PALAZZO COMUNALE FUCECCHIO PIAZZA GIOVANNI AMENDOLA, FUCECCHIO
- SERVIZI DEMOGRAFICI, ANAGRAFE CASTELFRANCO Via Vincenzo Gioberti, CASTELFRANCO DI SOTTO
- PALAZZO COMUNALE CASTELFRANCO PIAZZA REMO BERTONCINI, CASTELFRANCO DI SOTTO
- PALAZZO COMUNALE SMAM PIAZZA DELLA VITTORIA, SANTA MARIA A MONTE
- Palazzo Pretorio Empoli PIAZZA FARINATA DEGLI UBERTI, EMPOLI
- Palazzo Comunale - Anagrafe/Politiche Territoriali Empoli PIAZZA DEL POPOLO, EMPOLI

- Palazzo Comunale - Settore Politiche Territoriali Empoli VIA GIUSEPPE DEL PAPA, EMPOLI
- Palazzo Comunale Empoli - URP VIA GIUSEPPE DEL PAPA, EMPOLI

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 22 senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Partecipazione al percorso formativo previsto che potrà essere organizzato anche nei giorni di chiusura dei servizi e fuori dal comune/provincia ove è situata la sede di attuazione.
- Partecipazione ai momenti di verifica/monitoraggio dell'esperienza di servizio civile.
- Partecipazione ai momenti formativi e di verifica e monitoraggio anche se svolti di sabato.
- Disponibilità al trasferimento temporaneo della sede in caso di eventi.
- 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 giorni di apertura dei servizi limitatamente a 5 giorni di impiego e alle minime 3 e massimo 8 ore di impiego giornaliero.
- Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle di assegnazione limitatamente a particolari necessità.
- Disponibilità a guidare gli automezzi messi a disposizione dall'Ente proponente il progetto.
- Disponibilità ad impiegare i giorni di permesso in concomitanza della sospensione delle attività previste dal progetto per ferie e festività. In aggiunta alle festività riconosciute i giorni di chiusura di tutte le sedi sono limitati ai soli sabato e domenica. Laddove il numero dei giorni di chiusura dovesse superare i giorni di permesso dei giovani, per consentirgli la continuità di servizio sedi alternative sono RSA MEACCI – Santa Croce sull'Arno 184849 e APSP DEL CAMPANA GUAZZESI - San Miniato 231681 in quanto operative 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Giorni di servizio settimanali: 5

N° Ore Di Servizio Settimanale: 25

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Riconoscimento delle ore di attività pratica svolte.

Eventuali crediti formativi riconosciuti: sì

Eventuali tirocini riconosciuti: sì

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio tramite ARTI - Agenzia Regionale Toscana per l'Impiego.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

No

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

I criteri di selezione adottati dall'Ente prevedono l'attribuzione di un punteggio per un totale massimo di 120 punti, valutando il candidato sulla base di:

- 1) Titoli di studio conseguiti e in corso di conseguimento (max 8 punti);
- 2) Titoli professionali (max 4 punti);
- 3) Esperienze formative e altre conoscenze acquisite (max 6 punti);
- 4) Esperienze lavorative, stage, tirocinio o volontariato (max 22 punti);
- 5) Colloquio sulle motivazioni allo svolgimento del servizio civile e alla realizzazione del progetto (max 80 punti).

Per l'attribuzione dei punteggi ai Titoli di studio conseguiti (punto 1) si considera il solo titolo più elevato, e come massimo titolo la laurea magistrale attinente, secondo al scala di punteggio come di seguito riportata:

Laurea attinente al progetto = 8 punti

Laurea non attinente = 7 punti

Laurea di primo livello attinente al progetto = 7 punti

Laurea di primo livello non attinente = 6 punti
Diploma attinente al progetto = 6 punti
Diploma non attinente = 5 punti
Frequenza scuola media superiore = fino a 4 punti (1 punto per ogni anno concluso)
Per l'attribuzione dei punteggi ai Titoli professionali (punto 2) si utilizza la seguente scala considerando solo il titolo più elevato:
Attinenti al progetto = fino a 4 punti
Non attinenti al progetto = fino a 2 punti
Non terminato = fino a 1 punto.

Per l'attribuzione di punteggi alle altre conoscenze, alle esperienze lavorative e di volontariato o tirocinio svolte (punti 3 e 4) si è elaborato un sistema di punteggio che intende valorizzare anche la presenza di esperienze dirette da parte del volontario, compensando un possibile svantaggio per quei volontari che siano in possesso di un titolo di studio basso ma con esperienze significative e alte motivazioni. Il colloquio (punto 5) è fortemente orientato a verificare l'interesse e l'attitudine del volontario allo svolgimento del progetto di servizio civile per il quale ha fatto domanda. I punteggi sono attribuiti come di seguito descritto:

3) Esperienze formative e altre conoscenze acquisite (max 6 punti)
- corsi di formazione (o conoscenze documentate) attinenti al progetto: fino a un massimo di 6 punti per ogni corso della durata minima di 12 ore (fino a 20 ore 1 punto, fino a 50 ore 2 punti, fino a 80 ore 3 punti, fino a 120 ore 4 punti, fino a 200 ore 5 punti; oltre 200 ore 6 punti);
- corsi di formazione (o conoscenze documentate) non attinenti al progetto: da 0,5 a 3 punti per ogni corso della durata minima di 12 ore (fino a 20 ore 0,5 punti, fino a 50 ore 1 punto, fino a 80 ore 1,5 punti, fino a 120 ore 2 punti, fino a 200 ore 2,5 punti; oltre 200 ore 3 punti);
- partecipazione a seminari e iniziative attinenti all'area progettuale: 0,25 punti ciascun seminario o iniziativa documentata.

4) Esperienze lavorative, stage, tirocinio o volontariato (max 22 punti, valutabili al massimo 12 mesi)
- esperienze nello stesso settore di progetto: 1 punto per ogni mese o frazione non inferiore a 15 gg;
- esperienze in settori analoghi a quello del progetto (attinenti alla stessa area di intervento, p.e. Servizi alla persona): 0,75 punti per ogni mese o frazione non inferiore a 15 gg;- esperienze in settori diversi da quello del progetto (p.e. Commercio, contabilità, etc): 0,50 punti per ogni mese o frazione non inferiore a 15 gg. In caso di esperienze svolte in diversi settori per più mesi, eccedenti il punteggio massimo previsto, vengono conteggiate di preferenza quelle attinenti il progetto.

5) Colloquio sulle motivazioni allo svolgimento del servizio civile e alla realizzazione del progetto (max 80 punti). Il punteggio viene attribuito approfondendo i seguenti aspetti:
- 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);
- disponibilità allo svolgimento delle attività previste del progetto (trasferte pernottamento, flessibilità oraria) (max 10 punti);
- esperienza di lavoro, tirocinio o volontariato svolta nello stesso ambito del progetto scelto (max 10 punti);
- conoscenze pratiche, informatiche, abilità nell'animazione laboratoriale, hobby ed altre abilità utili alla realizzazione del progetto;
- 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).

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:
Per ogni criterio del colloquio si attribuisce un punteggio massimo di 10 punti per un totale massimo di 80 punti ed un minimo necessario ad ottenere l'idoneità al progetto di 48 punti. Il colloquio è criterio dirimente per ottenere l'idoneità e quindi l'accesso alla graduatoria.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale prevede:

- lezioni frontali, letture, proiezione video e schede informative;
- dinamiche non formali come incontri interattivi con coinvolgimento diretto dei partecipanti, training, giochi di ruolo, di cooperazione e di simulazione, giochi di conoscenza e di valutazione.

La metodologia utilizzata è sempre finalizzata al coinvolgimento attivo dei partecipanti attraverso l'utilizzazione del confronto delle proprie esperienze/opinioni negli ambiti della cittadinanza attiva, della partecipazione alla vita pubblica, del ruolo del volontariato e dei

cittadini nella promozione della comunità locale, la riflessione sul proprio futuro e sul valore del servizio civile svolto per la collettività. Il dibattito e il confronto tra pari, l'argomentazione delle diverse opinioni e le proposte di miglioramento del contesto di vita a livello locale, nazionale e internazionale puntano a valorizzare anche il ruolo del Progetto rispetto agli obiettivi di riferimento dell'Agenda 2030 e all'ambito di realizzazione, connettendo la formazione anche agli incontri di programma oltre che alla propria vita personale oltre i progetti di servizio civile. 34 ore presso PALAZZO COMUNALE - Santa Croce sull'Arno - Piazza del Popolo, 8 - Codice sede 184855.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Tecniche

La formazione specifica è svolta nell'arco dei primi 3 mesi di servizio (e comunque entro il terzultimo mese per specifiche attività) 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.

Contenuti

MODULO 1

A) Organizzazione generale e presentazione dell'Ente promotore del Progetto. Mappatura del territorio e conoscenza del contesto. Conoscenza del progetto e delle sue sedi di attuazione.

Formatore Luigi Mangieri; 5 ore in una giornata formativa.

B) Lettura dei contratti di servizio civile e delle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale" del 12 dicembre 2024.

Formatore Jlenia Di Blasi e Luigi Mangieri; 5 ore in una giornata formativa.

C) La sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento ai rischi per i volontari.

Formatore Consorzio Mestieri; 3 ore in una giornata formativa.

D) Normativa sulla privacy con particolare riferimento al trattamento e tutela dei dati personali e digitali.

Formatore Luca Dolfi; 4 ore in una giornata formativa.

Periodo I mese; 17 ore in quattro giornate formative.

MODULO 2

A) Organizzazione e strutturazione dei servizi alla persona presso gli enti locali secondo il Testo unico degli enti locali; conoscenza della normativa di riferimento in materia dei diritti del cittadino di accesso ai servizi e all'informazione.

Formatore Formatore Elena Bracci; 5 ore in una giornata formativa.

B) Il ruolo dell'informazione sociale, in particolare all'interno dei servizi rivolti alle situazioni di fragilità sociale; l'ascolto, l'accoglienza e l'orientamento come elemento organizzativo e fattore di qualità del servizio.

Formatore Gianni Benassi e Denise Gagliardi; 8 ore in una giornata formativa.

Periodo I/II mese; 13 ore in due giornate formative.

MODULO 3

A) Gli uffici relazione con il pubblico in presenza e on-line, porta d'accesso alle pratiche amministrative dell'Ente locale; normativa, ruolo e compiti dell'informazione per il pubblico negli enti pubblici.

Formatore Stefania Mattonai; 4 ore in una giornata formativa.

B) Gli Uffici Anagrafe, Tributi, Ambiente. Servizi essenziali in relazione a persone, tasse e territorio.

Formatore Elena Bracci (Anagrafe), Lamberto Spinelli (Tributi), Alessandro Veracini (Ambiente); 9 ore in due o tre giornate formative.

C) Gli Uffici Scuola e SUAP all'interno dell'organizzazione dei servizi alla collettività.

Formatore Elisa Bolognesi (Scuola) e Lucia Fiorentini (SUAP); 9 ore in due giornate formative. D) Normativa e organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale; tutela dei diritti dei cittadini stranieri. Formatore Francesca Cattaneo; 8 ore in due giornate formative. Periodo II/III mese; 30 ore in più giornate formative. MODULO 4 A) Metodologie, strumenti e linguaggi di comunicazione; creazione di prodotti di comunicazione; simulazioni e scambio di esperienze. Formatore Marcella Gozzi; 4 ore in una giornata formativa. B) Organizzazione e attività dei servizi di informazione e di orientamento; tipologia di servizi, reti territoriali; lavoro individuale e lavoro di gruppo; il servizio di accoglienza. Formatore Marcella Gozzi; 4 ore in una giornata formativa. C) Informazioni sullo sviluppo di progetti di politiche giovanili; azioni e strumenti per la progettazione; analisi delle diverse fasi del ciclo di progettazione, programmazione, valutazione e ricerca; simulazione di una co-progettazione di gruppo. Formatore Marcella Gozzi; 4 ore in una giornata formativa. Periodo III mese; 12 ore in tre o quattro giornate formative. Durata: 72 ore (entro il 90° giorno: 50, entro il terz'ultimo mese: 22) preso le sedi di attuazione del progetto.
TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: IN RETE PER IL TERRITORIO - giovani in campo nei servizi culturali educativi e sociali locali

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE: D - Obiettivo 4 Agenda 2030: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti F - Obiettivo 10 Agenda 2030: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni G - Obiettivo 11 Agenda 2030: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili L - Obiettivo 16 Agenda 2030: Pace, giustizia e istituzioni forti
--

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 A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' : Sì Categoria di Minore Opportunità: Difficoltà economiche N. Posti: 6

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO: Sì Mesi Previsti Tutoraggio: 3 Numero ore: 30
--