



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO:

CITTADINI ATTIVI - iniziative di orientamento ai servizi pubblici

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

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

Area 16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Sostenere e facilitare l'accesso ai servizi pubblici attraverso modalità adeguate a ogni categoria di destinatario tramite l'impiego di volontari presso uffici pubblici di larga affluenza quali Anagrafe, Ambiente, Tributi, Scuola, Casa, URP.

Sotto-obiettivi sono:

- a) incrementare occasioni di relazione personale tra utenti e pubblica amministrazione con tempi adeguati ai bisogni dei destinatari di riferimento;
- b) aumentare l'autonomia delle persone in situazione di fragilità o svantaggio;
- c) accompagnare i cittadini verso l'utilizzo di strumenti digitali per l'accesso ai servizi della pubblica amministrazione.

Questo intervento contribuisce alla realizzazione dell'Obiettivo 10 "Ridurre l'inuguaglianza all'interno di e fra le nazioni" in quanto facilitare l'accesso ai pubblici servizi favorisce una maggiore partecipazione e la possibilità di vedere rispettati i propri diritti di cittadinanza. Inoltre è coerente con l'Obiettivo 3 dell'Agenda 2030 "Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le fasce di età" in quanto la possibilità di usufruire dei servizi che l'ente pubblico deve garantire alla cittadinanza permette di aumentare il proprio stato di benessere, salute e integrazione nella comunità di appartenenza.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Persona di supporto al servizio: affianca il personale integrandolo nelle diverse mansioni. Attività comuni a tutte le sedi sono accoglienza, orientamento e informazione ai cittadini, distribuzione di modulistica per l'accesso ai servizi, assistenza nella comprensione e nella compilazione, supporto e affiancamento per la presentazione di domande on-line, assistenza per gli appuntamenti necessari all'accesso ai servizi comunali, gestione e aggiornamento dei pannelli informativi, gestione e aggiornamento elenchi e indirizzi, aggiornamento materiale informativo, affiancamento nella gestione dei sondaggi, collaborazione alla revisione degli strumenti di comunicazione; progettazione di giornate/convegni per accrescere la consapevolezza nei cittadini sui servizi del comune, aggiornamento sito web e gestione degli strumenti di comunicazioni dell'ente, distribuzione di materiale informativo ecc. Una parte delle attività (inferiore al 10%) in tutte le sedi potrà essere organizzata e svolta mediante strumenti di comunicazione digitale.

Tali attività si declinano per le singole sedi come segue:

PALAZZO COMUNALE - Santa Croce sull'Arno (184855) e sede secondaria UFFICIO DECENTRATO STAFFOLI - Biblioteca A. Puccini e CIAF Maricò (221044) prevedono iscrizioni ai servizi scolastici di mensa, trasporto, centri estivi, servizi extrascolastici, attività sportive e servizi residenziali per la popolazione anziana. L'operatore volontario presterà servizio presso tutti gli sportelli compresi nella Sede poiché fanno capo a un'unica unità operativa.

PALAZZO COMUNALE - URP FUCECCHIO (185053) e sede secondaria POLITICHE EDUCATIVE, SCUOLA E SPORT Fucecchio (221050) comprende L'Ufficio Anagrafe, che svolge pratiche anagrafiche e di stato civile, e l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico (sportello al pubblico decentrato nella frazione Querce), che offre informazioni e assistenza ai cittadini per l'accesso ai servizi comunali e ai servizi di altri enti di interesse pubblico. L'operatore volontario assisterà i cittadini anche nella compilazione e nella comprensione delle pratiche nonché nell'accesso ai servizi.

POLITICHE EDUCATIVE, SCUOLA E SPORT Fucecchio (221050) e sede secondaria PALAZZO COMUNALE - URP FUCECCHIO (185053) le cui attività sono analoghe a quelle finora descritte.

PALAZZO COMUNALE MONTOPOLI (184967) comprende gli Uffici URP, Scuola e Casa. Le attività sono analoghe a quelle finora descritte per URP e Ufficio Scuola mentre per l'Ufficio Casa è prevista attività di informazione sulle politiche abitative e relative richieste di accesso alle graduatorie.

PALAZZO COMUNALE SMAM (185254) comprende l'URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico e l'Ufficio Scuola le cui attività sono analoghe a quelle finora descritte, oltre a Ufficio Tributi che gestisce imposte e tasse come affissioni, rifiuti, occupazione spazi e aree pubbliche, recupero evasione ICI, IMU e TARI e relativa gestione, all'Ufficio Ambiente per lo smaltimento e recupero dei rifiuti, la salvaguardia e tutela del territorio, la disinfezione e derattizzazione, il servizio cimiteriale.

PALAZZO COMUNALE - URP EMPOLI (207574) le cui attività sono analoghe a quelle finora descritte per le altre sedi URP.

PALAZZO PRETORIO EMPOLI (207571) per l'orientamento dei cittadini ai servizi alla persona, le informazioni e l'aiuto nella compilazione della modulistica relativa a politiche sociali, abitative, servizi scolastici, ambiente, attività

estive, servizi demografici, tesserino venatorio e tartufi, segnalazioni e reclami, SPID.

PALAZZO COMUNALE - ANAGRAFE EMPOLI (207575) che svolge pratiche anagrafiche e di stato civile.

PALAZZO COMUNALE - SETTORE POLITICHE TERRITORIALI EMPOLI (207576) per l'Urbanistica e la gestione e tutela del territorio.

PALAZZO COMUNALE SM (184843) anch'esso per l'Urbanistica e la gestione e tutela del territorio.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

PALAZZO COMUNALE - Santa Croce sull'Arno, PIAZZA DEL POPOLO - SANTA CROCE SULL'ARNO (PI) 56029

PALAZZO COMUNALE SM - VIA VITTIME DEL DUOMO - SAN MINIATO (PI) 56028

PALAZZO COMUNALE MONTOPOLI - VIA FRANCESCO GUICCIARDINI - MONTOPOLI IN VAL D'ARNO (PI) 56020

POLITICHE EDUCATIVE, SCUOLA E SPORT Fucecchio, Via Castracani – FUCECCHIO (FI) 50054

PALAZZO COMUNALE - URP FUCECCHIO, PIAZZA GIOVANNI AMENDOLA – FUCECCHIO (FI) 50054

PALAZZO COMUNALE SMAM, PIAZZA DELLA VITTORIA - SANTA MARIA A MONTE (PI) 56020

Palazzo Pretorio Empoli, PIAZZA FARINATA DEGLI UBERTI – EMPOLI (FI) 50053

Palazzo Comunale - URP Empoli, VIA GIUSEPPE DEL PAPA – EMPOLI (FI) 50053

Palazzo Comunale - Anagrafe Empoli, PIAZZA DEL POPOLO – EMPOLI (FI) 50053

Palazzo Comunale - Settore Politiche Territoriali Empoli, VIA GIUSEPPE DEL PAPA - EMPOLI (FI) 50053

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 15 di cui con vitto e alloggio 0, senza vitto e alloggio 15, con solo vitto 0

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- rispetto della privacy e riservatezza delle informazioni assunte durante svolgimento del servizio;
- rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili e raccordo costante con gli stessi;

- disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei giorni di apertura dei servizi limitatamente a 5 giorni di impiego e, limitatamente a particolari eventi, anche nei giorni festivi;
- disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasione di attività formative, manifestazioni, eventi e servizi svolti sul territorio;
- disponibilità a essere impiegato per un periodo non superiore a sessanta giorni, presso altre località non coincidenti con la sede di assegnazione, in Italia e all'estero, previsione finalizzata all'attuazione di attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto (DPCM 12 dicembre 2024);
- disponibilità a svolgere le attività di formazione anche nei giorni di sabato;
- disponibilità a partecipare ad almeno due manifestazioni o eventi sul servizio civile o inserite nel progetto "Giovani Sì" promosse dalla Regione Toscana di cui alla Delibera Giunta Regionale n° 798 del 10/09/2012;
- indossare il tesserino di riconoscimento;
- disponibilità per l'eventuale utilizzo di permessi "ordinari" in concomitanza della regolare sospensione dei servizi;
- disponibilità a guidare gli automezzi messi a disposizione dall'Ente.

Giorni di servizio settimanali 5 ed orario di servizio settimanale: 25 ore

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

La Bottega di Geppetto e ASEV - Agenzia per lo Sviluppo Empolese Valdelsa, riconoscono ai civilisti le ore di attività pratica svolte in misura non superiore al 25% dei crediti e delle ore di tirocinio previsti per corso di formazione.

L'esperienza può essere riconosciuta da ciascun corso di laurea come tirocinio opzionale in relazione all'attinenza tra le attività svolte all'interno del progetto e i contenuti del singolo corso di laurea.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: NO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

SEZIONE UNO (punteggio totale massimo: 80)

- 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);
- Qualità dell'esperienza di lavoro, tirocinio o volontariato svolta nello stesso ambito del progetto scelto (max 10 punti)
- 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)
- Conoscenze pratiche, informatiche, abilità nell'ambito dell'animazione laboratoriale, hobby ed altre abilità utili alla realizzazione del progetto (max 10 punti)
- Disponibilità allo svolgimento delle attività previste del progetto (trasferte pernottamento, flessibilità oraria) (max 10 punti)

SEZIONE DUE (punteggio totale massimo: 22)

- Esperienze presso stesso settore progetto (max 12 punti: 1 punto per mese o frazione non inferiore ai 15 giorni)
- Esperienze in analogo settore (max 9 punti: 0,75 punti per mese o frazione non inferiore ai 15 giorni)
- Esperienze in diverso settore (max 6 punti: 0,50 punti per mese o frazione non inferiore ai 15 giorni)

SEZIONE TRE (punteggio totale massimo: 18)

- Titoli di Studio certificati max 8 punti
- Titoli Professionali certificati max 4 punti
- Esperienze formative e altre conoscenze acquisite max 6 punti

PUNTEGGIO MASSIMO TOTALE: 120

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede: HUB Intercultura e Giovani Santa Croce sull'Arno - Largo Uberto Bonetti, 2.

Durata: 34 ore nei primi 180 giorni di servizio.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica

Svolta nell'arco dei primi 3 mesi di servizio ed entro il terzultimo mese per specifiche attività non superiori al 30%, prevede lezioni frontali concernenti l'organizzazione dei servizi e le pratiche da mettere in atto per la gestione dei compiti previsti, training pratici ed esercitazioni, giochi di simulazione, conoscenza e valutazione con sperimentazione di metodologie da utilizzare durante il servizio; lavoro teorico-pratico di ricerca e studio in gruppo attraverso schede di documentazione, elaborati scritti e multimediali, confronto sui temi affrontati, proiezioni video, analisi dei contenuti;

formazione semi-residenziale in outdoor sulla relazione e il lavoro di gruppo che prevede preparazione delle attività, fase esperienziale individuale e di gruppo, rielaborazione dell'esperienza e analisi delle attività svolte.

Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

MODULO 1 - Periodo I mese. 12 ore in tre giornate formative.

A) Presentazione organizzazione dell'Ente. Contenuti:

Organizzazione generale e presentazione dell'Ente promotore del Progetto; lettura del contratto di servizio civile volontario, condivisione di obiettivi, ruoli e compiti dei vari soggetti coinvolti nell'attuazione del progetto. 5 ore in una giornata formativa.

B) La sicurezza nei luoghi di lavoro. Contenuti:

La sicurezza nei luoghi di lavoro con particolare riferimento ai rischi per i volontari. 3 ore in una giornata formativa.

C) La normativa sulla privacy. Contenuti:

Normativa sulla privacy con particolare riferimento al trattamento e tutela dei dati personali e dei dati digitali. 4 ore in una giornata formativa.

MODULO 2 - Periodo II mese. 19 ore in quattro o cinque giornate formative.

Normativa e Organizzazione dei servizi alla persona degli enti locali. Contenuti:

A) Organizzazione e strutturazione dei servizi alla persona presso gli enti locali secondo il Testo unico degli enti locali; conoscenza della normativa di riferimento Nazionale e Regionale in materia dei diritti del cittadino di accesso ai servizi e all'informazione. 5 ore in una giornata formativa.

B1) Gli Uffici Relazione con il Pubblico in presenza e on-line: normativa, ruolo e compiti dell'informazione per il pubblico negli enti pubblici. 4 ore in una giornata formativa.

B2) 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. 4 ore in una giornata formativa.

C) Presentazione dei servizi anagrafe, tributi e ambiente all'interno dell'organizzazione dei servizi alla collettività. 6 ore in una o due giornate formative.

MODULO 3 - Periodo III mese, 19 ore in quattro giornate formative.

A) I servizi al pubblico come strumento di integrazione sociale. Contenuti:

Normativa e organizzazione dei servizi per l'immigrazione e di promozione dell'inclusione sociale; tutela dei diritti dei cittadini stranieri: limiti e criticità. 9 ore in due giornate formative.

B) I Servizi informativi per i giovani. Contenuti:

Le politiche giovanili, le attività di informazione e orientamento. Progettazione, valutazione e ricerca. 10 ore in due giornate formative.

MODULO 4 - Periodo entro il IX mese. 20 ore in tre giornate formative.

A) Stage semiresidenziale outdoor. Contenuti:

Formazione sul gruppo attraverso attività pratiche di collaborazione. Suscitare la capacità di osservare e riconoscere le dinamiche relazionali, gestione della conflittualità nei contesti lavorativi, promozione delle competenze propositive, gestione delle risorse e valorizzazione della creatività. 16 ore in due giornate formative.

B) Verifica. Contenuti:

Giornata di confronto e verifica degli apprendimenti a conclusione della formazione outdoor. 4 ore in una giornata formativa.

Sede: coincide con le sedi di attuazione del progetto. Durata e tranches: 50 ore entro il 90° giorno di servizio, 22 ore entro il terzultimo mese per complessive ore 72.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

WEL.COM - WELFARE DI COMUNITÀ 2025

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

C - Obiettivo 3 Agenda 2030: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
F - Obiettivo 10 Agenda 2030 - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ

Categoria di Minore Opportunità individuata: Difficoltà Economiche

N. Posti 4

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata: autocertificazione

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO: NO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Ha l'obiettivo di affinare e aumentare la consapevolezza delle competenze acquisite spendibili nel mercato del lavoro. Numero ore collettive: 24. Numero ore individuali: 6. Totale ore Tutoraggio: 30 negli ultimi 3 mesi di servizio.