

## Allegato B – Servizio Civile Digitale

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE DIGITALE - anno 2023

**TITOLO DEL PROGETTO:**

BOTTEGHE DELLA SALUTE – Inclusione digitale nei piccoli comuni della Toscana

**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 erogati dalla PA locale, puntando alla progressiva acquisizione di competenze digitali da parte della popolazione destinataria e riducendo i fattori di *digital divide* di tipo anagrafico, sociale e territoriale

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****1. Orientamento, informazione, facilitazione e accompagnamento dell'utente ai seguenti servizi:****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**
3. **TSE/CNS – Tessera Sanitaria 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**

Rispetto alle attività di comunicazione e promozione dei servizi, gli Operatori Volontari saranno coinvolti nelle seguenti:

- supporto alla produzione e divulgazione territoriale di materiali informativi cartacei
- supporto alla divulgazione di materiali informativi online sulle attività degli sportelli.
- promozione e divulgazione dei servizi degli sportelli digitali tramite social network.

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

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

1. Comune di Abbadia San Salvatore - Palazzo Comunale - Viale Roma
2. Comune di Altopascio – Municipio - Piazza Vittorio Emanuele II
3. Comune di Calenzano - Palazzo Degli Uffici Comunali - Piazza Gramsci
4. Comune di Carmignano - Palazzo Comunale - Piazza Matteotti
5. Comune di Casola in Lunigiana - Palazzo Comunale - Via Casola
6. Comune di Castiglion Fibocchi - Sportello Polifunzionale - Via Marchese Alessandro Dal Borro
7. Comune di Guardistallo - Biblioteca Comunale - Via Palestro
8. Comune di Impruneta - Biblioteca Comunale - Piazza Buondelmonti
9. Comune di Montignoso - Uffici Comunali - Piazza Paolini
10. Comune di Mulazzo - Palazzo Comunale - Via della Liberazione
11. Comune di Pescia – Ufficio Politiche Sociali - Via Obizzi
12. Comune di Pieve a Nievole - Palazzo Comunale - Piazza XX Settembre
13. Comune di Pomarance - Palazzo Comunale - Piazza Sant'Anna
14. Comune di Seravezza – Sede del Municipio - Via XXIV Maggio
15. Comune di Sorano - Palazzo Comunale - Piazza del Municipio
16. Comune di Volterra - Palazzo Comunale - Piazza Priori
17. Comune di Massa e Cozzile - Sede Comunale Decentrata - Via Vangile
18. Comune di Massa Marittima - Ex Ufficio Postale - Via della Miniera
19. Comune di Monteriggioni - Palazzo Comunale - Via Cassia
20. Comune di Monteriggioni - Biblioteca Comune - Via Berrettini
21. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Centrale Comune di Fivizzano - Piazza De Gasperi
22. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Distaccata Comune di Aulla - Via Gandhi
23. Comune di Bibbiena - Ufficio Servizi Sociali e Protezione Civile - Via Berni
24. Comune di Fauglia - Palazzo Comunale - Via Trento e Trieste
25. Comune di Vernio - Biblioteca Popolare “Francesco Petrarca” - Piazza La Pieve Loc. Sant'Ippolito
26. Comune di Palazzuolo Sul Senio - Urp e Servizi al cittadino - Piazza Ettore Alpi
27. Comune di Campiglia Marittima - Delegazione Comunale di Venturina Terme - Largo della Fiera
28. Comune di Gambassi Terme - Palazzo Comunale - Via Giuseppe Garibaldi
29. Comune di Montaione – Palazzo del Municipio - Piazza Municipio
30. Comune di Cecina - Urp Comunale - Piazza Giosuè Carducci
31. Comune di Casale Marittimo - Palazzo Comunale - Via del Castello
32. Comune di Roccastrada - Palazzo Comunale - Corso Roma
33. Comune di Castelnuovo Val di Cecina - Palazzo Comunale - Via Verdi
34. Comune di Pescaglia - Sede Comunale Distaccata - Via IV Novembre
35. Comune di Santa Luce - Palazzo Comunale - Piazza Rimembranza
36. Comune di Sestino - Palazzo Comunale - Piazza Garibaldi
37. Comune di Rignano sull'Arno - Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
38. Comune di Rosignano Marittimo – Palazzo Comunale - Via dei Lavoratori
39. Comune di Montecatini Val di Cecina - Palazzo Comunale - Via Roma
40. Comune di Castel Focognano - Palazzo Comunale - Piazza Giuseppe Mazzini
41. Comune di Montescudaio - Palazzo Comunale - Via della Madonna
42. Comune di Firenzuola - Biblioteca Comunale - Via Santissima Annunziata
43. Comune di Pontremoli - Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
44. Comune di Castellina Marittima - Palazzo Comunale - Piazza Mazzini
45. Comune di Dicomano - Palazzo Comunale - Piazza Della Repubblica
46. Comune di Monteverdi Marittimo - Palazzo Comunale - Via IV Novembre

47. Comune di Semproniano - Palazzo Comunale - Via Mario Luzi
48. Comune di Riparbella – Palazzo Comunale - Piazza del Popolo
49. Comune di Orbetello - Palazzo Comunale - Piazza del Plebiscito
50. Comune di Collesalvetti - Palazzo Comunale - Piazza della Repubblica
51. Comune di Collesalvetti - Centro Civico Stagno - Via Heinrich Karl Marx

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Senza vitto e alloggio **70 Operatori Volontari** così ripartiti nelle sedi di progetto:

1. Comune di Abbadia San Salvatore – 1OV
2. Comune di Altopascio - 1OV
3. Comune di Calenzano - 2 OV
4. Comune di Carmignano - 1OV
5. Comune di Casola in Lunigiana - 1OV
6. Comune di Castiglion Fibocchi - 1OV
7. Comune di Guardistallo – 2 OV
8. Comune di Impruneta – 2 OV
9. Comune di Montignoso – 2 OV
10. Comune di Mulazzo – 2 OV
11. Comune di Pescia – 2 OV
12. Comune di Pieve a Nievole – 2 OV
13. Comune di Pomarance - 1OV
14. Comune di Seravezza – 2 OV
15. Comune di Sorano – 2 OV
16. Comune di Volterra -1OV
17. Comune di Massa e Cozzile – 2 OV
18. Comune di Massa Marittima - 1OV
19. Comune di Monteriggioni - Palazzo Comunale - 1OV
20. Comune di Monteriggioni - Biblioteca Comune - 1OV
21. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Centrale Comune di Fivizzano - 1OV
22. Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Distaccata Comune di Aulla - 1OV
23. Comune di Bibbiena - 1OV
24. Comune di Fauglia - 1OV
25. Comune di Vernio - 2 OV
26. Comune di Palazzuolo Sul Senio - 1OV
27. Comune di Campiglia Marittima - 1OV
28. Comune di Gambassi Terme - 1OV
29. Comune di Montaione - 1OV
30. Comune di Cecina – 2 OV
31. Comune di Casale Marittimo - 1OV
32. Comune di Roccastrada - 1OV
33. Comune di Castelnuovo Val di Cecina - 1OV
34. Comune di Pescaglia – 2 OV
35. Comune di Santa Luce - 1OV
36. Comune di Sestino - 1OV
37. Comune di Rignano sull'Arno – 1 OV
38. Comune di Rosignano Marittimo - 1OV
39. Comune di Montecatini Val di Cecina - 1OV
40. Comune di Castel Focognano - 1OV
41. Comune di Montescudaio - 1OV
42. Comune di Firenzuola - 1OV
43. Comune di Pontremoli - 2 OV
44. Comune di Castellina Marittima - 2 OV
45. Comune di Dicomano - 2 OV
46. Comune di Monteverdi Marittimo – 1 OV
47. Comune di Semproniano - 3 OV
48. Comune di Riparbella – 1 OV
49. Comune di Orbetello – 1 OV
50. Comune di Collesalvetti – Palazzo Comunale – 1 OV
51. Comune di Collesalvetti – Centro Civico Stagno – 1 OV

**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. 988/19 e 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 e formazione (valutazione indiretta – esame cv e allegati alla domanda)
- 2) Valutazione esperienze, motivazioni e aspettative del candidato (valutazione diretta - approfondimento delle esperienze indicate nel CV e colloquio condotto da commissione di selezione)

In occasione della pubblicazione dei calendari dei colloqui di selezione, sarà pubblicato per esteso il sistema di selezione di ANCI Toscana con la relativa griglia punteggi

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Le sedi di realizzazione della formazione generale saranno:

- Saloncino delle Murate, Via Dell'Agnolo 1/A – Firenze (FI);
- Spazio Formativo del Comune di Piancastagnaio, Via Antonio Gramsci 56 - Piancastagnaio (GR)

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

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

Verrà erogata presso le seguenti sedi (corrispondenti alle sedi di attuazione del progetto):

Comune di Abbadia San Salvatore - Palazzo Comunale - Viale Roma  
Comune di Altopascio – Municipio - Piazza Vittorio Emanuele II  
Comune di Calenzano - Palazzo Degli Uffici Comunali - Piazza Gramsci  
Comune di Carmignano - Palazzo Comunale - Piazza Matteotti  
Comune di Casola in Lunigiana - Palazzo Comunale - Via Casola  
Comune di Castiglion Fibocchi - Sportello Polifunzionale - Via Marchese Alessandro Dal Borro  
Comune di Guardistallo - Biblioteca Comunale - Via Palestro  
Comune di Impruneta - Biblioteca Comunale - Piazza Buondelmonti  
Comune di Montignoso - Uffici Comunali - Piazza Paolini  
Comune di Mulazzo - Palazzo Comunale - Via della Liberazione  
Comune di Pescia – Ufficio Politiche Sociali - Via Obizzi  
Comune di Pieve a Nievole - Palazzo Comunale - Piazza XX Settembre  
Comune di Pomarance - Palazzo Comunale - Piazza Sant'Anna  
Comune di Seravezza – Sede del Municipio - Via XXIV Maggio  
Comune di Sorano - Palazzo Comunale - Piazza del Municipio  
Comune di Volterra - Palazzo Comunale - Piazza Priori  
Comune di Massa e Cozzile - Sede Comunale Decentrata - Via Vangile  
Comune di Massa Marittima - Ex Ufficio Postale - Via della Miniera  
Comune di Monteriggioni - Palazzo Comunale - Via Cassia  
Comune di Monteriggioni - Biblioteca Comune - Via Berrettini  
Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Centrale Comune di Fivizzano - Piazza De Gasperi  
Unione Comuni Montana Lunigiana – Sede Distaccata Comune di Aulla - Via Gandhi  
Comune di Bibbiena - Ufficio Servizi Sociali e Protezione Civile - Via Berni

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.

Argomenti trattati:

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

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
**CONNESSI PER LA SALUTE. Competenze e diritti di Sanità Digitale in Toscana – 2023**

#### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

**Obiettivo 4** - Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

**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 tra 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:

- **24 ore obbligatorie (di cui 12 in presenza e 12 online in modalità sincrona)**, suddivise in 6 ore di attività individuali e 18 ore di attività di gruppo;
- **4 ore opzionali (di cui 2 in presenza e 2 online)**, 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 **24 ore obbligatorie** prevede 7 distinte attività:

- 1. Presentazione Portfolio (Attività introduttiva)**
- 2. Autovalutazione del percorso formativo e delle esperienze di Servizio Civile**
- 3. Analisi delle competenze acquisite durante il Servizio Civile**
- 4. Compilazione del curriculum vitae**
- 5. Analisi delle aree di interesse per la ricerca occupazionale**
- 6. Analisi delle banche dati e dei motori di ricerca del mondo del lavoro**
- 7. Accompagnamento al Centro per l'Impiego**

Il percorso delle **4 ore opzionali** prevede le seguenti attività:

- 1. Empowerment e capacità di interazione con il contesto lavorativo**
- 2. Analisi del proprio percorso formativo pre-servizio civile**