

ENTE PROPONENTE

DENOMINAZIONE: Comune di Arezzo

CODICE REGIONALE: RT2C00074

1. Dati Identificativi Progetto

1.1 Titolo:	Comune digitale e inclusivo
1.2 Settore:	riconoscimento e garanzia dei diritti e degli interessi individuali e collettivi dei consumatori e degli utenti
1.3 Coordinatore:	
1.4 Num. Volontari:	4
1.5 Ore Settimanali:	30
1.6 Giorni servizio sett.:	5
1.7 Formazione generale Obbligatoria ore:	41
1.7.1 Formazione generale Facoltativa ore:	
1.8 Formazione specifica Obbligatoria ore:	41
1.8.1 Formazione specifica Facoltativa ore:	
1.9 Impegno a far partecipare i giovani alla formazione aggiuntiva regionale:	SI
1.10 Impegno a far partecipare i giovani a due manifestazioni:	SI

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:

L'accesso ai servizi pubblici (SPID, Fascicolo Sanitario Elettronico, PagoPA, piattaforme comunali) è ormai prevalentemente digitale. Ad Arezzo, come oramai in tutta Italia, l'adozione di questi strumenti è cruciale per la partecipazione civica. Il divario digitale, tuttavia, continua a penalizzare gli anziani, le persone con un basso livello di istruzione e le categorie più fragili, che faticano a utilizzare autonomamente gli strumenti digitali. Il Comune di Arezzo, come mission istituzionale, deve garantire la cittadinanza digitale a tutti i cittadini, supportando l'utenza tramite sportelli fisici e comunicazione tramite i canali digitali per un accesso equo ai servizi.

La necessità di accoglienza e supporto si manifesta anche per l'accesso ai servizi in presenza, rendendo fondamentale l'attività degli sportelli fisici esistenti. Parallelamente, il supporto attraverso canali digitali come chat e sito web, ad esempio, diventa cruciale per garantire un'assistenza immediata e accessibile. Questo approccio omnicanale mira a ridurre il divario digitale e a promuovere l'inclusione di tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro familiarità con le nuove tecnologie.

Il Comune di Arezzo si posiziona nella parte alta della classifica dell'Indagine sulla maturità digitale dei Comuni capoluogo (Indice Ca.Re. - Edizione 2025 di FPA per Deda Next), a testimonianza dell'ottimo lavoro svolto finora nell'ambito della trasformazione digitale. Questo risultato evidenzia una solida base su cui costruire ulteriori azioni per una cittadinanza digitale pienamente inclusiva.

2.2 Obiettivi del progetto:

L'obiettivo è fornire un'assistenza omnicanale che risponda efficacemente alle diverse esigenze dei cittadini, includendo:

1. Assistenza Online in Tempo Reale: Implementazione e potenziamento di web e messaggistica istantanea con operatori qualificati e il supporto dei civilisti per risposte rapide, risoluzione al primo contatto e risorse aggiornate.
2. Assistenza in Presenza allo Sportello Unico: Mantenimento e ottimizzazione dello sportello fisico per pratiche complesse, supporto personalizzato e risoluzione di casistiche specifiche.
3. Supporto all'Utilizzo dei Servizi Digitali: Promozione attiva dell'adozione e dell'utilizzo autonomo dei servizi digitali PA.
4. Sviluppo di competenze digitali avanzate e relazionali nei volontari

L'integrazione di questi canali mira a creare un ecosistema di supporto coeso e accessibile, in grado di rispondere in modo flessibile alle preferenze e alle capacità digitali di ogni cittadino, garantendo inclusione e semplificazione nell'accesso ai servizi.

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):

28

2.3.1 Ruolo svolto dai dipendenti o volontari dell' ente:

n. 1 direttore dell'Ufficio Sportello Polivalente, Archivio e Protocollo, (ex Coordinatore di Progetti, iscritto al corso per Responsabile di Progetto): direzione e supervisione delle attività, coordinamento complessivo del personale e dei civilisti, monitoraggio e verifica - direzione operativa.

n. 2 addetti al servizio comunicazione (1 Operatore di Progetto e 1 che sarà iscritto al corso per Operatore di Progetto): direzione operativa delle attività di comunicazione, gestione del sito web e social media, attività di formazione specifica, monitoraggio e verifica;

n. 2 coordinatori di Sportello Polivalente (1 Operatore di Progetto e 1 che sarà iscritto al corso per Operatore di Progetto): direzione operativa delle attività di sportello fisico, attività di formazione specifica, monitoraggio e verifica delle attività, coordinamento complessivo del personale.

n. 23 operatori di sportello per attività di formazione specifica e affiancamento per lo svolgimento delle attività.

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

L'attuazione del progetto si articola in quattro Fasi distinte, focalizzate sull'integrazione dei giovani e sul potenziamento dei servizi digitali e informativi per i cittadini.

1. Accoglienza e Orientamento (Onboarding)

Verrà mostrato l'ambiente di lavoro, le sue interconnessioni e i servizi erogati, con focus sui flussi di comunicazione e le procedure operative. I volontari conosceranno i ruoli e le funzioni del personale, acquisendo piena coscienza del funzionamento della macchina amministrativa e apprendendo la gestione del rapporto con il cittadino.

2. Formazione

In questa fase i giovani acquisiscono gli "strumenti del mestiere" per operare sugli obiettivi del progetto. La formazione è anche un processo costante: oltre ai corsi specifici, i civilisti avranno la possibilità di affiancarsi al personale in servizio nelle attività quotidiane (learning by doing).

3. Servizi al Cittadino e Intervento Diretto

Questa fase unisce l'alfabetizzazione digitale e il supporto informativo.

Sportello Multicanale: Attività di accoglienza, orientamento e informazione al cittadino sia presso lo sportello fisico sia attraverso i canali digitali dell'ente.

Gestione Digitale: Aggiornamento delle pagine del sito web e gestione dell'agenda digitale dell'ente, contribuendo alla comunicazione istituzionale.

Laboratori e Assistenza: organizzazione di corsi di gruppo per l'alfabetizzazione digitale e assistenza one-to-one per l'uso di identità digitali e modulistica online.

Rilevazione e Facilitazione: rilevazione della soddisfazione e delle difficoltà di accesso ai servizi e proposizione di relative facilitazioni.

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

3. Caratteristiche Organizzative

3.1 Sedi

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOL.
Progetto Sportello Polifunzionale e Comunicazione	Arezzo	Piazza AMINTORE FANFANI 1	4

3.3 Attività di promozione e sensibilizzazione

Attività informatica: SI

L'Amministrazione Comunale di Arezzo avvia una campagna di informazione rivolta ai giovani del territorio, tra i 18 e i 30 anni, con l'obiettivo di promuovere il Servizio Civile Regionale (SCR) come opportunità di crescita personale, educazione civica e partecipazione attiva alla vita della comunità. La campagna punta a far conoscere ai giovani le modalità di accesso al SCR e a valorizzare i progetti promossi dal Comune di Arezzo, offrendo loro la possibilità di svolgere un'esperienza formativa all'interno della principale istituzione del territorio.

La promozione sarà realizzata attraverso diversi canali informatici:

Attività cartacea:

1. Pubblicazione degli avvisi sul sito istituzionale del Comune di Arezzo oltre che sul sito del Servizio Informagiovani.
2. Diffusione di contenuti e aggiornamenti tramite gli account Facebook e Whatsapp del Comune e la pagina dell'Informagiovani.
3. Invio di newsletter, curate dall'assessorato competente, contenenti informazioni sulle opportunità offerte dal SCR e sui progetti di Servizio Civile attivi nel Comune di Arezzo e nell'area aretina.
4. Creazione di volantino/brochure digitale diffusa presso scuole, associazioni del territorio, personale del Comune di Arezzo;
5. Alla gestione del servizio civile sarà inoltre dedicata una specifica email, "serviziocivile@comune.arezzo.it".

SI

Redazione, stampa e distribuzione di manifesti e volantini nei principali luoghi frequentati dai giovani aretini (scuole, università, Quartieri della Città, punti informativi cittadini, biblioteche, ecc.).

Redazione brochure informativa di tutti i progetti di SCR finanziati nel territorio provinciale da presentare ai giovani interessati in occasione della giornata all'uopo dedicata che ad ogni bando viene organizzata presso il Centro Informagiovani del Comune di Arezzo.

Spot radiotelevisivi: NO

Incontri sul territorio: SI

Il Comune di Arezzo organizzerà una conferenza stampa rivolta ai media locali, invitando le principali reti televisive (Teletruria, Telesandomenico, Amaranto Channel, ecc.), le testate giornalistiche più diffuse (La Nazione, Corriere di Arezzo, ecc.) e i principali portali di informazione del territorio, come Arezzo Notizie e Informarezzo.

A seguire, presso il Servizio Informagiovani, si terrà un incontro pubblico dedicato alla presentazione dei progetti di Servizio Civile Regionale (SCR) finanziati agli enti pubblici e privati dell'area aretina, con particolare attenzione alle iniziative promosse dal Comune di Arezzo. Durante l'evento verranno illustrati i contenuti dei vari progetti e, al termine della presentazione, sarà aperta una fase di dibattito. I giovani partecipanti potranno rivolgere domande ai referenti dei progetti e ascoltare le testimonianze di alcuni ex volontari che hanno già svolto il Servizio Civile presso il Comune o presso altri enti del territorio. Il loro racconto offrirà un contributo diretto e coinvolgente, utile a comprendere più a fondo l'esperienza del Servizio Civile.

Altra attività:

Concluso il dibattito, ogni ente titolare dei progetti SCR avrà a disposizione uno spazio dedicato all'interno del Centro Informagiovani. I giovani potranno spostarsi tra i vari punti informativi per chiedere chiarimenti, approfondimenti e dettagli sui progetti di loro

interesse, così da orientarsi nella scelta in modo consapevole.

SI

Allestimento di stand specificatamente rivolti a dare informazioni e a promuovere lo strumento del SCR in occasione di manifestazioni e/o eventi e/o incontri che coinvolgono il Comune.
Resta comunque la disponibilità del Responsabile del Servizio Civile del Comune di Arezzo di ricevere su appuntamento in ufficio chiunque voglia chiarimenti o approfondimenti sul servizio civile e/o sui progetti di servizio civile del Comune di Arezzo; in particolare questo servizio sarà intensificato in occasione dell'uscita dei bandi locali di SCR.
Per quesiti e/o richieste di chiarimento è attivo un indirizzo e-mail dedicato.

3.4 Piano Monitoraggio

Presente: SI

Descrizione Piano:

In conformità alla normativa, il Comune di Arezzo ha definito un sistema di monitoraggio interno dei progetti, con raccolta dati semestrale e incontri trimestrali, per valutazioni intermedie e finali. L'attività è affidata al Coordinatore di progetti. In questo quadro si inseriscono strumenti di autovalutazione rivolti ai giovani coinvolti.

Metodologia e strumenti:

La verifica dell'avanzamento e del raggiungimento degli obiettivi avviene tramite incontri trimestrali, raccolta dati semestrale e una valutazione conclusiva. Prima della fine del primo semestre, gli OP effettuano colloqui individuali con i volontari e somministrano un questionario composto da un set di affermazioni valutabili da 1 a 10.

Il questionario indaga: organizzazione dell'Ente, comprensione degli obblighi reciproci, coerenza tra progetto proposto e progetto realizzato, valorizzazione delle capacità individuali, ruolo ricoperto, comprensione e condivisione degli obiettivi, contributo del servizio alle prospettive future e scoperta di nuove abilità/professionalità. Sono previste anche tre domande aperte e uno spazio finale per una valutazione complessiva dell'esperienza.

Gli RP infine, esaminano colloqui e questionari, redigono relazioni evidenziando punti di forza, criticità e suggerimenti dei volontari, e trasmettono la documentazione al Coordinatore di progetti che, se necessario e in accordo con il Responsabile del Servizio Civile, può convocare un colloquio di gruppo.

I dati raccolti sono utilizzati per compilare indicatori numerici e grafici (gradimento, utilità, abilità acquisite, ecc.) e per la relazione finale redatta dal Coordinatore di progetti. La valutazione si basa sul confronto tra risultati attesi e ottenuti.

Tempistica:

Durante i 12 mesi progettuali, oltre alla raccolta dati semestrale, sono previsti incontri trimestrali, tra volontari, OP e Coordinatore di progetti/Responsabile del Servizio Civile, per verificare l'attuazione dei progetti ed eventualmente riorientarne gli obiettivi.

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

Flessibilità oraria in determinati contesti di lavoro (manifestazioni, eventi, iniziative etc).

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

Tipologie PRESENTI

Descrizione Risorse tecniche e strumentali Dotazione personale di ciascun volontario: 1 postazione di lavoro composta da scrivania con sedia a norma, 1 PC con lo stesso software in dotazione ai dipendenti dell'Amministrazione comunale 1 apparecchio telefonico, 1 casella di posta elettronica per comunicare con gli altri volontari, con il personale comunale e con l'esterno.
Dotazione generale o di gruppo (in condivisione con l'ufficio): dispositivi multifunzione (fotocopiatrici/scanner/stampanti) configurati in rete, utilizzabili indipendentemente dalla postazione di lavoro, n. 2 tablet e materiale di cancelleria e 1 autovettura.
Ciascun volontario sarà fornito di un proprio ID e una propria password per accesso a

internet e alla posta elettronica, alle cartelle condivise sul server e agli applicativi della suite JEnte in uso presso l'amministrazione.

La dotazione potrà essere ulteriormente arricchita qualora si ravvisassero, nella fase operativa, necessità specifiche, anche su segnalazione degli stessi volontari del SCR.

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: SI

4.2 Competenze Certificate e Riconosciute dall' ente proponente accreditato o da Enti terzi NO

Descrizione competenza:

Al termine del proprio progetto di Servizio Civile Regionale i volontari avranno:

- sviluppato e condiviso un'esperienza attiva (ovvero vissuta dall'interno) con la Pubblica Amministrazione;
- acquisito competenze in ordine all'uso consapevole dei principali strumenti informatici in dotazione presso l'ente;
- acquisito competenze circa le regole di gestione della posta ordinaria e dei contatti in rete di un ente pubblico;
- avuto l'opportunità di effettuare ricerche complesse di informazioni e di documenti sul web;
- individuato con chiarezza le caratteristiche e le peculiarità del settore in cui opera l'ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento;
- riconosciuto e applicato le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- partecipato all'elaborazione di un progetto di intervento;
- collaborato all'organizzazione e alla gestione di momenti di animazione e socializzazione, nonché di eventi di sensibilizzazione rivolti alla comunità.

I volontari di servizio civile avranno inoltre l'opportunità di acquisire competenze trasversali nell'ambito delle relazioni interpersonali e interistituzionali che si troveranno ad intrattenere nel corso dello svolgimento del progetto, ovvero: capacità di ascolto attivo, gestione del conflitto, capacità di lavorare in gruppo condividendo obiettivi e finalità, capacità di gestione eventi e manifestazioni. Potranno inoltre essere acquisite competenze in ambito di tecniche di indagine ed analisi sociale.

Al termine del progetto di Servizio Civile sarà rilasciato a ciascun volontario un attestato di partecipazione con elencate le competenze acquisite dal volontario e gli eventuali corsi di formazione sostenuti nell'ambito di

realizzazione del progetto.

4.3 Competenze ADA

Tipo	Figura RRFP	Settore RRFP

4.4 Altre Competenze ADA (fare riferimento 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 formazione generale dei volontari costituisce uno degli aspetti più rilevanti e delicati del Servizio Civile, poiché mira a rafforzare nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza del significato della scelta di Servizio Civile.

Il percorso formativo fornisce strumenti per comprendere l'evoluzione storica e sociale della società, con particolare riferimento alla comunità di appartenenza, e promuove la costruzione di spazi di cittadinanza attiva e responsabile. Allo stesso tempo, approfondisce temi quali educazione civica, protezione civile, diritti umani e modalità di partecipazione alla vita civile.

Il programma si articola in quattro fasi:

1. Analisi dei bisogni formativi e delle competenze iniziali dei volontari (ante percorso formativo).
2. Analisi delle aspettative e definizione del "Patto Formativo", che stabilisce obiettivi e modalità dell'intervento.
3. Realizzazione del percorso formativo, attraverso attività frontali e non formali.
4. Verifica delle competenze acquisite (post percorso formativo) ed elaborazione di un report finale.

Metodologia di lavoro

La formazione si svolge in piccoli gruppi e combina diverse tecniche didattiche:

1. Lezioni frontali: circa la metà della formazione prevede lezioni di tipo verticale, integrate da momenti interattivi, dibattiti e confronto tra i partecipanti. Ogni tema sarà approfondito con riflessioni guidate e discussioni con i relatori.
2. Dinamiche non formali: tecniche partecipative che stimolano le dinamiche di gruppo e valorizzano i saperi individuali, trasformandoli in patrimonio comune. L'approccio orizzontale consente lo sviluppo simultaneo di competenze e conoscenze per discenti e formatori. Saranno utilizzati lavori in piccoli gruppi, brainstorming, simulazioni comportamentali, giochi di conoscenza, giochi di ruolo, attività cooperative, valutazioni e focus group.

Strumenti e materiali

Ai volontari saranno distribuiti materiali cartacei, dispense e supporti informativi sui temi trattati, insieme a strumenti multimediali come video, slide e lavagne a fogli mobili.

La formazione generale è realizzata interamente all'interno del Comune di Arezzo, grazie all'impegno di formatori selezionati tra i dipendenti comunali.

5.2 Contenuti della formazione:

Per i giovani, l'esperienza di Servizio Civile rappresenta un momento fondamentale: un passaggio cruciale verso la partecipazione attiva alla vita sociale, comunitaria e civile. Per molti, equivale anche a un primo impegno istituzionale diretto a rispondere ai bisogni collettivi, andando oltre il contesto familiare o amicale.

In questo contesto, la Formazione Generale dei volontari assume un ruolo strategico, finalizzato a:

1. Fornire ai giovani strumenti utili a vivere correttamente l'esperienza del Servizio Civile.
2. Sviluppare all'interno dell'Ente la cultura del Servizio Civile.
3. Assicurare l'unitarietà del Servizio Civile.
4. Promuovere i valori universali e i diritti dell'uomo.

La formazione generale sarà articolata nei seguenti moduli formativi:

IDENTITÀ DEL GRUPPO E PATTO FORMATIVO

In questo modulo, propedeutico a tutti gli altri, si lavorerà alla definizione di una identità di gruppo dei volontari in servizio civile attraverso la raccolta delle aspettative, delle motivazioni e degli obiettivi individuali. Con il lavoro di gruppo poi si andrà a tratteggiare l'arco dei significati che il Servizio Civile può assumere (area semantica), per arrivare ad un significato condiviso che rispecchi la varietà e le differenti percezioni individuali.

L'obiettivo è quello di sviluppare nel volontario una maggiore consapevolezza, sia sul significato della scelta e dell'esperienza di servizio civile appena intrapresa, sia sui fondamenti costituzionali e cornici legislative che disciplinano il Servizio Civile Regionale e il Servizio Civile Nazionale.

Attraverso lezioni frontali e tecniche di coinvolgimento attivo dei partecipanti, verranno inoltre sviluppate le seguenti tematiche: la comunicazione efficace: l'ascolto attivo, il messaggio, comunicazione e processi decisionali di gruppo: il conflitto come risorsa, la cooperazione, la risoluzione negoziata del conflitto: "il metodo senza perdenti"

DALL'OBIEZIONE DI COSCIENZA AL SERVIZIO CIVILE NAZIONALE (SCN) E REGIONALE

Vengono illustrati i fondamenti istituzionali e culturali del Servizio Civile

- la storia dell'obiezione di coscienza (legge 772/72), che ha riconosciuto per la prima volta il diritto di scegliere un servizio alternativo al servizio militare
 - la riforma del servizio civile (leggi 230/98 e 64/01),
 - l'evoluzione verso l'attuale Sc nazionale/universale e il Servizio Civile Regionale disciplinato dalla Legge Regionale n. 35 del 2006 e dal relativo Decreto attuativo DPGR 10R del 20/03/2009 e successive modificazioni)
- Viene analizzata la continuità e la discontinuità tra il servizio civile alternativo e quello attuale, con particolare attenzione alla difesa civile della Patria mediante mezzi non militari.

IL DOVERE DI DIFESA DELLA PATRIA – DIFESA CIVILE NON ARMATA E NON VIOLENTA

Si approfondiscono i concetti di Patria e difesa civile della Patria, con riferimento ai principi costituzionali della solidarietà (art. 2 Cost.) e ad altri articoli pertinenti.

Il modulo include contenuti sulla giurisprudenza della Corte Costituzionale e riferimenti al diritto internazionale, con approfondimento sulle modalità non violente di gestione dei conflitti.

NORMATIVA VIGENTE E CARTA DI IMPEGNO ETICO

Questo modulo tratterà le norme legislative che regolano il sistema del servizio civile evidenziando l'importanza della sottoscrizione della Carta di Impegno etico quale patto tra SCR e Ente, tramite il quale si impegnano reciprocamente al rispetto dei valori posti alla base della cultura e dell'identità del servizio civile.

LA CITTADINANZA ATTIVA

In questo modulo saranno impartite nozioni di formazione civica, sostanziandosi nella conoscenza della Dichiarazione Universale dei Diritti Umani e della carta Costituzionale.

LE FORME DI CITTADINANZA

In questo modulo, partendo dal concetto di formazione civica, si illustreranno le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza attiva. Sarà presentata la cittadinanza attiva come elemento costitutivo di un modello di democrazia fondata sul coinvolgimento diretto e sulla partecipazione dei cittadini alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, organizzative e operative dell'Ente.

LA PROTEZIONE CIVILE

In questo modulo saranno impartite nozioni riguardanti il sistema di Protezione Civile (sia del sistema di Protezione Civile in generale, sia di quello del Comune di Arezzo); in particolare le lezioni verteranno su: Sviluppi storici e normativi della Protezione Civile, Prevenzione, conoscenza e difesa del territorio

PRESENTAZIONE DELL'ENTE

In questo modulo saranno presentate le caratteristiche del Comune di Arezzo e saranno illustrate le modalità organizzative e operative dell'Ente.

IL LAVORO PER PROGETTI

In questo modulo sarà illustrato il metodo della progettazione del servizio civile nelle varie sue fasi: predisposizione del progetto, attuazione, monitoraggio, valutazione e verifica finale dell'efficacia e dell'efficienza del progetto di SCR

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO CIVILE E LE SUE FIGURE

Per il volontario è importante conoscere tutte le varie figure che operano all'interno del progetto e dello stesso Ente, per il raggiungimento degli obiettivi esposti nel progetto stesso.

DISCIPLINA DEI RAPPORTI TRA ENTI E VOLONTARI DEL SERVIZIO CIVILE

In tale modulo sarà presentata e illustrata ai volontari la disciplina dei rapporti tra Enti e volontari del Servizio Civile.

COMUNICAZIONE INTERPERSONALE E GESTIONE DEI CONFLITTI

In questo modulo ci soffermeremo sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi. Saranno analizzati i suoi elementi costitutivi, quali: emittente, ricevente, contesto, canali. Nell'ottica della comunicazione sarà analizzato il conflitto che può nascere all'interno di un gruppo, e saranno esaminate le dinamiche con cui il conflitto nasce e le possibilità di risoluzione dello stesso.

5a. Formazione Generale Facoltativa dei Giovani

6. Formazione Specifica Obbligatoria dei Giovani

6.1 Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Il percorso formativo adotta una metodologia non formale e fortemente partecipativa, focalizzata sull'azione pratica per garantire il coinvolgimento diretto dei volontari e l'efficacia dell'apprendimento.

Tecniche di Apprendimento Pratico e Partecipativo

Le attività didattiche privilegiano l'applicazione pratica e l'interazione:

Apprendimento sul Lavoro: L'elemento centrale è l'affiancamento del personale dell'ente nelle attività previste. Questo permette ai volontari di apprendere in pratica le funzioni essenziali e di prendere visione diretta della gestione del servizio.

Formazione Digitale Flessibile: La formazione sui procedimenti sarà integrata dall'utilizzo di risorse digitali come webinar in differita o la fruizione di corsi online (FAD) per approfondire specifici aspetti normativi o procedurali.

Simulazioni ed Esercitazioni: vengono impiegati training pratici ed esercitazioni con strumentazione adeguata.

Confronto e Approfondimento: le lezioni frontali (dedicate all'organizzazione e alle pratiche amministrative) sono seguite da momenti di dibattito come i circle-time e i focus group per approfondire i temi e facilitare il confronto tra i partecipanti.

Ricerca Attiva e Sviluppo Idee: vengono promossi lavori di ricerca e studio in gruppo a carattere teorico-pratico. I volontari avranno ampio spazio per proporre e sviluppare idee innovative, in particolare per il miglioramento della comunicazione sui social media e l'aggiornamento del sito web. Le attività potranno includere la realizzazione di prodotti multimediali (slide, filmati, foto).

In sintesi, la metodologia unisce l'esperienza diretta in ufficio con strumenti formativi flessibili, incoraggiando i volontari a diventare parte attiva nel processo di innovazione dell'ente.

6.2 Contenuti della formazione:

La formazione specifica è strutturata in tre moduli tematici per fornire le conoscenze istituzionali, tecniche e pratiche indispensabili per operare efficacemente, specialmente nell'interazione diretta con il pubblico.

Modulo 1: Contesto Istituzionale e Organizzazione Comunale

Mappatura Uffici: conoscenza delle funzioni e del ruolo dell'Ufficio Sportello Polivalente, Archivio e Protocollo e Ufficio Comunicazione all'interno dell'Ente.

Dotazione Tecnica: Utilizzo della strumentazione e dotazione informatica di base e avanzata e utilizzo delle banche dati e di software per editing grafico.

Modulo 2: transizione Digitale e servizi al Cittadino (CAD e Innovazione)

Questo modulo è dedicato agli strumenti digitali e alle nuove norme che regolano l'interazione tra Ente e cittadino, essenziali per la moderna pubblica amministrazione.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD): conoscenza del D. Lgs. 82/2005 e dei suoi principi per l'efficienza e la trasparenza.

Documento Digitale: formazione, formati, standard, validità (firma digitale), trasmissione (PEC) e sistemi di conservazione a norma.

Privacy: il Codice della Privacy (D. Lgs. 196/2003) e la gestione dei dati sensibili nei documenti.

Servizi Online e tecniche di comunicazione istituzionale, focus sulla comunicazione diretta e indiretta e sull'evoluzione del rapporto Ente-Cittadino

Piattaforme e Servizi Digitali: i servizi online erogati dal Comune e le loro modalità di accesso (e.g., SPID, CIE).

Modulo 3: guida ai Procedimenti a Sportello e supporto omnicanale al cittadino

Questo modulo mira a fornire le conoscenze pratiche per l'assistenza diretta e l'informazione al pubblico.

Il ruolo dello Sportello Polivalente: competenze specifiche, gestione dell'agenda, degli appuntamenti e

dell'utenza (anche difficile).

Procedimenti e modulistica: analisi dettagliata dei principali procedimenti amministrativi gestiti tramite lo sportello fisico e digitale (es. anagrafe, stato civile, tributi, ecc.) e dei relativi moduli di richiesta.

Accesso ai Servizi Online: training specifico per supportare il cittadino nell'attivazione e nell'utilizzo di Identità Digitali (SPID, CIE) e nella compilazione guidata della modulistica online.

Gestione dell'Informazione: tecniche di comunicazione chiara e semplice per fornire informazioni precise, tempi di risposta attesi e la documentazione necessaria per ogni servizio.

Problem solving di primo livello: sviluppo della capacità di individuare la richiesta del cittadino e indirizzarlo correttamente all'ufficio competente o al servizio online appropriato.

6a. Formazione Specifica Facoltativa dei Giovani: