



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:

InDigitale: Firenze per una Cittadinanza Attiva

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport / Educazione informatica

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto InDigitale: Firenze per una Cittadinanza Attiva è promuovere una cittadinanza digitale consapevole, inclusiva e autonoma, favorendo l'accesso e l'utilizzo dei servizi digitali pubblici da parte di tutti i cittadini e city users che vivono, studiano o lavorano nel Comune di Firenze.

Attraverso sportelli di facilitazione, contenuti formativi multicanale e attività di accompagnamento personalizzato, InDigitale intende sostenere l'alfabetizzazione digitale di base, promuovere la partecipazione attiva alla vita civica e migliorare l'inclusione sociale, economica e culturale. In questo contesto, i volontari del Servizio Civile assumeranno un ruolo centrale: non solo come facilitatori e supporto diretto alle persone, ma come attori di prossimità che contribuiscono a costruire un ponte tra innovazione e cittadinanza.

In linea con le strategie di innovazione urbana promosse dal Comune di Firenze, l'intervento mira a garantire che la trasformazione digitale della città sia realmente inclusiva, equa e accessibile a tutte le fasce della popolazione. Il progetto persegue i seguenti obiettivi specifici:

- ridurre il divario digitale tra diverse fasce della popolazione, indipendentemente da età, provenienza, condizione socioeconomica o livello di istruzione;
- aumentare l'accesso e l'uso consapevole dei servizi digitali della pubblica amministrazione (SPID, App IO, PagoPA, ecc.). rendere la piattaforma Firenze Digitale un punto di riferimento per l'alfabetizzazione digitale e la partecipazione civica
- coinvolgere attivamente studenti, lavoratori, turisti e altri city users nella cultura digitale della città.
- contrastare fenomeni di esclusione sociale legati alla mancanza di competenze digitali;
- rafforzare la partecipazione civica e il senso di appartenenza alla comunità digitale fiorentina;
- favorire l'autonomia dei cittadini e dei city users con bassa familiarità con le tecnologie digitali nell'accesso ai servizi online.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

A. Attività in presenza (Linea di intervento 1)

1.Presidi informativi temporanei (“Info Point”)

Gli operatori saranno coinvolti nell’organizzazione, allestimento e gestione dei punti informativi dislocati sul territorio. Le loro funzioni comprenderanno:

- accoglienza e orientamento dei cittadini;
 - illustrazione dei principali servizi digitali comunali e nazionali (es. SPID, PagoPA, App IO);
- assistenza di primo livello nell’accesso e utilizzo dei servizi;
- raccolta di suggerimenti, segnalazioni e feedback da parte dell’utenza, con eventuale trasmissione agli uffici competenti e monitoraggio dell’esito.

2.Eventi pubblici

I volontari affiancheranno i referenti nella pianificazione e realizzazione di eventi informativi e divulgativi, contribuendo a:

- curare gli aspetti logistici e organizzativi;
- facilitare il coinvolgimento di associazioni, gruppi di cittadini e city users;
- gestire momenti di confronto e raccolta di proposte, reclami e osservazioni da parte del pubblico;
- documentare e trasmettere i risultati emersi agli uffici competenti.

B. Attività in formato digitale (Linea di intervento 2)

1.Produzione di contenuti multimediali digitali

Gli operatori saranno coinvolti in tutte le fasi del processo creativo e produttivo, tra cui:

- ideazione e progettazione dei contenuti (es. storyboard, concept grafici);
- realizzazione di materiali informativi e formativi (video, tutorial, infografiche, brochure multilingua);
- promozione dei contenuti attraverso i canali digitali del Comune e dei partner;
- adattamento dei materiali per target specifici, con attenzione all’accessibilità e all’inclusività.

2.Comunicazione digitale integrata

I volontari collaboreranno alla gestione della piattaforma Firenze Digitale e delle attività redazionali, con compiti quali:

- redazione di articoli, notizie, aggiornamenti e contenuti promozionali;
- supporto nella gestione delle sezioni interattive del sito e nell’analisi dei dati di fruizione;
- realizzazione di interviste con stakeholder e utenti;
- creazione e pubblicazione di contenuti per i social media (post, dirette, campagne informative).

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Servizio Quartiere 2: Piazza Leon Battista Alberti, Firenze

Servizio Quartiere 4: Via Delle Torri, Firenze

Servizio Quartiere 1: Piazza Di Santa Croce, Firenze

Servizio Quartiere 3: Via Tagliamento, Firenze

Servizio Quartiere 5: Via Francesco Baracca, Firenze

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Servizio Quartiere 2: 2 Senza Vitto E Alloggio

Servizio Quartiere 4: 2 Senza Vitto E Alloggio

Servizio Quartiere 1: 2 Senza Vitto E Alloggio

Servizio Quartiere 3: 2 Senza Vitto E Alloggio

Servizio Quartiere 5: 2 Senza Vitto E Alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Nell'ambito dello svolgimento delle attività previste dal progetto, agli operatori volontari sarà richiesto di garantire una serie di disponibilità operative e organizzative, finalizzate a consentire una partecipazione attiva, flessibile e funzionale al raggiungimento degli obiettivi progettuali.

In particolare, viene richiesto:

- **Disponibilità alla mobilità territoriale:** Gli operatori dovranno essere disponibili a prestare servizio in sedi diverse da quella principale di assegnazione, comprese strutture comunali o sedi di enti partner, situate prevalentemente nel centro storico e, più in generale, all'interno del territorio della Città Metropolitana di Firenze. Tali spostamenti saranno richiesti esclusivamente per esigenze di servizio, preventivamente comunicate e pianificate dal soggetto proponente.
- **Disponibilità a un orario di servizio flessibile:** L'attività sarà organizzata secondo un "Programma annuale di massima delle attività", integrato da successivi "Programmi mensili di dettaglio", condivisi con gli operatori. L'orario di servizio sarà compreso indicativamente nella fascia oraria 8:00–19:00, con articolazione settimanale concordata con il referente locale di progetto, in funzione delle specifiche esigenze operative. In via eccezionale, potrà essere richiesta la disponibilità a svolgere attività in orari serali, nei giorni prefestivi o festivi, in occasione di eventi pubblici o iniziative di particolare rilievo. In tali casi, le ore prestate saranno regolarmente registrate e recuperate secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
- **Disponibilità alla temporanea variazione della sede di servizio:** In casi specifici, connessi alla realizzazione di attività progettuali straordinarie o itineranti, potrà essere richiesto agli operatori di prestare servizio presso sedi diverse da quella ordinaria, anche per periodi limitati. Tali variazioni saranno sempre motivate da esigenze progettuali e comunicate con congruo anticipo.
- **Partecipazione obbligatoria ai momenti formativi e di monitoraggio:** Gli operatori saranno tenuti a partecipare attivamente a tutte le attività formative previste (generali e specifiche), nonché agli incontri di monitoraggio, valutazione e confronto collettivo. Tali momenti sono considerati parte integrante del percorso di servizio e fondamentali per la crescita personale e professionale dei volontari.
- **Rispetto delle norme organizzative e comportamentali:** Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente alle regole di funzionamento della struttura ospitante, rispettando le disposizioni impartite dal referente operativo e mantenendo un comportamento professionale e collaborativo nei confronti dell'utenza, dei colleghi e del personale dell'ente.

È inoltre richiesto il rispetto del segreto d'ufficio relativamente a tutte le informazioni, comunicazioni e dati di cui si venga a conoscenza, anche in modo occasionale, durante lo svolgimento del servizio.

Gli operatori dovranno conformarsi al codice etico e di comportamento vigente presso l'Amministrazione Comunale.

Giorni di servizio settimanali ed orario: 5 giorni settimanali per 25 ore settimanali

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

NO

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

NO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE

Il processo di reclutamento e selezione dei giovani Operatori Volontari per il Servizio Civile Universale presso il Comune di Firenze segue una metodologia strutturata che assicura una procedura inclusiva e trasparente. La selezione ufficiale dei candidati avviene in seguito alla presentazione formale delle domande, previa verifica dei requisiti richiesti dal bando e delle specifiche del progetto. La gestione della documentazione tiene in considerazione anche gli obblighi previsti in merito alla protezione dei dati personali e alle leggi sulla privacy, in conformità al Regolamento U.E. 679/2016.

Il processo di selezione si compone di due fasi:

1. Valutazione formale dei titoli di studio e delle esperienze documentate al momento della presentazione della domanda. Questa fase include anche l'indicazione della Commissione di selezione, come previsto dal D.Lgs. n. 40/2017. La Commissione sarà composta da un numero dispari di membri (almeno tre) di cui almeno un selettore iscritto all'albo SCU, e rispetterà tutte le normative vigenti in merito all'indipendenza dai candidati e all'assenza di conflitti di interesse.

2. Colloquio individuale, svolto da un selettore accreditato presso il nostro Ente titolare, con il coinvolgimento della suddetta Commissione di selezione, che include, ove possibile e in conformità alle risorse disponibili, anche l'OLP della sede locale, rispettando le normative vigenti e garantendo l'aderenza ai principi di trasparenza e imparzialità.

Strumenti e Tecniche Utilizzati:

Per valutare i candidati, vengono utilizzate le seguenti tecniche:

- Valutazione dei titoli di studio e delle esperienze, presentati sotto forma di autocertificazioni.
- Colloquio personale con la Commissione di selezione.

Criteri di Selezione:

La valutazione dei candidati si basa su una scala di punteggio, con un punteggio massimo di 100. Questo punteggio deriva dalla somma dei punteggi parziali attribuiti in base a criteri specifici.

Indicazioni delle Soglie Minime di Accesso:

Per essere considerati idonei a partecipare ai progetti di Servizio Civile, i candidati devono ottenere un minimo di 20/50 nel punteggio relativo al colloquio.

Si considerano idonei allo svolgimento del Servizio Civile Universale i candidati che al termine del colloquio abbiano ottenuto un punteggio minimo di 36/60. In ottemperanza ai criteri di trasparenza ed equità nella gestione dei procedimenti di pubblica selezione, si specifica che il candidato che, pur avendo presentato domanda non si presenti nel giorno stabilito per il colloquio è escluso dalla procedura selettiva per non aver completato la procedura di selezione. Qualora non ci fossero le condizioni per svolgere le prove in presenza i colloqui potranno essere realizzati dalle commissioni anche in modalità online.

L'ente dichiarerà "non idonei" a svolgere il Servizio Civile nel progetto prescelto i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione, a seguito di colloquio individuale, un punteggio inferiore a 36/60. A parità di punteggio in graduatoria precede il candidato più giovane di età.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

All'interno del progetto, la formazione generale è considerata come parte integrante del percorso educativo rappresentato dal Servizio Civile Universale. Nell'approccio adottato, il percorso di formazione non avrà infatti solo lo scopo di fornire ai giovani le nozioni tecniche legate al Servizio, ma anche quello di motivare i giovani e stimolare la loro sensibilità rispetto a temi come la solidarietà, i diritti fondamentali delle persone, l'impegno sociale e civico.

La formazione generale servirà inoltre a sviluppare competenze trasversali necessarie alla futura entrata nel mondo del lavoro, come la responsabilità e la capacità di risoluzione dei problemi.

Sede:

-Direzione Servizi Sociali - Via Palazzuolo, 12 Firenze

-Direzione Cultura - Biblioteca delle Oblate Via dell'Oriuolo, 24 Firenze

Durata:42 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione prevista nell'ambito del progetto sarà erogata direttamente dal Comune di Firenze, avvalendosi sia di formatori interni all'Ente che di esperti esterni qualificati, selezionati in base alla loro comprovata esperienza professionale e competenza nelle tematiche oggetto di docenza. L'obiettivo è garantire un percorso formativo completo, efficace e coerente con le finalità progettuali, in grado di fornire agli operatori volontari le conoscenze teoriche e pratiche necessarie per svolgere con consapevolezza e autonomia le attività previste.

Gli incontri formativi saranno strutturati secondo un approccio didattico misto, che integra metodologie tradizionali con tecniche di apprendimento attivo.

In particolare, si farà ricorso a:

- Didattica frontale, basata sull'esposizione sistematica dei contenuti da parte del formatore, con il supporto di strumenti multimediali quali presentazioni, video, schemi esplicativi, letture guidate e materiali didattici. Questa modalità sarà utilizzata per l'introduzione e l'approfondimento dei concetti fondamentali;
- Didattica attiva, ispirata ai principi del learning by doing e del cooperative learning, che prevede il coinvolgimento diretto dei partecipanti attraverso esercitazioni pratiche, simulazioni, lavori di gruppo, brainstorming, focus group e attività di apprendimento sul campo (learning on the job). Tali metodologie favoriscono l'interazione, la riflessione condivisa e la costruzione collaborativa delle competenze.

La formazione sarà erogata prevalentemente in presenza, presso sedi comunali o spazi dedicati. È previsto l'inserimento di moduli da svolgersi online in modalità asincrona, per una percentuale non superiore al 30% del totale delle ore previste.

Il corso di formazione specifica sarà condotto da docenti esperti, selezionati per la loro competenza tecnica e la loro esperienza nel campo della promozione sociale, dell'educazione digitale e della facilitazione civica. I formatori saranno in grado di trasmettere contenuti aggiornati e pertinenti, con un approccio multidisciplinare e orientato alla pratica. Qualora necessario, alcune sessioni potranno essere svolte in modalità videoconferenza, garantendo comunque la qualità e la continuità del percorso formativo.

Unica tranche
Durata: 71 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Filo in Comune: tra cittadini, generazioni e istituzioni a Firenze

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

OBIETTIVO 4: Fornire Un'educazione Di Qualità, Equa Ed Inclusiva, E Un'opportunità Di Apprendimento Per Tutti

4.4 Aumentare Il Numero Di Giovani E Adulti Con Competenze Pertinenti, Tecniche E Professionali.

4.7 Garantire A Tutti L'acquisizione Delle Conoscenze E Competenze Necessarie Per Promuovere Lo Sviluppo Sostenibile, Inclusi Diritti Umani, Parità Di Genere, Cultura Di Pace E Cittadinanza Globale.

OBIETTIVO 10: Ridurre L'ineguaglianza All'interno Di E Fra Le Nazioni

10.2 Entro Il 2030, Potenziare E Promuovere L'inclusione Sociale, Economica E Politica Di Tutti.

10.3 Garantire Pari Opportunità E Ridurre Le Disuguaglianze Di Risultato, Anche Eliminando Leggi, Politiche E Pratiche Discriminatorie.

OBIETTIVO 11: Rendere Le Città E Gli Insediamenti Umani Inclusivi, Sicuri, Duraturi E Sostenibili

11.4 Potenziare Gli Sforzi Per Proteggere E Salvaguardare Il Patrimonio Culturale E Naturale Del Mondo

OBIETTIVO 16: Pace, Giustizia E Istituzioni Solide

16.3 Promuovere Lo Stato Di Diritto E Garantire Parità Di Accesso Alla Giustizia Per Tutti.

16.7 Assicurare Processi Decisionali Reattivi, Inclusivi, Partecipativi E Rappresentativi A Tutti I Livelli

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

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

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

SI, Difficoltà economiche con attestazione ISEE

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

Gli operatori volontari in servizio civile, dal 10° al 12° mese della loro attività, saranno coinvolti in un programma di orientamento al lavoro composto da una prima fase di coaching collettivo, seguita da una seconda fase di colloqui individuali.

PRIMA FASE (20 ore) - Coaching collettivo. Nel decimo mese di servizio, gli operatori volontari saranno coinvolti in azione di tutoraggio di 20 ore durante la quale verranno trattati 5 moduli di orientamento. I moduli saranno ricchi di simulazioni, modalità laboratoriali e attività pratiche in modo che gli operatori volontari potranno sin da subito ricedere un feedback pratico e concreto sugli aspetti da migliorare. La durata di ciascun modulo è di 4 ore.

SECONDA FASE (4 ore) – Coaching personale. Nell’ undicesimo e dodicesimo mese, e pertanto a seguito del coaching collettivo, le/i giovani volontari saranno coinvolti in un percorso di 4 ore individuali che comprende: autovalutazione di ciascun volontario e valutazione globale dell’esperienza di servizio civile, analisi delle competenze apprese e consolidate durante il SCU. Tale percorso è cucito a misura di OVSCU e prevede due colloqui individuali da 2 ore ciascuno.

Ci si riserva di realizzare on line ed in modalità sincrona il 50% delle ore di tutoraggio.