

Educare alla cittadinanza attraverso le buone prassi: edizione 2021.

Proponente: Comune di Brentonico. Presentazione 15 maggio 2021.

## ANALISI DEL CONTESTO

Il Comune di Brentonico ha poco più di quattromila abitanti con sette frazioni ed un'ampia zona montana con tre località turistiche estivo/invernali. L'estensione territoriale è di circa 57 kmq. Il territorio è fortemente vocato al turismo, per la varietà del paesaggio e per le peculiarità del territorio della zona del Monte Baldo. Sviluppati l'agricoltura tradizionale e biologica e l'allevamento di montagna. Il comune di Brentonico si trova nel cuore del Parco Naturale Locale del Monte Baldo, fra l'Adige ed il Garda. La montagna è nota ai botanici di tutta Europa fin dal tardo medioevo per la ricchezza floristica. Il Parco Naturale locale del Monte Baldo, progetto che fa capo al Comune di Brentonico e coinvolge anche i Comuni di Ala, Avio, Mori e Nago-Torbole, è impegnato a diffondere la cultura della cura e della conservazione del proprio territorio. Il Comune di Brentonico collabora con la Provincia Autonoma di Trento e la Regione Veneto all'iter per la candidatura del Monte Baldo a bene patrimonio dell'umanità UNESCO. Il Comune di Brentonico è registrato Emas (certificazione ambientale). Con determinazione del Dirigente n. 528 di data 25 agosto 2008, la P.A.T. ha assegnato al Comune di Brentonico il marchio "Family in Trentino".

L'Ente conta attualmente 20 dipendenti in servizio. Il contesto in cui il/la giovane sarà inserito è l'Area Servizi alla Persona del Comune di Brentonico. L'Area Servizi alla Persona è un servizio versato prevalentemente ad aspetti organizzativi ed amministrativi riguardanti la sfera della vita del cittadino, abbracciando gli interventi che l'Amministrazione Comunale pone in essere all'interno del campo degli affari demografici, sociali, culturali, dell'istruzione, del turismo e delle attività produttive. L'Area si occupa di: anagrafe, servizio elettorale, cultura e biblioteca, istruzione, servizi educativi e per l'infanzia, politiche giovanili e per la famiglia, politiche socio-assistenziali e sanitarie, attività economiche relative al commercio-agricoltura-artigianato, attività ed iniziative di sviluppo turistico, sport, associazionismo e volontariato, archivio comunale corrente ed archivio storico. L'Area servizi alla persona conta attualmente "full time" un funzionario responsabile, tre assistenti amministrativi, un assistente bibliotecario e "part time" un operatore ausiliario. Il Servizio collabora a stretto contatto con gli altri servizi comunali. Il/la giovane sarà inserito in un contesto lavorativo dinamico, che opera a contatto con il pubblico in ambiti trasversali ed in stretta collaborazione con gli altri uffici comunali e con il personale dell'Area che possiede un'esperienza già sedimentata con i giovani (obiettori di

coscienza in servizio civile, giovani in SCN e SCUP, stage formativi scolastici ed universitari, alternanza scuola lavoro). La/il giovane in servizio civile sarà inserito in un contesto dove sono messi in risalto l'attenzione per il territorio e le persone e svolgerà la propria attività a contatto con il cittadino. La/il giovane potrà acquisire competenze in ambito amministrativo – gestionale ed organizzativo, occupandosi delle diverse procedure nei settori gestiti dal Servizio, dapprima in affiancamento al personale di ruolo e via via acquisendo maggiore autonomia nella gestione dei procedimenti assegnati.

#### FINALITA' ED OBIETTIVI

Il Comune di Brentonico ha già svolto in maniera soddisfacente analoghi progetti di SCUP negli anni precedenti con tre giovani in servizio civile. La partecipazione dei/delle giovani al progetto è stata particolarmente utile negli uffici che necessitano maggiormente di un confronto con le giovani generazioni (cultura, biblioteca, politiche giovanili). Considerate quindi le positive ricadute di esperienza per i/le giovani in servizio civile ed il loro gradimento al progetto ed alle mansioni e di efficacia dell'azione amministrativa dell'Ente, si ritiene di riproporre una nuova edizione del progetto, sviluppato grazie anche alle indicazioni operative emerse nel corso dei progetti precedenti.

Il Comune di Brentonico, tenuto conto dei contesti sociali, demografici e migratori locali, intende indirizzare una specifica progettualità sulla gestione degli affari demografici, intercettando soprattutto le necessità dei cittadini stranieri e italiani che per vari motivi si trasferiscono sul territorio comunale. Il presente documento progettuale prevede l'inserimento nell'Area servizi alla Persona di una/un giovane che si confronterà con una realtà quantitativa e qualitativa complessa e multiforme in un contesto territoriale ove insistono oltre 300 residenti stranieri (con un trend in progressione) di nazionalità molto diverse fra di loro e circa 3.700 cittadini di nazionalità italiana.

Finalità per la/il giovane:

- contribuirà ad “accorciare” la distanza tra cittadino e Pubblica Amministrazione. L'impiego di una/un giovane in SCUP può divenire lo strumento per accelerare i processi della pubblica amministrazione, integrare le nuove cittadinanze e al tempo stesso costituire fattore di crescita umana, professionale e culturale del/della giovane;
- contribuirà a migliorare un servizio pubblico a favore di tutti, uscendo da una logica strettamente burocratica con la prospettiva di ridurre le difficoltà del cittadino/utente. Il sostegno dato dall'ente attraverso l'impiego di una/un giovane in SCUP sarà di tipo non solo amministrativo ma in prospettiva anche di mediazione culturale;
- potrà mettersi alla prova in un ambito non solo amministrativo, ma soprattutto in un

contesto solidaristico e di cittadinanza attiva, valorizzando le doti di empatia e di corretto approccio nei rapporti interpersonali, oltre alla possibilità di poter esercitare le proprie conoscenze ed abilità, diventando protagonista del progetto, con possibilità di crescita personale e professionale attraverso l'apprendimento di competenze specifiche e l'acquisizione di autonomia;

- avrà l'occasione di apprendere le modalità operative ed organizzative della Pubblica Amministrazione, corollario esperienziale e conoscitivo spendibile anche nel mondo del lavoro privato.

- sviluppa la capacità di orientarsi meglio nelle proprie scelte professionali e di vita;

Obiettivi per la/il giovane:

- La/il giovane riduce i tempi di trattazione delle pratiche ed orienta il cittadino nei servizi pubblici erogati;

- sperimenta sul campo le regole del mercato del lavoro;

- impara a confrontarsi con i vari attori del mondo del lavoro (superiori, colleghi, utenti);

- apprende conoscenze utili alla cittadinanza attiva, matura consapevolezza e responsabilità di quello che fa;

- accresce il senso di appartenenza alla comunità attraverso i rapporti con i cittadini;

- collabora con l'Ente pubblico all'erogazione dei servizi propri dell'Ente;

- impara a conoscere le modalità organizzative dell'Ente ed i suoi compiti, a gestire il rapporto con gli utenti e le varie richieste;

- comprende l'importante ruolo che gli utenti identificano con l'impiegato comunale;

- impara il lavoro in team, il rispetto dell'orario di servizio, il rispetto dei ruoli all'interno di un ambiente lavorativo, comprende le modalità organizzative ed operative necessarie ad espletare i compiti assegnati, il rispetto delle disposizioni impartite dal responsabile.

- La/il giovane impara a gestire eventuali situazioni impreviste ed emergenze, individua le problematiche e adotta soluzioni appropriate in accordo con il responsabile del servizio;

- acquisisce le competenze necessarie per operare, con i mezzi a disposizione dei dipendenti comunali,

- impara ad utilizzare le attrezzature in dotazione agli uffici, acquisendo via via sempre maggiore autonomia lavorativa, utilizza software e portali internet, procedure di accesso informatizzate, e si orienta nei vari ambiti amministrativi;

- impara l'importanza della riservatezza nella trattazione delle pratiche e della privacy;

- promuovere sul territorio la conoscenza del Servizio civile e delle sue opportunità.

Finalità per l'Ente:

- favorire l'incontro fra i giovani e cittadini ed istituzioni/aziende;
- far conoscere ulteriormente ai cittadini il lavoro dell'impiegato nella pubblica amministrazione, diffondendo un'immagine positiva della P.A.;
- dare efficacia all'azione amministrativa, migliorare la qualità dei servizi erogati ed i tempi di attesa per la trattazione delle pratiche, incidendo positivamente sul rapporto della P.A. con il cittadino;
- rispondere con maggior efficacia e tempestività alle esigenze dei cittadini ed alla risoluzione dei problemi;
- consentire al proprio personale di accresce l'esperienza professionale e umana confrontandosi con le giovani generazioni.
- avvicinare la Pubblica Amministrazione al mondo dei giovani, contribuendo alla promozione e diffusione del servizio civile e delle sue opportunità;

#### ATTIVITA' PREVISTE

Le attività sono sia relative al front-office per l'interazione con i cittadini, sia al back-office con tutte le attività che contribuiscono alla gestione operativa ed organizzativa dei procedimenti amministrativi.

Front-office: le attività saranno indirizzate ad accogliere i cittadini, anche stranieri, che si recano in Comune per adempimenti amministrativi o per ricercare informazioni, dialogare con loro per capirne le esigenze e le problematiche, indirizzarli nell'iter burocratico e fornire informazioni circa i servizi pubblici, collaborare con l'ufficio affari demografici nell'indicare la corretta compilazione della documentazione da presentare agli uffici comunali e la tempistica, accettare in maniera formale la modulistica consegnata dai cittadini residenti al Comune e predisporla per la trattazione, fare da filtro, anche attraverso il centralino e la posta elettronica, per indirizzare gli utenti ai servizi comunali ed extracomunali appropriati. Inoltre il/la giovane in servizio civile fornirà le indicazioni necessarie ed indirizzare il cittadino per le pratiche ed i servizi non di competenza comunale ma presenti sul territorio come ad esempio l'assistenza sociale e sanitaria, i contatti con i Patronati ed Enti/Associazioni che si occupano di immigrazione, i contatti con l'Agenzia del Lavoro, i servizi forniti a livello provinciale, la Comunità della Vallagarina- ad es. per gli alloggi e l'edilizia abitativa, i servizi socio-assistenziali, i servizi di istruzione ed educazione, ecc.

Back-office: le attività saranno indirizzate a collaborare con il personale in ufficio ad aggiornare la modulistica, a controllare la correttezza e completezza dei dati nella modulistica compilata e consegnata dal cittadino, ad aggiornare i database del Comune,

trasmettere la documentazione agli uffici competenti, archiviare la documentazione nell'archivio comunale informatico, relazionarsi con i Servizi e gli Enti che si occupano di Affari demografici ed immigrazione (es: Questura, Commissariato del Governo, Ministero, P.A.T., Comunità della Vallagarina ecc.) e con enti ed associazioni di volontariato.

Il/la giovane collaborerà con l'ufficio affari demografici per l'emissione di documenti, certificati e dichiarazioni, residenza, idoneità alloggio, ricongiungimento familiare, contributi comunali sulle utenze, trascrizioni di decreti di acquisizione cittadinanza, ecc. Tali attività implicano l'utilizzo delle tecnologie informatiche (pc, stampante, scanner, programmi del pacchetto Office o simili, telefono e centralino, archivio storico compatto, archivi anagrafico rotante). Il/la giovane utilizzerà quindi il computer creando ed elaborando files, per esempio per creare e gestire documenti, impostare le pagine, formattare testi, creare e riempire tabelle, utilizzare fogli di calcolo. Saranno utilizzati programmi per la gestione dati, programmi per i quali è prevista una specifica formazione per il/la giovane (es. protocollo PITre) fornita direttamente dalla Segreteria comunale.

Inoltre il/la giovane sarà progressivamente incaricato di implementare, aggiornare e promuovere le informazioni utili per i cittadini, anche stranieri e le pagine informative del Servizio civile sul sito web del Comune di Brentonico.

Nel caso in cui imprevedibili ragioni esterne al progetto compromettessero la fattibilità di parti di quanto previsto nel presente documento progettuale, al/alla giovane può essere richiesto di affiancare il personale in servizio per lo svolgimento di altri compiti d'ufficio, in particolare allo sportello informazioni del Comune e centralino, e per la distribuzione di documentazione istituzionale all'albo comunale e alle bacheche frazionali. In tale ottica, residualmente il/la giovane in servizio civile, se interessato/a e disponibile, potrà collaborare con il servizio bibliotecario accorpato nell'Area Servizi alla persona per i rapporti con l'utenza.

#### COMPETENZE ACQUISIBILI.

Per le competenze che il/la giovane in servizio civile può acquisire si fa riferimento alla normativa vigente:

al Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali:

- Legge provinciale 1 luglio 2013, nr.10 "Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la certificazione delle competenze" art. 9;
- Deliberazione della Giunta Provinciale n. 2372 di data 16 dicembre 2016, "Legge provinciale 1° luglio 2013, n. 10. Interventi per favorire l'apprendimento permanente e la

certificazione delle competenze. Criteri e modalità di identificazione e messa in trasparenza degli apprendimenti in esito all'esperienza di Servizio Civile Universale Provinciale (SCUP)";

-Deliberazione della Giunta Provinciale n. 2470 del 29 dicembre 2016 "Modifica della deliberazione della Giunta provinciale n. 188 del 16 febbraio 2015: adozione del Repertorio provinciale dei titoli di istruzione e formazione e delle qualificazioni professionali (art. 9 L.P. 10/2013) e assunzione di profili di qualificazione professionale e delle specializzazioni tecniche superiori."

#### SETTORE ECONOMICO-PROFESSIONALE: 24

Area comune. Segreteria e lavori d'ufficio. Qualificazione professionale: Addetto alla segreteria.

Descrizione profilo professionale: l'addetto alla segreteria riveste un ruolo che programma, gestisce e collabora alla realizzazione delle funzioni gestionali operative che avvengono all'interno dell'organizzazione aziendale. Gestisce comunicazioni con gli interlocutori interni ed esterni (anche in lingua straniera). Effettua le operazioni di segreteria attraverso l'uso del P.C. e dei relativi software aziendali. Può eseguire anche semplici interventi di sviluppo e promozione commerciale, di rilevazioni in ambito customer satisfaction e di rilevazione dati. Gestisce corrispondenza, archivi, organizza informazioni e raccoglie documenti anche per l'area contabilità.

Contesto: l'addetto alla segreteria opera normalmente nel ruolo di staff collocato, quindi, alle dipendenze del superiore (imprenditore, direttore generale, direttore-responsabile d'area aziendale commerciale, vendita e marketing, produzione, amministrazione) e si propone nella funzione di erogatore di servizi sia al superiore che ai collaboratori dell'area aziendale di appartenenza o di altre aree aziendali.

Complessità: L'addetto alla segreteria opera con un'elevata autonomia al raggiungimento del livello ottimale della competenza dopo un'esperienza di alcuni anni di attività nel ruolo. L'elemento caratterizzante l'attività dell'addetto alla segreteria è l'ampia gamma di attività che afferiscono a tale figura, determinando un elevato livello di complessità operativa. Questo aspetto del ruolo richiede flessibilità ed una peculiare competenza rappresentata dalla capacità di presidiare lo svolgimento in parallelo di diverse attività-operazioni.

Attitudini: è richiesta una importante duttilità per transitare velocemente su problematiche e ambiti aziendali diversi. Ciò comporta una elevata attenzione alla riservatezza e un orientamento deciso alla salvaguardia dei dati che transitano durante il lavoro e che si trovano negli archivi informativi dell'azienda. E' altresì importante una propensione alla

gestione empatica delle relazioni sia rivolte ai colleghi e capi che nei confronti dei clienti ed interlocutori che hanno rapporti con l'azienda rispetto ai quali, inoltre, viene richiesta una solida etica di lavoro. Sono richieste inoltre, una capacità di attenzione e concentrazione suffragate da una propensione al lavoro per obiettivi che accompagna la concentrazione sui risultati. All'interno di questa attitudine si dovrà, in particolare, mettere in luce un importante orientamento alla soluzione dei problemi non disgiunto da una ottima capacità di autocontrollo in considerazione della frequente autonomia organizzativa e decisionale per i propri ambiti di attività.

REFERENZIAZIONI (Istat 2001) – NUP06 4.1.1.4.0 – Personale di segreteria 3.3.1.22 – Segretario tecnico (Ateco 2007): 82.11.10 Servizi integrati di supporto per le funzioni d'ufficio; uffici-residence LIVELLO EQF: III

#### DESCRIZIONE DELLE/DEI GIOVANI DA COINVOLGERE (MODALITÀ E CRITERI DI SELEZIONE)

Per l'attuazione del progetto si cerca una/un giovane con una forte motivazione e desiderio di imparare e di mettere in gioco le proprie abilità e competenze emotive, relazionali e cognitive. Le specifiche conoscenze tecniche saranno invece fornite dall'OLP e dal personale dell'Ufficio durante i primi mesi del progetto.

Si richiede che la/il giovane abbia interesse a relazionarsi con le persone, ad entrare in contatto con culture anche differenti dalla propria, ponendosi in modo professionale con i/le cittadini/e ed utenti; di rapportarsi con i/le colleghi/e ed i superiori, di lavorare in team, capacità di analizzare i problemi e proporre soluzioni. E' richiesta la disponibilità alla flessibilità di orario, che sarà sempre concordata tra responsabile di servizio e il/la giovane. Si richiede inoltre l'impegno a svolgere il percorso di formazione generale e specifica prevista dal progetto.

Alla/al giovane sarà richiesto di attenersi al codice di comportamento dei pubblici dipendenti del Comune di Brentonico, in particolare ad osservare: puntualità, riservatezza, salvaguardia dei dati che transitano durante il lavoro e che si trovano negli archivi dell'Ente, responsabilità, corretto adempimento dei compiti d'ufficio e delle mansioni assegnate. Il comportamento della/del giovane dovrà essere tale da stabilire un rapporto di fiducia e collaborazione con l'Amministrazione e tra i cittadini e l'Amministrazione. Si richiede inoltre l'impegno a svolgere il percorso di formazione generale SCUP e formazione specifica, previsti dal progetto. E' preferibile che la/il giovane abbia familiarità con il pc, internet e social media più diffusi. La/il giovane utilizzerà il computer e il pacchetto Office o simili, ad esempio creando ed elaborando files quindi è utile una

conoscenza di base dei programmi più comunemente diffusi (per es. creare e gestire documenti, impostare le pagine, formattare testi, creare e riempire tabelle, gestire immagini ed oggetti di vario tipo all'interno di documenti, utilizzare fogli di calcolo). Per i programmi dedicati alla gestione dei dati dell'Ente è prevista una specifica formazione.

La fase di selezione si svolgerà attraverso un colloquio dove il/la candidato/a dovrà dimostrare di aver letto attentamente il presente progetto e di aver ragionato sui contenuti dello stesso.

La valutazione di idoneità della/del giovane al progetto SCUP verrà effettuata, tramite colloquio attitudinale individuale, da una commissione interna all'Ente, che coinvolgerà il Responsabile dell'Area servizi alla persona ed il personale amministrativo dell'ente e l'OLP, e terrà conto dei seguenti elementi:

conoscenza del progetto specifico;

condivisione degli obiettivi perseguiti nel progetto;

motivazioni generali per la prestazione del servizio civile;

interesse e disponibilità all'apprendimento, anche per l'acquisizione di particolari abilità previste nel progetto;

impegno a portare a termine il progetto;

idoneità a svolgere le mansioni previste in progetto;

eventuali abilità e competenze proprie, eventuali esperienze pregresse, anche lavorative;

eventuali esperienze e interesse nel settore del volontariato e dell'associazionismo, della cittadinanza attiva, coerenti con il progetto di SCUP proposto.

L'esito del colloquio sarà espresso su una scala da 0 a 100. A termine selezione verrà stilata una graduatoria di idoneità. Saranno redatti i verbali delle riunioni della commissione.

Al termine delle procedure di valutazione i risultati saranno trasmessi tempestivamente alla struttura provinciale competente e, fatte salve le verifiche dell'Ufficio provinciale SC, comunicati tempestivamente ai giovani.

**L'OLP E LE FIGURE CHE AFFIANCHERANNO IL/LA GIOVANE DURANTE LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO.**

Il/la giovane sarà affiancato dall'OLP che lo accompagnerà nelle varie fasi del progetto.

O.L.P. Passerini Federica, nata a Rovereto (TN) il 23.03.1968, dipendente di ruolo del comune di Brentonico dal 1992, assistente amministrativo VI qual funzionale presso l'Area servizi alla persona. Ha esperienza di programmazione, organizzazione e gestione amministrativa di attività ed iniziative culturali e di politiche giovanili. Ha affiancato gli



obiettori di coscienza in servizio civile e gli stage scuola-lavoro, si occupa dei progetti proposti dal Comune di Brentonico nell'ambito del Piano Giovani di Zona A.M.B.R.A., ha maturato esperienza ultradecennale di gestione dei giovani in servizio civile nazionale e provinciale dal 2007 al 2011 quale OLP. E' stato OLP dei progetti SCUP 2016, 2017, 2019 del Comune di Brentonico. Ha svolto e completato il corso OLP nel periodo novembre 2006-aprile 2007, ha effettuato l'adeguamento nel 2017 ed i successivi approfondimenti previsti fino al 5^ livello effettuato nell'aprile 2021.

L'OLP svolgerà le attività di tutoraggio nei confronti della/del giovane, curando il suo inserimento fin dai primi giorni nella struttura, illustrando tutte le normative e le regole che disciplinano la vita dell'Ente, con particolare attenzione all'ambito di attività. L'OLP si occuperà di specificare in modo dettagliato le attività da svolgere, monitorandone periodicamente l'andamento in funzione degli obiettivi concordati e descritti nel progetto. Sarà presente nel favorire il superamento di eventuali difficoltà incontrate dalla/dal giovane nelle attività e nelle relazioni interpersonali.

Sono previsti incontri regolari tra OLP, giovane ed altri attori del progetto. Durante l'incontro l'OLP si confronterà con la/il giovane sull'andamento del progetto valutando il percorso formativo realizzato e valutando il livello delle competenze raggiunte. Considerando le dimensioni medio-piccole dell'Ente, l'OLP avrà la possibilità di incontrare quotidianamente la/il giovane ed affrontare con tempestività eventuali criticità. Allo stesso modo la/il giovane potrà chiedere di avere un incontro con l'OLP per discutere di eventuali situazioni o esigenze quando lo ritenga opportuno. L'OLP verificherà la regolare partecipazione della/del giovane in SCUP ai vari incontri di formazione sia generale che specifica. A progetto concluso l'OLP provvederà a compilare la documentazione conclusiva come da modello approvato dall'Ufficio provinciale.

L'attività della/del giovane presso l'Ente verrà supportata da tutte le altre figure tecniche e amministrative del Comune.

La/il giovane sarà seguito direttamente dal responsabile dell'Area servizi alla persona per quanto riguarda tutte le attività sopra elencate e sarà affiancato dagli assistenti amministrativi e dall'OLP per quanto riguarda le aree specifiche.

Durante il servizio il/la giovane potrà entrare in contatto con una rete di soggetti che partecipano alla vita dell'Ente o che con esso si trovano ad interagire: il cittadino, la comunità professionale (Camera di commercio, Patronati, Associazione Artigiani, Associazione agricoltori, ecc.) Istituzioni ed Enti (servizi ed uffici P.A.T., Comunità di Valle, Scuole, Enti, ecc.), associazioni locali.

## MODALITA' ORGANIZZATIVE.

Il/la giovane svolgerà il proprio servizio nel Municipio di Brentonico. Il progetto è organizzato basandosi sulle modalità organizzative dell'Area Servizi alla persona per quanto riguarda gli orari di servizio e le modalità di svolgimento dello stesso. La il/ giovane sarà inserito nel contesto lavorativo ed affiancato nello svolgimento delle singole attività dalle figure amministrative in forza all'ufficio per apprendere le necessarie nozioni pratiche. Questo permetterà alla/al giovane di affacciarsi al lavoro gradualmente e permetterà allo stesso tempo al responsabile del servizio e agli altri operatori di dedicarle/gli maggiore attenzione.

La/il giovane verrà coinvolto sia nelle attività ordinarie che straordinarie, sarà messo nelle condizioni di operare, progressivamente anche in autonomia, con gli stessi mezzi a disposizione dei dipendenti comunali, con i supporti logistici e strumentali necessari al corretto svolgimento delle attività previste.

Il progetto prevede un impiego di 12 mesi per un monte ore di 1440 annuali, con 30 ore settimanali di servizio distribuite su 4 giorni a settimana. Di norma l'orario sarà il seguente: dal lunedì al giovedì 8.30-12.30; 13.30-17.00. E' richiesta disponibilità alla flessibilità di orario per particolari esigenze di servizio; occasionalmente potrà essere richiesto di prestare servizio in orari e giorni differenti, anche in giorni festivi. Le variazioni di giorni ed orario saranno preventivamente concordate.

Le risorse dedicate al progetto sono quelle che fanno capo all'Area servizi alla persona.

Al/la giovane in SCUP verrà assegnata una postazione personale con PC e potrà utilizzare tutti i supporti tecnici/logistici presenti in condivisione (telefono/centralino, pc, stampanti, scanner, fotocopiatrici, archivio rotante, archivio compattabile, ecc.), e le/gli verranno inoltre fornite tutte le indicazioni sulle procedure dell'ufficio.

Come per i dipendenti del Comune, il/la giovane potrà utilizzare il buono pasto del valore di euro 6,00 (tramite badge elettronico) qualora sia previsto il rientro pomeridiano.

Al/alla giovane, se in possesso almeno di patente cat.B, potrà essere richiesto di utilizzare l'automezzo di servizio del Comune (con polizza RC Kasko) per l'attuazione delle attività previste nel progetto.

## PERCORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA del/della giovane.

La formazione specifica è programmata in modo da consentire alla/al giovane di acquisire competenze in merito alle attività del progetto e riguarderanno aspetti di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito in cui sarà impegnato.

La/il giovane affiancherà il personale dell'ufficio nelle quotidiane attività per apprendere le

modalità di svolgimento dei compiti assegnati.

Ci saranno spazi dedicati alla formazione con personale esterno incaricato dall'Ente e formazione diretta in affiancamento ai dipendenti del servizio a cui la/il giovane è assegnato.

Alla/al giovane inoltre verrà richiesto di dedicare dei momenti all'autoformazione utilizzando i materiali messi a disposizione dall'ufficio quali normativa specifica, manuali, formazione a distanza (FAD). La /il giovane parteciperà con i dipendenti a corsi, tavoli di lavoro o riunioni.

Oltre alla formazione generale, garantita mensilmente dall'USC della P.A.T., il progetto prevede almeno 48 ore di formazione specifica erogate dal Comune di Brentonico e che si svolgeranno presso le sedi in disponibilità del Comune sul territorio.

Formatori-ore-argomenti della formazione specifica:

- Segretario comunale del Comune di Brentonico, 4 ore. Organi del Comune di Brentonico; nozioni sul codice di comportamento dei dipendenti pubblici, norme anticorruzione, trasparenza ed accesso agli atti nella P.A. I principali regolamenti dell'Ente.

- Responsabile Area servizi alla persona, 16 ore: normativa generale degli affari demografici; nozioni di gestione di archivio corrente del Comune, cenni sulle attività svolte dal Comune per conto dello Stato; procedure e normativa per la dematerializzazione dei documenti; procedure di semplificazione amministrativa.

Assistente amministrativo VI qualifica funzionale, addetto agli affari demografici ed allo Stato Civile, 8 ore: procedure e modulistica anagrafica; principali procedure per i cittadini stranieri; programma CiviliaNext per la gestione dei dati e dei flussi documentali.

Assistente amministrativo VI qual. funzionale, addetto alla segreteria generale e protocollo, 5 ore: funzionamento generale del protocollo per la conservazione e trasmissione dei e dei relativi applicativi; reperimento dei dati e dei documenti dell'Ente; trasmissione di dati, flussi e documenti a mezzo informatico; procedure di archiviazione e trasmissione a mezzo Pec e PiTRE.

Assistente bibliotecario VI qual. funz., in servizio alla biblioteca comunale, incaricato della gestione del sito internet del Comune di Brentonico: 3 ore. Funzionamento del sito internet del Comune di Brentonico e dei relativi social network per la comunicazione con i cittadini; strategie di promozione delle notizie e degli eventi, comunicati stampa. Rapporti con l'utenza, il front office.

Assistente amministrativo VI qual. funz. presso l'Area Servizi alla persona: 4 ore. Gli atti

amministrativi dell'Ente (delibere, determinazioni, ordinanze, ecc.) e la loro gestione informatica all'interno dell'Ente e la pubblicità al cittadino.

Ditta esterna incaricata come RSPP dal Comune per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro: 4 ore di corso base sulla sicurezza sul luogo di lavoro e i rischi specifici connessi; sarà rilasciato certificato di partecipazione al corso per dipendenti in azienda a basso rischio (impiegati), che sarà spendibile da parte della/del giovane nel mondo del lavoro.

Croce Rossa Italiana – VdS - sezione di Brentonico, 4 ore: regole generali di Primo Soccorso, autoprotezione del soccorritore, valutazione della scena, valutazione delle condizioni dell'infortunato, chiamata al 112 in emergenza, esame dell'infortunato, catena della sopravvivenza, B.L.S per soccorritori laici.

Il/la giovane di servizio civile sarà sollecitato a partecipare attivamente alle iniziative organizzate dall'Ufficio provinciale del Servizio civile della Provincia Autonoma di Trento e dal Comune di Brentonico per la promozione del Servizio civile. La partecipazione attiva al progetto verrà verificata dall'OLP e dal Responsabile dell'Area Servizi alla persona attraverso: la verifica della regolare partecipazione del giovane alla formazione generale ed alla formazione specifica; previsione da parte dei formatori di momenti di restituzione del partecipante circa le conoscenze acquisite.

La formazione sarà effettuata attraverso varie metodologie. Oltre alle lezioni frontali, saranno privilegiati i percorsi formativi che nascono direttamente dall'esperienza quali la formazione sul campo e l'osservazione in situazioni di lavoro, la condivisione delle esperienze tra colleghi per il passaggio delle competenze.

In merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro il progetto prevede un corso base di 4 ore erogato da ditta specializzata esterna incaricata dal Comune, che sarà spendibile da parte dei giovani nel mondo del lavoro.

#### GESTIONE DEL MONITORAGGIO

Il monitoraggio del progetto sarà effettuato secondo i criteri per la gestione dei progetti di SCUP approvati dalla Giunta Provinciale ed adottati dall'Ufficio provinciale per il servizio Civile.

Monitoraggio ordinario:

-la/il giovane compila un diario mensile (contenente le attività svolte e le competenze acquisite).

- l'OLP organizza un incontro mensile con la /il giovane e se necessario con gli altri attori del progetto; verifica l'andamento delle attività, suggerisce proposte di miglioramento (come base di incontro e di riflessione sarà utilizzata la Scheda diario compilata dal

giovane); redige una sintesi del monitoraggio mensile. La fase del monitoraggio mensile potrà permettere di correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale o professionale della/del giovane, renderlo consapevole dei progressi fatti e aiutarlo nella raccolta della documentazione necessaria per il processo di certificazione delle competenze professionali, valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti, far vivere al meglio l'esperienza di servizio civile; ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi; adattare il percorso formativo alle esigenze del giovane.

- l'OLP a conclusione del progetto provvederà a compilare la scheda di monitoraggio del progetto, che terrà conto delle schede /diario del giovane e che conterrà l'indicazione dello svolgimento del progetto, i risultati raggiunti, la valutazione circa la tenuta complessiva del progetto; il contributo apportato dal progetto alle finalità dell'organizzazione. Inoltre provvederà a compilare una relazione sulla partecipazione del giovane utilizzando il modulo "Report conclusivo sull'attività svolta", che riporta l'attività svolta, il contributo allo sviluppo del progetto, la valutazione circa la crescita di autonomia del giovane e l'acquisizione di competenze, eventuali indicazioni per lo sviluppo di un progetto di vita e del lavoro futuro, l'acquisizione di competenze inerenti alla cittadinanza attiva.

- l'OLP provvederà alla verifica della presenza del giovane in servizio ed alla formazione generale, attraverso la segnalazione delle assenze, tramite registro presenze settimanale e l'utilizzo del badge elettronico per il buono pasto.

L'Ente provvederà ad ogni adempimento previsto dalle linee guida della P.A.T. per la gestione dei progetti SCUP.

#### DIMENSIONE DI FORMAZIONE ALLA CITTADINANZA RESPONSABILE.

Il progetto proposto concorre a promuovere la cittadinanza responsabile ed il protagonismo giovanile, invitando il/la giovane a contribuire, attraverso il coinvolgimento in un contesto operativo come quello della Pubblica Amministrazione, allo sviluppo e al benessere della società. In particolare con questo progetto, rivolto soprattutto all'accoglienza dei cittadini stranieri in un contesto di comunità medio-piccola, si desidera dare concretezza al principio della solidarietà sociale e del civismo. Svolgendo la propria attività presso il Comune di Brentonico, all'interno di un servizio articolato e che tocca più ambiti della vita amministrativa dell'Ente, come quello dell'Area Servizi alla persona del Comune, il/la giovane potrà conoscere impegnarsi, con le proprie conoscenze ed abilità, per il bene comune, e potrà fornire il proprio contributo per costruire il rapporto tra il cittadino straniero e la Comunità che lo ospita.

All'interno del presente progetto il/la giovane avrà l'opportunità di verificare sul campo

come le proprie attività e il proprio servizio generino beneficio non solo per se stesso/a, ma anche per la collettività, sempre più "mondiale", per finalità condivise e socialmente rilevanti. Il presente progetto rappresenta inoltre per il/la giovane un'opportunità di avvicinarsi concretamente al mondo del lavoro, consentendogli/le di fare esperienza pratica e concreta in diversi contesti organizzativi, accrescendo il proprio bagaglio personale di conoscenze e competenze, professionali ma anche "trasversali", utili e spendibili in ogni contesto di vita personale.

La formazione specifica, così come programmata, costituisce per il giovane in servizio civile non solo la necessaria istruzione per poter portare avanti le attività progettuali, ma soprattutto un percorso di "formazione civica" finalizzata alla conoscenza delle istituzioni politiche, sociali, giuridiche in cui il/la giovane è inserito, nonché volta a sviluppare pari opportunità per tutti i cittadini e ad apprendere le regole di condotta ed i valori necessari per vivere ed interagire correttamente con la comunità.

NOTE.

Risorse aggiuntive al progetto messe a disposizione dall'Ente:

euro 1.200,00 presunti per buoni pasto

euro 500,00 per la formazione specifica