



## PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE

redatto sulla base dei “Criteri di gestione del SCUP”  
(deliberazione della Giunta provinciale n. 2117 del 20 dicembre 2019)

### Scheda di sintesi 2023/ver. 5

<b>Titolo progetto</b>	<b>“Il ruolo dell’ente pubblico nel mondo digitale: il cittadino al centro 2.0”</b>		
<b>Ambito tematico</b>	<input type="checkbox"/> Ambiente <input type="checkbox"/> Animazione <input type="checkbox"/> Assistenza	<input checked="" type="checkbox"/> Comunicazione e tecnologie <input type="checkbox"/> Cultura	<input type="checkbox"/> Educazione e formazione <input type="checkbox"/> Scuola e università <input type="checkbox"/> Sport e turismo
<b>Ripetizione</b>	Questo progetto è già stato realizzato in passato:	<input checked="" type="checkbox"/> Sì, con titolo: “Il nuovo ruolo dell’ente pubblico nell’era digitale: cittadino al centro – seconda edizione” <input type="checkbox"/> No	

### INFORMAZIONI SULLA ORGANIZZAZIONE PROPONENTE

<b>Organizzazione</b>	Comune di Ala
<b>Nome della persona da contattare</b>	Cristina Maccani
<b>Telefono della persona da contattare</b>	0464-678792
<b>Email della persona da contattare</b>	<a href="mailto:cristina.maccani@comune.ala.tn.it">cristina.maccani@comune.ala.tn.it</a>
<b>Orari di disponibilità della persona da contattare</b>	Lunedì, martedì e mercoledì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30, il giovedì con orario continuato dalle 8.30 alle 18.30, il venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e il sabato mattina dalle 9.00 alle 12.00
<b>Indirizzo</b>	Comune di Ala piazza San Giovanni n. 1, 38061 Ala (TN)

### DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

<b>Durata</b>	Mesi: 12 mesi	
<b>Posti</b>	Numero minimo: 1	Numero massimo: 1
<b>Sede/sedi di attuazione</b>	Comune di Ala piazza San Giovanni n. 1, 38061 Ala (TN)	
<b>Cosa si fa</b>	<p>Sei pront* a vivere un’esperienza formativa e coinvolgente?</p> <p>Lo sportello pArLA- punto risposte del comune di Ala- è il luogo ideale.</p> <p>Puoi aiutare la popolazione adulta ad utilizzare gli stru-</p>	



	 <p>menti digitali (computer, smartphone, internet, ecc) e ad accedere ai servizi online sia singolarmente che con incontri di gruppo dove potrai metterti in gioco e confrontarti con diverse tipologie di utenza.</p> <p>Con noi potrai inoltre imparare ad accogliere i cittadini, capire le loro necessità ed aiutarli nell'utilizzo dei servizi erogati, non solo del comune di Ala ma anche di altri enti pubblici.</p> <p>Inoltre potrai spostarti con la bici elettrica nel territorio comunale per consegnare/ritirare pratiche, atti o documenti al domicilio del cittadini o presso luoghi aperti al pubblico.</p> <p>Ti incuriosisce e vuoi saperne di più? Leggi il nostro progetto in versione integrale.</p> <p>Cristina, Elena, Giovanna e Alessandra sono disponibili a rispondere ai tuoi dubbi: telefona o vieni a trovarci allo sportello pArLA.</p>										
<b>Cosa si impara</b>	<p>Partecipando al progetto potrai acquisire una formazione in ambito amministrativo, conoscenze trasversali e relazionali utilizzabili nel tuo futuro lavorativo. Ad esempio potrai:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• riconoscere le tue capacità e potenziarle per affrontare il mondo del lavoro;</li> <li>• imparare a confrontarti con i vari attori del mondo del lavoro;</li> <li>• conoscere, ascoltare, farsi capire e comunicare;</li> <li>• acquisire capacità di relazionarsi in contesti diversi;</li> <li>• imparare a coinvolgere gli utenti aiutandoli ad avvicinarsi al mondo del digitale ed alla fruizione dei servizi online della P.A.;</li> <li>• accrescere il senso di appartenenza alla comunità attraverso i rapporti con i cittadini;</li> <li>• imparare a gestire il rapporto con l'utente e le sue richieste.</li> </ul>										
<b>Competenza da certificare al termine del progetto</b>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="475 1081 852 1133"><b>Repertorio regionale utilizzato</b></td><td data-bbox="852 1081 1442 1133">Regione Toscana</td></tr> <tr> <td data-bbox="475 1133 852 1249"><b>Qualificazione professionale</b></td><td data-bbox="852 1133 1442 1249">Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici.</td></tr> <tr> <td data-bbox="475 1249 852 1301"><b>Titolo della competenza</b></td><td data-bbox="852 1249 1442 1301">Mediazione e facilitazione dei servizi on line.</td></tr> <tr> <td data-bbox="475 1301 852 1794"><b>Elenco delle conoscenze</b></td><td data-bbox="852 1301 1442 1794"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uso delle tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere correttamente le necessarie conoscenze;</li> <li>• organizzazione dei servizi della Società dell'informazione e della conoscenza per orientare gli utenti;</li> <li>• lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione;</li> <li>• nozioni di diritti amministrativo per il corretto orientamento nei servizi della pubblica amministrazione;</li> <li>• processi comunicativi e loro sviluppo per verificare ( in itinere e ex post) la comprensione dei vari linguaggi utilizzati.</li> </ul> </td></tr> <tr> <td data-bbox="475 1794 852 2060"><b>Elenco delle abilità</b></td><td data-bbox="852 1794 1442 2060"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica;</li> <li>• mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual</li> </ul> </td></tr> </table>	<b>Repertorio regionale utilizzato</b>	Regione Toscana	<b>Qualificazione professionale</b>	Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici.	<b>Titolo della competenza</b>	Mediazione e facilitazione dei servizi on line.	<b>Elenco delle conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uso delle tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere correttamente le necessarie conoscenze;</li> <li>• organizzazione dei servizi della Società dell'informazione e della conoscenza per orientare gli utenti;</li> <li>• lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione;</li> <li>• nozioni di diritti amministrativo per il corretto orientamento nei servizi della pubblica amministrazione;</li> <li>• processi comunicativi e loro sviluppo per verificare ( in itinere e ex post) la comprensione dei vari linguaggi utilizzati.</li> </ul>	<b>Elenco delle abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica;</li> <li>• mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual</li> </ul>
<b>Repertorio regionale utilizzato</b>	Regione Toscana										
<b>Qualificazione professionale</b>	Addetto alla comunicazione, alla promozione di servizi/prodotti di una struttura pubblica o privata e alla facilitazione di servizi telematici.										
<b>Titolo della competenza</b>	Mediazione e facilitazione dei servizi on line.										
<b>Elenco delle conoscenze</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• uso delle tecnologie informatiche e relativi strumenti per trasmettere correttamente le necessarie conoscenze;</li> <li>• organizzazione dei servizi della Società dell'informazione e della conoscenza per orientare gli utenti;</li> <li>• lingua straniera, preferibilmente inglese, per gestire correttamente le comunicazioni e la documentazione;</li> <li>• nozioni di diritti amministrativo per il corretto orientamento nei servizi della pubblica amministrazione;</li> <li>• processi comunicativi e loro sviluppo per verificare ( in itinere e ex post) la comprensione dei vari linguaggi utilizzati.</li> </ul>										
<b>Elenco delle abilità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assistere gli utenti inesperti nell'accesso ai servizi e nell'uso delle strumentazioni informatiche nel contesto dell'attività di alfabetizzazione informatica;</li> <li>• mediare e diffondere conoscenze, strumenti e tecniche delle nuove tecnologie per facilitare l'accesso ai servizi telematici, anche mediante attività di animazione di virtual</li> </ul>										

		<p>community;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilizzare gli strumenti e le strategie di ricerca delle informazioni in rete;</li> <li>• interpretare i codici culturali per facilitare la comunicazione delle parti coinvolte nella relazione;</li> <li>• Supportare la progettazione di interventi migliorativi dei servizi, in funzione delle necessità specifiche espresse dall'utenza.</li> </ul>
<b>Vitto</b>	Avrai a disposizione un buono pasto giornaliero tramite badge che potrai utilizzare per il pranzo nelle giornate di servizio. Non è previsto l'alloggio.	
<b>Piano orario</b>	<p>All'interno dell'orario previsto per le dipendenti dello sportello (lun. mar. e mer. 8.30 - 13.00 e 14.00 - 16.30, gio. 8.30 - 18.30, ven. 8.30 - 13.00 e sab. 9.00 - 12.00), svolgerai la tua attività di servizio civile.</p> <p>Il monte ore complessivo è di 1440 ore, raggiungibile con un impegno settimanale medio di 30 ore suddiviso di norma su 5 giorni. L'impegno minimo settimanale richiesto è di 15 ore, quello massimo di 40 ore.</p> <p>Ti potrà essere richiesto di collaborare ad attività rivolte al pubblico al sabato mattina. Sarà comunque garantito almeno un giorno libero settimanale.</p> <p>Tale orario potrà subire leggere variazioni in relazioni a particolari necessità (ad esempio in occasione di eventi) previa verifica della tua disponibilità.</p>	
<b>Formazione specifica</b>	<p>Oltre alla formazione generale organizzata dall'Ufficio provinciale del Servizio Civile, potrai usufruire di 58 ore di formazione specifica; durante il tuo percorso formativo potrai affrontare i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organi e funzioni del comune di Ala, cenni a regolamenti, norme e procedure (4 ore);</li> <li>• trasparenza, accesso agli atti. Privacy e trattamento dati, disposizioni per la prevenzione e repressione della corruzione e codice di comportamento dei dipendenti pubblici (4 ore);</li> <li>• ruolo, funzioni, servizi erogati dallo sportello pArLA (12 ore),</li> <li>• procedure ed attività dello sportello pArLA- accoglienza e orientamento del cittadino, tecniche e strategie di comunicazione (12 ore);</li> <li>• servizi digitali (10 ore);</li> <li>• utilizzo degli strumenti e dei canali comunicativi digitali (8 ore);</li> <li>• formazione generale (4 ore) e formazione dei rischi specifici – rischio basso (4 ore) con rilascio del relativo attestato.</li> </ul> <p>Gli incontri formativa, tranne quelli più tecnici e relativi allo specifico progetto, si svolgeranno assieme agli altri giovani del servizi civile presenti nell'ente al fine di creare uno spirito di gruppo e collaborazione. La formazione sulla sicurezza ti permette di ottenere l'attestazione di frequenza.</p>	

### CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

<b>Caratteristiche ricercate nei partecipanti</b>	Cerchiamo un/a giovane che abbia voglia di mettersi in gioco e sperimentare con le proprie conoscenze digitali, con una forte empatia e propensione verso il prossimo.
<b>Dove inviare la candidatura</b>	Indirizzo postale: Comune di Ala piazza San Giovanni n. 1 – 38061 Ala (TN); PEC: <a href="mailto:comuneala.tn@legalmail.it">comuneala.tn@legalmail.it</a>
<b>Eventuali particolari obblighi previsti</b>	
<b>Altre note</b>	Il diploma di scuola media superiore e la patente di guida B non sono previsti come requisiti di partecipazione; tuttavia, a parità di punteggio, sarà preferito il/la giovane che li possiede.