

## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2026**

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Accessibilità per tutti: SCU nei servizi assistenziali nei Comuni dell'Umbria

#### **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

##### **Settore: A - Assistenza**

2. Adulti e terza età in condizioni di disagio
3. Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

##### **Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza**

Il progetto persegue l'obiettivo di potenziare gli interventi a favore delle fasce più deboli della popolazione, con particolare riferimento ad anziani, minori e stranieri, in linea con l'obiettivo di programma dell'Agenda 2030. Come già indicato nel contesto, gli ostacoli principali alla prevenzione della marginalizzazione dei cittadini con carattere di debolezza e allo sviluppo di una comunità coesa negli Enti umbri coinvolti sono così riassumibili:

- progressivo invecchiamento della popolazione, che comporta da una parte l'aumento dei soggetti bisognosi di assistenza, dall'altra il venir meno del sostegno della famiglia, laddove figli o nipoti si sono trasferiti in altri comuni;
- rischio dello sfaldamento dei legami comunitari e della coesione sociale, anche dovuto all'abbandono dei territori da parte dei giovani;
- richiesta di asilo che costituisce il principale canale di nuovo ingresso della popolazione immigrata nella regione Umbria;
- scarsa densità abitativa, con insediamenti sparsi, e criticità legate alla presenza di strutture sociali o di sostegno lontane dal proprio territorio, con necessità quindi di rivolgersi a quelle di riferimento nei centri urbani più grandi.

In risposta ai sopracitati ostacoli, per contribuire all'inclusività dei servizi e allo sviluppo di una comunità più coesa e attiva sul territorio, il progetto intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- potenziare il lavoro di back office presso gli Uffici comunali di competenza (Servizi Sociali, Uffici della Cittadinanza, Uffici Demografici, PUA, Ufficio Benessere) per un aumento qualitativo e quantitativo dei servizi socioassistenziali offerti e migliorare il front office per garantire una maggiore accessibilità agli stessi da parte dell'utenza;
- intercettare tutti i bisogni della popolazione, non solo delle fasce deboli (minori, anziani, disabili, immigrati), ma anche il disagio di giovani e adulti (per problemi di natura personale, economica o sociale), rendendo più efficiente il sistema di informazione e comunicazione alla cittadinanza dei servizi sociali disponibili sul territorio;
- favorire l'integrazione e/o l'inclusione degli immigrati, con particolare riferimento ai richiedenti asilo, per garantire loro pari opportunità e per favorire la coesione e la sicurezza sociale.

## **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

### **1. AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE UMBRIA 1 - sedi 233010\_233012\_233013\_233015\_233018\_233019**

#### **Obiettivo 1: Migliorare la fruizione da parte del cittadino dei servizi relativi all'ufficio Servizi Sociali**

| <b>AZIONI</b>                                                                                                                     | <b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>                                                              | <b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Informazione e orientamento delle persone (Anziani – Minori – Adulti) non autosufficienti e delle loro famiglie (Front Office) | 1. Ascolto e rilievo del bisogno dell'utenza                                              | Il volontario sarà coinvolto nello svolgimento di attività di promozione, comunicazione e informazione, fornendo informazioni sulle tipologie di assistenza sociali, socio-sanitarie e sanitarie e di continuità assistenziale offerta nel territorio e supportando gli utenti nella compilazione delle domande di accesso ai vari servizi.<br>Il Volontario, laddove richiesto, registrerà gli accessi con schedatura informatica dei dati anagrafici, motivazione di accesso al servizio, individuazione percorso da intraprendere. |
|                                                                                                                                   | 2. Predisposizione materiale informativo                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                   | 3. Supporto agli utenti nella compilazione delle domande di accesso ai vari servizi       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                   | 4. Attività di informazione e orientamento (allo sportello, al telefono, via email, ecc.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                                                                   | 5. Attività amministrative dell'Ufficio                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

**Obiettivo 2: Migliorare la qualità della vita delle persone disabili**

| AZIONI                                                                                                               | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                                                                                                                                                                                                 | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Presa in carico delle persone (Anziani – Minori – Adulti) non autosufficienti e delle loro famiglie (Back Office) | 1. Presa in carico delle persone (Anziani – Minori – Adulti) non autosufficienti                                                                                                                                                                      | Il volontario, seguendo le indicazioni ricevute, supporterà il personale nell'attività amministrativa complementare alla redazione dei piani, svolgerà attività di rendicontazione che garantiscano la tracciabilità degli accessi e dell'erogato (monitoraggio del PAI). Il Volontario, laddove richiesto, aggiornerà il database dei soggetti in carico archiviando le cartelle cartacee con la sostituzione di quelle informatiche. |
|                                                                                                                      | 2. Tracciabilità degli accessi                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|                                                                                                                      | 3. Gestione della domanda, rendicontazione unitaria delle istanze e degli interventi valutativi e amministrativi effettuati (ex. data di protocollazione, comunicazione avvio ed esito procedimento, data valutazioni, decessi, altri ricoveri, ecc.) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

**2. COMUNE DI FOLIGNO - sede 161385****Obiettivo 1: Migliorare la qualità dell'accoglienza, dell'invio e delle risposte fornite alle fasce deboli**

| AZIONI                                                                                           | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Accoglienza degli utenti prima informazione sull'accesso ai servizi dell'Ufficio Cittadinanza | 1. Accoglienza utenti che accedono allo sportello                    | Il volontario affiancherà il personale dell'ente per potenziare il servizio di front-office, ricevimento pubblico e accoglienza dell'utenza. Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale e gli altri referenti di servizio e collaborerà all'accoglienza degli utenti, alla decodifica della domanda sociale (limitatamente a richieste che non richiedano professionalità specifiche). Il volontario potrà essere coinvolto nell'elaborazione e compilazione della schede di accoglienza o collaborare alle attività di segretariato sociale (anche mediante l'utilizzo del telefono e della posta elettronica). |
|                                                                                                  | 2. Informazione e orientamento utenti in un primo accesso ai servizi |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                                  | 3. Offerta di un corretto percorso di invio ai servizi territoriali  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

**Obiettivo 2: Promuovere azioni di informazione della cittadinanza sulle risorse territoriali**

| AZIONI                                                                          | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                                           | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Informazione capillare alla cittadinanza sui servizi operanti nel territorio | 1. Realizzazione mappatura dei soggetti e dei servizi presenti sul territorio                   | Il volontario affiancherà il personale dell'ente per potenziare le attività di informazione alla cittadinanza attraverso misure di raccolta e mappatura delle informazioni disponibili sui servizi del territorio e loro successiva diffusione ed |
|                                                                                 | 2. Sviluppo strumenti (anche innovativi) per garantire una migliore informazione sul territorio |                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3. Diffusione tra la cittadinanza di informazioni relative ai soggetti operanti sul territorio e ai servizi/attività da essi svolti | elaborazione di reportistica sui servizi e schede informative sintetiche.<br>Il volontario potrà inoltre essere coinvolto nei processi di comunicazione pubblica dell'ente (es. siti web e pagine social), anche mediante la costruzione di strumenti innovativi in grado di raggiungere il maggior numero di utenti e favorirne l'accesso ai servizi. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### **Obiettivo 3: Favorire la presa in carico e la valorizzazione delle risorse degli utenti**

| <b>AZIONI</b>                                             | <b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>                                                                    | <b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Creazione di percorsi integrati di supporto all'utenza | 1. Realizzazione microprogettualità volte al coinvolgimento dell'utente nella rete territoriale | Il volontario si relazionerà con il personale dell'ente che ha in carico i diversi casi e affiancherà gli operatori nelle attività di presa in carico ed elaborazione di microprogettualità in grado di coinvolgere gli utenti ed avvicinarli ai soggetti della rete territoriale di riferimento, favorendone l'accesso e la fruizione delle misure di sostegno e supporto. |

### **Obiettivo 4: Favorire la creazione di nuove connessioni tra i soggetti della Rete territoriale**

| <b>AZIONI</b>                                                     | <b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>                                                                                                                 | <b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Costruzione e rafforzamento della rete tra enti del territorio | 1. Organizzazione incontri di coordinamento tra i diversi soggetti del territorio (associazioni, cooperative, altri enti pubblici e privati) | Il volontario affiancherà il personale dell'ente per potenziare le attività di consolidamento delle reti collaborative costituite con i vari soggetti operanti nel territorio.<br>Il volontario potrà inoltre essere coinvolto nei processi di collaborazione che l'ente promuove con i soggetti pubblici e privati del territorio, anche attraverso la partecipazione ad incontri di coordinamento e organizzativi. |

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

## **3. COMUNE DI GIANO DELL'UMBRIA - sede 200065**

### **Obiettivo 1: Facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi erogati dagli uffici del settore Sociale**

| <b>AZIONI</b>                                                                   | <b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>                                                                   | <b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gestione del front office e del back office presso l'Ufficio Servizi Sociali | 1. Accoglienza utenti che accedono allo sportello                                              | Il volontario affiancherà il personale dell'ente nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• accoglienza degli utenti e smistamento agli uffici di competenza;</li> </ul> |
|                                                                                 | 2. Orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e alle |                                                                                                                                                                                                 |

|                                                                             |                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | agevolazioni stanziare a favore delle fasce più deboli                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• erogazione informazioni in merito ai servizi offerti;</li> <li>• gestione appuntamenti per l'Assistente Sociale per primo colloquio;</li> <li>• gestione corrispondenza;</li> <li>• inserimento dati;</li> <li>• supporto nell'attività informatica;</li> <li>• contatti con associazioni, gruppi vari, terzo settore, scuola;</li> <li>• pianificazione di eventi da organizzare;</li> <li>• rilevazione e registrazione dei dati;</li> <li>• implementazione della banca dati;</li> <li>• supporto nell'attività amministrativa inerente il procedimento amministrativo delle singole attività svolte, tra cui protocollazione, estrazione dati demografici, predisposizione atti amministrativi.</li> </ul> |
|                                                                             | 2. Supporto agli utenti nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                             | 3. Espletamento delle pratiche relative ai servizi socioassistenziali offerti                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                             | 4. Inserimento dati nei sistemi informatici finalizzati a rendicontazioni/rilevazioni sociali   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. Gestione del front office e del back office presso l'Ufficio Demografico | 1. Accoglienza dell'utenza straniera e orientamento ai servizi offerti                          | Il volontario affiancherà il personale dell'Ente nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• accoglienza utenti stranieri ed erogazione informazioni in merito ai servizi offerti;</li> <li>• supporto nella compilazione della modulistica;</li> <li>• inserimenti dati;</li> <li>• supporto nella gestione degli appuntamenti;</li> <li>• archiviazione e organizzazione dei documenti;</li> <li>• supporto nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                             | 2. Supporto agli utenti stranieri nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                                             | 3. Espletamento delle pratiche amministrative e d'ufficio                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

#### 4. COMUNE DI MASSA MARTANA - sede 232962

**Obiettivo 1: Potenziare l'efficacia degli interventi socio-assistenziali alle fasce deboli della popolazione (minori, adulti, anziani e minori)**

| AZIONI                | ATTIVITA' DI PROGETTO             | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                      |
|-----------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Segretaria Sociale | 1. Accoglienza utente             | Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i diversi casi e collaborerà nelle attività di |
|                       | 2. Presa in carico utente         |                                                                                                                       |
|                       | 3. Progettualità individualizzata |                                                                                                                       |

|  |                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 4. Erogazione puntuale del servizio | accoglienza per potenziare l'attività del segretariato sociale (aumento aperture sportello sociale) ed erogare servizi in maniera più puntuale (dopo aver conosciuto gli utenti, si relazionerà con loro offrendo i servizi previsti per dare supporto e sollievo). |
|--|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## 5. COMUNE DI SPOLETO - sede 200399

### Obiettivo 1: Potenziare la fruibilità e la gestione dei servizi di assistenza dell'Ufficio Benessere

| AZIONI                       | ATTIVITÀ DI PROGETTO                                                                                 | RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gestione del front office | 1. Accoglienza e orientamento utenti                                                                 | <p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientamento utenti;</li> <li>• supporto informatico per l'accesso ai servizi;</li> <li>• supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata;</li> <li>• gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email;</li> <li>• contatto con gli educatori, mediatori e assistenti sociali per il coordinamento di servizi e forniture;</li> <li>• supporto utenti per l'accesso ai bandi regionali;</li> <li>• diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti;</li> <li>• mediatore linguistico ove possibile.</li> </ul> |
|                              | 2. Supporto informatico e di mediazione linguistica quando possibile per l'accesso ai servizi        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 5. Contatto con gli educatori, mediatori e assistenti sociali                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 6. Supporto utenti per l'accesso ai bandi regionali                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 7. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti in più lingue |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 2. Gestione del back office  | 1. Inserimento dati e archiviazione documenti                                                        | <p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inserimento dati e archiviazione documenti;</li> <li>• gestione dei servizi e di pratiche burocratiche;</li> <li>• - protocollazione delle pratiche burocratiche;</li> <li>• realizzazione di materiali informativi e promozionali;</li> <li>• diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti i servizi offerti.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     |
|                              | 2. Programmazione e gestione dei servizi                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 3. Gestione di pratiche burocratiche e protocollazione delle stesse                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 4. Realizzazione di materiali informativi                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                              | 5. Diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti i servizi offerti   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

### Obiettivo 2: Incrementare l'autonomia dell'utenza nell'accesso ai servizi digitali

| AZIONI                                              | ATTIVITÀ DI PROGETTO                                                                                                            | RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali | 1. Orientamento utenti nella gestione dei servizi                                                                               | Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• orientamento utenti nella gestione dei servizi;</li> <li>• supporto telefonico utenti per l'accesso ai servizi digitali e l'utilizzo del portale comunale/regionale;</li> <li>• gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email in merito ai servizi digitali;</li> <li>• diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti la gestione dei servizi digitali in più lingue</li> </ul> |
|                                                     | 2. Supporto telefonico utenti per l'accesso ai servizi digitali e l'utilizzo del portale comunale/regionale                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                     | 3. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email in merito ai servizi digitali                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                     | 4. Diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti la gestione dei servizi digitali in più lingue |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

## 6. COMUNE DI TERNI - Ufficio sede 212103

**Obiettivo 1: Migliorare la gestione e l'erogazione dei servizi socioassistenziali attraverso lo snellimento dei procedimenti e la riduzione dei tempi di istruttoria**

| AZIONI                               | ATTIVITA' DI PROGETTO                                      | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gestione dell'iter amministrativo | 1. Visione degli atti amministrativi tramite il gestionale | Il volontario collaborerà alle attività di back office finalizzate a un maggior efficientamento dei servizi rivolti agli utenti. Nello specifico, sarà coinvolto nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• data entry;</li> <li>• analisi dati;</li> <li>• acquisizione e condivisione delle problematiche e delle relative soluzioni.</li> </ul> |
|                                      | 2. Supporto nell'acquisizione delle problematiche          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | 3. Comunicazione delle problematiche                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | 4. Acquisizione delle soluzioni                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                      | 5. Elaborazione dati                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Obiettivo 2: Elaborare una reportistica per l'analisi dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi socioassistenziali**

| AZIONI                                             | ATTIVITA' DI PROGETTO                             | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Analisi dell'efficienza e efficacia dei servizi | 1. Acquisizione dati                              | Il volontario affiancherà gli operatori nelle operazioni di analisi dell'efficienza ed efficacia dei servizi attraverso le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborazione reportistica;</li> <li>• attuazione di un'indagine di customer satisfaction;</li> <li>• formalizzazione dei risultati;</li> <li>• redazione di un benchmark temporale e spaziale.</li> </ul> |
|                                                    | 2. Elaborazione indicatori                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                    | 3. Redazione reportistica                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|                                                    | 4. Redazione di un benchmark temporale e spaziale |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## 7. COMUNE DI VALFABBRICA – sede 161579

**Obiettivo 1: Potenziare l'efficacia degli interventi socio-assistenziali rivolti ai soggetti vulnerabili e ai minori**

| AZIONI                                                                                    | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                                                | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Orientamento e prevenzione presso l'Ufficio Servizi Sociali                            | 1. Accoglienza e orientamento presso lo sportello informativo del Servizio Sociale                   | Il volontario sarà coinvolto nelle attività di supporto al personale dei servizi sociali per l'implementazione di uno sportello di orientamento ed informativo per i giovani, in un'ottica di prevenzione e orientamento dei soggetti più vulnerabili, anche stranieri.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                                                                                           | 2. Consulenza ai giovani che si rivolgono allo sportello                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                           | 3. Raccolta e sistematizzazione informazioni sull'accesso ai servizi                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2. Presa in carico personalizzata degli utenti fragili e dei minori in obbligo scolastico | 1. Prima accoglienza e contatto con l'utenza in carico                                               | Il volontario affiancherà l'assistente sociale nell'elaborazione di piani individualizzati di presa in carico per l'utenza vulnerabile e nella pianificazione di interventi a supporto dell'utenza stessa.<br>Il volontario sarà coinvolto nelle attività di supporto al personale dei servizi sociali per l'implementazione di uno sportello di orientamento ed informativo per i genitori e/o familiari dei minori in età di obbligo scolastico.<br>Il volontario affiancherà inoltre il personale del settore sociale nell'elaborazione della presa in carico individualizzata. |
|                                                                                           | 2. Predisposizione del fascicolo sociale individuale (Progetto personalizzato) e sua compilazione    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                           | 3. Pianificazione ed erogazione di servizi dedicati e di tutela dell'inclusione/aggregazione sociale |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 3. Indagine, raccolta dati e rielaborazione rivolte alla ricerca sociale                  | 1. Prima accoglienza e contatto con associazioni e individui coinvolti                               | Il volontario sarà coinvolto nelle attività di supporto al personale dei servizi sociali nell'elaborazione e nella raccolta dei dati finalizzati alla ricerca sociale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                           | 2. Predisposizione della scheda riassuntiva e di guida per la ricerca                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                                                           | 3. Rielaborazione dati e stesura ricerca                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## 8. PREFETTURA UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO DI PERUGIA - sede 213581

**Obiettivo 1: Migliorare gli strumenti analitici per la gestione dei sistemi di accoglienza straordinaria dei flussi migratori non programmati**

| AZIONI                                                                                                                         | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                                                            | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Monitoraggio sistema accoglienza richiedenti protezione internazionale ospiti nei CAS (Centri di Accoglienza Straordinaria) | 1. Organizzazione dei dati contenuti nella piattaforma informatica di gestione dell'Accoglienza                  | Il volontario supporterà i funzionari nelle attività di monitoraggio e organizzazione dei dati raccolti.<br>Il volontario sarà occupato anche nella gestione, la sistematizzazione e l'organizzazione pratica della piattaforma di gestione dell'Accoglienza (verifica dei dati, |
|                                                                                                                                | 2. Monitoraggio e controllo delle diverse tipologie dei centri di accoglienza e relativa organizzazione dei dati |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|                                                                                                            |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                            |                                                                                                                                                           | compilazione e inserimento delle schede, controllo del corretto funzionamento della piattaforma ecc.).                                                                                                                                                    |
| 2. Gestione vulnerabilità richiedenti asilo (nuclei monoparentali, MSNA, vulnerabili psichici, e sanitari) | 1. Coadiuvare il personale ed i funzionari dell'Area Immigrazione delle Prefetture nelle attività di controllo e gestione dei conflitti e delle criticità | Il volontario sarà impegnato ad affiancare il personale e i funzionari nelle pratiche di gestione delle criticità.<br>Inoltre il volontario sarà in grado coadiuvare lo stesso personale a realizzare progetti ad hoc per ciascuna tipologia di soggetti. |
|                                                                                                            | 2. Coadiuvare il personale ed i funzionari nelle attività di realizzazione di progetti personalizzati                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Obiettivo 2: Incrementare le fasi propedeutiche finalizzate alla concessione della cittadinanza-esame delle istanze, sussistenza requisiti**

| AZIONI                                                                             | ATTIVITA' DI PROGETTO                                                                                                                   | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Attività di back office e front office all'interno dell'Ufficio di Cittadinanza | 1. Accoglienza dell'utenza presso l'Ufficio di Cittadinanza                                                                             | Il volontario sarà impegnato nell'accoglienza e orientare l'utenza straniera presso l'Ufficio di Cittadinanza.<br>Il volontario impiegherà le sue capacità per controllare, organizzare, gestire ed aggiornare quotidianamente il sito web. Ruolo importante sarà poi quello di affiancare e supportare i funzionari ed il personale nelle pratiche e nelle procedure di concessione della cittadinanza.<br>Infine, sarà impiegato nel recupero, nell'organizzazione e nell'inserimento dei dati necessari per il completamento delle istanze presentate. |
|                                                                                    | 2. Orientamento degli utenti all'interno dell'Ufficio di Cittadinanza                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                    | 3. Controllo, organizzazione e aggiornamento del sito web                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                    | 4. Verifica, controllo dei dati necessari alla concessione della cittadinanza e inserimento dei dati per il completamento delle istanze |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

**Obiettivo 3: Incrementare il supporto all'Ufficio NOT (Nucleo operativo per le tossicodipendenze)**

| AZIONI                  | ATTIVITA' DI PROGETTO               | RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Gestione Ufficio NOT | 1. Implementazione banca dati       | Il volontario sarà di supporto nelle attività d'implementazione banca dati; elaborazione provvedimenti; partecipazione ad attività formative e coordinamento volte alla gestione e prevenzione del consumo di sostanze stupefacenti nel territorio della provincia; attività di back office; avvio e gestione procedimenti ex art |
|                         | 2. Elaborazione provvedimenti       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                         | 3. Realizzazione attività formative |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|  |  |                                                                                        |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  | 75 d.p.r 309/90 e segnalazioni per la prevenzione del consumo di sostanze psicoattive. |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------|

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

| REGIONE | PROV | ENTE DI ACCOGLIENZA                                    | SETTORE    | CODICE SEDE | INDIRIZZO                | CIVICO | CAP  | POSIZIONI TOTALI | DI CUI GMO |
|---------|------|--------------------------------------------------------|------------|-------------|--------------------------|--------|------|------------------|------------|
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233010      | Piazza QUARANTA MARTIRI  | 12     | 6024 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233012      | Piazza GIOVANNI XXIII    | SC     | 6012 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233012      | Piazza GIOVANNI XXIII    | SC     | 6012 | 1                | 1          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233013      | Via GIACOMO MATTEOTTI    | 123    | 6059 | 2                | 0          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233015      | Via DEI FILOSOFI         | 9      | 6121 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233015      | Via DEI FILOSOFI         | 9      | 6121 | 1                | 1          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233018      | Via BELVEDERE            | 16     | 6064 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233018      | Via BELVEDERE            | 16     | 6064 | 1                | 1          |
| Umbria  | PG   | AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE UMBRIA 1               | Assistenza | 233019      | Piazza DEL TABACCHIFICIO | 14     | 6083 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | COMUNE DI FOLIGNO                                      | Assistenza | 161385      | Via GUGLIELMO OBERDAN    | 119    | 6034 | 2                | 1          |
| Umbria  | PG   | COMUNE DI GIANO DELL'UMBRIA                            | Assistenza | 200065      | Via DON LUIGI STURZO     | 18     | 6030 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | COMUNE DI MASSA MARTANA                                | Assistenza | 232962      | Via MAZZINI              | 1      | 6056 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | COMUNE DI SPOLETO                                      | Assistenza | 200399      | Via SAN CARLO            | 1      | 6049 | 1                | 0          |
| Umbria  | TR   | COMUNE DI TERNI                                        | Assistenza | 212103      | Via CROCE SANTA          | 3      | 5100 | 2                | 0          |
| Umbria  | PG   | COMUNE DI VALFABBRICA                                  | Assistenza | 161579      | Via GOFFREDO MAMELI      | 14     | 6029 | 1                | 0          |
| Umbria  | PG   | PREFETTURA UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO DI PERUGIA | Assistenza | 213581      | Corso CAVOUR             | 125    | 6122 | 2                | 1          |
|         |      |                                                        |            |             |                          |        |      | <b>20</b>        | <b>5</b>   |

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

20 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

**In tutte le sedi è richiesto:**

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente per esigenze di servizio.

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti*

NO

*Eventuali tirocini riconosciuti*

NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

NESSUNO

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato
- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

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

Il percorso di formazione generale propone agli OV due giornate d'aula in presenza, una giornata a distanza in modalità sincrona e quattro moduli di FAD asincrona.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani di servizio civile avviati nello stesso bando.

A partire dal concetto di “difesa civile non armata e nonviolenta”, la formazione avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi fornendo una “cassetta degli attrezzi”, in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

### **1. Modalità**

Il progetto prevede 30 ore totali di formazione generale di cui:

- Formazione in presenza: 16 ore (n. 2 giornate d'aula) presso la sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale (53% del totale delle ore di formazione generale).
- Formazione a distanza (FAD): 14 ore (meno del 50% delle ore complessive).

Modalità sincrona: 5 (17% del totale delle ore di formazione generale).

Modalità asincrona: 9 ore (30% del totale delle ore di formazione generale).

## 2. Tecniche e metodologia

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida (Decreto n. 88 del 31 gennaio 2023 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

La formazione offre alle/agli operatrici/operatori volontarie/i uno spazio di rilettura e rielaborazione dell'esperienza di servizio, che favorisce, da un lato, l'“imparare facendo” e, dall'altro, l'attuazione del potenziale formativo del servizio come esperienza in cui praticare ed apprendere i valori costituzionali, contribuendo alla loro disseminazione nella società.

In particolare, si farà ricorso a:

- Lezioni interattive: non solo lezione frontale, ma collaborazione con gli operatori volontari attraverso lavori di gruppo e discussioni, momenti di confronto tra i partecipanti, utilizzo di presentazioni, video e materiali di supporto. Questo aiuta a stimolare la riflessione a favore dello scambio di idee e l'apprendimento reciproco.
- Esercitazioni pratiche e simulazioni: Per rendere più concreti alcuni concetti, vengono spesso proposte attività pratiche come role-playing, simulazioni di situazioni reali che i volontari potrebbero incontrare durante il servizio, o analisi di casi studio. Questo permette di sviluppare competenze e di mettersi alla prova in un ambiente protetto.

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto con due approcci metodologici:

- Formale (Lezione frontale): coprirà il 30% del monte ore complessivo; è utile per introdurre un argomento e garantire a tutti informazioni condivise; consente di organizzare e veicolare i contenuti in modo organico;
- Non formale: corrisponde al 40% del monte ore complessivo. La situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è legata a risultati di facilitazione in modo che gli OV riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza e patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento, sia esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in e di gruppo.
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà agli OV la possibilità di approfondire e completare a distanza le

tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale, oltre ad approfondire argomenti e temi aggiuntivi rispetto ai contenuti d'aula. Gli OV avranno a disposizione contenuti audio, video e di testo caricati nell'apposita piattaforma dedicata e i test di verifica.

### 3. Risorse tecniche impiegate:

Aule attrezzate nella sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale, PC e videoproiettore, manuali cartacei e dispense elettroniche, video, piattaforma FAD sincrona e asincrona, schede di verifica e valutazione del percorso formativo, sito internet.

#### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

#### *Durata*

La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

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

La formazione specifica “mette in situazione” l'operatore volontario nel contesto dell'Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l'esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all'operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l'attivazione anche di moduli per la conoscenza dell'Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l'operatore volontario è inserito. La funzione del formatore è quella di condurre l'operatore volontario all'interno dell'esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

La formazione d'aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma

asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l'erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. I due approcci hanno caratteristiche completamente diversi, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona l'Ente ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

## **Tecniche e metodologie**

### ***Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)***

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
  - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
  - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
  - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
  - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
  - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun



componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

### ***Formazione a distanza (21 ore complessive)***

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

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

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula in presenza, sia alla formazione a distanza in modalità asincrona.

La **FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

#### **Modulo 1**

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 8 ore d'aula in presenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TITOLO</b>    | <b>FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro;</li><li>• rischi nel lavoro;</li><li>• sistemazione del posto di lavoro;</li><li>• luoghi e attrezzature di lavoro.</li></ul> |

#### **Modulo 2**

|                  |                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 4 ore d'aula in presenza                                                                                                                                                                                                     |
| <b>TITOLO</b>    | <b>COMUNICAZIONE INTERCULTURALE</b>                                                                                                                                                                                          |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Il modulo vuole fornire gli strumenti utili affinché la comunicazione interculturale, soprattutto negli ambiti scolastici e delle comunità di accoglienza, sia una comunicazione efficace.</p> <p>Argomenti previsti:</p> |

- l'ascolto attivo quale aspetto fondamentale perché la comunicazione funzioni;
- la comunicazione in contesti interculturali per prevenire la fragilità;
- la comunicazione interculturale per raggiungere gli utenti non ancora inseriti nel sistema dei servizi degli enti.

### **Modulo 3**

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 16 ore d'aula in presenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>TITOLO</b>    | <b>LO SVILUPPO PSICOLOGICO DEL BAMBINO</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Il modulo propone approfondimenti su alcuni ambiti che riguardano lo sviluppo psicologico del bambino a partire dal nido d'infanzia.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo psicologico del bambino con particolare riferimento alle tappe di sviluppo psicomotorio e cognitivo</li> <li>• Osservazione e intervento educativo nei minori in fase evolutiva</li> <li>• Parlare con i bambini, lo sviluppo comunicativo e linguistico</li> <li>• Raccontare ai bambini un libro illustrato</li> <li>• Contesti di accoglienza e di ricongiungimento, stare "con" e stare "senza"</li> </ul> |

### **Modulo 4**

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 7 ore d'aula in presenza                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>TITOLO</b>    | <b>LA METODOLOGIA DEL TEATRO SOCIALE COME TECNICA DI ANIMAZIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Obiettivo del modulo è fornire strumenti per gestire la relazione con le diverse tipologie di utenti nelle scuole per l'infanzia, nei centri ricreativi, nei centri estivi e nelle attività dei volontari durante il pre e il post scuola. La metodologia adottata è di natura teorico/attiva e teatrale. Saranno presentate diverse proposte ricreative destinate ai diversi utenti e analizzati aspetti tipici del teatro (lo spazio, i tempi, il contatto, le distanze, etc.) da utilizzare nella relazione.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diverse percezioni degli utenti;</li> <li>• teatro sociale come metodologia di intervento per gruppi di utenti;</li> <li>• sviluppo di competenze sociali e comunicative attraverso il teatro e la costruzione e animazione di pupazzi di grandi dimensioni;</li> <li>• individuazione dei punti salienti della proposta metodologica in direzione di un suo possibile utilizzo nell'azione di volontariato.</li> </ul> |

### **Modulo 5**

|               |                                                                        |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 ore in presenza</li> </ul> |
|---------------|------------------------------------------------------------------------|

## TITOLO

## ELEMENTI DI BASE DI PEDAGOGIA PER L'INTERVENTO SOCIALE

### CONTENUTI

Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: pedagogia generale e pedagogia dello sviluppo.

- Elementi di pedagogia generale e dello sviluppo: le basi del pensiero e dell'agire pedagogico.
- Il ruolo della pedagogia nei contesti scolastici e nell'agire educativo;
- Azioni di cura e interventi a supporto educativo in asilo nido e nei servizi per la prima infanzia
- L'osservazione, documentazione e valutazione in ambito educativo.

### Tecniche e metodologie della Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
  - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
  - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
  - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
  - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
  - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo,

ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

#### **Modulo 6**

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 7 ore di FAD (in modalità asincrona)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>TITOLO</b>    | <b>IL SISTEMA COMUNE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione.</li> <li>• Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto.</li> <li>• Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction).</li> </ul> <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p> |

#### **Modulo 7**

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>DURATA</b>    | 7 ore di FAD (in modalità asincrona)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>TITOLO</b>    | <b>MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI SOCIALI NEGLI ENTI LOCALI, METODI DELL'INTERVENTO SOCIOEDUCATIVO, STRUMENTI DI PREVENZIONE DELL'ESCLUSIONE</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>CONTENUTI</b> | <p>Il modulo ha l'obiettivo di far conoscere ai volontari la struttura e l'organizzazione dei servizi sociali e la tipologia degli interventi che possono essere attivati a tutela degli utenti.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli attori della cornice istituzionale e le tipologie dei servizi;</li> <li>• contesto normativo;</li> <li>• le macroaree di intervento dei servizi socioeducativi;</li> <li>• esempi di interventi sociali e strumenti e tecniche per la loro attuazione.</li> </ul> <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p> |

#### **Modulo 8**

|               |                                      |
|---------------|--------------------------------------|
| <b>DURATA</b> | 7 ore di FAD (in modalità asincrona) |
| <b>TITOLO</b> | <b>LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE</b>  |

## CONTENUTI

Il modulo propone approfondimenti su due ambiti:

- Elementi di organizzazione del lavoro educativo
- Rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi educativi
- Le dinamiche del lavoro in gruppo

Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

### **Tecniche e metodologie della Formazione a distanza (21 ore complessive)**

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

### *Durata*

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

I contenuti della formazione specifica sono correlati al progetto, in particolar modo al settore, all'area di intervento e alle attività previste.

La formazione specifica sarà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, in due tranches, il 70% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso e il 30% entro il terz'ultimo mese.

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Servizio civile universale per la cittadinanza attiva e la legalità 2026

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

Obiettivo 3: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

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

Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Crescita della resilienza delle comunità

## **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità **5**

### **Tipologia di minore opportunità:**

Difficoltà economiche

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

### ***Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:***

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

### ***Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione***

Si metteranno in atto azioni di sistema finalizzate a favorire nella società la conoscenza del Servizio Civile Universale quale modalità di cittadinanza attiva e responsabile, di avvicinamento alle Istituzioni, di crescita personale e professionale e di inclusione sociale di tutti i soggetti con minori opportunità. Gli Enti coinvolti, in accordo alle attuali tendenze degli Enti Locali, si propongono di “fare rete” con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire una partecipazione democratica ai giovani con minori opportunità.

In particolare, i Comuni interessati intensificheranno la promozione delle posizioni per GMO nei centri per l'impiego, nei Patronati e presso enti ed organizzazioni che forniscono aiuti a famiglie in difficoltà economiche.

Un ruolo strategico l'avranno i servizi sociali dei Comuni che svolgeranno un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza interessata attraverso:

- campagna di informazione sulle attività;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto.

Altri strumenti che saranno utilizzati sono:

- sito Internet e pagine social;
- comunicati e articoli su periodici locali;
- locandine e materiali informativi distribuiti in luoghi strategici frequentati da giovani e dalle loro famiglie (oratorio, CAG, biblioteca, Informagiovani, organizzazioni sportive, esercizi commerciali del territorio, Centri per l'impiego, Patronati);
- newsletter;
- incontri informativi presso scuole, centri di aggregazione, ecc.;
- distribuzione brochure divulgative;
- incontri promossi in collaborazione con gli enti “rete” e con i partner.

***Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali***

Risorse umane e strumentali:

- Educatore professionale realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente, OLP e altro personale coinvolto.
- OLP indicati nei progetti sono di sostegno alla realizzazione delle attività.
- L'Assistente Sociale fornirà attività di sostegno, supporto e monitoraggio. La risorsa è nell'organico dell'Ente di accoglienza.

A fronte di difficoltà saranno adottate diverse soluzioni:

- affiancamento nelle attività di formazione - tutor d'aula
- potenziamento monitoraggio del progetto
- sensibilizzazione del personale dell'Ente coinvolto nelle attività dei volontari
- strumenti per facilitare l'accesso al PC

Iniziative/misure di sostegno

Incontri aperti tra GMO e soggetti privati, aziende, portatori di interesse del mondo del lavoro e della formazione. I GMO saranno invitati a partecipare agli incontri con la possibilità di presentarsi e candidarsi alle posizioni aperte. L'invito è accompagnato da una scheda che definisce le competenze settoriali minime necessarie per la partecipazione. Sarà richiesta una forte propensione motivazionale e attitudinale per partecipare attivamente al workshop.

Formazione Educazione Finanziaria per fornire indicazioni utili ad effettuare scelte economiche più attente. Orienterà i GMO nel gestire i risparmi, affrontare gli imprevisti e pianificare il futuro. Il corso consente di acquisire consapevolezza, mettendo ordine alle risorse per progettare un futuro di benessere, fornisce gli strumenti necessari per mettere in atto comportamenti razionali e concreti.

Incontro per introdurre agli STEM

L'approccio STEM affronta le sfide emergenti con una prospettiva interdisciplinare intrecciando teoria e pratica per lo sviluppo di nuove competenze. Vengono indicate con 4C le competenze potenziate nell'approccio integrato STEM e sulle quali si punterà attraverso l'incontro:

- Critical thinking
- Communication
- Collaboration
- Creativity

Anche l'Agenda ONU 2030 (Ob. 4) prevede di incrementare le competenze scientifiche e tecnico-professionali della popolazione, di eliminare le disparità e favorire l'accesso a istruzione e formazione alle persone più vulnerabili, garantendo che la popolazione giovane acquisisca e consolidi competenze di base linguistiche e logico-matematiche.

Per favorire l'acquisizione si punterà sull'approccio esperienziale, attraverso attività pratiche e laboratoriali, modalità utili per l'apprendimento delle discipline STEM. Il coinvolgimento porrà i partecipanti al centro favorendo un atteggiamento collaborativo alla risoluzione di problemi e aiutandoli a:

- riflettere su processo e strategie di apprendimento



- individuare difficoltà
- applicare strategie per sviluppare consapevolezza delle proprie abilità e del proprio progresso

## **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

*Durata:*

3 mesi

*Ore di tutoraggio:*

30 ore complessive

*Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:*

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l’accesso al mondo del lavoro (Centro per l’impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l’undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l’undicesimo mese di servizio.

*Attività obbligatorie:*

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

## **TUTORAGGIO INDIVIDUALE**

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario
- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

## **TUTORAGGIO COLLETTIVO**

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio:

nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (Linkedin, Infojobs, ecc.)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) - undicesimo mese - 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

### *Attività opzionali*

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)