

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

**TITOLO DEL PROGETTO:**

I GIOVANI: CITTADINI NELLE ISTITUZIONI 2024

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE - Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:****→ Obiettivo generale di progetto**

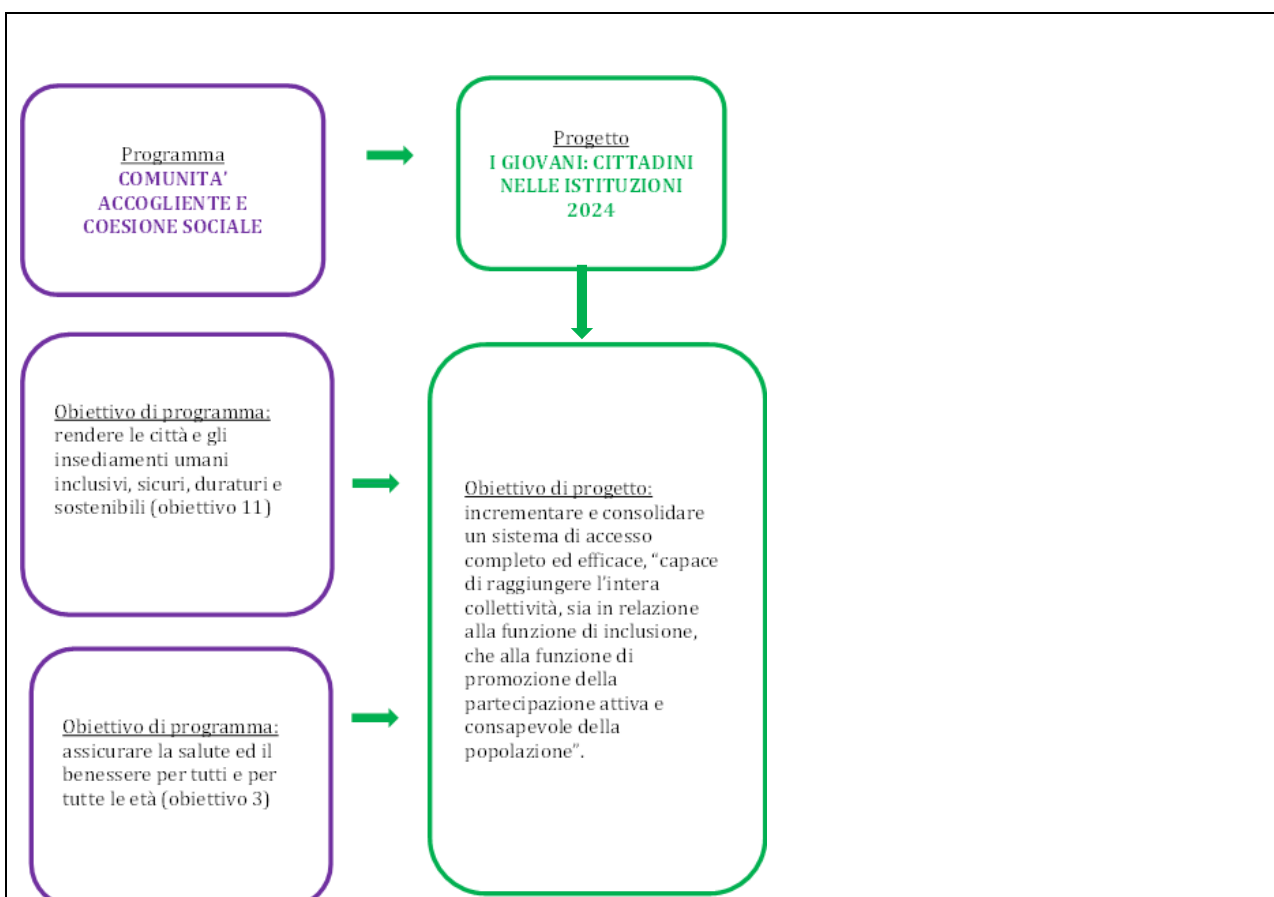
Per quanto finora descritto l'accesso ai servizi, al diritto all'informazione, l'orientamento, l'accompagnamento e la successiva presa in carico rappresentano funzioni strategiche. Si rende necessario quindi **incrementare e consolidare un sistema di accesso completo ed efficace, "capace di raggiungere l'intera collettività, sia in relazione alla funzione di accesso, e dunque di inclusione, che alla funzione di promozione della partecipazione attiva e consapevole della popolazione alla costruzione e alla manutenzione di un sistema di welfare territoriale capace di sviluppare servizi e generare capitale sociale".<sup>1</sup>**

Il coinvolgimento degli operatori volontari SCU è inteso come partecipazione attiva, come possibilità di conoscere formandosi e collaborando all'interno delle istituzioni e dei servizi per il cittadino.

**→ In riferimento agli obiettivi di programma**

Coerentemente l'obiettivo di progetto contribuisce alla realizzazione degli obiettivi di programma individuati

<sup>1</sup> Regione Puglia. Dipartimento promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per tutti. Sezione inclusione sociale attiva e innovazione delle reti sociali. "IV Piano Regionale delle Politiche Sociali 2017-2020" - (Approvato con Del. G.R. n.2324 del 28.12.2017)



Ricordando che il programma all'interno del quale il presente progetto si realizzerà:

- ✓ ha evidenziato il bisogno di sostenere e potenziare l'accoglienza e l'inclusione (*tenere all'interno, contenere in sé*) attraverso i servizi già attivi sul territorio, in ottica anche di raccordo fra enti, e fra organizzazioni territoriali, di fiducia e partecipazione fra cittadini e istituzioni, fra giovani e istituzioni, nella convinzione che solo attraverso il rafforzamento della intensità e della qualità delle relazioni è possibile raggiungere gli obiettivi di servizio previsti e costruire politiche locali volte ad assicurare il benessere delle persone,

coerentemente, il progetto **I GIOVANI: CITTADINI NELLE ISTITUZIONI 2024** intende contribuire all'obiettivo di inclusione e coesione sociale:

- ✓ **intervenendo sulla capacità di accoglienza dei servizi** in ambito sociale del Comune di Martina Franca, attraverso la cura dell'accessibilità e attraverso la qualificazione di relazioni di fiducia e di partecipazione responsabile, **anche attraverso un sistema di accoglienza on-line delle diverse istanze**, sostenendo la transizione digitale e supportando in tale direzione i cittadini, come efficacemente sperimentato anche per l'erogazione dei buoni spesa nel periodo di emergenza sanitaria;
- ✓ intendendo il coinvolgimento di 10 operatori volontari di SCU come **partecipazione attiva, come possibilità di conoscere formandosi e collaborando all'interno delle istituzioni e dei molteplici servizi per il cittadino.**

L'analisi di seguito riportata per obiettivi specifici e indicatori sarà maggiormente indicativa della coerenza e del contributo apportato dal progetto al programma.

**L'obiettivo generale di progetto, in relazione ai bisogni individuati, è declinato nei seguenti obiettivi specifici**

BISOGNO	OBIETTIVI SPECIFICI	EX ANTE
Richiesta crescente dei servizi di informazione, orientamento, ascolto da parte delle fasce di popolazione in situazioni di fragilità.	1. Consolidare e implementare il sistema di accesso ai servizi comunali e di Ambito territoriale, capace di garantire le funzioni di informazione e orientamento della domanda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Oltre il 40% delle istanze riguarda i servizi del welfare d'accesso;</li> <li>✓ 5732 di segretariato sociale</li> <li>✓ 701 accessi allo sportello immigrati;</li> <li>✓ n. 903 istanze PUA;</li> <li>✓ 2000 richieste annue da parte dei cittadini per informazioni riguardanti l'ente.</li> </ul>

BISOGNO	OBIETTIVO	EX ANTE
Richiesta crescente di presa in carico e accoglienza all'interno dei servizi.	2. Consolidare e implementare qualitativamente l'accoglienza all'interno dei servizi.	✓ n. 1995 utenti/istanze prese in carico

Gli obiettivi specifici posti, che attengono in qualche modo alla stessa tenuta e capacità di risposta del sistema del welfare locale, riguardano nello specifico:

<p><b>1) OBIETTIVO: Consolidare e implementare il sistema di accesso ai servizi comunali e di Ambito Sociale territoriale capace di garantire le funzioni di informazione e orientamento della domanda.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento delle funzioni dello sportello di segretariato sociale in front office e back – office;</li> <li>• Consolidamento delle funzioni di orientamento per i servizi sociali e sociosanitari partecipati.</li> </ul>
<p><b>2) OBIETTIVO: Consolidare e implementare qualitativamente l'accoglienza all'interno dei servizi.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno del Centro servizi per le Famiglie;</li> <li>• Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno delle attività di socializzazione e di contrasto alla solitudine attivate a favore della popolazione anziana;</li> <li>• Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno delle attività di educativa domiciliare a favore di famiglie e minori.</li> </ul>

Nella tavola sinottica riportata nella pagina seguente sono esplicitati gli indicatori di risultato attestanti il raggiungimento degli obiettivi e verificati con monitoraggio di rilevazione quantitativa e qualitativa (box 5.1): somministrazione di questionari, tabulazione numero di accessi ai servizi, valutazione capacità di divulgazione\_ numero di cittadini raggiunti, efficacia dei canali attivati

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

In relazione alle azioni descritte nel precedente punto 5.1 gli operatori volontari in SCU saranno impegnati nelle seguenti attività con il ruolo descritto:

#### **OBIETTIVO 1: Consolidare e implementare il sistema di accesso ai servizi ai servizi comunali e di Ambito territoriale, capace di garantire le funzioni di informazione e orientamento della domanda.**

<b>Azione 1.1 : Consolidamento delle funzioni dello sportello di segretariato sociale</b>	
<b>Attività'</b>	<b>Ruolo</b>
<u>Attività 1.1.1:</u> raccolta di informazioni e aggiornamento della mappatura dell'offerta dei servizi sociali presenti sul territorio, messi in atto con le collaborazioni fra Servizi Sociali, Ufficio di Piano, Organizzazioni di Volontariato, Enti e Istituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Primo approccio con l'equipe di pianificazione degli interventi, acquisizione delle informazioni utili alla fase del lavoro sul campo e supporto alle attività sulla base delle attitudini e delle competenze specifiche di ognuno.</li> <li>✓ Partecipazione con ruoli propositivi agli incontri di pianificazione delle attività.</li> </ul>
<u>Attività 1.1.2:</u> Attivare contatti e collaborazioni finalizzate alla creazione di una rete integrata e sistemica di risposta ai bisogni rilevati	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione in autonomia della costruzione di una mappa delle possibili collaborazioni sul territorio, recupero dei contatti.</li> <li>✓ Supporto in tutte le attività previste con specifici ruoli gestiti in autonomia.</li> </ul>
<u>Attività 1.1.3:</u> dotare lo sportello di materiale di consultazione chiaro ed efficace per gli utenti nei tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Reperimento materiale e sua organizzazione.</li> <li>✓ Utilizzo di programmi di editing e grafica</li> <li>✓ Realizzazione di materiale divulgativo.</li> </ul>
<u>Attività 1.1.4:</u> organizzare e gestire l'afflusso degli utenti presso lo sportello, gestire la relazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supporto all'elaborazione del piano di attuazione delle attività acquisendo familiarità con tematiche, casistiche, problematiche.</li> </ul>

<p><u>Attività 1.1.5:</u> redigere una mappatura dei bisogni rilevati.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conoscenza degli ambienti e dei servizi nei quali collaboreranno, primo periodo di affiancamento, utile ad un primo approccio a metodologie specifiche.</li> <li>✓ Accoglienza dell'utenza, raccogliendo le richieste avendo cura dell'aspetto relazionale e indirizzando ai servizi preposti.</li> <li>✓ Organizzazione e aggiornamento di un data base informatico per la rilevazione delle richieste _rilevazione dei bisogni.</li> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione.</li> <li>✓ Organizzazione dei dati in un report.</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>
<p><u>Attività 1.1.6:</u> Monitorare, attraverso la somministrazione di questionari, il grado di soddisfazione dei beneficiari diretti e dove possibile dei destinatari indiretti. Redigere e condividere periodicamente report dei dati all'interno dell'equipe di collaborazioni.</p>	

**Azione 1.2: Consolidamento dell'accesso ai servizi resi attraverso l'uso di strumenti informatici, implementazione della figura comunale di "Facilitatore digitale".**

Attività'	Ruolo
Attività 1.2.1: attività di back-office	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborazione informazioni.</li> <li>✓ Aggiornamento schede relative ai servizi telematici offerti.</li> <li>✓ Supporto all'aggiornamento del sito internet.</li> </ul>
Attività 1.2.2: _attività di front-office_	Supporto agli utenti <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ per l'attivazione dell'identità digitale.</li> <li>✓ per l'utilizzo dei nuovi servizi digitali della Pubblica amministrazione.</li> <li>✓ per il servizio di prenotazione E-Agenda.</li> <li>✓ per le prenotazioni per gli appuntamenti con gli uffici.</li> </ul>
Attività 1.2.3: assistenza per l'utilizzo dei servizi telematici	
Attività 1.2.4: organizzazione di incontri e/o video tutorial formativi/informativi sui servizi telematici resi dal Comune	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Raccogliere le necessità della comunità locale.</li> <li>✓ Guidare con interventi mirati l'utenza</li> <li>✓ Realizzare materiale informativo (infografiche, video...) per rendere chiari i servizi telematici comunali.</li> <li>✓ Diffondere il materiale prodotto sui diversi canali social dell'Ente.</li> </ul>
Attività 1.2.5: monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione.</li> <li>✓ Organizzazione dei dati in un report.</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>

**Azione 1.3: Consolidamento delle funzioni di orientamento per i servizi sociosanitari partecipati \_Sportello "Porta Unica di Accesso" \_.**

Attività'	Ruolo
<p><u>Attività 1.3.1:</u> offrire informazione, orientamento, accoglienza e valutazione di primo livello delle richieste di accesso alle prestazioni socio-sanitarie integrate (Ufficio di Piano Servizi Sociali – ASL);</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accoglienza dell'utenza,</li> <li>✓ Raccolta delle richieste,</li> <li>✓ Offerta di informazioni chiare e precise,</li> <li>✓ Supporto nella compilazione delle richieste,</li> <li>✓ Partecipazione alla valutazione delle richieste,</li> <li>✓ Orientamento</li> </ul>
<p><u>Attività 1.3.2:</u> supportare l'utenza nella compilazione del modulo per l'accesso agli interventi socio sanitari;</p>	
<p><u>Attività 1.3.3:</u> Monitorare, il grado di soddisfazione dei beneficiari. Redigere e condividere periodicamente report dei dati all'interno dell'equipe di collaborazioni.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione.</li> <li>✓ Organizzazione dei dati in un report.</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>

--	--

**OBIETTIVO 2: Consolidare e implementare qualitativamente l'accoglienza all'interno dei servizi.**

Azione 2.1: Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno del Centro Servizi per le famiglie attivato presso il Comune di Martina Franca	
Attività'	Ruolo
<u>Attività 2.1.1:</u> organizzare momenti di sensibilizzazione sulle tematiche relative alla genitorialità e alla mediazione familiare.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supporto nell'organizzazione logistica e temporale dell'attività,</li> <li>✓ Predisposizione di un piano di divulgazione dell'iniziativa,</li> <li>✓ Predisposizione dei materiali,</li> <li>✓ Accoglienza dei partecipanti.</li> </ul>
<u>Attività 2.1.2:</u> assicurare alle famiglie accesso rapido alle principali informazioni circa le opportunità offerte dal territorio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Offrire informazioni chiare e precise.</li> </ul>
<u>Attività 2.1.3:</u> gestire momenti informali di relazione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conoscenza degli ambienti e dei servizi nei quali collaboreranno,</li> <li>✓ Curare il luogo dell'accoglienza</li> <li>✓ Accoglienza dell'utenza, avendo cura dell'aspetto relazionale.</li> </ul>
<u>Attività 2.1.4:</u> registrare i bisogni rilevati.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Raccolta delle richieste.</li> <li>✓ Organizzazione e aggiornamento di un data base informatico per la rilevazione delle richieste _rilevazione dei bisogni_</li> </ul>
<u>Attività 2.1.5:</u> monitorare, il grado di soddisfazione dei beneficiari diretti e dove possibile dei destinatari indiretti. Condividere periodicamente report dei dati all'interno dell'equipe di collaborazioni.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione.</li> <li>✓ Organizzazione dei dati in un report.</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>
<u>Attività 2.1.6:</u> organizzare incontri di collegamento con cadenza trimestrale al fine di verificare le modalità stabilite, verificare i percorsi delle persone/famiglie orientate.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Incontri di genitori.</li> <li>✓ Laboratori all'interno delle scuole</li> <li>✓ Supporto all'organizzazione degli incontri.</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri.</li> <li>✓ Organizzazione di un report.</li> </ul>

Azione 2.2: Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno delle attività di socializzazione e di contrasto alla solitudine attivate a favore della popolazione anziana.	
Attività'	Ruolo
<u>Attività 2.2.1:</u> valutazione dei casi di anziani soli.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conoscenza degli ambienti e dei servizi nei quali collaboreranno,</li> <li>✓ Primo periodo di affiancamento, utile ad un primo approccio a metodologie specifiche;</li> <li>✓ Gestione in autonomia della costruzione di una mappa delle possibili collaborazioni sul</li> </ul>
<u>Attività 2.2.2:</u> costruzione di una mappatura delle iniziative e attività realizzate all'interno della comunità cittadina disposte all'accoglienza e all'inclusione di anziani a rischio di solitudine.	
<u>Attività 2.2.3:</u> supportare la programmazione di attività di socializzazione e partecipazione da parte delle associazioni già operanti.	

<u>Attività 2.2.4:</u> servizio di accompagnamento da e per i luoghi di svolgimento delle attività.	<ul style="list-style-type: none"> <li>territorio</li> <li>✓ Recupero dei contatti;</li> <li>✓ Costruzione di un database;</li> <li>✓ Accoglienza dell'utenza;</li> <li>✓ Primo ascolto;</li> <li>✓ Raccolta delle richieste.</li> <li>✓ Offrire informazioni chiare e precise;</li> <li>✓ Supporto relazionale;</li> <li>✓ Organizzazione e aggiornamento di un data base informatico per la rilevazione delle richieste _rilevazione dei bisogni_;</li> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione;</li> <li>✓ organizzazione dei dati in un report;</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>
<u>Attività 2.2.5:</u> gestire momenti informali di relazione, primo ascolto.	
<u>Attività 2.2.6:</u> monitoraggio condizione anziani soli e servizi di prossimità.	
<u>Attività 2.2.7:</u> registrare i bisogni rilevati.	
<u>Attività 2.2.8:</u> organizzare incontri di collegamento con le collaborazioni attivate con cadenza trimestrale al fine di verificare le modalità stabilite, verificare i percorsi delle persone orientate.	
<b>Azione 2.3: Consolidamento e implementazione qualitativa dell'accoglienza all'interno delle attività a favore di famiglie e minori per la cura dei minori e la conciliazione del tempo lavoro.</b>	
<b>Attività'</b>	<b>Ruolo</b>
<u>Attività 2.3.1:</u> costruzione di una mappatura delle iniziative e attività realizzate nella comunità di appartenenza disposte all'accoglienza e all'inclusione.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestione in autonomia della costruzione di una mappa delle possibili collaborazioni sul territorio;</li> <li>✓ Recupero dei contatti;</li> <li>✓ Aggiornamento e implementazione del database dei contatti;</li> <li>✓ Realizzazione e somministrazione di questionari per rilevare i bisogni;</li> <li>✓ Organizzazione e aggiornamento di un data base informatico per la rilevazione delle richieste;</li> <li>✓ Organizzazione di una campagna di comunicazione per pubblicizzare le attività;</li> <li>✓ Organizzazione di un punto informativo per fornire informazioni chiare e precise;</li> <li>✓ Accompagnamento da e per i luoghi di svolgimento delle attività;</li> <li>✓ Supporto relazionale;</li> <li>✓ Monitoraggio delle attività;</li> <li>✓ Somministrazione dei questionari di rilevazione del grado di soddisfazione;</li> <li>✓ Organizzazione dei dati in un report;</li> <li>✓ Partecipazione agli incontri di lettura ed analisi dei dati.</li> </ul>
<u>Attività 2.3.2:</u> accompagnamento all'inclusione dei ragazzi destinatari del progetto nelle attività individuate in collaborazione con le associazioni e le agenzie educative operanti sul territorio.	
<u>Attività 2.3.3:</u> collaborazione e supporto nella gestione di attività rivolte a gruppi genitori-bambini all'interno del programma PIPPI – PNRR, Programma di Intervento Per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione	
<u>Attività 2.3.4:</u> gestire momenti informali di relazione-	
<u>Attività 2.3.5:</u> organizzare incontri di collegamento con le collaborazioni attivate con cadenza trimestrale.	

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

numero posti: 10 senza vitto e alloggio

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

Considerata l'articolazione del progetto che può prevedere la partecipazione a eventi, manifestazioni, etc. che si possono svolgere in giorni e con durate non ben definite, si prevede la possibilità di un'articolazione settimanale flessibile per l'orario di impiego che di conseguenza sarà modulato periodicamente dall'OLP o dal coordinatore del progetto. Si richiede dunque la disponibilità a spostamenti, a partecipare ad eventuali attività nel fine settimana, in giorni festivi. In caso di esigenze legate all'attuazione del calendario del progetto, gli orari potranno essere rimodulati e gli operatori volontari dovranno attenersi all'organizzazione del lavoro definita dall'OLP. Eventuali turnazioni che comprendessero il sabato o la domenica saranno organizzate in modo da garantire il riposo infrasettimanale.

Si richiede inoltre la disponibilità allo svolgimento del servizio in località diverse dalla sede di attuazione per un periodo massimo complessivo di 30 giorni, laddove si rendano necessari interventi esterni sul territorio.

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

##### **Colloquio**

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

##### **Titoli di studio**

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

##### **Esperienze aggiuntive**

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro. Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *10 punti*

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *9 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *6 punti*

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. *5 punti*

##### **Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema**

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

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

Per conseguire gli obiettivi formativi del progetto verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;

- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli operatori volontari nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione “vissuta” degli operatori volontari;
- controllo costante e ricorsivo (*feedback*) sull’apprendimento e l’autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate quindi potranno prevedere:

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si farà ricorso alla modalità FAD per l’erogazione del modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio civile universale ed, eventualmente, per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (considerando causale ammissibile i permessi straordinari, le assenze per malattia o l’astensione obbligatoria) e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede nonché per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione. La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste. L’aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.
  - lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all’abilità comunicativa del formatore stesso;
  - discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;
  - lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l’autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;
  - tecniche simulate quali il *role playing* (gioco dei ruoli) per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
  - tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l’*incident*. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell’*incident* si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;
  - tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del *brainstorming* per l’elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del *webbing* (o *mind mapping*), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

### Moduli della formazione specifica

Modulo: A – attraverso piattaforma FAD e contestualizzazione nelle sedi di attuazione	
Contenuti: <i>Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile Universale</i>	Ore 10 (complesive)
<p><b>Modulo A - Sezione 1</b></p> <p>Poiché le sedi di svolgimento dei progetti di SC sono, come da disciplina dell’accreditamento, conformi alle norme per la tutela dei luoghi di lavoro, si reputa adatto e necessario partire con un modulo omogeneo per tutti gli operatori volontari sulla tutela e sicurezza dei luoghi di lavoro.</p> <p><u>Contenuti:</u> Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- cos’è,</li> <li>- da cosa dipende,</li> <li>- come può essere garantita,</li> <li>- come si può lavorare in sicurezza</li> </ul> <p>Conoscere: caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione</p>	8 ore



- concetti di base (pericolo, rischio, sicurezza, possibili danni per le persone e misure di tutela valutazione dei rischi e gestione della sicurezza)
- fattori di rischio
- sostanze pericolose
- dispositivi di protezione
- segnaletica di sicurezza
- riferimenti comportamentali
- gestione delle emergenze

2 ore

Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza

- Codice penale
- Codice civile
- costituzione
- statuto dei lavoratori
- normativa costituzionale
- D.L. n. 626/1994
- D.L. n. 81/2008 (ed. testo unico) e successive aggiunte e modifiche

Il modulo, erogato attraverso una piattaforma FAD, sarà concluso da un test di verifica obbligatorio.

### **Modulo A - Sezione 2**

Nell'ambito delle attività svolte dagli operatori volontari di cui al precedente box 5.3, si approfondiranno le informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti di frequentazione indicati attraverso il sistema Helios, per i settori e le aree di intervento indicate nello stesso.

Contenuti:

Verranno trattati i seguenti temi relativi ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in SC nel settore **"Educazione e promozione dei diritti del cittadino"**, con particolare riguardo all'area di intervento indicata in helios.

- Fattori di rischio connessi ad attività di aggregazione ed animazione sociale e culturale verso minori, giovani, adulti, anziani, italiani e stranieri, con e senza disabilità
- Fattori di rischio connessi ad attività di educazione, informazione, formazione, tutoraggio, valorizzazione di centri storici e culture locali
- Fattori di rischio connessi ad attività sportive ludico-motorie pro inclusione, attività artistiche ed interculturali (teatro, musica, cinema, arti visive...) modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Focus sui contatti con le utenze e servizi alla persona
- Modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni
- Gestione delle situazioni di emergenza
- Sostanze pericolose ed uso di precauzioni e dei dispositivi di protezione
- Segnaletica di sicurezza e riferimenti comportamentali
- Normativa di riferimento

Inoltre, come indicato del Decreto 160/2013 (Linee Guida...), "in considerazione della necessità di potenziare e radicare nel sistema del servizio civile una solida cultura della salute e della sicurezza ... e soprattutto, al fine di educarli affinché detta cultura si radichi in loro e diventi stile di vita", con riferimento ai luoghi di realizzazione e alle strumentazioni connesse alle attività di cui al box 5.3, si approfondiranno i contenuti relativi alle tipologie di rischio nei seguenti ambienti:

Per il servizio in sede

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi in cui gli operatori volontari si troveranno a utilizzare le normali dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti nelle sedi di progetto (rispondenti al DL 81 e alla Circ. 23/09/2013), quali uffici, aule di formazione, strutture congressuali, operative, aperte e non al pubblico, per attività di front office, back office, segretariato sociale, operazioni con videoterminale, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede urbano (outdoor)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti urbani (piazze, giardini, aree attrezzate o preparate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali materiali promozionali, stand, sedie, tavoli e banchetti,...) materiali e dotazioni rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.

Per il servizio fuori sede extraurbano (ambiente naturale e misto)

Verranno approfonditi i contenuti relativi alle tipologie di rischio possibili nei luoghi aperti extraurbani (parchi, riserve naturali, aree da monitorare o valorizzare, mezzi quali Treno Verde, Carovana Antimafia, individuate ad hoc) in cui gli operatori volontari si troveranno a operare in occasioni di

<p>eventi, incontri, campagne, promozione e sensibilizzazione su temi connessi al SCU e/o al progetto, utilizzando le dotazioni (vedi in particolare box 5.5) presenti e disponibili in queste situazioni (quali abbigliamento ed attrezzature ad hoc, tutte rispondenti a norme UE e al DL 81), per le attività indicate al box 5.3, oltre agli spostamenti da e per detti luoghi.</p> <p>Il modulo, anticipato dal percorso FAD, prevede un incontro di verifica con l'OLP del progetto.</p>	
<b>Modulo: B</b>	
<b>Contenuti</b> <i>Analisi del territorio e dei servizi offerti</i>	<b>Ore</b>
<p>Lettura del territorio: i piani sociali di zona e la relazione di piano sociale. La programmazione sociale e la progettazione. Strumenti per l'individuazione e la lettura dei bisogni.</p> <p>I progetti ed i servizi offerti, la pianificazione dell'offerta e il territorio, l'orientamento.</p> <p>Casistica. Strumenti di intervento. Dinamiche relazionali. Le attività e l'organizzazione, finalità, metodologia, l'incontro con l'utenza.</p>	25 ore
<b>Modulo: C</b>	
<b>Contenuti</b> <i>La relazione di aiuto</i>	<b>Ore</b>
<p>Analisi della situazione di partenza, progetto personalizzato e verifica degli esiti.</p> <p>Le competenze dell'operatore. Intelligenza ed emotività. La motivazione. La programmazione, il lavoro in team.</p> <p>Metodologie di intervento/area minori.</p> <p>Metodologie di intervento/area anziani.</p> <p>Strategie di comunicazione.</p>	25 ore
<b>Modulo: D</b>	
<b>Contenuti</b> <i>Servizi Sociali e normativa di riferimento</i>	<b>Ore</b>
<p>Principi generali del sistema integrato di Interventi e Servizi Sociali Legge 328/2000.</p> <p>Gli applicativi della legge.</p>	15 ore

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

COMUNITÀ ACCOGLIENTE E COESIONE SOCIALE

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

- C Obiettivo 3 Agenda 2030 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età  
G Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**LE EVENTUALI ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE POSSONO ESSERE CONSULTATE AI SEGUENTI INDIRIZZI**

<https://scn.arciserviziocivile.it/progetti-in-italia/>

<https://domandaonline.serviziocivile.it/>