



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## 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:** Welfare e Terzo Settore: Territorio, Servizi e Organizzazioni

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore A - Assistenza / Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

L'obiettivo generale del progetto, pertanto, è proprio quello di contribuire alla costruzione di un welfare al passo con i tempi che possa favorire la creazione di una comunità locale inclusiva, sostenibile e resiliente.

Tale obiettivo contribuisce alla piena realizzazione del Programma che, in linea con gli obiettivi 3 e 10 dell'Agenda 2030, si propone di affrontare le sfide attualmente affrontate dalle nostre comunità e contribuire a rendere il sistema di welfare italiano più inclusivo e orientato alle esigenze delle comunità locali, promuovendo il coinvolgimento attivo dei cittadini e delle organizzazioni della società civile.

Gli obiettivi specifici sono:

*Obiettivo specifico 1 Migliorare l'accessibilità dei servizi sociali sul territorio: l'obiettivo sarebbe quello di creare un sistema di servizi sociali più efficace ed efficiente, in grado di raggiungere e assistere le fasce di popolazione più vulnerabili e bisognose.*

Obiettivo specifico 2: Potenziare la capacità delle organizzazioni del terzo settore attraverso azioni che ne promuovono la digitalizzazione, al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e la loro capacità di intervento sul territorio.

Obiettivo specifico 3: Favorire la partecipazione attiva dei cittadini più fragili al fine di rendere i servizi più rispondenti alle effettive esigenze della comunità, lavorando sulla promozione di iniziative di partecipazione e di coinvolgimento dei cittadini nella definizione dei servizi, sulla creazione di spazi di confronto tra cittadini e organizzazioni del terzo settore, sulla valorizzazione delle buone pratiche di partecipazione già presenti sul territorio.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Obiettivo 1. Migliorare l'accessibilità dei servizi sociali sul territorio.**

*1.1 Implementare attività di animazione territoriale sulla cultura del welfare*

Attività	Ruolo dei volontari	SEDE DI ATTUAZIONE
----------	---------------------	--------------------

<p>A 1.1.1 Attività di pianificazione e coordinamento.</p>	<p>Affiancamento nelle riunioni di coordinamento per definire le attività e le metodologie innovative per coinvolgere gli anziani  Supporto nella programmazione di orari, gestione delle attività di front-office e back office  Supporto nella stesura di schede di contatto degli utenti  Attività di supporto nelle fasi di raccolta e registrazione da parte dell'utenza sui servizi proposti  Affiancamento nella scelta di strumenti adatti a raccogliere e catalogare le richieste di aiuto e di sostegno presentate agli sportelli.  Partecipazione alle riunioni di equipe della struttura;</p>	<p>Tutte le sedi CNA coinvolte nel progetto</p>
<p>A1.1.2 Attività di front office</p>	<p>Ricevere una persona comunicando cordialità;  Fornire chiare informazioni sulle modalità di accesso ai servizi offerti;  Cosultare e gestire l'agenda appuntamenti risolvendo o prevenendo non conformità;  Facilitare la scelta da parte della persona del servizio più adatto alle proprie esigenze familiari  Partecipazione alle riunioni di equipe della struttura;  Attività di studio e analisi del servizio di CNA Impresasensibile;  Attività di analisi dei servizi esistenti sul territorio;  Attività di lettura del contesto di riferimento con particolare riguardo alla popolazione anziana;  Attività di supporto nella selezione, predisposizione e catalogazione di materiale informativo inerenti i temi legati alla terza età;  Attività di studio dei servizi erogati da CNA Pensionati, dal Patronato Epasa e da CnA Impresasensibile;  Attività di supporto nell'erogazione dei servizi di informazione agli anziani e famiglie  Attività di affiancamento della predisposizione del materiale informativo;  Attività di supporto nelle azioni di sostegno, aiuto ed orientamento individuale in particolare per quanto riguarda l'accesso corretto a particolari agevolazioni rivolte alla popolazione anziana e famiglie ;  Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse;  Attività di supporto nella predisposizione di materiale informativo, facilmente leggibile, da divulgare durante la realizzazione dei work-shop e seminari;  Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse;</p>	
<p>A 3.1.3 Attività di back office</p>	<p>Rispondere al telefono  Supporto informativo all'utenza a distanza  Supporto di ascolto dei bisogni dell'utenza  Invio del materiale informativo sui servizi offerti dallo sportello  Apertura canale whatsapp per informazioni  Gestione messagistica whatsapp dedicata  Supporto nella navigazione online per la consultazione delle informazioni sui siti  Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse a distanza  Informazioni e guida a distanza per attivazione dello spid</p>	

<b>1.2 Implementare attività di sportelli di consultazione individuale</b>		
A 1.2.1 Attività di pianificazione e ideazione	Attività di predisposizione dei materiali necessari per la realizzazione degli incontri individuali Attività di calendarizzazione Raccolta adesioni Attività di supporto degli utenti durante gli incontri Attività di riempimento delle schede di monitoraggio per ogni incontro Attività di supporto all'esperto del tema durante gli incontri. Supporto nella presentazione delle slide Realizzazione di foto e video Promozione incontri sui social media	Tutte le sedi CNA coinvolte nel progetto
A 1.2.2 Realizzazione di sportello donna	Realizzazione degli incontri tematici Realizzazione di webinar Supporto come segreteria organizzativa per gli incontri tematici ed individuali Supporto ai colloqui individuali Assistenza utenti durante gli incontri Assistenza organizzativa e logistica degli incontri Attività di supporto nelle azioni di monitoraggio e valutazione/verifica, intermedia e finale (a tal fine e in equipe con gli esperti e coordinatore dello staff educativo, individuerà idonei strumenti di verifica); Elaborazione di relazioni intermedie e finali dell'intervento	
A 1.2.3 Realizzazione di sportello anziani, famiglia mononucleare	Realizzazione degli incontri tematici Realizzazione di webinar Supporto come segreteria organizzativa per gli incontri tematici ed individuali Supporto ai colloqui individuali Assistenza utenti durante gli incontri Assistenza organizzativa e logistica degli incontri Attività di supporto nelle azioni di monitoraggio e valutazione/verifica, intermedia e finale (a tal fine e in equipe con gli esperti e coordinatore dello staff educativo, individuerà idonei strumenti di verifica); Elaborazione di relazioni intermedie e finali dell'intervento	Tutte le sedi CNA coinvolte nel progetto

**Obiettivo 2: Obiettivo 2: Potenziare la capacità delle organizzazioni del terzo settore attraverso azioni che ne promuovono la digitalizzazione**

<b>2.1 Messa in rete dei servizi welfare mappati e creazione di una piattaforma online</b>		
<i>Coprogettazione: Attività condivise dagli operatori volontari degli enti co-progettanti attraverso incontri on line programmati in cui definire delle linee guida comuni per la realizzazione delle attività descritte ai punti 2.1.1 – 2.1.2 e 2.1.3. Una volta definite le linee guida ogni sede opererà autonomamente.</i>		
<b>Attività</b>	<b>Ruolo dei volontari</b>	<b>SEDE DI ATTUAZIONE</b>

<p>A 2.1.1 Supporto alla creazione della piattaforma online</p>	<p>Attività di supporto nella realizzazione della pagina web dedicata alla mappatura dei servizi online (e offline)  Attività di implementazione della pagina digitale dedicata;  Creazione di una newsletter che metta in relazione tutti i servizi presenti nel territorio  Supporto nell'osservazione sistematica sui servizi del territorio in modo da predisporre aggiornamento dei dati  Utilizzo dei social media per promuovere la pagina  Supporto nella compilazione della pagina web  Utilizzo di strumenti manuali e software per realizzare schizzi e bozze;  Applicare tecniche di consultazione banche dati di materiali per la grafica;  Applicare tecniche di impaginazione degli stampati;  Utilizzare software per l'impaginazione e l'elaborazione grafica;  Utilizzare gli strumenti informatici</p>	<p>Tutte le sedi CNA  Impresasensibile</p> <p>ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -1P  ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -2P  ASP 1 - Casa di riposo "Rozzi" - Unità Assistenza Anziani - 1P  Asp1- Nucleo arancio</p>
<p>A2.1.2 Supporto nella fase di piloting della piattaforma</p>	<p>Attività di predisposizione dei materiali necessari per la realizzazione delle sessioni di pilotaggio  Attività di animazione e realizzazione degli incontri  Attività di supporto degli utenti durante gli incontri  Attività di riempimento delle schede di monitoraggio per ogni incontro  Attività di supporto all'operatore durante gli incontri.  Facilitatore degli scambi  Realizzazione di foto e video  Realizzazione di report degli incontri</p>	
<p>A2.1.3 Valutazione delle Risultanze e disseminazione del servizio</p>	<p>Monitoraggio sull'affluenza dell'utilizzo delle risorse online  Collaborazione alle azioni di rilevamento criticità ed opportunità;  Redazione di report conclusivo delle attività;  Affiancamento nella messa sul web del report conclusivo delle attività.</p>	
<p>2.2 Mappatura e di buone pratiche di tecnologia per il sociale (Tech for good) (dalla telemedicina alle applicazioni per l'accessibilità)</p>		

A 2.2.1 Mappatura di buone pratiche	<p>Ricerca dei servizi di welfare presenti online  Ricerca di applicazioni dedicate al welfare  Ricerca di strumenti digitali utili per il welfare online  Ricerca di progetti in essere per avvicinare la popolazione alle consulenze online  Ricerca servizi online per il cittadino( SIPD, Fascicolo INPS, Fascicolo sanitario, ect)  Studio e analisi dei servizi presenti sul territorio  Attività di supporto nell'implementazione della banca dati dei potenziali destinatari dei servizi;  Attività di supporto nell'attività di promozione e valorizzazione della partecipazione dei soggetti con cui si opera e di altri stakeholders  Supporto nell'identificazione degli stakeholders più adatti  Attività di supporto nell'implementazione della banca dati dei potenziali destinatari dei servizi;  Intervista degli stakeholders del territorio  Partecipare a riunioni di coordinamento con gli stakeholders individuati;  Ricerca dei servizi di welfare presenti nel territorio  Attività di studio dei dati e nell'elaborazione dei risultati ottenuti</p>	<p>Tutte le sedi CNA  Impresasensibile</p> <p>ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -1P  ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -2P  ASP 1 - Casa di riposo "Rozzi" - Unità Assistenza Anziani - 1P  Asp1- Nucleo arancio</p>
A2.2.2 Realizzazione e presentazione report	<p>Organizzazione dei modi e tempi  Collaborazione alla stesura di report  Impaginazione grafica del report  Presentazione del report al team di lavoro  Presentazione del report agli stakeholder del territorio</p>	

**Obiettivo 3: Favorire la partecipazione attiva dei cittadini al fine di rendere i servizi più rispondenti alle effettive esigenze della comunità**

<b>3.1 Creare un sistema di feedback e di raccolta delle esigenze dei cittadini e degli utenti</b>		
<p><i>Coprogettazione: Attività condivise dagli operatori volontari degli enti co-progettanti attraverso incontri on line programmati in cui definire delle linee guida comuni per la realizzazione delle attività descritte ai punti 3.1. – 3.2 Una volta definite le linee guida ogni sede opererà autonomamente.</i></p>		
Attività	Ruolo dei volontari	SEDE DI ATTUAZIONE
3.1.1 Attività di programmazione e realizzazione dei sistemi di monitoraggio e raccolta	<p>Affiancamento nelle riunioni di coordinamento per definire le attività e le metodologie innovative per coinvolgere gli utenti nel questionario  Supporto nella programmazione di interviste e somministrazione questionario  Supporto nella stesura di schede di raccolta dati  Partecipazione alle riunioni di equipe della struttura;</p>	<p>Tutte le sedi della CNA coinvolte nel progetto</p> <p>ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -1P</p>

3.1.2 Raccolta e analisi dei dati	<p>Supporto nella definizione degli obiettivi del sistema</p> <p>Identificazione gli strumenti per la raccolta dei dati</p> <p>Preparare un piano di comunicazione per promuovere il sistema di feedback ai cittadini.</p> <p>Raccolta dei dati utilizzando gli strumenti identificati nel passaggio 3.11..</p> <p>Supporto analisi dati attraverso strumenti come i software di analisi dei dati per facilitare il processo.</p> <p>Attività di attenta analisi dei contenuti emersi durante le attività con gli utenti;</p>	ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -2P ASP 1 - Casa di riposo "Rozzi" - Unità Assistenza Anziani - 1P Asp1- Nucleo arancio
3.1.3 Presentazione delle risultanze	Ascolto attivo; Creazione di grafici con excel Supporto impaginazione dei risultati Stesura report Archiviazione questionari	

**3.2 Laboratori di co-progettazione tematici sul welfare finalizzate all'incremento del benessere delle persone fragili attraverso il coinvolgimento di cittadini, utenti e organizzazioni del terzo settore**

<b>Attività</b>	<b>Ruolo dei volontari</b>	<b>SEDE DI ATTUAZIONE</b>
A 3.2.1 Organizzazione attività	<p>Attività di affiancamento per la programmazione delle attività ;</p> <p>Attività di supporto nella diffusione della programmazione stabilita;</p> <p>Attività di supporto nelle funzioni di segreteria operativa per tutto ciò che concerne il contatto e la relazione con gli utenti.</p> <p>Partecipazione attiva rispetto alle decisioni da prendere;</p> <p>Partecipazione riunioni di coordinamento</p> <p>Collaborazione con l'equipe nella realizzazione di materiale per gli incontri</p> <p>Preparazione delle slide;</p> <p>Contatto con anziani/disabili e altri cittadini che potrebbero partecipare</p> <p>Distribuzione schede</p> <p>Raccolta delle adesioni</p> <p>Agenda contatti</p> <p>Calendarizzazione eventi</p> <p>Attività di promozione tramite il sito internet dell'organizzazione</p> <p>Attività di supporto nella produzione di materiale promozionale</p>	<p>Tutte le sedi della CNA coinvolte nel progetto</p> <p>ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -1P  ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -2P  ASP 1 - Casa di riposo "Rozzi" - Unità Assistenza Anziani - 1P  Asp1- Nucleo arancio</p>

<p>A3.2.2 Realizzazione attività</p>	<p>Attività di predisposizione dei materiali necessari per la realizzazione degli incontri          Attività di animazione e realizzazione degli incontri          Attività di supporto degli utenti durante gli incontri          Attività di riempimento delle schede di monitoraggio per ogni incontro          Attività di supporto all'operatore durante gli incontri.          Supporto nella presentazione delle slide          Scelta e presentazione di buone pratiche da presentare          Supporto nelle sessioni di domande e risposte          Realizzazione di foto e video          Promozione incontri sui social media</p>	
<p>A 3..2.3 Realizzazione di attività finalizzate all'incremento del benessere delle persone fragili</p>	<p>Attività di elaborazione dei dati emersi dai laboratori e definizione degli interventi di benessere          Attività di assistenza alle persone fragili intorno ai propri bisogni          Attività di cura e ascolto delle persone fragili          Attività di animazione e socializzazione delle persone fragili          Attività di supporto nello sviluppo dell'autonomia delle persone fragili</p>	<p>Tutte le sedi della CNA coinvolte nel progetto</p> <p>ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -1P          ASP 1 - Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani -2P          ASP 1 - Casa di riposo "Rozzi" - Unità Assistenza Anziani - 1P          Asp1- Nucleo arancio</p>

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
<b>ASP 1 - TERAMO</b>					
SU00346A00	Residence - Salone Animazione	VIALE FRANCESCO CRISPI	TERAMO	189279	1
SU00346A00	Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani	Via Guglielmo Marconi	CIVITELLA DEL TRONTO	189287	1
SU00346A00	Casa di Riposo "Alessandrini" - Unità Assistenza Anziani - 2P	Via Guglielmo Marconi	CIVITELLA DEL TRONTO	189289	1 (GMO: 1)
SU00346A00	Casa di Riposo "De Benedictis" - Nucleo Arancio	VIALE FRANCESCO CRISPI	TERAMO	189274	2 (GMO: 1)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

5 senza vitto e alloggio

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

Si chiede ai volontari la massima disponibilità e la flessibilità oraria. Ciò vuol dire: disponibilità a partecipare anche eventualmente ad incontri svolti occasionalmente nei fine settimana (come per esempio, rappresentazioni, mostre, eventi vari o quant'altro realizzato e organizzato dai centri).

Per facilitare il pieno raggiungimento degli obiettivi del progetto, si richiede inoltre ai volontari la disponibilità ad effettuare visite presso strutture partner e/o enti presenti sul territorio che possono risultare utili e strategici per la realizzazione delle attività stesse, come per esempio: istituti scolastici, comuni, punti famiglia, biblioteche, informa giovani, parrocchie, ecc.

Si richiede poi l'eventuale frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti. Infine, si richiede il massimo rispetto della privacy, specie sui dati trattati nel corso delle diverse attività.

Si informano inoltre gli operatori volontari che le sedi di servizio osserveranno 4 giorni di chiusura in occasione della settimana di Ferragosto.

Infine, si richiede il massimo rispetto della privacy, specie sui dati trattati nel corso delle diverse attività.

Orario e giorni di servizio: 25 ore settimanali per 5 giorni lavorativi.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Non sono previsti ulteriori requisiti

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Non è previsto un riconoscimento di crediti formativi

Non è previsto un riconoscimento di tirocini

È presente una Lettera di Impegno alla CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE del soggetto titolato ai sensi del D.Lgs n. 13/2013 CONSORZIO UP - Ente di Formazione accreditato presso la Regione Abruzzo, soggetto titolato ai sensi del D.Lgs n. 13/2013. – Codice Fiscale 01955140676 Codice Accreditamento F085-A-21122016-ABCDEF-X

Ente Accreditato nei seguenti ambiti: A Ambito Orientamento – B Obbligo Formativo - C Obbligo d'Istruzione - D Post Obbligo Formativo - Percorsi IFTS – Alta Formazione - F Utenze Speciali

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

N.B. Per i criteri di selezione si rimanda al Sistema di Selezione accreditato da ciascun Ente Coprogrammante titolare della sede d'attuazione coinvolto nel progetto.

Per i criteri di selezione della Cooperativa Formatalenti – visitare il sito [www.formatalenti.eu](http://www.formatalenti.eu);

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

La formazione generale sarà svolta presso alcune sedi provinciali:

Sede di Cooperativa Formatalenti, Piazza Martiri, Teramo

La formazione generale, così come previsto dalla circolare del 25 gennaio 2022 Disposizioni per la redazione dei programmi di intervento di servizio civile universale – Criteri e modalità di valutazione sarà erogata anche in modalità on line per il 50% del monte ore di cui 25% in modalità sincrona e 25% in modalità asincrona. Sarà cura degli enti coinvolti verificare e nel caso ci fosse bisogno, garantire a tutti gli operatori volontari l'accesso ad adeguati strumenti per lo svolgimento delle attività formative da remoto.

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

La formazione specifica sarà realizzata presso le sedi di attuazione del progetto.

La formazione specifica è di 72 ore. Essa sarà erogata per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto, per il restante 30% entro e non oltre il terz'ultimo mese del progetto. La formazione specifica sarà erogata in due tranches per consentire da un lato di fornire da subito alcuni elementi essenziali per affrontare le attività di progetto in modo consapevole e per garantire il giusto livello di autonomia dei ragazzi. Ma si ritiene utile lasciare una porzione della formazione specifica più avanti nel progetto sia per testare la ricaduta della formazione svolta, eventualmente riprendere alcuni aspetti dei moduli



trattati e per modellare gli approfondimenti formativi anche rispetto all'evoluzione dell'attività progettuali. Ciò consentirà di garantire un'azione formativa sempre in line all'esigenze dei giovani coinvolti nel progetto di servizio civile. La formazione relativa al Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari sarà svolta entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscono la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento sia soprattutto apprendimento dall'esperienza e dalla sperimentazione dei saperi. Tale modalità sarà integrata anche attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali che consentano la partecipazione di giovani anche a distanza. Nella formazione specifica proposta, quindi l'elemento della condivisione, partecipazione risulterà rilevante per trasferire il giusto Know how necessario per essere coinvolti pienamente nell'esperienza del progetto. Tale aspetto, si ritiene particolarmente importante per il raggiungimento degli obiettivi espressi; infatti, soltanto attraverso una partecipazione attiva dei ragazzi è possibile intervenire nei processi di condivisione e di rielaborazione dei concetti trattati.

L'idea è quella che non ci si deve limitare a trasmettere idee-concetti, ma si deve anche puntare a far acquisire consapevolezza e attitudini. Si devono fornire, laddove possibile, risposte ai problemi sollevati ma più di tutto si deve cercare di fornire e attivare competenze. L'intervento formativo avrà, pertanto, nelle sue diverse fasi, due distinte caratterizzazioni che prevedono momenti frontali (in presenza e on line) e momenti di dinamiche non formali.

#### **Lezione frontale**

Le lezioni frontali affronteranno l'aspetto formativo di tipo colmativo – con lo scopo di preparare i volontari ad assolvere a specifiche mansioni e attività previste nei progetti attraverso l'offerta di informazioni indispensabili per gestire al meglio la propria esperienza di volontari.

#### **Dinamiche non formali (Lezioni partecipate; Focus Group, Lavori di gruppo, Role Play).**

Il ricorso alle dinamiche non formali affronteranno l'aspetto formativo di tipo integrativo – con lo scopo di facilitare l'inserimento e l'adattamento dei singoli nell'organizzazione, agire in un contesto di integrazione sociale, creare senso di appartenenza e gestire i conflitti.

**La formazione specifica**, così come previsto Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici volontarie e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori, sarà erogata prevalentemente in presenza (70%) e anche in modalità on line per il 30% del monte ore

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

**1.Modulo introduttivo:** Il contesto dei servizi del sistema welfare nel paese: fondamenti e origini della legislazione in materia di tutele sociali a favore delle famiglie e degli anziani. Il patronato: origini, storia e servizi a favore della collettività. I servizi di cura e di assistenza del territorio. Elementi di comunicazione. Gli standard dei servizi di accoglienza e informazione a favore delle persone fragili. Durata: 12 ore.

**2.Modulo Formativo:** La rete sociale del territorio. Il networking come strumento di gestione delle reti sociali. I protocolli d'intesa. Gli stakeholder del sociale: le associazioni, le cooperative sociali, le fondazioni, il terzo settore come strumento di tutela e di partecipazione alla vita attiva. La salute e il benessere: i diritti correlati per le persone fragili. Forma di cittadinanza attiva in soggetti a rischio di esclusione. Durata: 12 ore

**3.Modulo Formativo:** I sistemi di welfare in Italia e in Europa a tempi della transizione digitale. ; Assistenza all'accesso alle misure di sostegno delle famiglie. Le attività di welfare leggero: sostegno alle persone più fragili e a rischio di esclusione. Metodologie di ascolto e analisi del bisogno, tecniche di progettazione e costruzione di questionari d'inchiesta (interviste sociali) e campagne di ascolto, tecniche di raccolta e analisi dei dati, tecniche di monitoraggio, metodologie e tecniche di sviluppo di servizi per il territorio, metodologie e tecniche di progettazione sociale. L'animazione e la socializzazione delle persone più fragili nell'epoca digitale. Elementi di base delle nuove tecnologie: l'utilizzo dello smartphone, del tablet, del personale computer. Durata: 20 ore

**4. Modulo Formativo:** La gestione dei servizi di welfare: tecniche di accoglienza e orientamento dell'utente e tecniche di diffusione delle informazioni; La gestione delle informazioni in modalità back office: tecniche e modalità di ricerca delle informazioni, metodi per l'organizzazione del materiale informativo e divulgativo. Strategie e tecniche di conduzione dei laboratori. Laboratori di partecipazione attiva delle persone fragili. Durata: 20 ore.

**5. Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile.** Il modulo formativo-informativo tenderà a fornire le giuste informazioni sulle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività previste dal progetto. Devono essere valutate le eventuali interferenze tra le attività svolte dal volontario e le attività della Fondazione Impresasensibile. Il programma del corso di formazione e informazione per i volontari si articola di tre diverse parti volte proprio a trasmettere nozioni tanto generiche quanto specifiche. Parte generica: parte formativa che esplora i concetti di formazione e informazione, la legislazione vigente, i soggetti attivi nella sicurezza sul lavoro e nella prevenzione e loro obblighi; Parte formativa: vengono esplorate le principali definizioni; individuazione dei rischi, valutazione dei rischi e segnaletica Approfondimenti e focus: sui luoghi di lavoro, le attrezzature, i dispositivi di sicurezza e protezione. Durata : 8 ore

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: I protagonisti della rigenerazione civica: anziani, giovani e terzo settore**

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

Il progetto mira al raggiungimento dei seguenti obiettivi dell'Agenda 2030:

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

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

**PARTECIPAZIONE GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' – 2 POSTI - Difficoltà Economiche**

Gli enti coinvolti nelle attività di progetto: impresasensibile e Formatalenti, attraverso la propria attività istituzionale e i propri servizi svolgono attività in coordinamento e raccordo con una vasta rete di soggetti pubblici e privati impegnati nella dimensione delle politiche sociali, educative, del lavoro. Ciò favorirà, una serie di azioni di informazione integrate, mirate ai GMO coinvolgendo vari attori sui diversi territori investiti dalle attività progettuali: Patronati, Centri per l'Impiego, Enti di formazione, Comuni, Scuole, etc. Affinché le azioni di promozione e sensibilizzazione possano risultare efficaci, sarà progettata una specifica campagna di comunicazione destinata ai giovani individuati che prevede le seguenti fasi: Costituzione di un team su scala regionale costituito da risorse appartenenti alle sedi di attuazione coinvolte nel progetto, oltre ad una unità della sede Nazionale di Impresasensibile. Ciascuna sede di progetto è anche una sede territoriale con una serie di relazioni e collegamenti altamente strutturati sul territorio in grado di generare un effetto moltiplicatore delle azioni di sensibilizzazione ed informazione sul progetto ed in particolare sulla partecipazione allo stesso da parte dei giovani con minori opportunità.

Inoltre, la presenza di una risorsa della struttura nazionale consentirà di accedere a tutti gli strumenti di sensibilizzazione e promozione a disposizione della struttura nazionale: sito internet, social, campagne di promozione, riviste, etc. Costruzione di una rete di attori del territorio su scala regionale (Comuni, Patronati, Centri per l'impiego, Associazioni, Cooperative, enti del terzo settore, parrocchie, etc.) al fine di generare comunicazione trasversali in grado di intercettare il più vasto numero di giovani con difficoltà economiche. Ideazione e realizzazione di una campagna sociale su Instagram, TIK TOK, sul SCU e sull'opportunità riservata ai GMO. Infoday on line in cui sarà presentato il SCU Gli operatori volontari con minori opportunità coinvolti nelle sedi di progetto appartenenti alla categoria "Giovani con difficoltà economiche", saranno supportati in modo particolarmente attento da parte del personale della Fondazione Impresasensibile presente nelle sedi di servizio. Infatti, a loro sarà garantito, oltre all'affiancamento dell'OLP, un ulteriore sostegno finalizzato a far conoscere tutte le misure di sostegno economico riservate ai giovani e alle famiglie fragili economicamente. Un simile intervento si ritiene particolarmente efficace alla luce del fatto che le sedi coinvolte nel progetto sono in larga parte anche sedi di Patronati, e quindi fortemente

competenti in materia di sostegni economici, agevolazioni, bonus, incentivi, esenzioni e misure riservate ai giovani in difficoltà economica. In tal senso sarà cura del personale verificare con i giovani eventuali opportunità loro riservate (Bonus trasporto, Esenzioni Sanitarie, Borse di Studio, etc) e accompagnarli nel percorso che ne possa consentire l'accesso. Inoltre, un ulteriore intervento destinato ai GMO, sarà quello di favorire, in ogni modo, l'organizzazione oraria del Servizio Civile in modo che eventualmente risulti compatibile con eventuali lavori part-time o collaborazioni professionali esterne al servizio civile. Infine, grazie alla ramificata rete di contatti che ogni sede ha sul proprio territorio con Centri per l'Impiego, Enti del Terzo Settore, Imprese, saranno organizzati incontri/confronti specifici con gli stakeholder del territorio al fine di favorire momenti utili per consentire ai ragazzi di avere indicazioni, suggerimenti e contatti utili per la compilazione e l'invio del proprio Curriculum Vita

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

→Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

→Ore dedicate

22 di cui 18 collettive e 4 individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

L'intero percorso di tutoraggio sarà svolto nel 8°, 9° e 10° mese. Il percorso di complessive 22 ore sarà articolato in 4 moduli collettivi (18 ore collettive) più 1 modulo individuale di 4 ore. Le attività di tutoraggio saranno svolte anche on line, in modalità sincrona, per il 50% del monte ore attraverso piattaforme on line (ZOOM) che garantiscano l'interazione tra il tutor e l'operatore volontario. Tutte le sedi coinvolte nel progetto, garantiranno la piena disponibilità e fruizione della strumentazione necessaria a tutti gli operatori volontari di servizio civile universale. Inoltre, sono previste attività opzionali di ulteriori 2 ore finalizzate a qualificare ulteriormente il percorso di tutoraggio proposto. Il percorso di tutoraggio inizierà con il percorso individuale, dato che tale momento verrà anche considerato come momento di assessment per i giovani volontari. Il percorso di tutoraggio proposto ha un valore di carattere orientativo che intende migliorare la qualità della consapevolezza dei giovani circa le proprie attitudini, le proprie competenze, i propri limiti, ovvero vuole favorire una maggiore conoscenza del potenziale di sé da parte di ciascun giovane coinvolto nelle attività di tutoraggio. Conoscersi vuol dire conoscere le proprie vocazioni, i propri talenti e quindi formulare scelte più aderenti ai propri valori, alle proprie competenze e quindi più aderenti a se stessi. Un simile intervento, quindi, si ritiene possa risultare particolarmente utile per fornire ai ragazzi gli strumenti giusti per definire con maggiore attenzione e puntualità le scelte che saranno chiamati a fare in un contesto sempre più complesso e dinamico che rischia di generare continua confusione e disorientamento.

→Attività obbligatorie

Nello specifico il tutoraggio sarà così organizzato: Tutoraggio individuale: Conoscenza e Accoglienza (1 ora, 8° mese) - I ragazzi verranno introdotti ad un percorso auto valutativo in chiave Swot: sarà chiesto di descrivere la loro situazione "di partenza" ed il loro punto di arrivo e come intendono raggiungerlo. La riflessione guidata dal coach si soffermerà sui punti di forza di ogni volontario e sui punti di debolezza sui quali è necessaria una riflessione ulteriore. Auto Esplorazione (1 ora, 9° mese) - Il tutor guiderà il giovane ad un percorso di auto esplorazione fondato su tre fasi distinte: Esplorazione (sarà definito dal giovane con l'ausilio di domande tecniche del tutor quali siano le proprie aspettative, gli obiettivi personali/professionali; Elaborazione: Attraverso l'impiego di strumenti e tecniche specifiche (coaching) si tenderà ad esplorare la condizione attuale del giovane, il suo presente, il futuro desiderato, il potenziale in termini di attitudini, abilità, competenze; Esecuzione: Definito l'obiettivo si elaborerà un piano di azione che fornisca strumenti e attività per il conseguimento degli obiettivi definiti. Verranno analizzati elementi che possano ostacolare o facilitare il raggiungimento degli obiettivi definiti. Bilancio delle Competenze (2 ore, 10° mese) – Il volontario sarà guidato in un percorso di autovalutazione delle competenze acquisite. Si aiuterà ogni giovane ad analizzare eventuali gap e ad individuare le migliori soluzioni per colmarli. Dal modulo individuale ci si aspetta di mettere a punto un progetto formativo o professionale, mediante la definizione di tappe intermedie necessarie per arrivare al punto di arrivo. Tutoraggio collettivo Mod. 1: Conoscenza e accoglienza (2 ore, 8° mese) - Nel primo modulo verranno illustrati i moduli, gli obiettivi e i risultati del percorso di tutoraggio. Ci sarà un momento di presentazione dei giovani con la raccolta delle principali esperienze formali ed informali che hanno vissuto nella propria vita e si darà luogo ad un'analisi dei propri punti di forza e di criticità secondo lo schema del 1° incontro individuale. Mod. 2: Il servizio civile e le competenze (4 ore, nono mese) - I giovani verranno accompagnati in un percorso di valutazione dell'esperienza del SCU. La dimensione collettiva dell'esperienza comune rappresenterà il contesto da analizzare per valutare insieme, mediante l'ausilio di strumenti (Mappe, schede, interviste, attività di educazione non formale), l'impatto suscitato dall'esperienza progettuale, in termini di apprendimento e sviluppo di competenze alimentate durante l'esperienza vissuta. Sarà proposto un focus sulle competenze trasversali sempre più richieste e strategiche per affrontare il mondo del lavoro. Mod. 3: Orientamento e Ricerca Opportunità

(6 ore, nono mese) - Il modulo si compone di tre differenti momenti: il 1<sup>a</sup> consiste nella conoscenza dei tools esistenti utili alla messa in chiaro delle competenze acquisite: YouthPass e Europass. Il 2<sup>a</sup> è rappresentato dalla compilazione del C V mediante momenti laboratoriali in cui ogni volontario inizierà a creare il proprio CV in formato Europass. Nel 3<sup>a</sup> i giovani volontari saranno orientati nell'inserimento pratico nel mondo del lavoro attraverso: simulazioni di colloqui di lavoro, ricerca di annunci di lavoro su motori di ricerca e social network specifici, laboratori per l'utilizzo e l'implementazione di applicazioni e servizi digitali come LinkedIn Mod. 4: Servizi al lavoro (6 ore, 10<sup>a</sup> mese) – Il modulo prevede: la presentazione dei servizi per il lavoro, i Cpl, e i principali programmi disponibili a livello comunale, regionale, nazionale ed europeo nel campo delle Politiche attive del lavoro. Incontri con i responsabili dei servizi all'impiego sia per far conoscere meglio la funzionalità e le opportunità proposte ma anche per garantire un contatto diretto tra i giovani e i servizi dedicati al lavoro estremamente utile al termine dell'esperienza del SCU

#### **Attività opzionali**

I giovani volontari avranno a disposizione come ulteriore momento di tutoraggio molto significativo. Gli operatori volontari, infatti, avranno l'opportunità di frequentare un webinar organizzato per approfondire le strategie più innovative da introdurre per la ricerca attiva del lavoro e proporsi in modo efficace e strategico. Nel corso del webinar saranno affrontate le strategie più innovative per la costruzione di un CV efficace e saranno fornite risposte alle criticità più forti legate all'inserimento lavorativo. Il webinar, della durata di 2 ore, sarà condotto con la partecipazione di Romano Benini autore RAI del programma Il Posto Giusto che settimanalmente, sui RAI 3 fornisce approfondimenti sulle politiche attive del lavoro e della formazione.