

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024

TITOLO DEL PROGETTO:

Stai con me. Volontari nei servizi assistenziali dei 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 e minori. In un contesto più globale, il tentativo è anche quello di perseguire l'Obiettivo 3 dell'Agenda 2030, *Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età*. 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 nei 14 enti umbri coinvolti (13 Comuni e 1 Prefettura) 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;
- scarsa partecipazione e coinvolgimento dei giovani con disagio nelle comunità locali;
- 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:

- migliorare l'assistenza ad anziani e disabili, andando ad integrare l'assistenza specialistica (fornita dagli assistenti sociali, ASA, OSS, ecc.) con altri interventi volti a preservare o accrescere l'autonomia e a favorire la socializzazione quali: compagnia a domicilio, supporto per piccole commissioni, consegna pasti a domicilio, accompagnamento e affiancamento in attività di socializzazione, ecc. L'obiettivo è favorire la permanenza degli utenti assistiti presso il proprio domicilio in condizioni di sicurezza e

garantire una buona qualità della vita e di socializzazione a tutti (sia a quelli che vivono nella propria abitazione sia a quelli che vivono in centri residenziali dedicati);

- migliorare l'assistenza ai minori, e in particolare ai minori in condizioni di fragilità per motivi personali, familiari o sociali, con interventi (a casa, a scuola, nei centri aggregativi o in altri contesti sociali) volti a favorirne l'integrazione e a garantire loro pari opportunità;
- potenziare e rendere più sicuro e affidabile il servizio di trasporto sociale e di trasporto scolastico, per evitare la marginalizzazione delle persone non autosufficienti;
- favorire l'integrazione e/o l'inclusione degli immigrati, con particolare riferimento ai richiedenti asilo e ai minori iscritti alle scuole del territorio, per garantire loro pari opportunità e per favorire la coesione e la sicurezza sociale;
- 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;
- potenziare il lavoro di back office presso gli Uffici comunali di competenza (Servizi Sociali, Uffici della Cittadinanza, Uffici Demografici) 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.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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. COMUNE DI AMELIA - sede 216478

Obiettivo 1: Migliorare l'accesso e la fruizione da parte del cittadino dei servizi erogati dall'Ufficio Servizi Sociali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione delle attività di back-office e front-office	1. Contatto con il cittadino che accede al servizio a sportello	Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • fornirà indicazione sui servizi disponibili, bandi attivi, agevolazioni; • aiuterà nella compilazione dei moduli di accesso ai bandi per la concessione di agevolazioni etc.; • affiancherà nelle procedure online per accedere a servizi dove è necessaria una registrazione (molti utenti non hanno il pc o la connessione a internet, o non sono in grado di accedervi individualmente); • fornirà assistenza per il disbrigo pratiche on line;
	2. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite e-mail	
	3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica	
	4. Inserimento dati	
	5. Archiviazione documenti	

		<ul style="list-style-type: none"> • attività di ascolto e comprensione del problema esposto dall'utente; • gestirà le comunicazioni telefoniche e attraverso posta elettronica; • collaborerà anche nella gestione dei servizi in back office (inserimento dati, archiviazione di documenti, creazione di tabulati excel, ecc.).
--	--	--

Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità

La Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con Disabilità recita: “Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”.

La disabilità non è intesa come malattia, ma come una condizione superabile qualora vengano messi a disposizione gli strumenti necessari per abbattere le barriere, architettoniche e psicologiche, affinché la persona sia messa nelle condizioni di svolgere tutte le attività che potenzialmente, dato il proprio grado di capacità, competenza, formazione è in grado di svolgere. La Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF) supera infatti il concetto di disabilità come malattia a favore della descrizione dello stato di salute delle persone in relazione agli ambiti di vita (sociale, familiare, lavorativo); l'individuo viene quindi descritto nelle sue capacità cognitive, affettive, relazionali, motorie e delle autonomie. In quest'ottica viene pertanto superato il concetto di disabilità come un deficit/disfunzione a favore di una condizione del soggetto che si trasforma in deficit o in abilità a seconda che l'ambiente si ponga come facilitatore o barriera.

Nel caso di operatori volontari con disabilità sarà premura dell'Ente titolare e dell'Ente di accoglienza di dare la possibilità al giovane di servizio civile di svolgere le attività previste nella sede di servizio calibrando, se necessario, l'incarico in relazione alle capacità possedute. L'Ente abbattendo le barriere che impediscono alla persona con disabilità di svolgere le attività progettuali sulla base delle proprie competenze e potenzialità, permetterà al giovane di svolgerle in accordo agli obiettivi progettuali, aumentandone così l'autonomia. L'acquisizione di autonomie entra così in un circolo virtuoso, offrendo all'operatore volontario la possibilità di costituirsi quale soggetto attivo e consapevole nella difesa della Patria.

2. COMUNE DI BASCHI – sede 207901

Obiettivo 1: Migliorare i servizi di assistenza alle famiglie in condizioni di disagio economico e sociale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione ed erogazione dei contributi ai soggetti meno abbienti	1. Raccogliere le adesioni ai bandi per l'erogazione dei sostegni economici alle famiglie/anziani meno abbienti 2. Predisporre le graduatorie e liquidare i contributi in sostegno agli uffici di competenza	Il volontario affiancherà gli operatori nella raccolta delle adesioni ai bandi a sostegno del disagio economico e sociale e procederà alla predisposizione delle graduatorie e alla liquidazione dei contributi. Presso l'Ufficio di competenza, potrà inoltre occuparsi dell'accoglienza

		e orientamento dell'utenza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.).
--	--	--

Obiettivo 2: Implementare azioni di sostegno e cura per gli anziani

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza alla domiciliarità	1. Raccogliere le richieste di adesione al servizio/le segnalazioni dell'Assistente Sociale 2. Supportare gli anziani mediante servizi a domicilio (spesa, disbrigo commissione, acquisto medicine, ecc.)	Il volontario si recherà presso il domicilio degli anziani seguiti per supportarli nel disbrigo di commissioni quotidiane e intrattenerli con attività animative e ricreative. In queste occasioni potrà inoltre raccogliere eventuali bisogni specifici degli utenti da segnalare alle assistenti sociali in un'ottica di prevenzione del disagio.

3. COMUNE DI BASTIA UMBRA - sede 162074

Obiettivo 1: Migliorare i servizi a sostegno degli anziani fragili e delle persone disabili che accedono al servizio del "Telefono d'argento"

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Sostegno agli anziani e ai disabili che si rivolgono al Telefono d'argento	1. Attività di gestione telefonica degli appuntamenti 2. Attività documentazione e archiviazione dei dati relativi al servizio	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i diversi casi e affiancherà gli operatori del servizio Telefono d'argento nella gestione delle richieste, nell'archiviazione dei documenti prodotti e nella sistematizzazione dei risultati del servizio e per le altre piccole incombenze del servizio.
2. Supporto agli anziani e disabili	1. Attività di trasporto degli assistiti 2. Documentazione e archiviazione dei dati relativi al servizio	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i diversi casi e affiancherà gli operatori del servizio di trasporto e accompagnamento degli utenti. Collaborerà inoltre nelle attività archiviazione dei documenti prodotti e nella sistematizzazione dei risultati del servizio.

Obiettivo 2: Rendere più efficiente l'attività dell'Ufficio e agevolare l'accesso ai servizi

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione del back office e del front office	1. Attività di sistematizzazione e archiviazione documenti	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale e gli altri

	2. Gestione delle attività di ricevimento e accoglienza	referenti di servizio e collaborerà nella gestione delle pratiche burocratiche e nelle attività di sistematizzazione dei risultati dei servizi. Il volontario affiancherà il personale dell'ente per potenziare il servizio di front-office, ricevimento pubblico e accoglienza dell'utenza.
--	---	--

4. 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 e 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 elaborazione di reportistica sui servizi e schede informative sintetiche.
	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	

		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

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Creazione di percorsi integrati di supporto all'utenza	1. Realizzazione di 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

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
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. 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.

5. COMUNE DI GIANO DELL'UMBRIA - sede 200065

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

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
	1. Accoglienza utenti che accedono allo sportello	

1. Gestione del front office e del back office presso l'Ufficio Servizi Sociali	2. Orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e alle agevolazioni stanziati a favore delle fasce più deboli	<p>Il volontario affiancherà il personale dell'ente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza degli utenti e smistamento agli uffici di competenza; • erogazione informazioni in merito ai servizi offerti; • gestione appuntamenti per l'Assistente Sociale per primo colloquio; • gestione corrispondenza; • inserimento dati; • supporto nell'attività informatica; • contatti con associazioni, gruppi vari, terzo settore, scuola; • pianificazione di eventi da organizzare; • rilevazione e registrazione dei dati; • implementazione della banca dati; • supporto nell'attività amministrativa inerente il procedimento amministrativo delle singole attività svolte, tra cui protocollazione, estrazione dati demografici, predisposizione atti amministrativi.
	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	<p>Il volontario affiancherà il personale dell'Ente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza utenti stranieri ed erogazione informazioni in merito ai servizi offerti; • supporto nella compilazione della modulistica; • inserimenti dati; • supporto nella gestione degli appuntamenti; • archiviazione e organizzazione dei documenti;
	2. Supporto agli utenti stranieri nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande	
	3. Espletamento delle pratiche amministrative e d'ufficio	

		<ul style="list-style-type: none"> • supporto nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio.
--	--	---

6. COMUNE DI GUBBIO - sede 161421

Obiettivo 1: Migliorare la qualità dei servizi offerti dall'UdC (Ufficio della Cittadinanza) alle fasce più vulnerabili della popolazione

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza e supporto ai soggetti fragili e/o non autosufficienti	1. Trasporto e supporto in piccole commissioni (spesa, bollette, consegna farmaci, pasti, ecc.)	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i diversi casi e affiancherà gli operatori del servizio di supporto alle persone non autosufficienti attraverso la collaborazione ad attività di accompagnamento per piccole commissioni e assistenza domiciliare alle persone anziane non autosufficienti o sole.
	2. Assistenza domiciliare anziani: sollievo alle situazioni di solitudine e alle incombenze familiari	
	3. Assistenza domiciliare anziani: rilevamento dei bisogni e "costruzione" della rete di supporto	
2. Attività di Portierato Sociale presso centro Madonna dei Perugini	1. Facilitazione rapporti tra condomini e potenziamento della collaborazione reciproca	Il volontario sarà coinvolto nelle attività di implementazione del Portierato sociale presso la struttura Madonna dei Perugini e collaborerà alle attività di animazione sociale e alla creazione di occasioni di incontro, confronto e scambio tra i condomini.
	2. Organizzazione ed animazione di eventi sociali	
	3. Accompagnamento nel disbrigo pratiche e facilitatore del rapporto con gli uffici pubblici	

Obiettivo 2: Facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi erogati dall'ufficio della Cittadinanza

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione del front e back office presso l'UdC	1. Erogazione informazioni ai cittadini circa i servizi offerti dall'udc	Il volontario affiancherà il personale dell'ente per migliorare l'accesso dei cittadini al servizio. Il volontario potrà essere coinvolto nell'elaborazione e compilazione delle schede di accoglienza o collaborare alle attività di segretariato sociale (anche mediante l'utilizzo del telefono e della posta elettronica) e agevolare la gestione documentale svolta dal personale dell'ente. Il volontario potrà essere coinvolto, grazie anche all'uso del web e delle pagine social, nelle attività di
	2. Sistematizzazione e catalogazione dei documenti prodotti dal servizio	

		comunicazione istituzionale e di restituzione ai cittadini dei risultati dei servizi, attraverso l'elaborazione e diffusione di report sintetici, notizie e schede informative sui servizi erogati.
--	--	---

7. COMUNE DI MAGIONE – sede 161428

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

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione degli Uffici e della comunicazione relativa ai servizi offerti	1. Accoglienza utenti che accedono allo sportello, orientamento e invio ai servizi	<p>Il volontario affiancherà il personale dell'ente nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza dell'utenza; • decodifica della domanda sociale (limitatamente a richieste che non richiedano professionalità specifiche) ed educativa e reindirizzamento agli uffici di competenza; • elaborazione e compilazione delle schede di accoglienza o collaborazione alle attività di segretariato sociale (anche mediante l'utilizzo del telefono e della posta elettronica); • espletamento delle pratiche di back office necessarie alla realizzazione dei servizi socioeducativi e socioassistenziali; • diffusione ed elaborazione di reportistica sui servizi e realizzazione schede informative sintetiche; • collaborazione nella costruzione di strumenti innovativi in grado di raggiungere il maggior numero di utenti per favorirne l'accesso ai servizi.
	2. Espletamento delle pratiche relative ai servizi socioassistenziali offerti	
	3. Realizzazione mappatura dei soggetti e dei servizi presenti sul territorio	
	4. Sistematizzazione e catalogazione dei documenti prodotti dal servizio	
	5. Organizzazione di incontri di coordinamento tra i diversi soggetti del territorio (associazioni, cooperative, altri enti pubblici e privati)	
	6. Sviluppo di strumenti innovativi per garantire una migliore comunicazione dei servizi sul territorio (anche via web)	

8. COMUNE DI NOCERA UMBRA- sede 162092

Obiettivo 1: Migliorare la fruizione dei servizi sociali da parte dei soggetti stranieri

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione front office e back office in favore dell'utenza straniera	1. Accoglienza utenti stranieri ed erogazione informazioni	<p>Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza utenti stranieri presso l'Ufficio Servizi alla Cittadinanza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.); • progettazione materiale divulgativo in merito alle misure assistenziali in favore dell'utenza straniera; • redazione contenuti informativi; • stampa e divulgazione del materiale attraverso canali tradizionali; • pubblicazione informazioni sul sito istituzionale e aggiornamento.
	2. Pubblicazione bandi e avvisi per l'accesso alle misure di sostegno	
	3. Espletamento pratiche amministrative connesse	
	4. Aggiornamento sito istituzionale	
	5. Produzione di materiale divulgativo	

Obiettivo 2: Migliorare l'integrazione sociale e la socializzazione dei minori in condizione di fragilità

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Servizi di assistenza ai minori in condizioni di disagio	1. Organizzazione e gestione Centri Estivi	<p>Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • accoglienza utenti presso l'Ufficio Servizi alla Cittadinanza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.); • affiancamento agli operatori nell'assistere i minori con difficoltà durante i momenti ricreativi e di socializzazione durante i Centri Estivi; • monitoraggio dei casi seguiti per garantirne l'integrazione con il gruppo dei pari; • gestione pratiche d'Ufficio connesse all'espletamento dei servizi.
	2. Gestione attività amministrative presso l'Ufficio	

9. 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"> • orientamento utenti; • supporto informatico per l'accesso ai servizi; • supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata; • gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email; • contatto con gli educatori, mediatori e assistenti sociali • supporto utenti per l'accesso ai bandi regionali; • diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti in più lingue
	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"> • inserimento dati e archiviazione documenti; • gestione dei servizi e di pratiche burocratiche; • - protocollazione delle pratiche burocratiche; • realizzazione di materiali informativi e promozionali; • diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti i servizi offerti.
	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	<p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • orientamento utenti nella gestione dei servizi; • supporto telefonico utenti per l'accesso ai servizi digitali e l'utilizzo del portale comunale/regionale;
	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	<ul style="list-style-type: none"> • gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email in merito ai servizi digitali; • diffusione di contenuti informativi cartacei e tramite canali web riguardanti la gestione dei servizi digitali.
--	---	--

Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità

La Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con Disabilità recita: “Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”.

La disabilità non è intesa come malattia, ma come una condizione superabile qualora vengano messi a disposizione gli strumenti necessari per abbattere le barriere, architettoniche e psicologiche, affinché la persona sia messa nelle condizioni di svolgere tutte le attività che potenzialmente, dato il proprio grado di capacità, competenza, formazione è in grado di svolgere. La Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF) supera infatti il concetto di disabilità come malattia a favore della descrizione dello stato di salute delle persone in relazione agli ambiti di vita (sociale, familiare, lavorativo); l’individuo viene quindi descritto nelle sue capacità cognitive, affettive, relazionali, motorie e delle autonomie. In quest’ottica viene pertanto superato il concetto di disabilità come un deficit/disfunzione a favore di una condizione del soggetto che si trasforma in deficit o in abilità a seconda che l’ambiente si ponga come facilitatore o barriera.

Nel caso di operatori volontari con disabilità sarà premura dell’Ente titolare e dell’Ente di accoglienza di dare la possibilità al giovane di servizio civile di svolgere le attività previste nella sede di servizio calibrando, se necessario, l’incarico in relazione alle capacità possedute. L’Ente abbattendo le barriere che impediscono alla persona con disabilità di svolgere le attività progettuali sulla base delle proprie competenze e potenzialità, permetterà al giovane di svolgerle in accordo agli obiettivi progettuali, aumentandone così l’autonomia. L’acquisizione di autonomie entra così in un circolo virtuoso, offrendo all’operatore volontario la possibilità di costituirsi quale soggetto attivo e consapevole nella difesa della Patria.

10. COMUNE DI TERNI - Ufficio sede 212092

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"> • data entry; • analisi dati; • acquisizione e condivisione delle problematiche e delle relative soluzioni.
	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"> • elaborazione reportistica; • attuazione di un'indagine di customer satisfaction; • formalizzazione dei risultati; • redazione di un benchmark temporale e spaziale.
	2. Elaborazione indicatori	
	3. Redazione reportistica	
	4. Redazione di un benchmark temporale e spaziale	

11. COMUNE DI TERNI - Servizi Sociali sede 212103

Obiettivo 1: Aumentare la platea dei beneficiari del Servizio SAD ed attivare interventi domiciliari "leggeri"

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza alla domiciliarità	1. Supporto al disbrigo di commissioni (spesa, farmaci, prescrizioni mediche)	Il volontario si recherà presso il domicilio degli anziani seguiti, anche in presenza dell'OSS già attivato, per supportarli nel disbrigo di commissioni quotidiane e intrattenere gli utenti con attività ricreative. In queste occasioni potrà inoltre capire eventuali bisogni degli utenti, da segnalare alle assistenti sociali in un'ottica di prevenzione del disagio. Il volontario inoltre, accompagnerà l'utente presso centri diurni o altre attività ricreative organizzate sul territorio. Presso gli Uffici dei Servizi Sociali potrà occuparsi dell'accoglienza e orientamento dell'utenza (supporto nella compilazione delle pratiche, servizio informativo, ecc.).
	2. Compagnia e intrattenimento presso il domicilio	
	3. Attività amministrative dell'Ufficio (Area servizi alla persona)	

Obiettivo 2: Agevolare l'accesso ai servizi sociali territoriali di primo e secondo livello (Servizio Sistema Accompagnamento al lavoro)

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Consulenza e supporto nell'uso della strumentazione informatica	1. Consulenza nell'utilizzo della strumentazione informatica di base	Il volontario affiancherà gli operatori addetti al Segretariato Sociale e potrà occuparsi dell'accoglienza e orientamento degli utenti senza competenze informatiche o privi di
	2. Supporto all'inoltro di istanze on line	

		strumentazioni e supporti tecnici, al fine di garantire il loro accesso al sistema delle istanze on-line (ex. supporto nella compilazione delle pratiche on-line, supporto nell'utilizzo dello Spid o CIE).
--	--	---

12. COMUNE DI TREVÌ - sede 167617

Obiettivo 1: Migliorare la qualità delle prestazioni erogate dai Servizi Sociali in favore di soggetti fragili

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza minori in difficoltà per favorirne l'integrazione in ambito sociale e scolastico	1. Assistenza educativa domiciliare per i minori in carico ai servizi	Il volontario sarà coinvolto nelle attività di supporto didattico ai bambini e ragazzi più fragili, con l'obiettivo di migliorarne l'inclusione scolastica, anche attraverso momenti laboratoriali e lavori di gruppo.
	2. Assistenza ai minori in difficoltà in ambito scolastico e laboratori di gruppo	
	3. Trasporto minori	
2. Assistenza soggetti con disabilità per assicurare la piena integrazione in ambito sociale ed educativo	1. Assistenza domiciliare per i soggetti con disabilità	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale per collaborare agli interventi di presa in carico e accompagnamento dei disabili (assistenza domiciliare e sostegno scolastico), per garantirne il pieno inserimento nella comunità e nel gruppo classe.
	2. Assistenza in ambito scolastico per i soggetti con disabilità	
3. Assistenza anziani in difficoltà per garantirne l'autonomia	1. Trasporto anziani	Il volontario collaborerà al miglioramento della qualità dei servizi offerti alle fasce più deboli e fragili e si relazionerà con l'assistente sociale per collaborare agli interventi di presa in carico e accompagnamento degli anziani non autosufficienti per le piccole commissioni e i trasporti, per garantirne il pieno inserimento nella comunità e la fruizione dei servizi sociali e sanitari.
	2. Assistenza domiciliare anziani	
	3. Trasporto anziani e accompagnamento in piccole commissioni	

Obiettivo 2: Facilitare l'accesso dei cittadini alle informazioni e alle prestazioni dei Servizi Sociali

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Accoglienza utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e facilitazione dell'invio ai servizi	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio Servizio e orientamento ai servizi.	Il volontario affiancherà il personale dell'ente per migliorare l'accesso dei cittadini al servizio.
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.	

	3. Attività di back-office relative ai servizi erogati	Il volontario potrà essere coinvolto nell'elaborazione e compilazione delle schede di accoglienza o collaborare alle attività di segretariato sociale (anche mediante l'utilizzo del telefono e della posta elettronica) e agevolare la gestione documentale svolta dal personale dell'ente. Il volontario potrà essere coinvolto, grazie anche all'uso del web e delle pagine social, nelle attività di comunicazione istituzionale e di restituzione ai cittadini dei risultati dei servizi, attraverso l'elaborazione e diffusione di report sintetici, notizie e schede informative sui servizi erogati.
--	--	--

13. 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. 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. 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/agggregazione 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	

14. COMUNE DI VALTOPINA – sede 162106

Obiettivo 1: Migliorare la qualità dei servizi di supporto ai minori disabili in ambito scolastico e familiare

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Assistenza minori in difficoltà per favorirne l'integrazione in ambito sociale e scolastico	1. Assistenza "educativa domiciliare"	Il volontario collaborerà a tutte le attività progettuali, in particolare al miglioramento della qualità dei servizi offerti alle fasce più deboli e fragili e si relazionerà con l'assistente sociale per collaborare agli interventi di presa in carico e accompagnamento dei minori in ambito domiciliare e di mobilità per garantirne la piena integrazione. Il volontario sarà coinvolto nelle attività di supporto didattico ai bambini e ragazzi più fragili, con l'obiettivo di migliorarne l'inclusione scolastica, anche attraverso momenti laboratoriali e lavori di gruppo.
	2. Assistenza in ambito scolastico	
	3. Laboratori di gruppo	
	4. Trasporto sociale minori	

Obiettivo 2: Facilitare l'accesso e l'informazione dei cittadini agli uffici di Servizio Sociale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Accoglienza utenti che accedono all'Ufficio Servizio Sociale e facilitazione dell'invio ai servizi.	1. Accoglienza degli utenti che accedono all'Ufficio	Il volontario collaborerà a tutte le attività progettuali, in particolare affiancherà il personale dell'ente per migliorare l'accesso dei cittadini al servizio. Il volontario potrà essere coinvolto nell'elaborazione e compilazione delle schede di accoglienza o collaborare alle attività di segretariato sociale (anche mediante l'utilizzo del telefono e della posta elettronica) e agevolare la gestione documentale svolta dal personale dell'ente. Il volontario potrà
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti	
	3. Operazioni di back-office relative ai servizi erogati	

		essere coinvolto, grazie anche all'uso del web e delle pagine social, nelle attività di comunicazione istituzionale e di restituzione ai cittadini dei risultati dei servizi, attraverso l'elaborazione e diffusione di report sintetici, notizie e schede informative sui servizi erogati.
--	--	---

15. 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. Il volontario sarà occupato anche nella gestione, la sistematizzazione e l'organizzazione pratica della piattaforma di gestione dell'Accoglienza (verifica dei dati, compilazione e inserimento delle schede, controllo del corretto funzionamento della piattaforma ecc.).
	2. Monitoraggio e controllo delle diverse tipologie dei centri di accoglienza e relativa organizzazione dei dati	
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. Inoltre il volontario sarà in grado di 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. Il volontario impiegherà le sue capacità per controllare,
	2. Orientamento degli utenti all'interno dell'Ufficio di Cittadinanza	

	3. Controllo, organizzazione e aggiornamento del sito web	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. Infine, sarà impiegato nel recupero, nell'organizzazione e nell'inserimento dei dati necessari per il completamento delle istanze presentate.
	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; avvii e gestione procedimenti ex art 75 d.p.r 309/90 e segnalazioni per la prevenzione del consumo di sostanze psicoattive.
	2. Elaborazione provvedimenti	
	3. Realizzazione attività formative	

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Umbria	TR	COMUNE DI AMELIA	Assistenza	216478	Piazza GIACOMO MATTEOTTI	3	5022	2	1
Umbria	TR	COMUNE DI BASCHI	Assistenza	207901	Piazza DEL COMUNE	1	5023	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI BASTIA UMBRA	Assistenza	162074	Piazza UMBERTO I	1	6083	2	0
Umbria	PG	COMUNE DI FOLIGNO	Assistenza	161385	Via GUGLIELMO OBERDAN	119	6034	2	0
Umbria	PG	COMUNE DI GIANO DELL'UMBRIA	Assistenza	200065	Via DON LUIGI STURZO	18	6030	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI GUBBIO	Assistenza	161421	Via CAVOUR	12	6024	2	0
Umbria	PG	COMUNE DI MAGIONE	Assistenza	161428	Viale DANTE ALIGHIERI	2	6063	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI NOCERA UMBRA	Assistenza	162092	Piazza CAPRERA	5	6025	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI NOCERA UMBRA	Assistenza	162092	Piazza CAPRERA	5	6025	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI SPOLETO	Assistenza	200399	Via SAN CARLO	1	6049	2	1
Umbria	TR	COMUNE DI TERNI	Assistenza	212092	Piazza MARIO RIDOLFI	1	5100	1	0
Umbria	TR	COMUNE DI TERNI	Assistenza	212103	Via CROCE SANTA	3	5100	3	0
Umbria	PG	COMUNE DI TREVİ	Assistenza	167617	Piazza GIUSEPPE MAZZINI	21	6039	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI VALFABBRICA	Assistenza	161579	Via GOFFREDO MAMELI	14	6029	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI VALTOPINA	Assistenza	162106	Via NAZARIO SAURO	34	6030	2	0
Umbria	PG	PREFETTURA UFFICIO TERRITORIALE DEL GOVERNO DI PERUGIA	Assistenza	213581	Corso CAVOUR	125	6122	2	0
								25	2

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

25 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.

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:

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:

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 tranche, 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

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 2

Tipologia di minore opportunità:

Giovani con riconoscimento di disabilità.

Disabilità riconosciuta ai sensi della Legge 104/92 (articolo 3, comma 1)

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

Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

Si chiede dichiarazione sostitutiva (D.P.R. 445 del 28/12/2000) di possesso di certificazione di disabilità riconosciuta ai sensi della Legge 104/92 (articolo 3, comma 1). Sarà chiesto di autocertificare qual è l'ente che ha rilasciato la certificazione e in quale data è stato emesso il certificato.

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 e del Sistema Socio Sanitario, si propongono di "fare rete" con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire i diritti costituzionali di salute e partecipazione democratica alle persone che rischiano di non poter godere appieno dei propri diritti.

Seguono alcuni esempi di azioni che si attiveranno:

SISTEMA SOCIOSANITARIO

Si coinvolgerà ANCI Lombardia Salute che assumerà i compiti di favorire la conoscenza e diffusione delle migliori pratiche fra gli associati in termini di disabilità. Si punterà alla diffusione tra gli enti del sistema sociosanitario delle opportunità riservate ai giovani con disabilità.

SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI

In ogni sede con operatori volontari con disabilità i servizi sociali del Comune svolgeranno un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza interessata attraverso:

- campagna di informazione sulle attività progettuali destinata ad intercettare i giovani con disabilità interessati al progetto;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto (collaborazioni con le scuole e associazioni del territorio).

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

Figure professionali e mansioni:

Educatore professionale - svolge attività di ascolto e sostegno delle eventuali problematiche emerse nel corso del progetto, realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente, OLP e altro personale coinvolto.

Psicologo – per l'Ente fornisce supporto nella definizione di interventi, anche individualizzati, che tengano conto di competenze e capacità del giovane con disabilità. Fornisce consulenza psicologica agli operatori dell'Ente e indicazioni utili a far sì che il soggetto con disabilità viva il Servizio Civile come momento professionalizzante e di partecipazione attiva alla vita sociale.

Risorse umane nelle sedi di servizio:

L'OLP sarà di sostegno alla realizzazione del progetto occupandosi di tutti gli aspetti ad esso collegati. Se necessario fornirà maggiore orientamento e supporterà l'operatore volontario in servizio nella risoluzione di eventuali problemi.

L'Assistente sociale, se necessario, fornirà attività di sostegno, supporto nell'assegnazione delle attività; monitoraggio di eventuali problemi e bisogni.

Le risorse dell'Ente favoriranno la stretta collaborazione tra tutti i giovani impegnati nel progetto: i giovani con disabilità potranno individuare nei loro colleghi un supporto nello svolgimento delle diverse attività, individuando di concerto, ove possibile, quale supporto sia necessario.

Risorse strumentali e/o iniziative e/o delle misure di sostegno

A seconda delle possibili difficoltà saranno prospettate diverse soluzioni.

Seguono alcune:

- affiancamento e sostegno nello svolgimento delle attività di formazione (a cura di un tutor d'aula).
- potenziamento del monitoraggio del progetto nella sede di servizio (ascolto, accompagnamento nello svolgimento delle attività);
- azioni di sensibilizzazione del personale con particolare riguardo agli altri volontari;
- strumenti per facilitare l'accesso al PC (tastiere, mouse, sensori, screen reader, sintesi vocali, software e dispositivi di ingrandimento);
- calibrare le attività formative ricorrendo a facilitazioni in caso di disabilità psichiche e cognitive.

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)

