



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



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

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO: Punto d'Incontro

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di Intervento:

Sportelli informazione

Codifica:

E-24

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO: L'obiettivo generale del progetto è migliorare i servizi di assistenza ed informazione rivolti agli anziani over 65 e alle loro famiglie.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITA'	RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
1.1 Mappatura delle tipologie di assistenza all'anziano e della loro incidenza sul territorio in esame	▪ Supporto ed affiancamento all'organizzazione dello studio ▪ Partecipazione alle riunioni di team e brainstorming ▪ Studio ed analisi dei servizi disponibili sul territorio ▪ Affiancamento alla predisposizione al materiale informativo ▪ Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse ▪ Supporto alla registrazione dei soggetti coinvolti (banca dati)
1.2 Attività di front-office per l'orientamento ai servizi tramite lo "Sportello Anziani"	▪ Conduzione operativa dello sportello informativo e di orientamento telefonico ▪ Conduzione operativa dello sportello online (mail e chat) ▪ Presenza allo sportello in sede con affiancamento (previa contribuzione alla predisposizione dei locali) ▪ Organizzazione di appuntamenti di consulenza individuali (attività di segreteria, calendario e comunicazione)
1.3 Attività di prima accoglienza per anziani completamente o parzialmente non autosufficienti, in condizione di isolamento sociale	▪ Supporto alla definizione del gruppo di lavoro ▪ Affiancamento per la mappatura dei fabbisogni locali ▪ Collaborazione per la pianificazione degli interventi ▪ Supporto alla calendarizzazione delle iniziative

	▪ Affiancamento per il monitoraggio delle attività ▪ Supporto alla disseminazione dei risultati
2.1 Erogazione di un servizio integrato in back office di elaborazione di pratiche per gli adempimenti amministrativi relativi alla vita della comunità anziana	▪ presenza allo sportello di supporto pratiche burocratiche ▪ organizzazione appuntamenti individuali (attività di segreteria, calendario e comunicazione) ▪ supporto nell'attività autonoma di back office per l'espletamento pratiche (assieme ad attività di segreteria, comunicazione ed archiviazione) - conduzione operativa delle comunicazioni con gli enti rilevanti (attività di segreteria, calendario e comunicazione)
2.2 Monitoraggio e aggiornamento continuo delle informazioni e dei servizi assistenziali disponibili	▪ supporto nella presa di contatto con gli stakeholder locali ▪ supporto coordinato nell'attività di ricerca e studio dei dati ▪ supporto coordinato nello studio di risorse qualitative e quantitative sul tema ▪ conduzione operativa coordinata dell'elaborazione dati ▪ supporto nella predisposizione del report trimestrale e finale
3.1 Organizzazione di programmi di formazione per i professionisti (operatori sociosanitari, operatori volontari) a diretto contatto con gli anziani parzialmente o non autonomi, orientati ad intercettare situazioni di disagio e di esclusione sociale	▪ supporto nell'organizzazione eventi di formazione ▪ supporto di segreteria nell'organizzazione corsi ▪ partecipazione ed organizzazione delle attività di incontro ▪ elaborazione e conduzione delle campagne di promozione ▪ supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback
3.2 Organizzazione di incontri di sensibilizzazione ed informazione rivolti alle famiglie per una migliore comprensione delle dinamiche comportamentali degli anziani	▪ supporto nell'organizzazione eventi di formazione ▪ supporto di segreteria nell'organizzazione corsi ▪ partecipazione ed organizzazione delle attività di incontro ▪ elaborazione e conduzione delle campagne di promozione ▪ supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback
3.3 Programmazione di attività di comunicazione online promuoventi le attività di progetto, che producano e diffondano materiali informativi sulle buone pratiche da adottare con gli anziani	▪ supporto nella elaborazione dei contenuti online, per il sito progettuale e i social media ▪ supporto di segreteria nella calendarizzazione della pubblicazione dei post ▪ supporto nell'elaborazione di infografiche con strumenti informatici, come Canva e ppt ▪ elaborazione e conduzione delle campagne di promozione ▪ supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback

SEDI DI SVOLGIMENTO: Largo Felice Armati, 1 Palazzina A, 00043, Ciampino (RM)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI: Largo Felice Armati, 1 Palazzina A, 00043, Ciampino (RM) – n° posti 8 - senza vitto e senza alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile e, pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di serietà professionale e di rispetto delle altre figure professionali coinvolte. Sono inoltre richiesti agli Operatori Volontari:

1. rispetto dei Regolamenti interni, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;

2. consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;
3. propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;
4. disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
5. disponibilità a missioni, trasferimenti o eventuale pernottamento per l'espletamento del servizio;
6. frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli Operatori Volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
7. osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
8. eventualmente gli Operatori Volontari potranno guidare automezzi dell'Ente per effettuare le attività progettuali.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NESSUNO

Eventuali tirocini riconosciuti: NESSUNO

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:
ATTESTATO SPECIFICO

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: Nessuno

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

VALUTAZIONE DEI TITOLI 50 PUNTI	1. Precedenti esperienze	27 PUNTI
	2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze	23 PUNTI
1. Precedenti esperienze		[MAX 27 PUNTI]
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore e stessa area di intervento - Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 12 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 9 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito di diverso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 6 PUNTI
2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze		[MAX 23 PUNTI]
<i>Titoli di studio (si valuta solo il più alto – max 10 punti)</i>		
Laurea specialistica (o vecchio ordinamento)		10 PUNTI
Laurea triennale		8 PUNTI
Diploma scuola superiore		6 PUNTI

Frequenza scuola media Superiore	4 anno concluso	5 PUNTI
	3 anno concluso	4 PUNTI
	2 anno concluso	3 PUNTI
	1 anno concluso	2 PUNTI
Licenza media	1 PUNTO	
Titoli professionali (si valuta solo il più alto – max 03 punti)		
Titolo professionalizzante completo inerente al progetto	3 PUNTI	
Corsi regionali inerenti al progetto	2 PUNTI	
Titolo professionalizzante e/o corsi regionali inerente al progetto non terminato	1 PUNTO	
Esperienze aggiuntive <u>non valutate in precedenza</u> (max 04 punti) stage lavorativo, collaborazioni, supporto allo sviluppo di progetti in ambito territoriale, etc.		
Di durata superiore a 12 mesi	4 PUNTI	
Di durata inferiore a 12 mesi	2 PUNTI	
Altre competenze (max 06 punti) si valutano 2 punti per ogni titolo, sino ad un massimo di 6		
Competenze informatiche e digitali	2 PUNTI	
Competenze e/o certificazioni linguistiche	2 PUNTI	
Altre Competenze	2 PUNTI	

VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO 60 PUNTI	3. Colloquio	60 PUNTI
3. Colloquio		[MAX 60 PUNTI]
Esperienze pregresse nello stesso o in analogo settore d’impiego		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del servizio civile		MAX 6 PUNTI
Conoscenza dell’ente sede di progetto		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del progetto di servizio civile scelto		MAX 6 PUNTI
Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile e l’acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto		MAX 6 PUNTI

Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Motivazioni generali del candidato per la prestazione della domanda di Servizio Civile	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Predisposizione alla condivisione degli obiettivi proposti dal progetto	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato	<i>MAX 6 PUNTI</i>
Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio	<i>MAX 6 PUNTI</i>

L' idoneità del candidato sarà definita dal raggiungimento della soglia minima di punteggio pari a 36/60 al colloquio individuale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI: La formazione generale verrà erogata on line in modalità sincrona e asincrona per il 50 % rispetto alle 42 ore dichiarate nel Sistema di Formazione S/FORM accreditato.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:		
La formazione specifica si terrà presso Largo Felice Armati, 1 Palazzina A, 00043, Ciampino (RM) e verrà erogata attraverso lezioni frontali, dinamiche non formali ed on line		
MODULO	MATERIE	DURATA
Modulo I Accoglienza e presentazione del progetto	Presentazione del percorso formativo e delle sedi di attuazione del progetto. Accoglienza del gruppo e presentazione. Individuazione delle aspettative comuni e individuali. Aspetti sociali, economici e culturali di Ciampino e le loro criticità. La rete dei servizi del Comune di Ciampino e la comunità educante.	5 ore
Modulo II Utenza e territorio	Definizione di utenza e di territorio e la loro importanza nella gestione dei servizi pubblici. Obiettivi e finalità della gestione dell'utenza e del territorio. I servizi più comuni offerti dall'ente pubblico, come i servizi sociali, la sanità pubblica, il trasporto pubblico, ecc. La gestione dei servizi e l'organizzazione degli interventi a livello territoriale. Creazione di nuovi servizi in risposta alle esigenze dell'utenza. L'importanza di conoscere il territorio e le risorse disponibili per gestire i servizi pubblici. Collaborazione con le organizzazioni locali e le istituzioni per migliorare l'offerta di servizi. Creazione di reti di supporto tra organizzazioni e servizi per migliorare l'offerta di servizi. Esercitazioni pratiche con casi studio.	10 ore
Modulo III Obiettivi e funzioni dello Sportello Informazione	Definizione di Sportello Informazione e la sua importanza nella gestione dei servizi pubblici. Obiettivi e finalità della creazione di uno Sportello Informazione I servizi più comuni offerti dallo Sportello Informazione, come informazioni sulle prestazioni sociali, su come accedere ai servizi sanitari, sulle opportunità di lavoro, ecc. Gestione delle richieste e dei reclami dell'utenza. Orientamento dell'utenza su come accedere ai servizi pubblici. Comunicazione efficace con l'utenza e la gestione delle richieste e dei reclami. L'importanza di creare un clima di fiducia e di ascolto nei confronti dell'utenza. Strumenti e tecniche per la comunicazione efficace con l'utenza.	10 ore
Modulo IV Organizzazione e gestione di uno sportello: accoglienza e gestione degli utenti	Il primo impatto con l'utente e l'importanza dell'accoglienza. L'attenzione ai bisogni dell'utente e la personalizzazione dell'accoglienza. La creazione di un ambiente confortevole e accogliente. La gestione delle richieste dell'utente e l'importanza di un ascolto attento. L'uso di tecniche di comunicazione efficace e la capacità di rispondere alle domande dell'utente. La capacità di gestire le richieste di diversi tipi di utenti, anche in situazioni di stress o di emergenza. La risoluzione dei problemi	10 ore

	dell'utente e l'importanza di una gestione proattiva dei problemi. La capacità di comprendere le esigenze dell'utente e di individuare la soluzione più adeguata. L'uso di strumenti e tecniche per la risoluzione dei problemi, come la creazione di un piano d'azione o l'organizzazione di incontri con l'utente.	
Modulo V Procedure operative di uno sportello	Accogliere l'utenza (presenza, comunicazione, ascolto, rispetto della privacy, tempo di attesa, accoglienza personalizzata). Registrazione delle richieste (strumenti di registrazione, raccolta dei dati, gestione delle richieste, gestione delle scadenze, archiviazione delle richieste). Gestione delle informazioni (centralizzazione, organizzazione dei data base e costante aggiornamento, accesso alle informazioni e protezione dei dati sensibili). Collaborazione con altre istituzioni ed uffici (l'importanza della rete dei servizi e dei distretti socio sanitari).	10 ore
Modulo VI Etica, deontologia e privacy	Principi etici e deontologici per il personale dello sportello di informazioni al pubblico. Rispetto della privacy degli utenti e gestione dei dati personali. Le normative di riferimento in materia di privacy (es. GDPR) e le conseguenze della violazione delle stesse. Comunicazione e informazione ai cittadini in modo chiaro, trasparente e non discriminatorio. Trattamento delle informazioni sensibili e gestione delle emergenze e delle situazioni particolari. Conflitti di interesse e situazioni di ambiguità nell'attività di sportello. Rispetto dell'equità e della giustizia nell'erogazione dei servizi ai cittadini. Valutazione delle conseguenze etiche e sociali delle decisioni prese dallo sportello. Responsabilità sociale e ruolo dello sportello all'interno della comunità.	5 ore
Modulo VII Competenze relazionali e comunicazione efficace	Definizione di competenze relazionali e perché sono importanti per il servizio civile universale. Cenni alle teorie della comunicazione e della relazione umana. Definizione di comunicazione efficace ed efficiente e differenze tra le due. Cenni alle abilità di comunicazione verbale e non verbale. Identificazione di situazioni difficili in cui la comunicazione può essere problematica. Importanza del lavoro di gruppo nella risoluzione di problemi complessi e nel raggiungimento di obiettivi comuni. Cenni alle abilità di lavoro di squadra e come queste si collegano alle competenze relazionali. Tecniche per la gestione del tempo, la pianificazione e la comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro. Cenni alle modalità di feedback e al loro utilizzo per la crescita delle competenze relazionali. Esercizi di auto-valutazione e role playing.	10 ore
Modulo VIII Strategia, pianificazione e lavori di gruppo	La pianificazione strategica e la sua importanza nell'organizzazione di progetti e attività. Analisi dei bisogni e delle risorse disponibili per la realizzazione di un progetto o un'attività. Sviluppo di obiettivi e di una visione condivisa per il successo del progetto o dell'attività. Identificazione di strategie e di azioni specifiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Pianificazione delle attività e definizione dei ruoli all'interno del gruppo di lavoro. La gestione del tempo e delle risorse a disposizione nel contesto delle attività da svolgere. La valutazione dell'efficacia delle azioni svolte e la loro eventuale riprogettazione. La comunicazione interna ed esterna al gruppo di lavoro e al pubblico interessato.	10 ore
Modulo IX Formazione e Informazione sui rischi connessi all'impiego dei Volontari in progetti di Servizio Civile	Scenari di rischio e compiti svolti dagli Operatori Volontari. Principali fattori di rischio nelle attività in relazione agli scenari di rischio. Misure generali e individuali di prevenzione e protezione Inquadramento della figura del preposto: compiti, obblighi, responsabilità. Definizione e individuazione dei fattori di rischio all'interno degli scenari di rischio e dei compiti con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera. Individuazione misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione. Modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte degli Operatori Volontari delle disposizioni normative di sicurezza, e di uso dei mezzi di	8 ore

	protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione. Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione degli Operatori Volontari.	
--	---	--

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: Percorsi di coesione per una cittadinanza resiliente

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 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 2
- Tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche (ISEE inferiori o pari ad Euro 15.000)
- 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 da caricare insieme al CV nella Domanda On Line (DOL)
- Azioni di informazione e sensibilizzazione: per favorire la partecipazione di giovani con difficoltà economiche al progetto proposto, e consentire pertanto un'efficace azione di informazione e sensibilizzazione finalizzata ad intercettare tali categorie di giovani con minori opportunità, l'Ente attuerà una serie di azioni specifiche da realizzarsi mediante accordi di collaborazione con partners progettuali, che per loro natura e capacità di informazione consentiranno di intercettare e pertanto informare sull'opportunità progettuale proposta, tale particolare categoria di giovani.
- 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: l'Ente, metterà a disposizione le seguenti risorse umane che potranno accompagnare gli Operatori Volontari con minori opportunità durante l'esperienza di Servizio Civile, al fine di agevolare il coinvolgimento e l'apprendimento attivo e acquisire un bagaglio di esperienze/competenze che divengano importanti strumenti di inclusione

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

NON PREVISTO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio: 03 MESI

Ore dedicate al tutoraggio: 25

Le misure aggiuntive relative al Tutoraggio avverranno tramite Ente Terzo a partire dal 7° mese di avvio del progetto.