

**SCHEDA PROGETTO D'INTERVENTO annualità 2025/2026**

Ente proponente il progetto-intervento: **COMUNE DI ASCOLI PICENO SU00327**

Eventuale/i ente/i co-progettante<sup>1</sup>/i \_\_\_\_\_

1. Titolo del progetto/intervento: **DIGIT\_AP 3**
2. Settore di impiego come da art. 3 dell'Avviso: **PATRIMONIO STORICO, ARTISTICO, CULTURALE**
3. Numero di volontari richiesti: **4 per l'anno 2025; 4 per l'anno 2026**
4. Durata: **24 mesi**

5. Obiettivo principale del progetto:

Visti i risultati ottenuti in termini di aumento di followers e visualizzazioni sui canali social dell'Amministrazione, è intenzione dare continuità al progetto precedente dal titolo "DIGIT\_AP 2" che aveva avuto inizio qualche anno fa in occasione della candidatura della città di Ascoli Piceno a "Capitale della Cultura 2024" con l'obiettivo di valorizzare il territorio locale attraverso una strategia di comunicazione adeguata e mirata a sviluppare gli strumenti digitali.

Il Piceno e la città offrono numerosi spunti per l'ideazione di campagne di comunicazione. Dall'arte all'architettura, passando per i percorsi naturali fino ad arrivare all'enogastronomia, molteplici sono le opportunità per far conoscere la Città delle Cento torri in tutta Italia e all'estero. Attraverso l'utilizzo appropriato e strategico degli strumenti di comunicazione digitale è possibile veicolare l'immagine e promuovere il territorio oltre i confini regionali, in modo efficiente ed efficace.

È il riscontro positivo alle azioni intraprese durante il precedente progetto che spinge a continuare sulla proficua strada già intrapresa. Questo, non solo per i benefici che si sono riscontrati in termini di coinvolgimento dei cittadini, ma anche per il know how trasferito dai dipendenti ai volontari del servizio civile che nel precedente progetto si sono formati acquisendo specifiche conoscenze spendibili nel mondo del lavoro.

Il progetto si inserisce in una linea di continuità con quello attualmente in corso, confermandone gli obiettivi e i caratteri principali che lo definiscono. In termini di comunicazione si sono raggiunti evidenti risultati positivi, grazie a una maggiore cura ed uniformità delle grafiche di eventi ed iniziative, al trend positivo in termini di follower riscontrato per le pagine ufficiali di Facebook e Instagram, alla crescente attenzione verso il canale TikTok del Comune, fino all'organizzazione strutturata ed efficiente per quanto concerne l'aggiornamento del sito istituzionale. In termini di customer satisfaction, i positivi risultati emersi dai questionari somministrati presso l'Urp confermano la bontà del lavoro svolto nelle attività di front-office dai volontari, che fanno da supporto al personale dipendente e garantiscono assistenza all'utenza.

<sup>1</sup> In caso di co-progettazione, la scheda deve essere firmata per 'conferma' anche dal Legale Rappresentante/Responsabile del Servizio Civile (o suo delegato) dell'ente co-progettante.

6. Ruolo e attività previste per i volontari nell’ambito del progetto d’intervento

*Riportare le principali attività del progetto d’intervento. Le attività devono essere coerenti con le finalità dell’Ente e devono chiaramente identificare il tipo di servizio che l’operatore volontario andrà a svolgere maturando nuove conoscenze. Al fine di facilitare la messa in trasparenza dell’esperienza di SC nell’attestato di fine servizio, si raccomanda uniformità nel descrivere le attività e si rimanda alla “terminologia” utilizzata nel Repertorio delle Qualificazioni professionali per descrivere le attività associate alla Competenza. Il Repertorio Marche è consultabile nel sito web [https://atlantelavoro.inapp.org/atlante\\_repertori.php\\*](https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php)*

<b>Descrizioni delle attività che l’operatore volontario dovrà svolgere</b>	<b>Potenziali conoscenze connesse con riferimento all’Atlante delle Qualificazioni *</b>
L’operatore volontario dovrà sviluppare creazioni di grafica per la promozione di eventi e servizi, campagne di comunicazione, iniziative e progetti a supporto dell’Ufficio di Comunicazione.	<p><b>Settore 14: Servizi digitali</b></p> <p><b>Titolo:</b> Organizzazione e monitoraggio del piano di sviluppo dell’applicazione web e multimediale</p>
L’operatore, previa opportuna formazione, svolgerà attività di informazione e /o orientamento sulla struttura organizzativa dell’Ente indirizzando il cittadino alla corretta fruizione dei servizi e/o delle opportunità che l’amministrazione metterà a disposizione della cittadinanza, sia che si rivolga allo sportello o attraverso altri canali comunicativi (telefono, social ecc).	<p><b>Descrizione:</b> Predisporre il piano di lavoro – fasi di sviluppo, modalità di gestione, tempistiche – e monitorare</p> <p>l’implementazione del progetto di sviluppo dell’applicazione web e multimediale coordinando le risorse professionali</p>
L’operatore volontario dovrà curare la <i>Customer Satisfaction</i> erogando questionari di valutazione e predisponendo elaborati statistici. L’operatore volontario dovrà curare l’aggiornamento del sito internet comunale, i profili social istituzionali e supportando il personale addetto	<p><b>Conoscenza:</b> Strumenti per la gestione dello sviluppo di progetti web e multimediali</p> <p><b>Abilità/capacità:</b> Adottare modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione</p>

**7. Sede/i di progetto/intervento<sup>2</sup>:**

Il punto 7 andrà compilato su apposito foglio elettronico in formato Excel, scaricabile dal sito web <https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Servizio-Civile>, e dovrà essere caricato come allegato su Siform2 con la seguente denominazione: "Punto7\_titolo progetto"

Denominazione sede operativa	Indirizzo	Comune	Provincia sede	N. operatori volontari	Cognome e Nome dell'OLP (allegare CV come da FAC SIMILE)	CF dell'OLP
Ufficio Stampa-Urp	P.zza Arringo 7	Ascoli Piceno	Ascoli Piceno	4	Donatella Felici	FLCDTL75E66A462Z

**8. Numero ore di servizio settimanali stimate: 25 ore<sup>3</sup>**

8.1 Orario settimanale indicativamente stimato: dalle ore 9:00 alle ore 14:00/ dalle 13:00 alle 18:00 (orari flessibili e da accordare con il proprio Olp)

**9. Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5 (minimo 4 – massimo 6)<sup>4</sup>**

**10. Particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:**

L'operatore volontario nello svolgimento del Servizio Civile Regionale è tenuto ad adottare un comportamento improntato a senso di responsabilità, tolleranza ed equilibrio ed a partecipare con impegno alle attività volte alla realizzazione del progetto. Lo svolgimento dei compiti relativi alle attività del volontario nell'ambito del progetto dovrà avvenire con la massima cura e diligenza.

In particolare, l'operatore volontario ha il dovere di:

- a) presentarsi presso la sede dell'Ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio trasmessa dallo stesso;
- b) comunicare all'ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata dall'Ente;
- c) comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del Servizio Civile Regionale;
- d) partecipare alla formazione generale nonché a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto;
- e) rispettare scrupolosamente l'orario di svolgimento delle attività relative al Servizio Civile Regionale conformemente alle indicazioni contenute nel progetto;
- f) astenersi dall'adottare comportamenti che impediscono o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;

**11. Criteri e modalità di selezione dei volontari**

Come approvati dalla Regione Marche.

<sup>2</sup> Se nella realizzazione delle attività l'operatore volontario dovrà operare su più sedi, per una corretta informazione, inserire anche queste con la specifica "C" (=sede complementare) nella colonna "codice sede". Resta inteso che tutte le sedi inserite nel punto 7, "sedi complementari" comprese, devono rispettare tutti i requisiti e le disposizioni previste dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, come certificato nella domanda, allegato A.1, di adesione.

<sup>3</sup> Anche in applicazione della flessibilità oraria prevista da regolamento, l'operatore volontario dovrà comunque svolgere un orario minimo di 20 ore settimanali ed un massimo di 36 ore settimanali.

<sup>4</sup> L'Ente, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, per esigenze di servizio può predisporre nuovi ed ulteriori orari di servizio a calendario rispetto a quanto previsto dal progetto. La predisposizione degli orari di servizio non può prescindere dall'assenso del volontario che deve essere reso per iscritto e comunicato all'ufficio regionale competente.

**12. Requisiti specifici per il progetto d'intervento richiesti ai candidati per la partecipazione, in aggiunta a quelli previsti dall'avviso:**

Diploma di istruzione secondaria di secondo grado che permetta l'accesso al percorso universitario

**13. Formazione GENERALE – Durata 30 ore**

La formazione generale potrà essere organizzata in rete con altri Enti di Servizio Civile.

La formazione generale dovrà essere realizzata entro e non oltre 180 giorni dall'avvio del servizio.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato completo di CV da allegare all'intervento.

MACRO AREA: "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile" - durata: 15 ore

**Modulo 1: Presentazione dell'ente**, durata 2 ore, Formatore: DOMENICO FANESI/ STEFANO DI CESARE

Contenuti: *In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.*

**Modulo 2: Il lavoro per progetti**, durata 3 ore, Formatore: STEFANO DI CESARE/CHIARA GALLI

Contenuti: *il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.*

*Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto/intervento.*

*Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto/intervento nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.*

**Modulo 3: L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure**, durata 2 ore, Formatore: STEFANO DI CESARE/CHIARA GALLI

Contenuti: *come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto/intervento è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di Servizio Civile". È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto/intervento (OLP, Coordinatore, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra Ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.*

**Modulo 4: Disciplina dei rapporti tra Enti e operatori volontari**, durata 2 ore, Formatore: STEFANO DI CESARE/CHIARA GALLI

Contenuti: *in tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il "Regolamento rapporti tra Enti e operatori volontari del Servizio Civile Regionale" in tutti i suoi punti.*

**Modulo 5: Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**, durata 6 ore, Formatore: ROBERTO PALUMBO

Contenuti: *partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.*

*Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo.*

*L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/consulenza).*

MACRO AREA: "dal Servizio Civile alla Cittadinanza attiva" – durata 15 ore

**Modulo 6: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile**, durata 3 ore, Formatore: STEFANO DI CESARE/CHIARA GALLI

Contenuti: *si metterà in evidenza il legame storico e culturale del Servizio Civile con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla Legge n. 772/72, passando per la Legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, per poi esaminare il passaggio dal Servizio Civile Nazionale a quello Universale con il D.Lgs. n. 40 del 06/03/2017, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.*

**Modulo 7: La formazione civica**, durata 4 ore, Formatore: PIATTAFORMA TRIO codice 3380-TRQ-W

Contenuti: *contribuire alla formazione civica dei giovani è una finalità cardine del Servizio Civile. Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una "cittadinanza attiva". Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.*

**Modulo 8: Le forme di cittadinanza**, durata 4 ore, Formatore: PIATTAFORMA TRIO codice 3379-TRQ-W

Contenuti: *richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva.*

*La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il Servizio Civile Universale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.*

**Modulo 9: La protezione civile**, durata 4 ore, Formatore: BARBARA MATRICARDI- MARIA TERESA MASTROSTEFANO

Contenuti: *partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.*

*A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (conceitto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.*

**14. Formazione SPECIFICA - durata minima 50 ore**

La formazione specifica dovrà essere realizzata per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio, ed il restante 30% delle ore entro il terzultimo mese.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato e compilato il punto 14.1

**Modulo 0 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile**,

durata 4 ore – nel primo mese di servizio, Formatore: COMUNE ASCOLI PICENO- DITTA CORO SRL

Contenuti: - La normativa in Italia sulla sicurezza (D.lgs. 81/2008 e s.m.i): ruoli, funzioni, prassi. I rischi generici comuni connessi a tutte le attività del progetto/intervento. I rischi specifici connessi ai luoghi di lavoro in cui è svolta l'attività.

**Modulo 1: Presentazione del progetto d'intervento**, durata 3 ore, Formatore: DONATELLA FELICI

Contenuti: verranno illustrate le finalità del progetto/intervento e le azioni ad esso connesse.

**Modulo 2: Normativa di riferimento**, durata 2 ore, Formatore: COMUNE ASCOLI PICENO- ENTIONLINE

Contenuti: presentazione della normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto/intervento necessaria ad orientare il servizio del volontario

**Modulo 3: Formazione sul campo**, durata 14 ore, Formatore: DONATELLA FELICI

(6 ore in tipologia "Training individualizzato" nella prima settimana di servizio + 8 ore in tipologia "Gruppi di Miglioramento" nei primi 3 mesi)

Contenuti: la "Formazione sul campo" è un'attività formativa in cui vengono utilizzati per l'apprendimento direttamente i contesti, le occasioni di lavoro e le competenze degli operatori impegnati nelle attività assistenziali. Questa modalità di formazione offre la massima possibilità di essere legata alle specifiche esigenze di sviluppo dei servizi e di miglioramento dei processi assistenziali, favorendo l'apprendimento di competenze professionali e di comportamenti organizzativi.

**Modulo 4: Il Piano di Comunicazione (parte 1)**, durata 8 ore Formatore: **DONATELLA FELICI**

Contenuti: come si redige un piano di comunicazione; tecniche e strategie per pianificare in modo accurato ed efficace le attività di comunicazione; identificazione degli obiettivi e del pubblico target; esempi pratici, brain storming.

**Modulo 5: Il Piano di Comunicazione (parte 2)**, durata 6 ore Formatore: **DONATELLA FELICI**

Contenuti: analisi degli strumenti di comunicazione; introduzione ai social media e loro importanza nella comunicazione, strumenti social da adottare (Facebook, Twitter, Instagram, ecc.); come creare contenuti e strategie di pubblicazione. Illustrazione delle regole da rispettare, con uno sguardo alla normativa sulla privacy e del diritto d'autore, quando si pubblica.

**Modulo 6: La legge 150 del 2000**, durata 6 ore Formatore: **DONATELLA FELICI**

Contenuti: Introduzione alla legge 150 del 2000. Differenza tra comunicazione istituzionale e politica. Competenze e funzioni dell'Ufficio stampa e dell'Ufficio relazioni con il pubblico. I requisiti formativi necessari per lo svolgimento delle attività. La figura del portavoce.

**Modulo 7: Le attività dell'ufficio relazioni con il pubblico** durata 7 ore Formatore: **DONATELLA FELICI**

Contenuti: funzioni e importanza dell'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico); come gestire le richieste di informazione e i reclami; importanza della trasparenza e dell'accessibilità; la *customer satisfaction*.