

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2026

TITOLO DEL PROGETTO:

Nessuno indietro: i 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:

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma, gli obiettivi di inclusione sociale e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

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 linea con l'obiettivo di programma dell'Agenda 2030. 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 negli Enti umbri coinvolti 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) 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:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

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 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	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.).
	2. Predisporre le graduatorie e liquidare i contributi in sostegno agli uffici di competenza	

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	Il volontario si recherà presso il domicilio degli anziani seguiti per supportarli nel disbrigo di commissioni quotidiane e intrattenerli con attività animate 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.
	2. Supportare gli anziani mediante servizi a domicilio (spesa, disbrigo commissione, acquisto medicine, ecc.)	

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

2. 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	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. Attività documentazione e archiviazione dei dati relativi al servizio	
2. Supporto agli anziani e disabili	1. Attività di trasporto degli assistiti	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i diversi casi e

	2. Documentazione e archiviazione dei dati relativi al servizio	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 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.
	2. Gestione delle attività di ricevimento e accoglienza	

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

3. COMUNE DI COLLAZZONE - sede 231893

Obiettivo 1: Contrastare l'isolamento degli anziani con azioni a supporto della loro vita e a sostegno di un invecchiamento attivo

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Mappatura del bisogno e delle risorse territoriali e informazione diffusa dei servizi a disposizione	1. Raccolta dati con questionari ed interviste	Il volontario, con altri operatori, dovrà costruire gli strumenti operativi per la raccolta di dati essenziali a conoscere e mappare il territorio comunale. Si occuperà della somministrazione dei questionari ed interviste alla popolazione anziana e rielaborazione dati raccolti fino alla stesura del Report finale. Fornirà aiuto nella creazione della brochure informativa, attualmente mancante nel Comune di Collazzone. Inoltre si recherà presso il domicilio degli anziani richiedenti per supportarli nel disbrigo di commissioni quotidiane e intrattenerli con attività ricreative. Il lavoro di contatto con le associazioni per una collaborazione progettuale verrà portato avanti dal Servizio Sociale ed il volontario sarà da supporto di segreteria.
	2. Analisi e sistematizzazione del bisogno	
	3. Report	
	4. Preparazione e distribuzione brochure informativa	
	5. Coinvolgimento delle associazioni	
2. Accompagnamento degli anziani verso i servizi ed iniziative mirate	1. Divulgazione delle risorse a disposizione	Il progetto avrà un avanzamento progressivo con la divulgazione delle risorse a disposizione ed ora meglio conosciute dopo la mappatura. Questa
	2. Promozione territoriale ai cittadini	

	3. Aggancio delle persone e differenziazione delle attività tra bisogno personale e risorse	fase vedrà il volontario come gestore attivo degli aspetti organizzativi e quindi da supporto agli operatori coinvolti. Con l'Assistente Sociale si interfacerà con le persone anziane ed in autonomia potrà anche agire con interventi di facilitazione alla soluzione di alcune commissioni, compreso il trasporto. Dovrà coadiuvare il Servizio Sociale in alcuni aspetti amministrativi e burocratici.
	4. Domiciliarità e trasporto sociale	
	5. Coinvolgimento della persona in attività specifiche	
	6. Facilitazione delle pratiche amministrazione del servizio sociale	

Obiettivo 2: Favorire l'alleggerimento del carico educativo delle famiglie con incremento della prevenzione del disagio giovanile

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Servizi di assistenza di minori in difficoltà	1. Sostegno domiciliare e supporto alle attività scolastiche	Il volontario potrà occuparsi della gestione dei compiti attraverso un aiuto programmato con la famiglia.
	2. Accompagnamento dei minori ad iniziative pubbliche e momenti di socializzazione	In concomitanza sarà supporto educativo nella gestione del minore da parte dei genitori. È importante che il volontario curi anche l'integrazione del minore partecipando a momenti pubblici di socializzazione.
	3. Interlocazione e coinvolgimento di altri attori del territorio	Un supporto dovrà essere fornito nell'interazione con le realtà coinvolte nella vita del minore e nel trasporto ai servizi e alle attività ludiche.
	4. Trasporto sociale	
	5. Monitoraggio dell'andamento familiare	
2. Interazione con la famiglia del minore dopo la prima segnalazione del disagio e sinergie tra le associazioni ed enti del territorio comunale	1. Contatti e raccolta di informazioni utili con le agenzie educative del territorio	Il ruolo del volontario in queste attività è primariamente a supporto degli operatori pubblici e/o privati coinvolti nell'accompagnamento del minore.
	2. Orientamento delle famiglie verso servizi dedicati	Sarà cura del volontario affiancare il minore nel periodo estivo e nei momenti di assenza delle attività scolastiche.
	3. Ideazione e programmazione di attività ricreative (post scuola e centri estivi)	Il lavoro di segreteria e di contatti sarà un impegno quotidiano ed anche il sostegno, nell'ufficio del servizio sociale, per lo svolgimento di pratiche amministrative e di archiviazione.
	4. Facilitazione di contatti e scambi tra le diverse organizzazioni coinvolte	
	5. Supporto alle attività amministrative del servizio sociale comunale	

4. 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. Trasporto e supporto in piccole commissioni (spesa,	Il volontario si relazionerà con l'assistente sociale che ha in carico i

1. Assistenza e supporto ai soggetti fragili e/o non autosufficienti	bollette, consegna farmaci, pasti, ecc.)	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.
	2. Sistematizzazione e catalogazione dei documenti prodotti dal 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 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.

5. 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. Accoglienza utenti stranieri ed erogazione informazioni	Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:

1. Gestione front office e back office in favore dell'utenza straniera	2. Pubblicazione bandi e avvisi per l'accesso alle misure di sostegno	• 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.
	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	Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività: • 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	

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

6. COMUNE DI TERNI - Spazio Neutro sede 212103

Obiettivo 1: Aumentare i nuclei beneficiari del Servizio Spazio Neutro e ampliare il numero di incontri

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Attività di sostegno e cura dei minori e degli	1. Accoglienza dei nuclei e front office	Il volontario si occuperà di accogliere i minori accompagnati dagli adulti di riferimento e gli adulti incontranti

adulti accompagnatori e incontranti	2. Cura degli spazi dedicati al servizio	accompagnandoli presso le aree di attesa e garantendo che non vi siano incontri fuori dagli spazi dedicati agli incontri protetti, essendo il servizio strutturato con varie stanze di incontro e vari spazi di attesa. All'inizio o al termine degli incontri il volontario affiancato dal personale curerà l'organizzazione degli spazi e dei materiali necessari all'incontro successivo al fine di enfatizzare l'aspetto dello spazio inteso come "terzo educatore". Il volontario supporterà il personale nella sistematizzazione sia informatizzata che cartacea dell'archivio del servizio.
	3. Attività amministrative dell'Ufficio (supporto nella scannerizzazione e archiviazione documenti)	

Obiettivo 2: Agevolare l'accesso ai servizi sociali territoriali dedicati ai disabili

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Orientare, accompagnare e facilitare l'utenza disabile e i familiari nell'accesso e nella fruizione ai servizi Vita Indipendente, Dopo di noi, Percorsi di autonomia	1. Accoglienza dei nuclei e front office	Il volontario affiancherà gli assistenti sociali dedicati ai servizi volti ai disabili. Potrà occuparsi di accogliere, orientare e accompagnare gli utenti da una sede territoriale all'altra. Si curerà degli spazi dedicati all'attesa e all'accoglienza nelle diverse sedi verificando le condizioni di accessibilità e segnalando eventuali difficoltà al coordinatore dei servizi. Supporterà l'utenza, in affiancamento al personale comunale, nella compilazione delle pratiche e nella ricerca delle informazioni utili attraverso la navigazione guidata in internet.
	2. Supporto alle pratiche amministrative telematiche a cura dell'utenza	

7. 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. 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.
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti.	
	3. Attività di back-office relative ai servizi erogati	

8. 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
	2. Assistenza in ambito scolastico	

	3. Laboratori di gruppo	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.
	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.
	2. Ascolto e raccolta bisogni degli utenti	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.
	3. Operazioni di back-office relative ai servizi erogati	

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Umbria	TR	COMUNE DI BASCHI	Assistenza	207901	Piazza DEL COMUNE	1	05023	2	1
Umbria	PG	COMUNE DI BASTIA UMBRA	Assistenza	162074	Piazza UMBERTO I	1	06083	2	1
Umbria	PG	COMUNE DI COLLAZZONE	Assistenza	231893	Piazza JACOPONE	6	06050	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI GUBBIO	Assistenza	161421	Via CAVOUR	12	06024	2	0
Umbria	PG	COMUNE DI NOCERA UMBRA	Assistenza	162092	Piazza CAPRERA	5	06025	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI NOCERA UMBRA	Assistenza	162092	Piazza CAPRERA	5	06025	1	1
Umbria	TR	COMUNE DI TERNI	Assistenza	212103	Via CROCE SANTA	3	05100	2	0
Umbria	PG	COMUNE DI TREVİ	Assistenza	167617	Piazza GIUSEPPE MAZZINI	21	06039	1	0
Umbria	PG	COMUNE DI VALTOPINA	Assistenza	162106	Via NAZARIO SAURO	34	06030	2	1
								14	4

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

14 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.

In tutte le sedi è richiesto:

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente.

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:

Il percorso di formazione generale propone agli OV due giornate d'aula in presenza, una giornata a distanza in modalità sincrona e quattro moduli di FAD asincrona.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani di servizio civile avviati nello stesso bando.

A partire dal concetto di “difesa civile non armata e nonviolenta”, la formazione avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi fornendo una “cassetta degli attrezzi”, in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

1. Modalità

Il progetto prevede 30 ore totali di formazione generale di cui:

- Formazione in presenza: 16 ore (n. 2 giornate d'aula) presso la sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale (53% del totale delle ore di formazione generale).
- Formazione a distanza (FAD): 14 ore (meno del 50% delle ore complessive).

Modalità sincrona: 5 (17% del totale delle ore di formazione generale).

Modalità asincrona: 9 ore (30% del totale delle ore di formazione generale).

2. Tecniche e metodologia

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida (Decreto n. 88 del 31 gennaio 2023 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

La formazione offre alle/agli operatrici/operatori volontarie/i uno spazio di rilettura e rielaborazione dell'esperienza di servizio, che favorisce, da un lato, l'“imparare facendo” e, dall'altro, l'attuazione del potenziale formativo del servizio come esperienza in cui praticare ed apprendere i valori costituzionali, contribuendo alla loro disseminazione nella società.

In particolare, si farà ricorso a:

- Lezioni interattive: non solo lezione frontale, ma collaborazione con gli operatori volontari attraverso lavori di gruppo e discussioni, momenti di confronto tra i partecipanti, utilizzo di presentazioni, video e materiali di supporto. Questo aiuta a stimolare la riflessione a favorire lo scambio di idee e l'apprendimento reciproco.
- Esercitazioni pratiche e simulazioni: Per rendere più concreti alcuni concetti, vengono spesso proposte attività pratiche come role-playing, simulazioni di situazioni reali che i volontari potrebbero incontrare durante il servizio, o analisi di casi studio. Questo permette di sviluppare competenze e di mettersi alla prova in un ambiente protetto.

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto con due approcci metodologici:

- Formale (Lezione frontale): coprirà il 30% del monte ore complessivo; è utile per introdurre un argomento e garantire a tutti informazioni condivise; consente di organizzare e veicolare i contenuti in modo organico;
- Non formale: corrisponde al 40% del monte ore complessivo. La situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è legata a risultati di facilitazione in modo che gli OV riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza e patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento, sia esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in e di gruppo.
- Formazione a distanza (FAD): coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà agli OV la possibilità di approfondire e completare a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale, oltre ad approfondire argomenti e temi aggiuntivi rispetto ai contenuti d'aula. Gli OV avranno a disposizione contenuti audio, video e di testo caricati nell'apposita piattaforma dedicata e i test di verifica.

3. Risorse tecniche impiegate:

Aule attrezzate nella sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale, PC e videoproiettore, manuali cartacei e dispense elettroniche, video, piattaforma FAD sincrona e asincrona, schede di verifica e valutazione del percorso formativo, sito internet.

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:

La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l’attivazione anche di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito. La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

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.

La formazione d’aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l’erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. I due approcci hanno caratteristiche completamente diversi, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona l’Ente ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d’aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d’aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell’ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l’obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con

esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula in presenza, sia alla formazione a distanza in modalità asincrona.

La **FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio. Argomenti previsti: • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	7 ore d'aula in presenza
TITOLO	MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI SOCIALI NEGLI ENTI LOCALI, METODI DELL'INTERVENTO SOCIO EDUCATIVO, STRUMENTI DI PREVENZIONE DELL'ESCLUSIONE
CONTENUTI	Il modulo ha l'obiettivo di far conoscere ai volontari la struttura e l'organizzazione dei servizi sociali e la tipologia e le procedure degli interventi che possono essere attivati a tutela degli utenti. Argomenti previsti: • gli attori della cornice istituzionale e le tipologie dei servizi; • il contesto normativo; • le macro aree di intervento dei servizi sociali • le macro aree di intervento dei servizi assistenziali (diversi target) • esempi di interventi sociali e strumenti e tecniche per la loro attuazione.

Modulo 3

DURATA	4 ore d'aula in presenza
TITOLO	DISABILITÀ E PATOLOGIE
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati alla disabilità, in particolare alla disabilità psichica. Argomenti previsti: • il pregiudizio nei confronti della disabilità; • il progetto terapeutico personalizzato gli strumenti; • le risposte dei servizi alla domanda di salute mentale; • come lavorano i "tecnici" della salute mentale.

Modulo 4

DURATA	16 ore d'aula in presenza
TITOLO	COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON L'UTENZA FRAGILE, COME APPROCCIARSI ALLA FRAGILITÀ
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati alla fragilità (minori, anziani, persone con disabilità, stranieri): Argomenti previsti: • il progetto assistenziale personalizzato; • le risposte dei servizi alla domanda di assistenza; • comunicazione con l'utenza in condizioni di fragilità o disabilità; • la comunicazione in contesti interculturali per prevenire la fragilità; • la comunicazione in emergenza.

Modulo 5

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	ELEMENTI DI BASE DI PEDAGOGIA PER L'INTERVENTO SOCIALE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: • pedagogia generale; • pedagogia dello sviluppo e pedagogia degli adulti. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Modulo 6

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	INTERVENTI DI ACCOGLIENZA E DI INCLUSIONE SOCIALE
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati ai servizi di sostegno ai minori stranieri e alle loro famiglie. Argomenti previsti: • il pregiudizio nei confronti dello "straniero"; • Sistema di accoglienza e integrazione; • I livelli di accoglienza; • Iniziative dei Comuni a sostegno della genitorialità.

Tecniche e metodologie della Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle

relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.

2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizionarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma all'interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 7

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	IL SISTEMA COMUNE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: • Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione. • Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto. • Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction). Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Modulo 8

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	ELEMENTI DI BASE DI PSICOLOGIA
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su due ambiti: • sviluppo psicologico dell'individuo, dall'infanzia all'età adulta; • psicologia dello sviluppo e relazione d'aiuto. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.

Modulo 9

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: • elementi di organizzazione del lavoro psicosociale; • rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi sociali; • l'equipe sociopsicopedagogica e le dinamiche del lavoro in gruppo.

Tecniche e metodologie della Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

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 tranches, 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 2026

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 4

Tipologia di minore opportunità:

Difficoltà economiche

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

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

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

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, si propongono di "fare rete" con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire una partecipazione democratica ai giovani con minori opportunità.

In particolare, i Comuni interessati intensificheranno la promozione delle posizioni per GMO nei centri per l'impiego, nei Patronati e presso enti ed organizzazioni che forniscono aiuti a famiglie in difficoltà economiche.

Un ruolo strategico l'avranno i servizi sociali dei Comuni che svolgeranno un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza interessata attraverso:

- campagna di informazione sulle attività;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto.

Altri strumenti che saranno utilizzati sono:

- sito Internet e pagine social;
- comunicati e articoli su periodici locali;
- locandine e materiali informativi distribuiti in luoghi strategici frequentati da giovani e dalle loro famiglie (oratorio, CAG, biblioteca, Informagiovani, organizzazioni sportive, esercizi commerciali del territorio, Centri per l'impiego, Patronati);
- newsletter;
- incontri informativi presso scuole, centri di aggregazione, ecc.;
- distribuzione brochure divulgative;
- incontri promossi in collaborazione con gli enti "rete" e con i partner.

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

Risorse umane e strumentali:

- Educatore professionale realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente, OLP e altro personale coinvolto.
- OLP indicati nei progetti sono di sostegno alla realizzazione delle attività.
- L'Assistente Sociale fornirà attività di sostegno, supporto e monitoraggio. La risorsa è nell'organico dell'Ente di accoglienza.

A fronte di difficoltà saranno adottate diverse soluzioni:

- affiancamento nelle attività di formazione - tutor d'aula
- potenziamento monitoraggio del progetto
- sensibilizzazione del personale dell'Ente coinvolto nelle attività dei volontari
- strumenti per facilitare l'accesso al PC

Iniziative/misure di sostegno

Incontri aperti tra GMO e soggetti privati, aziende, portatori di interesse del mondo del lavoro e della formazione. I GMO saranno invitati a partecipare agli incontri con la possibilità di presentarsi e candidarsi alle posizioni aperte. L'invito è accompagnato da una scheda che definisce le competenze settoriali minime necessarie per la partecipazione. Sarà richiesta una forte propensione motivazionale e attitudinale per partecipare attivamente al workshop.

Formazione Educazione Finanziaria per fornire indicazioni utili ad effettuare scelte economiche più attente. Orienterà i GMO nel gestire i risparmi, affrontare gli imprevisti e pianificare il futuro. Il corso consente di acquisire consapevolezza, mettendo ordine alle risorse per progettare un futuro di benessere, fornisce gli strumenti necessari per mettere in atto comportamenti razionali e concreti.

Incontro per introdurre agli STEM

L'approccio STEM affronta le sfide emergenti con una prospettiva interdisciplinare intrecciando teoria e pratica per lo sviluppo di nuove competenze. Vengono indicate con 4C le competenze potenziate nell'approccio integrato STEM e sulle quali si punterà attraverso l'incontro:

- Critical thinking
- Communication
- Collaboration
- Creativity

Anche l'Agenda ONU 2030 (Ob. 4) prevede di incrementare le competenze scientifiche e tecnico-professionali della popolazione, di eliminare le disparità e favorire l'accesso a istruzione e formazione alle persone più vulnerabili, garantendo che la popolazione giovane acquisisca e consolidi competenze di base linguistiche e logico-matematiche.

Per favorire l'acquisizione si punterà sull'approccio esperienziale, attraverso attività pratiche e laboratoriali, modalità utili per l'apprendimento delle discipline STEM. Il coinvolgimento porrà i partecipanti al centro favorendo un atteggiamento collaborativo alla risoluzione di problemi e aiutandoli a:

- riflettere su processo e strategie di apprendimento

- individuare difficoltà
- applicare strategie per sviluppare consapevolezza delle proprie abilità e del proprio progresso

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)