

## ***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: Prossimità e terza età (ENAPA)**

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO: EDUCAZIONE E24. Sportelli informazione**

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** Il progetto ha come obiettivo principale quello di supportare i cittadini anziani, soprattutto coloro che sono residenti nelle aree periferiche, attraverso la promozione dell'accesso ai servizi pubblici (sanitari, assistenziali, di ricostruzione, ecc...) con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi e l'assistenza digitale.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** L'arrivo all'interno delle sedi di attuazione degli operatori volontari in servizio civile e tutto ciò che ne deriverà in seguito, può essere esemplificato attraverso le seguenti fasi:

#### **Fase dell'avvio, accoglienza e conoscenza (PRIMO MESE)**

Nei primi giorni di ingresso in servizio, si prevede di:

- realizzare un incontro degli operatori volontari con il gruppo di lavoro della sede di riferimento.
- presentare l'operatore volontario agli utenti del servizio per avviare quel processo di conoscenza reciproca che consenta l'instaurarsi di relazioni fiduciarie.
- In un secondo momento, si prevede di presentare l'operatore volontario ai partner del progetto e del programma.

#### **Fase di affiancamento e progressiva autonomia (SECONDO MESE e a seguire fino al termine del servizio)**

E' la fase in cui, con il supporto dell'OLP affiancheranno gli operatori volontari nelle attività e nella conoscenza della sede e delle attività che vengono svolte.

L'operatore volontario apprende metodologie e modalità degli interventi e dal progetto diventa parte integrante del gruppo di lavoro che realizza gli interventi previsti. Progressivamente l'operatore volontario gestirà spazi di autonomia attraverso lo sviluppo dell'analisi, della capacità

propositiva, organizzativa e gestionale di alcune attività nella prospettiva di assumere consapevolezza del suo ruolo di “facilitatore digitale”. In generale, nel corso di realizzazione delle attività previste dal progetto si alterneranno momenti di incontro, formazione, programmazione e verifica delle attività.

Come inoltre previsto **dalla voce Helios**, una cura particolare sarà dedicata all’accompagnamento dei **giovani con minori opportunità** inseriti all’interno del presente progetto.

L’impegno previsto è **di 25 ore settimanali, per un monte ore annuo di 1.145 ore, articolato su 5 giorni settimanali**, salvo diverse esigenze delle strutture e/o servizi concordate in fase di organizzazione mensile dell’impegno con gli OLP.

L’orario, flessibile, potrà essere svolto continuativamente o, in ragione di particolari esigenze di servizio, intervallandolo. Inoltre, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto, **in particolare le attività 1.4 e 1.5**, l’ente impiegherà i volontari, per un periodo **non superiore ai sessanta giorni**, in altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto. Per quanto riguarda lo svolgimento di tali attività si farà riferimento al Punto 6 del “Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del Servizio Civile Universale” (dPCM 14 gennaio 2019).

Come previsto dalla strategia di progetto, in ogni sede di attuazione, saranno realizzate le stesse attività per ampliarne l’impatto e la diffusione a livello regionale. In ogni sede si prevede pertanto le stesse attività per gli operatori volontari.

| ATTIVITÀ PREVISTE SU TUTTE LE SEDI                                                                                            | ATTIVITÀ SPECIFICHE DEI VOLONTARI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>1.1</b> Rilevazione dei bisogni dei cittadini nei luoghi di fruizione dei servizi pubblici e dei servizi esistenti.</p> | <p><b>1.1.1</b> Supporto allo studio e monitoraggio dei bisogni e dell’impatto reale dei servizi digitali già esistenti verso i cittadini del territorio (SPID, firma digitale, INPS, ecc...).</p> <p><b>1.1.2</b> Supporto nella mappatura delle informazioni circa le prestazioni assistenziali e/o integrative riservate dagli Enti locali e da altre realtà (con supporto rete Comuni), a completamento di quella già realizzata con il progetto degli anni precedenti.</p> <p><b>1.1.3</b> Supporto nella stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l’azione di contatto.</p> <p><b>1.1.4</b> Supporto Realizzazione di incontri ai cittadini finalizzati alla divulgazione dei servizi esistenti.</p> |
| <p><b>1.2</b> Sviluppo delle attività di progettazione e miglioramento dei servizi previsti dal progetto</p>                  | <p><b>1.2.1</b> Partecipazione e supporto agli incontri con responsabili ANCI ed Assessori competenti.</p> <p><b>1.2.2</b> Realizzazione di un report regionale sui bisogni dei destinatari e dei servizi offerti.</p> <p><b>1.2.3</b> Partecipazione a incontri con Assessori Comunali e Regionali competenti per attività di supporto ad iniziative a favore dei cittadini.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>1.3</b> Realizzazione di uno sportello informativo provinciale, dedicato alla ricezione delle richieste di utenti</p>   | <p><b>1.3.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni dei cittadini, mappatura dei bisogni rilevati e rendicontazione sull’attività svolta</p> <p><b>1.3.2</b> Raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici, sulla situazione dei vari destinatari del progetto.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>e coordinamento delle risposte da fornire.</p>                                                                                                                                                                    | <p><b>1.3.3</b> Supporto alla stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto</p> <p><b>1.3.4</b> Realizzazione strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi, anche specifici rispetto alle caratteristiche del territorio delle varie province, dell'utenza e dei diversi portatori di interesse.</p> <p><b>1.3.5</b> Supporto all'attivazione spazio internet ad hoc su sito <a href="http://www.enapra.it">www.enapra.it</a>.</p> <p><b>1.3.6</b> Attivazione e sviluppo pagine sui social network.</p> <p><b>1.3.7</b> Supporto a erogazione di servizi digitali di sportello in front-office e back-office.</p> <p><b>1.3.8</b> Supporto a temporanee attività di servizi di sportello presso sedi non accreditate di progetto, per potenziare le attività di informazione su tutto il territorio regionale. Supporto e affiancamento durante l'orario di servizio dello sportello.</p> |
| <p><b>1.4</b> Apertura di sportelli informativi e di erogazione di servizi digitali itineranti.</p>                                                                                                                  | <p><b>1.4.1</b> Supporto a incontri con gruppi, associazioni, realtà del territorio per facilitare il contatto e il passaparola e per definire luoghi e tempi di svolgimento dell'attività di sportello itinerante.</p> <p><b>1.4.2</b> Rilevazione bisogni tramite questionario.</p> <p><b>1.4.3</b> Mappatura servizi della pubblica amministrazione, della sanità e/o altro comparto pubblico presso i quali identificare luoghi per i servizi di sportelli itineranti</p> <p><b>1.4.4</b> Affiancamento a erogazione servizio sportelli digitali e di informazione itineranti utilizzando anche i luoghi di svolgimento presso strutture della pubblica amministrazione, strutture ospedaliere, e anche mercati rionali e/o paesani.</p>                                                                                                                                                                                                                  |
| <p><b>1.5</b> Realizzazione di sportello virtuale con informativa online e con possibilità di porre quesiti (tipo FAQ) cui si fornirà risposta online per una attività di comunicazione ed informazione dirette.</p> | <p><b>1.5.1</b> Supporto a diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci.</p> <p><b>1.5.2</b> Supporto a realizzazione workshop, seminari di studio, stand, direct mailing, ecc.;</p> <p><b>1.5.3</b> Supporto a realizzazione iniziative pubbliche;</p> <p><b>1.5.4</b> Contributo a implementazione sito internet nazionale e regionale;</p> <p><b>1.5.5</b> Contributo a realizzazione di pubblicitica e cartellonistica specifica nelle sedi regionali, provinciali e locali dell'ENAPA;</p> <p><b>1.5.6</b> Supporto a pubblicazione di articoli su quotidiani e periodici regionali e nazionali;</p> <p><b>1.5.7</b> Supporto a pubblicazione attraverso l'agenzia stampa;</p> <p><b>1.5.8</b> Supporto a comunicati via radio tramite le emittenti locali;</p> <p><b>1.5.9</b> Supporto a servizi televisivi su TV locali.</p>                                            |
| <p><b>1.6</b> Individuare e raggiungere con i servizi di progetto over 65 soli e non autosufficienti..</p>                                                                                                           | <p><b>A1.6.1</b> Affiancamento a incontri con gruppi di associazioni di cittadini presenti nel territorio per facilitare l'individuazione di casi specifici.</p> <p><b>1.6.2</b> Supporto a visita a domicilio presso i casi isolati segnalati.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           | <b>1.6.3</b> Affiancamento a erogazione di servizi di supporto e informazione agli anziani isolati intercettati dall'azione.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>2.1</b> Attività di formazione e accesso ai servizi digitali esistenti nel territorio. | <b>2.1.1</b> Realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni digitali dei cittadini, mappatura più estesa dei bisogni rilevati e rendicontazione sull'attività svolta.<br><b>2.1.2</b> Supporto a valorizzazione contatti con Comuni per scelta territori dove avviare le Campagne informative.<br><b>2.1.3</b> Contributo a programmazione campagne informative e di promozione dei workshop.<br><b>2.1.4</b> Predisposizione materiale informativo e report regionale aggiornato sui bisogni dei destinatari<br><b>2.1.5</b> Supporto a realizzazione di almeno 3 workshop di educazione digitale e di conoscenza dei servizi esistenti. |

Gli operatori volontari, nel loro ruolo di "facilitatori digitale" terranno conto di quanto indicato nel Programma quadro di sperimentazione del "servizio civile digitale":

1. l'apertura e la chiusura delle sessioni di collegamento a Internet sono effettuate dal facilitatore;
2. eventuali dati o file memorizzati nelle dotazioni informatiche - ad eccezione dei documenti creati e salvati dal singolo utente nelle attività di proprio interesse - non possono essere cancellati, modificati o alterati;
3. la navigazione in Internet è ammessa esclusivamente per le finalità legate alle attività di facilitazione, a scopo di ricerca o didattica;
4. la navigazione in Internet è consentita in forma privata, anche utilizzando i browser in modalità anonima;
5. a conclusione di ogni sessione individuale, è necessario:
  - a. provvedere alla cancellazione di cronologie, cookies, credenziali e altri dati eventualmente trattenuti in memoria dal browser o dagli altri programmi utilizzati;
  - b. eliminare in modo permanente documenti informatici, scaricati dalla rete e/o memorizzati, contenenti dati personali o direttamente riferibili a singoli soggetti;
6. si possono stampare elaborati e/o documenti solo se pertinenti all'attività svolta nel servizio.

Durante le sessioni di facilitazione non sarà consentito:

- eseguire applicazioni o software diversi da quelli installati dalla sede ospitante, né scaricare programmi non congruenti con le attività e i percorsi formativi del servizio;
- utilizzare la rete Internet per scopi di lucro o commerciali;
- consultare siti pornografici, siti che incitano all'odio razziale, alla violenza o al cyberbullismo e, comunque, siti con finalità o contenuti offensivi della dignità umana;
- praticare giochi d'azzardo o altri giochi non finalizzati a scopi formativi;
- utilizzare programmi di condivisione files "peer to peer".

Prima dell'inizio dell'incontro di facilitazione, avranno cura che l'utente:

- compili un apposito modulo indicando i propri dati personali e le altre informazioni richieste; tale modulo include l'informativa sul trattamento dei dati raccolti;

- prenda atto delle informazioni ricevute, con l'apposizione della firma, acconsente sia al trattamento dei dati, per le sole finalità di facilitazione digitale, sia alla raccolta delle informazioni per migliorare il servizio reso.

### Questionario di registrazione anonima dei dati statistici

Al termine di ogni sessione di facilitazione, il facilitatore compila un apposito questionario, anche in modalità digitale, al fine di registrare, in forma anonima e ai soli fini statistici, dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso.

|                             |
|-----------------------------|
| <b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b> |
|-----------------------------|

| SEDE                                           | CODICE SEDE | POSTI | (di cui GMO) |
|------------------------------------------------|-------------|-------|--------------|
| <b>BASILICATA</b>                              |             |       |              |
| ENAPA POTENZA                                  | 189034      | 2     | 1            |
| <b>CALABRIA</b>                                |             |       |              |
| ENAPA CATANZARO                                | 189002      | 2     | 1            |
| ENAPA CROTONE                                  | 189007      | 1     |              |
| ENAPA COSENZA                                  | 189005      | 1     |              |
| ENAPA REGGIO CALABRIA                          | 189037      | 2     | 1            |
| <b>CAMPANIA</b>                                |             |       |              |
| SEDE ZONALE ENAPA ARIANO IRPINO (AV)           | 213242      | 1     |              |
| SEDE ZONALE ENAPA PRATOLA SERRA (AV)           | 213340      | 1     |              |
| SEDE ZONALE ENAPA PAGO DEL VALLO DI LAURO (AV) | 213303      | 1     |              |
| SEDE ZONALE ENAPA GROTTAMINARDA (AV)           | 213276      | 2     | 1            |
| SEDE ZONALE ENAPA POLLA (SA)                   | 213309      | 1     |              |
| <b>EMILIA ROMAGNA</b>                          |             |       |              |
| ENAPA FORLI'                                   | 189011      | 1     |              |
| ENAPA RAVENNA                                  | 189036      | 1     |              |
| ENAPA MODENA                                   | 189023      | 2     | 1            |
| <b>FRIULI VG</b>                               |             |       |              |
| ENAPA UDINE                                    | 189060      | 1     |              |
| <b>LAZIO</b>                                   |             |       |              |
| ENAPA FROSINONE                                | 189012      | 2     | 1            |
| ENAPA SEDE NAZIONALE                           | 189050      | 2     | 1            |
| ENAPA VITERBO                                  | 189066      | 1     |              |
| <b>LOMBARDIA</b>                               |             |       |              |

|                                              |        |   |   |
|----------------------------------------------|--------|---|---|
| ENAPA BRESCIA                                | 188995 | 1 |   |
| ENAPA COMO                                   | 189004 | 1 |   |
| ENAPA PAVIA                                  | 189031 | 2 | 1 |
| ENAPA MILANO                                 | 189022 | 2 | 1 |
| ENAPA MANTOVA                                | 189019 | 1 |   |
| ENAPA LODI                                   | 189018 | 1 |   |
| <b>MARCHE</b>                                |        |   |   |
| ENAPA ASCOLI -FERMO                          | 188986 | 1 |   |
| <b>P.A. BOLZANO</b>                          |        |   |   |
| SEDE PROVINCIALE ENAPA BOLZANO               | 213235 | 1 |   |
| <b>PIEMONTE</b>                              |        |   |   |
| ENAPA ALESSANDRIA                            | 188984 | 1 |   |
| ENAPA BIELLA                                 | 188993 | 1 |   |
| ENAPA TORINO                                 | 189056 | 1 |   |
| ENAPA VERCELLI                               | 189063 | 2 | 1 |
| ENAPA ASTI                                   | 188987 | 2 | 1 |
| ENAPA CUNEO                                  | 189008 | 1 |   |
| INAC Alessandria                             | 185903 | 1 |   |
| INAC Asti                                    | 185909 | 1 | 1 |
| <b>PUGLIA</b>                                |        |   |   |
| SEDE ZONALE ENAPA SAN MICHELE SALENTINO (BR) | 213320 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA BRINDISI CONSIGLIO (BR)    | 213249 | 2 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA CERIGNOLA (FG)             | 213259 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LUCERA (FG)                | 213283 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA SAN SEVERO (FG)            | 213322 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA ASCOLI SATRIANO (FG)       | 213243 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA MANFREDONIA (FG)           | 213287 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LUCERA1                    | 213284 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA COPERTINO (LE)             | 213263 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA TAURISANO (LE)             | 213365 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA TUGLIE (LE)                | 213367 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LEVERANO (LE)              | 213282 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA BISCEGLIE (BA)             | 213246 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA GIOIA DEL COLLE (BA)       | 213271 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA MOLFETTA GARIBALDI (BA)    | 213291 | 1 |   |
| INAC TARANTO                                 |        | 1 |   |
| INAC BARI                                    |        | 1 |   |
| <b>SARDEGNA</b>                              |        |   |   |
| ENAPA ORISTANO                               | 189027 | 1 |   |
| <b>SICILIA</b>                               |        |   |   |
| SEDE ZONALE ENAPA CANICATTI' (AG)            | 213335 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA NARO (AG)                  | 213337 | 1 |   |

|                                                  |        |   |   |
|--------------------------------------------------|--------|---|---|
| SEDE ZONALE ENAPA MENFI (AG)                     | 213290 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA PALERMO AMENDOLA               | 213234 | 2 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA BARCELLONA POZZO DI GOTTO (ME) | 213245 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA SANT'ANGELO DI BROLO (ME)      | 213368 | 1 |   |
| INAC PALERMO Regionale                           | 185981 | 1 |   |
| INAC MESSINA Prov.                               | 185944 | 1 |   |
| INAC CATANIA                                     | 185926 | 1 |   |
| <b>TOSCANA</b>                                   |        |   |   |
| ENAPA GROSSETO                                   | 189014 | 2 | 1 |
| <b>UMBRIA</b>                                    |        |   |   |
| ENAPA PERUGIA                                    | 189032 | 2 | 1 |
| ENAPA TERNI                                      | 189055 | 2 | 1 |

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

| <b>SEDE</b>                                    | <b>CODICE SEDE</b> | <b>POSTI</b> | <b>(di cui GMO)</b> |
|------------------------------------------------|--------------------|--------------|---------------------|
| <b>BASILICATA</b>                              |                    |              |                     |
| ENAPA POTENZA                                  | 189034             | 2            | 1                   |
| <b>CALABRIA</b>                                |                    |              |                     |
| ENAPA CATANZARO                                | 189002             | 2            | 1                   |
| ENAPA CROTONE                                  | 189007             | 1            |                     |
| ENAPA COSENZA                                  | 189005             | 1            |                     |
| ENAPA REGGIO CALABRIA                          | 189037             | 2            | 1                   |
| <b>CAMPANIA</b>                                |                    |              |                     |
| SEDE ZONALE ENAPA ARIANO IRPINO (AV)           | 213242             | 1            |                     |
| SEDE ZONALE ENAPA PRATOLA SERRA (AV)           | 213340             | 1            |                     |
| SEDE ZONALE ENAPA PAGO DEL VALLO DI LAURO (AV) | 213303             | 1            |                     |
| SEDE ZONALE ENAPA GROTTAMINARDA (AV)           | 213276             | 2            | 1                   |
| SEDE ZONALE ENAPA POLLA (SA)                   | 213309             | 1            |                     |
| <b>EMILIA ROMAGNA</b>                          |                    |              |                     |
| ENAPA FORLI'                                   | 189011             | 1            |                     |
| ENAPA RAVENNA                                  | 189036             | 1            |                     |
| ENAPA MODENA                                   | 189023             | 2            | 1                   |
| <b>FRIULI VG</b>                               |                    |              |                     |
| ENAPA UDINE                                    | 189060             | 1            |                     |
| <b>LAZIO</b>                                   |                    |              |                     |

|                                              |        |   |   |
|----------------------------------------------|--------|---|---|
| ENAPA FROSINONE                              | 189012 | 2 | 1 |
| ENAPA SEDE NAZIONALE                         | 189050 | 2 | 1 |
| ENAPA VITERBO                                | 189066 | 1 |   |
| <b>LOMBARDIA</b>                             |        |   |   |
| ENAPA BRESCIA                                | 188995 | 1 |   |
| ENAPA COMO                                   | 189004 | 1 |   |
| ENAPA PAVIA                                  | 189031 | 2 | 1 |
| ENAPA MILANO                                 | 189022 | 2 | 1 |
| ENAPA MANTOVA                                | 189019 | 1 |   |
| ENAPA LODI                                   | 189018 | 1 |   |
| <b>MARCHE</b>                                |        |   |   |
| ENAPA ASCOLI -FERMO                          | 188986 | 1 |   |
| <b>P.A. BOLZANO</b>                          |        |   |   |
| SEDE PROVINCIALE ENAPA BOLZANO               | 213235 | 1 |   |
| <b>PIEMONTE</b>                              |        |   |   |
| ENAPA ALESSANDRIA                            | 188984 | 1 |   |
| ENAPA BIELLA                                 | 188993 | 1 |   |
| ENAPA TORINO                                 | 189056 | 1 |   |
| ENAPA VERCELLI                               | 189063 | 2 | 1 |
| ENAPA ASTI                                   | 188987 | 2 | 1 |
| ENAPA CUNEO                                  | 189008 | 1 |   |
| INAC Alessandria                             | 185903 | 1 |   |
| INAC Asti                                    | 185909 | 1 | 1 |
| <b>PUGLIA</b>                                |        |   |   |
| SEDE ZONALE ENAPA SAN MICHELE SALENTINO (BR) | 213320 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA BRINDISI CONSIGLIO (BR)    | 213249 | 2 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA CERIGNOLA (FG)             | 213259 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LUCERA (FG)                | 213283 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA SAN SEVERO (FG)            | 213322 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA ASCOLI Satriano (FG)       | 213243 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA MANFREDONIA (FG)           | 213287 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LUCERA1                    | 213284 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA COPERTINO (LE)             | 213263 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA TAURISANO (LE)             | 213365 | 1 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA TUGLIE (LE)                | 213367 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA LEVERANO (LE)              | 213282 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA BISCEGLIE (BA)             | 213246 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA GIOIA DEL COLLE (BA)       | 213271 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA MOLFETTA GARIBALDI (BA)    | 213291 | 1 |   |
| INAC TARANTO                                 |        | 1 |   |
| INAC BARI                                    |        | 1 |   |
| <b>SARDEGNA</b>                              |        |   |   |

|                                                  |        |   |   |
|--------------------------------------------------|--------|---|---|
| ENAPA ORISTANO                                   | 189027 | 1 |   |
| <b>SICILIA</b>                                   |        |   |   |
| SEDE ZONALE ENAPA CANICATTI' (AG)                | 213335 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA NARO (AG)                      | 213337 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA MENFI (AG)                     | 213290 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA PALERMO AMENDOLA               | 213234 | 2 | 1 |
| SEDE ZONALE ENAPA BARCELLONA POZZO DI GOTTO (ME) | 213245 | 1 |   |
| SEDE ZONALE ENAPA SANT'ANGELO DI BROLO (ME)      | 213368 | 1 |   |
| INAC PALERMO Regionale                           | 185981 | 1 |   |
| INAC MESSINA Prov.                               | 185944 | 1 |   |
| INAC CATANIA                                     | 185926 | 1 |   |
| <b>TOSCANA</b>                                   |        |   |   |
| ENAPA GROSSETO                                   | 189014 | 2 | 1 |
| <b>UMBRIA</b>                                    |        |   |   |
| ENAPA PERUGIA                                    | 189032 | 2 | 1 |
| ENAPA TERNI                                      | 189055 | 2 | 1 |

|                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|

Agli operatori volontari si richiede:

- Non divulgare le informazioni riguardanti l'utenza e l'ente;
- Mantenere un comportamento consono al contesto operativo;
- Partecipare alle iniziative riguardanti il Servizio Civile organizzate o promosse dagli enti INAC ed ENAPA e dal Dipartimento per le Politiche giovanili e il Servizio Civile Universale;
- Diligenza, riservatezza, disponibilità nei confronti dei destinatari del progetto e degli utenti delle sedi;
- Disponibilità per un periodo non superiore ai sessanta giorni a svolgere attività di progetto presso altre località non coincidenti con la sede di attuazione del progetto, al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo;
- Disponibilità a partecipare ai Convegni Nazionali ENAPA ed INAC e alle altre attività di promozione del servizio civile universale previste dai due enti.
- Disponibilità alla flessibilità oraria secondo quanto concordato nel progetto e secondo l'orario di ufficio delle sedi accreditate, in particolare per l'utilizzo obbligatorio dei permessi per eventuali giorni di chiusura obbligatori (es: chiusura periodo estivo, ponti festivi).

Si comunica che le sedi di progetto, oltre alle festività riconosciute, saranno chiuse i seguenti giorni: "Le sedi di progetto effettuano chiusure oltre i giorni di calendario riconosciuti, in occasione di ponti e festività. Di anno in anno vengono stabilite le chiusure extra e vengono poi comunicate a volontari e dipendenti".

**All' operatore volontario potrà essere richiesta la disponibilità:**

- alla guida degli automezzi messi a disposizione dell'Ente per spostamenti nel territorio

- per la realizzazione delle attività (voce 5.1 e 5.3)
- di impiegare alcuni giorni di permesso in concomitanza alla chiusura delle sedi di attuazione progetto
  - a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività

**Potrà essere richiesto all'operatore volontario di spostarsi dalla sede di attuazione:**

- per partecipare a occasioni formative e professionalizzanti organizzate all'esterno della sede.

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI: Certificazione delle Competenze (ENAPA)**

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: Nessuno**

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Per le selezioni sarà utilizzato il sistema di selezione accreditato

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione generale per la durata di 42 ore si svolgerà presso le sedi accreditate

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

**Tecniche e metodologie di realizzazione della formazione specifica**

Gli **obiettivi del percorso formativo** saranno:

- Sapere leggere il servizio in atto;
- Assumere consapevolezza della propria identità di volontario in servizio civile;
- Apprendere contenuti utili a vivere appieno l'esperienza di un anno di progetto;
- Acquisire competenze da utilizzare nel proprio curriculum personale.

**Per ogni obiettivo formativo** viene considerato:

- Essere/divenire consapevoli di sé, dell'altro, del mondo;
- Dalla conoscenza della realtà al saper comunicare la realtà;
- Dal sapere di essere nella realtà al saper stare nella realtà;
- Dal saper fare al saper fare delle scelte;
- Dallo stare insieme al cooperare.
- In relazione a questi livelli, viene anche declinata la dimensione:
- Personale;
- Il gruppo di lavoro e l'ente;
- La famiglia e la comunità civile di appartenenza (anche nella prospettiva ampia di "Patria").

Il percorso si compone di più incontri ed utilizza le seguenti metodologie attive e partecipate:

1. lezioni frontali;

2. dinamiche non formali (tecniche di animazione e simulazioni, elaborazione dei vissuti personali e di gruppo, lavori in gruppo, esercitazioni guidate, role-playing, debriefing, presentazione di materiale audiovisivo, confronto su testi scritti, scambio di buone prassi);

Durante i corsi, tutti in presenza, oltre a fornire documentazione e letture ad hoc, si prevedono inoltre incontri con esperti e di procedere all'elaborazione-comunicazione dei contenuti acquisiti. Come previsto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" del 31 gennaio 2023 "la formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile".

a) La formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata ai volontari **entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto stesso.**

b) Contestualmente il modulo inerente alla "**Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile**" con la relativa durata e i relativi tempi di erogazione sarà realizzato **entro 90 giorni dall'avvio del progetto.**

c) Così come per la formazione generale, al fine di consentire la verifica da parte del Dipartimento del rispetto di quanto richiesto dalle "Linee Guida" e di quanto dichiarato nel progetto, sarà predisposto un Registro generale della formazione specifica contenente:

- luogo di svolgimento del/dei corso/i di formazione specifica, date ed orari delle lezioni;
- registro dei volontari partecipanti al corso, con firme ed orario di inizio e fine lezione, nominativi degli assenti, con l'indicazione delle motivazioni, corredato dalla/e firme del/dei formatore/i presente/i in aula, ovvero, in presenza di formazione a distanza, apposito report di download e consultazione personalizzati;
- indicazione delle tematiche trattate, con la precisazione, per ogni corso, delle metodologie utilizzate.

Il Registro generale della formazione specifica sarà conservato presso la sede di attuazione del progetto fino al termine dello stesso e, successivamente, conservato e tenuto a disposizione del Dipartimento presso la sede legale dell'ente per almeno due anni dal termine del progetto stesso.

### **Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo**

La formazione si svolgerà presso le sedi accreditate.

| <b>Modulo 1. La Comunicazione dei servizi alla persona</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <b>Metodologie didattiche</b>                                                                                                                                                                                                                                                       |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Il modulo ha lo scopo di fornire agli operatori di servizio civile nozioni sulla comunicazione e in particolare sulla gestione della comunicazione in gruppo e con l'utente attraverso esercitazioni individuali e di gruppo.                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Ore 6</b> |
| 1.1 l'ABC della comunicazione<br>1.2 Le componenti di un "sistema di comunicazione"<br>1.3 La comunicazione interpersonale: come farsi capire<br>1.4. La comunicazione nel gruppo di lavoro<br>1.5 Come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi<br>1.6 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Lezione accademica – 1 ore</li> <li>● Laboratori di comunicazione - 2 ore</li> <li>● Discussione semistrutturata - 1 ora</li> <li>● Esercitazioni individuali e di gruppo - 1 ore</li> <li>● Verifiche di apprendimento - 1 ora</li> </ul> |              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                           |                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 1.7 sviluppare la capacità di ascolto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                           |                   |
| <b>Modulo 2. Strumenti informativi a supporto del cittadino</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <b>Metodologie didattiche</b>                                                                                                             | <b>Ore<br/>54</b> |
| Il modulo ha lo scopo di fornire agli operatori di servizio civile nozioni sull'Ente dove svolgono il servizio e sull'acquisizione di conoscenze utili a rispondere al bisogno informativo del cittadino sui temi dei diritti, della previdenza e dell'assistenza sociale.                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |                   |
| <b>Modulo 2.1</b> Il contesto di riferimento e la struttura organizzativa dell'Ente<br><b>2.5.1</b> Nascita e ruolo delle associazioni datorali<br><b>2.5.2</b> Geografia del sistema confederale<br><b>2.5.3</b> Tecnologie a supporto del cittadino                                                                                                                                                                                                                                                                        | 8 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali  |                   |
| <b>Modulo 2.2</b> Tecnologia INAC CIA o ENAPA al servizio del sistema.<br>L'impiego dei software a sostegno dell'informazione dei cittadini                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4 Ore<br>2 ore lezione accademica<br>2 ore esercitazioni individuali e di gruppo                                                          |                   |
| <b>Modulo 2.3</b> Strumenti informativi a supporto del cittadino<br><b>2.3.1</b> I patronati: la loro funzione nel sistema previdenziale; storia ed evoluzione legislativa; come nasce un patronato; storia del patronato INAC o ENAPA; l'articolazione organizzativa attuale del Patronato Inac o Enapa<br><b>2.3.2</b> Gli Enti di Previdenza e Assistenza: le funzioni di Inps, Inail e degli altri Enti; come i Patronati si interfacciano con gli Enti: il valore della collaborazione nella distinzione delle funzioni | 4 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali          |                   |
| <b>Modulo 2.4</b> I Diritti Previdenziali del cittadino<br><b>2.4.1</b> Le tipologie della contribuzione (obbligatoria, volontaria, figurativa, da riscatto);<br><b>2.4.2</b> Dai contributi alla Pensione: Regime retributivo e regime contributivo; i Requisiti per la Pensione di Vecchiaia e la Pensione Anticipata; le possibili Opzioni per il cittadino; la contribuzione "frammentata" e le possibilità di cumulo gratuito<br><b>2.4.3</b> Modulistica e Procedure                                                   | 12 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali |                   |
| <b>Modulo 2.5</b> I Diritti Previdenziali del cittadino<br><b>2.5.1</b> L'invalidità pensionale: Assegno Ordinario e Pensione di Inabilità; i requisiti contributivi e sanitari<br><b>2.5.2</b> Modulistica e Procedure                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali  |                   |
| <b>Modulo 2.6</b> Infortuni sul Lavoro e Malattie Professionali<br><b>2.6.1</b> Lavoratori e Lavorazioni assicurate;<br><b>2.6.2</b> L'Infortunio sul Lavoro: nozione e requisiti; la Malattia Professionale: accertamento dell'origine lavorativa<br><b>2.6.3</b> Gli obblighi in caso di Infortunio o Malattia                                                                                                                                                                                                             | 10 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali |                   |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Professionale;<br><b>2.6.4</b> Le prestazioni economiche e sanitarie spettanti a Infortunati e Tecnopatici: il Danno Biologico<br><b>2.6.5</b> Cenni sull'Assicurazione Obbligatoria per gli Infortuni in ambito domestico<br><b>2.6.6</b> Modulistica e Procedure                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                          |              |
| <b>Modulo 2.7</b> I Diritti Assistenziali del cittadino<br><b>2.7.1</b> Le Prestazioni a favore degli Invalidi Civili, Ciechi e Sordomuti;<br><b>2.7.2</b> L'Assegno Sociale<br><b>2.7.3</b> Modulistica e Procedure                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 8 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali |              |
| <b>Modulo 2.8</b> Tecnologie a servizio del sistema e del cittadino<br><b>2.8.1</b> La creazione di una rete di contatti sul territorio per lo sviluppo di sportelli informativi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 4 ore<br>Autoapprendimento assistito su piattaforma web learning INAC o ENAPA Virtual Learning Environment con esercitazioni individuali |              |
| <b>Modulo 3. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro e contrasto della diffusione del COVID-19 negli ambienti di lavoro</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Metodologie didattiche</b>                                                                                                            | <b>Ore 8</b> |
| Il modulo ha lo scopo di fornire agli operatori di servizio civile nozioni sulla sicurezza e salute nei luoghi di lavoro con un approfondimento importante sul contrasto della diffusione del Covid-19.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                          |              |
| 3.2 Aspetti generali del D.Lgs. 81/08 e smi: concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione aziendale, diritti e doveri dei vari soggetti aziendali, organi di vigilanza, controllo, assistenza;<br>b) rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni e alle conseguenti misure e procedure di prevenzione e protezione<br>3.3 Soggetti della prevenzione: Datore di lavoro, Dirigenti, preposti, RSPP, Medico competente, rappresentante dei lavoratori per la sicurezza<br>3.4. Obblighi, responsabilità, sanzioni<br>3.5. Protocollo condiviso di aggiornamento delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2/COVID-19 negli ambienti di lavoro | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lezione accademica – 8 ore</li> </ul>                                                             |              |
| <b>Modulo 4. Diritti e tutela degli anziani</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <b>Metodologie didattiche</b>                                                                                                            | <b>Ore 6</b> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                          |              |
| 4.1 I livelli Essenziali di Assistenza<br>4.2 Principi costituzionali di solidarietà sociale e diritti sociali<br>4.3 Le leggi della Regione Veneto a difesa dei soggetti anziani e di sostegno alle loro famiglie<br>4.4 Dinamiche della terza età<br>4.5 Il territorio come sistema<br>4.6 Psicologia degli anziani: rilevazione dei                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Lezione accademica – 6 ore</li> </ul>                                                             |              |

|         |  |  |
|---------|--|--|
| bisogni |  |  |
|---------|--|--|

**Totale ore formazione specifica: 74**

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: RETI DI PROSSIMITA' PER IL SOSTEGNO DELLE PERSONE FRAGILI (CRI)**

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE: Ob 1 - Ob 10**

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: e) Crescita della resilienza delle comunità**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA': Sì**  
sistema Helios

ENAPA ed INAC, rispetto al progetto e ai GMO a cui si rivolge, realizzeranno congiuntamente e in riferimento ai propri canali queste azioni di informazione e sensibilizzazioni:

- articoli su riviste e canali interni ed esterni di comunicazione afferenti ad ENAPA, agli enti partner CONFAGRICOLTURA ed ANPA, e per INAC alla rete di CIA e ANP.
- approfondimenti tematici su sito [www.enapa.it](http://www.enapa.it) e <https://www.inac-cia.it/>;
- realizzazione di incontri informativi attraverso la rete territoriale delle sedi di progetto e degli enti partner.

Rispetto al Programma e al Progetto, ci sarà poi una particolare attenzione durante il Bando di reclutamento, con una campagna di informazione specifica:

- a) Destinatari: giovani rientranti nella categoria GMO prevista dal presente progetto, a partire da quelli già in contatto tramite la rete interna ENAPA e INAC;
- b) Strumenti: pagina dedicata dei siti, riviste e newsletter, iniziative comuni con gli altri enti coprogrammanti e i partner di rete, utilizzo dei social network.

Saranno realizzate specifiche campagne di informazione e con azioni di marketing puntuali. Per assicurare il giovane con minori opportunità economiche nella possibilità di impiegare un anno del proprio tempo nel Servizio Civile sarà evidenziato che al giovane operatore volontario viene riconosciuto un contributo economico mensile durante la realizzazione del periodo di servizio.

Inoltre, saranno rese note le misure di sostegno che ENAPA e INAC intendono impiegare per favorire la partecipazione dei ragazzi con minori opportunità economiche.

Altro canale è quello legato ad una sinergia con il Caf di Cia e Confagricoltura. Infatti, proprio i Centri di Assistenza fiscali sono tra gli istituti preposti a realizzare i conteggi dell'ISEE dei cittadini. La diffusione del materiale specifico realizzato sarà inoltre nei punti strategici, sportelli informativi e bacheche pubbliche, delle città sedi di progetto attraverso la collaborazione con i Comuni locali e l'associazione A.N.P. e ANPA.

**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. (\*)**

Per favorire il sostenibile coinvolgimento nel servizio civile per operatori volontari con minori

opportunità economiche, si provvederà ad avvio del servizio, ad affiancare il giovane ad un esperto del patronato per analizzare la sua situazione e quella del suo nucleo familiare al fine di verificare tutte le agevolazioni, scontistiche, riduzioni di carico di spesa alle quali può accedere.

L'azione sarà finalizzata a verificare con il giovane, partendo dalla verifica dell'Isee, la possibilità di accedere a tutti i bonus e le agevolazioni previste per le famiglie a basso ISEE quali ad esempio:

- Reddito e pensione di cittadinanza;
- Assegno unico alle famiglie
- Bonus luce, gas e acqua ovvero una riduzione in bolletta che spetta in presenza di determinati valori ISEE;
- Riduzione tassa rifiuti solidi urbani, anche in questo caso si tratta di una riduzione tariffaria in presenza dei prescritti requisiti;
- Esenzione dal canone Rai ogni qualvolta previsto (ad esempio, se l'intestatario dell'abbonamento è un soggetto ultra 75enne);
- Riduzione del canone telefonico ogni qualvolta previsto (ad esempio, per le famiglie composte da almeno un componente inabile o pensionato sociale oppure ultra 75enne o se il capofamiglia risulta disoccupato);
- Possibilità qualora in famiglia vi sia un ultra 70enne di ottenere una riduzione della tassa per il bollettino postale;
- Tutte le varie esenzioni Ticket a cui si ha diritto in base ai requisiti soggettivi posseduti;
- Abbonamenti a costi agevolati per il trasporto pubblico locale;
- Bonus bebè in occasione di nuovi nati.

Si intende fornire gratuitamente un servizio che analizzi la situazione dell'operatore volontario e anche di tutto il suo nucleo familiare di appartenenza nell'ottica che lo sgravio economico della famiglia nel suo complesso ricade sul volontario e la sua possibilità di accedere a beni e servizi utili per facilitare il suo percorso di servizio civile.

I riferimenti alle attività previste dal progetto (voci 5.1 e 5.3) e al coinvolgimento dei giovani operatori volontari con minori opportunità, si potrà contare sul supporto di ulteriori risorse umane e strumentali che verranno messe in campo, in particolare dalle figure aggiuntive alle sedi di **1 psicologa** e **1 assistente sociale**.

Iniziative specifiche che li riguardano e si intendono organizzare a loro sostegno, aggiuntive a quelle previste per gli altri volontari, sono quelle legate a:

- servizio di ascolto ed orientamento lavorativo e dei servizi esistenti rappresentato proprio dal Patronato, di supporto ed aiuto soprattutto per giovani con basso ISEE;
- monitoraggio specifico delle loro attività da parte degli operatori di sede e sviluppo tramite il Tutoraggio.

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

sistema Helios

### **Ore dedicate al tutoraggio:**

21 ore complessive, di cui 17 di gruppo e 4 individuali.

### **Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:**

Le attività di tutoraggio saranno realizzate negli ultimi 3 mesi di progetto, durante l'orario di servizio e somministrate sia in presenza che in modalità online.

La prima fase dell'attività di tutoraggio sarà composta da momenti di autovalutazione attraverso attività di gruppo e individuali, realizzate sia in presenza in aula che online (sincrone e asincrone), attraverso l'opportuna dotazione di strumenti informatici.

Una prima fase del percorso coinvolgerà gli Operatori Volontari nel ragionare sui punti di forza e sui punti deboli del loro percorso di Servizio Civile, tramite momenti di autovalutazione attraverso:

- Questionari di autovalutazione.
- Momenti di discussione (di intera classe di Operatori Volontari o di piccoli gruppi).
- Colloqui tra tutor e Operatori Volontari.
- Brainstorming.

La seconda fase verrà articolata attivando workshop incentrati sull'orientamento lavorativo degli Operatori Volontari attraverso:

- Workshop sul Curriculum Vitae (CV, lettera di motivazione, autopresentazione, compilazione Youthpass ed Europass, ecc.);
- Attività di Orientamento Scelta Professionale: il networking, il personal branding e le modalità di reperimento di informazioni sul mercato del lavoro (social media, web, ecc.);
- Workshop sul Colloquio di Selezione (tipologie di colloquio, come prepararsi, come affrontare il colloquio e cosa fare dopo, ecc..).

La terza fase prevedrà una conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro da parte degli Operatori Volontari.

Il percorso di tutoraggio sopra descritto, in adempimento a quanto previsto, è strettamente connesso alle fasi del percorso per l'attestazione delle competenze prevista all'interno del Progetto di Servizio Civile Universale.

TOTALE: 21 Ore: 11 in presenza (52%) e 10 online (48%); 17 di gruppo e 4 individuali.

### **Attività obbligatorie:**

**MODULO M1** del percorso di tutoraggio è pensato con la doppia finalità, la prima è quella di introdurre il gruppo di formazione ai contenuti del tutoraggio, con una parte contenutistica che spiega come esso sia collocato nel sistema del servizio civile universale, la seconda fornire i primi elementi utili a valorizzare la propria esperienza.

3 ore in presenza; attività di gruppo; periodo: Terz'ultimo mese del progetto

**MODULO M2** prevede un'articolazione con una parte di aula e una parte di lavoro online sincrone, entrambe con modalità frontali. Per la parte in aula, utilizzando un power point illustrativo e i materiali, si illustrerà la situazione attuale del mercato del lavoro e le sue logiche. Un approfondimento sarà dedicato al collegamento tra esperienza di servizio ed emersione delle competenze, da valorizzare all'interno del proprio CV e dei colloqui di lavoro, con un riferimento anche al tema delle competenze nel mondo del terzo settore e dei patronati. Nell'ultima parte del corso in presenza, si chiederà ai corsisti di mettersi alla prova con la compilazione del test Europass sulle competenze digitali (25').

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Terz'ultimo mese del progetto

**MODULO M3** fa parte delle attività di accompagnamento personale, svolte online. L'attività parte da quanto realizzato nel modulo M2, ossia il CV prevedendo una restituzione di quanto realizzato, con suggerimenti, correzioni e/o integrazioni.

2 ore; attività individuale; periodo: Penultimo mese del progetto

**MODULO M4**, articolato in due parti, introduce inizialmente in aula alcuni aspetti pratici di orientamento al mondo del lavoro, approfondendoli con dell'apposito materiale, per poi sviluppare online, tramite delle simulazioni, la messa in pratica delle cose apprese in precedenza. A partire dal video di un'esperienza di imprenditorialità, attraverso un power point, si aiuterà i corsisti a conoscere le principali modalità e strumenti di recruiting, su come leggere le richieste di lavoro e come inoltrare una candidatura.

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Penultimo mese del progetto

**MODULO M5**, si sviluppa in gruppo ma con una prima parte di aula ed una seconda parte online. Attraverso un power point si inizierà stimolando i ragazzi a collegare maggiormente la loro esperienza di servizio civile con le competenze attestabili, tramite evidenze, e indicabili all'interno del proprio cv personale (o degli altri strumenti di autopromozione, come ad esempio linkedin). Si illustrerà poi come descrivere le proprie competenze e i primi elementi di definizione di un progetto professionale individuale e piano di azione, che verranno poi approfonditi nei moduli seguenti. Un focus sarà dedicato alla conoscenza degli strumenti regionali di orientamento e reclutamento al lavoro (es: centri per l'impiego, leggi regionali legate al servizio civile, ecc...)

Attraverso una dinamica non formale, si aiuterà i corsisti ad individuare meglio le proprie conoscenze, competenze e qualità acquisite durante l'anno di SCU, da valorizzare al termine dell'esperienza.

5 ore (3 in presenza e 2 online); attività di gruppo; periodo: Ultimo mese di progetto

**MODULI M6 e M7** si concentrano sul lavoro di revisione dei CV dei corsisti attraverso un lavoro individuale. In questa parte gli stessi corsisti sono chiamati a confrontarsi sui rispettivi cv per evidenziare aspetti di forza e debolezze da migliorare. In particolare, nel modulo M7 si approfondirà la stesura di un piano di azione personale per la ricerca di lavoro e si dedicheranno le conclusioni alla verifica dell'intero percorso di tutoraggio.

2 ore online (1 ora Modulo 6, 1 ora Modulo 7); attività individuale; periodo: Ultimo mese di progetto

#### **Attività opzionali:**

1) Ciascun Operatore volontario sarà coinvolto in un lavoro di gruppo in attività di ricerca e mappatura dei centri di impiego e agenzie del lavoro raggiungibili nel proprio territorio. A termine di tale mappatura saranno indirizzati verso un colloquio con l'agenzia individuata al fine di assicurare la sua profilazione e la conseguente sottoscrizione di un patto di servizio.

2) In una successiva attività di gruppo saranno fornite utili informazioni relative alle principali piattaforme per il lavoro operative sul territorio con particolare riferimento al portale Clicklavoro e Inpa.gov.it.

3) Inoltre, viene assicurata una formazione in gruppo su:

- utilizzo dei social: con particolare riferimento alle opportunità del recruiting online e all'utilizzo del social network "LinkedIn";

- opportunità di formazione: con particolare riferimento agli strumenti messi a disposizione dalla propria Regione di residenza e dal programma Erasmus Plus.

Durata: 4 ore

Inoltre, agli operatori volontari saranno indicate letture dedicate per ampliare la loro conoscenza finalizzata all'inserimento lavorativo e conoscere i diritti dei lavoratori (libera professione o a contratto, tipologie di contratto, diritti previdenziali dei lavoratori).