



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

## InformAZIONE

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore: **EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE**

Area d'intervento: **E06 - Educazione ai diritti del cittadino**

**E11 - Sportelli informa**

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il Progetto “**InformAZIONE**”, si propone di garantire: unitarietà di accesso, capacità d’ascolto, funzione di orientamento, capacità d’accompagnamento, funzione di filtro, funzioni di osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, funzione di trasparenza e fiducia nei rapporti tra cittadino e servizi, soprattutto nella gestione dei tempi di attesa nell’accesso ai servizi. E’ quindi un livello informativo e di orientamento indispensabile per evitare che le persone esauriscano le loro energie nel procedere, per tentativi ed errori, nella ricerca di risposte adeguate ai loro bisogni.

#### **OBIETTIVI GENERALI**

Nello specifico, con la realizzazione di questo progetto, s’intende raggiungere i seguenti obiettivi generali:

- 1) Favorire il corretto accesso dell’utenza ai Servizi Sociali del Comune di Casavecchio di Puglia, descrivendo gli iter di accesso ai servizi evitando la terminologia tecnica della Pubblica Amministrazione
- 2) Incentivare la socializzazione e l’inclusione nella Comunità locale.
- 3) Sviluppate la rete di servizi pubblici e del terzo settore
- 4) Raccogliere elementi utili alla Progettazione sociale sul territorio.
- 5) La costruzione di un sistema territoriale di rilevazione e diffusione delle informazioni, sull’esistenza, sulla natura e sulle procedure per accedere ai servizi;
- 6) La conoscenza di tutte le situazioni di bisogno dichiarate dai cittadini;
- 7) Smistare e segnalare le richieste dei cittadini ai servizi e agli enti competenti;
- 8) Avere accesso alle informazioni per accedere alle prestazioni e alle modalità di accesso ai servizi territoriali;
- 9) Conoscere ed essere sempre aggiornato sulle risorse sociali disponibili nell’ambito del Piano di Zone e su tutto il territorio provinciale, che possono risultare utili per affrontare i diversi bisogni nelle fasi di vita;
- 10) Essere sostenuti ed accompagnati nell'accesso ai percorsi di cittadinanza.

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

Gli obiettivi specifici del progetto, collegati a quelli generali, sono:

- 1) Accogliere, attraverso l'attività di Segretariato Sociale, i cittadini in stato di disagio socio-economico, ampliando l'offerta di ascolto e garantendo il diritto alla cittadinanza attiva, intesa in particolare come pieno inserimento degli individui nella rete dei diritti e doveri che sono costitutivi dell'essere cittadino, favorendone il cammino di reinserimento sociale;
- 2) Comprendere il "bisogno" effettivo, talvolta celato dietro una generica richiesta di aiuto dell'utente, creando una relazione collaborativa fra richiesta del cittadino e risposta dell'assistente sociale;
- 3) Supportare gli Assistenti Sociali nel garantire comunque una risposta;
- 4) Sostenere l'utente che si trova in una situazione critica, attivandosi per la creazione di un programma personalizzato che consenta poi sia di mettere in atto un processo di cambiamento in vista di un nuovo equilibrio, sia di accompagnarlo nella sua evoluzione;
- 5) Fornire indicazioni esaustive sui percorsi assistenziali e sulle pratiche da svolgere, attivandosi per la ricerca di una risposta anche in rapporto con le risorse e le opportunità del territorio in relazione alla specifica problematica presentata;
- 6) Favorire la crescita personale e professionale dei ragazzi ☒ Informatizzare ogni accesso ai Servizi Sociali, inserendo i dati completi degli utenti nel Programma specifico in uso ai servizi Sociali e registrando le problematiche emerse, con progressiva abolizione del cartaceo;
- 7) Accrescere la collaborazione tra Servizio Sociale ed Enti no profit;
- 8) Monitorare le situazioni di disagio e disadattamento e le nuove criticità sociali.

Il progetto consiste nell'inserimento di 4 volontari presso il Servizio Sociale del Comune, servizio che adesso coinvolge, un assistente sociale ed operatori del settore.

I volontari dedicheranno le loro attività di supporto agli operatori e all'assistente sociale ruotando nell'accoglienza al Front unico presente presso la sede comunale nelle ore di ricevimento dell'utenza ed in ore di back office.

I volontari affiancheranno gli operatori con la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di "facilitatore" della comunicazione a favore degli utenti della pubblica amministrazione, divulgando i servizi e le opportunità presenti sul territorio, ampliando il ventaglio di possibilità legate alle aree tematiche del sociale, raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci.

La presenza di volontari sarà un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza che sempre più si rivolge ai servizi sociali con la richiesta di assistenza, contributi ed informazioni di vario genere. L'esperienza di servizio civile presso questo ufficio può essere un momento di crescita personale per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività dell'ufficio, dal lavoro di front-office a quello di back-office.

Il progetto permetterà ai volontari sia di accrescere le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico sia di sviluppare le proprie attitudini professionali nell'ambito della comunicazione pubblica. Diffondendo accuratamente l'informazione sui servizi esistenti a favore delle persone in difficoltà, sicuramente si potrebbe aumentare il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città. Grazie alla collaborazione dei volontari il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono al Segretariato potrebbe avere soddisfazione, sia diminuendo i tempi di attesa esistenti, sia abbattendo i tempi di risposta concreta per ogni utente, sia aprendo un nuovo

punto di accesso. Con l'ausilio dei volontari, si prevede di migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, specialmente nei confronti di coloro che hanno difficoltà a superare la difficoltà iniziale di accesso.

### Gli indicatori

Come già specificato, la logica comune a questi interventi è il miglioramento delle condizioni di vita degli assistiti da un lato e il potenziamento quantitativo e qualitativo dei servizi stessi dall'altro; per cui saranno assunti come indicatori, specifici e misurabili, sia il numero degli assistiti che l'implementazione ed il miglioramento delle attività legate all'assistenza quotidiana, da estrapolare attraverso rilevamenti quantitativi (incremento numerico) e qualitativi (customer satisfaction) risultando per ciò stesso anche facilmente accessibili.

Ricordando il set di indicatori rappresentativi della situazione di partenza, quelli rappresentativi della situazione in itinere saranno:

- il numero di servizi erogati;
- il numero degli utenti pre-esistente presi in carico;
- il numero di richieste di accesso ai servizi;
- il numero di domande soddisfatte;
- il numero di ore di erogazione degli interventi;
- il numero di operatori impegnati nell'erogazione dei servizi stessi;
- il numero di incontri e seminari tematici organizzati;
- il numero di giornate di formazione in materia di assistenza;
- il numero di incontri pubblici per la sensibilizzazione dell'opinione pubblica realizzati;
- il numero di e il contenuto delle relazioni elaborate sulla prestazione dei servizi erogati;
- il numero e la tipologia delle attività integrative personalizzate organizzate ad hoc;
- il numero di schede degli utenti post-erogazione degli interventi;
- il numero di dati recepiti dall'insieme delle azioni prodotte.

In ogni caso, per ciascun servizio, potranno essere attivati in itinere e in accordo con il responsabile e l'O.L.P. ulteriori indicatori di attività e di risultato, ovvero potranno essere eventualmente implementati da altri indicatori di secondo livello, in modo puntuale e specifico, come:

- per quanto concerne la realizzazione del secondo obiettivo sono **indicatori di attività**
- contatti ricevuti; gg/uomo di consulenza; seminari;
- ore/settimane di prestazioni assegnate;

### **indicatori di risultato**

- richieste informazioni evase; partecipanti/seminario;
- ore/utente di prestazioni erogate; utenti di prestazioni erogate;
- customer satisfaction
- attivazione di relativi al grado di soddisfazione degli utenti.
- strumenti di rilevazione
- scheda di accesso; domanda di accesso; cartella personale.
- requisiti di qualità
- continuità operativa del personale;
- garanzia dell'unitarietà dell'intervento sociale;
- tempestività dell'azione.
- modalità di integrazione del servizio con le altre risorse della rete
- utenti servizi di segretariato e documentazione

Come si può evincere tali obiettivi generali e specifici del progetto, con i relativi indicatori, rilevanti e temporizzati, sono stati definiti proprio in base all'esame dei bisogni e delle risorse emersi attraverso l'analisi territoriale e settoriale, proposta poco più sopra, badando particolarmente ad individuare un'elevata congruità fra essi, al fine di conseguire la migliore realizzazione concreta del progetto stesso, il cui ruolo molto rilevante, nell'economia del Piano, è già stata dimostrata nelle precedenti annualità, di cui si è tenuto conto nella redazione del presente progetto, e affinché si inserisca nel continuum logico e razionale delle azioni ed interventi propri del P.S.Z..

## ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

### 8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Il progetto "InformAzione" impegnerà complessivamente 4 volontari, con previsione di un posto riservato a ragazzi con bassa scolarizzazione, i quali andranno a collaborare con il personale dell'Ente nell'ambito degli obiettivi previsti dal progetto.

*Le attività di progetto dovranno permettere la piena partecipazione di tutti i volontari – comprese la riserva – valorizzando le abilità e le competenze di ognuno.*

E' previsto un monte ore settimanali di 30 ore da ripartire su 5 giorni settimanali.

La attività indicate sono concretamente realizzabili anche in autonomia dai volontari a prescindere dal livello di scolarizzazione di base e retaggio culturale e dal loro essere o meno non inseriti in percorsi alternativi di studio o di formazione lavorativi e di formazione, al fine di promuovere la loro integrazione e favorirne il (re)inserimento in una rete sociale e professionale più ampia, potenziarne le competenze e le conoscenze favorendone così l'occupabilità futura.

La tabella che segue specifica le attività che saranno realizzate dai Volontari SCN in servizio in autonomia o in collaborazione con il personale della sede di attuazione del progetto a seconda del tipo di attività e delle modalità indicate.

<b>OBIETTIVO I)</b> garantire tempestivamente ascolto, orientamento, informazioni sull'offerta dei servizi	
	<p><i>Attività:</i>            Attività di segretariato sociale, ascolto ed accoglienza dei cittadini sia telefonica sia di persona.            Ascolto diretto delle persone con raccolta dei bisogni presentati, orientamento all'utilizzo dei servizi, raccolta delle richieste, aiuto nella compilazione dei moduli per ottenimento di prestazioni</p>
<p><i>Descrizione ruolo ed attività per i volontari:</i>            -Accoglienza ed ascolto dei cittadini che accedono alle sedi sia personalmente che telefonicamente;            -Informazioni ed orientamento all'utilizzo dei servizi;            -Supporto per la compilazione di moduli e richieste per l'ottenimento di prestazioni assistenziali, sanitarie, previdenziali;            -Recepimento e registrazione delle richieste pervenute al servizio;            - affiancamento dell'istruttore amministrativo e/o dell'assistente sociale nella raccolta della domanda, nel recepimento del bisogno;            -Elaborazione di materiali necessari e revisione /aggiornamento di quelli presenti;            -Registro dei contatti utilizzando la procedura informatica anche con prenotazione dei colloqui</p>	

con gli assistenti sociali utilizzando l'agenda informatica.

#### **OBIETTIVO 2) Garantire attività amministrative di back office**

*Attività:*

Attività amministrative per controlli ed attività inerenti la procedura dell'assistenza economica con stesura di lettere e di altre procedure informatiche.

Attività di archivio

Raccolta ed elaborazione di dati necessari per il monitoraggio delle attività, delle rendicontazioni, controlli vari.

*Descrizione ruolo ed attività per i volontari:*

**Supporto dell'istruttore amministrativo nello svolgimento dei controlli, stesura di documentazione e predisposizione delle comunicazioni ai cittadini ed agli enti;**

**Eventuale consegna di documentazione cartacea ai cittadini con ricevuta; aiuto nella compilazione di modulistica.**

**Tenuta e conservazione della documentazione sia cartacea che informatica; Corretto archivio della documentazione.**

**Raccolte ed elaborazioni di dati; Supporto nell'analisi dei dati raccolti utilizzando i sistemi informatici dell'ente o reperendo gli stessi dalla documentazione cartacea.**

#### **OBIETTIVO 3) Favorire la corretta rilevazione della soddisfazione in modo anonimo**

*Attività:*

Somministrazione del questionario di soddisfazione agli utenti;

Elaborazione dati dei questionari.

*Descrizione ruolo ed attività per i volontari:*

**Dopo idonea formazione somministrazione del questionario di soddisfazione a utenti/familiari dei Servizi di assistenza domiciliare al loro domicilio, previo appuntamento, utilizzando modalità neutrali e di garanzia dell'anonimato;**

**Somministrazione del questionario agli utenti dello Sportello socio sanitario.**

**Imputazione dei dati dei questionari e elaborazione degli stessi;**

**Supporto all'analisi dei dati ed alla stesura della relazione di sintesi dei risultati.**

#### **OBIETTIVO 4) Favorire l'aggiornamento costante delle risorse formali ed informali del territorio e l'analisi di fenomeni specifici**

*Attività:* **Contatti con enti/agenzie del territorio anche al fine dell'aggiornamento dei dati e delle informazioni delle risorse del territorio;**

Attuazione di ricerche specifiche su servizi/problematice con individuazione dei dati da raccogliere e materiali utili per la comprensione del fenomeno ed elaborazione di materiali utili per la programmazione

*Descrizione ruolo ed attività per i volontari:*

**Cura dei rapporti con le risorse con le quali sono attive relazioni; aggiornamento dei materiali dell'ente in particolare orari, indirizzi, recapiti ed ogni altra informazione utile di uffici comunali, sanitari, strutture residenziali, associazioni, sportelli informativi, ecc.;**

**attività di consegna diretta con utilizzo dei mezzi pubblici o auto di servizio dell'ente di materiale e corrispondenza.**

**Collaborazione ad attività di predisposizione di materiali, raccolta, elaborazione di dati,**

analisi su specifiche tematiche individuate dall'ente; elaborazioni statistiche inerenti attività del servizio sociale.

<i>Attività prevista</i>	<i>Ruolo dei volontari</i>
<b>FASE: Formazione generale e formazione specifica</b>	I volontari parteciperanno agli incontri di formazione organizzati dal soggetto promotore, volti alla conoscenza di tematiche legate al ruolo del volontario del servizio civile, e alla conoscenza del territorio su cui andranno ad operare. Nell'attività formativa, inoltre, particolare attenzione verrà data allo sviluppo di competenze trasversali e potenzialmente trasferibili.
<b>FASE: Valutazione finale del progetto</b>	I volontari dovranno elaborare una relazione dettagliata delle attività svolte durante il progetto, con indicazione dei risultati raggiunti, nonché una valutazione delle proprie competenze e delle possibilità occupazionali che l'attività svolta può generare rispetto al proprio futuro lavorativo.

## CRITERI DI SELEZIONE

Come da scheda "Sistema di reclutamento e selezione" – Provincia di Foggia

## CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI

- *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:* **30**
- *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6):* **5**
- *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

Si richiede che il volontario sia disponibile a:

- Dare disponibilità e a garantire la presenza nei giorni festivi laddove strettamente richiesto;
  - Adattamento alla flessibilità dell'orario d'impiego;
  - Rispetto degli orari e dei turni di servizio;
  - Obbligo di frequenza a tutte le attività di formazione proposte;
  - Disponibilità al lavoro di gruppo e di equipe;
  - I volontari dovranno partecipare a tutti agli incontri organizzati o promossi anche dalla Regione Puglia ed adempiere alla formazione generale e specifica, garantendo la presenza per l'intero monte ore previsto.
- *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*
    - NO

## SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

- *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:* **4**
- *Numero posti con vitto e alloggio:* **/**
- *Numero posti senza vitto e alloggio:* **4**

- Numero posti con solo vitto: /
- Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
					Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
COMUNE DI CASALVECCHIO DI PUGLIA1	CASALVECCHIO DI PUGLIA	VIA FABIO FILZI, 66	129083	4	MARIANO Giovanna Nicolina F.	22/02/64	MRNGNN64B6 2B9171	ROSELLI Gilberto	24/01/ 1959	RSLGBR59A24D643M

### CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: **NO**
- Eventuali tirocini riconosciuti: **NO**
- Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione delle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Ai volontari che partecipano al progetto è offerta la possibilità di svolgere un anno di servizio civile in un ente pubblico in cui, in maniera del tutto peculiare, si manifestano gli effetti benefici del principio di sussidiarietà di cui la stessa Legge 64/01 è espressione.

Inoltre, i volontari di servizio civile diverranno essi stessi "vettori" nelle dinamiche progettuali, avendo avuto modo di esaminare concretamente la complessità del fenomeno e le sue derivate applicative, culturali, giuridiche e metodologiche.

La Provincia di Foggia e l'Ente attuatore rilasceranno un attestato relativo alle attività svolte ed alle competenze acquisite, sottoscritto dai rispettivi rappresentanti legali.

**Inoltre, la Cooperativa Sociale "Medtraining" - ente di formazione regolarmente riconosciuto dalla Regione Puglia - si impegna a certificare le competenze e le professionalità maturate dai volontari durante lo svolgimento dei progetti di Servizio Civile presso gli enti accreditati o legati da vincoli associativi con la Provincia di Foggia, rilasciando un documento di sintesi del bilancio di competenze acquisite al termine del servizio, con validità ai fini del curriculum vitae.**

Le competenze e le professionalità che i volontari acquisiranno al termine del servizio civile sono le seguenti:

Realizzazione programmi formativi da un punto di vista logistico

Progettazione attività formative

Acquisizione conoscenze sui rischi

Acquisizione conoscenze sulla pianificazione d'emergenza

Potenziamento delle capacità relazionali e di rapporto con le istituzioni

Capacità di organizzazione di eventi

Attitudine al lavoro di gruppo

Competenze informatiche e gestione siti internet

Capacità di ricerca e analisi grazie all'elaborazione e rielaborazione dei questionari

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La finalità della formazione specifica sarà costruita in relazione alla tipologia di impiego dei volontari per permettere di confrontarsi con ruoli, funzioni e mansioni all'interno del progetto.

L'attività di formazione specifica sarà quindi finalizzata a fornire ai volontari le informazioni di base necessarie all'inserimento nelle singole attività progettuali indicate nel box 8 e a stimolare l'autonomia, l'autogestione e la capacità propositiva.

La formazione specifica avrà una durata minima di n. 80 ore divise in 7 moduli e sarà realizzata entro e non oltre i primi tre mesi dell'avvio del progetto.

I volontari dovranno conoscere le caratteristiche dei servizi presso cui opereranno (conoscenza della struttura, ordinamento ed organigramma, storia, costi, ...), acquisire le conoscenze operative necessarie sul territorio in cui presta servizio (località, caratteristiche, storia, tessuto socio-economico...) e le capacità e gli strumenti necessari allo svolgimento delle attività previste nel progetto. Il volontario dovrà avere la possibilità di arricchire e professionalizzare il proprio bagaglio di conoscenze in modo da poter svolgere con soddisfazione il servizio. I moduli di formazione specifica hanno una durata in termini di ore variabile (minimo 5 – massimo 20 ore) e organizzati in una o più giornate formative di conseguenza. Lo spazio attribuito a ciascun modulo è stato ideato a seconda della sua importanza ai fini della realizzazione degli obiettivi del progetto (in relazione, in altri termini, alla percentuale del monte ore dedicato alle attività correlate alla formazione). Con particolare riferimento ai giovani con bassa scolarizzazione, si ritiene altresì necessario fornire delle competenze e delle conoscenze trasversali che possano altresì agevolare il volontario nella ricerca futuro del lavoro arricchendone il CV e aiutarlo nella promozione e nella comunicazione delle proprie conoscenze. A tale fine, è stato aggiunto alla formazione specifica il modulo specifico denominato "Marketing", la Comunicazione Sociale e l'autopromozione" nel quale i volontari saranno altresì guidati nella definizione e composizione di un CV e sono stati potenziati nel numero di ore previste i moduli "Il Comune, le Istituzioni Locali e le opportunità offerte dal territorio" e il modulo relativo allo sviluppo di competenze informatiche "Internet e il Networking per le scienze sociali". E' previsto il modulo obbligatorio sulla prevenzione dei rischi connessi all'impiego dei volontari.

<b>MODULO</b>	<b>CONTENUTO</b>	<b>N.ore</b>
<b>Modulo 1)</b> <b>"La Prevenzione dei Rischi"</b>	Nozioni di primo soccorso, Modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile: definizione dei rischi e degli strumenti necessari ad affrontare situazioni di emergenza e rischi connessi allo svolgimento delle azioni di progetto. I temi trattati durante il presente modulo includeranno: <i>- la prevenzione e Protezione dai Rischi e attività correlate, ai</i>	<b>10 ore</b>



	<p><i>sensi del D.Lgs. N.81/08;</i></p> <p><i>- Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile: definizione dei rischi e degli strumenti necessari ad affrontare situazioni di emergenza e rischi connessi allo svolgimento delle azioni di progetto.</i></p> <p><i>-Nozioni pratiche di primo soccorso ( i compiti principali del soccorritore, la manovre di primo soccorso, la rianimazione cardio-polmonare);</i></p> <p><i>- "progettare la sicurezza" consigli pratici ed operativi,</i></p> <p>Somministrazione del formulario di valutazione di fine modulo</p>	
<p><b>Modulo 2)</b> <b>"Il Comune, le Istituzioni Locali e le opportunità offerte dal territorio"</b></p>	<p>Il presente modulo è incentrato sulla conoscenza della struttura del Comune e dei suoi uffici ed attività al fine di contestualizzare l'esperienza di volontariato SCN. Saranno presentati nella trattazione del modulo i seguenti argomenti: presentazione dell'Ufficio Politiche Sociali, Ufficio Comunicazione Istituzionale, Ufficio del Sindaco, la Segreteria. Le istituzioni locali e le politiche per la promozione della salute e dei servizi socio-sanitari: dalla promozione del volontariato al Servizio Civile.</p> <p>La partecipazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi: il concetto cardine della democrazia partecipativa.</p> <p>Il supporto operativo del Comune nella realizzazione delle attività progettuali.</p> <p>Il volontariato come strumento di crescita professionale: le opportunità offerte dal territorio (panoramica delle associazioni e degli enti pubblici e privati).</p> <p>Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo</p>	<b>10 ore</b>
<p><b>Modulo 3)</b> <b>Competenze di base per la realizzazione delle attività</b></p>	<p>Presentazione ed approfondimento del ruolo, delle funzioni e di servizi Adulti, Famiglie, Minori e relativo regolamento;</p> <p>Contenuti normativi: principi della Costituzione; normativa di settore (Legge 328/2000, Leggi Regionali in materia , L. 104/92, L.184/83);</p> <p>Servizi pubblici a gestione diretta ed in gestione a terzi; cooperative sociali (381/91); volontariato (L. 266/91);</p> <p>Approfondimento su alcuni regolamenti e procedimenti del Comune (assistenza economica, servizi a supporto della domiciliarità, servizi ad integrazione socio-sanitaria, ecc);</p> <p>Modalità di accoglienza del cittadino, decodifica della domanda, modalità di utilizzo del centralino telefonico, della segreteria telefonica e dell'agenda degli appuntamenti;</p> <p>Cenni in materia previdenziale (pensioni, indennità di accompagnamento, indennità di frequenza, ecc.);</p> <p>Cenni sul sistema di programmazione e comunicazione;</p> <p>Relazione di aiuto;</p> <p>Approfondimento circa il concetto di privacy e di segreto professionale;</p> <p>T.U. sull'ordinamento degli EE.LL;</p> <p>Documenti amministrativi;</p> <p>Normativa relativa al diritto di accesso alle informazioni , trasparenza, anticorruzione; cenni in merito ai LEA;</p> <p>Cenni sulle politiche in favore di: anziani, disabili, minori, tossicodipendenti, persone con problematiche di natura psichiatrica.</p>	<b>20 ore</b>
<p><b>Modulo 4)</b> <b>"Internet e le</b></p>	<p>Questo modulo mira all'acquisizione di competenze specifiche di base per i volontari al fine di avere un</p>	<b>15 ore</b>

<b>risorse informatiche per il sociale”</b>	<p>riconoscimento un profilo professionale, soprattutto per i neet, con particolare riferimento all’utilizzo delle infrastrutture informatiche e di Internet. In particolare, questo modulo fornirà ai volontari in Servizio degli strumenti operativi e competenze specifiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>gli strumenti per la comunicazione online: funzionamento, e organizzazione di una newsletter elettronica;</i></li> <li>- <i>strumenti per la ricerca sociale attraverso la rete: dai motori di ricerca alla mappatura del territorio;</i></li> <li>- <i>funzionamento e aggiornamento di una pagina Facebook, differenze e similitudini tra “profilo privato” e “profilo pubblico”.</i></li> <li>- <i>la raccolta e la conservazione dei dati, semplici applicativi per Windows: dalla tabella word al database e i fogli di calcolo.</i></li> <li>- <i>struttura e funzionamento di un sito web: dal provider dei servizi alla struttura e organizzazione del materiale in rete.</i></li> <li>- <i>Impostazione di un documento (brochure, presentazione) in Publisher.</i></li> <li>- <i>Struttura di un report (modello) in Word.</i></li> </ul> <p>Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.</p>	
<b>Modulo 5) Sistemi informatici</b>	<p>Cartella informatica SISS WEB e procedure specifiche (primi contatti, assistenza economica, integrazioni rette, servizi di assistenza domiciliari, affidamenti familiari, accoglienza.</p>	<b>5 ore</b>
<b>Modulo 6) Monitoraggio e valutazione attività</b>	<p>Approfondimenti in merito a temi specifici ed in particolare a quelli della comunicazione e della relazione di aiuto, con rielaborazione delle tappe significative dell’esperienza.</p>	<b>10 ore</b>
<b>Modulo 7) “Il ‘Marketing’, la Comunicazione Sociale e l’autopromozione”</b>	<p>Il modulo è incentrato sulle tecniche e pratiche di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>organizzazione di uno spazio informativo;</i></li> <li>- <i>L’impostazione di una campagna di promozione.</i></li> <li>- <i>preparazione e l’organizzazione del materiale informativo e degli opuscoli;</i></li> <li>- <i>redazione di un modulo/formulario;</i></li> </ul> <p>La “Self-promotion”: definizioni,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La consapevolezza dei punti di forza e di debolezza;</i></li> <li>- <i>La mappatura e la ricerca</i></li> <li>- <i>La “presa di contatto”: consigli pratici.</i></li> <li>- <i>L’impostazione di CV i “do” e i “don’t” e i modelli.</i></li> <li>- <i>La redazione di una lettera di presentazione e un CV: la struttura e lo stile, presentazione di esempi e modelli;</i></li> <li>- <i>La preparazione ad un colloquio di lavoro e di un incontro istituzionale.</i></li> </ul> <p>verifica finale</p> <p>Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo</p>	<b>10 ore</b>

- *Durata:*

La durata della formazione specifica sarà pari a **n. 80 ore**.