



Finanziato  
dall'Unione europea  
NextGenerationEU



Dipartimento  
per le Politiche Giovanili  
e il Servizio Civile Universale  
Presidenza del Consiglio dei Ministri



## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023**

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**SPORTELLO AMICO PER IL SOCIALE**

**SETTORE:** E - Educazione e promozione culturale, ecc.

**AREA DI INTERVENTO:** 24. Sportelli informazione

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

**12 mesi**

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto "Sportello Amico per il sociale" si pone l'obiettivo generale di favorire la gestione della complessità della domanda sociale del Comune di Orta Nova. In tal senso è stato pensato non solo come misura di potenziamento dei servizi già offerti dal Comune stesso ma anche come un elemento di innovazione e promozione di azioni e di strumenti di facilitazione all'accesso ai servizi e di accompagnamento nel sociale.

Il progetto si propone in tal senso di migliorare qualitativamente e quantitativamente la qualità della vita degli utenti che usufruiscono dei servizi e attività dell'Ufficio Servizio Sociale di Orta Nova considerando altresì l'aumento dell'utenza servita e delle richieste provenienti da utenti anziani, disabili e cittadini, persone in condizione di povertà economica o educativa e a rischio marginalizzazione sociale e, in generale, utenti con limitata familiarità con le procedure burocratiche e amministrative nella compilazione della modulistica e cittadini residenti in generale.

#### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

- 1) l'attivazione e/o potenziamento di servizi di front-office e back-office
- 2) supporto all'utenza nella compilazione delle domande
- 3) attività di call-center e sportello informativo
- 4) digitalizzazione e informatizzazione

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Ente Attuatore	Cod. Sede	Indirizzo	Comune
COMUNE DI ORTA NOVA	205193	PIAZZA PIETRO NENNI 39	ORTA NOVA [Foggia]

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

##### Posti

Vitto e Alloggio	Senza Vitto e Alloggio	Solo Vitto	Totale
0	4	0	4

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

- Condividere gli obiettivi indicati nel progetto mettendo in atto tutte le azioni richieste per il raggiungimento degli stessi.
- Disponibilità e flessibilità dell'orario di lavoro, compresi i giorni festivi.
- Puntualità e precisione nello svolgimento degli impegni assunti.
- Rispettare le norme in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.
- Mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene i dati, le informazioni e le conoscenze acquisite durante lo svolgimento del servizio civile.

Tali obblighi sono richiesti per garantire l'ottimizzazione e la realizzazione del progetto.

**Orario Servizio****Modalità**

Settimanali

<b>N° Ore Di Servizio Settimanale</b>	<b>N° Ore Annuo</b>	<b>N° Giorni di Servizio Settimanali</b>
25		5

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

- Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO
- Eventuali tirocini riconosciuti: NO
- Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n.13/2013

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

- Sistema di selezione accreditato.

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

PROVINCIA DI FOGGIA

Via Telesforo 25 – 71122 FOGGIA

- durata: **42 ore**

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Si rinvia alle tecniche ed alle metodologie di realizzazione della formazione generale e specifica previste dalle Linee guida pubblicate dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale con decreto n.88 del 31/01/2023. Nel dettaglio la formazione specifica dei volontari in SCU si articolerà in un percorso formativo svolto nei primi tre mesi di servizio e in una fase di addestramento al servizio.

- Durata: **75 ore**
- Modalità di erogazione: **unica tranche**
- Sede di realizzazione: **coincide con la sede di attuazione del progetto**

<b>MODULO</b>	<b>CONTENUTO</b>	<b>FORMATORE</b>	<b>N.ore</b>
<b>Modulo 1) "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile"</b>	Considerando la varietà di attività previste dal progetto e la loro tipologia, si ritiene particolarmente importante realizzare il presente modulo sulla prevenzione dei rischi nelle prime giornate di formazione. Nel complesso il modulo illustra le normative di riferimento rispetto alla sicurezza; i principali rischi connessi alle attività previste dal progetto di servizio civile e ai luoghi di svolgimento	<b>Salvatore PIZZI</b>	<b>10 ore</b>

	<p>delle stesse; le azioni di prevenzione e di emergenza da adottare in caso di necessità.</p> <p>Nello specifico, il modulo dovrà necessariamente includere quanto segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Nozioni di primo soccorso: i compiti principali del soccorritore, la manovre di primo soccorso, la rianimazione cardio-polmonare;</i></li> <li>- <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></li> </ul> <p>I temi trattati durante il presente modulo includeranno altresì:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>La prevenzione e Protezione dai Rischi e attività correlate, ai sensi del D.Lgs. N.81/08;</i></li> <li>- <i>Nozioni pratiche di primo soccorso ai sensi del D.M 338/30;</i></li> <li>- <i>Le norme di Sicurezza Antincendio sul posto di lavoro con particolare riferimento alle mansioni svolte in luoghi pubblici/uffici) e al trasporto persone su mezzi pubblici e privati;</i></li> <li>- <i>“progettare la sicurezza” consigli pratici ed operativi con particolare riferimento alle procedure in caso di incidente o emergenza;</i></li> </ul> <p>Gli operatori volontari di Servizio Civile nell'ambito del presente progetto non operano in situazioni di emergenza o in condizioni di rischio. Tuttavia, considerata l'utenza del progetto e al fine altresì di prevenire eventuali rischi e gestire situazioni di emergenza i volontari saranno opportunamente formati sulle procedure da effettuare in caso di incidente o emergenza in particolare sulle manovre e procedure operative da seguire in tali casi.</p> <p>Somministrazione del formulario di valutazione di fine modulo</p>		
<b>Modulo 2) “Il Comune, le Istituzioni Locali e le opportunità offerte dal territorio”</b>	<p>Conoscenza della struttura territorio e del Comune: presentazione degli uffici Servizio sociale, UTC, Ufficio Comunicazione Istituzionale, Ufficio del Sindaco, la Segreteria. Le istituzioni locali e le politiche per la promozione dei giovani del comune: 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>Marialetizia MASTROPASQUA</b>	<b>10 ore</b>
<b>Modulo 3) - Presentazione dei partner del progetto</b>	<p>Le associazioni partner del progetto presentazione e storia degli enti, l'organigramma e le attività istituzionali. I principi cardine della partecipazione giovanile ai processi di definizione delle politiche locali a favore dei giovani e della cittadinanza attiva.</p> <p>Presentazione dei progetti realizzati, attraverso l'analisi di un <i>case study</i> e dei progetti realizzati dalle associazioni.</p>	<p><b>Marialetizia MASTROPASQUA</b></p> <p>Con la partecipazione dei Volontari degli enti partner</p>	<b>10 ore</b>

	I volontari dell'associazione saranno invitati a testimoniare e a raccontare la propria esperienza "proattiva" nella realizzazione delle attività . Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.		
<b>Modulo 4) – I Servizi ed il funzionamento dei Servizi Sociali Introduzione</b>		<b>Marialetizia MASTROPASQUA</b>	<b>10 ore</b>
<b>Modulo 5) – I Servizi ed il funzionamento dei Servizi Sociali– Le attività ed i Progetti</b>	Il modulo mira nello specifico a fornire le competenze tecnico-organizzative per la realizzazione di progetti in ambito sociale rientranti nella programmazione annuale dei Servizi Sociali. Il modulo prevede la presentazione di un <i>case study</i> di progetti realizzati e/o in corso e il contributo di volontari. L'obiettivo del modulo è duplice: - presentare nel dettaglio ai volontari SCU delle attività e dei progetti in corso; - definire il ruolo dei volontari nella realizzazione delle attività. Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.	<b>Marialetizia MASTROPASQUA</b>	<b>10 ore</b>
<b>Modulo 6) "Internet e le risorse informatiche per il sociale"</b>	Questo modulo mira all'acquisizione di competenze specifiche di base per i volontari al fine di avere un riconoscimento un profilo professionale, con particolare riferimento all'utilizzo delle infrastrutture informatiche e di Internet per la promozione delle attività dei Servizi Sociali e il potenziamento dei servizi da questa offerta. Per questo motivo, il presente modulo sarà composto da un numero di ore consono alla formazione specifica del volontario e allo sviluppo di competenze informatiche di base e trasversali. In particolare, questo modulo fornirà ai volontari in Servizio degli strumenti operativi e competenze specifiche: - gli strumenti per la comunicazione online: funzionamento, e organizzazione di una newsletter elettronica; - strumenti per la ricerca sociale attraverso la rete: dai motori di ricerca alla mappatura del territorio; - la raccolta e la conservazione dei dati, semplici applicativi per Windows: dalla tabella word al database e i fogli di calcolo. - struttura e funzionamento di un sito web: dal provider dei servizi alla struttura e organizzazione del materiale in rete. - Impostazione di un documento (brochure, presentazione) in Publisher. - Struttura di un report (modello) in Word. Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.	<b>Amedeo PAGONE</b>	<b>15 ore</b>
<b>Modulo 7) – La Programmazione delle Attività ed il ciclo del progetto: dall'ideazione alla realizzazione</b>	Il "progetto" è lo strumento di base per la pianificazione, organizzazione e realizzazione di qualsiasi intervento nell'ambito sociale (e non solo). Il modulo si pone l'obiettivo di aiutare i Volontari in servizio a "riorganizzare" le proprie idee a focalizzare le proprie energie seguendo la struttura progettuale. In particolare, il modulo, attraverso un approccio	<b>Marialetizia MASTROPASQUA</b>	<b>5 ore</b>

	<p>semplice e pragmatico, offrirà degli strumenti operativi e gli “schemi” che possano permettere ai volontari di organizzare, presentare, monitorare e valutare una propria idea progettuale e a organizzare e gestire piccole iniziative ed eventi a livello locale. In particolare, il modulo si soffermerà su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Definizione del concetto di progetto: le attività programmate e organizzate;</li> <li>-L'importanza dell'analisi del contesto: “L'albero dei bisogni”;</li> <li>-Gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici, da “l'albero dei bisogni” a “L'albero degli obiettivi”;</li> <li>-Le differenze sostanziali tra gli obiettivi e le attività;</li> <li>-I beneficiari diretti ed indiretti;</li> <li>- L'organizzazione delle attività: il concetto di “risorsa” (strumentali, umane e finanziarie);</li> <li>- Le metodologie e gli approcci operativi;</li> <li>- Il “timing”: dalla pianificazione al cronogramma;</li> <li>- La fase operativa: l'implementazione delle attività;</li> <li>- Le differenze sostanziali tra il monitoraggio e la valutazione, con accenni sugli indicatori e l'analisi qualitativa e quantitativa di un progetto;</li> <li>- La visibilità e la disseminazione dei risultati;</li> <li>- i Risultati e gli “outcomes”;</li> </ul> <p>Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.</p>		
<b>Modulo 8) “Il ‘Marketing’, la Comunicazione Sociale e l'autopromozione”</b>	<p>Il Marketing territoriale, l'organizzazione di uno spazio informativo;</p> <p>L'impostazione di una campagna di promozione.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La preparazione e l'organizzazione del materiale informativo e degli opuscoli;</li> <li>-la redazione di un modulo/formulario;</li> </ul> <p>La “Self-promotion”: definizioni,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La consapevolezza dei punti di forza e di debolezza;</li> <li>-La mappatura e la ricerca</li> <li>-La “presa di contatto”: consigli pratici.</li> </ul> <p>-L'impostazione di CV i “do” e i “don't” e i modelli.</p> <p>-La redazione di una lettera di presentazione e un CV: la struttura e lo stile, presentazione di esempi e modelli;</p> <p>-La preparazione ad un colloquio di lavoro e di un incontro istituzionale.</p> <p>Somministrazione del questionario di valutazione di fine modulo.</p>	<b>Marialetizia MASTROPASQUA</b>	<b>5 ore</b>
		<b>TOTALE</b>	<b>75 ore</b>

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**progettiamo Sociale**

**OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

**3** SALUTE E  
BENESSERE



ASSICURARE LA SALUTE ED IL BENESSERE  
PER TUTTI E PER  
TUTTE LE ETÀ.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

**lettera n)** - Tutela del diritto alla salute per favorire l'accesso ai servizi e garantire l'autonomia e il benessere delle persone".

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Sarà considerata la riserva di 1 posto per "giovani con difficoltà economiche", desumibili da un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro.

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Il percorso di tutoraggio si svolgerà nell'arco di tre mesi, in concomitanza con la fase conclusiva delle attività progettuali.

Mesi Previsti Tutoraggio	Giorni Previsti Tutoraggio	N° ore collettive	N° ore individuali	Tot ore
3		20	4	24