



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 2024**

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: InformAttivi\_2024**

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:** E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport *Area* 04 - Animazione di comunità *Area Secondaria* 24 - Sportelli informa... (...)

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

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

Con la realizzazione della presente proposta progettuale si vuole dare un contributo peculiare alla piena realizzazione del Programma “**AttivAzioni\_2024**” che punta a ridurre il gap e a promuovere la sostenibilità economica e sociale.

Gli Enti coprogettanti, attraverso il progetto e le attività di potenziamento degli interventi di animazione territoriale e diffusione delle azioni culturali, socio-educative offerte alla cittadinanza, intendono attuare un'attenzione particolare sui minori, sui giovani e sulle loro famiglie.

La definizione degli obiettivi è stata effettuata tenendo conto proprio delle peculiarità evidenziate nella descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale, così da promuovere la costruzione di un filone attuativo in linea con i tratti caratteristici locali, che si presenta unico, tale da dividerne gli obiettivi di co-progettazione.

La definizione degli obiettivi è stata effettuata tenendo conto proprio delle peculiarità evidenziate nella descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale, così da promuovere la costruzione di un filone attuativo in linea con i tratti caratteristici locali, che si presenta unico, tale da dividerne gli obiettivi di co-progettazione e che deriva, sostanzialmente, come rappresentato nell'analisi di contesto, dalla riduzione della distanza tra cittadini e pubblica amministrazione locale, assicurando una maggiore accessibilità alle informazioni in modo da concentrare in un'unica struttura tutte le attività d'informazione e comunicazione gestite dall'ente comunale e dagli altri enti pubblici locali, di cui il cittadino necessita per l'esercizio effettivo dei diritti che gli sono riconosciuti.

Questo obiettivo mira a promuovere società giuste, inclusive, promuovere il principio della legalità, rafforzare le istituzioni e aumentare l'accesso alla giustizia, garantire il rispetto dei diritti e delle opportunità, migliorare l'accesso ai servizi pubblici, la comunicazione tra istituzioni locali e cittadini, ed espandere lo sviluppo economico. Uno degli indicatori che

misurano il raggiungimento di questo obiettivo è la fiducia delle persone, nel nostro caso i cittadini della comunità.

Per consentire e incoraggiare i cittadini a diventare agenti di cambiamento, i volontari devono essere in grado di riconoscere e sviluppare una sensibilità per empatizzare con coloro che vivono ingiustizie. Le competenze chiave collegate a questo progetto sono la comprensione dell'ingiustizia e nelle dinamiche interne al gruppo, il riconoscimento del sistema di giustizia e il riconoscimento dei diritti umani fondamentali oltre, ovviamente, diplomazia, comunicazione efficace e assertiva. Una delle competenze più importanti è mostrare empatia, solidarietà e cooperare con coloro che sono in difficoltà nell'accesso ai servizi pubblici o alla comprensione di una determinata procedura. Padroneggiando queste competenze, il volontario può raggiungere un approccio positivo e critico, diventando così un agente di cambiamento.

È importante adottare un codice di comunicazione sano per ottenere una comunicazione pacifica ed evitare, così, discorsi di odio e di violenza. Quest'area è legata all'atteggiamento coinvolto e attivo delle persone nella promozione di una cultura di pace. Promuovere la giustizia e la pace significa conoscere gli attori di pace nel proprio paese e la capacità di riconoscere i diritti da promuovere e difendere. Essere un soggetto attivo del cambiamento significa difendere le persone vulnerabili dall'esclusione sociale, rispettare le leggi, sensibilizzare sui diritti e difenderli, promuovere principi di trasparenza tra le istituzioni e i cittadini.

Fondamentale è la comprensione da parte del cittadino, al fine della cittadinanza attiva, della comprensione dei sistemi legislativi e di governance locali e nazionali, come li rappresentano e che possono essere abusati attraverso la corruzione. Il volontario comprende e promuove l'importanza degli individui e dei gruppi nel sostenere la giustizia, l'inclusione e la pace e nel sostenere istituzioni forti nel proprio paese e a livello globale, oltre ovviamente, l'importanza del quadro internazionale dei diritti umani. Il volontario, infine, è in grado di valutare in modo critico e sensibilizzare la comunità alle questioni di pace, giustizia, inclusione e istituzioni forti nella sua regione, a livello nazionale e globale. In questo modo i giovani saranno in grado di diventare agenti di cambiamento nel processo decisionale locale, combattendo l'ingiustizia, e, non meno importante, essere capaci di inglobare in questo fenomeno anche i cittadini della comunità.

Tuttavia, la comunicazione non sarà intesa limitatamente alla sola trasmissione di informazioni, ma sarà inserita in un processo bidirezionale nel senso di garantire che gli enti restino in ascolto recependo e prendendo in considerazione i suggerimenti e le proposte provenienti dai cittadini e dalle Istituzioni. In questo contesto, tenderà a realizzarsi un vero ed effettivo spazio di confronto.

Di seguito si riportano gli obiettivi generali e specifici che il progetto intende perseguire

## **OBIETTIVI GENERALI**

Offrire alle giovani generazioni un'esperienza altamente formativa dal punto di vista etico e professionale in grado di far loro comprendere oltre al bagaglio nozionistico necessario allo svolgimento delle attività progettuali il significato della difesa della Patria mediante attività di tipo *nonviolento*;

Costruire la cultura del servizio e della partecipazione in modo da consentire la crescita degli operatori volontari dal punto di vista professionale e contribuire al miglioramento del benessere della comunità in cui si troveranno ad operare;

Promuovere e favorire forme di *cittadinanza attiva* nella popolazione residente nel contesto territoriale di riferimento;

Informare il cittadino della rete di opportunità a sua disposizione illustrando in maniera chiara e semplice tutti i servizi attivi sul territorio di riferimento, i destinatari e le modalità per usufruirne rendendolo consapevole dei relativi tempi e procedure;

Stimolare la partecipazione del cittadino coinvolgendolo nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incoraggiandolo a fornire indicazioni, valutazioni e reclami finalizzati al miglioramento dei servizi erogati.

## **OBIETTIVI SPECIFICI**

Accrescere in misura significativa la quantità e la qualità dell'informazione rivolte alla cittadinanza;

Fornire ai cittadini le informazioni necessarie relative alle strutture, alle procedure, alle prestazioni e alle condizioni di accesso ai diversi servizi erogati dall'ente comunale;

Fornire un valido strumento di supporto, attraverso l'operato dei giovani volontari, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Mercogliano in modo che, cooperando con lo stesso, si possano meglio individuare, soddisfare e filtrare le esigenze espresse dall'utenza del territorio e consentire una più efficace azione dello sportello;

Consolidare una rete di comunicazione interna costante con gli altri settori dell'ente in modo da rendere più celere le procedure tese alla tutela dei diritti dell'utenza;

Ridurre, attraverso la disponibilità e la cooperazione, la distanza tra istituzioni territoriali e cittadini, rafforzando il rapporto di fiducia con l'ente pubblico territoriale;

Ridimensionare, riducendoli, l'isolamento e il distacco tra l'ente comunale e la cittadinanza che impedisce l'esercizio dei diritti ad essa riconosciuti e permettere, in tal modo, la partecipazione alla vita collettiva.

## **RISULTATI ATTESI**

Aumentare, attraverso l'operato dei giovani volontari che collaboreranno con il personale degli enti, il numero delle richieste avanzate ed inoltrate dalla cittadinanza, incrementando dall'attuale 22% ad almeno il 45% il numero dei cittadini che si rivolgeranno agli uffici competenti dell'ente per avere informazioni sulle procedure e sulle modalità da attivare affinché possano essere esercitati i diritti loro riconosciuti;

Raggiungere almeno il 60% della popolazione, mediante attività di pubblicizzazione dello "Sportello Informa...", al fine di far comprendere e di illustrare alla cittadinanza le attività poste in essere dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ancora oggi non risultano chiare ai più e che impediscono, spesso, un pieno esercizio dei diritti del cittadino;

Aumentare considerevolmente l'utenza del servizio informazioni erogato dall'ente comunale che ad oggi, per mancanza di fiducia nell'istituzione locale, non risulta adito dalla maggioranza della cittadinanza

### **Indicatori (situazione a fine progetto)**

Per facilitare la lettura degli indicatori essi vengono rappresentati per le diverse componenti che favoriscono accesso e funzionalità dell'ambiente e lo standard di qualità è rappresentato dal relativo livello di presenza/aggiornamento:

**Accessibilità e ricettività**

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Accessibilità e funzionalità degli ambienti destinati al ricevimento del pubblico	Segnaletica informativa interna ed esterna	Presente e regolarmente aggiornata
	Sala d'attesa	Esistente
	Sicurezza	A norma di legge
	Disponibilità e facilità di accesso in autonomia alle informazioni per i cittadini che si recano in ufficio	Strumenti ed espositori posti all'ingresso, negli spazi dell'ufficio e nella sala d'attesa con materiali in esposizione su eventi, attività iniziative Aggiornamento quotidiano. Disponibilità continuativa dei materiali: 90%

L'indicatore individuato per misurare il livello di ricettività è rappresentato dalle ore settimanali di apertura al pubblico dello sportello e degli altri canali di contatto;  
Lo standard di qualità (indicatore) è rappresentato dal numero di ore minimo garantito su ogni canale

Livello di ricettività		
<b>Livello di ricettività: accesso diretto allo sportello</b>	Ampiezza orario di ricevimento	Orario di apertura settimanale minimo 20 h.
<b>Livello di ricettività: accesso multicanale all'ufficio</b>	Risposta telefonica	Orario di apertura settimanale minimo 25 h.
	Risposta posta elettronica	Orario di apertura settimanale minimo 25 h.
	Ricezione e smistamento segnalazioni	Orario di Presidio settimanale: minimo 10 h
	Ricezione e smistamento segnalazioni	Orario di Presidio settimanale: minimo 10 h

#### Miglioramento dei tempi di erogazione dei servizi

Il tempo di erogazione del servizio principale dello sportello informa, ovvero la risposta al cittadino, è l'indicatore di qualità individuato.

In riferimento a questo indicatore, la Carta indica sia uno standard generico sia uno standard specifico.

Lo standard generico misura il tempo medio necessario per concludere le pratiche appartenenti ad una particolare tipologia.

Lo standard specifico misura il tempo massimo di conclusione della singola pratica o prestazione.

In tabella sono elencati tutti i servizi erogati dallo Sportello Informa. Per ciascuno sono dettagliati gli standard di riferimento che consentiranno ai cittadini di controllare l'attività

del servizio e che sono il riferimento per il monitoraggio periodico da parte dell'Amministrazione.

Attività/servizio	Indicatore	Standard generico	Standard specifico
Servizi svolti allo sportello e per telefono relativi a: Informazioni su: attività istituzionali, eventi e iniziative uffici, attività, strutture del Comune, servizi e procedimenti amministrativi	Tempi di risposta	Immediato	Entro trenta giorni se sono necessari approfondimenti

Oltre ai suddetti indicatori di misurazione del successo del progetto, ai fini della valutazione relativa alla dimensione tecnica relazionale, la stessa si potrà valutare attraverso i seguenti indicatori di qualità:

Presenza di supporti o ausili per permettere al pubblico di conoscere con quale ufficio e con quale persona si entra in contatto	Il personale è dotato di cartello di riconoscimento sulla scrivania
	Il personale al telefono fornisce il nome dell'ufficio e dell'ente
	Il personale che risponde alla posta elettronica utilizza una firma completa di riconoscimento (nome e cognome, ufficio, ente e contatti)
Rilascio di informazioni e servizi su tutti i canali di contatto	Capacità di risposta esaustiva su tutti i canali, nel rispetto delle caratteristiche di ciascuno
Accesso/rilascio modulistica	Percentuale disponibilità modulistica: 90%
Informazioni chiare, aggiornate, complete	I canali di contatto mediato con lo Sportello Informa sono monitorati e/o aggiornati. Il personale è aggiornato sulle attività e le procedure dell'Ente

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

Per la realizzazione del presente progetto presso negli enti saranno impegnati i volontari, in numero necessario per poter attuare proficuamente le complesse e varie attività previste dalle azioni presso le sedi degli enti coprogettanti.

L'operato dei giovani volontari, oltre che essere rispondente alle concrete esigenze espresse dal contesto territoriale di riferimento, sarà impiegato nella definizione dei contenuti delle diverse attività da realizzare, con ripercussioni positive in termini di una maggiore spinta motivazionale al raggiungimento dei risultati attesi. Partendo da tale principio metodologico, che pone al centro la valorizzazione delle unicità e peculiarità di ogni volontario, si illustrano di seguito le attività nelle quali i volontari stessi saranno, presso le sedi degli enti coprogettanti, in modo condiviso, essere impegnati:

- Partecipazione al percorso di formazione generale;
- Partecipazione al percorso di formazione specifica;

- Partecipazione agli incontri di accoglienza e socializzazione insieme agli OLP e dei rappresentanti dei Comuni;
- Organizzazione delle giornate di informazione e in piazza per la sensibilizzazione della cittadinanza alle tematiche afferenti l'area d'intervento del progetto;
- Organizzazione della attività tese a pubblicizzare il progetto di Servizio Civile Universale in corso di svolgimento;
- Partecipazione alla rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto;
- Supporto all'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'ente comunale nella organizzazione e pianificazione delle attività da porre in essere;
- Partecipazione all'allestimento sede in cui realizzare lo Sportello Informa al Cittadino;
- Collaborazione con il personale dell'ente comunale alla definizione degli orari e della gestione delle attività di front office e back office;
- Predisposizione del database suddiviso in sezioni (famiglie e minori; giovani; lavoro; anziani; disabili), contenente informazioni sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;
- Supporto e individuazione, di concerto con il personale dell'ente preposto, del materiale pubblicitario atto a promuovere le attività dello Sportello Informa e a illustrarne gli orari di apertura, oltre che a diffonderlo nei principali punti informativi della città allestendo, inoltre, degli appositi stand;
- Partecipazione e redazione dei questionari di customer satisfaction;
- Supporto al personale dell'ente nell'accoglienza dell'utenza che voglia usufruire delle attività dello Sportello Informa;
- Raccolta delle istanze, filtraggio e catalogazione delle istanze inoltrate dall'utenza;
- Partecipazione alla somministrazione e compilazione delle schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utenza;
- Affiancamento al personale dell'ente comunale nella valutazione dei bisogni espressi dall'utenza e nell'implementazione del servizio di segretariato sociale finalizzato all'ascolto dei cittadini;
- Accompagnamento dell'utenza presso i diversi uffici dell'ente comunale in modo da orientarli nella richiesta moduli, richiesta informazioni procedure e tempistiche, richiesta attestati e certificati al fine di agevolare un rapido esercizio dei diritti;
- Partecipazione (e conduzione) all'orientamento delle fasce deboli presenti sul territorio oltre che alle famiglie, minori, giovani, anziani, disabili ed altra tipologia di utenza che voglia usufruire delle attività dello sportello;
- Supporto e conduzione nel filtraggio e nella trasmissione diretta delle richieste avanzate dai cittadini da inoltrare agli uffici competenti dei Comuni;
- Partecipazione al piano di monitoraggio interno dell'andamento delle attività e dei risultati previsti dal progetto.

I volontari saranno impegnati nel recupero delle informazioni sugli utenti, in una prospettiva di segmentazione dei pubblici di riferimento, vale a dire di suddivisione dei destinatari di un servizio in base a criteri omogenei, in modo tale da comporre gruppi o sottogruppi che, al loro interno, comprendano soggetti con caratteristiche simili.

Una volta affrontati questi passaggi, sarà dunque più agevole procedere alla costruzione di un pacchetto dei servizi che sia più adeguato a soddisfare le richieste dei cittadini, e all'attivazione di sportelli dedicati che, oltre a fornire servizi specifici a precise categorie di pubblico.

Per riuscire a creare servizi che siano costruiti ad hoc rispetto alle necessità dei cittadini, la PA può avvalersi di specifici strumenti conoscitivi o ricorrere a determinate tecniche quale, ad esempio, quella del marketing relazionale attraverso il quale l'ente implementa un sistema di raccolta e gestione delle informazioni che riguardano l'utente, in modo da poterlo coinvolgere nella costruzione stessa del servizio ed offrirgli risposte più mirate in relazione alle sue esigenze. Allo stesso modo, un'Amministrazione Pubblica può attivare un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), che ugualmente consente di ottenere dati e informazioni preziose per personalizzare i servizi e renderli sempre più rispondenti ai bisogni dei cittadini.

Offrire servizi e informazioni diversi per utenti specifici, richiede un cambiamento organizzativo della struttura dell'Ente ed, in particolare, sulle modalità di organizzazione strutturale del processo di erogazione del servizio, il quale si suddivide su due segmenti organizzativi principali: il back office, cui competono le attività di raccolta, lavorazione e catalogazione delle informazioni che confluiranno nella banca dati; e il front office, cui competono le attività di erogazione delle informazioni di relazione diretta con l'utenza.

In particolare, è possibile individuare differenti modalità di organizzazione dei due segmenti produttivi e delle relative modalità di raccordo e coordinamento reciproco, che si differenziano sostanzialmente in base al livello di integrazione/differenziazione funzionale degli stessi (servizi e personale).

Più nel dettaglio, si possono individuare quattro principali tipologie organizzative:

- **Separazione funzionale tra diversi back office e tra i diversi front office:** per ciascun target di utenza individuato esiste uno specifico front office e uno specifico back office, i quali risultano reciprocamente separati dal punto di vista funzionale. Ciò significa che ai due segmenti organizzativi sono esplicitamente attribuite funzioni differenti (raccolta, lavorazione e catalogazione delle informazioni al back office e erogazione delle informazioni al front office) e che i diversi processi produttivi (dalla raccolta all'erogazione dell'informazione) sono organizzati sulla base dell'esigenze informative di un unico specifico target di utenza. In questo caso, i diversi processi di erogazione delle informazioni, ovvero i diversi servizi dedicati disporranno di personale altrettanto dedicato e differenziato rispetto ai diversi target di utenza individuati. Un'ulteriore specificazione di tale modello prende in considerazione anche l'aspetto logistico. In questi casi infatti non è infrequente che i diversi servizi/sportelli dedicati siano collocati in luoghi differenti, ma è anche possibile che i diversi front office, seppure differenziati dal punto di vista funzionale possano essere collocati nel medesimo luogo fisico.
- **Separazione funzionale tra i diversi back office, integrazione del front office:** analogamente al caso precedente, le attività di raccolta, lavorazione e catalogazione e archiviazione delle informazioni sono svolte da differenti sedi redazionali, in base agli specifici target di utenza presi a riferimento, mentre a differenza del caso precedente esiste un unico punto di erogazione delle informazioni, ovvero un unico sportello informativo in grado dare origine a percorsi di accesso alle informazioni personalizzate in base allo specifico segmento di utenza. In questo caso, dunque, avremo personale dedicato nei back office, mentre troveremo personale polifunzionale nel front office, nel senso che il personale di sportello è in grado di erogare informazioni dedicate a tutti i segmenti di utenza presi a riferimento.
- **Integrazione funzionale del back office, separazione tra i diversi front office:** questa opzione risulta speculare alla soluzione precedente, ossia esiste un'unica redazione, avete il compito di raccogliere, lavorare, classificare e archiviare le informazioni in modo personalizzato rispetto ai diversi segmenti di utenza presi in

considerazione, le quali saranno erogate direttamente al pubblico mediante sportelli dedicati. In altre parole, il back office che supporta il servizio di contatto funziona, in realtà, come redazione unica, ovvero come unico centro di produzione delle informazioni, consentendo l'implementazione parallela di tutte le banche dati di supporto. In questo caso, troveremo personale polifunzionale nel back office, mentre personale dedicato nei diversi front office.

- **Integrazione funzionale del back office, integrazione funzionale del front office:** in questo caso esiste un unico back office e unico front office al cui interno tutto è funzionalmente integrato (servizi e personale). In questo caso, troveremo personale polifunzionale sia nel back office sia nel front office.

Nel caso in cui si opti per l'integrazione del back office (sia associato a un front office unico, sia a front office dedicati), è necessario supportare tale integrazione funzionale mediante un adeguato sistema informativo.

In particolare, è bene che il sistema informativo sottostante, infatti, sia in grado di funzionare come un grande e indistinto contenitore di informazione (intesa in senso generale, quindi, includendo anche la modulistica, i procedimenti, ecc.), la cui implementazione e fruizione si basa su una duplice strategia di classificazione delle singole informazioni contenute. A ciascuna di esse, infatti, si applica sia un riferimento generale, che ne connota l'appartenenza al sistema informativo complessivo, sia un riferimento specifico, che ne connota invece la/e particolare/i collocazione/i all'interno delle diverse banche dati dedicate. La medesima informazione viene, dunque, gestita su più livelli, in base a tanti criteri di classificazione quanti sono i target di riferimento.

Ciò può richiedere, eventualmente, una diversa modalità di lavorazione dell'informazione, che la renda fruibile per lo specifico pubblico di destinazione, ma non la duplicazione delle fasi di raccolta e documentazione. Inoltre, nel caso l'integrazione del back office sia associata all'integrazione del front office, tale soluzione informatica facilita la polifunzionalità degli operatori, così come nel caso di separazione funzionale tra i front office, ciò consente, comunque, un certo grado di interscambiabilità tra i diversi sportelli dedicati. Infatti, accedendo al medesimo sistema informativo, ciascun operatore di contatto può erogare le medesime informazioni di primo livello, indipendentemente dalla particolare classificazione della stessa. In questo modo, dunque, l'utente può trovare nei diversi punti informativi non solo le informazioni relative allo specifico target di riferimento, bensì tutte le informazioni contenute nel data base generale.

In questo caso, la specializzazione funzionale, dunque, interviene di fatto non tanto nelle attività puramente informative, bensì nella attività di consulenza personalizzata, se previste.

Questa scelta consente infine lo sfruttamento di "economie di scala", nonché il raggiungimento di un maggiore livello di flessibilità nell'organizzazione del servizio. I servizi singolarmente intesi hanno, infatti, un'incidenza più limitata sui costi complessivi di gestione, in quanto le risorse dedicate alla ricerca, alla documentazione e alla raccolta delle informazioni, di fatto, sono ripartite su una molteplicità di processi di erogazione/servizi informativi.

Inoltre, in considerazione degli obiettivi da soddisfare e il complesso delle attività previste per il raggiungimento degli stessi, si passa di seguito a illustrare il ruolo e le attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Al riguardo si precisa come la definizione di ruolo e attività segua coerentemente quanto

descritto nelle macroaree operative d'intervento, con la finalità di realizzare azioni effettivamente in grado di intervenire sui bisogni territoriali.

Tali azioni vedono ovviamente come protagonisti gli operatori volontari di servizio civile che, nel caso specifico del presente progetto, potranno trarre ulteriore beneficio dalla scelta metodologica che punta alla valorizzazione delle specifiche abilità e competenze degli stessi.

I giovani volontari, infatti, traggono linfa vitale, sul piano delle motivazioni, dal sentirsi al centro del processo di definizione dei contenuti delle attività. E tale *modus operandi* appare in grado di garantire un valore aggiunto ai fini del raggiungimento dei risultati.

Partendo da tale principio metodologico, che pone al centro la valorizzazione delle unicità e peculiarità di ogni volontario, si illustrano di seguito le attività nelle quali i volontari stessi saranno, presso le sedi degli enti coprogettanti, in modo condiviso, essere impegnati:

- partecipazione agli incontri di concertazione con le istituzioni;
- partecipazione all'analisi delle domande di accesso ai servizi;
- partecipazione all'erogazione dei servizi in favore degli utenti;
- partecipazione all'erogazione di interventi di assistenza e supporto ( SPID – CIE – SERVIZI ON-LINE);
- partecipazione alla definizione dei servizi, degli strumenti e delle procedure per l'accesso ai servizi;
- conduzione, co-conduzione o supporto all'erogazione di laboratori creativi;
- conduzione, co-conduzione o supporto alla realizzazione di iniziative di aggregazione sociale sul territorio in favore della popolazione, sia presso le istituzioni locali che presso le altre infrastrutture disponibili;
- partecipazione all'organizzazione e all'erogazione delle attività previste dal progetto;
- partecipazione agli incontri conoscitivi con il personale dell'ente locale per l'organizzazione dei servizi;
- collaborazione e partecipazione all'organizzazione di eventi, mostre, spettacoli, manifestazioni, convegni, seminari, iniziative;

Ma anche:

Supporto all'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'ente comunale nella organizzazione e pianificazione delle attività da porre in essere;

Partecipazione all'allestimento sedi attività;

Collaborazione con il personale dell'ente comunale alla definizione degli orari e della gestione delle attività di front office e back office;

Predisposizione del database suddiviso in sezioni, contenente informazioni sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;

Supporto e individuazione, di concerto con il personale dell'ente preposto, del materiale di comunicazione atto a promuovere le attività e a illustrarne gli orari di servizio delle attività oltre che a diffonderlo nei principali punti informativi della città allestendo, inoltre, degli appositi stand;

Partecipazione e redazione dei questionari di customer satisfaction;

Supporto al personale dell'ente nell'accoglienza dell'utenza che voglia usufruire delle attività dello Sportello Informa;

Raccolta delle istanze, filtraggio e catalogazione delle istanze inoltrate dall'utenza;

Partecipazione alla somministrazione e compilazione delle schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utenza;

Digitalizzazione documenti;

Organizzazione e tenuta dell'Archivio analogico e/o digitale;

Affiancamento al personale nella valutazione dei bisogni espressi dall'utenza e nell'implementazione del servizio di segretariato sociale finalizzato all'ascolto dei

cittadini;

Accompagnamento dell'utenza presso i diversi uffici dell'ente comunale in modo da orientarli nella richiesta moduli, richiesta informazioni procedure e tempistiche, richiesta attestati e certificati al fine di agevolare un rapido esercizio dei diritti;

Partecipazione (e conduzione) all'orientamento delle fasce deboli presenti sul territorio oltre che alle famiglie, minori, giovani, anziani, disabili ed altra tipologia di utenza che voglia usufruire delle attività dello sportello;

Supporto e conduzione nel filtraggio e nella trasmissione diretta delle richieste avanzate dai cittadini da inoltrare agli uffici competenti dei Comuni;

Partecipazione al piano di monitoraggio interno dell'andamento delle attività e dei risultati previsti dal progetto.

<b>SEDI DI SVOLGIMENTO:</b>						
SU00106	MUNICIPIO	Piazza Municipio	MERCOGLIANO	Accreditata	139396	6 (GMO: 2)
SU00053	ASSOCIAZIONE NUOVA DIMENSIONE CONTRADA I	VIA GRIMALDI	CONTRADA	Accreditata	146261	1
SU00106A00	COMUNE DI MONTEFORTE IRPINO	Via Loffredo	MONTEFORTE IRPINO	Accreditata	148010	6 (GMO: 2)
SU00106A01	NUOVA SEDE COMUNALE PALAZZO CARACCIOLO	Piazzetta Caracciolo	FORINO	Accreditata	148016	6 (GMO: 2)
SU00106A02	SEDE COMUNALE	Piazza Aquilino Verardo	VENTICANO	Accreditata	148025	2 (GMO: 1)
SU00106A03	MUNICIPIO	Piazza San Giacomo	SANT'ANGELO A SCALA	Accreditata	148022	2 (GMO: 1)
SU00106A06	CASA RIFUGIO PER DONNE MALTRATTATE	Via Casale	OSPEDALETTO D'ALPINOLO	Accreditata	148030	2 (GMO: 1)
SU00106A08	COOPERATIVA LA GIRELLA	VIA GIOSUE'CARDUCCI	AVELLINO	Accreditata	148032	2 (GMO: 1)
SU00053A52	COMUNE DI BAIANO - BIBLIOTECA	PIAZZA F.NAPOLITANO	BAIANO	Accreditata	204503	1
SU00106A09	Comune di Contrada	Via Luigi Bruno	CONTRADA	Accreditata	205648	4 (GMO: 2)
SU00106A10	Comune di Mugnano del cardinale	Piazza Umberto I	MUGNANO DEL CARDINALE	Accreditata	207704	6 (GMO: 2)

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**  
numero posti: **40 senza vitto e alloggio**

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

Disponibilità a svolgere le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali

Disponibilità alla flessibilità oraria in caso di esigenze particolari entro l'orario previsto (7/23)

Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede /ufficio di servizio (eventuali chiusure estive e festive)

Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio

Obbligo di Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche con i partner del progetto

Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60 gg previsti  
Obbligo di osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto secondo le previsioni del Regolamento UE 679/2016

Disponibilità a collaborare con il personale dell'ente per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal progetto

Disponibilità a porsi alla guida e ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

**Giorni di servizio settimanali 5 ed orario: 25 ore settimanali**

#### **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

L'Ente titolare ha proceduto alla stipula di un accordo con l'Università degli studi Federico II di Napoli per il riconoscimento dei crediti formativi.

L'Università si impegna, nell'ambito della propria autonomia, a riconoscere, ai fini del conseguimento dei titoli di studio e nei limiti previsti dalla normativa vigente, le esperienze di Servizio Civile di cui al D.Lgs. n. 40/2017 e s.m.i., svolte nell'ambito dei programmi e dei progetti indicati nell'allegata documentazione a valere sul presente avviso e che successivamente potranno essere approvati dal Dipartimento per le Politiche Giovanili e Servizio Civile Universale o dagli enti da questo delegati, quale parte integrante del percorso formativo dello studente, con conseguente eventuale attribuzione di crediti formativi universitari (CFU), nell'ottica della promozione della crescita professionale e per il curriculum vitae dei giovani studenti operatori volontari del Servizio Civile Universale.

Il riconoscimento dei crediti formativi universitari potrà avvenire su richiesta espressa dello studente all'Università ed a seguito della verifica da parte di quest'ultima, con l'eventuale supporto dell'Ente, della congruità delle attività con il percorso curriculare e formativo previsto dai vigenti regolamenti didattici dei corsi di studio, nella misura ritenuta opportuna dalle componenti didattiche dell'Università, nel rispetto della vigente normativa universitaria e dei regolamenti di Ateneo.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Quelli previsti dal bando

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

##### **a) Metodologia:**

##### **Fase di reclutamento:**

Per raggiungere il maggior numero di giovani, all'uscita del bando del Servizio Civile Universale, pubblicato dal Dipartimento, al fine di fornire la più ampia possibilità, pubblicità e trasparenza, in un'ottica di efficienza ed efficacia, viene attuata una massiccia pubblicizzazione dei singoli programmi d'intervento con pubblicazione sul sito internet istituzionale dell'ente stesso e degli enti di accoglienza, ed inoltre di comunicati agli organi d'informazione con diffusione di materiali informativi con mezzi (stampa locale, manifesti, locandine, brochure).

Tale metodologia mira a raggiungere il maggior numero di candidati possibili ed è pertanto improntato ai principi della massima trasparenza, della semplificazione, della pubblicità, della parità di trattamento e del divieto di discriminazione.

Allo scopo di raggiungere le finalità innanzi indicate ed al fine di garantire la massima visibilità ai programmi d'intervento, gli stessi vengono pubblicati integralmente, in uno agli allegati, sul sito internet istituzionale e degli Enti di accoglienza.

Sulla base delle disposizioni del Dipartimento i programmi possono essere pubblicati anche con estratti conformi alle indicazioni del Dipartimento stesso, recanti le informazioni necessarie.

Un Help Desk centrale, presso il Comune capofila, ed info point presso gli Enti di Accoglienza, forniscono le info necessarie agli aspiranti candidati Volontari di Servizio Civile. Sui rispettivi siti saranno pertanto indicate i giorni e gli orari di accesso agli uffici

per le info in front office. Un Sistema organizzato di Back Office, garantirà il Servizio INFO anche a mezzo di piattaforme social media e riscontro di mail o PEC.

Le info necessarie per gli aspiranti candidati sono:

1. la sede di attuazione progetto ed il numero degli Operatori Volontari previsti;
2. giorno ed orario, per ottenere informazioni e consegna di domanda di partecipazione;
3. termine di presentazione della domanda di partecipazione con l'indicazione del giorno e dell'ora;
4. criteri di selezione, griglia per l'attribuzione dei punteggi;
5. l'indicazione del giorno (almeno 20 giorni prima) della data, luogo e orario, previsto per le procedure di selezione.

La predetta pubblicazione ha valore di notifica agli interessati a tutti gli effetti di legge.

Le esclusioni dalle selezioni per qualsiasi motivo ed in qualsiasi momento del procedimento di selezione saranno comunicate per posta PEC o E-MAIL ai singoli candidati.

Le graduatorie finali saranno affisse nei luoghi di espletamento delle prove e pubblicate sul sito internet istituzionale.

#### **Fase di selezione:**

- a) La selezione è affidata ad una commissione individuata tra i selettori di cui agli allegati curricula, nel rispetto delle previsioni di cui all'art. 15 del D.LGS 40/2017 e s.m.i., garantendo, ove possibile, la parità dei sessi;
- b) I Commissari, al momento dell'insediamento, rendono dichiarazione, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445, di non essere legati da rapporti di parentela con i giovani partecipanti alla selezione e di non incorrere in alcuna causa di incompatibilità (Art. 15, comma 2 del D.Lgs 40/2017 e s.m.i.). L'esito delle sedute è riportato in apposito verbale. Uno dei commissari, con funzioni di segretario verbalizzate, provvede a redigere i verbali, che oltre alle info dovute, contiene il punteggio per ogni elemento di valutazione con riferimento a ciascun candidato. La Commissione per le finalità previste, può avvalersi dei servizi competenti degli enti aderenti all'accordo.
- c) La Commissione verifica l'ammissibilità delle domande pervenute da parte dei candidati e motiva l'eventuale esclusione dalla selezione, nel rispetto delle previsioni del bando.
- d) La selezione degli aspiranti operatori volontari avverrà per titoli, test e colloquio, che prevede un punteggio massimo complessivo di 100 punti (come di seguito dettagliato e descritto).

A tal fine si precisa:

- per la valutazione dei titoli il punteggio massimo è di 50 punti, ripartiti tra le 5 tipologie descritte di seguito, con i limiti di punteggio massimo indicati;
- per la prova test il punteggio massimo è di 15 punti, vengono somministrati n. 3 Test (attitudinale, cultura generale, specifico), dove potrà essere conseguito il punteggio massimo:
  - a) Il test n. 1 "attitudinale" non prevede attribuzione di punteggio e viene somministrato per trarre un quadro generale del candidato in riferimento a personalità, apprendimento, abilità, ragionamento logico e matematico, attitudine alla comunicazione, sicurezza di sé, organizzazione.

- b) Il test n. 2 “cultura generale” prevede la somministrazione di n. 20 domande a risposta multipla, delle quali solo una risposta è esatta.
- c) Il test n. 3 “specifico per l’area del programma d’intervento” prevede la somministrazione di n. 15 domande a risposta multipla, delle quali solo una risposta è esatta.
- L’ultima fase della selezione è rappresentata dal “colloquio” con somministrazione di n. 8 domande per un punteggio massimo è di 35 punti.

**b) Strumenti e tecniche utilizzati:**

**In fase di reclutamento:**

- Pubblicazione bandi sul sito internet istituzionale e sul sito degli Enti di Accoglienza;
- Attivazione ufficio back office e front office, con help desk frontale e telefonico;
- Attivazione canali social
- Inoltro comunicazioni a mezzo posta, PEC o posta elettronica;
- Comunicati stampa e diffusione del bando attraverso i new media;
- Incontri informativi nei Comuni sede di accoglienza;

**In fase di selezione:**

Il processo di selezione dei volontari guidato da criteri autonomi individuati secondo lo schema che segue, a garanzia dei principi di trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, pari opportunità, proporzionalità, rappresenta un punto di riferimento per la delineazione della griglia di punteggi, con riferimento agli obiettivi e alle specificità dei singoli programmi d’intervento.

Appare opportuno evidenziare la logica che sottende ai criteri di selezione individuati “trasparenti e proporzionati” ma al tempo stesso rapido ed utile a produrre un risultato attendibile per la redazione della graduatoria definitiva e l’attribuzione dei punteggi ai candidati sotto i vari profili di valutazione tenuto conto anche delle rispettive conoscenze e delle esperienze pregresse.

Inoltre si è scelta una scala in 100<sup>mi</sup> al fine di facilitare i calcoli e dare la maggiore trasparenza alle graduatorie, in quanto facilmente comprensibili.

Pertanto, il sistema di selezione prevede alcuni step operativi e di avanzamento.

Il meccanismo di selezione assicura l’attribuzione di un equo e proporzionato punteggio finale a ogni singolo candidato, al fine della redazione della relativa graduatoria per un massimo di 100 punti complessivi, attribuiti come segue:

- a) Attribuzione di punteggio per la macro voce “titoli, esperienze e altre conoscenze” (max 50 punti);

Nella valutazione dei titoli viene attribuita una premialità alle pregresse esperienze di volontariato ponendo praticamente quasi sullo stesso piano il sapere e il fare. Per rispondere ad omogenei criteri di valutazione viene valorizzata maggiormente l’esperienza attinente con il settore del programma per il quale il candidato partecipa alla selezione.

- b) Predisposizione dei test;
- c) Effettuazione dei test con attribuzione di punteggio complessivo derivante dalla sommatoria dei test di cultura generale e del test specifico per progetto (max 15 punti);
- d) Colloquio selettivo con attribuzione di punteggio sulla base degli elementi di valutazione approfonditi (max 35);

Il colloquio rappresenta l'ultima prova della selezione per la partecipazione al servizio civile universale. Le domande vertono nelle materie attinenti con il programma stesso e il Servizio Civile Universale, sull'ente, sul volontariato/associazionismo, sulle conoscenze informatiche, sulle esperienze di volontariato e lavorative del candidato, sulle motivazioni che hanno portato il candidato a scegliere quel preciso programma d'intervento, nonché sulla capacità di lavorare per obiettivi e su alcune conoscenze trasversali.

Le convocazioni per il colloquio sono effettuate dall'Ente mediante pubblicazione del relativo calendario sul proprio sito Internet da effettuarsi almeno 20venti giorni prima dell'inizio dei colloqui. La predetta pubblicazione ha valore di notifica a tutti gli effetti. I candidati che non si presentano al colloquio nel giorno stabilito senza giustificato motivo sono considerati rinunciari e quindi esclusi dalla selezione.

I risultati dei colloqui sono resi pubblici mediante affissione nella sede di svolgimento degli stessi e pubblicazione sul sito istituzionale.

La documentazione di ogni colloquio sarà corredata da una scheda personale riportante: il titolo del Programma d'intervento/progetto, la composizione della Commissione esaminatrice ed i dati anagrafici del candidato e sarà sottoscritta dalla Commissione, mentre ogni candidato apporrà la propria firma su di un apposito registro presenze.

- e) Redazione e pubblicazione della graduatoria finale contenente i candidati Idonei, Idonei Selezionati ed esclusi. La graduatoria sarà pubblicata sul sito internet istituzionale, sui siti degli enti di accoglienza e presso le sedi di attuazione e siti internet. L'esclusione sarà tempestivamente comunicata ai rispettivi candidati.

c) ***Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:***

Il **sistema di reclutamento e selezione** presenta, i seguenti criteri per la selezione dei volontari attraverso la griglia che segue, che specifica l'attribuzione dei punteggi nelle quattro fasi, in cui sono distinte le seguenti variabili:

- 1) Per ogni candidato, valutazione di tutto quanto indirettamente concorre, alla formazione culturale, sociale, psicologica e delle esperienze pregresse finalizzata alla valorizzazione delle competenze e delle esperienze lavorative e di volontariato dello stesso e nel colloquio;
- 2) La valutazione delle conoscenze possedute ( titoli di studio, Titoli professionali, Esperienze, Tirocini, Certificazioni, Attestazioni) e delle altre esperienze formative;
- 3) La predisposizione all'adattamento e la motivazione del candidato rispetto al programma d'intervento, le abilità e le competenze specifiche;
- 4) Le conoscenze relative: al Servizio Civile Universale; al settore e all'area di intervento prevista dal programma d'intervento per il quale il candidato ha presentato domanda di partecipazione; al programma d'intervento prescelto (condivisione degli obiettivi, degli strumenti di attuazione, delle attività e del ruolo degli operatori volontari, delle competenze acquisibili) e al mondo del volontariato.
- 5) Motivazioni che hanno spinto il candidato a partecipare alla selezione per operatori del servizio civile universale ed in particolare le motivazioni che hanno spinto il candidato a scegliere quel determinato programma d'intervento.

Le variabili suddette sono distinte nelle seguenti fasi:

1. **Fase n° 2)** dopo la fase 1) valutazione delle domande pervenute ai fini dell'ammissibilità, attribuzione di punteggio per la macrovoce "titoli, esperienze e altre conoscenze" (max 50 punti);
2. **Fase n° 3)** effettuazione dei test con attribuzione di punteggio complessivo derivante dalla sommatoria del test di cultura generale e del test specifico per l'area di riferimento (max 25 punti);
3. **Fase n° 4)** colloquio selettivo con attribuzione di punteggio sulla base degli elementi di valutazione approfonditi (max 25 punti);
4. **Fase n° 5)** sommatoria punteggi singole fasi e redazione della graduatoria finale per la selezione dei volontari.

Si riporta di seguito griglia dettagliata dei criteri di selezione e valutazione con il dettaglio degli indicatori, successiva alla fase 1 sopra descritta, e le relative variabili di misurazione degli indicatori per l'attribuzione dei punteggi:

<b>Fase 1) Verifica ammissibilità della domanda</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Ammesso</b> ↓	<input type="checkbox"/> <b>Non Ammesso</b> → <b>Comunicazione di Esclusione</b>
<b>Fase 2) Valutazione titoli, esperienze e altre conoscenze</b> <b>Punteggio max attribuibile: 50</b>	
n1) Titoli di studio	Max 10
n2) Titoli professionali	Max 4
n3) Esperienze	Max 30
n4) Tirocini	Max 3
n5) Altre conoscenze	Max 3
<b>TOTALE</b>	<b>Max 50</b>
<b>n1) TITOLO DI STUDIO</b> (si valuta solo il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato)	
Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale di cui alla L. 341/90 attinente al Settore del progetto	10 pt.
Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale di cui alla L. 341/90 non attinente al Settore del progetto	9 pt.
Laurea di primo livello (triennale) attinente al Settore del progetto	7 pt.
Laurea di primo livello (triennale) non attinente al Settore del progetto	5 pt.
Diploma Scuola Secondaria Superiore attinente al Settore del progetto	3 pt.
Diploma Scuola Secondaria Superiore non attinente al Settore del progetto	2 pt.
Licenza Media	1 pt.
Ai candidati in possesso di Laurea di primo livello (triennale) iscritti a un corso di Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale si attribuiscono ulteriori 0,10 pt. per ogni esame in materia attinente al Settore del progetto superato con esito	

positivo e ulteriori 0,05 pt. per ogni esame in materia non attinente al Settore del progetto superato con esito positivo.	
Ai candidati in possesso di Diploma Scuola Secondaria Superiore iscritti a un corso di Laurea di primo livello (triennale) si attribuiscono ulteriori 0,05 pt. per ogni esame in materia attinente al Settore del progetto superato con esito positivo e ulteriori 0,02 pt. per ogni esame in materia non attinente al Settore del progetto superato con esito positivo.	
<b>n2) TITOLI PROFESSIONALI</b> (si valuta solo il titolo che consente di ottenere il punteggio più elevato)	
Attinente al Settore del progetto, durata almeno 200 ore	4 pt.
Attinente al Settore del progetto, durata inferiore a 200 ore	2 pt.
Non attinente al Settore del progetto, durata almeno 200 ore	1 pt.
Non attinente al Settore del progetto, durata inferiore a 200 ore	0,5 pt.
Nota: per “titoli professionali” si intendono quelli per i quali è stata acquisita una qualifica o abilitazione, al termine di un percorso formativo certificato, rilasciata da soggetti autorizzati.	
<b>n3) ESPERIENZE</b> (periodo valutabile max 12 mesi per ogni esperienza)	
Precedente esperienza presso soggetti pubblici nella stessa Area di intervento ( ) del progetto	1 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza presso soggetti del Terzo Settore nella stessa Area di intervento ( ) del progetto	0,75 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza presso altri soggetti nella stessa Area di intervento ( ) del progetto	0,40 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza nello stesso Settore ( ) ma in area di intervento differente rispetto a quella del progetto ( )	0,20 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza in un altro Settore rispetto a quello del progetto ( )	0,15 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Nota: per “ <i>soggetti del Terzo Settore</i> ” si intendono le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e gli organismi della cooperazione sociale, nonché gli altri soggetti privati non aventi scopo di lucro quali le fondazioni e gli enti di patronato, gli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore della programmazione, organizzazione e gestione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali, e gli altri enti di promozione sociale. Tutti i soggetti giuridici privati che non rientrano in una delle su citate tipologie saranno considerati “ <i>altri soggetti</i> ” ai fini dell'attribuzione del punteggio.	
<b>n4) TIROCINI</b>	
Tirocini svolti nello stesso Settore ( ) e/o Area ( ) del progetto e di durata pari o superiore a 70 ore	3 pt.

Tirocini svolti nello stesso Settore ( ) e/o Area ( ) del progetto e di durata inferiore a 70 ore	1,5 pt.
Tirocini svolti in un altro Settore rispetto a quello del progetto	0,5 pt.
Nota: l'attribuzione di punteggio ai tirocini non avviene nel caso in cui lo svolgimento dello stesso rientri in un percorso di studi per il quale c'è già una valutazione, con assegnazione di un punteggio, alla voce n1)	
<b>n5) ALTRE CONOSCENZE</b>	
Certificate e attinenti al Settore ( ) e/o Area ( ) del progetto, acquisite attraverso work experience, apprendistato in enti, organismi, ets, associazioni di volontariato, imprese, anche finalizzate al conseguimento di qualifiche professionali o all'accertamento delle specifiche professionalità. (Vengono valutate in autocertificazione e presentate all'ente in caso di specifica richiesta)	3 pt.
Certificazione di Patente ECDL o similare	2 pt.
Certificazione di conoscenza della lingua straniera	1 pt.
Certificate e attinenti a un altro Settore rispetto a quello del progetto	1 pt.
<b>TOTALE (max 50)</b>	$\sum n1 + n2 + n3 + n4 + n5$
<b>Fase 3) Test</b> <b>Punteggio max attribuibile: 15</b>	
TEST ATTITUDINALE*	0 pt.
TEST DI CULTURA GENERALE*	0 pt.
TEST SPECIFICO ( )	Max 15 pt.
<b>1) TEST ATTITUDINALE</b>	
* = Non si attribuisce un punteggio perché viene usato solo per trarre un quadro generale del candidato in riferimento a personalità, apprendimento, abilità, ragionamento logico e matematico, attitudine alla comunicazione, sicurezza di sé, organizzazione	
<b>2) TEST DI CULTURA GENERALE (n. 10 domande a risposta multipla)</b>	
* = Non si attribuisce un punteggio perché viene usato solo per trarre un quadro generale del candidato in riferimento alle conoscenze di cultura generale	
<b>3) TEST SPECIFICO ( ) (n. 15 domande a risposta multipla)</b> <b>(punteggio come minimo pari a 0,00)</b>	
Per ogni risposta esatta	1,00 pt.
Per ogni domanda priva di risposta	0,00 pt.
Per ogni risposta sbagliata	- 0,30 pt.
<b>TOTALE (max 15)</b>	$\sum n1 + n2 + n3$

<b>Fase 4) Colloquio</b>
--------------------------

<b>Punteggio max attribuibile: 35</b>	
1. Conoscenza del Servizio Civile Universale	Max 6 punti
2. Conoscenze relative al settore ( ) del programma d'intervento	Max 5 punti
3. Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio come esplicitate nel programma d'intervento	Max 4 punti
4. Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto	Max 4 punti
5. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità, competenze e professionalità previste dal progetto	Max 4 punti
6. Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile	Max 4 punti
7. Predisposizione del candidato al lavoro per obiettivi	Max 4 punti
8. Altri elementi di valutazione legati alla capacità comunicativa, alla propensione all'ascolto e alla capacità di lavorare in team	Max 4 punti
<b>TOTALE (max 35)</b>	$\sum 1 + 2 + 3 + 4 + 5 + 6 + 7 + 8$

<b>Fase 5) Attribuzione punteggio finale: <math>\sum</math> Totale fase 2 + Totale fase 3 + Totale fase 4</b>
---

**d) Criteri di selezione:**

La selezione dei volontari avverrà a seguito di avviso da pubblicarsi sul sito istituzionale almeno venti giorni prima della data stabilita per la prima prova di selezione ed a seguito di attribuzione di punteggio da parte della commissione per la macrovoce “titoli, esperienze e altre conoscenze”, a cui seguiranno il test e il colloquio utile ai fini della redazione della scheda di valutazione.

Il punteggio massimo ottenibile da un candidato sarà pari a **100 punti**, di cui **max 50 punti** attribuiti in fase di valutazione di “titoli, esperienze e altre conoscenze”, **max 15 punti** attribuiti a seguito test e **max 35 punti** attribuiti a seguito colloquio.

L'assenza o la mancata partecipazione, senza giustificazioni, alla prova denominata “test” e/o alla prova denominata “colloquio” determina in automatico l'esclusione del candidato dalle procedure di selezione.

**e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:**

Viene dichiarato “idoneo” il candidato che dalla somma dei punteggi derivanti dalla valutazione dei titoli e dalle prove denominate “test” e “colloquio” raggiunge il punteggio minimo di 25 punti su 100.

Viene dichiarato “idoneo selezionato” il candidato idoneo che si colloca in graduatoria in posizione utile in base ai posti disponibili.

Viene dichiarato “idoneo non selezionato” il candidato idoneo che si colloca in graduatoria in posizione non utile in base ai posti disponibili.

Il punteggio complessivo riportato dai singoli candidati è ottenuto sommando i punteggi conseguiti nella valutazione dei titoli con le due prove (test e colloqui).

**La graduatoria finale** è redatta dall'Ente predisponendo i candidati in ordine di punteggio complessivamente conseguito dal più alto al più basso ed è pubblicata sul sito Internet istituzionale e presso le sedi di attuazione dei progetti. A parità di punteggio precede il candidato più giovane di età.

**La graduatoria finale**, viene pubblicata sul sito istituzionale dell'ente capofila, sul sito degli enti di accoglienza e affissa presso le sedi di attuazione. La stessa, unitamente alla documentazione prevista viene inoltrata al Dipartimento, per il seguito di competenza.

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Sedi progetto – durata 45 ore – unica tranche

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

In conformità con quanto previsto dalle “Linee guida per la formazione dei giovani in servizio civile” di cui al decreto n. 88 del 31/01/2023 e tenuto conto delle modifiche introdotte con la circolare del 26 gennaio u.s., la formazione specifica prevista 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 l'operatrice/operatore volontaria/o è impegnato durante l'anno di Servizio Civile Universale, e l'ente eroga la formazione ai volontari di servizio civile attraverso il ricorso alle metodologie di realizzazione previste e preferibilmente in presenza, tuttavia, in relazione alla materia trattata e considerando le specifiche finalità, sarà eccezionalmente possibile erogare la stessa in modalità FAD per un massimo del 30% del totale del monte ore o con dinamiche non formali attraverso lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici. Nel caso del presente progetto, tuttavia, la lezione frontale non sarà caratterizzata da una mera illustrazione di contenuti, bensì sarà resa più interattiva, integrando la stessa con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti.

Per ciò che attiene, invece, alle dinamiche non formali, si tratta di tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. In questo caso, pertanto, le conoscenze non risulteranno calate dall'alto, bensì partiranno dai saperi dei singoli individui e dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune di tutti i componenti, in una relazione “orizzontale” di tipo interattivo che vede al centro il concetto di “open space”.

Formazione a distanza per approfondire tutti i temi previsti dalla normativa vigente attraverso documenti, filmati e materiale interattivo;

Le metodologie di realizzazione previste per l'erogazione del percorso di formazione specifica ai volontari di servizio civile universale saranno le seguenti:

a) lezione frontale quale strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici. La lezione frontale non sarà tuttavia caratterizzata da una mera illustrazione di contenuti, bensì sarà resa più interattiva, integrando la stessa con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti;

b) dinamiche non formali quali tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo, facilitano la percezione e l'utilizzo delle risorse interne ad esso, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. In questo caso, le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui e dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune di tutti i componenti, in una relazione “orizzontale” di tipo interattivo che vede al centro il concetto di “open space” e nella quale volontari e formatore specifico sviluppano insieme conoscenze e competenze;

c) formazione a distanza per approfondire tutti i temi previsti dalla normativa vigente

attraverso documenti, filmati e materiale interattivo;

In linea con quanto previsto per la formazione generale, la lezione frontale sarà la metodologia utilizzata per 30 ore sul totale di 75, pari al 40% delle ore di formazione specifica, mentre le dinamiche non formali impegneranno 45 ore, pari al 60% delle ore di formazione specifica.

Tali attività saranno svolte entro i limiti e secondo le indicazioni previste per tale modalità di erogazione della formazione. L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

Il percorso di **formazione specifica** sarà suddiviso in sette moduli formativi, come di seguito riportato:

### **Modulo 1. Il progetto 6 H**

Contenuti modulo 1.1: le caratteristiche del progetto; il contesto territoriale; l'interconnessione tra obiettivi, attività e ruolo dei volontari; le caratteristiche delle conoscenze acquisibili.

Contenuti modulo 1.2: l'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale e universale.

### **Modulo 2. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile 6 H**

Contenuti modulo 2: informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile; misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario; analisi e valutazione delle possibili interferenze tra l'attività del volontario e le altre attività che si svolgono nell'ambito dell'ente.

### **Modulo 3. L'accoglienza e l'assistenza alla persona anziana 9 H**

Contenuti modulo 3.1: tecniche di accoglienza; rete primaria e secondaria di assistenza; identificare i bisogni espressi dalla persona anziana.

Contenuti modulo 3.2: il processo di invecchiamento; la cura della persona anziana; comunicare con la persona anziana.

### **Modulo 4. La normativa di riferimento per le persone anziane 6 H**

Contenuti modulo 4.1: la L. 328/2000 sul sistema integrato di interventi e servizi sociali, con particolare riferimento all'area delle persone anziane.

Contenuti modulo 4.2: la L.R. Campania 11/2007 così come modificata dalla L.R. Campania 15/2012, con particolare riferimento all'area delle persone anziane; il Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007, con particolare riferimento all'area delle persone anziane; il sistema dei servizi domiciliari in Campania.

### **Modulo 5. Attività informatiche di supporto ai servizi 3 H**

Contenuti modulo 5: definizione di database utenti; creazione di un database utenti; aggiornamento di un database utenti per il monitoraggio della presa in carico.

### **Modulo 6. I servizi di sollievo e accompagnamento e i laboratori creativi 36 H**

Contenuti modulo 6.1: definizione di servizi di sollievo e accompagnamento; organizzazione dei servizi di sollievo; organizzazione dei servizi di accompagnamento.

Contenuti modulo 6.2: definizione di laboratorio creativo; metodi e tecniche di realizzazione dei laboratori creativi; organizzazione dei laboratori creativi partendo dalla valorizzazione delle competenze dei volontari; definizione di focus group; metodi e tecniche di realizzazione dei focus group; organizzazione dei focus group.

### **Modulo 7. Conoscenze trasversali 9 H**

Contenuti modulo 7: la leadership; il lavoro in team; il brainstorming; il burnout e le tecniche per la prevenzione e la gestione; la costruzione e promozione del proprio profilo personale nel mercato del lavoro; il concetto di autoimprenditorialità; le innovazioni introdotte dal Codice del Terzo Settore.

La formazione specifica per i volontari di servizio civile universale sarà erogata in un percorso della durata complessiva di **75 ore**.

Alla luce delle novità introdotte dal d.lgs. 40/2017, con particolare riferimento alla flessibilità oraria della durata del servizio civile, la Formazione Specifica sarà erogata con le seguenti modalità: **tutte le ore previste nel progetto (75), saranno erogate entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso;**

Ciò al fine di far acquisire agli Operatori Volontari le nozioni e le competenze specifiche necessarie all'attuazione del progetto per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi previsti.

La formazione specifica per i volontari di servizio civile universale sarà erogata in un percorso della durata complessiva di **75 ore**, così suddivise sulla base dei moduli formativi enunciati:

<b>Modulo formativo</b>	<b>Durata</b>
1. Il progetto (1.1 e 1.2)	6
2. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	6
3. L'accoglienza e l'assistenza alla persona (3.1 e 3.2)	9
4. La normativa di riferimento per i soggetti destinatari (4.1 e 4.2)	6
5. Attività informatiche di supporto ai servizi	3
6. I servizi di sollievo e accompagnamento e i laboratori creativi (6.1 e 6.2)	36
7. Conoscenze trasversali	9
<b>Totale</b>	<b>75</b>

La formazione si svolgerà presso le sedi progetto in unica tranche per la durata di 75 ore

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**  
AttivAzioni\_2024 - PMCSU0010624010042NMTX

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

C Obiettivo 3 Agenda 2030 Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età

D Obiettivo 4 Agenda 2030 Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

G Obiettivo 11 Agenda 2030 Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

K Obiettivo 15 Agenda 2030 Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

E Crescita della resilienza delle comunità

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Giovani con temporanea fragilità personale

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO NON PREVISTO**

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Il percorso di tutoraggio di tre mesi (90 gg) sarà svolto durante la seconda metà del progetto e sarà strutturato in 6 moduli (per un totale di 27 ore), di cui un modulo sarà individuale. Nello specifico si propone un percorso info-formativo tenuto da consulenti con competenze ed esperienza pluriennale in formazione ed orientamento professionale, al fine di favorire l'acquisizione da parte dei giovani volontari di competenze e abilità spendibili nel quotidiano e nel mercato del lavoro, nonché guidarli nelle scelte formative e professionali. Il percorso di tutoraggio avrà: -una valenza di natura orientativa finalizzata all'accrescimento della consapevolezza circa la propria storia, le proprie competenze e le risorse personali maturate anche all'interno dell'esperienza di servizio civile;

-una valenza formativa finalizzata all'acquisizione di un metodo di autoanalisi e di riprogettazione continua del proprio percorso di vita in linea con le proprie aspirazioni consapevoli e con le nuove caratteristiche del mercato del lavoro. Le attività collettive saranno laboratori attivi ed esperienziali corredati da approfondimenti teorici saranno suddivise in fasi ed ogni fase sarà personalizzata ed adattata alle peculiarità del gruppo coinvolto al fine di venire incontro alle esigenze individuali.

Sono previsti:

- incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustreranno ai giovani: le modalità di approccio lavorativo con aziende e imprese, la redazione di un Curriculum Vitae, la preparazione ad un colloquio di lavoro, ecc.;
- incontri con esperti del settore pubblico e privato che presenteranno le politiche attive rivolte ai giovani in Italia e in Campania;
- incontri con rappresentanti degli uffici del personale di aziende medio-grandi;
- incontri con esperti di Risorse Umane (agenzie interinali, società di ricerca di personale, ecc.);
- incontri di presentazione di politiche e strumenti per favorire la auto-imprenditorialità giovanile.

Per le attività collettive sarà assicurato che le classi di operatori volontari non supereranno le 30 unità. Il tutoraggio individuale, da svolgersi anch'esso dal 7° mese di servizio in poi, sarà attuato da un orientatore professionale che, partendo dal bilancio delle competenze attuato nelle fasi precedenti e dall'esperienza di servizio civile documentata attraverso la cartellina personale del giovane, andrà ad analizzare insieme al ragazzo il percorso svolto, il punto di partenza, il punto di arrivo, le competenze acquisite, quelle da acquisire, punti di forza e di debolezza, l'aspettativa, etc. il tutto finalizzato ad orientare le energie del ragazzo nella ricerca attiva ma consapevole di un lavoro ed al bilancio delle competenze in uscita.