

## Allegato A – Servizio Civile Universale Italia



### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE –2024

**TITOLO DEL PROGETTO:** Percorsi verso l'Inclusione nel NordEst

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:** EDUCAZIONE E16. Educazione e promozione dei diritti del cittadino

**DURATA DEL PROGETTO:** 12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** Il progetto, come obiettivo specifico, si pone di favorire l'accesso ai servizi sanitari e assistenziali presenti nei territori della P.A. di Bolzano, P.A. di Trento e del Friuli Venezia Giulia con il potenziamento delle attività di orientamento e informazione dei servizi stessi, tramite i seguenti risultati attesi:

- Risultato Atteso 1: Potenziamento dell'accesso ai servizi sociali e assistenziali.
- Risultato Atteso 2: Diffusione delle conoscenze relative agli strumenti previsti dai Piani Sociali della Regione e P.A. in favore delle fasce fragili di Popolazione e dalla Accordo Stato Regioni - Anziani Ultra-Settantacinquenni.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE ATTIVITÀ E METODOLOGIE UTILIZZATE	RUOLO SPECIFICO DEI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE
1 Mappatura servizi e bisogni	Supporto nello studio e nel monitoraggio dell'impatto reale della legislazione e dei provvedimenti amministrativi in materia, con approfondimento sulla legislazione regionale più recente Affiancamento durante la mappatura delle informazioni circa le prestazioni assistenziali e/o integrative riservate dagli Enti locali e da altre realtà (con supporto rete Comuni), a completamento di quella già realizzata con il progetto degli anni precedenti. Affiancamento durante la mappatura servizi della pubblica amministrazione, della sanità e/o altro comparto pubblico. Supporto nella rilevazione bisogni tramite questionario Affiancamento nella stesura di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti per ottimizzare l'azione di contatto.
2 Stipula di almeno 5 convenzioni per Provincia con Comuni/Enti/Comunità montane	Affiancamento durante gli incontri con responsabili ANCI ed Assessori competenti. Supporto nella realizzazione di un report regionale sui bisogni dei destinatari e dei servizi offerti. Affiancamento durante gli incontri con Assessori Comunali e Regionali competenti per attività di supporto ad iniziative a favore degli over 65.

	Supporto nell'elaborazione di convenzioni e accordi con Comuni e Enti
<b>3</b> Apertura di sportelli informativi dedicati in via esclusiva agli over 65 (1 per ogni sede)	Affiancamento durante gli incontri con gruppi di associazioni anziani Affiancamento nella fornitura servizio sportelli informativi Affiancamento durante il servizio di informazione e di orientamento ai servizi offerti sul territorio Affiancamento per l'erogazione dei servizi di sportello anche presso le sedi ENAPA non accreditate Accoglienza utenti Supporto agli utenti per la compilazione di schede e pratiche
<b>4</b> Individuare e raggiungere con i nostri servizi almeno 15 over 65 soli e non autosufficienti per provincia.	Affiancamento durante gli incontri con gruppi di associazioni anziani presenti nel territorio Supporto e affiancamento nella fornitura servizi a domicilio
<b>5</b> Realizzazione di uno sportello informativo	Affiancamento durante la realizzazione di questionari per la rilevazione dei bisogni degli anziani, Collaborazione la mappatura e il suo aggiornamento, dei bisogni rilevati Supporto nell'attività di raccolta dati, tramite internet e contatti telefonici Supporto nell'elaborazione di un rapporto dettagliato di analisi dei dati raccolti Supporto nella realizzazione strumenti di informazione atti a pubblicizzare i servizi, Supporto per attivazione e aggiornamento sito internet. Supporto per attivazione e aggiornamento pagina sui social network.
<b>6</b> Campagna di informazione e sensibilizzazione (focus Piani Sociali della Regione in favore delle fasce fragili di Popolazione e Accordo Stato Regioni)	Supporto nella diffusione dei contenuti, attraverso azioni di comunicazione mirate utilizzando pc portatili e collegamenti di rete veloci. Supporto nella diffusione tramite direct mailing; Supporto nella realizzazione iniziative; Supporto durante l'implementazione sito internet nazionale e regionale; Supporto nella realizzazione di pubblicitaria e cartellonistica specifica nelle sedi regionali, provinciali e locali di ENAPA; Supporto nella pubblicazione e monitoraggio di articoli, comunicati, e servizi televisivi su TV locali. Raccolta e archivio documenti di comunicazione prodotti
<b>7</b> Realizzazione di incontri con associazioni anziani per la diffusione delle informazioni sui servizi	Supporto nella predisposizione elenco contatti Affiancamento durante gli incontri con gruppi di associazioni anziani presenti nel territorio Collaborazione nell'organizzazione logistica

**SEDI DI SVOLGIMENTO:** sedi di svolgimento del servizio (città, indirizzo, cap...)

Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
ENAPA TRENTO	VIA ROMANO GUARDINI	TRENTO	189058	1
SEDE PROVINCIALE ENAPA BOLZANO	VIA CANONICO MICHAEL GAMPER	BOLZANO - BOZEN	213235	1
SEDE ZONALE ENAPA VARNA (BZ)	VIA KONRAD LECHNER	VARNA - VAHRN	213351	1
SEDE ZONALE ENAPA BRUNICO (BZ)	via San Lorenzo	BRUNICO - BRUNECK	213352	1
ENAPA UDINE	VIA SAVORGNANA	UDINE	189060	1 (GMO: 1)

SEDE ZONALE ENAPA MERANO (BZ)	VIA FRIEDRICH SCHILLER	MERANO - MERAN	213353	1 (GMO: 1)
----------------------------------	------------------------	----------------	--------	------------

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

Sede	Codice Sede	Posti (senza vitto e alloggio)
ENAPA TRENTO	189058	1
SEDE PROVINCIALE ENAPA BOLZANO	213235	1
SEDE ZONALE ENAPA VARNA (BZ)	213351	1
SEDE ZONALE ENAPA BRUNICO (BZ)	213352	1
ENAPA UDINE	189060	1 (GMO: 1)
SEDE ZONALE ENAPA MERANO (BZ)	213353	1 (GMO: 1)

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

### 5 giorni di servizio per 25 ore settimanali

Agli operatori volontari si richiede:

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

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

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

- alla guida degli automezzi messi a disposizione dell'Ente per spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività (
- di impiegare alcuni giorni di permesso in concomitanza alla chiusura delle sedi di attuazione progetto
- a trasferirsi (previa autorizzazione Dipartimento delle Politiche giovanili e del SCU) in altra sede, in altro progetto (vedi emergenza COVID 19) e a rimodulare il proprio servizio e le proprie attività

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

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

**CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:** certificazione delle competenze

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:** nessuno

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:** inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

Per le selezioni sarà utilizzato il sistema di selezione accreditato

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:** La formazione generale per la durata di 32 ore si svolgerà presso le sedi accreditate

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

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

Gli **obiettivi del percorso formativo** saranno:

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

Per ogni **obiettivo formativo** viene considerato:

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

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

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

Durante i corsi, tutti in presenza, oltre a fornire documentazione e letture ad hoc, si prevedono inoltre incontri con esperti e di procedere all'elaborazione-comunicazione dei contenuti acquisiti.

Come previsto dalle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" del 31 gennaio 2023 "la formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda, pertanto, l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di servizio civile".

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

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

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

- luogo di svolgimento del/dei corso/i di formazione specifica, date ed orari delle lezioni;
- registro dei volontari partecipanti al corso, con firme ed orario di inizio e fine lezione, nominativi degli assenti, con l'indicazione delle motivazioni, corredato dalla/e firme del/dei formatore/i presente/i

in aula, ovvero, in presenza di formazione a distanza, apposito report di download e consultazione personalizzati;

- indicazione delle tematiche trattate, con la precisazione, per ogni corso, delle metodologie utilizzate.

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

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

La formazione si svolgerà presso le sedi accreditate.

La tempistica e i contenuti verranno modulati secondo lo schema sottostante:

<b>MODULO 1. comunicare meglio per lavorare meglio</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 16</b>
1.1 l'ABC della comunicazione 1.2 Le componenti di un "sistema di comunicazione" 1.3 La comunicazione interpersonale: come farsi capire 1.4. Comunicare in gruppo 1.5 Come organizzare la comunicazione in rapporto al contesto di riferimento ed agli obiettivi 1.6 La gestione delle emozioni, mediazioni di situazioni problematiche, il negoziato 1.7 sviluppare la capacità di ascolto	Lezione accademica – 4 ore Laboratori di comunicazione - 6 ore Discussione semistrutturata - 2 ora Esercitazioni individuali e di gruppo - 2 ore Verifiche di apprendimento - 2 ora	
<b>MODULO 2. il contesto organizzativo di riferimento</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 24</b>
2.1 Tecnologia a servizio del Patronato. 2.2 Previdenza, assistenza e patronati: Storia ed evoluzione legislativa, come nasce un patronato. 2.3 Storia di Confagricoltura e del patronato ENAPA. 2.3 Previdenza ed assistenza, Gli enti previdenziali, Gli enti assistenziali. 2.4 I contributi previdenziali, Le pensioni, I trattamenti di invalidità, Le prestazioni assistenziali. 2.5 Principali prestazioni e requisiti di accesso, la modulistica e le procedure – Modelli di ricerca sul campo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Lezione accademica – 12 ore</li> <li>● Discussione semistrutturata - 8 ore</li> <li>● Esercitazioni individuali e di gruppo - 4 ore</li> </ul>	
<b>MODULO 3. concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
3.1 La tutela della privacy: i dati sensibili, quali sono e come trattarli 3.2 Aspetti generali del D.Lgs. 626/94: Obblighi, responsabilità, sanzioni 3.3 Soggetti della prevenzione: Dispositivi di protezione individuale 3.4 Il datore di lavoro, i dirigenti e i preposti 3.5 Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza	Lezione accademica – 8 ore	
<b>MODULO 4. DIRITTI E TUTELA DEGLI ANZIANI</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 16</b>
4.1 Principi costituzionali di solidarietà sociale e diritti sociali. 4.2 Le leggi regionali a difesa dei soggetti anziani e di sostegno alle loro famiglie. 4.3. Chi è l'anziano: caratteristiche e diritti esigibili. 4.4. Caratteristiche emotivo-cognitive e bisogni psicologici nell'anziano. 4.5. La non autosufficienza.	Lezione accademica – 16 ore	

4.6. Rete primaria e secondaria: la famiglia, il care-giver ed i servizi presenti sul territorio. 4.7. I Livelli essenziali delle prestazioni socio-sanitarie: cure domiciliari, centri diurni, ricoveri in Rsa. 4.8. I percorsi di continuità terapeutica ed il progetto sociosanitario del malato anziano non autosufficiente. 4.9. Diritto dei consumatori. L'anziano come consumatore.		
<b>MODULO 5. LA COMUNICAZIONE, L'UTILIZZO DEI SOCIAL MEDIA</b>	<b>Metodologie didattiche</b>	<b>Ore 8</b>
5.1 Strumenti per comunicare verso l'esterno. 5.2 L'utilizzo dei social media.	Lezione accademica – 4 ore Laboratori di comunicazione - 4 ore	

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: “Persone, Diritti e Uguaglianza: Fondamenta della Cittadinanza”.**

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

**Obiettivo 2030 n.3** *Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età.*

Target di riferimento:

**n. 3.8** *Conseguire una copertura sanitaria universale, compresa la protezione dai rischi finanziari, l'accesso a servizi essenziali di assistenza sanitaria di qualità e l'accesso a farmaci essenziali sicuri, efficaci, di qualità e a prezzi accessibili e vaccini per tutti”.*

**Obiettivo 2030 n. 10:** *Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni attraverso la diminuzione delle barriere che limitano le possibilità delle categorie più vulnerabili della popolazione di partecipare pienamente alla vita sociale, culturale, politica ed economica del proprio paese.*

Target di riferimento sono:

- n. 10.2 che prevede di potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro.
- n. 10.4 che invita ad adottare politiche, in particolare fiscali, salariali e di protezione sociale, per raggiungere progressivamente una maggior uguaglianza.

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:** f) *“Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”.*

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

ISEE inferiore a 15mila euro

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

**Ore dedicate al tutoraggio:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Attività opzionali:**

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

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

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

- utilizzo dei social: con particolare riferimento alle opportunità del recruiting online e all'utilizzo del social network "LinkedIn";
- opportunità di formazione: con particolare riferimento agli strumenti messi a disposizione dalla propria Regione di residenza e dal programma Erasmus Plus.

Durata: 4 ore

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