

## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

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

**TITOLO DEL PROGETTO: SPORTELLI INFORMA E PARTECIPAZIONE**

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

Settore E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport  
Area 24 - Sportelli informa... (...)

**DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto mira a migliorare l'accessibilità dei servizi della pubblica amministrazione, con un focus particolare sulle fasce più deboli della popolazione, al fine di ridurre le disuguaglianze e promuovere l'inclusione sociale. Si propone di sviluppare nuove metodologie per facilitare l'interazione con la PA, offrendo supporto per l'orientamento, l'informazione e la prenotazione di appuntamenti online.

In linea con gli Obiettivi 10 e 16 dell'Agenda ONU 2030, il progetto intende:

- Ridurre le disuguaglianze (Obiettivo 10.2), promuovendo l'inclusione sociale ed economica di tutte le categorie, indipendentemente da età, sesso, disabilità o altre condizioni.
- Rafforzare le istituzioni (Obiettivi 16.6 e 16.10), migliorando l'efficacia, la trasparenza e l'accesso alle informazioni.

Il progetto si rivolge in particolare a famiglie, persone fragili e cittadini stranieri con difficoltà linguistiche, proponendo un modello innovativo che integra azioni organizzative e supporto personalizzato per favorire la coesione sociale. I volontari del Servizio Civile affiancheranno il personale nella promozione di iniziative volte all'integrazione e alla cittadinanza attiva, contribuendo a costruire un sistema più equo e accessibile

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Il progetto coinvolge i volontari del Servizio Civile in attività mirate a potenziare l'accessibilità ai servizi pubblici digitali, ridurre le disuguaglianze e promuovere l'inclusione sociale. I volontari affiancheranno il personale nella gestione dei punti informativi, nella rilevazione dei bisogni, nell'educazione digitale e nella comunicazione dei risultati alla comunità.

Le attività includono:

- Accoglienza e formazione: Introduzione al progetto, formazione sui rischi e sui compiti previsti.
- Gestione dei punti informativi: Supporto operativo nell'accoglienza, orientamento, compilazione modulistica e creazione di database utenti.
- Rilevazione dei bisogni: Analisi del contesto, contatto con famiglie fragili, elaborazione di questionari e promozione dell'inclusione digitale.

- Educazione digitale: Pianificazione e realizzazione di corsi per utenti fragili e giovani, sensibilizzazione su temi come SPID, CIE e sicurezza online.
- Comunicazione e disseminazione: Raccolta e analisi dati, feedback, reportistica, e trasferimento di buone pratiche tra enti.
- Attività comuni: Collaborazione tra enti, focus group, guide informative e eventi di sensibilizzazione, come la “Diretta Patria” per la Festa della Repubblica.

I volontari, opportunamente formati e monitorati, contribuiranno con competenze operative e autonomia crescente, creando un modello di supporto sostenibile e replicabile nel tempo.

#### SEDI DI SVOLGIMENTO:

Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° Volontari
Comune di Teggiano	Piazza Municipio	TEGGIANO	138560	6 (GMO: 2)
Comune di Controne	Piazza Umberto I	CONTRONE	138575	2
COMUNE DI CUCCARO VETERE	VIA CONVENTO	CUCCARO VETERE	148666	1
SEDE COMUNALE- EX CONVENTO FRATI MINORI OSSERVANTI	VIA A. MASSA	PALOMONTE	196938	4 (GMO: 2)
COMUNE DI OLIVETO CITRA	VIA VITTORIO EMANUELE II	OLIVETO CITRA	203247	4 (GMO: 2)
COMUNE DI AQUARA	VIA GIUSEPPE GARIBALDI	AQUARA	216439	6 (GMO: 2)
COMUNE DI SANTEGIDIO DEL MONTE ALBINO	PIAZZA MARTIRI DI NASSIRYA	SANTEGIDIO DEL MONTE ALBINO	216472	6 (GMO: 2)

#### POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

numero posti: 29 POSTI SENZA VITTO E ALLOGGIO

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

Eventuali particolari condizioni ed obblighi richiesti per l'espletamento del servizio per tutte le sedi del progetto. Agli operatori volontari sono richiesti:

- disponibilità agli spostamenti durante il servizio;
- disponibilità a missioni o trasferimenti, intesi come trasferimenti temporanei durante il servizio per coadiuvare gli operatori responsabili della realizzazione degli interventi in attività di contatto con referenti degli enti partner per l'individuazione dei destinatari, oppure nella progettazione e programmazione delle attività, oppure per la realizzazione delle attività presso scuole e i luoghi aggregativi giovanili, la promozione delle iniziative che coinvolgono la comunità, la diffusione di materiale informativo;
- disponibilità specifica a modifiche temporanee di sede in occasione: dei laboratori esterni e presso scuole, luoghi di aggregazione giovanili e altre sedi di accoglienza o dei partner progettuali per la realizzazione delle attività programmate in comune; delle visite guidate, presso i beni confiscati, le giornate conviviali, le uscite giornaliere durante il campo estivo; delle chiusure estive prolungate qualora queste andassero in contrasto con le esigenze e le disponibilità del volontario;

- flessibilità oraria legata alle esigenze dei destinatari, in ogni caso il lavoro sarà svolto in diurno;
- impegno nei giorni festivi, in ogni caso in orario diurno, in occasione di attività di sensibilizzazione, per lo svolgimento delle attività di gruppo e degli eventi previsti e programmati all'interno del programma di intervento e del progetto;

Inoltre è tenuto a:

- rispetto della privacy,
- rispetto regolamento interno,
- rispetto delle norme igieniche.
- rispetto degli orari di apertura e chiusura delle sedi.

giorni di servizio settimanali ed orario:

25 ORE SETTIMANALI, 5 ORE AL GIORNO PER 5 GIORNI

#### CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

- Certificazione competenze
- Effettuare l'archiviazione di documenti
- Organizzare riunioni di lavoro
- Effettuare la progettazione di attività di animazione ricreativa e educativa
- Realizzare interventi di animazione e gioco
- Effettuare la ricerca di opportunità di inserimento lavorativo
- Realizzare interventi di prevenzione del disagio, di supporto alla fragilità e di coesione sociale
- Gestire lo spazio dell'accoglienza
- Predisporre l'attività di comunicazione di un evento
- Curare la produzione e la gestione delle informazioni destinate al target giovani
- Effettuare l'accoglienza di giovani adottando diversi modelli relazionali
- Effettuare la predisposizione di materiali metodologici e supporti organizzativi alla formazione
- Effettuare attività di affiancamento degli studenti nel loro percorso scolastico
- Effettuare l'affiancamento degli studenti con bisogni educativi speciali
- Predisporre materiali informativi per la promozione di beni e servizi culturali

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: no

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: Sistema di selezione allegato alla presente scheda di sintesi, accreditato dal Dipartimento delle Politiche Giovanili.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI: : La sede della Formazione generale sarà presso la sala convegni della PARROCCHIA SANT'ALFONSO MARIA DE' LIGUORI in via Nazionale snc – PADULA (SA), per un totale di 42 ore.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:  
Metodologie generali previste da Sistema di Formazione

La formazione specifica destinata agli operatori volontari prevista all'interno dei progetti dei programmi di Servizio Civile Universale prevede l'utilizzo di tre metodologie:

**a) lezione frontale:** rappresenta lo strumento tradizionale di insegnamento e di trasmissione di contenuti didattici, dove i docenti ed i discenti riproducono funzioni e ruoli acquisiti e consolidati. Affinché la lezione frontale sia finalizzata alla promozione di processi di apprendimento e non

limitata alla mera illustrazione di contenuti, è necessario renderla più interattiva, i nostri formatori specifici tendono ad integrarla con momenti di confronto e di discussione tra i partecipanti. Per ogni tematica trattata, si persegue lo scopo di creare anche un momento di concentrazione e di riflessione dei partecipanti sui contenuti proposti, con conseguenti dibattiti con i relatori, nei quali dare ampio spazio a domande, chiarimenti e riflessioni;

**b) dinamiche non formali:** tecniche formative che, stimolando le dinamiche di gruppo o comunque l'interazione con l'interlocutore, allo scopo di facilitare la percezione e l'utilizzo delle risorse interne al giovane, costituite dall'esperienza e dal patrimonio culturale di ciascun operatore volontario, sia come individuo che come parte di una comunità. Queste risorse, integrate da quelle messe a disposizione dalla struttura formativa/formatore specifico, facilitano i processi di apprendimento, in quanto le conoscenze non sono calate dall'alto, ma partono dai saperi dei singoli individui o dal gruppo nel suo complesso per diventare patrimonio comune. Se nella lezione frontale la relazione tra formatore/docente e discente è ancora di tipo "verticale", con l'utilizzo delle dinamiche non formali si struttura una relazione "orizzontale", di tipo interattivo, in cui il/i discente/i ed il formatore sviluppano insieme conoscenze e competenze. Tramite queste tecniche l'apprendimento è organizzato come un duplice processo in cui le persone, attraverso la partecipazione diretta, lo scambio di esperienze e l'interazione, imparano le une dalle altre (apprendimento reciproco);

**c) formazione a distanza o on line asincrona:** prevede l'utilizzo di un sistema software, una "piattaforma", già implementata dal IL SENTIERO, che permetterà di gestire a distanza i corsi di formazione, ognuno di quali è seguito da una o più classi, monitorati da appositi tutor ed implica la somministrazione di un test finale obbligatorio.

La Formazione Specifica, il cui monte orario complessivo previsto è di 72 ore, sarà erogata anche a distanza o "on line", in modalità sincrona e/o asincrona, nel rispetto delle percentuali di erogazione previste dalla Circolare del 31 gennaio 2023, entro i primi 90 giorni dall'avvio in servizio dell'operatore volontario, così come integrata da quanto previsto dalla Circolare del 26 gennaio 2024. La formazione in modalità "a distanza" o "on line" sarà realizzata previa verifica del possesso da parte degli operatori volontari di adeguati strumenti informatici (software e hardware) per attività da remoto. Nel caso in cui l'operatore/gli operatori volontario/i non disponessero di adeguati strumenti per formazione da remoto se ne garantirà la realizzazione in presenza, dopo aver informato preventivamente gli operatori volontari.

Nel caso in cui si verifichi la fattibilità dell'applicazione della modalità "on line", saranno garantite le ore indicate nel rispetto delle percentuali previste dalla circolare, ovvero nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione."

### **Struttura:**

Pur essendo detta formazione diversa da progetto a progetto, si prevede la presenza, nel suo ambito, di elementi strutturali comuni riscontrabili in qualsiasi progetto del per qualsiasi settore di intervento che, appunto perché tali, necessitano di una regolamentazione univoca e che hanno comunque contenuti modulati rispetto agli elementi specifici del progetto.

In particolare, i moduli formativi "trasversali" a tutti i progetti sono i seguenti:

- "Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto";
- "Conoscenza dei bisogni del territorio" (analisi di contesto specifica per ciascun territorio), programmazione delle attività e delle modalità di attuazione del progetto";
- "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile" sarà erogata entro i primi 30 giorni dall'avvio del progetto);
- "Valorizzazione dell'esperienza"

Accanto agli elementi comuni, il progetto prevede che - nell'esperienza di servizio civile universale - sia pianificato un percorso di formazione che si propone di sostenere il ruolo degli operatori volontari in modo adeguato attraverso l'acquisizione di conoscenze/competenze specifiche nell'ambito del progetto scelto rispetto allo specifico settore d'impiego nonché al servizio prescelto. Il progetto prevede quindi una serie di incontri di formazione specifica.

Ogni incontro è indicativamente strutturato in tre momenti principali:

- una fase iniziale di apertura, molto importante per porre le basi della relazione con il/i partecipante/i e definire gli obiettivi del lavoro insieme,
- una fase intermedia in cui vengono presentati e sviluppati i contenuti specifici della formazione,
- una fase finale in cui, attraverso uno scambio reciproco (formatori-operatori volontari-olp) è possibile valutare il raggiungimento degli obiettivi.

MODULO	CONTENUTO	INDICATORE IN ORE
<b>I</b> Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto "Conoscenza dei bisogni del territorio "Programmazione delle attività e modalità per l'attuazione del progetto"	Rilevazione bisogni ed aspettative dei volontari Approfondimenti sul contesto territoriale in cui si attua il progetto di servizio civile Approfondimento sugli obiettivi, le azioni e le attività del progetto il ruolo dei volontari di servizio civile	12

MODULO	CONTENUTO	INDICATORE IN ORE
<b>II</b> Sicurezza sui luoghi di lavoro Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	Comprendere: cosa si intende per sicurezza sul lavoro e come si può agire e lavorare in sicurezza. Conoscere le caratteristiche dei vari rischi presenti sul luogo di lavoro e le relative misure di prevenzione e protezione. Normative: quadro della normativa in materia di sicurezza ,con particolare approfondimento del D.Lgs n.81/2008 (ed testo unico) e successive aggiunte e modifiche	12
<b>Modulo III</b> La transizione digitale e i servizi digitali nazionali e locali	La gestione della transizione digitale e le attività di progetto, soffermandosi in particolare su PagoPa, SPIS, CIE, firma elettronica, conservazione sostitutiva, pec. Il servizio di reference digitale. Attività di sportello (Le competenze necessarie per svolgere il ruolo di facilitatore/educatore digitale nel contesto specifico progettuale). Attività di supporto e formazione (individuale e di gruppo).Campagne informative. Raccolta ed elaborazione dati.	18

<p><b>Modulo IV</b> La comunicazione efficace: i servizi informativi e le modalità di comunicazione e orientamento rivolte ai cittadini</p>	Attività di comunicazione e informazione e i principi a cui devono ispirarsi tali attività, cioè trasparenza ed efficacia. Comunicazione ed informazione del servizio per la creazione di una partecipazione attiva dei cittadini.	12
<p><b>Modulo V</b> Accoglienza e servizi di sportello</p>	La comunicazione interpersonale, la gestione della relazione con l'utenza. Comunicazione verbale e non verbale; Codici e contesto. Comunicare con soggetti fragili; La negoziazione; La gestione del conflitto e dell'aggressività.	12
<p><b>Modulo VI</b> La progettazione di interventi a favore delle fasce deboli della società</p>	La progettazione di interventi a favore della fascia debole e la ricerca di bandi di finanziamento, la programmazione per obiettivi e la verifica delle attività; la programmazione a breve, medio e lungo termine; la valutazione.	6

**TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:  
BENESSERE AMBIENTALE, CULTURALE E DI COMUNITÀ**

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Codifica	Obiettivo	Descrizione
D	Obiettivo 4 Agenda 2030	Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
F	Obiettivo 10 Agenda 2030	Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
G	Obiettivo 11 Agenda 2030	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
H	Obiettivo 12 Agenda 2030	Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo
K	Obiettivo 15 Agenda 2030	Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre
L	Obiettivo 16 Agenda 2030	Pace, giustizia e istituzioni forti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**  
D - Tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

- Certificazione ISEE CERTIFICAZIONE ISEE IN CORSO DI VALIDITA' DI VALORE PARI O INFERIORE A EURO 15.000,00
- Gli uffici degli enti di accoglienza sono a disposizione per la compilazione della domanda e per l'accompagnamento dei giovani;
- Previsto il supporto di pc per la compilazione della domanda.

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO** - Nessun periodo di svolgimento all'estero

### SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il percorso di tutoraggio di 90 giorni sarà svolto durante la seconda metà del progetto e sarà strutturato in 5 moduli + 1 modulo aggiuntivo (per un totale di 27 ore). Nello specifico i moduli saranno così organizzati: quattro moduli collettivi di 5 ore ciascuno, un modulo individuale da 4 ore, un modulo aggiuntivo collettivo di 3 ore.

ATTIVITA' DI TUTORAGGIO	
MODULI COLLETTIVI	ORE
CONOSCERSI	5
DAL SAPERE FARE	5
AL SAPER ESSERE	5
LA RICERCA ATTIVA DEL LAVORO	5
RICERCA ATTIVA	3
MODULO INDIVIDUALE	



**CRITERI DI SELEZIONE:**

Le date di convocazione, le località di svolgimento dei colloqui e le graduatorie finali saranno rese note sul sito internet della Cooperativa Il Sentiero <https://www.cooperativailsentiero.it>, titolare dei progetti di Servizio Civile Universale

I candidati saranno selezionati lungo una scala espressa in 110 punti derivante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

<b>Valutazione dei titoli di studio, professionali, altra formazione extra-scolastica, altre conoscenze certificabili</b>	<b>Max 12 punti</b>
<b>Valutazione esperienze pregresse:</b>	<b>max. 23 punti</b>
<b>Colloquio:</b>	<b>max. 75 punti</b>

	<b>Punteggio massimo ottenibile</b>
<b>Tipologia di titoli valutabili</b>	
<i>Titoli di studio, (si valuta solo il titolo più alto):</i>	<b>5</b>
- laurea attinente al progetto = 5 punti	
- laurea non attinente al progetto = 3 punti	
- laurea breve attinente al progetto = 4 punti	
- laurea breve non attinente al progetto = 2,5 punti	
- diploma attinente al progetto = 3 punti	
- diploma non attinente al progetto = 2,5 punti	
- frequenza scuola media superiore = 0,5 per ogni anno di frequenza (periodo max. valutabile 4 anni)	
<i>Formazione specifica extra scolastica attinente al progetto (si valuta solo il punteggio più elevato):</i>	<b>3</b>
- corsi di formazione in materie attinenti al progetto di durata non inferiore a 12 giornate ovvero a 75 ore = 3 punti	
- corsi di formazione in materie attinenti al progetto di durata inferiore a 12 giornate ovvero a 75 ore = 1 punto (periodo minimo valutabile 1 giornata ovvero 6 ore di formazione)	
<i>Titoli professionali (si valuta solo il titolo più alto):</i>	<b>2</b>
- titoli Attinenti al progetto = 2 punti	
- titoli non attinente al progetto = 1 punto	
<i>Altre conoscenze certificabili = fino a 2 punti</i>	
<b>1 punto per ogni certificazione</b> (es. ECDL – BLS – Certificazione linguistica –attestato sicurezza sui luoghi di lavoro)	<b>2</b>

<b>Totale punteggio per titoli di studio, titoli professionali, formazione extra-scolastica, altre conoscenze certificate</b>	<b>Max punti 12</b>
---	---------------------

<b>Durata e tipologia dell'esperienza</b>	<b>Coefficiente</b>	<b>Periodo max valutabile</b>	<b>Giudizio max</b>
<i>Esperienze di volontariato con gli enti proponenti nello stesso o analogo settore di intervento, punti 0,75 per ogni mese o frazione mese superiore o uguale a 15 gg Periodo max. valutabile 12 mesi.</i>	0,75	12	9
<i>Esperienze di volontariato con gli enti proponenti in settori diversi da quello del progetto, punti 0,5 per ogni mese o frazione mese superiore o uguale a 15 gg Periodo max valutabile 12 mesi</i>	0,5	12	6
<i>Esperienze di volontariato nello stesso o analogo settore di intervento con enti diversi da quelli che propongono il progetto, punti 0,25 per ogni mese o frazione mese superiore o uguale a 15 gg Periodo max valutabile 12 mesi</i>	0,25	12	3
<i>Altre esperienze diverse dalle precedenti = fino a 5 punti: A titolo di dipendente nello stesso o analogo settore punti 0,50 per ogni mese o frazione di mese pari o superiore a 15 gg Periodo max valutabile 6 mesi A titolo di dipendente in un settore diverso punti 0,25 per ogni mese o frazione mese superiore o pari a 15 gg Periodo max valutabile 8 mesi</i>			5
<b>Totale punteggio Esperienze pregresse</b>			<b>23</b>

<b>Fattori di valutazione e loro intensità</b>	<b>Giudizio max (A)</b>	<b>Coefficiente di importanza (B)</b>	<b>Punteggio finale max P= (A x B)</b>
<i>Conoscenza e condivisione delle finalità del servizio civile nazionale, giudizio max 100 punti</i>	100	0,5	50
<i>Conoscenza e condivisione degli obiettivi del progetto, giudizio max 100 punti</i>	100	1	100
<i>Conoscenza e condivisione delle attività del progetto, giudizio max 100 punti</i>	100	1	100
<i>Disponibilità alle condizioni previste dal progetto prescelto e compatibilità della condizione personale del candidato con esse, giudizio max 100 punti</i>	100	1	100
<i>Idoneità del candidato allo svolgimento delle mansioni previste dal progetto, giudizio max 100 punti</i>	100	1	100
<i>Conoscenza dell'ente che propone il progetto, giudizio max 100 punti</i>	100	0,5	50
<i>Conoscenza delle sedi di attuazione di progetto prescelte e condivisione delle modalità di lavoro da essa adottate, giudizio max 100 punti</i>	100	1	100
<i>Conoscenza dell'area di intervento del progetto, giudizio max 100 punti</i>	100	0,5	50
<i>Capacità di interazione con gli altri, giudizio max 100 punti</i>	100	0,5	50

<i>Altre doti e abilità umane possedute dal candidato, giudizio max 100 punti</i>	100	0,5	50
<b>Totale punteggio colloquio:</b> media aritmetica dei punteggi finali relativi ai singoli fattori dove ciascun punteggio finale è pari al prodotto del giudizio attribuito al fattore e il coefficiente di importanza previsto per esso: $\Sigma P1 + P2 + \dots + P10/10$ dove per ciascun fattore di valutazione $P = A \times B$ dove $A$ rappresenta il giudizio attribuito (su una scala di 100 punti), $B$ rappresenta il coefficiente di importanza e $P$ il punteggio finale.			<b>75</b>

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema di selezione proposto è 36/75 al colloquio. Per il resto non esistono soglie minime di accesso, in quanto i candidati saranno collocati nella graduatoria in relazione al punteggio conseguito e dichiarati idonei selezionati in base ai posti richiesti e messi al bando dal progetto.