



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

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

Ente Titolare: LEGA NAZIONALE DELLE COOPERATIVE E MUTUE – Cod. ente SU00042

TITOLO DEL PROGETTO: “GGG – il Grande Gigante Gentile, la casa dei diseredati 2023”

SETTORE E AREA DI INTERVENTO: A – Assistenza. 2 – ADULTI E TERZA ETA’ IN CONDIZIONE DI DISAGIO

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO: Il progetto mira ad aumentare i livelli di autonomia sociale ed economica dei cittadini più fragili del territorio, orientandoli nell’universo dei servizi sociali e delle politiche attive del lavoro.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITA’	FASI	RUOLO DEL VOLONTARIO
1. Costituzione di uno sportello integrato di orientamento ai servizi sociali del territorio e di orientamento al lavoro	Fase 1 - Progettazione dei servizi offerti	Con il supporto dell’OLP i volontari predisporranno gli spazi dedicati all’attività e si occuperanno della predisposizione delle schede di accesso da somministrare agli utenti. Si occuperanno della creazione delle mailing list e delle liste di contatti di istituzioni e imprese presenti sul territorio con cui collaborare per la piena riuscita dell’obiettivo del progetto. Questa prima fase sarà dedicata anche ad uno studio approfondito delle risorse territoriali, delle misure e dei finanziamenti nazionali e/o europei che possono rappresentare delle opportunità per gli utenti.
	Fase 2 - Attuazione dei servizi al cittadino	I volontari faranno un’attività di sportello che consisterà in un’attività di front-office, caratterizzata dal colloquio con l’utente in cui i volontari, con il supporto degli OLP, faranno un’analisi multidimensionale degli utenti e un primo orientamento attraverso la compilazione della scheda di accesso. Si tratterà di una prima attività di accoglienza e ascolto dei beneficiari alla quale seguirà l’attività di back-office che consisterà nella creazione del fascicolo cartaceo dell’utente in cui il volontario raccoglierà i documenti dell’utente, la scheda di accesso compilata, e altra documentazione a supporto in base al percorso dell’utente, ed inoltre la stessa documentazione verrà archiviata dai volontari in un fascicolo digitale, che conterrà tutta la documentazione relativa all’utente adeguatamente scansionata.

		A completamento dell'attività di back-office, il volontario contatterà l'utente, telefonicamente o tramite mail in base alle indicazioni fornite dall'utente all'interno della scheda di accesso, e condividerà con l'utente le informazioni circa l'accesso ai servizi del segretariato sociale, fornendo eventualmente supporto nella compilazione di istanze da presentare, oppure assistenza nella registrazione ai portali di riferimento. In caso di richiesta di orientamento al lavoro, il volontario potrà condividere con l'utente eventuali opportunità finanziate accessibili, offrirà assistenza nella registrazione ai portali delle agenzie del lavoro, proverà a creare dei link con le aziende del territorio per attivazione di tirocini, sempre grazie all'affiancamento offerto dagli operatori esperti in servizi al lavoro del Consorzio Elpendù
	Fase 3 - Raccordo con la rete dei servizi sociali territoriali	I volontari, raccolte le istanze degli utenti, potranno individuare le migliori azioni di sostegno dialogando con gli assistenti sociali, gli orientatori e gli operatori che operano nei servizi presenti sul territorio. In questa fase potranno avvalersi del supporto dei partner di progetto che potranno coadiuvare i volontari nella relazione con gli attori del settore dell'inclusione e del welfare.
	Fase 4 - Raccordo con il sistema produttivo locale	Anche per il canale relativo all'orientamento lavorativo, i volontari potranno contattare i centri per l'impiego di riferimento, o avvalersi dell'esperienza degli operatori del Consorzio che opera nel campo dei servizi al lavoro, per fornire risposte tempestive agli utenti. Con il supporto degli operatori esperti, individueranno le misure relative alle politiche attive e assisteranno gli utenti nelle varie procedure per avere accesso a tali misure. I volontari creeranno anche un database contenente i riferimenti delle aziende presenti sul territorio con le quali potranno entrare in contatto per proporre l'attivazione di tirocini lavorativi o contratti di lavoro
2. Preparazione di un piano di marketing e di customer satisfaction	Fase 1 – Elaborazione di un piano di comunicazione e strategia di marketing	Con il supporto degli Olp i volontari potranno elaborare una strategia comunicativa e di marketing. Per fare ciò potranno coinvolgere anche i cittadini che si rivolgono al servizio e la comunità in un'ottica di strategia di marketing partecipata. A supporto dei volontari, ci saranno i partner di progetto che condivideranno la loro esperienza e le relazioni con i principali attori pubblici e privati del territorio. Durante questa prima fase, i volontari metteranno in piedi la programmazione degli eventi pubblici attraverso i quali promuovere le attività del progetto sul territorio. Si occuperanno anche della creazione di una mail dedicata che garantirà ai cittadini del territorio di raggiungere il servizio offerto, e della creazione di una pagina/profilo sui principali social network che garantirà la comunicazione con l'esterno. Oltre a questi strumenti, i volontari si occuperanno anche della realizzazione di materiale informativo cartaceo.
	Fase 2 - Redazione della carta dei servizi e di uno strumento di <i>customer satisfaction</i>	Con il supporto degli operatori, i volontari potranno predisporre la carta dei servizi che sarà successivamente fornita agli utenti. Lo faranno secondo la logica del focus group, guidati dagli Olp. Una volta elaborata, i volontari si occuperanno della stampa della stessa e della distribuzione sul territorio. Inoltre, i volontari si occuperanno della predisposizione di uno strumento di customer satisfaction, che consisterà in un questionario da somministrare agli

		utenti grazie al quale si potrà monitorare il livello di gradimento del servizio.
	Fase 3 – Organizzazione di eventi di presentazione del servizio	In questa fase i volontari allestiranno gli spazi nei quali avranno luogo gli eventi. I volontari presenzieranno agli eventi, accoglieranno il pubblico, presenteranno l’iniziativa, avranno cura di gestire ogni fase dell’evento, dall’apertura alla chiusura.
	Fase 4 – Restituzione dati <i>customer satisfaction</i>	Durante gli ultimi due mesi, i volontari raccoglieranno i dati ottenuti dai questionari somministrati agli utenti. Col supporto degli Olp, potranno creare dei file in cui inserire le risposte degli utenti al fine di un’analisi e interpretazione dei feedback che sarà utile per individuare eventuali criticità della gestione del servizio e punti di forza.
3. Costituzione di un’equipe multidisciplinare orientata all’efficienza del servizio	Fase 1 – Individuazione delle specifiche competenze	Durante il primo mese di servizio e nell’ottica della creazione di un’equipe multidisciplinare capace di offrire risposte adeguate ai bisogni dei cittadini, con il supporto degli Olp i volontari si occuperanno di elaborare una mappatura dei potenziali bisogni degli utenti ai quali abbinare delle competenze chiave per fornire risposte a tali bisogni. Sulla base di questa analisi, ogni volontario potrà decidere di dedicarsi ad un settore specifico e approfondire la conoscenza rispetto allo stesso, in un’ottica di specializzazione ma anche di lavoro sinergico con gli altri componenti dell’equipe che verrà creata
	Fase 2 –Progettazione dell’attività e coinvolgimento di risorse esperte nei settori di riferimento	I volontari, anche in base alle loro competenze di partenza e grazie alla formazione specifica che riceveranno, potranno progettare l’attività dell’equipe multidisciplinare, concordando tra loro gli aspetti ai quali ognuno potrà dedicarsi nella valutazione multidimensionale rivolta agli utenti. A tal fine potranno chiedere il supporto degli esperti del settore, in particolar modo delle risorse dei partner di progetto
	Fase 3 – Modello del servizio	In questa fase ogni volontario avrà chiaro il proprio compito all’interno dell’equipe. Grazie alla formazione ricevuta, l’equipe dei volontari sarà in grado di garantire agli utenti una presa in carico che possa rispondere a 360° ai bisogni espressi attraverso la valutazione multidimensionale dei bisogni dell’utente. Questo modello potrà essere replicato dai volontari anche in altri contesti lavorativi
Attività trasversali	Accoglienza	Gli operatori volontari avranno modo di conoscere gli operatori della struttura in cui presteranno servizio, gli OPL, e gli altri operatori volontari con cui condivideranno l’esperienza di servizio civile. Apprenderanno in questa fase quali saranno i loro compiti e le finalità di progetto.
	Incontro con gli operatori volontari	Gli operatori volontari avranno la possibilità di partecipare a incontri e momenti di confronto in cui potranno condividere la loro esperienza, raccogliere informazioni, pareri, raccontare le difficoltà incontrate, soluzioni. Questo momento di confronto sarà utile al raggiungimento dell’obiettivo del programma.
	Attività di informazione alla comunità	Gli operatori volontari saranno impegnati in attività di informazione e divulgazione delle finalità del servizio civile, attraverso incontri/eventi/seminari rivolti alla comunità e utilizzando il sito e la pagina facebook della cooperativa in cui presteranno servizio

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Consorzio Elpendù - VIA GIUSEPPE DI VAGNO, 151 – MOLA DI BARI (BA) Cod. sede 203744
Consorzio Elpendù - Centro polifunzionale “La casa delle Bambine e dei Bambini” - Strada Provinciale Modugno,
4, Modugno BA - cod. sede 146110

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**numero posti previsti dal progetto: 6**

- di cui n. 6 senza vitto e alloggio
- di cui n. 0 solo vitto
- di cui n. 0 con vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Laddove il numero dei giorni di chiusura fosse superiore ad un terzo dei giorni di permesso degli operatori volontari, la cooperativa prevedrà una modalità o una sede alternativa per consentire la continuità di servizio al volontario/a. Durante il periodo obbligatorio di formazione (generale e specifica) non potranno essere usufruiti giorni di permesso

- **n. giorni di servizio settimanali: 5**
- **orario: 1145 ore annue**

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

eventuali crediti formativi Nessuno
eventuali tirocini formativi Nessuno
attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del progetto:
Attestato specifico rilasciato da ente terzo 4FORM

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Nessuno

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Valutazione dei titoli e delle esperienze lavorative e/o di volontariato in aree attinenti e non attinenti al progetto prescelto, per un **massimo di 35 punti complessivi**, così suddivisi:

Per i **titoli di studio** (si valuta solo il titolo più elevato) vengono assegnati:

- 10 punti per la Laurea specialistica (magistrale) attinente al progetto:
- 9 punti per la Laurea specialistica (magistrale) non attinente al progetto
- 8 punti per la Laurea triennale (di primo livello) attinente al progetto
- 7 punti per la Laurea triennale (di primo livello) non attinente al progetto
- 6 punti per il Diploma di scuola secondaria di II grado attinente al progetto
- 5 punti per il Diploma di scuola secondaria di II grado non attinente al progetto
- 4 punti per Qualifiche/Diplomi professionali attinenti al progetto (triennali/quadriennali)
- 3 punti per Qualifiche/Diplomi professionali non attinenti al progetto (triennali/quadriennali)
- 1 o 2 punti per assolvimento dell'obbligo di istruzione (biennio con certificati frequenza scolastica = 1 punto per ogni anno concluso. Max 2 punti assegnabili)
- 0.50 punti per Esame di Stato del primo ciclo di studio

Per **altra formazione** (il punteggio può essere cumulato per un **massimo di 6 punti**):

Tirocini/stage svolti (relativi a percorsi di studio NON ancora terminati. Max 2 punti assegnabili):

- 2 punti se attinenti al progetto
- 1 punto se non attinenti al progetto

Svolgimento del Servizio Civile (garanzia giovani e/o bandi sperimentali...)

- 3 punti. L'esperienza deve intendersi conclusa al momento della selezione e deve essere stata espletata nella sua interezza. In caso contrario il punteggio non sarà assegnato)

Per la valutazione delle **esperienze lavorative e/o di volontariato** (massimo punteggio 15 punti):

- nelle aree di intervento previste dal progetto viene assegnato 0.75 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni (fino ad **massimo di 9 punti** con un periodo massimo valutabile di 12 mesi).
- nelle aree di intervento differenti da quelle indicate dal progetto vengono assegnati 0,5 punti per ogni mese o frazione superiore a 15 giorni (fino ad un **massimo di 6 punti** con un periodo massimo valutabile di 12 mesi).

N.B. le esperienze lavorative e/o di volontariato devono essere dichiarate con autocertificazione oppure documentate dal datore di lavoro e/o che ne attesti, in particolare, la tipologia e la durata. In assenza di documentazione/dichiarazione e/o di durata/tipologia (quest'ultima anche non chiaramente rilevabile) il punteggio non sarà assegnato.

Per il **colloquio** viene assegnato un punteggio complessivo di massimo **65 punti**. Qualora il candidato non raggiunga la soglia minima di 36/65 sarà considerato non idoneo al Servizio Civile Universale, indipendentemente dal punteggio titoli e/o esperienze lavorative, altra formazione raggiunti.

Nello specifico, in relazione al colloquio, saranno valutate:

- le conoscenze riguardanti il Servizio Civile, la conoscenza dei principi della cooperazione e dell'ente Legacoop, la rilevanza del percorso formativo e lavorativo sotto il profilo qualitativo e agli interessi generali del candidato, la conoscenza del mondo dell'associazionismo con conseguente bagaglio esperienziale nel campo del sociale, nonché in interventi rivolti alla comunità locale.
In questa prima parte del colloquio vengono assegnati fino ad un **massimo di 20 punti**;

- la conoscenza del progetto scelto, le motivazioni generali che hanno spinto il candidato alla scelta del progetto, la disponibilità verso le modalità di attuazione riguardanti il progetto, nonché le caratteristiche comunicative e relazionali del candidato e capacità di autovalutazione.
Nella seconda parte del colloquio vengono assegnati fino ad un **massimo di 45 punti**

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione generale: Legacoop Puglia - Via Capruzzi 228, Bari
Durata della formazione: 34 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione della formazione specifica: Consorzio Elpendù - VIA GIUSEPPE DI VAGNO, 151 – MOLA DI BARI (BA)

Tranche: Una Tranche

Durata formazione specifica: 72 ore

Tecniche e metodologie

La metodologia della formazione alternerà momenti informativi ad approfondimenti in gruppo su base esperienziale favorendo il confronto interpersonale e l'analisi individuale delle motivazioni dei volontari. Sarà privilegiata una metodologia circolare ed interattiva più consona a valorizzare scambi e confronti ed a favorire un arricchimento reciproco.

La formazione specifica si realizzerà attraverso lezioni frontali, dispense formative, azioni di intervento, confronti di gruppo, proiezioni video, giochi di simulazione, incontri di verifica, studio dei casi, formazione on the job.

Moduli della formazione, contenuti dei moduli

Modulo 1 ACCOGLIENZA E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Modulo 2 Sicurezza nei luoghi di lavoro – D.Lgs 81/2008, così come riportato dal Decreto n. 160 del 19 luglio 2013

Modulo 3 Attivazione e gestione di uno sportello integrato per l'inclusione socio-lavorativa
Modulo 4 Elementi di marketing territoriale e marketing sociale
Modulo 5 Costituzione di un'equipe multidisciplinare
Modulo 6 Attività di Project work
Modulo 7 CENNI DIDIAGNOSI FUNZIONALE E MODALITA' RELAZIONALI CON LA DIVERSA ABILITA

Nominativo, titoli/esperienze specifiche dei formatori

SEBASTIANO FABIO MARIA GELAO PRESIDENTE DEL CONSORZIO ELPENDU'. Da oltre vent'anni si occupa di direzione e coordinamento di servizi socio-assistenziali e socio-educativi nonché di progetti di inclusione sociale di categorie svantaggiate

MARCO PADOVANO Docente qualificato ANFOS in ambito Sicurezza e Salute sui luoghi di lavoro. Dal 2014 RSPP del Consorzio fra Cooperative Sociali Elpendù. Esperto con esperienza decennale in formazione, informazione e addestramento del personale relativamente alle tematiche della Qualità e dell'ambiente e della Sicurezza

SILVANA MAZZEI Assistente Sociale iscritta all'albo con esperienza pluriennale di coordinamento in servizi di segretariato sociale per l'inclusione attiva. In particolare coordina il servizio di Segretariato Sociale della Città di Bari dal 2010 e il Servizio di Segretariato Sociale per l'inclusione attiva della città di Bari dal 2017

ARCANGELA DI GIOIA Formatrice esperta nel settore delle politiche attive per il lavoro in qualità di consulente di ANPAL Servizi per l'Assistenza tecnica ai Centri per l'Impiego della Regione Puglia

MICHELE LIEGGI Laureato in giurisprudenza, da oltre 10 anni esperto in progettazione sociale, monitoraggio e ricerca opportunità di finanziamenti e bandi, coordinatore di progetti socio-educativi e responsabile della comunicazione di progetti di inclusione sociale.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: Voce ai diritti

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE: n. 3 *“assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età”*

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: *“Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese”*

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

GIOVANI CON DIFFICOLTA' ECOMOMICHE – DICHIARAZIONE ISEE PARI O INFERIORE A 15.000 EURO

Non è prevista eventuale assicurazione integrativa

L'ente di accoglienza raggiungerà i giovani con **DIFFICOLTA' ECONOMICHE** presenti sul territorio interessato dal progetto fin dalla pubblicazione del bando per la selezione dei giovani operatori volontari. In particolare verrà organizzata una specifica comunicazione con l'ausilio di una rete di soggetti presenti sul territorio, quali: sportelli Informagiovani e/o di orientamento, centri di aggregazione, centri per l'impiego, Università con i quali individuare il target al quale la misura aggiuntiva in questione si riferisce

La scelta della misura aggiuntiva prevedrà ulteriori strumenti utili ad accompagnare gli operatori volontari con difficoltà economiche. Saranno, infatti, messe a disposizione del giovane delle attrezzature informatiche (ad esempio: pc, postazione dedicata, stampante) per l'eventuale necessità nel presentare domanda e/o reperire/stampare eventuali certificazioni utili alla partecipazione al SCU. Inoltre, sarà fornito un supporto nel reperire informazioni sulle opportunità presenti sul territorio (es. segretariato sociale – servizio che fornisce informazioni sul complesso dei servizi e delle prestazioni sociali, sanitarie, educative e culturali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio).

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

MISURA NON ATTIVA

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO OPPORTUNITA'

Durata del tutoraggio **ULTIMI TRE MESI DI SERVIZIO CIVILE per un totale complessivo di 22 ore.**

Il percorso prevede l'alternanza di incontri collettivi e individuali. In particolare:

le sessioni di gruppo sono finalizzate all'acquisizione di skills e conoscenze indispensabili per facilitare l'acquisizione della certificazione delle competenze, l'accesso al mercato del lavoro, all'esplorazione in gruppo dello scenario di riferimento e al confronto sociale;

i colloqui individuali sono finalizzati all'approfondimento e alla personalizzazione del percorso anche in riferimento alle competenze chiave apprese e implementate durante il progetto di SCU ed il sistema di

individuazione/validazione/certificazione delle competenze in base a tutti i dispositivi che saranno operativi nel periodo di realizzazione delle attività progettuali, se fattibili con l'attuazione delle normative regionali di riferimento.

Parte delle ore di tutoraggio potranno essere svolte anche attraverso la modalità on line nel rispetto del 50% del totale delle ore precedentemente indicate.

Le attività obbligatorie di tutoraggio avranno i seguenti obiettivi:

- Promuovere e rafforzare la conoscenza di sé stessi, del proprio bagaglio di risorse personali e professionali;
- Stimolare il self-empowerment e l'attivazione personale (autoefficacia, strategie di coping, problem solving, ecc.) - segue

- Migliorare le conoscenze degli operatori volontari sul mercato del lavoro territoriale, supportando l'acquisizione di opportune chiavi di lettura del contesto e sulle tecniche di ricerca attiva
- Migliorare la capacità degli operatori volontari in servizio civile di comunicazione con i servizi di orientamento, formazione e lavoro offerti a livello territoriale
- Potenziare negli operatori volontari le capacità di self-marketing e di utilizzo degli strumenti di autopromozione e di autoimprenditorialità;
- Supportare i volontari per agevolare l'acquisizione della certificazione delle competenze che ne aumenterà la spendibilità nel mondo del lavoro
- Facilitare l'accesso al mercato del lavoro, la ricerca attiva del lavoro nel web o con metodi tradizionali.