



*Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

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

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

**TITOLO DEL PROGETTO: WORKSONG – IL CANTO DEL LAVORO**

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO: A - Assistenza**

Adulti e terza età in condizioni di disagio Minori e giovani in condizione di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi**

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:** Incrementare i livelli di autonomia sociale ed economica dei beneficiari grazie all'accesso alle informazioni ed ai servizi di orientamento ed accompagnamento in un'ottica di diffusione di una cultura dei diritti.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

<b>Titolo Attività</b>	<b>RUOLO DEL VOLONTARIO c/o</b> Sede di attuazione progetto
<b>1. Costituzione di uno sportello integrato di orientamento ai servizi sociali del territorio e di orientamento al lavoro</b>	<p>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.</p> <p>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.</p>

	<p>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</p> <p>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.</p> <p>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.</p>
<p><b>2. Campagna di Informazione, marketing e customer satisfaction</b></p>	<p>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.</p> <p>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 <i>customer satisfaction</i>, che consisterà in un questionario da somministrare agli utenti grazie al quale si potrà monitorare il livello di gradimento del servizio.</p> <p>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.</p> <p>Fase 4 – Restituzione dati <i>customer satisfaction</i>. Durante gli ultimi due mesi, i volontari raccoglieranno i dati ottenuti dai questionari somministrati agli utenti.</p>

	<p>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</p>
<p><b>3. Costituzione di un'équipe multidisciplinare orientata all'efficienza del servizio</b></p>	<p>Fase 1 – Individuazione delle specifiche competenze. Durante il primo mese di servizio e nell'ottica della creazione di un'équipe 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'équipe che verrà creata.</p> <p>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'équipe 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.</p> <p>Fase 3 – Modello del servizio. In questa fase ogni volontario avrà chiaro il proprio compito all'interno dell'équipe. Grazie alla formazione ricevuta, l'équipe 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.</p>
<p><b>Attività trasversali</b></p>	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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</p>

**SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI E SERVIZI OFFERTI:**

**SEDE di Servizio: CONSORZIO ELPENDU', via Giuseppe Di Vagno, 151, 70042 Mola di Bari (BA)-  
Cod sede 203744 - N. posti 3 (di cui 1 GMO) senza vitto e alloggio**

**SEDE di Servizio: CONSORZIO ELPENDU' - CENTRO POLIFUNZIONALE "LA CASA DELLE BAMBINE E DEI BAMBINI, Strada Provinciale Modugno, 4, Modugno (BA).**

**Cod. sede 146110 - N. posti 3 (di cui 1 GMO) senza vitto e alloggio**

**SEDE di Servizio: CONSORZIO ELPENDU' - CENTRO POLIVALENTE PER MINORI, via Monsignor Lacarra, 4, San Pancrazio Salentino (BR)**

**Cod. sede 223543 - N. posti 3 (di cui 1 GMO) senza vitto e alloggio**

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

Durante il periodo obbligatorio di formazione (generale e specifica) non potranno essere usufruiti giorni di permesso. Saranno possibili trasferimenti presso sedi temporanee per un massimo di 60 giorni come previsto dalla normativa di riferimento.

- **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:  
**Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del SCU 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: Sede Legacoop Puglia, via Capruzzi n. 228 - Bari**

**Durata della formazione: 34 ore**

Organizzata e gestita da Legacoop, prevede la presentazione e la conoscenza dell'evoluzione del Servizio Civile Universale, del quale viene fornito un inquadramento storico, idealistico e organizzativo approfondendo soprattutto i concetti di solidarietà e di forme di protezione e difesa civile e non armata della Patria. Viene monitorato e verificato il percorso di crescita umana degli operatori volontari.

Tale momento, svolto in parallelo alla formazione specifica, sarà utile per introdurre e preparare gli operatori volontari al servizio civile, comunicando informazioni, concetti e metodologie necessarie ad orientarsi nell'esperienza di servizio civile e a leggerne il significato.

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

**Sede di realizzazione della formazione specifica:** SEDE di Servizio: CONSORZIO ELPENDU', via Giuseppe Di Vagno, 151, 70042 Mola di Bari (BA).

**Tranche:** Unica tranche (entro i 90gg dall'avvio del progetto)

**Durata formazione specifica:** n. ore 72

### **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 SPECIFICA E CONTENUTI DEI MODULI**

**Modulo 1 – Accoglienza (modulo trasversale a tutte le sedi).**

**Modulo 2 – Titolo Rischi connessi all'impiego dei volontari - Sicurezza sul lavoro**

**Modulo 3 – Lo sportello integrato per l'inclusione Tutte le sedi**

**Modulo 4 – Il marketing territoriale e sociale Tutte le sedi**

**Modulo 5 L'equipe multidisciplinare – Tutte le sedi**

**Modulo 6 – Project work sulla progettazione sociale -Tutte le sedi**

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

**DIRITTI IN AZIONE**

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

Obiettivo 16: Promuovere società pacifiche e inclusive orientate allo sviluppo sostenibile, garantire a tutti l'accesso alla giustizia e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli nell'ambito j) Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni indicato nel Piano triennale 2023-2025.

### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

### **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.)
- 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.