*"ALLEGATO 6"*

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

**ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO**

**TITOLO DEL PROGETTO: S.A.I. Sportello Anas Informa**

**SETTORE e Area di Intervento:**
**E – Educazione e Promozione culturale - 11 - Sportelli informa....**
Altri ambiti:
E - Educazione e Promozione culturale-02 - Animazione culturale verso minori
E - Educazione e Promozione culturale-06 - Educazione ai diritti del cittadino (lavoro, consumi, legislazione)

**OBIETTIVI DEL PROGETTO**
**Obiettivi generali:**
L'A.N.A.S. intende:
-Incoraggiare e sviluppare la cultura del Servizio Civile come strumento per i giovani, sia di tipo formativo che di aiuto della propria comunità locale.
-Dare ai volontari la possibilità di acquisire abilità pratiche e relazionali spendibili a livello lavorativo.
-Creare degli **Sportelli** che offrano un articolato servizio **di informazione, assistenza e orientamento**, rivolti sia ai cittadini italiani che stranieri, che possano aiutarli a districarsi nei meandri della burocrazia, migliorando l'accesso alle risorse e agli aiuti sociali e sanitari, sia pubblici che privati. Particolare attenzione sarà rivolta alle famiglie in stato di disagio economico, alle persone anziane, ai disabili, ai giovani disoccupati ed agli immigrati.
L'idea è di utilizzare i giovani volontari per potenziare gli interventi di informazione e di supporto ai cittadini nell'orientamento all'accesso ai servizi, di favorire la messa in rete delle informazioni e di valorizzare le risorse esistenti sul territorio. Il tutto allo scopo di rendere coerenti e adeguati i "tempi delle notizie" con i bisogni informativi dei cittadini.
**Obiettivi specifici:**
-Contribuire alla crescita personale del giovane volontario.
-Contribuire in maniera significativa a migliorare le condizioni di vita della popolazione ponendosi come intermediari con i pubblici servizi territoriali.
-Contribuire alla creazione di una rete di servizi integrati attraverso la mappatura dei diversi operatori ed "Agenzie" presenti nel territorio che erogano servizi specifici.
-Potenziare e migliorare i servizi informativi attivando:
-**Servizi di segretariato sociale** – inteso come intervento di informazione, orientamento e collegamento con i servizi sociali del territorio - che diano supporto a soggetti svantaggiati (disabili–anziani–minori–famiglie-immigrati) e non, offrendo loro informazioni rispetto ai diritti e alle prestazioni erogate sul territorio e spiegazioni sulle modalità di accesso alle stesse. Si tratta di cittadini che intendono afferire ai Servizi Sociali Territoriali con richieste già definite, persone che necessitano di orientamento e sostegno per individuare le problematiche del disagio e il servizio che può rispondere in modo pertinente alla domanda. Lo sportello di segretariato sociale svolge una specifica azione di "front-office", di gestione del primo contatto, dell'informazione, dell'orientamento e dell'invio a servizi specifici.

-**Servizi di informazione e orientamento** ai cittadini su agevolazioni fiscali, servizi di assistenza domiciliare, sostegno economico, esenzioni, ecc. Le attività previste dallo sportello sono le seguenti: Informazioni su problematiche economiche (Assistenza fiscale, Tutela del consumatore, Riduzione/esenzione ticket per farmaci e diagnostica, ecc.); Agevolazioni Famiglie (Assegno di maternità, Assegno per il nucleo familiare, Esenzione delle rette degli asili nido e delle scuole materne, Esenzione ticket refezione scolastica, Contributo acquisto libri di testo, ecc.); Assistenza (Assistenza domiciliare, Ricovero in Istituto per anziani, Assistenza sociale ai minori, Assistenza a persone con handicap); Pensione (Indennità di disoccupazione, Pensione di vecchiaia, anzianità ed invalidità, Fondo pensione complementare, ecc.); Occupazione (Collocamento obbligatorio, Agenzie interinali, Assicurazione per gli infortuni sul lavoro contro gli infortuni domestici, Corsi di formazione e riqualificazione professionale, ecc.).
-**Servizi di Orientamento Immigrati** destinati a tutti quei cittadini extracomunitari che hanno necessità di aiuto per l'avvio di pratiche o necessità di informazioni e di orientamento relativi a problemi propri degli immigrati. Il servizio nasce dall'esigenza di colmare un vuoto, ma anche di essere al servizio dei nuovi cittadini italiani, sempre più numerosi.
La sua finalità è quella di rendere possibili l'accoglienza e l'integrazione dei cittadini immigrati. I servizi offerti riguarderanno l'informazione sulla normativa dell'immigrazione e del lavoro, le informazioni sui servizi sociali, scolastici, su tutti i servizi presenti sul territorio e dintorni; l'orientamento al lavoro ed alla formazione professionale, ai corsi di alfabetizzazione e di lingua italiana, agli adempimenti burocratici. L'idea è quella di contribuire a creare una società aperta alle diversità di un mondo multiculturale e multietnico, promuovendo l'integrazione e l'interazione come metodo che mira a una partecipazione attiva degli immigrati nella vita economica, culturale e sociale del nostro paese.
Allo scopo di verificare il raggiungimento degli obiettivi progettuali, si farà ricorso a all'utilizzo di indicatori verificabili. In particolare saranno utilizzati:
Indicatori quantitativi:
-Numero e tipologia di soggetti che accedono agli Sportelli;
-Tipologia delle richieste;
-Numero e tipologia di soggetti che accedono ai servizi.
-Tipologia dei servizi richiesti;
-Numero e tipologia Interventi effettuati
Indicatori qualitativi:
-Competenze acquisite dai volontari;
-Bilancio di esperienze
-Grado di soddisfazione espresso dagli utenti in merito alle informazioni ricevute;
-Soddisfazione riguardo la competenza degli operatori;
Miglioramento della messa in rete dei servizi presenti nel territorio e della conoscenza degli stessi da parte dei cittadini.

**ATTIVITÁ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

I volontari saranno i protagonisti dell'iniziativa e pertanto essi avranno il compito prioritario di sviluppare il progetto nelle sue diverse fasi affiancati dal personale interno. La prima parte avrà una connotazione a carattere prettamente formativo e d'apprendimento oltre che di inserimento nel contesto sociale, mentre nella seconda parte i volontari saranno affiancati da operatori delle sedi per apportare un reale, consistente e sempre più specializzato ricambio generazionale. La presenza di un aiuto supplementare permette inoltre d'integrare ed arricchire le attività che si svolgono all'interno ed all'esterno delle strutture. La responsabilità dell'agire educativo è sempre ed esclusivamente in capo agli operatori: com'è comprensibile, ci si trova di fronte a situazioni particolarmente delicate e quindi non c'è spazio per la libera iniziativa non concordata con i colleghi. Il volontario è formato per affrontare tutte le difficoltà insite in un incarico complesso, ma soprattutto egli è sempre affiancato da un

operatore che lo supporta con la propria presenza, fornendogli suggerimenti cui egli deve attenersi. Nello specifico il ruolo dei volontari sarà quello di affiancare i tecnici dell'associazione, i dirigenti, il personale incaricato nella conduzione delle attività, di raccogliere il flusso di domande, razionalizzare e predisporre con i tecnici le risposte e la documentazione informativa, tenere i contatti con le strutture esterne interessate al progetto, collaborare con il personale dirigente per organizzare ed attuare incontri e convegni, tenere costantemente aggiornata la frequenza degli utenti, fornire qualche basilare risposta agli interrogativi di più semplice soluzione.
In conclusione, quindi, i volontari tra i momenti di alta formazione, i momenti di aggregazione degli eventi ed i momenti dello svolgimento dei lavori, faranno un'esperienza di grande accrescimento personale, sociale e culturale, che agevolerà anche nel futuro contesto lavorativo.
Nel corso della prima settimana i giovani volontari saranno accolti ed inseriti nella struttura associativa. In questo periodo sarà organizzato un incontro di accoglienza a cui prenderanno parte il referente locale, gli operatori locali di progetto e gli operatori dell'associazione, con lo scopo di fornire ai volontari del servizio civile le prime informazioni utili sul progetto e sull'associazione, facilitando un primo contatto conoscitivo della realtà del territorio e delle persone che frequentano l'associazione a vario titolo: soci, utenti dei servizi, operatori, semplici cittadini.
Dopo la fase di inserimento seguirà la fase formativa, articolata in formazione generale (30 ore) e formazione specifica (72 ore), durante la quale saranno fornite ai volontari tutte le informazioni e gli strumenti utili per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile, facendo acquisire delle competenze che contribuiranno ad accrescere la loro partecipazione attiva alla vita della società.
In seguito, i volontari, saranno coinvolti nel percorso di accoglienza dell'utenza, collaboreranno allo svolgimento dei colloqui e alla descrizione dei servizi offerti dall'A.N.A.S..

**Accoglienza degli utenti**

In questa fase i volontari di Servizio Civile impegnati nel progetto verranno coinvolti attivamente sia per la realizzazione del colloquio iniziale con l'utenza, utilizzando la "scheda utente" appositamente predisposta, sia per la spiegazione dei servizi offerti. In tal modo potranno sperimentarsi nel primo rapporto con i destinatari del progetto e assumere un ruolo di riferimento per l'organizzazione delle attività: il percorso di accoglienza è infatti un momento particolarmente delicato, in quanto occorre dimostrare ottime capacità di ascolto per interpretare correttamente le reali esigenze delle persone che ci si trova di fronte indirizzandole verso il servizio più idoneo.
In tal senso, verrà richiesta ai volontari particolare attenzione e precisione nella compilazione delle "schede utenti".

**Attività di Sportello**

Lo Sportello prevede al suo interno diverse tipologie di servizi: Segretariato Sociale; Informazione e orientamento su agevolazioni fiscali, servizi di assistenza domiciliare, sostegno economico, esenzioni, ecc.; Informazione e orientamento Immigrati.
Attività preliminare è la realizzazione di una banca dati contenente indirizzi di soggetti pubblici e privati che offrono servizi ai cittadini negli ambiti di intervento individuati. I giovani di Servizio Civile verranno pertanto coinvolti nelle seguenti attività:
-Contattare con i soggetti che operano nel territorio
-Compilare la scheda di rilevazione dati
-Organizzare e inserire le informazioni rilevate all'interno della banca dati.
Per quanto riguarda l'attività di sportello vera e propria, i volontari avranno il compito di: promuovere i servizi, ricercare periodicamente le iniziative locali a favore dei cittadini, collaborare con gli OLP e gli altri operatori nell'allestimento dei locali e nell'avvio delle attività di sportello, nella raccolta e verifica del funzionamento dello sportello attraverso la

somministrazione delle schede di *customer satisfaction* all'utenza.Dal momento che lo sportello offre una consulenza tecnica e specifica in diversi ambiti, espletata – come previsto - da personale esperto e preparato e non dai giovani di Servizio Civile, a questi ultimi è destinato il compito di accogliere gli utenti e di indirizzarli al personale di sportello.I giovani di Servizio Civile svolgeranno, pertanto, un ruolo di prima accoglienza così da istaurare una prima conoscenza e presentare la rosa di attività attivate nell'ambito del progetto.Partecipare a queste fasi di realizzazione dell'attività, consentirà ai giovani volontari di costruirsi una conoscenza personale e diretta di quanto viene attivato a livello locale per i cittadini: tale preparazione consentirà ai giovani di giungere ad una consolidata e sperimentata preparazione utile allo svolgimento delle attività di sportello, così da rispondere ai bisogni informativi avanzati dagli utenti.I giovani di Servizio Civile potranno, pertanto, contribuire attivamente a migliorare l'accesso alle informazioni da parte dei cittadini, promuovendone, in tal modo, la capacità di contribuire attivamente al loro stesso benessere.

**CRITERI DI SELEZIONE**

L'Ente procede alla selezione dei volontari adottando dei seguenti **criteri autonomi di selezione** di seguito specificati.

**Reclutamento**

La volontà è quella di mettere in atto tutte le azioni idonee a raggiungere il maggior numero di candidati possibili e di basare il procedimento di selezione sulla massima trasparenza. Sarà attivato un servizio di assistenza telefonica e per e-mail per aiutare i candidati a presentare in maniera corretta la domanda di partecipazione.

**Verifiche preliminari**

Riscontrata la sussistenza dei requisiti di base per la partecipazione di progetti di servizio civile (di seguito specificati), l'A.N.A.S. verificherà che la domanda di partecipazione sia completa in ogni sua parte, sottoscritta in forma autografa dall'interessato, presentata entro i termini prescritti dal bando e corredata della fotocopia di un documento di identità in corso di validità.

Non possono presentare domanda:

• gli appartenenti ai corpi militari e alle forze di Polizia
• i cittadini condannati con sentenza di primo grado per delitti non colposi commessi mediante violenza contro persone o per delitti riguardanti l'appartenenza a gruppi eversivi o di criminalità organizzata
• i giovani che già prestano o abbiano prestato servizio in qualità di volontari ai sensi della Legge 6 marzo 2001, n. 64
• i giovani che abbiano interrotto il servizio civile prima della scadenza
• i giovani che abbiano in corso con l'Ente che realizza il progetto rapporti di lavoro o di collaborazione retribuita a qualunque titolo, ovvero che abbiano avuto tali rapporti, nell'anno precedente, di durata superiore a 3 mesi
• i giovani che non hanno compiuto 18 anni o superato i 28 anni - i giovani che non sono in possesso della idoneità fisica relativa al settore di impiego per cui intendono concorrere.

Tutti i candidati utilmente collocati in graduatoria dovranno presentare un certificato medico di idoneità fisica allo svolgimento del Servizio Civile, con riferimento allo specifico settore d'impiego prescelto, rilasciato dagli organi del SSN (ASL competente o medico di famiglia).

**Procedura di selezione**

Terminata la valutazione delle domande dei candidati, l'ente fornirà a tutti i soggetti in regola le indicazioni in ordine ai luoghi, tempi e modalità delle procedure selettive.

Al termine della selezione l'ente proponente compilerà le graduatorie relative al progetto secondo un ordine di punteggio decrescente attribuito ai candidati, provvedendo ad evidenziare quelli utilmente selezionati in base ai posti disponibili.

La graduatoria conterrà anche i candidati risultati idonei e non selezionati per mancanza di posti. L'ente dovrà redigere anche l'elenco con i nominativi di tutti i candidati non idonei,

ovvero esclusi dalla selezione con indicazione della motivazione.
Sarà cura del proponente avvisare tempestivamente tutti gli interessati non inseriti in graduatoria, dandone contestuale comunicazione all'Ufficio Servizio Civile.

**Criteri di selezione**

La valutazione e la selezione sarà affidata al selettore coadiuvato da una commissione composta da un rappresentante di ciascuno dei partner di progetto. In tale sede saranno presi in considerazione, otre ai requisiti di cui alla legge del 6/3/01 n. 64.
Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti, mentre il minimo è 40 punti.
Ripartizione punteggi:

1. Valutazione curriculum ed esperienze pregresse – max 35 punti
2. Valutazione colloquio conoscitivo su: motivazioni, valori etici, aspirazioni, titoli di studio, capacità, interessi – max 65 punti, di cui max 20 punti per conoscenze, interessi e capacità e max 45 punti per motivazione.

**Criteri di valutazione e punteggi conseguiti**

Nella valutazione dei titoli si privilegia l'esperienza rispetto ai titoli di studio posseduti, ovvero il saper fare rispetto al fare, soprattutto se attinente all'area d'intervento del progetto. Il medesimo criterio vale per la valutazione dei titoli di studio. Una buona rilevanza è attribuita alla padronanza dell'informatica e delle lingue straniere. Il colloquio, infine, punterà per grandi linee a verificare la motivazione del candidato; la conoscenza del progetto e la condivisione degli obiettivi; l'interesse e l'attitudine al lavoro da svolgere; la capacità di esprimersi, di relazionarsi e di lavorare in team; e la volontà a continuare l'esperienza anche al termine del progetto. Il sistema di selezione elaborato risulta avere una sua coerenza, presenta dei criteri di valutazione basati sulla massima trasparenza, e la scala dei punteggi adottata consentirà l'attribuzione di un punteggio finale ad ogni candidato.

**SCHEDA DI VALUTAZIONE**
**COLLOQUIO CONOSCITIVO**

Cognome e nome del candidato……..…….
Nato/a a ……. Prov. …….. il……...
Sede di progetto nella quale dovrebbe prestare servizio……..

| **Curriculum ed esperienze pregresse** | |
|---|---|
| Laurea/diploma attinente al progetto* | 6 punti |
| Laurea/diploma non attinente al progetto | 5 punti |
| Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto | 4 punti |
| Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto | 3 punti |
| Diploma di Scuola Media Superiore attinente al progetto* | 2 punti |
| Titoli Professionali attinenti al progetto* | 3 |
| Titoli Professionali non attinenti al progetto | 2 |
| Corsi formativi in genere (per ogni corso concluso punti 1,50) | Max 3 punti |
| Precedenti esperienze maturate nel settore di intervento del progetto | 1 punto per ogni mese o frazione sup.ai 15gg – max 12 punti |
| Precedenti esperienze lavorative (in genere) | 0,5 punti per ogni mese o frazione sup.ai 15gg – max 6 punti |
| Esperienze di studio effettuate all'estero (documentando opportunamente durata e attività svolte) | 0,5 punti per ogni mese o frazione sup.ai 15gg – max 3 punti |
| **Totale punteggio** | **max 35 punti** |
| **Si valuta solo il titolo di studio più elevato (es. per i laureati si valuta solo la laurea e non anche il diploma)* | |
| **Conoscenze – Interessi – Capacità** | |
| Buona conoscenza del pacchetto Office, di Internet e Posta elettronica | max 8 punti |
| Conoscenza di una o più lingue straniere | max 8 punti |
| Possesso di patente | 4 punti |

| | |
|---|---|
| **Totale punteggio** | **max 20 punti** |
| **Colloquio conoscitivo - Motivazione** | |
| Motivazioni generali per la prestazione del SCV | Max 4 punti |
| Conoscenza del progetto prescelto | Max 3 punti |
| E' chiaro nella comunicazione | Max 3 punti |
| Nozioni di cultura generale | Max 3 punti |
| Ruolo del volontario | Max 3 punti |
| Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto | Max 4 punti |
| Idoneità a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto | Max 3 punti |
| Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto | Max 3 punti |
| Dimostra buone capacità relazionali | Max 3 punti |
| Dimostra capacità di lavorare in gruppo | Max 3 punti |
| Dimostra capacità organizzativa del proprio tempo e dei propri impegni | Max 3 punti |
| Dimostra attitudine per il lavoro a contatto con il pubblico | Max 4 punti |
| Dimostra interesse e disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio | Max 3 punti |
| Disponibilità nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio (es: flessibilità oraria, missioni, trasferimenti, etc.) | Max 3 punti |
| Note: | |
| **Totale punteggio (max 45 punti)** | |
| **TOTALE PUNTEGGIO PROVA** | **……. / 100** |

**Trasmissione esiti prove selettive**

Concluse le prove selettive l'ente trasmetterà le graduatorie tramite Internet compilando l'apposito format di presentazione predisposto sul sistema Helios e specificando la sede dove il volontario dovrà presentarsi il primo giorno di servizio e quella nella quale avrà attuazione il progetto.

La graduatoria in formato cartaceo, unita alla documentazione attestante il possesso dei requisiti previsti dal bando, sarà trasmessa all'Ufficio del Servizio Civile sottoscritta dal responsabile legale dell'ente.

Unitamente alla graduatoria dovrà essere inviata all'Ufficio Regionale di S.C. copia della seguente documentazione relativa a ciascun candidato idoneo selezionato:

1. Domanda di partecipazione;
2. Documento d'identità in corso di validità;
3. Certificato medico rilasciato dal SSN relativo al possesso dell'idoneità fisica allo svolgimento del servizio civile.

Gli originali saranno conservati presso l'ente.

L'avvio al servizio dei volontari è subordinato all'invio delle graduatorie in entrambi i formati richiesti.

L'Ufficio, sulla base delle graduatorie formulate dagli enti, provvede ad inviare ai candidati idonei selezionati, per la sottoscrizione, il contratto di servizio civile firmato dal Direttore generale, nel quale sono indicati la sede di assegnazione, la data di inizio e fine servizio, le condizioni economiche previdenziali ed assicurative e gli obblighi di servizio.

L'ente trasmette all'ufficio copia del contratto sottoscritto dal volontario ai fini della conservazione presso l'Ufficio stesso e della erogazione dei pagamenti ai volontari.

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**
Il volontario sarà impegnato dal lunedì al sabato per un monte ore complessivo di 36 settimanali. Deve avere flessibilità oraria, perché le attività progettuali potrebbero svolgersi sia al mattino che al pomeriggio.
Disponibilità agli spostamenti, nel caso di incontri, convegni, ed ogni altra esigenza progettuale da svolgersi al di fuori della sede di assegnazione.
E' prevista una parte di formazione generale di 42 ore.

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**
I volontari da inserire sono: 48

| *N.* | *Sede di attuazione del progetto* | *Comune* | *Indirizzo* | *Cod. ident. sede* | *N. vol. per sede* |
|---|---|---|---|---|---|
| *1* | Palermo | Altavilla Milicia | Via F. Crispi, 6 | 116504 | 2 |
| *2* | Palermo | Palermo | Via Veronica Gambara,6 | 116494 | 2 |
| *3* | Palermo | Partinico | Via Vittime del Dovere 2 | 116495 | 2 |
| *4* | Palermo | Monreale | c/da Piano dell'Occhio,41 | 116503 | 2 |
| *5* | Palermo | Palermo | Via Giovanni Aurispa, 76 | 116501 | 2 |
| *6* | Palermo | Palermo | Via Azolino Hazon 4 | 119883 | 2 |
| *7* | Agrigento | Bivona | p.zza san giovanni,6 | 116482 | 2 |
| *8* | Enna | Piazza Armerina | Via Generale Muscara, 36 | 116484 | 0 |
| *9* | Messina | Villafranca Tirrena | Via Zizzo,34 | 116489 | 2 |
| *10* | Ragusa | Ragusa | Via delle Dolomiti,23 | 116505 | 2 |
| *11* | Trapani | Trapani | Via Nicolo' Fabrizi,26 | 116507 | 2 |
| *13* | Siracusa | Siracusa | Via Unione Sovietica,15 | 116512 | 2 |
| *14* | Matera | Policoro | Via Siris,166 | 116268 | 2 |
| *15* | Potenza | Potenza | Via Viggiani,6 | 116261 | 2 |
| *16* | Cosenza | Castrovillari | Piazzale Autostazione Ingresso via Calabria | 116279 | 2 |
| *17* | Reggio Calabria | Reggio Calabria | Via Vecchia Pentimele 46 | 116362 | 2 |
| *18* | Reggio Calabria | Ardore | C/da Landrelli 27/b | 116369 | 2 |
| *19* | Cosenza | Roseto Capo Spulico | Via Michele Bianchi,1 | 116413 | 2 |
| *20* | Vibo Valentia | Mileto | Piazza Italia snc | 116429 | 2 |
| *21* | Caserta | Aversa | Via E. Corcioni 59 | 116454 | 2 |
| *22* | Roma | Roma | Via Passolombardo 341 | 116456 | 2 |
| *23* | Mantova | Monzambano | Via Mastroppa 1/a | 116471 | 2 |
| *24* | Torino | Bruino | Viale G. Marconi 104 | 116475 | 2 |
| *25* | Verona | Verona | via jacopo foroni,32 | 116478 | 2 |

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**
L'Università degli Studi di Palermo ha siglato con l'ente proponente una convenzione relativa al riconoscimento di crediti formativi a tutti gli studenti che svolgano il servizio civile. È stato deliberato che i giovani in servizio civile nazionale, svolto l'intero periodo di servizio e su richiesta ai propri Consigli di Corso di studio, in applicazione all'ordinamento previsto dal D.M. 270 del 2004 e nella stessa misura e con le stesse modalità già stabilite per

l'ordinamento D.M. 509 del 1999, otterranno il riconoscimento di massimo 9, verificata la congruenza con gli obiettivi formativi del Corso di Laurea dal Consiglio di Corso di Studio.

L'Università degli Studi di Palermo ha siglato con l'ente proponente una convenzione per il riconoscimento di tirocini svolti nell'ambito del presente progetto, al fine di poter attribuire fino a 10 crediti formativi agli studenti che abbaino partecipato a progetti del servizio civile verificata la congruenza con gli obiettivi formativi del Corso di Laurea.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**
La formazione specifica consente di accompagnare e sostenere i volontari nella fase di inserimento in un nuovo contesto progettuale/organizzativo, favorendo l'acquisizione delle professionalità necessarie per l'espletamento delle attività previste nel progetto e nei contesti organizzativi individuati.
In particolare, a seguito del progressivo complessificarsi della domanda sociale, dei bisogni sottostanti e dei diversi fenomeni di disagio che la società esprime, e il moltiplicarsi dei soggetti e delle risorse presenti sul territorio con funzioni di informazione e orientamento, l'intervento in oggetto si propone di sistematizzare tali informazioni per renderle maggiormente accessibili a tutti i cittadini in egual misura.
Il percorso formativo consta di 72 ore così articolate:
**Modulo 1 – Presentazione del progetto e del programma formativo e valutazione delle competenze in ingresso – Durata 3 ore –**
***Contenuti:*** presentazione del progetto di SC e del programma didattico, le competenze che verranno acquisite; valutazione delle competenze di ingresso attraverso un questionario.
**Modulo 2 – I rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile – Durata 6 ore –**
***Contenuti:*** informazione sugli eventuali rischi a cui il volontario potrebbe andare incontro nello svolgimento del proprio lavoro; le misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario; analisi e valutazione di possibili interferenze tra le attività del volontario e quelle svolte normalmente nell'organizzazione ospitante. ***Competenze:*** il volontario avrà acquisito le informazioni relative alla salute e sicurezza nel luogo di lavoro.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, analisi di casi.
**Modulo 3 – Modelli comunicativi e relazionali – Durata 12 ore –**
***Contenuti:*** I processi di comunicazione; modelli di comunicazione interpersonale; la comunicazione esterna e la comunicazione interna; la relazione di aiuto; la gestione dei conflitti e la mediazione; il lavoro di gruppo e le sue dinamiche; tecniche di comunicazione efficace; la comunicazione nell'era di Internet; studi di casi. ***Competenze:*** il volontario avrà acquisito i principi della comunicazione efficace e saprà rapportarsi con successo ad ogni interlocutore utilizzando strategie relazionali mirate.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, role play, brainstorming, simulazioni in aula, analisi di casi.
**Modulo 4 – Analisi del territorio e dei servizi offerti – Creazione della banca dati – Durata 12 ore –**
***Contenuti:*** Caratteristiche socio-economiche del territorio, la rilevazione dei bisogni e l'individuazione dell'utenza potenziale; mappatura delle risorse del territorio; compilazione della scheda di rilevazione dati; organizzazione delle informazioni all'interno della banca dati; classificazione dei contenuti informativi. ***Competenze:*** i volontari sapranno: effettuare un'analisi del territorio, organizzare le informazioni raccolte e gestire una banca dati.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, lavori su sistemi informatici, esercitazioni pratiche.
**Modulo 5 – I servizi di Segretariato Sociale, Informazione e Orientamento ai cittadini, Orientamento Immigrati– Durata 18 ore –**

***Contenuti:*** natura e procedure per accedere alle varie risorse esistenti nel territorio; le relazioni con le istituzioni; normativa di riferimento in materia sociale e previdenziale; legislazione di riferimento in materia di immigrazione; raccolta dei dati sui bisogni sociali; le principali agevolazioni fiscali; l'assistenza domiciliare; l'accesso alle esenzioni; il sostegno economico; lavoro e orientamento professionale; la costruzione della rete dei servizi integrati.
***Competenze:*** a conclusione del modulo i partecipanti sapranno orientare gli utenti rispetto ai servizi esistenti, promuovendone l'uso appropriato e riducendo le disuguaglianze nell'accesso. Inoltre saranno in grado di supportare gli operatori esperti in materia nella gestione delle richieste.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, role play, lavori su sistemi informatici, esercitazioni pratiche.

**Modulo 6 – L'erogazione dei servizi e la *customer satisfaction* – Durata 6 ore –**
***Contenuti:*** pianificazione ed organizzazione dell'attività; la pianificazione strategica dei servizi; la qualità dei servizi; la *customer satisfaction*; la gestione dei reclami; la compilazione della scheda utente; le principali disposizioni in materia di tutela della privacy; l'aggiornamento della banca dati. ***Competenze:*** il volontario avrà acquisito capacità organizzative; sarà in grado di identificare e soddisfare i bisogni del cliente; saprà gestire un archivio cartaceo ed elettronico.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, role play, simulazioni in aula, analisi di casi.

**Modulo 7 – La progettazione sociale – Durata 12 ore –**
***Contenuti:*** La ricerca e l'individuazione di programmi di finanziamento; l'ideazione del progetto; la compilazione del formulario; la pianificazione e la gestione delle attività; la chiusura del progetto; esercitazioni operative in gruppo.
***Competenze:*** i discenti alla fine del percorso avranno acquisito autonomia dell'elaborazione di progetti in ambito sociale.
***Metodologia:*** Lezione frontale, lavoro di gruppo, lavori su sistemi informatici, simulazioni in aula, esercitazioni pratiche.

**Modulo 8 – Valutazione delle competenze in uscita – Durata 3 ore -**
***Contenuti:*** valutazione, attraverso un questionario, delle competenze in uscita acquisite dai volontari.