



Elementi essenziali del progetto

SPORTELLI... FUORI DAL COMUNE!

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli Informa...

Descrizione dell'area di intervento

Sempre più frequenti sono i fenomeni di vera e propria disinformazione generalizzata, che colpisce la maggior parte dei cittadini che sembra non avere gli strumenti informativi ed operativi necessari, non sapendo a chi rivolgersi in caso di reclami, richieste di informazione, consulenza, e orientamento, quale iter seguire e che tipo di documentazione produrre per soddisfare i propri bisogni ed esigenze.

A lungo termine, tali condizioni diventano terreno fertile per il proliferare di luoghi comuni circa i diritti del cittadino, e svalutazione nei confronti delle politiche nazionali, regionali e locali che appaiono, agli occhi dei soggetti disinformati, non in grado di soddisfare le richieste della popolazione, determinando dinamiche di astio ed attriti dialettici tra le parti coinvolte.

Tali dinamiche sembrano essere maggiormente diffuse nelle aree periferiche di un territorio, e/o tra le fasce deboli (es. anziani, immigrati), laddove la condizione socio- economica-assistenziale risulta essere precaria, e in funzione della quale possono emergere, così come teorizzato dalla letteratura di riferimento (Luhmann, Beck, 1990), fenomeni di emarginazione sociale, o un mancato riconoscimento della società alla quale si appartiene, nonché un'alta vulnerabilità dei soggetti più deboli, costretti in una condizione di disinformazione e/o esclusione per la quale non possono avvalersi e beneficiare dei propri diritti.

Secondo la letteratura di riferimento, la fiducia espressa dai cittadini nei confronti delle istituzioni, nonché la partecipazione civica e politica, favoriscono la cooperazione e la coesione sociale, consentendo una maggiore efficacia ed efficienza delle politiche pubbliche.

Queste dimensioni sembrano essere direttamente correlate allo status degli individui, ai legami interpersonali, nonché alle reti sociali e alle norme di reciprocità e fiducia che si formano a partire da questi legami. Inoltre il rapporto di trasparenza con le istituzioni pubbliche e private, che operano in campo politico, economico e sociale, la loro efficienza e il livello di gradimento per il loro funzionamento, rafforzano la fiducia istituzionale e interpersonale. Al contrario una diffusa discrezionalità nelle regole, la scarsa trasparenza e la corruzione agiscono negativamente sulla fiducia istituzionale e interpersonale dei cittadini. Secondo l'ultima rilevazione DEMOS, contenuta nel Rapporto "Gli Italiani e lo Stato - ed.



2016”, sono solo tre le figure “istituzionali” che raccolgono la fiducia di almeno il 50% degli intervistati: il Papa, le Forze dell’Ordine e la scuola. Persino il Presidente della Repubblica, storicamente tra i ruoli istituzionali maggiormente apprezzati dagli italiani, da un paio di anni è sceso sotto la soglia del 50%. I Comuni, ovvero gli enti pubblici più vicini ai cittadini, hanno la fiducia di appena il 32% dei loro abitanti (si veda la tabella che segue).

LA FIDUCIA NELLE ISTITUZIONI

Quanta fiducia prova nei confronti delle seguenti organizzazioni, associazioni, gruppi sociali, istituzioni? (valori % di quanti hanno affermato di avere “molta o moltissima” fiducia, al netto – Serie storica)

| | 2015 | 2014 | Differenza 2015-2014 | Differenza 2015-2010 |
|------------------------------------|------|------|----------------------|----------------------|
| Papa Jorge Mario Bergoglio | 85 | 87 | - 2 | — |
| Le Forze dell’Ordine | 68 | 67 | + 1 | - 6 |
| La Scuola | 56 | 53 | + 3 | + 4 |
| Il Presidente della Repubblica** | 49 | 44 | + 5 | - 22 |
| La Chiesa | 48 | 49 | - 1 | + 1 |
| Il Comune | 32 | 29 | + 3 | - 9 |
| La Magistratura | 31 | 33 | - 2 | - 19 |
| L’Unione Europea | 30 | 27 | +3 | - 19 |
| Le Associazioni degli Imprenditori | 26 | 21 | + 5 | + 2 |
| La Regione | 23 | 19 | + 4 | - 10 |
| Lo Stato | 22 | 15 | + 7 | - 8 |
| Cgil | 19 | 17 | + 2 | - 7 |
| Le Banche | 16 | 15 | + 1 | - 7 |
| Cisl-Uil | 16 | 14 | + 2 | - 5 |
| Il Parlamento | 10 | 7 | + 3 | - 3 |
| I Partiti | 5 | 3 | + 2 | - 3 |

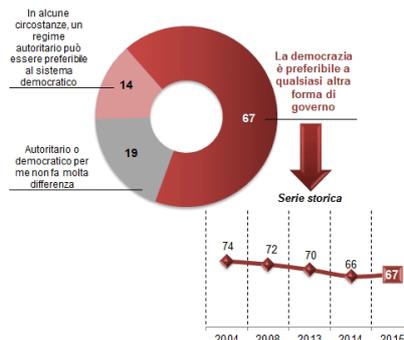
* Nel 2010 il Papa era Joseph Aloisius Ratzinger

** Fino al 2014 il Presidente della Repubblica era Giorgio Napolitano, oggi è Sergio Mattarella

Fonte: sondaggio Demos per La Repubblica – Dicembre 2015 (base: 1217 casi)

Tale sfiducia è inversamente correlata all’apprezzamento degli italiani per la forma di governo democratica. È particolarmente allarmante leggere le statistiche in merito alla crescita di una visione positiva dei regimi autoritari: la democrazia viene preferita da gran parte degli italiani (67%) ma sono sempre di più quelli che hanno un atteggiamento neutro o addirittura favorevole a forma di governo autoritarie (nel grafico che segue, la rilevazione Demos più recente sull’argomento).

REGIME DEMOCRATICO O AUTORITARIO?
Con quale di queste affermazioni lei è più d'accordo? (valori %, al netto)



Fonte: sondaggio Demos per La Repubblica – Dicembre 2015 (base: 1217 casi)



Focalizzando l'analisi sul territorio del Nord-Est, si scopre che la fiducia dei cittadini nei confronti delle istituzioni locali è molto più alta che nel resto d'Italia. I sindaci, che specialmente nei centri minori rappresentano e impersonificano l'idea stessa di istituzione locale, sono conosciuti, anche se forse non quanto ci si attenderebbe. Il 59% dei nordestini conosce il nome del proprio primo cittadino, mentre è il 27% ad ammettere di non ricordare chi sia. Al contrario, è il 4% a sbagliare le generalità e il 10% si limita a non rispondere alla domanda.



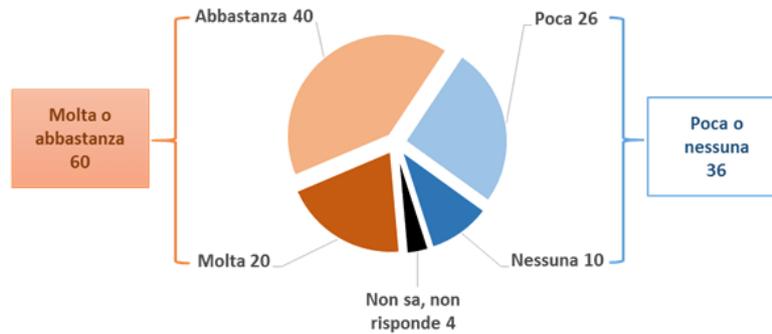
Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, febbraio 2016 (Base: 1000 casi)

Il dato particolarmente interessante è che il 60% degli intervistati prova molta o abbastanza fiducia verso il suo sindaco, mentre poco più di uno su tre (36%) marca la propria distanza e diffidenza. Interessante, però, è osservare come si profilano questi due orientamenti. Se consideriamo il fattore anagrafico, possiamo vedere che il sostegno più ampio arriva dalle classi d'età adulte (45-64 anni): tra di loro, infatti, la fiducia verso il sindaco sale al 66-69%. Al contrario, il distacco tende a prevalere - facendosi maggioritario - tra i giovani con meno di 25 anni (51%). Se consideriamo poi la dimensione dei centri urbani, possiamo vedere che sono soprattutto i residenti nelle cittadine con meno di 15mila abitanti a sostenere con maggiore forza il proprio primo cittadino (69%). Al contrario, coloro che vivono nei centri più popolosi, con oltre 50mila abitanti, tendono a esprimere maggiore sospetto: tra di loro, infatti, prevale la sfiducia (53%). D'altra parte, questi dati sembrano sottolineare proprio il ruolo di unione costituito dal sindaco. La sintesi più estrema è forse rintracciabile nell'analisi del rapporto tra conoscenza e fiducia. Tra quanti conoscono il sindaco la stima sale al 66%. Ma anche tra chi ignora il nome del suo primo cittadino, il credito supera la soglia della maggioranza assoluta (52%).



LA FIDUCIA NEL SINDACO

In ogni caso, quanta fiducia prova nei confronti del Sindaco? (Valori percentuali – Nord Est)



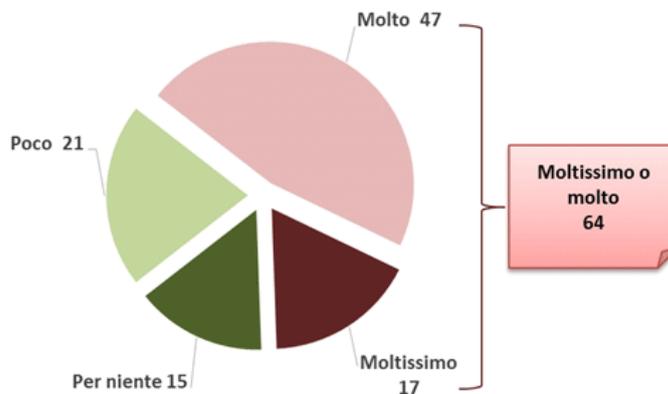
Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, febbraio 2016 (Base: 1000 casi)

Nel Nord-Est quindi la popolazione sembra avere maggiore fiducia nelle Istituzioni, anche se, come sottolineato, questa fiducia non trova molto riscontro nelle fasce più giovanili. La sfiducia dei giovani appare però una sfiducia generalizzata: non solo nei confronti delle Istituzioni, ma anche nel complesso della società, percepita come non più in grado di offrire opportunità di crescita umana e professionale. Tanto che la scelta di emigrare appare la migliore chance per fare carriera al 64% degli intervistati nell'ambito di una recente indagine Demos.

ALTROVE PER CARRIERA

Ora le illustrerò alcune opinioni su temi molto attuali. Mi può dire quanto si sente d'accordo con esse? (Valori percentuali – Nord Est)

Per i giovani di oggi che vogliono fare carriera l'unica speranza è andare all'estero



Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, aprile 2016 (Base: 1000 casi)

Se guardiamo alla serie storica, possiamo vedere come la percentuale sia costantemente cresciuta nel corso del tempo. Tra il 2008 e il 2009 era il 40% a mostrare la stessa convinzione, ma già tra il 2010 e il 2011 il consenso era salito al 46-49%. Nel 2010, poi,

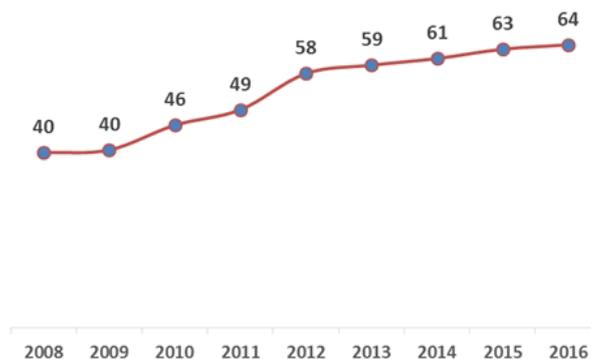


l'opinione conquista la maggioranza dei nordestini (58%) e l'ascesa continua anche negli anni successivi: 59% nel 2013, 61% nel 2014, 63% nel 2015 per arrivare all'attuale 64%. L'aumento, rispetto al 2008, è pari a +24 punti percentuali. Sono soprattutto le donne (67%) più che gli uomini (60%) a sostenere la necessità di andare all'estero per fare carriera. Interessante, però, è considerare congiuntamente età e genere. Tra gli uomini, infatti, sono gli under-25 (66%), oltre a quanti sono in età centrale (34-54 anni, 64-68%) ad avere maggiormente presente questo orientamento. Meno coinvolti, invece, appaiono le persone tra i 25 e i 34 anni e quanti hanno tra i 55 e i 64 anni (entrambi 56%), oltre agli anziani over-65 (l'unico caso in cui la percentuale scende al 46%, quindi sotto la soglia critica della maggioranza assoluta). Tra le donne, la necessità di andare via è maggiormente presente tra quante hanno tra i 25 e i 64 anni: in questa fascia d'età, infatti, il consenso si attesta tra il 70% e il 78%. La medesima convinzione appare meno presente tra le giovani donne che hanno meno di 25 anni (60%) e quelle più anziane (51%). Professionalmente, infine, osserviamo un ampio sostegno proveniente da disoccupati (76%) e operai (73%), ma la percentuale è superiore alla media dell'area anche tra liberi professionisti (68%), casalinghe e studenti (entrambi 69%). Sostanzialmente in linea con il dato generale, invece, appare l'assenso rilevato tra gli impiegati (62%), mentre tra i pensionati la quota scende al 50%. È tra i lavoratori autonomi e gli imprenditori, però, che l'idea che i giovani debbano andare all'estero per fare carriera raggiunge la popolarità minima (46%).

LA SERIE STORICA

Valori percentuali di quanti si dicono moltissimo o molto d'accordo – serie storica Nord Est

Per i giovani di oggi che vogliono fare carriera l'unica speranza è andare all'estero



Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, aprile 2016 (Base: 1000 casi)

Questa sfiducia giovanile verso le istituzioni e in generale verso la società e il sistema economico locali, sono spesso causati da un settore pubblico non in grado di erogare servizi specifici al cittadino, strutturando servizi locali che non riescono ad arrivare alla popolazione, o per una scarsa circolazione di informazioni circa le possibilità erogate, senza sottovalutare



il forte senso di rassegnazione, misto a scetticismo e delusione, ormai maturato e consolidato nei confronti delle istituzioni e servizi pubblici.

Tale condizione, o parte di essa, sembra possa essere affrontata a partire dalla promozione di una cultura più estesa volta a garantire una valida circolazione delle informazioni circa i diritti di cui poter godere, le strutture del territorio di cui poter usufruire, in grado di offrire servizi di informazione e consulenza, con particolare attenzione alle modalità di interazione, affinché queste possano risultare quanto più immediate e vicine possibili ai bisogni eterogenei della popolazione.

A tal fine, sono stati istituiti **Sportelli di informazione al cittadino**, resi disponibili e operativi dalle Amministrazioni comunali, tali da favorire l'accesso dell'utente ai servizi del territorio, sia quelli socio-sanitari che amministrativi, con lo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, ivi compresi i residenti stranieri, mediante consulenze ed orientamento specifici, contando sull'apporto di professionisti del settore (avvocato, consulente del lavoro, ecc.).

Tali strutture nascono, pertanto, con l'intento di garantire il pieno diritto di cittadinanza attraverso la tutela della dignità, la creazione di condizioni di pari opportunità e di non discriminazione, nonché lo sviluppo dell'autonomia e dell'autodeterminazione, dando piena attuazione al principio che estende diritti e libertà fondamentali che costituiscono il trait d'union tra le istituzioni, i servizi ed il cittadino, consentendo lo sviluppo socio-culturale della persona e la sua partecipazione alla vita sociale, riconoscendosi come parte integrante ed attiva di essa.

Promuovere tale prospettiva fa sì che, mediante l'attivazione di un processo circolare di informazioni/ domanda – offerta, si possano ristabilire gli equilibri interni alla comunità, affinché questa possa sentirsi accolta nei suoi bisogni, integrata e assistita, affidandosi a strutture competenti, presenti e attive sul proprio territorio di riferimento, favorendo lo sviluppo di una cultura volta alla salvaguardia, valorizzazione e promozione dei diritti del cittadino, dei servizi di cui un territorio dispone, incrementando i flussi di utenza presso le strutture territoriali preposte a tutela dei suoi diritti, intese come spazio di informazione ed orientamento al cittadino.

Offrire spazi di informazione, e garantirne l'accesso, mediante la strutturazione di panoramiche generalizzate, stimola e promuove, dove possibile, l'autosufficienza, come strumento per il cittadino di costruire la propria identità e la propria autonomia, con la strutturazione di una comunità attiva in grado di promuovere processi di inserimento e di integrazione sociale, rendendo il cittadino più autonomo e capace di aumentare il proprio potere e la propria autonomia nel decidere cosa fare o cosa scegliere per migliorare la propria qualità di vita.

Al fine di attivare tale processo circolare di informazioni/domanda – offerta, la comunità stessa dovrà rendersi attiva, offrendo risposte attraverso le proprie risorse formali ed informali, partecipando a processi di inserimento ed integrazione sociale, oltre che culturale,



rendendo il cittadino più autonomo e capace di ricrearsi proprie reti sociali e nel decidere cosa fare e che iter intraprendere per incrementare la propria qualità di vita.

E' necessario, pertanto, riflettere circa il rapporto esistente tra cittadini e Amministrazioni Pubbliche, favorendo un dialogo costruttivo tra questi due attori, cercando un punto di incontro tra la domanda e l'offerta di servizi, offrendo uno spazio che possa essere fondamentale per la diffusione/ circolazione di informazioni circa i servizi di cui poter usufruire e l'iter da dover intraprendere al fine di soddisfare bisogni e richieste di carattere assistenziale, di orientamento e/o informazione.

Obiettivi del progetto

Il Progetto "Sportelli... fuori dal Comune!" nasce con l'intento di porre l'attenzione necessaria sui diritti ed i bisogni del cittadino, che necessita di informazione, assistenza logistica e/o pratica nel disbrigo di pratiche in materia in prevalenza logistica, burocratica e/o legislativa, fungendo, nei casi richiesti, in funzione della scarsa dimestichezza con la lingua italiana, da valida interfaccia per relazionarsi alle istituzioni e uffici competenti in grado di soddisfarne bisogni e richieste, garantendo un servizio di informazione e assistenza, logistica e/o pratica, in termini di affiancamento/ supporto e/o assistenza nella compilazione di modulistiche e/o documentazioni da produrre.

A tal fine, il Progetto mira, attraverso l'incremento di attività volte in particolare alla tutela ed alla promozione dei diritti del cittadino, ad assicurare la sua permanenza attiva nel tessuto sociale della comunità e a garantire la dignità e la qualità della vita.

Obiettivo generale del progetto sarà quello di ottimizzare la proposta globale degli interventi rivolti alla persona, attraverso un'adeguata assistenza, logistica e/o pratica, supporto, sostegno ed integrazione, mediante la valorizzazione e l'incremento dell'informazione, estendendola ad enti e strutture presenti sul territorio che erogano servizi in grado di soddisfarne i bisogni e richieste, con la funzione di informazione e consulenza per l'accesso alla rete integrata dei servizi al fine di:

- ✓ Avere informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi;
- ✓ Conoscere le risorse disponibili sul territorio che possono risultare utili per affrontare esigenze e bisogni legate alla condizione di difficoltà in cui versano;
- ✓ Avere maggiore supporto pratico circa le modalità di accesso;
- ✓ Segnalare e trasmettere direttamente al servizio di competenza;
- ✓ Estendere le informazioni ad un maggior numero di soggetti, mediante una capillare diffusione;
- ✓ Promuovere interventi di sensibilizzazione territoriale, volti a restituire al cittadino uno spazio di accoglimento, orientamento ed integrazione



Tale azione permetterà di raggiungere uno standard qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio locale.

Benefici

La presente proposta progettuale si propone come un percorso concreto nella direzione di cittadinanza e partecipazione attiva.

Si intende agire sulle aree di bisogno individuale per apportare significativo apporto all'attuale sistema dei servizi offerti dallo Sportello URP erogato dal comune di Monselice, fornendo una risposta a coloro che necessitano di supporto in termini di accesso alle informazioni, rivolgendosi con particolare attenzione a tutti coloro che, per motivi di isolamento, emarginazione e/ o disinformazione, non riescono ad accedere alla rete assistenziale e risultano poco integrati nella comunità, oltre che ignari delle opportunità e delle possibilità di cui potrebbero usufruire, in materia logistica, pratica e/o burocratica.

Questo progetto vuole essere una proposta concreta per rispondere alle esigenze del territorio, attinenti essenzialmente la promozione della cittadinanza attiva all'interno della popolazione residente, nonché il rispetto dei diritti del cittadino, come fattore di prevenzione e protezione rispetto all'instaurarsi delle criticità rilevanti, al fine di sensibilizzare la cittadinanza alla realizzazione e al consolidamento di buone prassi, attraverso la condivisione e la circolazione di informazioni, diritti e servizi presenti sul territorio.

Per raggiungere tale obiettivo risulta quindi opportuno costruire un rapporto diretto fra cittadini e amministrazione locale.

Obiettivi specifici

1° Obiettivo specifico

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi

Come rilevato nell'analisi del territorio, uno dei bisogni riscontrati nel comune di Monselice è l'informazione e la circolazione delle stesse, al fine di soddisfare richieste ed esigenze di assistenza, sostegno e supporto per accedere ad enti che erogano servizi di cui la popolazione ha bisogno.

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta di supporto, in un contesto, quale quello di Monselice, in cui si constata l'assenza di strutture e/o sportelli che erogano i medesimi servizi di informazione, assistenza logistica circa il disbrigo di pratiche in materia burocratica, e/o smistamento/ invio degli utenti presso gli uffici comunali/ enti preposti.

Offrire informazioni adeguate, coerenti ed aggiornate, rappresenta quindi il primo passo da consolidare, affinché possa attivarsi, a catena, la rete assistenziale tessuta intorno al soggetto



che versa in condizioni di difficoltà e disagio, in funzione dei servizi erogati a suo favore, e di cui ha pieno diritto ad usufruirne.

Tale intervento fa sì che il cittadino in difficoltà possa sentirsi accolto, ascoltato, meno solo, e più integrato nel tessuto sociale di appartenenza, sviluppando un senso di fiducia e stima, di dignità e di non discriminazione in funzione della sua condizione.

Quest'obiettivo, perciò, mira a supportare il sistema, di modo da accorciare la distanza tra la domanda e l'offerta effettiva, incrementando la qualità e la quantità del flusso informativo e di orientamento verso i servizi offerti, presenti sul territorio, che garantiscono il soddisfacimento dei bisogni manifesti dei soggetti che versano in condizione di difficoltà. Appare opportuna pertanto un'individuazione e mappatura approfondita dei servizi offerti, anche e soprattutto a livello comunale, in funzione dei bisogni dei singoli, offrendo al soggetto la possibilità non solo di informarsi adeguatamente, ma anche di essere assistito e supportato logisticamente e /o fisicamente nel disbrigo di pratiche, nella produzione di documentazioni necessarie, accogliendo le loro richieste ed occupandosi direttamente dello sbrigo di pratiche di natura logistica, burocratica e/o legislativa, fungendo, nei casi richiesti, da interfaccia con gli uffici/ enti preposti.

Benefici

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali è la prevenzione a forme di isolamento ed emarginazione dei soggetti che versano in condizione di disagio fisico, economico, sociale e culturale, offrendo loro la possibilità di sentirsi accolti e supportati da una solida rete assistenziale tessuta nel contesto di appartenenza.

Il beneficio è sicuramente estendibile anche al gruppo sociale in cui il soggetto con difficoltà è inserito, nonché al nucleo familiare, il quale sarà sollevato dall'essere l'unico referente del sostegno ed assistenza al soggetto, sentendosi ascoltato, oltre che adeguatamente orientato ed indirizzato presso le strutture che erogano i servizi di cui il caro necessita.

Al fine di raggiungere l'obiettivo prefissato, sarà opportuno:

- implementare il numero di ore settimanali (da attuali n. 6 ore a 30 ore), destinando l'incremento (n. 24 ore) al soddisfacimento delle eventuali richieste rimaste inevase, rendendo più rapido il servizio allo sportello, assicurando una maggiore assistenza logistica e/o pratica per il disbrigo di pratiche, fungendo nei casi richiesti da interfaccia con gli uffici comunali e/o le istituzioni/ enti presenti sul territorio, indirizzando e smistando la richiesta all'ufficio competente in grado di soddisfarne il bisogno.
- Promozione delle attività erogate dallo Sportello Informa, mediante l'adozione di canali di informazione in rete (mediante la creazione di pagina on line, profilo web e forum online per rispondere tempestivamente alle principali domande poste dai soggetti in difficoltà o da coloro che se ne prendono cura)



In relazione all'obiettivo prefissato rispetto al miglioramento del flusso informativo, potenziato sia in termini qualitativi che quantitativi è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

- ✓ incremento delle attività di back-office, relative alla raccolta, selezione e disposizione di materiale informativo relativo a tematiche di interesse comune ai cittadini residenti sul territorio;
- ✓ miglioramento delle attività di front-office, cercando di rendere più rapido e adeguato il servizio di assistenza, supporto ed orientamento al cittadino;
- ✓ diffusione delle informazioni in rete, attraverso modalità comunicative più immediate e facilmente accessibili al cittadino.

2° Obiettivo specifico

Favorire l'integrazione delle fasce deboli attraverso la conoscenza e l'accesso ai servizi erogati

L'obiettivo mira a diffondere i servizi di assistenza offerti dallo Sportello al cittadino, erogato dalla realtà comunale di Monselice, attraverso strumenti informativi diretti, intesi nella forma di incontri in sede destinati a soggetti anziani e stranieri, volti a fornire gli strumenti informativi ed operativi attraverso cui superare il ponte della burocrazia e rendersi consapevoli dei servizi offerti dal proprio ente comunale di riferimento, in grado di soddisfarne bisogni e richieste.

Tale obiettivo muove dall'intento di generare una vera e propria capillarizzazione del flusso informativo, creando una solida rete, ampiamente condivisa, di informazioni, che sia in grado di giungere al cittadino nella sua totalità, cercando di compensare eventuali disagi socio-culturali e/o una scarsa dimestichezza con la lingua italiana, offrendo un servizio completo di supporto, assistenza ed orientamento al cittadino, seguendolo dalla procedura minima di compilazione e disbrigo di modulistiche e documentazione di accesso ai servizi.

In particolare, il Progetto "Sportelli... fuori dal Comune!", mediante la realizzazione di tale obiettivo, si prefissa di ampliare il numero di attività garantite dallo Sportello comunale, destinando l'incremento all'attivazione di interventi volti all'integrazione del soggetto appartenente alle fasce deboli della popolazione residente a Monselice.

Attraverso l'erogazione di un servizio informativo supplementare, il Progetto mira ad incrementare l'integrazione ed il sostegno della rete sociale che orbita intorno al cittadino che versa in condizioni di disagio socio-culturale, oltre che la conoscenza e la consapevolezza nei soggetti indicati circa i propri diritti e doveri in quanto cittadini attivi all'interno di una realtà territoriale in piena evoluzione socio-culturale come quella di Monselice.

Benefici

I soggetti indicati trarranno ampio beneficio dal raggiungimento di tale obiettivo, attuando un sano riconoscimento di sé, della propria condizione di cittadino, assumendo maggiore



conoscenza circa i propri diritti e consapevolezza circa strutture ed enti, presenti sul territorio, che erogano servizi di cui hanno bisogno.

Attraverso la realizzazione di interventi informativi e incontri tematici, si tenterà di restituire al soggetto appartenente alle fasce deboli, anziani e immigrati, pieno diritto di cittadinanza attraverso la tutela della dignità, la creazione di condizioni di pari opportunità e di non discriminazione, nonché lo sviluppo dell'autonomia e dell'autodeterminazione.

Tale intervento risulterà inoltre indispensabile per attuare un'efficace promozione, diffusione dei servizi offerti dallo Sportello al cittadino, prefissandosi di offrire supporto ed assistenza logistica ad un numero sempre più cospicuo di soggetti residenti sul territorio considerato.

In relazione all'obiettivo prefissato rispetto al benessere del cittadino, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

- ✓ Ampliare il numero delle attività previste, parte delle quali saranno destinate alla realizzazione di incontri informativi rivolti al soggetto anziano residente sul territorio considerato, attraverso cui fornirgli gli strumenti informativi ed operativi a partire dai quali renderlo autonomo ed autosufficiente nella compilazione di modulistiche di largo interesse. Specifica attenzione negli incontri sarà destinata all'erogazione di informazioni più specifiche in materia di sicurezza e tutela della propria persona, in senso più ampio (n. 2 ore mensili, per n.10 – totale complessivo n.20 ore);
- ✓ realizzazione di incontri informativi rivolti al soggetto immigrato residente sul territorio considerato, allo scopo di promuovere circolazione delle informazioni circa i diritti di cui poter godere, le strutture del territorio, ponendo attenzione alle modalità di interazione, vicine ai bisogni eterogenei dell'immigrato (n. 2 ore mensili, per n.10 – totale n.20 ore).

3° Obiettivo specifico

Promuovere la partecipazione e il senso di appartenenza dei cittadini alla comunità

L'obiettivo mira a sostenere e promuovere l'integrazione, la partecipazione e il senso di appartenenza dei cittadini residenti nel comune di Monselice alla società, operando in maniera attiva sulla rete locale nella quale sono inseriti i soggetti.

Attenzione particolare sarà quindi rivolta al soddisfacimento del bisogno di informazione e sensibilizzazione territoriale rispetto a tematiche di interesse comune, al fine di promuovere lo sviluppo di una cultura positiva, di socializzazione, integrazione e informazione.

Beneficio

I soggetti indicati trarranno ampio beneficio dal raggiungimento di tale obiettivo, attuando un sano riconoscimento di sé, delle proprie competenze e risorse, attraverso la promozione di campagne di sensibilizzazione della comunità locale circa i servizi offerti dall'Ente comunale, finalizzato al riconoscimento del cittadino come parte integrante e attività di una



realtà territoriale in piena evoluzione socio- culturale, quale quella di Monselice.

Il raggiungimento di tale obiettivo progettuale intende, pertanto, facilitare la condivisione, l'accettazione ed il riconoscimento delle difficoltà dei soggetti a giungere ad informazioni chiare ed aggiornate circa i servizi di cui poter usufruire per soddisfare i propri bisogni di assistenza, integrazione e supporto, auspicando ad un incremento stimato del 40% circa di utenti ai quali giungere.

In relazione agli obiettivi prefissati, è attesa la realizzazione dei seguenti servizi:

- ✓ Interventi mensili di animazione di strada, volti al coinvolgimento della comunità, al fine di determinare una significativa integrazione, accoglienza e assistenza dei cittadini residenti sul territorio considerato. In tali occasioni, è prevista la diffusione e divulgazione dei servizi erogati dallo Sportello presso le principali piazze del territorio, site sia nella zona centrale che in quella periferica (1 volta al mese, per 4 ore, per 10 mesi, per un totale di 40 ore)

Ogni obiettivo risulta essere propedeutico alla realizzazione degli altri.

Di seguito la sintesi dei risultati attesi, utilizzando i medesimi indicatori individuati per l'analisi del contesto:

| Indicatore | Situazione di partenza | Situazione di arrivo |
|--|------------------------|----------------------|
| n. di servizi dedicati alla diffusione di informazioni e di orientamento, necessari per l'assistenza e la tutela dei diritti del cittadino | 0* | 2 |
| n. di soggetti che fanno richiesta di assistenza presso lo Sportello URP | 50** | 70 |
| n. di ore settimanali predisposte | 6 | 30 |
| | 2*** | 6**** |



| | | |
|---|---|---|
| n. di attività previste | | |
| n. di interventi informativi rivolti alla persona anziana | 0 | 2 |
| n. di interventi informativi rivolti alla persona straniera | 0 | 2 |
| n. di interventi di promozione territoriale | 0 | 2 |
| n. di interventi di sensibilizzazione territoriale | 0 | 1 |

*Il valore indicato fa riferimento a monitoraggi effettuati, per i quali non si registra, sul territorio di Monselice, la presenza di strutture/ enti e/o sportelli che svolgono i medesimi servizi, erogati dal solo Sportello comunale al cittadino, di informazione, orientamento e diffusione di informazioni necessarie, in grado di rispondere ai bisogni emergenti della popolazione presente sul territorio.

**Tale dato, riferito dall'Ente, risulta essere indicativo del numero di famiglie e/o soggetti che, a settimana, richiedono informazione e/o assistenza presso lo Sportello URP.

***Le attività previste rispondono ai bisogno di informazione e disbrigo pratiche/ assistenza, anche nei termini di orientamento e/o smistamento presso le strutture preposte, in grado di soddisfare bisogni ed esigenze del cittadino.

****Alle attività già predisposte dallo Sportello, si andranno ad implementare attività altre di 1. Promozione territoriale attraverso strumenti informativi più immediati e vicini ai bisogni eterogenei del cittadino; 2. Sensibilizzazione territoriale, volta a diffondere ad ampio raggio sul territorio informazioni circa i servizi erogati; 3. Interventi formativi/ informativi destinati a soggetti anziani; 4: Interventi formativi/ informativi destinati a soggetti stranieri e/o immigrati.

Attività d'impiego dei volontari

I volontari in servizio civile, saranno impegnati nel progetto per 30 ore settimanali per 5 giorni a settimana, di solito dal lunedì al venerdì, ma in occasione di particolari necessità progettuali, il loro impegno si estende ai giorni prefestivi e festivi.

L'ente favorirà l'inserimento dei volontari nelle attività lavorativa facendo riferimento ad un approccio di tipo partecipato, dove viene alimentato il dialogo tra gli operatori e i volontari, analizzando di volta in volta eventuali conflitti, favorendo al contempo la partecipazione nella



presa delle decisioni, questo grazie a un ruolo strategico ricoperto dai referenti dell'ente. Inoltre, per favorire l'integrazione dei volontari nel più ampio sistema del Servizio Civile Nazionale, verrà organizzato almeno un incontro con volontari inseriti in progetti di altri Enti della Regione Veneto (si allega accordo).

Si prevede di attuare un percorso così articolato:

1. Prima fase di Accoglienza e Formazione

I volontari saranno accolti dall'ente che mediante formazione generale e specifica (realizzata secondo i contenuti previsti dal progetto) fornirà loro le conoscenze, le competenze nonché gli strumenti di base affinché possano realizzare le attività previste. Dopodiché i volontari incontreranno gli operatori che li introdurranno al progetto, alle azioni programmate, ai suoi obiettivi e alla tipologia di destinatari. Per favorire la sensibilizzazione dell'ente alla realizzazione del progetto, saranno organizzati almeno 2 incontri tra i volontari e l'amministrazione comunale, i funzionari e i dirigenti dell'ente, durante i quali verrà effettuata una presentazione del progetto e degli obiettivi, e delle verifiche in itinere del progetto e del raggiungimento degli obiettivi previsti (si veda allegato).

2. Seconda fase- Costituzione dell'equipe di lavoro

Acquisiti gli strumenti di base, sarà costituito il gruppo di lavoro del progetto, comprendente gli operatori coinvolti che i volontari affiancheranno nella realizzazione delle attività previste. Al fine di lavorare in maniera efficace, in via preliminare, si utilizzeranno strumenti di analisi sia del bisogno che dell'area di intervento, come la SWOT Analysis che definisce i punti di forza e debolezza.

3. Terza Fase- Realizzazione delle attività

I volontari saranno coinvolti nelle attività a pieno ritmo, supportando gli operatori nelle varie mansioni definite.

4. Quarta Fase- Monitoraggio e valutazione in itinere

Il percorso prevede una valutazione dell'andamento del progetto così da poter intervenire e applicare correttivi se necessario, salvaguardando la qualità dell'intervento.

Pertanto saranno definite giornate dedicate alla valutazione (presso la sede di attuazione del progetto) alle quali parteciperanno sia gli OLP che i volontari. Gli strumenti di valutazione saranno questionari specifici somministrati ai volontari attraverso i quali si verificherà il soddisfacimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

5. Quinta Fase- Valutazione complessiva del progetto

Al termine del progetto, nel corso dell'ultimo mese, sarà realizzata una valutazione complessiva degli interventi che, oltre ad analizzare la coerenza con gli obiettivi/risultati, ne



valuterà l'impatto. La valutazione sarà realizzata facendo riferimento a specifiche griglie di valutazione elaborate dal gruppo di lavoro sulla base degli indicatori definiti in sede progettuale e che tengano conto anche della valutazione in itinere.

Sarà inoltre elaborato un report/bilancio contenente i risultati conseguiti e che sarà diffuso mediante i canali comunicativi dell'ente proponente e degli enti che appartengono alla sua rete territoriale.

I volontari in Servizio Civile supporteranno le attività previste dal progetto, come di seguito specificato:

Attività per l'attuazione dell' *Obiettivo Specifico 1*:

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi al cittadino

Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello al cittadino

Attività A 1: Incremento delle attività di back-office

- Supporto all'organizzazione delle attività
- Sostegno per la raccolta documentazione per le procedure erogate dallo Sportello
- Sostegno per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
- Ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione alle richieste e bisogni espressi
- Predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dal Comune
- Supporto per la creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Affiancamento per la realizzazione di dossier ed opuscoli informativi di risposta alle principali domande del cittadino

Attività A 2: Incremento delle attività di front-office

- Supporto all'organizzazione delle attività
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto
- Accurata accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Supporto per l'ideazione e somministrazione di semplici questionari di valutazione e



gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al cittadino

- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le modalità di accesso
- Accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino
- Assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione da produrre
- Predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dal Comune
- Distribuzione del materiale informativo prodotto

Attività A 3: Diffusione delle informazioni in rete

- Supporto per la gestione della pagina web
- Supporto per la predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Supporto per la realizzazione del Forum dello Sportello al cittadino online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti
- Collaborazione per la redazione e predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse
- Ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online
- Supporto per la pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale

Attività per l'attuazione dell' *Obiettivo Specifico 2*:

Favorire l'integrazione delle fasce deboli attraverso la conoscenza e l'accesso ai servizi erogati

Azione B: Promuovere l'acquisizione di strumenti informativi

Attività B 1: Interventi mensili di formazione/ informazione rivolti alla persona anziana

- Supporto per la presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Sostegno per l'organizzazione logistica degli incontri
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in materia di diritti al cittadino e alla sua sicurezza
- Ideazione/ stesura di un vademecum anti-truffe
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Ente



comunale

- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso

Attività B 2: Interventi mensili di formazione/ informazione rivolti all'immigrato

- Presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Supporto per l'organizzazione logistica degli incontri
- Affiancamento per la realizzazione degli incontri formativi/ informativi
- Sostegno per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in lingua in materia legislativa, burocratica e tutela dei diritti del cittadino
- Ideazione/ stesura di un vademecum anti-truffe
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Ente

Attività per l'attuazione dell' *Obiettivo Specifico 3*:

Promuovere la partecipazione e il senso di appartenenza dei cittadini alla comunità

Azione C: Sensibilizzazione territoriale

Attività C 1: Interventi mensili di animazione di strada

- Supporto per la calendarizzazione degli eventi
- Sostegno per l'organizzazione logistica degli eventi
- Supporto per la realizzazione degli interventi di animazione di strada
- Allestimento dello stand
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi (materiali stampa, opuscoli informativi, manifesti, presentazioni, ecc.)
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Ente comunale
- Affiancamento per la pubblicizzazione territoriale degli eventi, anche mediante mezzi online
- Supporto per la realizzazione di attività di front-office in risposta alle domande più frequenti della popolazione residente
- Coinvolgimento della comunità locale agli eventi



Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

| | |
|--|----------------------------|
| <i>Valutazione dei titoli massimo</i> | <i>MAX 50 PUNTI</i> |
| Precedenti esperienze | <i>MAX 30 PUNTI</i> |
| Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze | <i>MAX 20 PUNTI</i> |

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.



| ITEM | PUNTEGGIO |
|---|--|
| Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i> | <i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto | <i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso | <i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i> | <i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i> |
| Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti | |
| Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.). | |
| L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto. | |
| ITEM | PUNTEGGIO |
| Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi | <i>4 punti</i> |
| Esperienze di durata inferiore ad un anno | <i>2 punti</i> |
| TITOLI DI STUDIO | |
| Titoli di studio: | max 8 punti |
| Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u> | |



| ITEM | PUNTEGGIO |
|--|--------------------|
| Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento) | 8 punti |
| Laurea triennale | 7 punti |
| Diploma scuola superiore | 6 punti |
| Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 4 punti) | 1 punto/anno |
| Titoli di studio max 4 punti professionali: | |
| I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato). | |
| ITEM | PUNTEGGIO |
| Titolo completo | 4 punti |
| Titolo non completo | 2 punti |
| <i>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non verrà valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</i> | |
| ALTRE CONOSCENZE | |
| Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane | |
| Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti | |
| ITEM | PUNTEGGIO |
| Attestato o autocertificati | 1 punto/conoscenza |



I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

| | |
|------------------|---------------------|
| COLLOQUIO | MAX 60 PUNTI |
|------------------|---------------------|

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto



- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente
- Disponibilità a partecipare ad incontri con altri volontari inseriti in altri progetti di diversi enti
- Disponibilità a partecipare agli incontri con i responsabili dell'Ente.

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

2

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

2

Numero posti con solo vitto:

0



| N. | Sede di attuazione del Progetto | Comune | Indirizzo | Cod. ident. sede | N. vol. per sede |
|----|---------------------------------|----------------|---------------------------------------|------------------|------------------|
| 1 | SETTORE SERVIZI SOCIALI | MONSELICE (PD) | PIAZZA SAN MARCO 1 35043 (PIANO:0) | 130311 | 2 |

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze di base** (intese come quel set di conoscenze e abilità consensualmente riconosciute come essenziali per l'accesso al mondo del lavoro, l'occupabilità e lo sviluppo professionale): conoscere e utilizzare gli strumenti informatici di base (relativi sistemi operativi, word, power point, internet e posta elettronica), conoscere e utilizzare i principali metodi per progettare e pianificare un lavoro, individuando gli obiettivi da raggiungere e le necessarie attività e risorse temporali e umane, conoscere la struttura organizzativa ove si svolge il servizio (organigramma, ruoli professionali, flussi comunicativi, ecc...).
- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): analisi e valutazione del disagio giovanile e delle sue manifestazioni nei vari contesti a rischio; analisi dei sistemi e delle relazioni che sorreggono il disagio; competenze tecniche e strumentali per la valutazione e l'implementazione delle proposte progettuali per la prevenzione del disagio.
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (*problem solving*), capacità di lavorare in gruppo.
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche



e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;

- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.
- **competenze trasversali** (intese come quel set di conoscenze e abilità non legate all'esercizio di un lavoro ma strategiche per rispondere alle richieste dell'ambiente e produrre comportamenti professionali efficaci): sviluppare una comunicazione chiara, efficace e trasparente con i diversi soggetti che a vario titolo saranno presenti nel progetto, saper diagnosticare i problemi organizzativi e/o i conflitti di comunicazione che di volta in volta si potranno presentare, saper affrontare e risolvere gli eventuali problemi e/o conflitti, allestendo le soluzioni più adeguate al loro fronteggiamento e superamento, saper lavorare in gruppo con altri volontari e gli altri soggetti presenti nel progetto ricercando costantemente forme di collaborazione.
- **competenze tecnico - professionali** (intese come quel set di conoscenze e abilità strettamente connesse all'esercizio di una determinata mansione lavorativa e/o di un ruolo professionale): sviluppare una capacità relazionale con la persona in condizione di disagio, maturandole adeguate competenze empatiche, di rispetto e di accoglienza, sviluppare competenze di ascolto e comprensione delle persone con difficoltà intellettive, sviluppare capacità di relazione con i giovani nel contesto di gruppo, sviluppare competenze di animazione adeguate all'età ed al contesto di provenienza dell'utenza, sviluppare una riflessione sul concetto di responsabilità nei contesti educativi, sviluppare sensibilità verso il rispetto della privacy degli utenti, superando pregiudizi e atteggiamenti superficiali.

L'ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite.

Formazione specifica dei volontari

In aula

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: La popolazione e l'accesso garantito alle informazioni; gli sportelli informa: l'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà;

Modulo II: Metodologie di comunicazione per sviluppare autonomia culturale.

II APPROFONDIMENTO:



Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro

- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Corso e-learning:

➤ **I Modulo: Evoluzioni ed articolazione dei servizi sociali**

- Le politiche e le leggi di "settore": cenni su legge quadro sull'assistenza, L. 328/00 – i Piani Sociali di Zona per la realizzazione del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali: elementi storici e tecnici di contesto.
- Gli attori del Sistema Integrato degli Interventi e dei Servizi Sociali, le risorse della rete informale, la sussidiarietà nel sistema sociale
- Natura e caratteristica dei servizi
- Il Terzo Settore e il principio di sussidiarietà
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs 196/2003)
- Leggi e normative di riferimento in materia di assistenza, integrazione, pari opportunità
- Educare ai diritti del cittadino
- Il diritto all'assistenza
- Il diritto all'informazione

➤ **II Modulo: Educazione e promozione culturale**

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino



- La ricerca in campo socio- assistenziale
 - La valutazione della qualità dei servizi
 - Comunicazione interpersonale
 - Ascolto attivo
- **III Modulo: Modalità di comunicazione**
- Tecniche di trasmissione formativa di base
 - Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
 - Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
 - Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
 - Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

Modulo extra: Bilancio delle competenze*Durata: 4 ore – Docente: Niccolò Gennaro*

Lo scopo dell'incontro è quello di favorire un percorso di consapevolezza delle competenze acquisite attraverso lavoro personale che aiuti i giovani a ripercorrere le tappe del loro anno di Servizio Civile.

Si tratta di un modulo che prevede una prima parte nella quale il formatore, utilizzerà una metodologia legata alle dinamiche attive/non formali di gruppo alternate con dei momenti di confronto, al fine di favorire un'autovalutazione del proprio percorso di servizio civile e la condivisione con il gruppo.

L'incontro prevede l'intervento di un esperto che guiderà i giovani a rileggere l'esperienza nella sua globalità approfondendo i seguenti elementi:

- competenze e risorse, rappresentazioni di sé e della situazione
- sistema delle aspettative e dei valori
- contingenze situazionali
- definizione del problema
- identificazione di uno o più obiettivi
- analisi delle competenze orientata allo scopo,
- attivazione personale nella produzione e ricerca di informazioni su se stesso e sul contesto di riferimento,
- definizione di un progetto,
- monitoraggio degli effetti delle proprie azioni,
- ricostruzione, analisi e individuazione delle variabili di diversa natura percepite dalla persona come caratterizzanti la carriera professionale;
- costruzione di un progetto di sviluppo personale e professionale fattibile e «realistico»

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:



Comune di Monselice



- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.