



## Allegato A1 (ITALIA)

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
INFORMA ITAL II

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore E – Educazione e promozione culturale, paesaggistica ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport –  
Area di intervento: Sportelli Informa

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Obiettivo generale** del progetto è migliorare la qualità e la quantità dell'informazione fruita dai cittadini per offrire un accesso ad un sistema informativo esauriente ed concreto nel campo dell'assistenza e della previdenza, istituendo degli sportelli ad hoc, o potenziando quelli già esistenti realizzati con il precedente progetto. Tale obiettivo sarà perseguito sia a livello locale, che attraverso l'interscambio di esperienze e buone pratiche tra le varie sedi di attuazione del progetto; questo permetterà di generare sinergie ad alto valore aggiunto.

**Obiettivi Specifici**

**Obiettivo N°1**

Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche presso lo sportello INFORMA ITAL II.

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi pubblici e privati, ricevendo informazioni adeguate e chiare che dall'analisi dei bisogni emerge come poco presente nei cittadini attualmente.

**Obiettivo N.2**

Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alle tematiche oggi fondamentali del lavoro e della sicurezza, nonché a tutti i percorsi di assistenza e di previdenza. Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini/utenti un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nelle loro comunità.

INDICATORI	STANDARD
Implementare e favorire l'accoglienza dei cittadini nonché promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche presso lo sportello INFORMA ITAL II	40% dei cittadini residenti nei territori dove è attivo lo sportello Informa Ital II
Valorizzare e sostenere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alle tematiche oggi fondamentali del lavoro e della sicurezza, nonché a tutti i percorsi di assistenza e di previdenza.	60% dei cittadini utenti che partecipano alle attività di promozione di cui specificati A 1, A2, A3, B1, B2
<b>Risultati attesi</b>	
Il progetto permetterà di intensificare e migliorare la qualità dei servizi di assistenza fiscale e previdenziale rivolta ai cittadini in generale e ai soggetti socialmente svantaggiati già attivi nei diversi territori.	

Si prevede di aumentare il numero di soggetti coinvolti nella proposta assistenziale e soprattutto di raggiungere un numero più elevato di persone bisognose e che vivono la pandemia da coronavirus a cui offrire servizi e iniziative di qualità.

### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Grazie all'esperienza del progetto informa ITAL i volontari del servizio civile affiancheranno le risorse umane e professionali e saranno altresì coinvolti in tutte le attività e a tal fine verranno muniti della necessaria ed adeguata strumentazione informatica. In particolare:

#### **AZIONE A:** Creazione sportello

Attività A 1: Attività di back office

- Collaborare ad identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini nell'ambito delle attività di cui l'ITAL ha la propria mission
- Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti Territoriali
- Collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta
- Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e Volantini
- Supportare nella redazione contenuti
- Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata

Organizzare la modulistica

Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Collaborare con il consulente informatico per la realizzazione di una pagina specifica sulle pandemie e nello specifico ciò che è stato il COVID-19 e per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito dell'ITAL
- Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sui 15 sportelli (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Collaborare all'aggiornamento contenuti on line

Attività A 3: Attività di front office

- Collaborare all'accoglienza utenti nella Sede ITAL rispetto ai loro bisogni di informazioni sulle attività di previdenza e assistenza del nostro patronato
- Supporto alla predisposizione di schede utenti
- Compilazione schede
- Supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori, agli anziani, agli stranieri sui servizi di assistenza e previdenza, nonché quelli determinati dalle varie normative
- Supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette
- Supportare gli addetti nell'orientamento legale
- Supportare gli addetti nell'orientamento anziani
- Supportare gli addetti nell'orientamento disabili

#### **AZIONE B:** Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Supporto per stabilire i contatti con le scuole
- Supporto per stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Partecipare alla definizione di un Calendario di incontri
- Partecipazione agli Incontri sulle attività dello sportello dell'ITAL
- Partecipare all'organizzazione di una mostra: "l'evoluzione del lavoro e del Welfare state".

Attività B 2: Realizzazione incontri nelle sedi ITAL

- Supportare gli esperti nell'organizzazione della Giornata sulla partecipazione sociale
- Supportare gli esperti nell'organizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni sul lavoro e sul welfare state"
- Supportare gli esperti per poter definire un calendario di incontri
- Collaborare per l'Invio di lettera ai cittadini/utenti sui servizi dell'ITAL
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione sulla partecipazione sociale "individuo, gruppo, istituzioni sul lavoro e sul welfare state".

Collaborare con l'esperto alla realizzazione del Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini.

### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Sede di Bergamo - VIA S. BERNARDINO 72E

Sede di Como - VIA TORRIANI 27/29

Sede di Varese - VIA CAIROLI 5  
Sede di Genova - PIAZZA COLOMBO 4/9  
Sede di La Spezia - VIA PERSIO 23/25  
Sede di Savona - CORSO TARDY E BENECH 59/R  
Sede di Sanremo – CORSO ORAZIO RAIMONDO 53  
Sede di Grosseto - VIA MONTE ROSA 112/A  
Sede di L’Aquila - VIA G. SARAGAT snc  
Sede di Chieti – VIA A. DE LITIO 26  
Sede di Perugia - VIA R. 'ANDREOTTO 5a  
Sede di Terni - VIA PACINOTTI 34  
Sede di Roma - VIA DEI QUATTRO CANTONI 1B  
Sede di Frosinone - VIA CESARE TERRANOVA snc  
Sede di Rieti – VIA DEI SALICI 64/70  
Sede di Catania – VIA A. DI SAN GIULIANO 365  
Sede di Ragusa – VIA NATALELLI 56  
Sede di Sassari – VIA PRINCIPE DI PIEMONTE 41

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Sede ITAL di Bergamo: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Como: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Varese: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Genova: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL La Spezia: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Savona: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Sanremo: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL Grosseto: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL L’Aquila: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Chieti: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Perugia: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Terni: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Roma: **2 operatori volontari (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Frosinone: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Rieti: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Catania: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Ragusa: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**  
Sede ITAL di Sassari: **1 operatore volontario (senza vitto e alloggio)**

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

Disponibilità a muoversi sul territorio regionale o nazionale (presso la sede di Roma) in occasione della formazione generale obbligatoria.

Flessibilità oraria, partecipazione ad eventi di promozione del servizio civile e delle attività pubbliche delle organizzazioni, organizzati dall’ente ITAL.

In aggiunta alle festività riconosciute, i giorni di chiusura sono concomitanti con il mese di Agosto per un massimo di 6 giorni.

Ove si rendesse necessario in caso di chiusura della sede di progetto per più dei 6 giorni previsti, l’ente garantirà lo svolgimento da remoto dell’attività progettuale del volontario sempre con il coordinamento dell’Operatore locale di progetto

Giorni di servizio settimanali: 5 (lunedì-venerdì)

Orario 25 ore settimanali – (Orario continuato o con pausa pranzo)

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Per la tematica del progetto e per il raggiungimento degli obiettivi viene richiesto il **Diploma di scuola secondaria di secondo grado (5 anni) e una buona conoscenza dei sistemi informatici.**

Inoltre sono ritenuti necessari all’espletamento del servizio i seguenti requisiti:

- interesse esplicito per il contesto del progetto (per garantire un alto grado di motivazione ed evitare situazioni di delusione, mancanza di entusiasmo, crisi personale, spiacevoli e dannosi sia per gli utenti che per i volontari stessi);
- propensione all'ascolto.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

**a) Metodologia:** Lo scopo generale della ricerca di volontari da assegnare ai progetti di servizio civile è quello di venire a contatto con candidati in linea con gli obiettivi individuati dal progetto.

Per far ciò è indispensabile che nella fase di ricerca vengano date più informazioni possibili sulla mission dell'Ital, sulle sue attività, sulle caratteristiche del progetto, sul tipo di impegno, di lavoro e di attività che il volontario dovrà svolgere per la realizzazione del progetto.

L'assenza di chiarezza su questi punti, anche involontaria, può portare alla mancata realizzazione degli obiettivi prefissi e può trasformarsi in un'esperienza frustrante sia per il volontario che per gli operatori locali di progetto.

Sarà molto importante verificare, al momento del colloquio, che il candidato abbia letto il progetto e abbia ben chiaro quelle che saranno le sue mansioni e i suoi compiti, in un ambito di lavoro di gruppo.

#### **b) Strumenti e tecniche utilizzati**

- scala di valutazione dei titoli di studio e professionali;
- scala di valutazione delle esperienze lavorative e/o di volontariato;
- colloquio;
- scala di valutazione complessiva espressa in centesimi.

La selezione dei giovani da avviare al servizio civile universale, si svolgerà a seguito dell'indizione di un bando pubblico e sarà effettuata dall'ente tramite una apposita commissione i cui membri, al momento dell'insediamento, sottoscriveranno una dichiarazione ai sensi del DPR 28/12/2000 n. 445 di non essere legati da rapporti di parentela con i giovani partecipanti alla selezione e di non incorrere in alcuna causa di incompatibilità.

Al termine delle selezioni, la commissione redigerà il relativo verbale contenente il punteggio per ogni elemento di valutazione con riferimento a ciascun candidato.

#### **c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:**

**1 Background:** misurato attraverso la valutazione delle esperienze lavorative e/o di volontariato sotto il profilo quantitativo, tenendo presente la durata e l'attinenza al progetto, e sotto il profilo qualitativo nell'ambito del colloquio.

**2 Conoscenze e competenze** accertate mediante la valutazione dei titoli di studio e in fase di colloquio.

#### **d) Criteri di selezione:**

I candidati esaminati saranno posizionati su una scala espressa in 110° in relazione ai punteggi riportati sulle seguenti scale parziali:

##### **d1) Scala valutazione esperienze lavorative e/o di volontariato (max 30 punti):**

- interne all'Ente max 12 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 1, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- esterne all'Ente nello stesso settore del progetto max 9 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari 0,75, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- interne all'Ente ma in settore diverso dal progetto max 6 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 0,50, periodo massimo valutabile 12 mesi);
- esterne all'Ente in settori analoghi al progetto max 3 punti (per ogni mese di attività svolta verrà attribuito il punteggio pari a 0,25, periodo massimo valutabile 12 mesi)

##### **d2) Scala valutazione titoli di studio e/o professionali (max 20 punti):**

**titoli di studio (sarà valutato solo il titolo di studio più elevato):**

- laurea attinente al progetto 8 punti;
- laurea non attinente al progetto 7 punti;
- laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto 7 punti;
- laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto 6 punti;
- diploma attinente al progetto 6 punti;
- diploma non attinente al progetto 5 punti;
- frequenza scuola media Superiore fino a 4 punti (1 punto per ogni anno concluso);

**titoli conseguiti a seguito di corsi professionali regionali:**

- attinenti al progetto fino a 4 punti;
- non attinenti al progetto fino a 2 punti;
- non terminato fino a 1 punto;

**altre conoscenze** fino a 5 punti (1 punto per ogni conoscenza attestata).

**d3) Colloquio (max 60 punti):**

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti:

- il servizio civile nazionale;
- conoscenza dell'area di intervento del progetto;
- conoscenza delle attività previste nel progetto;
- precedenti esperienze sotto il profilo qualitativo;
- conoscenza dell'ente proponente il progetto;

**e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema**

**Saranno ritenuti idonei i candidati che avranno raggiunto un punteggio complessivo pari o superiore a 36/60.**

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Nessun credito formativo riconosciuto

Nessun tirocinio riconosciuto

Gli operatori volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto potranno acquisire una "certificazione competenze" rilasciata dall'ente ERFAP.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione specifica verrà realizzata presso ciascuna sede di realizzazione del progetto e nello specifico

Sede di Bergamo - VIA S. BERNARDINO 72E

Sede di Como - VIA TORRIANI 27/29

Sede di Varese - VIA CAIROLI 5

Sede di Genova - PIAZZA COLOMBO 4/9

Sede di La Spezia - VIA PERSIO 23/25

Sede di Savona - CORSO TARDY E BENECH 59/R

Sede di Sanremo - CORSO ORAZIO RAIMONDO 53

Sede di Grosseto - VIA MONTE ROSA 112/A

Sede di L'Aquila - VIA G. SARAGAT snc

Sede di Chieti - VIA A. DE LITIO 26

Sede di Perugia - VIA R. D'ANDREOTTO 5a

Sede di Terni - VIA PACINOTTI 34

Sede di Roma - VIA DEI QUATTRO CANTONI 1B

Sede di Frosinone - VIA CESARE TERRANOVA snc

Sede di Rieti - VIA DEI SALICI 64/70

Sede di Catania - VIA A. DI SAN GIULIANO 365

Sede di Ragusa - VIA NATALELLI 56

Sede di Sassari - VIA PRINCIPE DI PIEMONTE 41

La durata complessiva della Formazione specifica sarà di 80 ore. La Formazione specifica, relativamente a tutte le ore dichiarate nel progetto, sarà erogata agli operatori volontari per il 100% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del progetto. In particolare, il primo modulo sarà quello inerente alle normative in materia di sicurezza, a seguire ad essere erogati, saranno tutti quelli necessari per fornire ai giovani gli strumenti conoscitivi (relativi alla storia ed identità dell'ente di accoglienza e al settore di impiego) e/o operativi (connessi alle azioni) per un loro adeguato inserimento nelle attività progettuali.

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

GENERAZIONI E RETI SOCIALI

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

Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti

**AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Nazionale - interregionale