

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 2025

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: Il Diritto inutile: Sfida della Capacità di Esercizio e dell'Accesso Effettivo

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento 24 – Sportelli informa

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto "Il Diritto inutile: Sfida della Capacità di Esercizio e dell'Accesso Effettivo" è quello di rafforzare la capacità delle persone di esercitare i propri diritti, attraverso il potenziamento degli sportelli informativi e la sperimentazione di azioni orientate all'empowerment sociale, giuridico e relazionale. Tale obiettivo contribuisce in modo diretto, coerente e strutturale alla realizzazione del programma strategico di ITAL "Diritti e sicurezza sociale", che pone al centro la conoscenza e tutela universale, accessibile e consapevole dei diritti sociali come base irrinunciabile della cittadinanza democratica.

Il programma ITAL si articola su due assi principali:

1. Conoscenza e promozione dei diritti sociali come garanzia di sicurezza, dignità e coesione ("Un diritto non conosciuto è banalmente un diritto non esercitato" – Sapere);
2. Potenziamento delle capacità individuali e collettive di accesso, comprensione e utilizzo delle tutele esistenti ("Un diritto conosciuto senza la capacità di saperlo esercitare è un diritto inutile" – Sapere esercitare)

L'obiettivo del progetto si inserisce precisamente nel secondo asse, assumendo però una funzione abilitante anche per il primo: senza la capacità di esercitare, il diritto stesso si svuota di efficacia, e la sicurezza sociale rischia di diventare una promessa astratta o selettiva. **Il progetto realizza la funzione inclusiva del programma ITAL: "nessuno escluso dal sistema dei diritti"**

Il progetto assume come fondamento il principio che la tutela del diritto non può essere solo formale, ma deve essere sostanziale e agita. Questo è uno degli snodi chiave del programma strategico di ITAL, che riconosce come l'esistenza dei diritti non implichi automaticamente la loro fruizione. In linea con tale visione, l'obiettivo progettuale mira a:

- rimuovere le barriere informative, linguistiche, relazionali e procedurali che ostacolano l'accesso effettivo ai diritti sociali;
- contrastare la disuguaglianza nell'accesso alla tutela tra cittadini formalmente titolari dei medesimi diritti ma concretamente disuguali nella possibilità di farli valere;
- rafforzare l'equità dell'intervento pubblico e dei sistemi di welfare, favorendo la piena partecipazione di soggetti spesso esclusi o marginalizzati (immigrati, infortunati, invalidi civili);
- promuovere giustizia sociale attraverso il presidio di spazi concreti (sportelli) in cui il diritto torna a essere agito, compreso e rivendicato.

Rispetto a quest'ultimo aspetto, il progetto vuole anche sottolineare il valore degli sportelli ITAL come presidi territoriali di tutela attiva e di presenza sociale capillare. L'obiettivo del progetto rafforza questa visione trasformando gli sportelli in:

- luoghi di accompagnamento personalizzato;
- centri di alfabetizzazione giuridico-sociale;
- spazi relazionali di riconoscimento e orientamento.

Il progetto non aggiunge nuovi diritti, ma abilita le persone a riconoscerli e a utilizzarli, sviluppando così una prossimità non solo logistica ma cognitiva, affettiva e sociale. Questa prossimità è essenziale per realizzare una “presa in carico leggera”: un accompagnamento capace di restituire autonomia, senza burocratizzare la relazione ma al contrario semplificandola e umanizzandola.

Il progetto dà concretezza alla funzione educativa e di empowerment promossa dal programma ITAL. Uno dei pilastri del programma strategico di ITAL è la trasformazione dello sportello da mero erogatore di prestazioni a struttura educativa. In questo senso, l’obiettivo del progetto è perfettamente coerente: la capacità di esercitare i diritti è infatti, prima di tutto, una competenza da costruire. Il progetto realizza tale competenza attraverso:

- Attività di informazione e formazione diffuse e accessibili, attraverso il potenziamento degli sportelli;
- Laboratori tematici per target specifici (immigrati, infortunati, invalidi civili);
- Semplificazione comunicativa e documentale (materiali in linguaggi chiari e multilingue);
- Supporto proattivo delle figure professionali (operatori informativi, facilitatori) in grado di trasferire strumenti, non solo risposte. Questo approccio si allinea con l’idea – fortemente sottolineata nel programma ITAL – che la vera tutela passa per la capacità delle persone di orientarsi, decidere, difendersi e accedere in modo consapevole al sistema dei diritti. È una tutela emancipante, non sostitutiva. Ogni azione del progetto è pensata per contribuire, in modo integrato, a un empowerment reale e operativo: dalla progettazione interna fino all’accompagnamento pratico e all’apprendimento attivo da parte degli utenti. Il progetto crea così un ecosistema di supporto che consente anche ai più fragili di non solo conoscere un diritto, ma esercitarlo con competenza.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

AZIONE 1 – ORGANIZZAZIONE E ASSETTO OPERATIVO

Attività 1.1 – Costituzione del gruppo di lavoro e delle funzioni operative

Fase organizzativa

- **Selezione del personale interno** (operatori, referenti tematici, coordinatore)

Ruolo di supporto: l’operatore generico può collaborare alle attività di segreteria e logistica connesse alla selezione del personale (es. organizzazione dei colloqui, predisposizione dei documenti, raccolta dei CV), anche se non direttamente coinvolto nelle decisioni.

- **Creazione del gruppo di coordinamento**

Ruolo di supporto: assiste nella convocazione e gestione dei primi incontri organizzativi, supportando nella redazione dei verbali o nella raccolta dei materiali informativi utili alla discussione.

- **Definizione dei ruoli: back-office, front-office, figure di supporto per i laboratori**

Ruolo di supporto: contribuisce con informazioni sulle proprie disponibilità, competenze ed esperienze pregresse, agevolando la corretta assegnazione dei ruoli; può inoltre facilitare la stesura delle mansioni operative con esempi pratici.

- **Verifica ed eventuale rimodulazione del cronoprogramma generale**

Ruolo di supporto: partecipa alla verifica dei tempi e segnala eventuali incompatibilità operative riscontrate sul campo, fornendo un contributo pratico nella definizione delle tempistiche realistiche.

Fase operativa

- **Avvio dei gruppi tematici per area** (pensioni, disoccupazione, immigrazione ecc.)

Ruolo attivo: partecipa ai gruppi tematici in base all’ambito assegnato, contribuendo attivamente alla raccolta di esigenze pratiche e alla condivisione delle difficoltà operative riscontrate.

- **Riunioni periodiche per coordinare l’attuazione delle azioni successive**

Ruolo attivo: prende parte agli incontri periodici, condivide osservazioni, propone soluzioni operative e contribuisce al monitoraggio dei compiti assegnati e dell’avanzamento del progetto. **Attività 1.2 – Mappatura delle risorse esistenti e dei bisogni**

Fase organizzativa

- **Sistemazione dati dello sportello secondo gli indicatori di monitoraggio**

Ruolo attivo: collabora attivamente nella raccolta, ordinamento e digitalizzazione dei dati pregressi in base agli indicatori forniti (es. numero di accessi, principali richieste, durata media delle pratiche), facilitando l’elaborazione di un quadro chiaro delle risorse esistenti.

- **Analisi qualitativa e quantitativa delle principali barriere all’esercizio effettivo dei diritti** *Ruolo di supporto:* fornisce osservazioni pratiche basate sull’esperienza quotidiana con l’utenza, riportando situazioni tipiche, difficoltà ricorrenti e segnali di disagio o inaccessibilità rilevati.

Fase operativa

- **Elaborazione del quadro di partenza per ogni area tematica**

Ruolo di supporto: contribuisce alla compilazione di documenti e schede relative a ciascuna area tematica, partecipando alla descrizione delle condizioni iniziali e alla strutturazione di profili tipo di utenti e bisogni.

AZIONE 2 – POTENZIAMENTO DEL BACK-OFFICE: STRUMENTI, PROCEDURE, ACCOMPAGNAMENTO

Attività 2.1 – Revisione e semplificazione dei materiali informativi e procedurali

Fase organizzativa

- **Raccolta e analisi dei materiali attualmente utilizzati presso gli sportelli**

Ruolo attivo: l'operatore raccoglie fisicamente i materiali informativi in uso (schede, moduli, istruzioni), li cataloga e li archivia digitalmente o in formato cartaceo, fornendo una prima valutazione sulla loro accessibilità e frequenza d'uso.

• **Analisi dello stato dell'arte in relazione agli strumenti operativi in uso o da implementare** *Ruolo di supporto:* affianca i responsabili nel censimento degli strumenti informatici e cartacei (checklist, software gestionali, archivi) fornendo feedback di utilizzo pratico.

• **Verifica dell'attualità del materiale già presente in riferimento alla situazione contingente all'atto dell'avvio del progetto**

Ruolo di supporto: segnala materiali datati o non aggiornati, comparando i riferimenti normativi o procedurali con quelli più recenti, secondo le indicazioni ricevute.

• **Verifica della chiarezza linguistica e della fruibilità da parte di persone con basso livello di istruzione o scarsa alfabetizzazione digitale**

Ruolo attivo: compila schede di osservazione sull'usabilità dei materiali, anche a partire dall'esperienza diretta con gli utenti, evidenziando parole tecniche, passaggi complessi o poco comprensibili. • **Creazione di strumenti d'archiviazione dati** *Ruolo di supporto:* contribuisce alla strutturazione di sistemi semplici di archiviazione (es. cartelle digitali condivise, etichettatura dei documenti) e verifica la coerenza della catalogazione secondo quanto definito.

Fase operativa

• **Rielaborazione e semplificazione di moduli, istruzioni e procedure per ogni area tematica** *Ruolo attivo:* collabora alla riformulazione dei testi, suggerendo versioni semplificate o più dirette di moduli e istruzioni, facendo attenzione all'accessibilità linguistica e visiva.

• **Produzione di "schede facilitatrici" interne per gli operatori**

Ruolo attivo: contribuisce alla redazione di schede sintetiche operative (es. "passaggi da seguire per X pratica") partendo dall'esperienza quotidiana allo sportello e segnalando eventuali semplificazioni.

• **Primo momento di incontro/confronto con le altre sedi di servizio per allineare e condividere materiali e l'utilizzo di strumenti operativi**

Ruolo di supporto: partecipa agli incontri, raccoglie osservazioni e materiali condivisi, prende appunti e contribuisce al confronto raccontando l'esperienza diretta di utilizzo degli strumenti. **Attività 2.2 – Supporto personalizzato ai casi complessi**

Fase organizzativa

• **Costituzione di un'équipe trasversale per l'analisi dei casi complessi**

Ruolo di supporto: partecipa agli incontri dell'équipe offrendo osservazioni pratiche su casi ricorrenti incontrati allo sportello, senza necessariamente avere responsabilità analitiche.

• **Predisposizione di una procedura di gestione dedicata**

Ruolo di supporto: fornisce input su eventuali passaggi critici o colli di bottiglia nei flussi di lavoro, utili per l'elaborazione della procedura.

• **Coordinamento tra gli operatori di diverse aree tematiche**

Ruolo di supporto: partecipa a momenti di raccordo, facilitando il dialogo e l'integrazione tra i referenti dei diversi ambiti tematici.

• **Programmazione di colloqui su appuntamento con tempi estesi**

Ruolo attivo: si occupa di fissare gli appuntamenti, contattare gli utenti, organizzare le agende, gestire spazi e materiali necessari per i colloqui.

• **Messa a disposizione di risorse di approfondimento**

Ruolo di supporto: raccoglie e archivia materiali informativi utili (es. FAQ, vademecum, sentenze, pareri tecnici) rendendoli fruibili all'équipe.

• **Accesso a banche dati normative e casi risolti**

Ruolo di supporto: consulta, sotto indicazione, banche dati e archivi precedenti, evidenziando similitudini con nuovi casi e recuperando esempi già risolti.

• **Supporto da parte di figure con maggiore esperienza tecnica o di legali convenzionati in caso di ricorsi**

Ruolo di supporto: gestisce il contatto operativo con i professionisti esterni (es. fissare incontri, inviare documentazione, ricevere indicazioni pratiche).

Fase operativa

• **Presa in carico multidisciplinare dei casi**

Ruolo attivo (in affiancamento): collabora all'accoglienza iniziale dell'utente, partecipa ai primi incontri e raccoglie elementi informativi di base.

• **Accompagnamento personalizzato**

Ruolo attivo (in affiancamento): affianca l'utente durante il percorso, spiegando passaggi, aiutando a fissare scadenze e ricordando le azioni da svolgere.

• **Colloquio approfondito con l'utente**

Ruolo di supporto: co-conduce o assiste al colloquio con l'utente, prendendo appunti e segnalando eventuali bisogni evidenti o criticità.

• **Raccolta e verifica dei documenti disponibili e mancanti**

Ruolo attivo (in affiancamento): aiuta l'utente a identificare i documenti necessari, controlla la completezza della documentazione, segnala mancanze e supporta la digitalizzazione.

- **Mappatura degli step da seguire, con indicazioni concrete e personalizzate**

Ruolo di supporto: redige promemoria o schede riepilogative per l'utente, adattate al caso specifico, sotto la supervisione di operatori esperti.

- **Supporto nella compilazione, invio e tracciamento delle domande o ricorsi**

Ruolo attivo (in affiancamento): compila moduli sotto indicazione, accompagna l'utente nella fase digitale (invio telematico, PEC, SPID), effettua verifiche sullo stato di avanzamento.

- **Eventuale interazione con altri enti (INPS, INAIL, Questura, ASL, Comune)**

Ruolo attivo: contatta gli enti per chiarimenti, solleciti o appuntamenti, anche agendo su delega o accompagnando fisicamente l'utente.

- **Contatto periodico per monitorare gli sviluppi e intervenire su eventuali blocchi**

Ruolo attivo: effettua telefonate, invia e-mail, aggiorna il database interno per monitorare le fasi della pratica.

- **Verifica della chiusura positiva del caso o rilancio verso ulteriori azioni**

Ruolo di supporto: raccoglie la conferma dell'esito, aggiorna le schede, segnala eventuali nuove necessità e aiuta nel collegamento con altri servizi territoriali.

AZIONE 3 – RAFFORZAMENTO DEL FRONT-OFFICE: ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E AFFIANCAMENTO

Attività 3.1 – Accoglienza e valutazione dei bisogni individuali

Fase organizzativa

- **Progettazione di una griglia di valutazione del bisogno (anche non espresso)**

Ruolo di supporto: partecipa alla progettazione della griglia portando il punto di vista operativo: suggerisce indicatori o domande utili basandosi sulle interazioni quotidiane con gli utenti. Può segnalare bisogni ricorrenti o difficili da intercettare con gli strumenti tradizionali.

- **Utilizzo e sistematizzazione degli strumenti di archiviazione dati**

Ruolo attivo: collabora alla creazione o al miglioramento degli strumenti di archiviazione (es. schede utente, tabelle, sistemi digitali semplici), contribuendo alla standardizzazione delle informazioni raccolte in fase di accoglienza.

Fase operativa

- **Utilizzo della griglia all'ingresso dei percorsi informativi e assistenziali**

Ruolo attivo: è incaricato di compilare, insieme all'utente, la griglia di valutazione dei bisogni al momento dell'ingresso. Ascolta con attenzione, fa domande mirate e registra le informazioni con cura, segnalando eventuali criticità emerse anche in modo indiretto.

- **Indirizzamento personalizzato verso sportelli tematici o laboratori**

Ruolo attivo: in base alla valutazione effettuata, indirizza l'utente verso il servizio più adatto (es. sportello previdenza, laboratorio migranti, supporto invalidità). Fornisce informazioni chiare, contestualizzate e orientate all'effettiva capacità dell'utente di proseguire il percorso in autonomia o con supporto.

Attività 3.2 – Accompagnamento assistito alla compilazione e presentazione delle istanze

Fase organizzativa

- **Predisposizione di spazi e orari dedicati all'assistenza individuale**

Ruolo attivo: collabora con il personale responsabile per organizzare fisicamente gli spazi destinati all'affiancamento (prenotazioni, segnaletica, privacy). Aiuta nella definizione di un'agenda settimanale e nell'accoglienza delle persone durante gli orari stabiliti.

- **Raccolta di casi-tipo per ogni area tematica**

Ruolo di supporto: contribuisce alla raccolta di esempi significativi di pratiche gestite, annotando con chiarezza i passaggi affrontati, le difficoltà incontrate e le soluzioni adottate. Questi casi vengono poi utilizzati come riferimento per la formazione interna o per costruire percorsi guidati. Fase operativa

- **Affiancamento nella redazione e invio delle domande**

Ruolo attivo: accompagna l'utente passo passo nella compilazione delle domande (cartacee o online), spiegando i campi, traducendo i termini tecnici in linguaggio accessibile e supportando l'uso di strumenti digitali (SPID, PEC, portali INPS, INAIL, ecc.). In caso di bisogno, scrive materialmente la domanda sotto dettatura o supervisione dell'utente.

- **Costruzione di una checklist per ciascun percorso procedurale**

Ruolo attivo: contribuisce alla realizzazione di schede operative sintetiche (checklist) che l'utente può portare con sé o che l'operatore può usare per non tralasciare alcun passaggio. Personalizza la checklist a seconda del caso specifico, indicando scadenze, documenti richiesti, modalità di invio. AZIONE 4 – LABORATORI TEMATICI PER IL RAFFORZAMENTO DELLA CAPACITÀ DI ESERCIZIO

Attività 4.1 – Organizzazione trasversale Fase organizzativa

- **Creazione del team operativo**

Ruolo di supporto: partecipa alla composizione del team, mettendosi a disposizione per compiti esecutivi o logistici (invii, convocazioni, verbali, contatti operativi).

- **Programmazione del calendario e selezione delle sedi più accessibili**

Ruolo di supporto: contribuisce alla raccolta di dati sulle sedi più adatte e segnala eventuali barriere logistiche o esigenze territoriali. Può aiutare nella stesura del calendario e nella verifica della disponibilità degli spazi.

- **Individuazione delle domande/istanze più frequenti, in relazione alla tipologia del target intercettato/interessato**

Ruolo attivo: segnala con attenzione le richieste che riceve più spesso allo sportello e contribuisce a categorizzarle per tematica o profilo utente, offrendo un punto di vista utile alla definizione dei contenuti.

Fase operativa

- **Secondo momento di incontro/confronto con le altre sedi di servizio ITAL**

Ruolo di supporto: partecipa agli incontri, prende appunti, raccoglie materiali e contribuisce alla condivisione di esperienze utili per la semplificazione dei contenuti.

- **Distribuzione kit informativo (il materiale è prodotto nell'altro progetto)**

Ruolo attivo: si occupa materialmente della distribuzione dei kit durante i laboratori o nei momenti di accoglienza, spiegando in modo semplice a cosa serve ogni documento.

- **Accesso alle guide e tutorial (il materiale è prodotto nell'altro progetto)**

Ruolo attivo: facilita l'uso delle guide, indicando ai partecipanti dove trovarle e come usarle. Aiuta, se necessario, nel collegarsi ai contenuti online.

Attività 4.2 – Laboratori sul diritto alla pensione

Fase organizzativa

- **Progettazione di moduli tematici interattivi**

Ruolo di supporto: partecipa agli incontri preparatori, proponendo elementi pratici che potrebbero rendere i moduli più comprensibili (es. esempi tratti da casi reali).

- **Coinvolgimento di esperti previdenziali e stakeholder istituzionali**

Ruolo di supporto: cura i contatti logistici con esperti e stakeholder (inviti, conferme, orari), e aiuta nella gestione pratica degli appuntamenti.

Fase operativa

- **Realizzazione di incontri in piccoli gruppi con utenti potenzialmente prossimi alla pensione** *Ruolo attivo*: accoglie i partecipanti, li assiste durante il laboratorio, favorisce l'interazione, raccoglie domande da sottoporre agli esperti e verifica la comprensione dei contenuti.

- **Esercitazioni pratiche sull'accesso e sulla documentazione necessaria**

Ruolo attivo (in affiancamento): guida i partecipanti nella simulazione della richiesta pensionistica, aiutandoli a identificare i documenti, a compilare moduli o a orientarsi nei portali.

Attività 4.3 – Laboratori per disoccupati e percettori di sostegno al reddito

Fase organizzativa

- **Definizione dei contenuti a partire dai casi più frequenti (NASpI, Assegno Unico)**

Ruolo attivo: riporta i casi e le domande raccolte allo sportello, contribuisce alla mappatura delle difficoltà più ricorrenti, suggerendo contenuti utili per i partecipanti.

- **Raccordo con i centri per l'impiego e servizi territoriali**

Ruolo di supporto: collabora nella gestione dei contatti e nella diffusione delle informazioni ai servizi territoriali, facilitando la partecipazione degli utenti segnalati.

Fase operativa

- **Attività interattive per comprendere criteri, vincoli e modalità di presentazione delle domande**

Ruolo attivo (in affiancamento): facilita la comprensione dei passaggi procedurali, accompagna i partecipanti nella lettura e compilazione di moduli, risponde a dubbi con linguaggio semplice e diretto.

- **Costruzione di un piano individuale di azione per ogni partecipante**

Ruolo attivo: aiuta l'utente a riordinare le informazioni e a costruire, anche visivamente (es. 27 con schede o mappe), un percorso personalizzato da seguire, con tempi e documentazione da raccogliere.

Attività 4.4 – Laboratori per immigrati, infortunati e invalidi civili

Fase organizzativa

- **Sviluppo di moduli ad hoc sulle pratiche più ricorrenti**

Ruolo di supporto: contribuisce alla stesura dei contenuti segnalando le richieste più frequenti e i principali ostacoli che emergono nei colloqui allo sportello.

- **Adattamento linguistico e culturale dei materiali**

Ruolo di supporto: collabora con mediatori culturali, segnalando espressioni complesse o ambigue, e proponendo modalità più accessibili (immagini, schemi, traduzioni semplici).

- **Raccordo con i servizi territoriali per facilitare l'individuazione dell'utenza**

Ruolo attivo: contatta direttamente i servizi del territorio, diffonde materiali informativi e raccoglie segnalazioni di partecipanti. Fase operativa

- **Attività di empowerment su diritti, doveri e modalità procedurali**

Ruolo attivo: affianca i partecipanti durante le simulazioni, facilita la comprensione dei documenti e dei moduli, guida in affiancamento le esercitazioni. Offre supporto individuale a chi ha difficoltà linguistiche, digitali o cognitive.

- **Coinvolgimento di mediatori culturali e operatori esperti**

Ruolo di supporto: collabora con i mediatori, garantisce un clima accogliente e inclusivo, segnala difficoltà specifiche di alcuni partecipanti e gestisce la logistica durante gli incontri.

Attività 4.5 – Laboratori per i diritti dei disabili

Fase organizzativa

- **Analisi dei bisogni ricorrenti / Rilevazione delle problematiche ricevute agli sportelli**

Ruolo attivo: registra e riporta le problematiche più frequenti rilevate nei colloqui con utenti con disabilità. Aiuta a classificare le richieste per ambito e gravità.

• **Raccordo con associazioni locali delle persone con disabilità / Coinvolgimento di enti e strutture accessibili**

Ruolo di supporto: gestisce i contatti pratici con le associazioni e aiuta nella verifica dell'accessibilità delle sedi.

• **Possibilità di svolgimento in modalità mista (in presenza e a distanza)**

Ruolo attivo: supporta i partecipanti nell'uso delle piattaforme digitali per l'accesso a distanza, fornisce assistenza tecnica e accoglienza virtuale durante gli incontri online.

Fase operativa

• **Sessioni tematiche guidate da operatori esperti, con momenti di interazione e domande** *Ruolo attivo:* accompagna e assiste i partecipanti, facilita gli interventi, raccoglie dubbi, favorisce la comunicazione con gli esperti in presenza o online.

• **Esempi pratici, simulazioni, casi reali risolti**

Ruolo attivo: guida i partecipanti nella comprensione dei casi trattati, fornisce materiale di supporto e aiuta nella simulazione delle pratiche, adattando il linguaggio e il ritmo alle esigenze dei singoli.

AZIONE 5 – SISTEMA DI MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Attività 5.1 – Monitoraggio degli accessi e delle criticità rilevate

Fase organizzativa

• **Definizione di indicatori qualitativi e quantitativi (tempi di risposta, soddisfazione, errori ricorrenti)**

Ruolo di supporto: partecipa alla raccolta preliminare delle informazioni utili per la scelta degli indicatori, segnalando ad esempio i tempi medi di attesa, i casi ripetitivi o le lamentele ricevute dai cittadini.

• **Creazione di strumenti di rilevazione omogenei (schede, questionari, report)**

Ruolo di supporto: collabora alla stesura dei modelli di rilevazione (schede di accesso, questionari di gradimento, report settimanali), suggerendo semplificazioni o modalità più efficaci di raccolta. Fase operativa

• **Raccolta periodica dei dati e analisi degli scostamenti**

Ruolo attivo: registra regolarmente le informazioni richieste (es. numero accessi, durata interventi, segnalazioni di errore), compila le schede predisposte e le trasmette al gruppo di coordinamento.

• **Identificazione delle aree da migliorare e riprogettazione di strumenti**

Ruolo attivo: contribuisce attivamente alla fase di analisi con osservazioni concrete basate sull'esperienza diretta; segnala strumenti poco chiari o difficili da utilizzare, proponendo modifiche pratiche per renderli più efficaci.

Attività 5.2 – Revisione periodica delle procedure e degli strumenti

Fase organizzativa

• **Programmazione di incontri trimestrali del gruppo di coordinamento**

Ruolo di supporto: assiste nella pianificazione logistica degli incontri (calendario, convocazioni, redazione ordini del giorno), raccoglie materiali da portare in discussione.

• **Coinvolgimento diretto degli operatori nei momenti di verifica**

Ruolo attivo: partecipa agli incontri con un contributo concreto, portando casi emblematici, criticità ricorrenti e osservazioni sull'adeguatezza delle procedure applicate sul campo.

Fase operativa

• **Adeguamento dei materiali e dei processi**

Ruolo attivo: applica le modifiche concordate, testa i nuovi strumenti o le nuove modalità operative, e fornisce un feedback immediato sull'efficacia o eventuali difficoltà.

• **Attuazione di modifiche in chiave migliorativa rispetto alle esigenze emerse**

Ruolo attivo: integra nella sua operatività quotidiana le migliorie individuate, ne monitora l'impatto e segnala tempestivamente eventuali effetti non previsti o nuove criticità.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

AVEZZANO	VIA FEBONIO, 44
CHIETI	VIA A. DE LITIO, 26
LANCIANO	VIA FLORASPE RENZETTI, 15
L'AQUILA	VIA G. SARAGAT, snc
MONTESILVANO	VIA G. D'ANNUNZIO, 18/1 18/2
PESCARA	VIA TIRINO, 14
ROSETO DEGLI ABRUZZI	CONTRADA ROVANO, SNC
SCAFA	VIA GUIDO ROSSA, 3
TERAMO	VIA AEROPORTO, SNC
VASTO	VIA ALESSANDRINI, 39
POTENZA	VIA NAPOLI, 3
MATERA	VIA DEGLI ARAGONESI, 32
CATANZARO	PIAZZA MATTEOTTI, 6
COSENZA	VIA GIUSEPPE IMPASTATO - PALAZZO GPS - corpo D s.n.c
CROTONE	VIA ESTERNA FIRENZE, 1
REGGIO CALABRIA	VIA GEORGIA, 16
SOVERATO	VIA SANTA MARIA, 8
VIBO VALENTIA	VIA POPILIA, 43
AVELLINO	VIA TAGLIAMENTO, 91
AVERSA	VIA CARAVAGGIO, 116
BATTIPAGLIA	VIA GUICCIARDINI c/o Centro Sociale CGIL CISL UIL
BENEVENTO	VIA MARMORALE, 6
CASERTA	VIA F. RENELLA, 58

CAVA DE TIRRENI
NAPOLI PROVINCIALE
NAPOLI DUE
NAPOLI VOMERO
POMIGLIANO D'ARCO
POZZUOLI
SALERNO
S. GIUSEPPE VESUVIANO
TORRE ANNUNZIATA
BOLOGNA
CERVIA
CESENA
FERRARA
FORLI'
LUOGO DI RAVENNA
MELDOLA
MODENA
PIACENZA
RAVENNA
RIMINI
RUSSI
PORDENONE
TRIESTE
UDINE
ROMA
ROMA CENTOCELLE
ROMA NORD
ROMA TUSCOLANO
FROSINONE
LATINA
RIETI
VITERBO
GENOVA
LA SPEZIA
SANREMO
SAVONA
BRESCIA
COMO
MILANO
ASCOLI PICENO
MACERATA
CAMPOBASSO
TORINO
BARI
BRINDISI
FOGGIA
LECCE
CAGLIARI
NUORO
ORISTANO
SASSARI
AGRIGENTO
CALTANISSETTA
CATANIA
ENNA
MARSALA
MAZARA DEL VALLO
MESSINA
PALERMO
PALERMO CENTRO
PALERMO ORETO
PARTINICO
RAGUSA
SIRACUSA
TERMINI IMERESE
TRAPANI
AREZZO
CARRARA
FIRENZE CORCOS
LIVORNO
LUCCA
PISA
PRATO
TRENTO
FOLIGNO
PERUGIA
TERNI
PADOVA
ROVIGO
TREVISO
VENEZIA MESTRE

PIAZZA ABBRO, 10
VIA GALILEO FERRARIS, 9
VIA GUANTAI NUOVI, 19/21
PIAZZA DEGLI ARTISTI, 27
VIA G. VERDI, 51
VIA ANTONIO DE CURTIS, 28
VIA G. VICINANZA, 18
VIA XX SETTEMBRE – 41
CORSO VITTORIO EMANUELE, 310
VIA SERENA, 2/2
PIAZZA RESISTENZA, 2
VIA N. DELL'AMORE, 42/A
VIA OROBONI, 42
VIA P. BONOLI, 17
CORSO MATTEOTTI, 9
VIA GOLDONI, 7/A
VIA LEONARDO DA VINCI, 5
VIA MARTIRI DELLA RESISTENZA, 4°
VIA LE CORBUSIER, 29
VIA FLAMINIA, 82/A
PIAZZA FARINI, 32
PIAZZA DUCA D'AOSTA, 8
VIA POLONIO, 5
PIAZZALE CAVEDALIS, 6
VIA DEI QUATTRO CANTONI, 1/B
VIA PASSERINI, 9
VIA PIEVE LIGURE, 25
VIA MICHELE UNIA, 6
VIA C. TERRANOVA, SNC
VIA VILLAFRANCA ANGOLO VIA ROMAGNOLI, SNC
VIA DEI SALICI, 64
VIA CARDARELLI, 24
VIA SAN VINCENZO, 2
VIA PERSIO, 23 – 25
CORSO ORAZIO RAIMONDO, 53
CORSO TARDY E BENECH, 59/R
VIA VANTINI, 18
VIA TORRIANI, 27/29
VIA CAMPANINI, 7
VIA PIEMONTE 175-177
VIA ANNIBALI – PIEDIRIPA, 17
VIA F. CRISPI, 1D
VIA BOLOGNA, 11
CORSO A. DE GASPERI, 270
CORSO UMBERTO, 99
VIA FIUME, 38-C
VIALE DELL'UNIVERSITA', 65/H
VIA PO, 1
VIA AOSTA, 1
VIA DORANDO PETRI, 5
VIA PRINCIPE DI PIEMONTE, 41
VIA PIERSANTI MATTARELLA, 115
VIA N. COLAJANNI, 88
VIA A. DI SAN GIULIANO, 365
VIA SANT'AGATA, 58
VIA G. VERDI, 28/A
VIA SOLFERINO, 19/C
VIALE SAN MARTINO, 146
VIA L. XIMENES, 11
VIA MAGGIORE TOSELLI, 91/93
VIA BUONRIPOSO, 99
VIA SANT' ANNUZZA, 16
VIA NATALELLI, 56
VIALE TEOCRITO, 120
VIA STESICORO, 48
VIA NAUSICA, 36
VIA CAMPO DI MARTE, 20
VIA ROMA, 36/38
VIA V. CORCOS, 15
VIA SAN GIOVANNI, 19
VIA DELLE TAGLIATE III, 252
VIA CISANELLO, 145
VIALE V. VENETO, 80
VIA G. MATTEOTTI, 71
VIA FIAMENGA, 55
VIA DEL FOSSO, 2 BIS
VIA PACINOTTI, 34
VIA LUIGI PELLIZZO, 7
VIALE TRIESTE, 13
VIA SACCARDO, 27
VIA CAPPUCINA, 89

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti complessivi: **146** Senza vitto e alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- Disponibilità allo spostamento sul territorio regionale o nazionale.
- Flessibilità oraria e disponibilità alla partecipazione in occasione di eventi di promozione del Servizio Civile, nonché a campagne specifiche di informazione, seminari e conferenze inerenti il progetto, organizzate sia dall'ITAL che dagli enti partecipanti in qualità di Rete o Partner (UILP –ADA).
- Impegno nei giorni festivi, in occasione di eventi organizzati e relativi al programma di intervento di ITAL. Escluse le festività riconosciute, ove si rendesse necessario in caso di chiusura della sede di progetto per più dei 6 giorni previsti dalla normativa vigente, l'Ente garantirà lo svolgimento da remoto dell'attività progettuale dell'operatore volontario, con il coordinamento dell'Operatore locale di progetto.

Giorni di servizio settimanali: 5

Orario settimanale: 25 ore

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Nessun credito formativo riconosciuto

Nessun tirocinio riconosciuto

Gli operatori volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto potranno acquisire un **“Attestato Specifico”** rilasciata dall'Ente **ENFAP Italia**

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

sistema Helios

No

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri autonomi di selezione verificati e approvati in fase di accreditamento dal Dipartimento.

Nel rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento e divieto di discriminazione, e in ottemperanza a quanto indicato all'art.15 comma 2, del decreto legislativo 6 marzo 2017 n. 40, le selezioni dovranno svolgersi tramite apposita Commissione composta da membri che avranno dichiarato ai sensi del DPR 28/12/2000 n.445 di non essere legati da rapporti di parentela con i candidati alla selezione.

I criteri di attribuzione dei punteggi ai titoli ed alle esperienze curriculari, nonché gli argomenti del colloquio devono far riferimento a quanto previsto dal Sistema di Selezione presentato dall'ITAL e accreditato dal Dipartimento.

Saranno utilizzati i seguenti strumenti e tecniche:

- 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.

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 110 punti che vanno così ripartiti:

- un massimo di 20 punti dai titoli di studio professionali debitamente certificati, esperienze aggiuntive e altre conoscenze;
- un massimo di 30 punti dalle precedenti esperienze;
- un massimo di 60 punti dalla scheda di valutazione attribuibile in base ai risultati del colloquio con il candidato.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione generale rivolto agli operatori volontari del Servizio Civile Universale si fonda su un impianto metodologico plurale, orientato allo sviluppo integrato di conoscenze, capacità e atteggiamenti. L'obiettivo principale è rafforzare la consapevolezza dei volontari rispetto al ruolo ricoperto e accrescere le competenze individuali e di gruppo, in coerenza con le finalità del Servizio Civile e con i contesti operativi specifici in cui si realizza l'esperienza di servizio.

Metodologie didattiche

Il modello formativo adottato combina metodologie formali, non formali e, in misura controllata, a distanza, seguendo i criteri stabiliti dalle prescrizioni applicative. La scelta metodologica privilegia l'apprendimento attivo e riflessivo, integrando momenti di trasmissione frontale con pratiche di confronto, sperimentazione e condivisione.

L'aula, fisica o virtuale, sarà limitata a 30 partecipanti per sessione, salvo per le attività asincrone. La dotazione tecnologica necessaria alla fruizione della FAD sarà garantita agli operatori volontari direttamente dall'ente, ove necessario.

Formazione in presenza (formale e non formale)

Lezione frontale dialogica

□ Utilizzata per l'erogazione di contenuti teorici e normativi, la lezione frontale è strutturata in modo dinamico, con l'introduzione sistematica di pause di confronto, domande stimolo, esercitazioni di riepilogo e discussioni guidate. Si ricorre a supporti visivi (slide, lavagne a fogli mobili, video) per stimolare la partecipazione e favorire la memorizzazione.

Le metodologie che seguono, ascrivibili alla formazione non formale, impegneranno almeno il 40% delle ore di formazione.

Brainstorming e debriefing

Tecniche impiegate per attivare il pensiero creativo e collettivo, permettendo ai partecipanti di condividere rappresentazioni, conoscenze pregresse, aspettative e dubbi. I risultati vengono successivamente rielaborati in sessioni di debriefing condotte dal formatore per consolidare l'apprendimento.

Role playing

Questa tecnica prevede la simulazione di situazioni complesse o critiche legate al contesto del servizio civile. L'obiettivo è facilitare la comprensione empatica dei ruoli, lo sviluppo di abilità comunicative e la gestione di dinamiche interpersonali. Segue sempre un momento di riflessione collettiva sull'esperienza.

Project work

I volontari sono coinvolti in esercitazioni pratiche finalizzate all'elaborazione di proposte progettuali su tematiche sociali rilevanti, in piccoli gruppi. Il project work sviluppa competenze di pianificazione, cooperazione, problem solving e senso di iniziativa, ancorando l'apprendimento alla realtà operativa.

Metodo dei casi

Attraverso l'analisi strutturata di situazioni reali e problematiche aperte, i partecipanti sono guidati nell'individuazione di soluzioni plurime, sviluppando capacità decisionali e senso critico.

Action learning

Utilizzata in forma laboratoriale, consente ai partecipanti di lavorare su problemi reali o percepiti come tali nel proprio contesto di servizio. Il gruppo diventa così laboratorio di apprendimento collettivo, facilitato da un docente che svolge il ruolo di stimolatore e osservatore riflessivo.

Utilizzo della metafora

Tecnica didattica trasversale, impiegata per favorire l'emersione di significati profondi e rendere comprensibili concetti complessi o astratti (es. cittadinanza attiva, giustizia sociale, responsabilità pubblica).

Formazione a distanza (FAD)

In via sperimentale e transitoria, si farà ricorso alla formazione a distanza, sia in modalità sincrona (videoconferenza) che asincrona (accesso autonomo a contenuti), nel rispetto delle seguenti prescrizioni:

- Non oltre il 50% del totale delle ore di formazione generale potrà essere erogato a distanza.
- La modalità asincrona non potrà eccedere il 30% delle ore previste.
- La FAD sarà riservata prioritariamente:

o al recupero delle ore in caso di assenze giustificate (malattia, permessi, astensione

obbligatoria), entro il limite massimo di 3 volontari per sede;
o ai subentranti che non abbiano potuto fruire della formazione in presenza;
o all'erogazione del modulo su rischi e sicurezza (modulo di formazione specifica).

La piattaforma e-learning sarà dotata di strumenti integrativi di didattica partecipativa e supporto: chat, forum, bacheche virtuali, FAQ, materiali digitali, test e strumenti di autovalutazione. Sarà garantita la tracciabilità della fruizione e prevista una verifica finale per la valutazione dell'efficacia dell'apprendimento.

Tecniche trasversali e strumenti di verifica

La formazione sarà accompagnata da strumenti di monitoraggio continuo e valutazione in itinere, secondo una logica partecipativa e riflessiva:

- **Autovalutazioni iniziali** e finali delle competenze;
- **Test di verifica** sui contenuti trattati;
- **Questionari di gradimento** sulla qualità della formazione e l'efficacia dei formatori;
- **Report di riflessione personale** sul percorso formativo e l'esperienza di servizio.

Sede: La sede di realizzazione della formazione generale sarà comunicata prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari.

Durata: 45 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione specifica previsto per gli operatori volontari del Servizio Civile Universale si articola secondo un impianto metodologico coerente con le finalità dell'intervento, orientato all'acquisizione di competenze teorico-pratiche direttamente connesse al settore e all'ambito specifico di attività progettuale. Tale formazione, della durata complessiva di 74 ore, sarà interamente erogata entro 90 giorni dall'avvio del progetto, in una tranne unica, articolata in moduli tematici.

Principi metodologici

Le metodologie didattiche alla base del percorso formativo si fondano sui seguenti principi:

- **Orientamento all'operatività:** le conoscenze teoriche sono sempre accompagnate da esercitazioni pratiche, simulazioni, analisi di casi ed esperienze dirette;
- **Centralità del partecipante:** il volontario è protagonista del proprio apprendimento, attraverso un approccio interattivo e partecipativo;
- **Adattabilità:** il percorso tiene conto dei diversi livelli di partenza dei partecipanti, promuovendo il coinvolgimento attivo e l'inclusione;
- **Progressività:** la formazione è strutturata in modo da accompagnare il volontario verso un crescente livello di competenza, partendo da nozioni di base fino ad arrivare a contenuti più avanzati.

Tecniche didattiche utilizzate

Nel rispetto delle disposizioni vigenti e con l'obiettivo di assicurare l'efficacia formativa, saranno utilizzate le seguenti tecniche di formazione, selezionate in base alla natura dei contenuti e alla struttura dei moduli:

- **Lezioni frontali interattive** (in presenza o in modalità sincrona): per l'acquisizione di nozioni fondamentali e per l'inquadramento teorico delle attività progettuali.
- **Simulazioni e role-playing:** per sperimentare situazioni tipiche del servizio, elaborare strategie di intervento, rafforzare la consapevolezza dei ruoli e affinare le competenze relazionali.
- **Esercitazioni pratiche:** su strumenti, procedure e attività pertinenti al contesto operativo del progetto (es. compilazione modulistica, utilizzo banche dati, protocolli di assistenza).
- **Lavori di gruppo e cooperative learning:** per favorire la collaborazione tra pari, l'emergere di diverse prospettive e l'elaborazione condivisa delle soluzioni.
- **Studio di casi reali** (case studies): per connettere la teoria alla pratica, stimolare l'analisi critica e l'individuazione di soluzioni concrete in contesti complessi.
- **Laboratori tematici:** per approfondire aspetti specifici in chiave operativa (es. comunicazione con l'utenza vulnerabile, lettura delle norme e dei diritti applicati).
- **Test di autovalutazione e feedback strutturati:** per monitorare l'apprendimento, favorire l'autoconsapevolezza e individuare eventuali aree da rafforzare.

Modalità di erogazione

In linea con quanto previsto dalla normativa, la modalità preferenziale è quella in presenza, in quanto garantisce maggiore efficacia nella costruzione delle competenze relazionali e operative. Tuttavia, fino a un massimo del 30% del monte ore complessivo, la formazione potrà essere erogata in modalità FAD (formazione a distanza), sia sincrona (aula virtuale con interazione in tempo reale) sia asincrona (accesso autonomo a contenuti registrati e materiali multimediali), purché l'operatore disponga di strumenti adeguati o questi vengano messi a disposizione dall'Ente. La FAD è inoltre ammessa:

- in via sperimentale e transitoria, per azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate (malattia, permessi straordinari, maternità), nei limiti previsti;
- per operatori subentranti che abbiano avviato il servizio successivamente all'erogazione dei moduli;
- per l'erogazione del modulo obbligatorio sui rischi connessi all'impiego dei volontari, anche in modalità totalmente asincrona.

Moduli comuni e obbligatori

Pur essendo modellata sulle specificità progettuali, la formazione specifica comprende moduli obbligatori comuni a tutti i progetti. Tra questi, assume particolare rilievo il modulo sulla salute e sicurezza, che tratta i rischi connessi all'impiego dei volontari. Questo modulo:

- sarà erogato **entro i primi 90 giorni di servizio, prima dell'inizio delle attività potenzialmente rischiose;**
- sarà erogato in FAD sincrona/asincrona;

Tecniche di verifica dell'apprendimento

Al fine di garantire l'effettiva acquisizione delle conoscenze e competenze previste, il percorso formativo prevede l'utilizzo di specifiche tecniche di verifica:

- **Prove strutturate e semi-strutturate:** questionari a risposta multipla, domande aperte, schede di valutazione individuali, somministrate al termine di ciascun modulo o al termine del percorso.
- **Osservazione sistematica:** durante le esercitazioni pratiche e i lavori di gruppo, i formatori rileveranno il livello di partecipazione, comprensione e capacità applicativa.
- **Restituzioni individuali e collettive:** occasioni di riflessione finale su quanto appreso, con condivisione di punti di forza e criticità.
- **Colloqui individuali o brevi feedback orali:** al termine di moduli chiave o di simulazioni operative, per personalizzare il rinforzo o il recupero dell'apprendimento.
- **Report formativi:** compilati dai formatori, che documentano la partecipazione, l'andamento didattico e gli esiti delle verifiche.

Moduli della formazione specifica e i loro contenuti

MODULO 1 – FORMAZIONE SICUREZZA E PRIVACY

Obiettivo: Fornire agli operatori volontari conoscenze fondamentali in materia di sicurezza sul lavoro e protezione dei dati personali, per operare in modo conforme alle normative vigenti e garantire la tutela propria e dell'utenza.

Totale: 12 ore

Modalità: Online

MODULO 2 – ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E ASCOLTO ATTIVO

Obiettivo: fornire le competenze relazionali e comunicative di base per l'interazione con l'utenza.

Totale: 8 ore

Modalità: In presenza

MODULO 3 – ALFABETIZZAZIONE NORMATIVA E PROCEDURALE DI BASE

Obiettivo: fornire conoscenze base per poter leggere e interpretare correttamente contesti normativi e procedurali.

Totale: 26 ore

Modalità: Online

MODULO 4 – SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE ISTANZE

Obiettivo: fornire le competenze operative per l'affiancamento semplice e standardizzato all'utenza.

Totale: 12 ore

Modalità: In presenza

MODULO 5 – COMPETENZE DIGITALI PER IL FRONT-OFFICE E I LABORATORI **Obiettivo:** potenziare l'autonomia operativa nell'uso di strumenti digitali.

Totale: 10 ore

Modalità: Online

MODULO 6 – MONITORAGGIO E RACCOLTA DATI

Obiettivo: fornire le basi per contribuire alla raccolta sistematica di dati e al miglioramento dei servizi.

Totale: 6 ore

Modalità: In presenza

Sede: La formazione specifica verrà realizzata presso ciascuna sede nella quale l'operatore volontario svolgerà il progetto.

Durata: 74 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: DIRITTI E SICUREZZA SOCIALE: LA MISSIONE DI ITAL

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 1: Porre fine ad ogni povertà nel mondo
Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

J - Promozione della pace e diffusione della cultura dei diritti e loro tutela, anche per la riduzione delle ineguaglianze e delle discriminazioni

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

sistema Helios

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

Tabella riepilogativa scheda progetto
sistema Helios

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Il piano di tutoraggio si articola in un totale di 26 ore, di cui 18 collettive, 4 individuali e 4 opzionali. Le attività si svolgono nella seconda metà del progetto, in coerenza con la finalità del tutoraggio, che è quella di accompagnare l'operatore volontario nella valorizzazione dell'esperienza maturata, nella riflessione sulle competenze sviluppate e nell'orientamento verso il futuro formativo e professionale.

Il percorso si concentra nei mesi finali del progetto, a partire dal settimo mese, con conclusione entro l'undicesimo mese, permettendo una programmazione distribuita e sostenibile. Le attività collettive verranno realizzate in modalità mista, con una quota non superiore al 50% delle ore (massimo 11 ore) erogate in modalità online sincrona, tramite piattaforme digitali. L'ente garantisce che tutti gli operatori volontari dispongano di adeguata strumentazione informatica e connessione, oppure provvede alla fornitura di postazioni e dispositivi nei propri locali. Le ore individuali si svolgono in presenza o da remoto (sempre nei limiti della quota da erogare online), attraverso incontri personalizzati con il tutor.

Il piano prevede le seguenti fasi:

Fase 1 – Avvio e autovalutazione (6 ore)

- Introduzione al tutoraggio (1 ora)
- Attività di autovalutazione delle competenze trasversali e tecniche acquisite (2 ore)
- Condivisione guidata e valutazione collettiva dell'esperienza (3 ore)

Fase 2 – Orientamento al lavoro e rafforzamento delle competenze (12 ore)

- Laboratori collettivi su CV, Youthpass e colloqui (8 ore)
- Attività pratiche sull'uso del web e dei social nella ricerca attiva di lavoro (2 ore)
- Incontro con i Servizi per il lavoro e i Centri per l'impiego (2 ore)

Fase 3 – Percorso individuale (4 ore)

- Colloqui individuali di restituzione, bilancio delle competenze e orientamento

Fase 4 – Attività opzionali (4 ore)

- Incontri con enti pubblici e privati per l'accesso al mercato del lavoro e opportunità formative

Tutte le attività sono supportate da materiali specifici (schede, modelli CV, guide all'orientamento, strumenti di autovalutazione) e condotte da tutor esperti con competenze nell'ambito dell'orientamento, della formazione e dell'inserimento lavorativo.

Il percorso di tutoraggio prevede lo svolgimento di una serie di attività obbligatorie strutturate per accompagnare in modo sistematico e personalizzato gli operatori volontari nella fase conclusiva del loro servizio. Tali attività hanno l'obiettivo di facilitare la consapevolezza delle competenze acquisite, rafforzare la capacità di orientarsi nel mercato del lavoro e consolidare l'autonomia progettuale dei volontari nel proprio percorso futuro.

1. Autovalutazione e valutazione globale dell'esperienza (6 ore)

L'attività prevede due momenti distinti:

- Autovalutazione individuale guidata (2 ore): attraverso l'uso di schede strutturate, i volontari riflettono sulle competenze sviluppate, distinguendo tra competenze trasversali (comunicazione, problem solving, lavoro di gruppo) e tecnico-specialistiche legate al progetto svolto.

- Valutazione collettiva dell'esperienza (3 ore): laboratorio in cui, attraverso il confronto tra pari, il tutor facilita la condivisione di vissuti, difficoltà affrontate, punti di forza e debolezza. Viene utilizzata una metodologia narrativa (es. photovoice, storytelling) per stimolare l'elaborazione del percorso.

- Sessione introduttiva al tutoraggio (1 ora): presentazione del percorso e obiettivi comuni.

2. Laboratori di orientamento al lavoro e agli strumenti di certificazione delle competenze (8 ore)

I laboratori sono articolati in:

- Compilazione del CV (2 ore): con attenzione al formato Europass e alla personalizzazione del curriculum.

- Utilizzo dello Youthpass (2 ore): per i cittadini UE, con guida all'identificazione e descrizione delle competenze secondo le otto key competences.

- Uso dello Skills Profile Tool (2 ore): per operatori provenienti da Paesi terzi, attività di compilazione guidata del profilo e riflessione sulle competenze spendibili.

- Preparazione ai colloqui di lavoro (2 ore): simulazioni individuali e collettive, focus su tecniche di presentazione efficace e gestione delle domande più frequenti.

3. Utilizzo del web e dei social network nella ricerca attiva di lavoro (2 ore)

Attività di formazione pratica sull'uso dei principali motori di ricerca lavoro, piattaforme di recruiting, e su come costruire un profilo professionale efficace su LinkedIn. Si forniscono esempi di strategie digitali per il personal branding, con esercitazioni di gruppo.

4. Incontro con i Servizi per l'impiego e orientamento ai Servizi per il lavoro (2 ore)

Organizzazione di un incontro con operatori dei Centri per l'Impiego locali o altri servizi pubblici/privati per il lavoro. I volontari vengono accompagnati alla scoperta delle modalità di accesso, dei servizi disponibili (informazione, orientamento, accompagnamento al lavoro) e delle misure regionali/nazionali (Garanzia Giovani, GOL). È prevista una visita guidata o un seminario in presenza/da remoto.

5. Percorso individuale personalizzato (4 ore)

Ogni volontario partecipa ad almeno due incontri one-to-one con il tutor, della durata complessiva di 4 ore. Durante tali incontri si approfondisce il bilancio delle competenze, si analizzano le possibilità formative/lavorative in relazione al profilo personale, e si offre supporto nella definizione di un piano di azione individuale (formativo o professionale). Vengono inoltre affrontati bisogni specifici segnalati nel corso del progetto.

Oltre alle attività obbligatorie, sono previste 4 ore di attività opzionali finalizzate a rafforzare ulteriormente la capacità degli operatori volontari di accedere consapevolmente e attivamente al mercato del lavoro e ai percorsi formativi.

1. Presentazione dei servizi e delle opportunità formative (2 ore)

Sessione seminariale condotta da esperti del settore in cui vengono illustrati:

- I principali attori del mercato del lavoro pubblico e privato (agenzie, enti di formazione, associazioni di categoria);

- I canali per accedere a offerte di lavoro, stage e percorsi di formazione professionale;

- Le opportunità nazionali (es. ITS, percorsi IFTS) ed europee (Erasmus+, Corpo Europeo di Solidarietà, tirocini EU).

Viene distribuito un vademecum digitale con link e riferimenti utili aggiornati.

2. Affidamento ai servizi per il lavoro e accompagnamento (2 ore)

Nel caso in cui l'operatore volontario lo richieda, si promuove l'attivazione di un contatto diretto con il Centro per l'Impiego o altro servizio competente, al fine di avviare la presa in carico formale del giovane e facilitare la sottoscrizione del Patto di Servizio Personalizzato. L'ente si impegna a mediare l'invio e a favorire l'accompagnamento iniziale attraverso un supporto nella compilazione della documentazione e nella preparazione all'incontro.

Ulteriori iniziative possono includere testimonianze da parte di ex volontari che hanno intrapreso percorsi professionali significativi dopo il servizio civile.

Mesi Previsti Tutoraggio: 3

Numero ore collettive: 22

Numero ore individuali: 4

Totale ore: 26