

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

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: Sportelli Aperti

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore:

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

Area di Intervento:

Sportelli informazione

Codifica:

E-24

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO: L'obiettivo generale del progetto: mettere a fattor comune il proprio contributo al fine di promuovere modelli, culturali e professionali, di sviluppo sociale della persona, a partire dagli studenti, attraverso le attività di ricerca, di diffusione della conoscenza, di partecipazione attiva.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITA'	RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
1.1 - Mappatura delle tipologie di assistenza e servizi sul territorio	<ul style="list-style-type: none">• Supporto ed affiancamento all'organizzazione dello studio• Affiancamento per la mappatura dei fabbisogni locali• Partecipazione alle riunioni di team e brainstorming• Studio ed analisi dei servizi disponibili sul territorio
1.2 - Attività di front-office per l'orientamento ai servizi sul territorio	<ul style="list-style-type: none">• Attività di supporto nella compilazione della modulistica e della documentazione relativa alle pratiche di interesse• Conduzione operativa dello sportello informativo e di orientamento telefonico• Studio ed analisi dei servizi disponibili sul territorio• Affiancamento alla predisposizione al materiale informativo• Presenza allo sportello in sede con affiancamento (previa contribuzione alla predisposizione dei locali• Organizzazione di appuntamenti di consulenza individuali (attività di segreteria, calendario e comunicazione)
1.3 – Realizzazione di uno studio completo per analisi dei territori impattati	<ul style="list-style-type: none">• Partecipazione alle riunioni di team e brainstorming• Supporto alla definizione del gruppo di lavoro• Affiancamento per il monitoraggio delle attività

	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla disseminazione dei risultati
2.1 – Preparazione di <i>lifelong learning modules</i>	<ul style="list-style-type: none"> • supporto nell'attività autonoma di back office per l'espletamento pratiche (assieme ad attività di segreteria, comunicazione ed archiviazione) • supporto nella presa di contatto con gli stakeholder locali • supporto coordinato nell'attività di ricerca e studio dei dati • elaborazione e conduzione delle campagne di promozione • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback
2.2 – Organizzazione di eventi di formazione aperti alla cittadinanza	<ul style="list-style-type: none"> • supporto coordinato nello studio di risorse qualitative e quantitative sul tema • conduzione operativa coordinata dell'elaborazione dati • supporto nella predisposizione del report trimestrale e finale • partecipazione ed organizzazione delle attività di incontro • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback
2.3 – Organizzazione di progetti di formazione all'interno delle scuole	<ul style="list-style-type: none"> • supporto nella presa di contatto con gli stakeholder locali • Supporto alla definizione del gruppo di lavoro • Affiancamento per il monitoraggio delle attività • partecipazione ed organizzazione delle attività di incontro • partecipazione ed organizzazione delle attività di incontro • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback • conduzione operativa coordinata dell'elaborazione dati
3.1 – Attività di comunicazione e sensibilizzazione online tramite social media (in coprogettazione con ANMIL)	<ul style="list-style-type: none"> • supporto coordinato nell'attività di ricerca e studio dei dati • elaborazione e conduzione delle campagne di promozione • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback • supporto nell'elaborazione di infografiche con strumenti informatici, come Canva e ppt
3.2 – Attività di comunicazione e sensibilizzazione tramite Web Radio (in coprogettazione con ANMIL)	<ul style="list-style-type: none"> • supporto coordinato nell'attività di ricerca e studio dei dati • elaborazione e conduzione delle campagne di promozione • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback • supporto nell'elaborazione di infografiche con strumenti informatici, come Canva e ppt
3.3 – Diffusione e pubblicazione dei risultati di progetto	<ul style="list-style-type: none"> • supporto nell'elaborazione di materiale informativo e nella raccolta di feedback • Supporto alla disseminazione dei risultati • elaborazione e conduzione delle campagne di promozione • supporto nell'elaborazione di infografiche con strumenti informatici, come Canva e ppt

SEDI DI SVOLGIMENTO:

- 1) Via Grimani, 29, 30030, Martellago (VE)
- 2) Via Ambrogio Binda, 40, 20143, Milano (MI)
- 3) Via Torre Verde, 68, 38122, Trento (TN)
- 4) Via Gabriele Rossetti, 30/M, 16148, Genova (GE)
- 5) Viale Umbria, 3/B, 06083, Bastia Umbra (PG)
- 6) Via Adolfo Ravà, 106, 00142, Roma (RM)
- 7) Corso Matteotti, 54, 84014, Nocera Superiore (SA)
- 8) Via Daunia, 14, 70126, Bari (BA)
- 9) Viale Piacenza, 69, 43126, Parma (PR)
- 10) Via Don Carlo de Cardona, 12, 87100, Cosenza (CS)

- 11) Via Adua, 3, 90135, Palermo (PA)
- 12) Via Fratelli Cairoli, 7/B, 07026, Olbia (SS)
- 13) Via Fossata, 19/B, 10155, Torino (TO)
- 14) Via Monte San Gabriele, 41/A, 28100, Novara (NO)
- 15) Via Autostrada, 1, 24126, Bergamo (BG)
- 16) Via Dante Alighieri, 49, 22100, Como (CO)
- 17) Via del Popolo, 8, 19126, La Spezia (SP)
- 18) Via delle Pinete, 18, 54100, Massa (MS)
- 19) Via Gaverina, 90, 00166, Roma (RM)
- 20) Via Belluno, 28, 01100, Viterbo (VT)
- 21) Viale Grecia, 25, 03100, Frosinone (FR)
- 22) Via Giulio Starace, 17, 80014, Giugliano in Campania (NA)
- 23) Via Tito Minniti, 8, 82016, Montesarchio (BN)
- 24) Via Sbarre Inferiori 435/B, 89129, Reggio Calabria (RC)
- 25) Via Silvio Misciascio, 8, 88900, Crotone (KR)
- 26) Via Silvio Pellico, 47, 95036, Randazzo (CT)
- 27) Via Archi, 39, 91100, Trapani (TP)
- 28) Via Aurelia Nord, 43, 55049, Viareggio (LU)
- 29) Via San Martino, 191, 09047, Selargius (CT)
- 30) Via Duca degli Abruzzi, 138, 00055, Ladispoli (RM)
- 31) Via Roberto Lepetit, 15, 00155, Roma (RM)
- 32) Via dell'Industria, 330, 60127, Ancona (AN)
- 33) Via Tre Marie, 6, 67100, L'Aquila (AQ)
- 34) Corso Nazionale, 36, 84020, Controne (SA)
- 35) Via Van Westerhout, 57, 70042, Mola di Bari (BA)
- 36) Via Lago di Almini Grande, 26, 74121, Taranto (TA)
- 37) Via San Maurizio, 4/B, 34129, Trieste (TS)
- 38) Via Lorenzo Fasolo, 24/B, 27100, Pavia (PV)
- 39) Largo Niccolò Paganini, 1/20, 17031, Albenga (SV)
- 40) Via Grasceta, 13, 66050, San Salvo (CH)
- 41) Via Palestro, 18, 25025, Manerbio (BS)
- 42) Via Felice Cuomo, 1, 84129, Salerno (SA)
- 43) Via Campanino, 98, 83018, San Martino Valle Caudina (AV)
- 44) Piazza Giacomo Matteotti, 26, 81100, Caserta (CE)
- 45) Via Plinio, 10, 72100, Brindisi (BR)
- 46) Via Nazario Sauro, 12, 88046, Lamezia Terme (CZ)
- 47) Via Giovanni Aurispa, 245, 96017, Noto (SR)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

- 1) Via Grimani, 29, 30030, Martellago (VE) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 2) Via Ambrogio Binda, 40, 20143, Milano (MI) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 3) Via Torre Verde, 68, 38122, Trento (TN) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 4) Via Gabriele Rossetti, 30/M, 16148, Genova (GE) – n° posti 4 - senza vitto e senza alloggio
- 5) Viale Umbria, 3/B, 06083, Bastia Umbra (PG) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 6) Via Adolfo Ravà, 106, 00142, Roma (RM) – n° posti 6 - senza vitto e senza alloggio
- 7) Corso Matteotti, 54, 84014, Nocera Superiore (SA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 8) Via Daunia, 14, 70126, Bari (BA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 9) Viale Piacenza, 69, 43126, Parma (PR) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 10) Via Don Carlo de Cardona, 12, 87100, Cosenza (CS) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 11) Via Adua, 3, 90135, Palermo (PA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 12) Via Fratelli Cairoli, 7/B, 07026, Olbia (SS) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 13) Via Fossata, 19/B, 10155, Torino (TO) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 14) Via Monte San Gabriele, 41/A, 28100, Novara (NO) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 15) Via Autostrada, 1, 24126, Bergamo (BG) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 16) Via Dante Alighieri, 49, 22100, Como (CO) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 17) Via del Popolo, 8, 19126, La Spezia (SP) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 18) Via delle Pinete, 18, 54100, Massa (MS) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 19) Via Gaverina, 90, 00166, Roma (RM) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 20) Via Belluno, 28, 01100, Viterbo (VT) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 21) Viale Grecia, 25, 03100, Frosinone (FR) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 22) Via Giulio Starace, 17, 80014, Giugliano in Campania (NA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 23) Via Tito Minniti, 8, 82016, Montesarchio (BN) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 24) Via Sbarre Inferiori 435/B, 89129, Reggio Calabria (RC) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
- 25) Via Silvio Misciascio, 8, 88900, Crotone (KR) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio

- 26) Via Silvio Pellico, 47, 95036, Randazzo (CT) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
27) Via Archi, 39, 91100, Trapani (TP) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
28) Via Aurelia Nord, 43, 55049, Viareggio (LU) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
29) Via San Martino, 191, 09047, Selargius (CT) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
30) Via Duca degli Abruzzi, 138, 00055, Ladispoli (RM) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
31) Via Roberto Lepetit, 15, 00155, Roma (RM) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
32) Via dell'Industria, 330, 60127, Ancona (AN) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
33) Via Tre Marie, 6, 67100, L'Aquila (AQ) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
34) Corso Nazionale, 36, 84020, Controne (SA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
35) Via Van Westerhout, 57, 70042, Mola di Bari (BA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
36) Via Lago di Almini Grande, 26, 74121, Taranto (TA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
37) Via San Maurizio, 4/B, 34129, Trieste (TS) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
38) Via Lorenzo Fasolo, 24/B, 27100, Pavia (PV) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
39) Largo Niccolò Paganini, 1/20, 17031, Albenga (SV) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
40) Via Grasceta, 13, 66050, San Salvo (CH) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
41) Via Palestro, 18, 25025, Manerbio (BS) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
42) Via Felice Cuomo, 1, 84129, Salerno (SA) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
43) Via Campanino, 98, 83018, San Martino Valle Caudina (AV) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
44) Piazza Giacomo Matteotti, 26, 81100, Caserta (CE) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
45) Via Plinio, 10, 72100, Brindisi (BR) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
46) Via Nazario Sauro, 12, 88046, Lamezia Terme (CZ) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio
47) Via Giovanni Aurispa, 245, 96017, Noto (SR) – n° posti 2 - senza vitto e senza alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

La realizzazione del progetto si fonda sull'impegno degli Operatori Volontari in Servizio Civile e, pertanto, si ritiene indispensabile un adeguato livello di serietà professionale e di rispetto delle altre figure professionali coinvolte. Sono inoltre richiesti agli Operatori Volontari:

1. rispetto dei Regolamenti interni, degli orari e prassi consolidate dell'Ente sede di progetto;
2. consapevolezza delle esigenze organizzative e dell'orario attuato dalla sede locale di progetto all'interno della quale si sviluppa il servizio;
3. propensione ad un continuo e costante aggiornamento, utile al corretto svolgimento delle attività progettuali;
4. disponibilità a realizzare le attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, nonché flessibilità oraria in caso di esigenze particolari;
5. disponibilità a missioni, trasferimenti o eventuale pernottamento per l'espletamento del servizio;
6. frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione degli Operatori Volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto;
7. osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto;
8. eventualmente gli Operatori Volontari potranno guidare automezzi dell'Ente per effettuare le attività progettuali.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NESSUNO

Eventuali tirocini riconosciuti: NESSUNO

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:
ATTESTATO SPECIFICO

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: Nessuno

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

VALUTAZIONE DEI TITOLI 50 PUNTI	1. Precedenti esperienze	27 PUNTI
	2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze	23 PUNTI
1. Precedenti esperienze		[MAX 27 PUNTI]
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore e stessa area di intervento - Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 12 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 9 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito di diverso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 6 PUNTI
2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze		[MAX 23 PUNTI]
<i>Titoli di studio (si valuta solo il più alto – max 10 punti)</i>		
Laurea specialistica (o vecchio ordinamento)		10 PUNTI
Laurea triennale		8 PUNTI
Diploma scuola superiore		6 PUNTI
Frequenza scuola media Superiore	4 anno concluso	5 PUNTI
	3 anno concluso	4 PUNTI
	2 anno concluso	3 PUNTI
	1 anno concluso	2 PUNTI
Licenza media		1 PUNTO
<i>Titoli professionali (si valuta solo il più alto – max 03 punti)</i>		
Titolo professionalizzante completo inerente al progetto		3 PUNTI
Corsi regionali inerenti al progetto		2 PUNTI
Titolo professionalizzante e/o corsi regionali inerente al progetto non terminato		1 PUNTO
<i>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza (max 04 punti) stage lavorativo, collaborazioni, supporto allo sviluppo di progetti in ambito territoriale, etc.</i>		
Di durata superiore a 12 mesi		4 PUNTI

Di durata inferiore a 12 mesi	2 PUNTI
<i>Altre competenze (max 06 punti) si valutano 2 punti per ogni titolo, sino ad un massimo di 6</i>	
Competenze informatiche e digitali	2 PUNTI
Competenze e/o certificazioni linguistiche	2 PUNTI
Altre Competenze	2 PUNTI

VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO 60 PUNTI	3. Colloquio	60 PUNTI
3. Colloquio		[MAX 60 PUNTI]
Esperienze pregresse nello stesso o in analogo settore d'impiego		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del servizio civile		MAX 6 PUNTI
Conoscenza dell'ente sede di progetto		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del progetto di servizio civile scelto		MAX 6 PUNTI
Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile e l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto		MAX 6 PUNTI
Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio		MAX 6 PUNTI
Motivazioni generali del candidato per la prestazione della domanda di Servizio Civile		MAX 6 PUNTI
Predisposizione alla condivisione degli obiettivi proposti dal progetto		MAX 6 PUNTI
Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato		MAX 6 PUNTI
Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio		MAX 6 PUNTI

L' idoneità del candidato sarà definita dal raggiungimento della soglia minima di punteggio pari a 36/60 al colloquio individuale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI: La formazione generale verrà erogata on line in modalità sincrona e asincrona per il 50 % rispetto alle 42 ore dichiarate nel Sistema di Formazione S/FORM accreditato.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica si terrà presso Via Grimani, 29, 30030, Martellago (VE); Via Ambrogio Binda, 40, 20143, Milano (MI); Via Torre Verde, 68, 38122, Trento (TN); Via Gabriele Rossetti, 30/M, 16148, Genova (GE); Viale Umbria, 3/B, 06083, Bastia Umbra (PG); Via Adolfo Ravà, 106, 00142, Roma (RM); Corso Matteotti, 54, 84014, Nocera Superiore (SA); Via Dauniana, 14, 70126, Bari (BA); Viale Piacenza, 69, 43126, Parma (PR); Via Don Carlo de Cardona, 12, 87100, Cosenza (CS); Via Adua, 3, 90135, Palermo (PA); Via Fratelli Cairoli, 7/B, 07026, Olbia (SS); Via Fossata, 19/B, 10155, Torino (TO); Via Monte San Gabriele, 41/A, 28100, Novara (NO); Via Autostrada, 1, 24126, Bergamo (BG); Via Dante Alighieri, 49, 22100, Como (CO); Via del Popolo, 8, 19126, La Spezia (SP); Via delle Pinete, 18, 54100, Massa (MS); Via Gaverina, 90, 00166, Roma (RM); Via Belluno, 28, 01100, Viterbo

(VT); Viale Grecia, 25, 03100, Frosinone (FR); Via Giulio Starace, 17, 80014, Giugliano in Campania (NA); Via Tito Minniti, 8, 82016, Montesarchio (BN); Via Sbarre Inferiori 435/B, 89129, Reggio Calabria (RC); Via Silvio Misciaccio, 8, 88900, Crotona (KR); Via Silvio Pellico, 47, 95036, Randazzo (CT); Via Archi, 39, 91100, Trapani (TP); Via Aurelia Nord, 43, 55049, Viareggio (LU); Via San Martino, 191, 09047, Selargius (CT); Via Duca degli Abruzzi, 138, 00055, Ladispoli (RM); Via Roberto Lepetit, 15, 00155, Roma (RM); Via dell'Industria, 330, 60127, Ancona (AN); Via Tre Marie, 6, 67100, L'Aquila (AQ); Corso Nazionale, 36, 84020, Controne (SA); Via Van Westerhout, 57, 70042, Mola di Bari (BA); Via Lago di Almini Grande, 26, 74121, Taranto (TA); Via San Maurizio, 4/B, 34129, Trieste (TS); Via Lorenzo Fasolo, 24/B, 27100, Pavia (PV); Largo Niccolò Paganini, 1/20, 17031, Albenga (SV); Via Grasceta, 13, 66050, San Salvo (CH); Via Palestro, 18, 25025, Manerbio (BS); Via Felice Cuomo, 1, 84129, Salerno (SA); Via Campanino, 98, 83018, San Martino Valle Caudina (AV); Piazza Giacomo Matteotti, 26, 81100, Caserta (CE); Via Plinio, 10, 72100, Brindisi (BR); Via Nazario Sauro, 12, 88046, Lamezia Terme (CZ); Via Giovanni Aurispa, 245, 96017, Noto (SR) e verrà erogata attraverso lezioni frontali, dinamiche non formali ed on line

MODULO	MATERIE	DURATA
Modulo I Conoscere e diffondere il progetto	Presentazione dell'Ente e dell'impegno nelle attività di sportello. Presentazione del progetto. Presentazione dei moduli formativi previsti dal progetto.	5 ore
Modulo II Lavoro e diritti del consumatore	Il concetto di lavoro e il suo ruolo nella società. Il mercato del lavoro: offerta e domanda. La tutela dei diritti del consumatore. Le responsabilità delle imprese nei confronti dei consumatori. I principali diritti dei consumatori. Le implicazioni della relazione tra lavoro e consumo. L'importanza della formazione e dell'informazione dei consumatori e dei lavoratori per garantire la tutela dei loro diritti. Attività di laboratorio: analisi del contesto e l'albero dei bisogni sociali.	10 ore
Modulo III CAF: la normativa fiscale e previdenziale	La storia dei CAF in Italia e il loro ruolo nel sistema di welfare nazionale. La mission del CAF e i servizi offerti agli utenti. La differenza tra CAF e altri enti pubblici o privati che offrono servizi simili. La normativa fiscale e previdenziale. Il sistema fiscale italiano: imposte, detrazioni e agevolazioni fiscali. Il sistema previdenziale italiano: pensioni, contributi, assicurazioni sociali. La normativa in continua evoluzione e l'importanza della formazione continua degli operatori. <ul style="list-style-type: none"> • Le prestazioni: previdenza <ul style="list-style-type: none"> ○ Il sistema pensionistico in Italia ○ Requisiti delle pensioni nel 2023 ○ I sistemi di calcolo delle pensioni (retributivo e contributivo) ○ La decorrenza delle pensioni ○ I trattamenti di invalidità ed inabilità ○ La pensione ai superstiti 	10 ore
Modulo IV Etica, deontologia e privacy	Il Codice Etico e Deontologico degli operatori dei CAF. Introduzione al Codice Etico e Deontologico e ai principi che lo ispirano. La responsabilità sociale degli operatori dei CAF e il loro ruolo nel sistema di welfare nazionale. La tutela della dignità degli utenti e il rispetto della loro privacy. La tutela della privacy. La normativa sulla privacy e la gestione dei dati degli utenti. La sicurezza informatica e la gestione dei dati personali degli utenti. L'importanza dell'informazione agli utenti sulla gestione dei loro dati personali. L'importanza della trasparenza nelle relazioni con gli utenti e con le altre istituzioni pubbliche e private. La formazione continua degli operatori. L'importanza della formazione continua degli operatori dei CAF. La gestione	10 ore

	della conoscenza e delle competenze degli operatori. L'aggiornamento sulle novità legislative e normative. La gestione della segnalazione di eventuali violazioni. La gestione delle segnalazioni di eventuali violazioni del Codice Etico e Deontologico. Le procedure interne per la segnalazione delle violazioni. La tutela degli operatori che effettuano segnalazioni in buona fede.	
Modulo V Competenze relazionali e comunicazione efficace	Definizione di competenze relazionali e perché sono importanti per il servizio civile universale. Cenni alle teorie della comunicazione e della relazione umana. Definizione di comunicazione efficace ed efficiente e differenze tra le due. Cenni alle abilità di comunicazione verbale e non verbale. Identificazione di situazioni difficili in cui la comunicazione può essere problematica. Importanza del lavoro di gruppo nella risoluzione di problemi complessi e nel raggiungimento di obiettivi comuni. Cenni alle abilità di lavoro di squadra e come queste si collegano alle competenze relazionali. Tecniche per la gestione del tempo, la pianificazione e la comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro. Cenni alle modalità di feedback e al loro utilizzo per la crescita delle competenze relazionali. Esercizi di auto-valutazione e role playing.	10 ore
Modulo VI Organizzazione e gestione di uno sportello: accoglienza e gestione degli utenti	Le procedure e le pratiche amministrative. La gestione delle richieste degli utenti: dal ricevimento della documentazione alla trasmissione degli atti ai competenti uffici. Le modalità di archiviazione dei documenti e la tutela della privacy dei dati degli utenti. L'importanza della comunicazione efficace con gli utenti, anche in situazioni difficili o di conflitto. La gestione dell'utente. L'importanza dell'accoglienza e dell'ascolto attivo dei bisogni degli utenti. La gestione delle attese e la risoluzione dei problemi degli utenti. La gestione dell'insoddisfazione degli utenti e il ruolo dell'operatore nel risolvere le situazioni di conflitto. La gestione del lavoro di gruppo. La collaborazione e il coordinamento tra gli operatori del CAF. La condivisione delle informazioni e la gestione delle competenze.	10 ore
Modulo VII Procedure operative di uno sportello	Illustrazione delle procedure operative specifiche per l'erogazione dei servizi di sportello, dalla gestione dei documenti alla compilazione dei moduli e alla richiesta di documenti mancanti. Spiegazione delle procedure per la ricezione, la verifica, la classificazione e l'archiviazione dei documenti degli utenti, con particolare attenzione alla tutela della privacy e alla gestione delle informazioni riservate. Utilizzo delle applicazioni informatiche: conoscenza delle applicazioni informatiche utilizzate per la gestione dei dati e dei documenti, come i software di compilazione della dichiarazione dei redditi o quelli utilizzati per l'accesso alle prestazioni previdenziali, con particolare attenzione alle applicazioni utilizzate presso lo sportello. Le prestazioni: assistenza. L'invalidità civile, l'indennità di accompagnamento, i permessi L. 104/92 La maternità, paternità ed i congedi parentali. L'assegno unico universale. Bonus asilo nido. Le prestazioni: INAIL. L'infortunio sul lavoro. La malattia professionale. Le prestazioni: immigrazione. Il permesso di soggiorno La cittadinanza italiana. Il ricongiungimento familiare. Le	10 ore

	prestazioni: successioni. La normativa di riferimento. La domanda di successione. Le prestazioni: la gestione del rapporto di lavoro per colf e badanti. La regolarizzazione del rapporto di lavoro. La busta paga, il TRF e la gestione del CCNL.	
Modulo VIII Giovani e opportunità	Le opportunità offerte dal sistema di istruzione e formazione professionale. Gli incentivi per l'ingresso nel mondo del lavoro, quali gli apprendistati e le borse di studio. Le politiche attive del lavoro e le agevolazioni fiscali. L'orientamento professionale e la scelta del percorso formativo. Le politiche giovanili a livello nazionale ed europeo. I diritti dei giovani nel mondo del lavoro, come la parità di trattamento e le pari opportunità. La promozione dell'occupazione giovanile attraverso il sostegno all'autoimprenditorialità e all'imprenditorialità giovanile.	7 ore
Modulo IX Formazione e Informazione sui rischi connessi all'impiego dei Volontari in progetti di Servizio Civile	Scenari di rischio e compiti svolti dagli Operatori Volontari. Principali fattori di rischio nelle attività in relazione agli scenari di rischio. Misure generali e individuali di prevenzione e protezione Inquadramento della figura del preposto: compiti, obblighi, responsabilità. Definizione e individuazione dei fattori di rischio all'interno degli scenari di rischio e dei compiti con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera. Individuazione misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione. Modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte degli Operatori Volontari delle disposizioni normative di sicurezza, e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione. Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione degli Operatori Volontari.	8 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: Percorsi di coesione per una cittadinanza resiliente

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
 Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
 Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
 Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA: Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

- Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: 25
- Tipologia di minore opportunità: Difficoltà economiche (ISEE inferiori o pari ad Euro 15.000)
- Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata: autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 da caricare insieme al CV nella Domanda On Line (DOL)

- Azioni di informazione e sensibilizzazione: per favorire la partecipazione di giovani con difficoltà economiche al progetto proposto, e consentire pertanto un'efficace azione di informazione e sensibilizzazione finalizzata ad intercettare tali categorie di giovani con minori opportunità, l'Ente attuerà una serie di azioni specifiche da realizzarsi mediante accordi di collaborazione con partners progettuali, che per loro natura e capacità di informazione consentiranno di intercettare e pertanto informare sull'opportunità progettuale proposta, tale particolare categoria di giovani.

- Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali: l'Ente, metterà a disposizione le seguenti risorse umane che potranno accompagnare gli Operatori Volontari con minori opportunità durante l'esperienza di Servizio Civile, al fine di agevolare il coinvolgimento e l'apprendimento attivo e acquisire un bagaglio di esperienze/competenze che divengano importanti strumenti di inclusione

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

NON PREVISTO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio: 03 MESI

Ore dedicate al tutoraggio: 25

Le misure aggiuntive relative al Tutoraggio avverranno tramite Ente Terzo a partire dal 7° mese di avvio del progetto.