

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

COMUNE DI SPOLETO

2) *Codice di accreditamento:*

NZ 05324

3) *Albo e classe di iscrizione:*

ALBO REGIONALE - UMBRIA

4°

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

CONNESSIONI SOCIALI 2

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

Settore: Assistenza (riferita alla tutela dei diritti sociali e ai servizi alla persona)
Aree di intervento: 1 Anziani, 2 Minori, 4 Immigrati, profughi, 12 Disagio adulto

6) *Descrizione dell'area di intervento e del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili; identificazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto:*

PREMESSA:

Nel Comune di Spoleto si rileva la presenza di 38.035 residenti di cui 18.379 maschi e 19.656 femmine, con una presenza di 3.844 residenti stranieri (Istat: al 1 gennaio 2017). La tabella di seguito evidenzia la composizione anagrafica, suddivisa per fasce d'età, dei residenti nel Comune di Spoleto:

Fascia di età	Numero residenti
0-14	4.499
15-30	5.466
31-44	6.495
45-59	8.607
60-74	7.351
Più di 75	5.617
Totale	38.035

Tab.1: distribuzione anagrafica comune di Spoleto. Fonte: elaborazione dati Istat al 1 gennaio 2017.

L'osservazione del dato demografico del Comune di Spoleto evidenzia una lenta ma costante decrescita della popolazione residente (dalle 39.574 unità al 1 gennaio 2011 alle 38.035 unità al 1 gennaio 2017 Fonte: Istat), che fa del Comune di Spoleto una città con uno dei più alti indici di vecchiaia d'Italia.

Indice vecchiaia al 1° gennaio 2017:

- Umbria 25%
- Spoleto 27,65%

La città, che già da anni si trova a fare i conti con una crisi economico-occupazionale tra le più gravi della Regione a cui si aggiunge una carenza infrastrutturale che rallenta principalmente lo sviluppo economico nel settore turistico-culturale, è stata colpita dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, che hanno aggiunto, se possibile, un'ulteriore fragilità al tessuto sociale, in particolare alle fasce deboli della popolazione e ai numerosi nuclei familiari che sono stati costretti ad uscire dalle proprie abitazioni per inagibilità delle stesse con conseguenti ripercussioni sia a livello economico che psicologico.

L'intero territorio comunale con la Legge di conversione n. 229 del 17.12.2016 è stato ricompreso nell'allegato 1 "Elenco dei comuni colpiti dal sisma del 24 agosto 2016 (art. 1). Tale normativa ha conferito al Comune le attività di previsione, prevenzione e predisposizione della pianificazione in base agli indirizzi regionali, l'adozione dei provvedimenti, compresi quelli relativi alla preparazione dell'emergenza e necessari ad assicurare i primi soccorsi alla popolazione; la vigilanza sull'attuazione da parte delle strutture locali di protezione civile e dei loro servizi; la formazione e l'utilizzo del volontariato di protezione civile; la rilevazione degli scenari di rischi; la comunicazione e l'informazione alla popolazione.

CONTESTO SETTORIALE

L'Amministrazione Comunale ha posto il "cittadino" al centro della propria programmazione, con particolare riguardo ai bisogni dei più deboli. La vision è quella di una città **Accogliente e Solidale**. Gli obiettivi principali delle politiche sociali si possono sintetizzare in:

- tutela e promozione dei diritti sociali;
- consolidamento del sistema integrato dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

Tali obiettivi sono perseguiti anche attraverso il consolidamento delle reti di solidarietà tra cittadini e tra associazioni, tra Terzo Settore ed Ente Locale, cercando di creare una solidarietà diffusa, strumento fondamentale in un momento di crisi economica come l'attuale.

Gli eventi sismici del 2016-2017, oltre ai danni subiti alle abitazioni e agli edifici pubblici, hanno portato ad un incremento delle situazioni di disagio e di disgregazione del tessuto sociale. Delle attività svolte dagli uffici della Direzione Servizi alla Persona nel 2016 e 2017 per le politiche abitative (reperimento di alloggi alternativi all'abitazione di residenza danneggiata e resa inagibile dagli eventi sismici, collocazione alberghiera, prima erogazione CAS), resta operativa quella che riguarda l'erogazione dei Contributi per l'Autonoma Sistemazione (CAS) per la quale è stato istituito un apposito ufficio all'interno della Direzione Servizi alla Persona che, fino a dicembre 2017 ha assegnato ed erogato contributi a circa 500 famiglie per ca € 3.500.000,00.

Con l'auspicio che i movimenti tellurici siano finalmente cessati, occorre, ora più che mai, a fianco alla "ricostruzione" vera e propria, lavorare per ricostruire e rinsaldare il tessuto sociale cittadino, affiancando la popolazione in tutte le fasi della vita così come prevede la "mission" della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto strutturata per occuparsi di:

- 1) scuola, famiglia e tutela dei minori
- 2) pianificazione sociale e sistema integrato dei servizio
- 3) servizi demografici, elettorali, cimiteriale e sportello del cittadino

Le azioni e gli obiettivi del progetto "Connessioni sociali 2" si caleranno pertanto nel contesto di queste macro-aree in continuità con quanto già sviluppato dai volontari di SCN operanti nella precedente proposta progettuale, nell'ottica di supportare ed affiancare il personale comunale nelle attività di segretariato sociale:

- prima accoglienza;
- informazione - orientamento.

Un ruolo fondamentale in questo contesto viene svolto dall'**Ufficio di Cittadinanza** della Zona Sociale n. 9, che si incardina nella stessa sede ed organizzazione della Direzione Servizi alla Persona ed è costituito da n. 6 Assistenti sociali, n. 1 Comunicatore, n. 1 Educatore (coordinatore pedagogico).

Le funzioni dell'Ufficio di Cittadinanza, che si possono brevemente riassumere in:

- erogazione delle prestazioni socio-assistenziali proprie del servizio sociale professionale: informazione, ascolto, comunicazione, sostegno e accompagnamento, mediazione, programmi di aiuto alle persone e alle famiglie, presa in carico individuale e comunitaria;

- organizzazione di risorse comunitarie;
- decodificazione della domanda e dei processi sociali in atto sul territorio;
- progettazione e azioni di territorio;
- orientamento e messa in rete;

necessitano di un importante lavoro di accoglienza, ascolto e supporto affinché gli utenti vengano correttamente indirizzati ai servizi.

Questo servizio, grazie all'apporto dei volontari in carico dall'ottobre 2017, ha potuto implementare l'ufficio di segretariato sociale che funge da filtro di tutte le richieste, bisogni, necessità della comunità.

Nell'immediato futuro (2018 -2019) si prevede un sensibile incremento dell'utenza di accesso ai servizi determinato dal proseguo dei programmi nazionali per la lotta alla povertà come il SIA (sistema per l'inclusione attiva), l'erogazione dei CAS e l'avvio di ulteriori modalità di intervento per il contrasto della povertà come il REI (reddito di inclusione) ed il SIA Plus attivato dalla Regione Umbria.

La lettura dei dati rilevati dall'Ufficio di Cittadinanza della Zona Sociale n. 9, relativi agli utenti che hanno avuto accesso ai servizi nel quinquennio 2012 - 2016 evidenziano, infatti, una costante crescita delle richieste di intervento che conferma la necessità di pianificare azioni mirate da parte del Servizio Sociale: presa in carico, ricerca/intervento, progettazione di interventi comunitari, piani di aiuto alle persone e alle famiglie.

Di seguito la tabella degli utenti serviti:

UTENTI SERVITI: andamento periodo 2012/2016

	2012	2016
Accessi famiglie con disagio	1235	2070 (*)
Famiglie che hanno usufruito di un contributo	422	585
Minori con procedimenti presso Tribunali	204	209
Minori che vivono in famiglie con disagio sociale	655	548
Minori in affido familiare	8	9
Disabili in carico al servizio	153	174
Anziani Assistenza domiciliare integrata	341	429
Anziani semiresidenziale	53	48
Disabili adulti Assistenza domiciliare integrata	35	38
Disabili adulti semi residenziale	59	83

(*) 250 famiglie ca. per accesso al SIA e al CAS (contributo autonoma sistemazione famiglie terremotate)

ELENCO DELLA RETE DEL SISTEMA INTEGRATO DEI SERVIZI SOCIALI E DEI PROGETTI SOCIALI DEL COMUNE DI SPOLETO

1. Ufficio della Cittadinanza
2. Servizi integrativi per la prima infanzia -Centro per Bambini e Famiglie
3. Assistenza domiciliare minori
4. Assistenza domiciliare leggera anziani
5. Assistenza domiciliare integrata per non autosufficienti (anziani e disabili)
6. Home care premium assistenza domiciliare (anziani e disabili) - progetto nazionale INPS
7. Centri diurni socio educativi e socio riabilitativi per minori, disabili e anziani
8. Assistenza in strutture residenziali (minori, disabili, anziani)
9. Attività di supporto/sostegno famiglie con minori
10. Centro antiviolenza e interventi per donne vittime di violenza
11. Servizio di accompagnamento al lavoro (SAL) per disabili e persone svantaggiate
12. Casa ed emergenza abitativa
13. Sportello AISA

14. Struttura pronta accoglienza per indigenti senza tetto
15. Inclusione sociale detenuti (lavori di pubblica utilità, borse lavoro)
16. Trasporti sociali (Bus a chiamata, trasporti terapeutici, trasporto scolastico alunni disabili)
17. Sala operativa: interventi in emergenza/urgenza h24
18. Sportello interculturale
19. Progetto SPRAR
20. Progetto Nazionale SIA (Sostegno per l'inclusione attiva)
21. Progetto nazionale REI (Reddito di inclusione Sociale)
22. Contributi autonoma sistemazione (CAS)
23. Progetto regionale SIA PLUS
24. Progetti per l'Inclusione sociale e la lotta alla povertà POR Umbria FSE 2014-2020

Oltre ai servizi elencati, nel giugno 2018 il Comune di Spoleto vedrà l'attivazione del progetto **DIGIPASS** finalizzato alla diffusione dei sistemi digitalizzati, che per la Direzione servizi alla Persona prevede i seguenti obiettivi di **inclusione sociale**:

- il supporto ai cittadini per l'accesso ai servizi pubblici on-line (es. ritiro referti, pagamento utenze, ecc);
- la riduzione del gap culturale tra adulti/anziani e giovani attraverso lo scambio intergenerazionale di conoscenze per l'uso del digitale;
- l'uso dei sistemi digitali come strumento per l'invecchiamento attivo;
- la realizzazione di tirocini rivolti a disabili e persone svantaggiate in attività lavorative centrate sull'uso del digitale (e-commerce, marketing e comunicazione online, ecc.).

Va inoltre sottolineato l'importante ruolo dell'ufficio **CAS** (*Contributo di Autonoma Sistemazione*) attivato in seguito agli eventi sismici del 2016-2017.

Il lavoro che quotidianamente si svolge nell'ufficio CAS è vario, costante e multisetoriale.

L'Ufficio, articolato in più stanze, si trova presso la *Direzione Servizi alla Persona* e opera in stretta collaborazione con gli uffici di Protezione Civile, Anagrafe e Direzione Tecnica e per la ricostruzione.

Le domande accolte inizialmente dalla Protezione Civile – a partire dagli eventi sismici del 24 Agosto 2016 e successivi – sono state poi trasferite, elaborate e lavorate presso l'ufficio CAS.

Dato l'ammontare del carico di lavoro da svolgere e l'ingente numero di domande presentate dai cittadini, si è reso necessario – da parte del Comune di Spoleto – indire un bando speciale straordinario di Servizio Civile Nazionale per la gestione delle stesse, che coinvolgesse più settori (Direzione Servizi alla Persona, Direzione Tecnica, Protezione Civile).

Al momento dell'avvio del servizio (5 Luglio 2017) le domande presentate constavano di circa 400 pratiche; ad oggi siamo arrivati a 579, ma tale numero non è da interdersi definitivo in quanto i controlli da parte dei tecnici incaricati alla verifica delle agibilità degli edifici non sono ancora esauriti.

Ciò è dovuto al fatto che ad ogni nuova scossa venivano presentate ulteriori domande di sopralluogo alle squadre Ae.Des e Fast incaricate, il che ha poi generato nuovi esiti di inagibilità totale (E), temporanea (B), parziale (C), o per rischio esterno (F). In presenza di Ordinanza Sindacale che attesti l'inagibilità di qualsiasi tipo – con relativo obbligo di sgombero dell'edificio – il cittadino poteva (e può tutt'ora) fare domanda per ricevere il Contributo di Autonoma Sistemazione.

Tale contributo varia in base ai componenti del nucleo familiare ed è così erogato:

- 400 € nucleo composto da un componente;
- 500 € nucleo composto da due componenti;
- 700 € nucleo composto da tre componenti;
- 800 € nucleo composto da quattro componenti;
- 900 € nucleo composto da cinque o più componenti.

A questi vanno sommati (con la possibilità di essere cumulativi) € 200 per ogni componente del nucleo che risulta essere ultrasessantacinquenne ed ulteriori € 200 per i componenti che presentano handicap o una invalidità accertata non inferiore al 67%.

Requisiti fondamentali per ottenere il contributo sono quelli di avere la residenza e/o la dimora abituale stabile e continuativa in un alloggio sito in un comune colpito dal sisma tra quelli individuati con la *legge n. 229 del 15/12/2016* (ovviamente lo stesso deve essere stato inserito nel cratere).

I compiti costantemente svolti dall'ufficio competente per la gestione del CAS riguardano:

1) **Accoglienza domande e ricevimento** • i cittadini che intendono presentare domanda di accesso al contributo, ricevere chiarimenti, aggiornare o modificare la domanda presentata possono farlo presso l'ufficio CAS nei giorni di apertura al pubblico.

2) Istruttoria delle domande

a) verifica anagrafica • il distacco di qualche componente dal nucleo originario comporta una riduzione del contributo.

Al compimento del sessantacinquesimo anno di età da parte di uno dei componenti del nucleo, il contributo aumenta di € 200. Alla morte dell'intestatario della domanda del contributo, lo stesso risulta decadere.

b) verifica di nuove ordinanze • mediante collaborazione con gli uffici della Direzione Tecnica.

Il contributo cessa nel momento in cui viene emessa una Ordinanza Sindacale di revoca della persistente inagibilità (previo verifica da parte dei tecnici incaricati) la quale viene notificata poi al cittadino interessato.

Nel caso in cui il cittadino abbia fatto i lavori di ripristino e/o di messa in sicurezza dell'immobile e sia tornato a viverci, ha l'obbligo di comunicarlo all'ufficio CAS che provvederà ad attivare la procedura per la cessazione del contributo (a prescindere in questo caso dalla notifica dell'Ordinanza Sindacale).

c) verifica della regolarità delle domande già presentate • controlli periodici di tutte le pratiche con la segnalazione di eventuali anomalie o vizi di forma, contattando telefonicamente e/o mediante posta raccomandata A/R e/o tramite e-mail l'intestatario

della stessa.

3) Emanazione provvedimento amministrativo di concessione/non concessione e successivo atto di liquidazione

• erogazione contributi • elaborazione dei mandati per i pagamenti mediante l'utilizzo dei sistemi informatici regionali AuSis e locali Hypersic.

L'obbligo da parte del cittadino che presenta domanda è quello di comunicare ogni tipo di variazione del nucleo familiare, il ripristino dell'agibilità, variazioni delle ordinanze e notifica delle stesse, variazione dell'indirizzo di autonoma sistemazione, cambio di residenza e contatti telefonici.

INDICATORI DELLE CRITICITA'/BISOGNI

1. Aumento del numero dei cittadini che accedono ai servizi sociali, anche a seguito degli eventi sismici, con conseguente aggravio delle procedure di accoglienza - informazione ed orientamento degli utenti a fronte della diminuzione del personale in forza alla Direzione Servizi alla Persona;
2. Aumento dei programmi ed interventi nazionali e regionali di contrasto alla povertà per i quali si prevede l'incremento del numero di beneficiari (SIA, REI, SIA Plus)
3. Procedure amministrative per la concessione dei contributi per l'autonoma sistemazione (CAS) conseguenti agli eventi sismici 2016-2017, che si protrarranno per diversi anni
4. Attivazione progetto DIGIPASS che prevede programmi per l'inclusione sociale attraverso l'uso dei sistemi digitali.

Destinatari del progetto:

- a) cittadini residenti nel territorio spoletino, con particolare riferimento alle fasce deboli ;
- b) cittadini che a seguito degli eventi sismici hanno perduto l'abitazione a causa di inagibilità.

Beneficiari diretti e indiretti del progetto:

Il progetto si rivolge a tutte le persone che in modo diretto o indiretto sono destinatarie dei servizi e degli interventi programmati e posti in essere dalla Direzione Servizi alla Persona ed ha pertanto un impatto su tutta la cittadinanza.

Inoltre, le finalità poste alla base del progetto partono necessariamente dai valori e dai principi di solidarietà sociale, impegno civile, condivisione che contraddistinguono il servizio civile. Pertanto i giovani volontari avranno la possibilità di essere essi stessi i destinatari indiretti del progetto attraverso la realizzazione delle azioni programmate e degli interventi a favore della comunità locale che intrinsecamente costituiscono esperienze propedeutiche per l'acquisizione di specifiche competenze.

L'Ente, che viene supportato da un numero di volontari tale da ottimizzare e velocizzare:

- tutte le pratiche relative al superamento dell'emergenza "sisma centro Italia";
- tutte le istanze di accesso ai programmi/progetti per la lotta alla povertà;
- le attività di volontariato previste nel progetto regionale DigiPASS per l'inclusione sociale attraverso la diffusione e l'uso dei sistemi digitalizzati, come il supporto ai cittadini per l'accesso ai servizi pubblici online.

7) *Obiettivi del progetto:***OBIETTIVO GENERALE:**

L'obiettivo generale del progetto è finalizzato al miglioramento del contesto descritto nel box 6.

Il progetto **Connessioni Sociali 2** tenderà a facilitare l'accesso ai servizi sociali e a tutti quei progetti ed interventi nazionali, regionali e locali finalizzati al contrasto del disagio sociale attraverso il potenziamento del segretariato sociale svolto all'interno della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto per ottimizzare la sua funzione primaria di accoglienza, informazione e orientamento, nei confronti dell'utenza.

OBIETTIVI SPECIFICI:

1) Ottimizzare l'organizzazione del front-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza anche nell'utilizzo dei sistemi digitali per i servizi on-line.

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
Incremento delle attività per attivazione nuovi progetti e prestazioni	1.1 Potenziamento segretariato sociale	n° schede di rilevazione della prima accoglienza	Incremento del 10% dell'utenza accolta
Attivazione progetto Digipass	1.2 Affiancamento del cittadino nell'utilizzo delle nuove tecnologie digitali e nell'utilizzo dei servizi on-line	n° utenti supportati nei servizi on-line	Incremento del 15%
	1.3 Impiego dei volontari nelle attività per la promozione e diffusione dei sistemi digitali previste dal progetto DigiPASS	Nessuna campagna informativa sul progetto DigiPASS	n° attività svolte di pubblicizzazione e informazione alla cittadinanza

2) Abbreviare le procedure di accesso alle prestazioni per il contrasto della povertà: CAS (Contributo Autonoma Sistemazione), SIA (sistema inclusione attiva), REI (reddito d'inclusione), contributi a indigenti, ecc.

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
Incremento delle attività per attivazione nuovi progetti e prestazioni	Ottimizzare e velocizzare le procedure di concessione del CAS	Tempo medio impiegato per la concessione del contributo	Riduzione del 20% del tempo medio per la concessione del contributo
	Ottimizzare e velocizzare le procedure di concessione dei benefici e contributi previsti dai progetti/prestazioni per la lotta alla povertà (SIA,REI)	Tempo medio impiegato per la concessione del beneficio/contributo	Riduzione del 20% del tempo medio per la concessione del beneficio/ contributo

LA SITUAZIONE DI ARRIVO

Attraverso il raggiungimento degli obiettivi esplicitati si prevede un miglioramento della comunicazione e dei servizi erogati dalla Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto. Contestualmente, attraverso il potenziamento del servizio di segretariato sociale e di affiancamento del cittadino, si ottimizzerà l'organizzazione dell'Uff. Di Cittadinanza e si offrirà ai giovani volontari un percorso di crescita personale, civile e professionale attraverso la partecipazione attiva all'organizzazione/erogazione dei servizi e delle prestazioni del welfare locale.

- 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

8.1 Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi

Da quanto emerge dal contesto di riferimento e dagli obiettivi descritti nel box 7, il progetto è articolato su due livelli di attuazione che definiscono le azioni e le conseguenti attività destinate ai volontari:

- 1) Ottimizzare l'organizzazione del front-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza anche nell'utilizzo dei sistemi digitali per i servizi on-line.**

AZIONE: miglioramento del livello di efficienza della segreteria dell'ufficio della Cittadinanza

ATTIVITA':

1. Conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Servizi alla Persona e degli altri servizi pubblici territoriali
2. Inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale in affiancamento degli operatori;
3. Affiancamento dei volontari al facilitatore digitale e supporto ai cittadini per accesso alle attività del progetto DigiPASS.
4. Accoglienza, informazione ed orientamento dell'utenza riferita alle modalità di accesso ai servizi della Direzione Servizi alla Persona o verso altri servizi e uffici del territorio.
5. Affiancamento dell'utenza nella compilazione delle istanze cartacee e digitali per accedere alle prestazioni (rimborsi, contributi economici, trasporti, ecc.) ed ai servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari;

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
azione: miglioramento del livello di efficienza della segreteria dell'ufficio della Cittadinanza												
Conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Servizi alla Persona e degli altri servizi pubblici territoriali	X	X										
Inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale (accoglienza/informazioni all'utenza) in affiancamento degli operatori comunali	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Affiancamento dei volontari al facilitatore digitale e supporto ai cittadini per accesso ai servizi online ed alle attività del progetto DigiPASS.		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Informazioni/Orientamento per l'accesso alle prestazioni/ servizi della Direzione Servizi alla Persona o verso altri servizi e uffici del territorio.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Affiancamento/Sostegno all'utenza nella compilazione delle istanze cartacee e digitali per accedere a prestazioni/servizi sociali.				X	X	X	X	X	X	X	X	X

C

- 2) Abbreviare i tempi delle procedure di accesso alle prestazioni per il contrasto della povertà: CAS (Contributo**

Autonoma Sistemazione), SIA (sistema inclusione attiva), REI (reddito d'inclusione), Contributi a indigenti, ecc.

AZIONE: miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni sociali

ATTIVITA':

1.1. Accoglienza e informazioni generali sulle prestazioni sociali per benefici e contributi (SIA, REI, CAS, contributi indigenti, libri di testo, trasporti assistiti, ecc.)

1.2. Informazioni specifiche sulle modalità di accesso alle singole prestazioni.

1.3. Affiancamento all'utenza nella predisposizione/integrazione delle istanze per l'ottenimento di benefici/contributi.

1.4. Affiancamento al personale comunale nella lavorazione delle pratiche amministrative.

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
Azione: miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni sociali												
Accoglienza e informazioni generali sulle prestazioni sociali per benefici e contributi (SIA, REI, CAS, contributi indigenti, libri di testo, trasporti assistiti, ecc.)	X	X										
Informazioni specifiche sulle modalità di accesso alle singole prestazioni.		X	X									
Affiancamento all'utenza nella predisposizione/integrazione e delle istanze per l'ottenimento di benefici/contributi			X	X	X	X	X					
Affiancamento al personale comunale nella lavorazione delle pratiche amministrative						X	X	X	X	X	X	X

AZIONI/ATTIVITA' TRASVERSALI A TUTTI GLI OBIETTIVI:

Attività	I° mese	II° mese	III° mese	IV° mese	V° mese	VI° mese	VII° mese	VIII° mese	IX° mese	X° mese	XI° mese	XII° mese
ACCOGLIENZA DEI VOLONTARI IN S.C.N.	X											
FORMAZIONE GENERALE	X	X	X	X	X							
FORMAZIONE SPECIFICA	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL S.C.N.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

8.2 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività

Dina Bugiantelli, Dirigente della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto e Responsabile della Zona Sociale n.9 Umbria.

Fausto Libori, Responsabile Servizio Pianificazione Sociale e Sistema integrato dei servizi della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto.

Carmen Foglia, Responsabile Servizio Scuola, Famiglia e tutela dei minori della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto.

Cinzia Placidi, Comunicatore Sociale della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto.

Fabrizia Fava, Specialista amministrativo referente del Servizio Accoglienza e Trasparenza della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto

N. 6 Assistenti sociali

Daniela Lezi Referente dell'Ufficio Formazione e Lavoro della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto.

Loretta Bozzi, Assistente amministrativo dell'ufficio di Segreteria , Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto

Mariangela Carmeli, Assistente amministrativo dell'ufficio di Segreteria , Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto

Roberto Angeli, Assistente amministrativo dell'ufficio di Segreteria, Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto

Loirella Mariani, Assistente amministrativo dell'ufficio di Segreteria, Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto

Paolo Risoldi, Specialista Amministrativo referente servizio Inclusione Sociale e sostegno alla famiglia.

Roberta Farinelli Specialista Amministrativo referente Servizio politiche per la Casa e Ufficio CAS.

Francesca Palazzi, Specialista amministrativo referente del Servizio Civile per il Comune di Spoleto

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto

Dettagliamo ora le azioni di pertinenza dei volontari in riferimento ad ognuno delle macroazioni individuate, facendo presente che oltre alle attività di seguito elencate, i volontari selezionati per questo progetto parteciperanno operativamente alle attività di promozione e di sensibilizzazione del Servizio civile nazionale di cui al successivo box 17.

OBIETTIVO 1

1) Ottimizzare l'organizzazione del front-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza anche nell'utilizzo dei sistemi digitali per i servizi on-line.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
miglioramento del livello di efficienza dei servizi di front - office dell'ufficio della Cittadinanza	1.1 Conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Servizi alla Persona e degli altri servizi pubblici territoriali;	- Raccordo con i vari referenti dei servizi e acquisizione di tutte le informazioni necessarie.
	1.2 inserimento dei volontari nelle attività di accoglienza/informazione dell'utenza in affiancamento degli operatori;	- Osservazione e successivo affiancamento degli operatori dell'ufficio di front-office per l'accoglienza dell'utenza.
	1.3. Orientamento, consulenza ed informazione riferita alle modalità di accesso ai servizi della Direzione Servizi alla Persona o verso altri servizi e uffici del territorio;	- Gestione appuntamenti con Assistenti sociali per primo colloquio. - Gestione corrispondenza.
	1.4. Affiancamento dell'utenza nella compilazione delle istanze cartacee e digitali per l'accesso ai servizi/prestazioni.	- Affiancamento dell'utenza nei servizi/attività previste nell'ambito del progetto Digipass - Affiancamento dell'utenza nelle procedure di compilazione delle istanze cartacee e digitali. - Collaborazione con lo Sportello del Cittadino. - Inserimento dati.

2) Abbreviare i tempi delle procedure di accesso alle prestazioni per il contrasto della povertà: CAS (Contributo Autonomia Sistemazione), SIA (sistema inclusione attiva), REI (reddito d'inclusione), Contributi a indigenti, ecc.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni sociali per benefici e contributi	1.1. Accoglienza e informazioni generali sulle prestazioni sociali per benefici e contributi (SIA, REI, CAS, contributi indigenti, libri di testo, trasporti assistiti, ecc.) 1.2. Informazioni specifiche sulle modalità di accesso alle singole prestazioni. 1.3. Affiancamento all'utenza nella predisposizione/integrazione delle istanze per l'ottenimento di benefici/contributi 1.4. Affiancamento al personale comunale nella lavorazione delle pratiche amministrative	- Incontri con i vari referenti dei servizi comunali per acquisizione informazioni sulle prestazioni e sulle modalità di assegnazione/erogazione - affiancamento personale comunale nelle fasi istruttorie relative alla erogazione di benefici e contributi - inserimento dati

9) Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

10) Numero posti con vitto e alloggio:

0

11) Numero posti senza vitto e alloggio:

4

12) Numero posti con solo vitto:

0

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

30

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

5

15) Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Frequenza di corsi, di seminari e di ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini della formazione e realizzazione del progetto. Disponibilità e flessibilità oraria.
 Disponibilità a prestare servizio occasionalmente di sabato e/o festivi e a spostamenti sul territorio anche mediante l'uso/la guida degli autoveicoli dell'Ente.

17) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

L'Ente crede fermamente nel ruolo della comunicazione e della sensibilizzazione rispetto ai temi del servizio civile nei confronti dei giovani e della comunità come forma di promozione dei valori della pace e della non violenza, della difesa non armata della Patria e della cittadinanza attiva. Pertanto i volontari che prestano servizio civile nell'ambito dei progetti attivati all'interno del Comune di Spoleto saranno direttamente coinvolti nelle attività di promozione e sensibilizzazione dei valori, delle opportunità presenti sul territorio e delle modalità di accesso al servizio civile nazionale. Tutto ciò verrà realizzato tramite:

- incontri presso l'Informagiovani e lo sportello DigiPASS **per un numero complessivo di 10 ore;**
- distribuzione di materiali informativi presso i luoghi formali ed informali di incontro (Uffici pubblici, Sportello del Cittadino, Centri Sociali e Culturali ecc.) **per un numero complessivo di 10 ore;**
- comunicazione tramite i social network e sito ufficiale del Comune di Spoleto **per un numero complessivo di 5 ore.**

L'impegno complessivo nelle attività di promozione e sensibilizzazione del progetto di servizio civile sarà di 25 ore distribuite nei 12 mesi di servizio.

18) *Criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Criteri UNSC (Determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173)

19) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

no

20) *Piano di monitoraggio interno per la valutazione dell'andamento delle attività del progetto:*

Il comune di Spoleto intende rilevare l'andamento generale del progetto per evidenziare cosa funziona e cosa non funziona, la coerenza nella gestione del progetto tra le attività descritte e le attività effettivamente realizzate, al fine di intervenire e risolvere rapidamente le eventuali criticità emerse.

A questo scopo il piano di monitoraggio porrà l'attenzione sulla rilevazione periodica dei diversi indicatori descritti nel format, coinvolgendo i volontari, gli OLP e il personale dei servizi sociali interessato.

Il piano di monitoraggio interno sarà così strutturato:

- monitoraggi trimestrali (al 3°, al 6°, al 9° e al 12° mese) tra volontari, personale del servizio e OLP finalizzati alla rilevazione degli indicatori inseriti nei progetti, all'analisi di eventuali problematiche emerse durante l'attività dei volontari nel raggiungimento degli obiettivi e per discutere dei parziali risultati raggiunti e delle eventuali criticità al fine di elaborare una risposta correttiva immediata (**strumento di rilevazione: verbale degli incontri**);
- somministrazione di due **questionari** rivolti ai volontari rispettivamente al 6° mese e tra l'11° e il 12° mese di servizio.

All' OLP, inoltre, spetta l'analisi delle risultanze dei questionari somministrati ai volontari e la rilevazione delle eventuali problematiche.

Di seguito i 2 questionari rivolti ai volontari:

1 - QUESTIONARIO 6° MESE DI SERVIZIO

Gentile Volontario/a

ti chiediamo cortesemente di compilare il presente questionario allo scopo di rilevare lo stato di avanzamento del progetto.

TITOLO PROGETTO _____

DATA COMPILAZIONE _____

OBIETTIVI DEL PROGETTO

1. Quante ore di back office svolgi durante la settimana?

.....

2. Quante ore di front office svolgi durante la settimana?

.....

3. A quante iniziative/attività di pubblicizzazione/informazione sul progetto DigiPASS hai partecipato?

.....

4. Quante istanze sono state trattate per l'accesso al SIA e al REI ?.....

5. fai il punto sullo stato di avanzamento dei progetti DigiPASS e REI

.....
.....
.....

6. Secondo te ci sono degli elementi di criticità nello svolgimento delle attività previste dal progetto?

SI

NO

Se si, quali sono:

.....

Formazione

7. In che misura la formazione specifica è appropriata alle necessità che il progetto ti chiede?

1 2 3 4 5

8. C'è qualche argomento che non è stato oggetto di formazione specifica finora e di cui senti necessità di parlarne?

Si

No

Se si, quale?

9. La metodologia utilizzata finora durante la formazione specifica, quanto è stata efficace per il raggiungimento di una buona autonomia sul progetto?

1 2 3 4 5

Spazio libero

In questo spazio puoi scrivere liberamente altre considerazioni sul tuo servizio al fine di migliorare l'operato dell'Ente e le azioni del progetto stesso.

2 - QUESTIONARIO 11°/12° MESE DI SERVIZIO

TITOLO PROGETTO _____

DATA COMPILAZIONE _____

Obiettivi del progetto

1. Quante ore di back office hai svolto settimanalmente?

.....

2. Quante ore di front office hai svolto settimanalmente?

.....

3. A quante iniziative/attività di pubblicizzazione/informazione sul progetto DigiPASS hai partecipato?

.....

4. Quante istanze sono state trattate per l'accesso al SIA e al REI ?.....

.....

5. fai il punto sullo stato di avanzamento dei progetti DigiPASS e REI

.....
.....
.....

6. Ad oggi quante ore hai dedicato all'attività di promozione del Servizio Civile?

.....

7. Secondo te, il gruppo di lavoro ha provveduto alla realizzazione delle attività programmate nel rispetto dei tempi e dei contenuti previsti dal progetto? (1 per niente - > 5 molto)

1 2 3 4 5

8. Secondo te, sono state portate a termine le attività individuate dal progetto?

1 2 3 4 5

9. Secondo te, il servizio che hai svolto ha prodotto risultati concreti migliorando la situazione dei destinatari?

1 2 3 4 5

10. Quali sono state le principali difficoltà riscontrate durante l'attuazione delle attività di SCN?

Formazione

11. In che misura il corso di **formazione generale** ti ha (1 per niente - > 5 molto):

1 2 3 4 5

- a Stimolato a livello motivazionale
- b Reso consapevole del ruolo di cittadino attivo
- c Dato maggiori conoscenze generali sulla storia dell'obiezione di coscienza e l'attuale servizio civile
- d Dato maggiori conoscenze generali sul dovere di difesa della Patria e sulla difesa civile non armata e nonviolenta

12. La metodologia utilizzata durante la **formazione generale** quanto è stata efficace?

1 2 3 4 5

13. In che misura pensi sia stata utile la **formazione specifica** sulle modalità di gestione delle attività del progetto?

1 2 3 4 5

14. La formazione specifica e l'esperienza di SCN hanno accresciuto le tue competenze?

1 2 3 4 5

15. Ti ritieni soddisfatto dell'esperienza di volontariato di SCN?

1 2 3 4 5

16. Quali caratteristiche ritieni di aver potenziato con questa esperienza?

- Capacità relazionali e di comunicazione
- capacità di lavorare in gruppo
- capacità di iniziativa ed autonomia
- altro

Spazio libero

In questo spazio puoi scrivere liberamente altre considerazioni sul tuo servizio al fine di migliorare l'operato dell'Ente.

21) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

NO

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

E' preferibile che i candidati siano in possesso dei seguenti titoli:
diploma di laurea almeno triennale in Servizio Sociale
diploma di laurea in Scienze della Comunicazione
diploma di laurea in Scienze Politiche

Possesso della patente di guida B.
Saranno inoltre valutate favorevolmente buone capacità relazionali, buona conoscenza dei principali programmi informatici (windows, internet, social network)

23) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

€ 500,00 circa per:
- rimborsi spese per mobilità sul territorio finalizzate alla partecipazione dei volontari a convegni, eventi, visite ecc.;
- acquisto materiali per la realizzazione delle attività inerenti il progetto;
- varie ed eventuali per esigenze che si risconteranno nel corso dell'espletamento del progetto.
Ulteriori risorse, al momento non quantificabili, saranno destinate alla formazione generale dei volontari.

24) *Eventuali reti a sostegno del progetto (copromotori e/o partners):*

Non presenti

25) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

I volontari saranno inseriti nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'Ente, ed avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nella sede di attuazione. In coerenza con gli obiettivi (box 7) e le modalità di attuazione (box 8) del progetto, si indicano di seguito le risorse tecniche e strumentali necessarie ed adeguate per l'attuazione del progetto e fornite dal soggetto attuatore:

- n. 1 stanza riservata ai volontari di SCN con n. 2 postazioni fisse dotate di pc, collegamento alla rete internet e alla intranet comunale, n. 2 telefoni, mobili da ufficio
- n. 1 stanza destinata allo sportello DigiPASS completamente attrezzata dal punto di vista informatico e arredata
- n. 1 stanza relativa all'ufficio di Segreteria, Accoglienza e Informazioni con n. 3 postazioni fisse dotate di pc, collegamento alla rete internet e alla intranet comunale, n. 3 telefoni, n. 1 scanner, mobili da ufficio
- N. 1 sala riunioni (con 1 scrivania, 1 tavolo da riunione e n. 10 sedie)
- n. 3 Fotocopiatrici di piano
- Materiali di cancelleria
 - n. 4 automezzi in dotazione della Direzione Servizi alla Persona
 - Materiali di documentazione

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

26) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di crediti formativi

27) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di tirocini formativi

28) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Nell'ambito del presente progetto è previsto, ai fini del curriculum vitae, il rilascio di un Attestato di partecipazione al progetto di servizio civile rilasciato dall'ente proponente Comune di Spoleto con una valutazione complessiva dell'operato del volontario.

Formazione generale dei volontari

29) *Sede di realizzazione:*

La formazione sarà realizzata presso:
la sede di attuazione del progetto o presso una sede individuata dall'Ente.

30) *Modalità di attuazione:*

La formazione generale sarà realizzata in proprio presso l'Ente con servizi acquisiti da ente di servizio civile di 1 classe.

31) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

Si

32) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La metodologia adottata nel presente modulo di formazione è incentrata essenzialmente sul coinvolgimento diretto dei soggetti in formazione al fine di condividere a tutti i livelli gli argomenti ed i contenuti della formazione. Tale aspetto, si ritiene particolarmente importante per il raggiungimento degli obiettivi espressi. Infatti, soltanto attraverso una partecipazione attiva dei ragazzi è possibile intervenire nei processi di condivisione e di rielaborazione dei concetti trattati. Al fine di favorire una costante e continua partecipazione attiva dei volontari si farà ricorso a dinamiche non formali nel processo formativo attraverso tecniche di brainstorming, animazioni, giochi di ruolo, esercitazioni, simulazioni, il T-group.

L'idea è quella che non ci si deve limitare a trasmettere idee-concetti, ma si deve anche puntare a far acquisire consapevolezza e attitudini. Si devono fornire, laddove possibile, risposte ai problemi sollevati, ma più di tutto si deve cercare di fornire e attivare competenze.

La formazione adottata sarà pertanto prevalentemente attiva, anche se nella microprogettazione delle singole lezioni si farà, laddove necessario, ricorso anche ad una metodologia più classica: la lezione frontale tesa a favorire il trasferimento di numerose informazioni utili ai volontari al fine dell'espletamento del loro servizio .

L'intervento formativo avrà, pertanto, nelle sue diverse fasi, due distinte caratterizzazioni:

Lezione frontale:

Le lezioni frontali hanno lo scopo di preparare i volontari ad assolvere specifiche mansioni previste nei progetti. Attraverso le lezioni verranno fornite quelle informazioni indispensabili per gestire al meglio l'esperienza di volontariato. Tale modalità sarà erogata per circa il 60% del monte orario complessivo della formazione generale.

Dinamiche non formali:

Con le dinamiche non formali si faciliterà l'inserimento dei volontari nell'organizzazione del progetto, nel contesto di integrazione sociale, sviluppando il loro senso di appartenenza e la capacità di gestire i conflitti. Tale modalità, sarà erogata per circa il 40% del monte orario complessivo della formazione generale ed attraverserà trasversalmente molti dei moduli formativi previsti al box 33.

33) *Contenuti della formazione:*

Il Contenuto della formazione generale sarà strutturato nei seguenti moduli formativi:

1) L'identità del gruppo in formazione- Durata 4 ore

Presentazione dell'intervento formativo

Introduzione della scaletta dell'intervento formativo, orari, luoghi, contenuti

Illustrazione della metodologia formativa, il modello di Kolbe, strumenti partecipativi, brainstorming, role- playing, attività laboratoriali (manufatti, educativi, teatrali, etc.)

Lavoro sul gruppo in formazione (aspettative e motivazioni su SCN)

La dimensione e l'identità del Gruppo

Le dinamiche che si presentano all'interno del gruppo

Gruppo auto-centrato, gruppo di lavoro e team

Gestione del Conflitto

Analisi delle aspettative

Motivazioni e obiettivi individuali

2) Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà - Durata: 4 ore

Storia del servizio civile e dell'obiezione di coscienza

Studio e Analisi delle Leggi 230/98 e legge n. 64/01

Fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale,

Lettera ai Cappellani Militari di Don Milani

Caratteristiche e ordinamento del servizio civile, principi e ordinamenti della obiezione di coscienza

Affinità e differenze tra il servizio civile e l'obiezione di coscienza

3) Il dovere di difesa della Patria - Durata: 4 ore

Difesa della Patria come diritto dovere del cittadino (articolo 52 della Costituzione italiana) anche e soprattutto con mezzi non violenti, e nella difesa dei diritti umani

In particolare, si illustreranno i contenuti delle sentenze della Corte Costituzionale nn. 164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.

Storia del pacifismo e della non violenza

Dichiarazione Universale dei Diritti Umani

Carta Europea

Ordinamento Nazioni Unite

4) Educazione alla Pace e - Durata: 4 ore

Art. 11 della Costituzione Italiana: Diversità religiosa, economica e sociale tra conflitti ed incontri

Tolleranza e solidarietà

La Costituzione Italiana e l'Unione Europea come strumenti per riconoscere i diritti e costruire la Pace

Le operazioni di polizia internazionale

Concetti di peacekeeping, peace-enforcing, peacebuilding

Diversità religiosa, economica e sociale tra conflitti ed incontri

La protezione Civile - Durata: 4 ore

L'impegno in protezione civile come esempio di cittadinanza attiva

I rischi

Il Sistema Informativo territoriale

Gestione dell'emergenza e prova pratica di gestione dell'emergenza

Psicologia delle catastrofi

Comunicazione in emergenza e informazione alla popolazione sui comportamenti

La solidarietà e le forme di cittadinanza - Durata: 8 ore

Principio costituzionale di Solidarietà Sociale – Art. 2 Costituzione Italiana

Principio Costituzionale di Sussidiarietà Art 117 – Costituzione Italiana

Principi di libertà sanciti dalla Costituzione

Le competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti in cui opera il servizio civile

Il Terzo Settore nell'ambito del welfare

Consapevolezza e Responsabilità civica

Il Servizio civile in relazione al Terzo Settore

7) La normativa vigente la carta di impegno etico - Durata: 4 ore

La Carta d'Impegno Etico

Legge 64/2001

Decreto Legislativo 77/2002

8) Diritti e doveri del volontario del servizio civile - Durata: 4 ore

- DPCM 4 febbraio 2009: "Prontuario concernente la disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale". Sul GUR n. 70 del 25.03.2009
- DPCM 6 febbraio 2009: "Prontuario contenente le disposizioni per lo svolgimento delle funzioni di controllo e verifica sull'attuazione dei progetti di servizio civile nazionale. Doveri degli enti di servizio civile e infrazioni punibili con le sanzioni amministrative previste dall'art. 3 bis della legge 6 marzo 2001, n. 64" (GURI n. 109 del 13 Maggio 2009)
- Conoscenza degli aspetti normativi relativamente al servizio civile volontario. Sono temi relativi a questa area ad esempio la legge 64/2001 e le circolari attuative, i diritti e doveri del volontario ed i diritti- doveri degli Enti
- Il Contratto di servizio civile

9) Presentazione dell'Ente - Durata: 4 ore

- Presentazione del Comune di Spoleto
- Storia
- Lo statuto
- I Valori
- La mission
- La Struttura Organizzativa
- La Metodologia di lavoro
- Presentazione Ente partner di impiego nel progetto di Servizio Civile Nazionale Volontario
- Il concetto di rete e partenariato civile

10) Il lavoro per progetti - Durata: 4 ore

Il progetto di Servizio Civile

Gli obiettivi e le azioni

Il Ruolo e le attività dei volontari

Il valore sociale del progetto d'impiego

Indicatori di efficacia ed Esiti Attesi

Strumenti di verifica e di valutazione della crescita del volontario

34) Durata:

42 ore da erogare entro il 180° giorno dall'avvio del progetto

Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

35) Sede di realizzazione:

La formazione sarà realizzata presso la sede di attuazione del progetto presso la sede della direzione SAP in via San Carlo 1 Spoleto

36) Modalità di attuazione:

La formazione specifica sarà effettuata in proprio presso l'ente con formatori dell'ente.

37) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:

Fausto Libori, nato a Spoleto il 06/03/1955
Paola Coccia, nata a Foligno il 22/04/1958
Fabrizia Fava, nata a Richterswil (Svizzera) il 23/05/1962
Cinzia Placidi, nata a Roma il 13/09/1973
Stefania Fabiani, nata a Berna (Svizzera) il 05/06/1966
Roberta Farinelli, nata a Spoleto il 20/09/1968

38) Competenze specifiche del/i formatore/i:

- **Fausto Libori**, Responsabile Servizi Sociali Comune di Spoleto e Zona Sociale n. 9, già Docente della Formazione Professionale della Regione Umbria e Responsabile Programmazione e coordinamento attività F.P. settore socio – sanitario USL 3.

- **Paola Coccia**, Assistente Sociale coordinatrice delle Assistenti Sociali dell'Ufficio di Cittadinanza.

- **Fabrizia Fava**, Laureata in scienze della Formazione corso di laurea in scienze dell'educazione indirizzo esperto dei processi formativi tesi su "La comunicazione nel comune di Spoleto verso la cittadinanza", esperta nella semplificazione del linguaggio amministrativo delle pubbliche amministrazioni, ha frequentato numerosi corsi di formazione sulla comunicazione e sulla formazione. Coordinatore dell'Ufficio di Segreteria e Accoglienza della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto.

- **Cinzia Placidi**, comunicatore sociale della Zona sociale n. 9, con esperienza pluriennale in comunicazione sociale con particolare riferimento agli Uffici di Cittadinanza e agli sportelli interculturali.

- **Stefania Fabiani**: Laureata in Coordinamento delle Attività di Protezione Civile, Master in analisi dei rischi e gestione delle emergenze, iscritta all'albo dei docenti presso il Ministero degli Interni.

- **Roberta Farinelli**: Laureata in Giurisprudenza, specialista amministrativo presso la direzione Servizi alla Persona del comune di Spoleto, referente della procedura amministrativa dei CAS.

39) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

Per conseguire gli obiettivi formativi verranno privilegiate metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei volontari basate sul presupposto che le competenze che andranno ad acquisire deriveranno principalmente dall'esperienza.

Le metodologie utilizzate saranno:

- 1) **lezione partecipata**, per un'analisi delle competenze possedute dai volontari e per la trasmissione degli elementi conoscitivi di base ed omogeneizzare le conoscenze teoriche;
- 2) **lezione frontale**, finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- 3) **lavoro teorico – pratico di ricerca e studio in gruppo**;
- 4) **Learning by doing**, modello didattico basato sull'apprendimento attraverso l'esperienza. L'apprendimento è facilitato quando il volontario partecipa al percorso di formazione della conoscenza. Il learning by doing deve basarsi sulla soluzione di problemi attraverso l'esperienza e sulla capacità di autovalutazione dei propri risultati.

40) Contenuti della formazione:

La formazione specifica sarà centrata sulle attività di progetto e in riferimento alle stesse affronterà tutti gli argomenti necessari perché i volontari possano crescere e rendersi autonomi.

La formazione specifica prevede i seguenti contenuti:

Modulo 1: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile. (Stefania Fabiani) Durata 4 ore

Nei primi 90 giorni dall'avvio del progetto tutti i volontari verranno informati ed addestrati ai sensi dell'art. 36 del Dlgs. n. 81/2008:

- sui rischi per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro con l'illustrazione del documento di valutazione dei rischi del comune di Spoleto;
- sulle procedure che riguardano il primo soccorso, la lotta antincendio, l'evacuazione dei luoghi di lavoro;
- sui rischi specifici cui è esposto il volontario in relazione all'attività svolta, sulle normative di sicurezza e sulle misure e le attività di prevenzione e protezione riportate nelle istruzioni

di salute e sicurezza.

Modulo 2: Il Servizio Sociale (Paola Coccia) durata 6 ore il ruolo e le funzioni dell'Assistente sociale, gli ambiti di intervento (famiglia, anziani, minori, immigrazione, disabilità, dipendenze, carcere, salute mentale, povertà ed emarginazione), il rapporto con l'utente, Assistente sociale e utenti nel segretariato sociale, codice deontologico, segreto professionale e d'ufficio, i riferimenti normativi, le esperienze locali e nazionali, La banca dati SISO.

Modulo 3: L'Ufficio di Cittadinanza (Cinzia Placidi) durata 8 ore. L'Ufficio di Cittadinanza, la Carta dei servizi cos'è e a cosa serve – Il ruolo del comunicatore sociale, i servizi rivolti agli immigrati, presentazione dello Sportello Interculturale e dello Sportello del Cittadino, il funzionamento del SIA, il funzionamento del REI.

Modulo 3: Il Front e Back – Office nella prestazione dei servizi sociali. (Fabrizia Fava) durata 26 ore La prima linea del servizio di accoglienza e informazione; Elementi di comunicazione e tecniche di relazione con il pubblico; L'informazione on line; tecniche di ricerca delle informazioni; strumenti di ricerca e archiviazione delle informazioni; le caratteristiche dell'informazione; le tecniche di trattamento delle informazioni cartacee e delle informazioni in formato elettronico; l'aggiornamento del patrimonio informativo. L'era della digitalizzazione e della trasparenza (Decreto Madia DPCM 13/04/2014, Codice dell'Amministrazione digitale D.Lgs. n. 82/2005, Anticorruzione e Trasparenza D.Lgs n. 97/2016, D.Lgs. n.33/2013, Legge n. 124/2015).

Modulo 4: La Zona Sociale e l'organizzazione dei servizi (Fausto Libori) durata 20 ore.

Presentazione dell'Ente e della Direzione Servizi alla Persona, T.U.E.L. 267/2000, il Procedimento Amministrativo, legislazione sulla privacy e l'autocertificazione il Piano Sociale Regionale, la normativa di riferimento nazionale e regionale (L.328/2000, L.R.n. 10/2016), il ruolo del Responsabile di Zona, la programmazione di Zona.

Modulo 5: il funzionamento dei CAS (Roberta Farinelli) durata 8 ore.

41)Durata:

72 ore di cui il 70% da erogare entro 90 giorni dall'avvio del progetto, il rimanente 30% entro e non oltre 270 giorni dall'avvio del progetto.

Altri elementi della formazione

42)Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Il monitoraggio del piano di formazione ha per finalità la valutazione della qualità e dell'efficacia delle attività di formazione rivolte ai volontari.

Il comune di Spoleto attraverso il proprio piano di monitoraggio interno, e in particolare attraverso la somministrazione dei 2 questionari rivolti ai volontari, intende verificare l'andamento del percorso formativo e soprattutto riscontrarne l'efficacia in termini di acquisizione da parte dei volontari della consapevolezza del proprio ruolo e delle nuove conoscenze e competenze applicabili durante il loro percorso di SCN all'interno dell'Ente e nell'ambito del loro futuro professionale. A tal fine nei questionari da somministrare al 6° e al 11°/12° mese di servizio sono previste domande sul percorso di formazione generale e specifica atte a valutarne la qualità e l'efficacia.

Data 29/11/2017

Il Responsabile legale dell'ente
Il Sindaco Fabrizio Cardarelli