

1 ALLEGATO 2 - Scheda progetto per l'impiego di operatori volontari in servizio civile in Italia

Le voci contrassegnate dall'asterisco devono essere compilate obbligatoriamente a pena di esclusione del progetto.

ENTE

1) Ente proponente il progetto^(*)

COMUNE DI SPOLETO

1.1) Eventuali enti attuatori

2) Codice di accreditamento SCN/ iscrizione SCU dell'Ente proponente^(*)

NZ05324

3) Albo e classe SCN o Albo e sezione SCU dell'ente proponente^(*)

REGIONE UMBRIA

IV CLASSE

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) Titolo del progetto^(*)

IL SERVIZIO CIVILE PER L'INCLUSIONE SOCIALE DIGITALE

5) Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 1)^(*)

Settore: ASSISTENZA aree: 2 adulti e terza età in condizioni di disagio, 3 minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale, 14 altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

6) Durata del progetto^(*)

8 mesi

9 mesi

10 mesi

11 mesi

12 mesi

7) *Descrizione del contesto territoriale entro il quale si realizza il progetto e dell'area di intervento*^(*)

7.1) *Presentazione dell'ente proponente e degli eventuali enti attuatori*^(*)

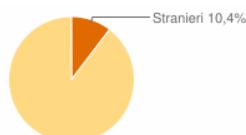
il Comune di Spoleto crede fermamente nella valenza educativa e formativa del Servizio Civile. Da circa 10 anni, è accreditato presso la regione Umbria come Ente di SCN di IV classe e presenta ogni anno progetti di servizio civile finalizzati all'impiego di giovani volontari nei settori dell'assistenza, dell'ambiente, dell'educazione e promozione culturale, del patrimonio artistico e culturale, della protezione civile. Nel corso degli anni il Comune di Spoleto ha elaborato molti progetti di servizio civile nazionale dando l'opportunità ad oltre 100 ragazzi di fare un'esperienza formativa di crescita civica e di partecipazione sociale, in contatto con diversi ambiti lavorativi e di acquisire competenze trasversali quali il lavoro in team, le dinamiche di gruppo e il problem solving che facilitano l'ingresso nel mercato del lavoro.

7.2) *Breve descrizione del contesto territoriale e dell'area di intervento. Analisi delle criticità/bisogni sociali sui quali si intende intervenire e che giustificano la realizzazione del progetto*^(*)

CONTESTO TERRITORIALE

Il Comune di Spoleto è situato nella parte sud della provincia di Perugia, confinante con il territorio della provincia di Terni, facente da cerniera tra le due province della regione dell'Umbria. Ha un territorio di 348,14 Km quadrati con una densità di 109,05 abitanti per km quadrato ed è, per estensione, il quinto comune dell'Umbria. In passato antiche e importanti vie di comunicazione hanno reso quello di Spoleto uno dei territori più attraversati. In tempi moderni, lo sviluppo della città è stato penalizzato da un insufficiente adeguamento dei collegamenti stradali al passo con i tempi facendo mancare i presupposti per un concreto sviluppo demografico ed economico. Ad oggi, infatti, si evidenzia una lenta ma costante decrescita della popolazione residente (dalle 39.574 unità al 1 gennaio 2011 alle 37.964 unità al 1 gennaio 2018 Fonte: Istat), che fa del Comune di Spoleto una città con uno dei più alti indici di vecchiaia d'Italia.

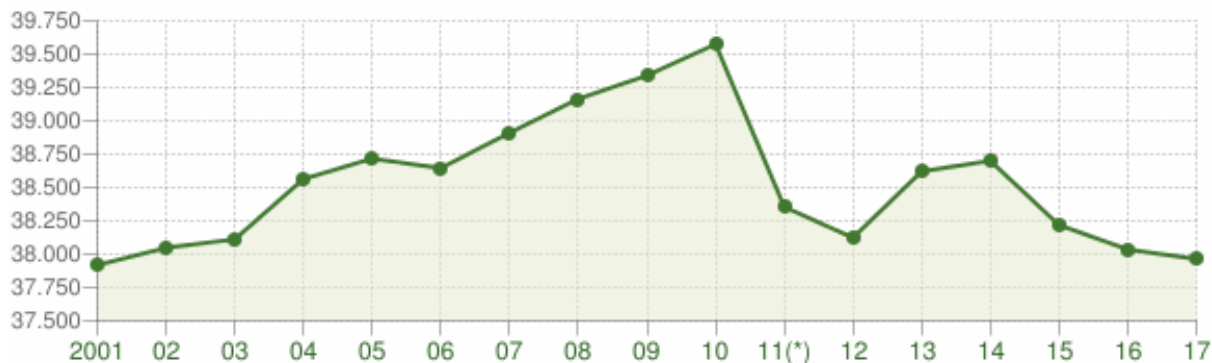
Sui 37.964 residenti, di cui 18.413 maschi e 19.551 femmine, si rileva una presenza di 3.954 cittadini stranieri pari al 10,4% della popolazione residente (Istat: al 1 gennaio 2018). La comunità straniera più numerosa è quella proveniente dalla Romania con il 26,1% di tutti gli stranieri presenti sul territorio, seguita dall'Albania (18,4%) e dal Marocco (14,8%).



Le tabelle di seguito evidenziano la composizione anagrafica, suddivisa per fasce d'età, dei residenti nel Comune di Spoleto, l'andamento della popolazione residente nel corso degli anni e il relativo movimento naturale:

Fascia di età	Numero residenti
0-14	4.436
15-30	5.491
31-44	6.417
45-59	8.609
60-74	7.368
Più di 75	5.643
Totale	37.964

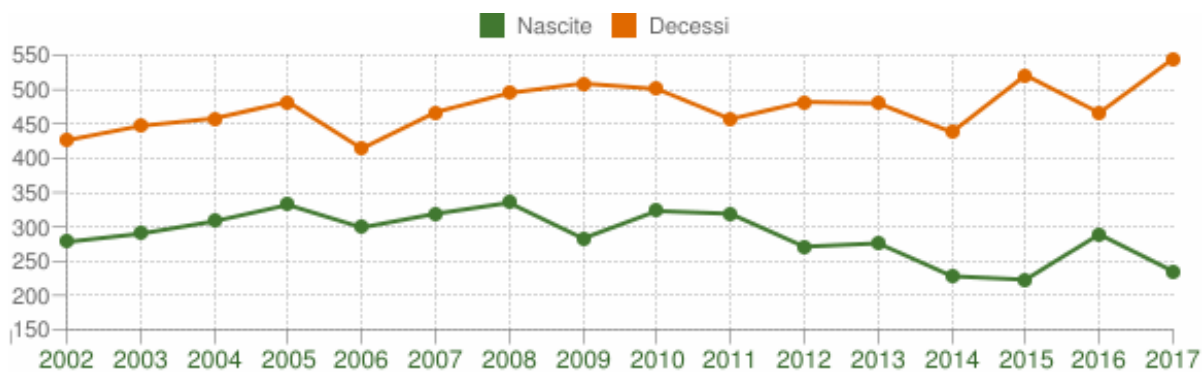
Tab.1: distribuzione anagrafica comune di Spoleto. Fonte: elaborazione dati Istat al 1 gennaio 2018



Andamento della popolazione residente

COMUNE DI SPOLETO (PG) - Dati ISTAT al 31 dicembre di ogni anno - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(*) post-censimento



Movimento naturale della popolazione

COMUNE DI SPOLETO (PG) - Dati ISTAT (bilancio demografico 1 gen-31 dic - Elaborazione TUTTITALIA.IT

Nel 2018 l'indice di vecchiaia per il Comune di Spoleto dice che ci sono 237,5 anziani ogni 100 giovani.

CONTESTO SETTORIALE

La città di Spoleto da anni si trova a fare i conti con una crisi economico-occupazionale tra le più gravi della Regione Umbria a cui si aggiungono una carenza infrastrutturale che rallenta principalmente lo sviluppo economico nel settore turistico-culturale e i recenti eventi sismici che hanno indebolito ulteriormente il tessuto sociale. Il presente progetto si inserisce nel settore della tutela dei diritti sociali e dei servizi alla persona, che costituiscono una delle missioni prioritarie degli enti locali. Missione che viene sottoposta a costanti sfide per stare al passo con i tempi e rispondere all'aumento della complessità dei bisogni sociali, e che vede il coinvolgimento di fasce di popolazione che fino a poco tempo fa erano lontane dal richiedere sostegno e aiuto alle politiche pubbliche. Il perdurare della crisi economica, infatti, ha accresciuto le richieste e le emergenze dei territori, sia nel numero sia nel merito dei problemi che i servizi pubblici devono fronteggiare. L'obiettivo strategico del Comune di Spoleto all'interno del sistema Servizio Civile, è quello di non limitarsi a rispondere ai bisogni che si presentano, ma elaborare strumenti innovativi di gestione e partecipazione attiva che contribuiscano a prevenire le situazioni difficili, offrendo risposte adeguate ai bisogni della comunità, anche sulla scorta delle indicazioni programmatiche del Piano Sociale della Regione Umbria 2017-2019. L'attenzione alla qualità dei servizi da parte dell'Amministrazione comunale mira a garantire livelli di protezione sociale che non risentano di restrizioni o flessioni nel tempo, grazie anche alla ricerca costante di nuove soluzioni in continuo confronto con il tessuto cittadino. Il progetto IL SERVIZIO CIVILE PER L'INCLUSIONE SOCIALE DIGITALE si attua nel territorio del Comune di Spoleto e si focalizza su due ambiti specifici di intervento:

- il **supporto agli uffici del Servizio Sociale della direzione Servizi alla Persona;**
- il **potenziamento dei servizi e iniziative per l'integrazione e l'inclusione attraverso il progetto DIGIPASS** con particolare riguardo alle fasce rappresentate da giovani, disabili, cittadini stranieri, anziani.

La Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto, che a breve subirà una nuova riorganizzazione, attualmente governa le seguenti aree tematiche:

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

Un ruolo fondamentale 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). La funzione principale dell'Ufficio di Cittadinanza è quella di erogare le 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).

Di seguito la tabella dell'utenza intercettata che si è rivolta ai Servizi Sociali del Comune di Spoleto nel 2016 e nel 2017:

TIPOLOGIA	2016	anno 2017
famiglie con disagio	2070 (*)	2100
Famiglie che hanno usufruito di un contributo	585	780 (**)
Minori con procedimenti presso Tribunali	209	197
Minori che vivono in famiglie con disagio sociale	548	405
Minori in affido familiare	9	15
Disabili in carico al servizio	174	240
Anziani Assistenza domiciliare integrata	429	468
Anziani semi residenziale	48	61
Disabili adulti Assistenza domiciliare integrata	38	44
Disabili adulti semi residenziale	83	78
utenti CAS (Contributo autonoma sistemazione post terremoto)	465	465

(*) incremento determinato dagli eventi sismici 2016

(**) dato comprensivo dei contributi alle famiglie terremotate - contributo autonoma sistemazione (CAS)

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 anti violenza 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 REI (Reddito di inclusione Sociale)
21. Contributi autonoma sistemazione (CAS)
22. Progetto regionale SIA PLUS
23. Progetti per l'Inclusione sociale e la lotta alla povertà POR Umbria FSE 2014-2020
24. progetti Agenda Urbana Programma di Sviluppo Urbano Sostenibile del Comune di Spoleto a valere sull'asse 2 "Inclusione sociale e lotta alla povertà" del POR FSE – UMBRIA 2014-2020: "Centro di ascolto CON-TATTO", "Io&Te=NOI: Azioni di supporto alla genitorialità" e "Crescere a Spoleto - Servizi Educativi Territoriali di Comunità".

Il progetto IL SERVIZIO CIVILE PER L'INCLUSIONE SOCIALE DIGITALE si inserisce all'interno di un processo di trasformazione digitale in corso di realizzazione nel Comune di Spoleto necessario per attuare l'adeguamento alle normative vigenti sulla semplificazione e allo snellimento delle procedure amministrative anche dal punto di vista dell'innovazione tecnologica. In una continua evoluzione dei servizi, infatti, è fin da ora attuale l'istituzione di un servizio di assistenza che accompagni gli operatori nella fruizione sempre più consapevole e informata del servizio on-line della pubblica amministrazione.

Dedichiamo a questo punto un breve approfondimento alle attività previste dal progetto "DigiPASS – spazi aperti al digitale" che prenderanno il via a partire da marzo 2019, all'interno delle quali gli operatori volontari del presente progetto avranno un ruolo fondamentale per il loro sviluppo.

Il progetto DigiPASS si pone l'obiettivo di diffondere e promuovere l'uso del digitale tra la popolazione attraverso la presenza di *facilitatori digitali* e la messa in rete delle strutture comunali, delle scuole e dei soggetti del Terzo Settore. L'attivazione del progetto DIGIPASS è un passo fondamentale per l'ampliamento delle competenze digitali necessarie da parte della popolazione, per lo sviluppo della crescita comune attraverso l'uso del digitale e prevede lo sviluppo dei seguenti obiettivi specifici:

- supportare i cittadini nell'accesso ai servizi pubblici on-line (es. ritiro referti, pagamento utenze, ecc);
- ridurre il gap culturale nell'uso del digitale tra adulti/anziani e giovani, utilizzando il digitale anche come strumento per l'invecchiamento attivo;
- contribuire all'ampliamento delle competenze digitali di imprese e cittadini, con particolare riguardo agli extracomunitari ed agli altri soggetti, appartenenti alle fasce più deboli o con basso livello di scolarizzazione, per i quali può essere più difficoltoso l'accesso alle informazioni e l'invio on-line;
- sfruttare al massimo l'innovazione digitale a disposizione per l'occupazione e lo sviluppo economico locale;
- realizzare percorsi formativi rivolti ai giovani per sviluppare le competenze nell'uso dei sistemi digitali;
- realizzare tirocini rivolti a disabili e persone svantaggiate in attività lavorative centrate sull'uso del digitale (e-commerce, marketing e comunicazione online, ecc.).

INDICATORI DELLE CRITICITA'/BISOGNI

1. Aumento del numero dei cittadini che accedono ai servizi sociali, anche a seguito degli eventi sismici e ai diversi programmi ed interventi nazionali e regionali di contrasto alla povertà per i quali si prevede l'incremento del numero di beneficiari, con conseguente aggravio delle procedure di accoglienza - informazione ed orientamento degli utenti;
2. Attivazione progetto DIGIPASS che prevede programmi per l'inclusione sociale attraverso l'uso dei sistemi digitali con conseguente necessità di sviluppare le numerose azioni previste dal progetto.

7.3) Destinatari e beneficiari del progetto^(*)

Destinatari del progetto:

I cittadini residenti nel territorio spoletino, con particolare riferimento alle fasce rappresentate da giovani, disabili, cittadini stranieri, anziani.

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 gli operatori 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.

7.4) *Indicazione della domanda di servizi analoghi e della relativa offerta presente nel contesto di riferimento.*

--

8) *Obiettivi del progetto*^(*)

OBIETTIVO GENERALE:

Le azioni e gli obiettivi del progetto IL SERVIZIO CIVILE PER L'INCLUSIONE SOCIALE DIGITALE si caleranno nel contesto lavorativo della direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto, con l'obiettivo primario di potenziare le attività di front office e back office in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti e ridurre i tempi di attesa per l'erogazione dei servizi e utilizzare il resto delle ore a disposizione degli operatori volontari saranno destinate allo sviluppo delle attività previste dal progetto DigiPASS. La presenza degli operatori volontari potrà rendere più agile il disbrigo di alcune pratiche amministrative relative ai servizi sociali e rispondere ad un bisogno diffuso di sviluppare un lavoro di rete sinergico tra i vari soggetti istituzionali e non.

OBIETTIVI SPECIFICI:

1) Ottimizzare l'organizzazione del front-office e del back-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti fornendo informazioni corrette, fruibili, specifiche e orientamento ai servizi.

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
Aumento del numero e della tipologia dei cittadini che accedono ai servizi sociali	1.1 Potenziamento segretariato sociale	n° schede di rilevazione della prima accoglienza	Incremento del 10% dell'utenza accolta

2) Dotare i giovani, i disabili, i cittadini stranieri, gli anziani, la cittadinanza in generale, di competenze informatiche base per accedere alle informazioni e ai servizi on-line, attraverso l'attivazione del progetto DigiPASS.

Criticità/bisogni	Obiettivo	Indicatore ex ante	Indicatore ex post
Attivazione progetto Digipass	1.1 Impiego dei volontari nell'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

9) *Descrizione delle attività con la relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse umane impiegate nel progetto (*)*

9.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento degli obiettivi(*)*

A) OBIETTIVO 1: Ottimizzare l'organizzazione del front-office e del back-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti fornendo informazioni corrette, fruibili e specifiche e orientamento ai servizi.

AZIONE: Potenziamento del Segretariato sociale presso la direzione Servizi alla Persona

Gli operatori volontari saranno di aiuto nell'attività propria del segretariato sociale, affiancheranno il personale comunale nella realizzazione di azioni atte a favorire una maggior conoscenza dei servizi da parte dei cittadini. Supporteranno il personale dell'Ufficio in tutte quelle attività amministrative che prevedono la raccolta e l'erogazione di servizi socio-assistenziali alla popolazione, fornendo informazioni e promuovendo i vari servizi.

ATTIVITA' A1: POTENZIAMENTO DEL BACK OFFICE

- Conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Servizi alla Persona e degli altri servizi pubblici territoriali e Inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale in affiancamento degli operatori;
- predisposizione delle istanze cartacee e digitali (modulistica) per accedere alle prestazioni (rimborsi, contributi economici, trasporti, ecc.) ed ai servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari e aggiornamento normativo ed amministrativo;
- Affiancamento al personale comunale nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio e raccordo con gli uffici amministrativi comunali e di altri enti pubblici;
- predisposizione di materiali informativi (locandine, opuscoli, volantini, sito internet ecc.) e promozione anche via web delle opportunità e dei servizi sociali erogati nonché delle agevolazioni sociali;
- inserimento di dati nei sistemi informatici finalizzati a rendicontazioni/rilevazioni sociali.

ATTIVITA' A2: POTENZIAMENTO DEL FRONT OFFICE

- Collaborazione nell'accoglienza degli utenti;
- supporto agli utenti nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande;
- orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e ogni altra forma di agevolazione che il comune stanziava a favore delle fasce più deboli.

B) OBIETTIVO 2: Dotare i giovani, i disabili, i cittadini stranieri, gli anziani, la cittadinanza in generale, delle competenze informatiche base per accedere alle informazioni e ai servizi on-line, attraverso l'attivazione del progetto DigiPASS.

Gli operatori volontari affiancheranno i responsabili del progetto DigiPASS nella realizzazione delle attività per diffondere e promuovere l'uso del digitale tra la popolazione attraverso la presenza di *facilitatori digitali* e la messa in rete delle strutture comunali, delle scuole e dei soggetti del Terzo Settore.

AZIONE: ridurre il gap culturale tra adulti/anziani e giovani attraverso lo scambio intergenerazionale, promuovere l'uso del digitale come strumento per l'invecchiamento attivo.

ATTIVITA' B1: PROMUOVERE PARTECIPAZIONE, CO-PROGETTAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE

- servizio di open desk: affiancamento al facilitatore digitale per l'accoglienza degli utenti e l'assistenza nell'accesso alle risorse e alle tecnologie digitali;
- assistenza e supporto ai cittadini che hanno l'esigenza di accedere ai servizi digitali privati (prenotazioni, acquisti, pagamenti ecc.) ai social network e alle app dedicate a vari servizi pubblici e privati;
- avviare programmi di alfabetizzazione informatica;
- cura e gestione delle risorse informatiche.

AZIONE: ampliare le competenze digitali di imprese e cittadini, con particolare riguardo agli extracomunitari ed agli altri soggetti, appartenenti alle fasce più deboli o con basso livello di scolarizzazione, per i quali può essere più difficoltoso l'accesso alle informazioni e l'invio on-line.

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	X						
FORMAZIONE SPECIFICA	X	X	X									
PROMOZIONE E SENSIBILIZZAZIONE DEL S.C.N.			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

9.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto^(*)

Dettagliamo ora le azioni di pertinenza dei volontari in riferimento ad ognuno delle macro-azioni individuate, facendo presente che oltre alle attività di seguito elencate, gli operatori volontari selezionati per questo progetto parteciperanno anche alle attività di promozione e di sensibilizzazione del Servizio civile nazionale

OBIETTIVO 1: Ottimizzare l'organizzazione del front-office e del back-office della Direzione Servizi alla Persona affiancando l'utenza in modo da migliorare la comunicazione con i possibili utenti fornendo informazioni corrette, fruibili e specifiche e orientamento ai servizi.

AZIONE	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
Potenziamento del Segretariato sociale presso la direzione Servizi alla Persona	<ul style="list-style-type: none"> Conoscenza dei servizi offerti dalla Direzione Servizi alla Persona e degli altri servizi pubblici territoriali e inserimento dei volontari nelle attività di segretariato sociale in affiancamento degli operatori; predisposizione delle istanze cartacee e digitali (modulistica) per accedere alle prestazioni (rimborsi, contributi economici, trasporti, ecc.) ed ai servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari e aggiornamento normativo ed amministrativo; Affiancamento al personale comunale nella lavorazione delle pratiche amministrative e d'ufficio e raccordo con gli uffici amministrativi comunali e di altri enti pubblici; predisposizione di materiali informativi (locandine, opuscoli, volantini, sito internet ecc.) e promozione anche via web delle opportunità e dei servizi sociali erogati nonché delle agevolazioni sociali; inserimento di dati nei sistemi informatici finalizzati a rendicontazioni/rilevazioni sociali; Collaborazione nell'accoglienza degli utenti; 	<p>Raccordo con i vari referenti dei servizi e acquisizione di tutte le informazioni necessarie.</p> <p>Osservazione e successivo affiancamento degli operatori dell'ufficio di front-office per l'accoglienza dell'utenza.</p> <p>Gestione appuntamenti con Assistenti sociali per primo colloquio.</p> <p>Gestione corrispondenza.</p> <p>Affiancamento dell'utenza nelle procedure di compilazione delle istanze cartacee e digitali.</p> <p>Collaborazione con lo Sportello del Cittadino. Inserimento dati.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • supporto agli utenti nella compilazione della modulistica e raccolta delle domande; • orientamento per l'accesso ai servizi socio-assistenziali, alle attività di sostegno e ogni altra forma di agevolazione che il comune stanziava a favore delle fasce più deboli; • espletamento di pratiche varie 	
--	---	--

OBIETTIVO 2: Dotare i giovani, i disabili, i cittadini stranieri, gli anziani delle competenze informatiche base per accedere alle informazioni e ai servizi on-line, attraverso l'attivazione del progetto DigiPASS.

AZIONE 1	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
ridurre il gap culturale tra adulti/anziani e giovani attraverso lo scambio intergenerazionale, l'uso del digitale come strumento per l'invecchiamento attivo.	servizio di open desk: affiancamento al facilitatore digitale per l'accoglienza degli utenti e l'assistenza nell'accesso alle risorse e alle tecnologie digitali; assistenza e supporto ai cittadini che hanno l'esigenza di accedere ai servizi digitali privati (prenotazioni, acquisti, pagamenti ecc.9 ai social network e alle app dedicate a vari servizi pubblici e privati; avviare programmi di alfabetizzazione informatica; cura e gestione delle risorse informatiche.	progettazione in affiancamento dell'equipe delle iniziative previste progetto Contatti con i referenti delle associazioni, dei gruppi informali, delle associazioni di categoria, imprese, delle scuole, ecc. Attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc.
AZIONE 2	ATTIVITA'	RUOLO VOLONTARI
ampliare le competenze digitali di imprese e cittadini, con particolare riguardo agli extracomunitari ed agli altri soggetti, appartenenti alle fasce più deboli o con basso livello di scolarizzazione, per i quali può essere più difficoltoso l'accesso alle informazioni e l'invio on-line.	sviluppare la rete tra i soggetti territoriali che possono contribuire allo sviluppo delle azioni del DigiPASS; organizzare una piano della comunicazione per la promozione e la pubblicizzazione del progetto DigiPASS in base ai diversi target cui si rivolge (cittadini, giovani, anziani, disabili, associazionismo, Istituzioni scolastiche, P.A. Terzo Settore ecc.); programmare ed organizzare attività di coworking; sostegno/consulenza per lo sviluppo di E-commerce, marketing, comunicazione via web ecc.	Affiancamento agli operatori del DigiPASS Accoglienza dell'utenza inserimento dati Supporto nell'attività informatica (internet, posta elettronica ecc.) Rilevazione statistica dell'utenza Allestimento, cura e aggiornamento della sede Pianificazione della tipologia di eventi da organizzare Contatti con associazioni, gruppi informali, Scuole, associazioni di categoria, terzo settore ecc. progettazione in affiancamento dell'equipe del servizio delle iniziative individuate Attività di volantinaggio, comunicati stampa, sito internet, social network, depliant ecc. redazione news letter digitale

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

RISORSA UMANA	PROFESSIONALITA'	ATTINENZA
Dina Bugiantelli	Dirigente della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Responsabile del Servizio Civile dell'Ente
Fausto Libori	Specialista amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Responsabile Servizio Pianificazione Sociale e Sistema integrato dei servizi della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto
Fabrizia Fava	Specialista amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Esperta nella semplificazione del linguaggio amministrativo delle pubbliche amministrazioni
Paola Coccia	Assistente Sociale della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Coordinatrice delle Assistenti Sociali dell'Ufficio di Cittadinanza.
Daniela Lezi	Esperto amministrativo contabile della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Esperto politiche attive del lavoro
Roberto Angeli	Assistente amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Addetto all'ufficio di Segreteria, Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto
Lorella Mariani	Assistente amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Addetto all'ufficio di Segreteria, Accoglienza e Informazioni della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto
Paolo Risoldi	Specialista Amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Referente servizio Inclusione Sociale e sostegno alla famiglia
Roberta Farinelli	Specialista Amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Referente Servizio politiche per la Casa e Ufficio CAS
Francesca Palazzi	Specialista amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Referente del Servizio Civile per il Comune di Spoleto
Carmen Foglia	Specialista amministrativo della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Responsabile Servizio Scuola, Famiglia della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto
Cinzia Placidi	Esperto amministrativo contabile della Direzione Servizi alla Persona del Comune di Spoleto	Esperta in comunicazione sociale

- 10) *degli operatori volontari da impiegare nel progetto*^(*) *Numero*
- 11) *posti con vitto e alloggio* *Numero*
- 12) *posti senza vitto e alloggio* *Numero*
- 13) *posti con solo vitto* *Numero*
- 14) *Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo*^(*)

15) *Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)*^(*)

16) *Eventuali particolari obblighi degli operatori 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. Disponibilità a fruire dei permessi compatibilmente nei giorni di chiusura dell'Ente.

Rispetto degli obblighi previsti in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro conseguenti alla informativa che riceveranno i volontari appena entrati in servizio.

Disponibilità alla guida con auto di servizio per spostamenti relativi alle attività attinenti il progetto in particolare relativamente alle azioni previste dal DigiPASS.

Gli operatori volontari dovranno inoltre:

- adottare la massima riservatezza nel trattamento dei dati rispettando la normativa vigente;
- adottare la massima cura nella gestione delle pratiche, nell'utilizzo degli strumenti di cui avranno disponibilità.

CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

17) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato^(*):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Direzione Servizi alla Persona	Spoletto	Via San Carlo,1	132179	4	Fava Fabrizia	23/05/1962	FVAFRZ62E63Z133R			
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile universale con indicazione delle ore dedicate:*

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 gli operatori volontari che prestano servizio civile nell'ambito dei progetti attivati all'interno del Comune di Spoleto saranno direttamente coinvolti un giorno al mese 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:

- pubblicazione del progetto sul sito istituzionale del Comune di Spoleto;
- Infoday sul SCU presso l'InformaGiovani del comune di Spoleto e comunicazione tramite i social network;
- distribuzione di materiali informativi presso i luoghi formali ed informali di incontro (scuola, centri aggregativi, oratori, biblioteca, pub, mercatini ecc.);
- trasmissione settimanale sulla web radio dell'Informagiovani dedicata all'informazione sul SCU anche attraverso la voce di ex volontari;
- redazione di una news letter digitale dedicata al servizio civile universale;
- contatti con gli studenti delle scuole secondarie di II grado.

L'impegno complessivo nelle attività di promozione e sensibilizzazione del progetto di servizio civile sarà di 22 ore distribuite nei 12 mesi di servizio.

19) *Criteri e modalità di selezione degli operatori volontari non verificati in sede di accreditamento(*)*

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

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

NO

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

Il comune di Spoleto intende rilevare, attraverso un Piano di monitoraggio interno, 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. Il modello proposto, inoltre, è finalizzato a rilevare il grado di partecipazione, coinvolgimento e soddisfazione degli operatori volontari, a monitorare lo stato di realizzazione degli obiettivi e l'andamento della formazione generale e specifica.

Il modello interno prevede:

- riunioni di monitoraggio al 3°, al 6°, al 9° e al 11° mese tra volontari, eventuale personale del servizio coinvolto e OLP finalizzate alla rilevazione degli indicatori inseriti nel progetto, 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: report 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 e al responsabile di progetto, inoltre, spettano l'analisi delle risultanze dei questionari somministrati ai volontari, la rilevazione e risoluzione delle eventuali problematiche.

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

NO

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal decreto legislativo, n. 40 del 6 marzo 2017:*

E' preferibile che i candidati siano in possesso dei seguenti titoli:
diploma di laurea in Scienze della Comunicazione
diploma di laurea in Scienze Politiche
diploma di laurea in Informatica o equipollenti
Possesso della patente di guida B.
Saranno inoltre valutate favorevolmente buone capacità relazionali, buona conoscenza dei principali programmi informatici (windows, internet, social network).

24) *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.;
- varie ed eventuali per esigenze che si riscontreranno nel corso dell'espletamento del progetto.

25) *Eventuali reti a sostegno del progetto (partners):*

Non presenti

26) *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 e le modalità di attuazione 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 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 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
 - per il progetto DigiPASS un open desk con 2 scrivanie per pc, 1 tavolo, 3 mobili da ufficio, 3 sedie, un' area relax con 1 tavolo, 1 divano, 1 libreria, 2 mobili da ufficio, 10 sedie, una area polifunzionale e multimediale con 15 postazioni per pc, 2 librerie 4 moduli con sportelli chiudibili, 12 tavoli scrivania, 20 sedie, 13 laptop, browser web, software open source di office automation, software per la videoconferenza, media player open source, 1 lavagna multimediale, 1 stampante, 1 telefono fisso.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di crediti formativi

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Non sono previsti accordi finalizzati al riconoscimento di tirocini formativi

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

L'Ente Comune di Spoleto rilascerà a ciascun operatore volontario un ATTESTATO SPECIFICO sulla base delle specifiche Linee Guida del DGSCN.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

30) *Sede di realizzazione (*)*

Comune di Spoleto, direzione Servizi alla Persona, via San Carlo 1, Spoleto

31) *Modalità di attuazione(*)*

La formazione generale sarà realizzata in proprio, presso l'Ente con formatori dell'Ente

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (*)*

NO

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

La metodologia nella somministrazione della Formazione Generale è incentrata essenzialmente sul coinvolgimento diretto degli operatori volontari al fine di condividere a tutti i livelli gli argomenti ed i contenuti. 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. .

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

Lezioni frontali: lezioni formali con metodo espositivo, proiezioni di video tratti da film e documentari, proiezioni e discussione di power point, letture di materiali, distribuzione di dispense, lezioni interattive con coinvolgimento diretto dei partecipanti tramite la metodologia maieutica. Le lezioni frontali impiegheranno circa il 60% del monte ore complessivo a disposizione.

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. Saranno organizzati giochi di ruolo, di cooperazione, di simulazione, di socializzazione e di valutazione, lavori di gruppo, ricerche ed elaborazioni progettuali. 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 34.

34) *Contenuti della formazione (*)*

La Formazione Generale degli operatori volontari ha come obiettivo primario il raggiungimento delle finalità di cui all'art. 1 della Legge 64/2001, ovvero la formazione civica, sociale, culturale e professionale dei volontari. Essa intende fornire ai partecipanti strumenti idonei all'interpretazione dei fenomeni storici e sociali al fine di costruire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile. I contenuti della formazione generale, in coerenza con le "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale" (Decreto 160/2013 del Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile del 13/07/2013) prevedono lo sviluppo dei seguenti moduli formativi:

1) "Valori e identità del Servizio Civile"

l'identità del gruppo in formazione e patto formativo
dall'obiezione di coscienza al SCU
il dovere di difesa della Patria, difesa civile non armata e non violenta
la normativa vigente e la Carta di impegno etico

2) "La cittadinanza attiva"

la formazione civica
le forme di cittadinanza
la protezione civile
la rappresentanza dei volontari nel servizio civile

3) "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile"

presentazione dell'Ente accreditato, finalità, struttura, settori di intervento
il lavoro per progetti
l'organizzazione del servizio civile e le sue figure
disciplina dei rapporti tra enti e volontari di servizio civile (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche)
comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

35) *Durata (*)*

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

FORMAZIONE SPECIFICA (RELATIVA AL SINGOLO PROGETTO) DEGLI OPERATORI VOLONTARI

36) *Sede di realizzazione (*)*

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

37) *Modalità di attuazione(*)*

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

38) *Nominativo, dati anagrafici e competenze /esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli(*)*

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>modulo formazione</i>
<i>Paola Coccia, nata a Foligno (PG) il 22/04/1958</i>	Assistente Sociale, Coordinatrice delle Assistenti Sociali dell'Ufficio di Cittadinanza.	Modulo 2: Il Servizio Sociale e l'Ufficio di Cittadinanza
<i>Fabrizia Fava, nata a Richterswil (Svizzera) il 23/05/1962</i>	Laureata in Scienze della Formazione, corso di laurea in scienze dell'educazione indirizzo <i>esperto dei processi formativi</i> con una tesi su <i>"La comunicazione nel comune di Spoleto verso la cittadinanza"</i> , esperta nella semplificazione del linguaggio amministrativo delle pubbliche amministrazioni, ha frequentato numerosi corsi di formazione sulla comunicazione e sulla formazione.	Modulo 3: Il Segretariato Sociale. Le attività di Back e Front – Office nella prestazione dei servizi sociali
<i>Roberta Farinelli, nata a Spoleto (PG) il 20/08/1968</i>	Laureata in Giurisprudenza, specialista amministrativo presso la direzione Servizi alla Persona del comune di Spoleto.	Modulo 4: La normativa sugli Enti Locali
<i>Fausto Libori, nato a Spoleto il 06/03/1955</i>	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.	Modulo 5: il progetto DigiPASS

39) *Nominativo, dati anagrafici e competenze specifiche del formatore in riferimento al modulo concernente "formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale" (*)*

Stefania Fabiani, nata a Berna (Svizzera) il 05/06/1966, 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.

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste (*)*

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

Le metodologie utilizzate saranno:

- **lezioni partecipate** per un'analisi delle competenze possedute dai volontari e per la trasmissione degli elementi conoscitivi di base ed omogeneizzare le conoscenze teoriche;
- **lezioni frontali** finalizzata alla trasmissione diretta delle informazioni di base;
- **lavoro teorico – pratico di ricerca e studio in gruppo;**
- **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.

41) *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 6 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 e l'Ufficio di Cittadinanza (Paola Coccia) durata 12 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 utente nel segretariato sociale, codice deontologico, segreto professionale e d'ufficio, i riferimenti normativi, le esperienze locali e nazionali, La banca dati SISO, che cos'è l'Ufficio di Cittadinanza, la tipologia dei servizi erogati.

Modulo 3: Il Segretariato Sociale. Le attività di Back e Front – Office nella prestazione dei servizi sociali. (Fabrizia Fava) durata 30 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 normativa sugli Enti Locali (Roberta Farinelli) durata 12 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, la normativa di riferimento nazionale e regionale.

Modulo 5: il progetto DigiPASS (Fausto Libori) durata 12 ore.

Obiettivi del progetto, l'analisi del contesto, presentazione della rete locale dei soggetti coinvolti, i target da raggiungere, le attività dell'*open desk*, le attività dell'*area relax*, le attività dell'*area polifunzionale e multimediale*, la metodologia della progettazione partecipata, la programmazione della comunicazione, le attività di monitoraggio e rednicontazione.

42) *Durata(*)*

72 ore da erogare entro 90 giorni dall'avvio del progetto.

ALTRI ELEMENTI DELLA FORMAZIONE

43) *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 di quella specifica atte a valutarne la qualità e l'efficacia. L'elaborazione dei questionari verrà messa a disposizione degli OLP e dei responsabili di progetto.

Data, 11/01/2019

Il Responsabile del Servizio civile nazionale dell'ente

