



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### **TITOLO DEL PROGETTO:**

**ORIENTATI ALL'ASSISTENZA: VOLONTARI PER LE FAMIGLIE – Seconda campagna nazionale**

### **SETTORE e Area di Intervento:**

**A (ASSISTENZA)**

#### **Aree di intervento:**

**01 – Anziani**

**02 - Minori**

**03 - Giovani**

**04 - Immigrati, profughi**

**06 - Disabili**

### **OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

#### **OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO**

Il progetto “Orientati all’assistenza: volontari per le famiglie: seconda campagna nazionale” si propone di dare risposte efficaci alle famiglie presenti sul territorio, che si rivolgono alle nostre sedi per presentare le proprie esigenze in termini di orientamento, informazione, consulenza sui servizi di assistenza, tutela e cura alla famiglia in ambito domiciliare e non, a disposizione nelle aree di riferimento.

Spesso infatti le informazioni in materia sono frammentate e poco chiare: non mancano i dati, che al contrario sono abbondanti e messi a disposizione da più fonti. Spesso si incontrano tuttavia serie difficoltà nell’interpretarli e nel disporre di un quadro sintetico e coerente, oltre che nell’accesso diretto ai servizi. Nasce la necessità di sintetizzare l’esistente (ai vari livelli) per favorirne l’incontro e la conoscenza da parte dell’utenza reale e potenziale, attraverso un’azione efficace di mappatura, monitoraggio, supporto e orientamento in ambito di conciliazione vita-lavoro, regolarizzazione di fattispecie irregolari, accesso ad agevolazioni nel caso in cui siano previste, conoscenza dei servizi offerti in ambito provinciale e locale a beneficio di singoli e famiglie. La conoscenza, il supporto e l’accompagnamento rappresentano, infatti, strumenti efficaci di “solievo” e di “alleggerimento” del peso dovuto alle difficoltà di accesso a servizi completi ed adeguati che le famiglie incontrano a tutti i livelli.

#### **OBIETTIVI SPECIFICI DEL PROGETTO**

All’interno di questo quadro di finalità generali, le attività in programma si propongono il perseguimento dei seguenti obiettivi specifici:

1. Monitoraggio e mappatura dei servizi e dei canali di cura e assistenza sanitaria e non sanitaria, attivi a livello territoriale, a supporto delle famiglie (partendo dalla conoscenza delle normative e dei programmi attivati dalle istituzioni locali e dagli enti pubblici e privati dedicati, per giungere ad una lista delle concrete opportunità esistenti e funzionanti).

Strumenti: La segreteria nazionale ANCoS ha definito un modello standard di database da utilizzare per la raccolta e la sintesi dei dati a livello territoriale. I volontari in servizio civile saranno chiamati alla raccolta delle informazioni di contatto sulle opportunità offerte alle famiglie nei vari ambiti del vivere quotidiano. Lo schema di base conterrà un elenco delle aree di interesse e della tipologia di beneficiario, che i volontari stessi potranno, all'occorrenza, implementare ed integrare sulla base della realtà di riferimento.

Indicatori: N. servizi pubblici e privati contattati da ciascun volontario nei 12 mesi; n. contatti andati a buon fine; n. servizi registrati e caricati nel database dei servizi territoriali dedicati alla famiglia

Risultati attesi: Contattati e registrati mensilmente nel database da ciascun volontario i dati e le informazioni relativi ad almeno 15 servizi pubblici o privati presenti nel Comune e/o nella Provincia di residenza (per un totale di almeno 130 al termine dei 12 mesi).

2. Assistenza e supporto all'analisi dei bisogni familiari espressi (per definirne meglio i contorni e le caratteristiche, come punto di partenza per trovare insieme risposte il più possibile modellate sui bisogni stessi ed indirizzare in maniera efficace la raccolta di dati e informazioni per la compilazione del database)

Strumenti: Ciascun volontario avrà a disposizione un "registro degli utenti" con sezioni dedicate ai dati anagrafici, alla tipologia di assistito ed ai fabbisogni espressi, per sé o per membri del proprio nucleo familiare di appartenenza.

Indicatori: N. utenti incontrati o sentiti telefonicamente da ciascun volontario alla fine di ogni mese; N. registri utenze correttamente compilati con tutti i dati richiesti sul totale degli utenti incontrati; N. utenti fidelizzati (che usufruiscono per più di una volta dei servizi di informazione e orientamento)

Risultati attesi: Compilate almeno 10 "Schede/registri utente" al mese per ogni volontario, suddivisi per tipologia d'utenza

3. Formazione e informazione ai volontari in servizio civile sull'evoluzione del modello familiare e sulle prospettive del contesto in termini di struttura, servizi, fabbisogni

Strumenti: Organizzazione di uno o più eventi formativi nazionali gestiti da formatori accreditati entro i primi 180 giorni dall'avvio. Implementazione di una piattaforma online per la Formazione a distanza, con utenza dedicata per ogni volontario (credenziali personali), con possibilità di scaricare anche materiali di ripasso e approfondimento. Definizione dei registri presenza, di questionari sulle aspettative e di schede di valutazione da sottoporre ai volontari all'inizio ed al termine dei percorsi formativi.

Indicatori: N. eventi formativi organizzati nel rispetto della tempistica; n. volontari che hanno adempiuto agli obblighi formativi nei tempi e con le modalità previste; N. volontari che hanno avuto accesso alle sezioni dedicate agli approfondimenti; N. volontari che hanno espresso un parere positivo sulla qualità del percorso formativo e sul rispetto delle proprie aspettative

Risultati attesi: Il 100% dei volontari in servizio ha terminato il percorso formativo nei tempi e con le modalità previste dal progetto e dalle normative di riferimento. Almeno il 60% dei volontari ha scelto di accedere con le proprie credenziali alla sezione della piattaforma FAD dedicata agli approfondimenti. Almeno il 90% manifesta il proprio gradimento sui contenuti della formazione, la didattica e gli strumenti a disposizione e la corrispondenza delle aspettative con il percorso proposto.

4. Creazione di uno sportello/servizio di orientamento ed indirizzo sui servizi territoriali capaci di dare risposte ad hoc rispetto ai bisogni individuati (personalizzazione del servizio di intermediazione)

Strumenti: Desk di accoglienza degli utenti con postazione pc, telefono, attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività di sportello informativo.

Indicatori: N. sportelli attivati entro i primi sei mesi di servizio

Risultati attesi: Entro i primi 6 mesi il servizio/sportello è stato attivato in almeno 30 sedi di attuazione coinvolte sul totale (44)

5. Attivazione reti di coordinamento e collaborazione con soggetti pubblici e privati del terzo settore in ambito territoriale (con particolare riferimento all'assistenza ed alla tutela di persone con specifiche esigenze di assistenza, di cura e di sollievo) al fine di rendere i servizi offerti a tutti i livelli più inclusivi, efficienti e duraturi nel medio e lungo periodo (nonché per promuovere il consolidamento e l'implementazione del servizio nel tempo)

Strumenti: I volontari avranno a disposizione i contatti dei referenti con i quali esistono già dei canali di cooperazione o iniziative di interesse comune

Indicatori: N. soggetti contattati ed incontrati entro i primi 8 mesi di servizio ai fini dell'avvio di collaborazioni; n. incontri organizzati con ciascun soggetto interessato

Risultati attesi: I volontari, entro i primi 8 mesi di servizio, hanno partecipato ad almeno un incontro con gli stakeholder del territorio (tavolo di concertazione o programmazione territoriale) sui temi trattati ed hanno creato una lista di contatti e referenti di settore con cui instaurare rapporti di collaborazione.

6. Definizione e diffusione di materiale informativo a disposizione dell'utenza in materia assistenziale, sanitaria, previdenziale (anche grazie al supporto degli esperti messi a disposizione dai partner di progetto)

Strumenti: Predisposizione di materiale informativo sulle tematiche trattate (brochure, report dati ufficiali, locandine e rivista periodica) e distribuzione alle sedi di attuazione del progetto dove sarà messo a disposizione dei volontari e degli operatori

Indicatori: N. copie materiale distribuite in occasione di incontri ed eventi o consegnate agli utenti presso lo sportello di riferimento

Risultati attesi: Almeno 1 invio di materiale informativo effettuati dalla sede nazionale verso le sedi di attuazione (Stampa e spedizione di almeno 100 copie per ogni tipologia per ciascuna sede). Tutto il materiale distribuito a sportello o durante gli eventi a tema.

7. Organizzazione e promozione di campagne ed eventi informativi e di sensibilizzazione

Strumenti: I volontari avranno a disposizione pc e telefono per organizzare e gestire eventi, dal punto di vista logistico e dei contenuti

Indicatori: N. eventi organizzati da ciascun volontario entro i 12 mesi di servizio

Risultati attesi: Almeno 1 evento territoriale (incontro, conferenza stampa o seminario) organizzato da ciascun volontario sui temi trattati alla presenza dei destinatari diretti ed indiretti del progetto

8. Disseminazione risultati raggiunti

Strumenti: Mini sito web dedicato alla sede di attuazione a disposizione di ogni volontario, contatti media locali tramite ufficio stampa territoriale. Sezione Servizio civile nel sito web [ancos.it](http://ancos.it)

Indicatori: N. articoli pubblicati entro i primi 6 mesi dai media locali. N. news caricate nel mini sito e N. notizie pubblicate nella sezione dedicata nel sito web nazionale

Risultati attesi: Almeno 1 articolo pubblicato dai media locali entro i primi 6 mesi di servizio e diffuso tramite mini sito e sezione web [ancos](http://ancos.it)

#### **CRITERI DI SELEZIONE:**

Il sistema autonomo di selezione dei volontari tiene conto delle procedure normative previste dalla legge 64/2001 di istituzione del Servizio Civile, le circolari, i decreti attuativi, i regolamenti, le direttive ed i protocolli dell'ufficio nazionale per il Servizio Civile e le

standardizza con l'obiettivo di una valutazione uniforme dei candidati in rapporto ai progetti ed ai territori in cui essi si svolgono e con l'obiettivo di garantire un'elevata qualità delle risorse umane da impiegare nei progetti.

Il sistema è stato realizzato per raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✓ promozione del Servizio Civile;
- ✓ supporto alle singole realtà partner partecipanti al progetto nella realizzazione della propria campagna promozionale;
- ✓ gestione delle procedure selettive mettendosi al servizio dei giovani beneficiari facendo loro percepire il significato di tale procedura all'interno del percorso previsto dal Servizio Civile.

Il sistema di reclutamento prevede differenti fasi di realizzazione;

**Fase promozionale:** permette di definire le informazioni procedurali a livello nazionale, i compiti organizzativi e gli strumenti utilizzati per gli aspetti di comunicazione.

Per un sistema di reclutamento ottimale a distanza saranno utilizzati tutti gli strumenti disponibili dell'ente per garantire la maggiore diffusione dell'iniziativa.

Saranno organizzati per gli operatori coinvolti nel Servizio Civile incontri di orientamento e sarà creato *ad hoc* un servizio di newsletter attraverso il quale verranno informati gli enti partner su tutti gli aggiornamenti relativi al Servizio Civile.

**Fase di orientamento:** nel corso della pubblicazione del bando i giovani candidati verranno supportati nella scelta del progetto più idoneo alle loro caratteristiche attraverso una consulenza via mail e telefonica dal personale preposto dagli enti.

Verrà messa a disposizione una linea telefonica dedicata al servizio che garantirà informazioni ai candidati e verrà fornito un indirizzo mail specifico per tutte le richieste di consulenza e faq ([serviziocivile.ancos@confartigianato.it](mailto:serviziocivile.ancos@confartigianato.it))

#### **Fase di selezione:**

I candidati come previsto dall'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dovranno attenersi alle indicazioni fornite dall'ente in ordine ai tempi, ai luoghi ed alle modalità delle procedure selettive.

La convocazione dei candidati relativa ai tempi ed ai luoghi della selezione verrà effettuata attraverso la pubblicazione delle informazioni sul sito web dell'ente.

Gli enti provvederanno ad elaborare e trasmettere le graduatorie secondo quanto previsto dalla normativa vigente del Servizio Civile.

#### **Commissioni**

Saranno costituite commissioni di selezione così composte: il Presidente, Dott.ssa Cannas Bernardetta, responsabile nazionale dei servizi di selezione e monitoraggio, 2 componenti e 1 addetto alla segreteria di selezione nominati dall'ente Ancos.

Le graduatorie finali saranno pubblicate sul sito dell'ente a seguito della ricezione del nulla osta da parte del Dipartimento.

#### **Metodologia e tecniche utilizzate**

Nello specifico, le attività selettive seguiranno il seguente iter:

1.verifica delle candidature inviate entro i termini, per constatare la presenza dei requisiti curriculari previsti al punto 22 e dalla legge 6 marzo 2001, n. 64

2.colloqui di selezione in presenza della Commissione suindicata

**1.I requisiti curriculari** consentiranno di attribuire un punteggio massimo di 32 punti così suddivisi:

1.a

Titolo di studio (non cumulabili)	Punteggio
Laurea II livello attinente	10
Laurea II livello non attinente	9
Laurea I livello attinente	9
Laurea I livello non attinente	8
Diploma scuola superiore attinente	8
Diploma scuola superiore non attinente	7
Diploma scuola media inferiore	3

1.b

Esperienze professionali (non cumulabili)	Punteggio
Almeno 2 anni in settore attinente	10
Almeno 1 anno in settore attinente	8
Almeno 2 anni in settore non attinente	8
Almeno 1 anno in settore non attinente	7
Meno di 1 anno in settore attinente	3
Meno di 1 anno in settore non attinente	2

1.c

Altre esperienze nel terzo settore (non cumulabili)	Punteggio
Partecipazione a progetti specifici dell'ANCoS	5
Partecipazione a progetti specifici di altri enti	3

1.d

Altre competenze (cumulabili)	Punteggio
Competenze informatiche certificate	3
Competenze linguistiche certificate	2
Altri titoli (Attestati, Master, corsi professionalizzanti...)	2

\* (per ogni sezione, esclusa la 1.d, si terrà conto solo del punteggio più alto)

**2. Colloqui** in cui si valuteranno - a partire da una scheda predisposta ad hoc – le conoscenze, le attitudini, le motivazioni, l'interesse e la disponibilità dei candidati rispetto allo svolgimento del Servizio Civile e delle attività di progetto (punteggio massimo 78)

2.a

Caratteristica	Specifiche	Punteggio attribuibile
Conoscenza del servizio civile: principi fondamentali, quadro valoriale e finalità	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10
Conoscenza dell'ANCoS, dei suoi obiettivi e delle sue attività	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-3
	Conoscenza dettagliata	4-8
Conoscenza del progetto per il quale presentano la candidatura	Nessuna	0
	Conoscenza generica	1-5
	Conoscenza dettagliata	6-10

Condivisione degli obiettivi del progetto e motivazione		0-10
Disponibilità e flessibilità	Si	5
	No	0
Capacità relazionale	Assente	0
	Parziale e potenzialmente migliorabile	1-10
	Spiccata ed evidente	11-15
Capacità di ascolto	Limitata	0-3
	Parziale e potenzialmente migliorabile	4-6
	Spiccata	7-10
Altri elementi di valutazione (empatia, capacità di gestione della critica e del conflitto, voglia di imparare e mettersi in gioco )	Non presenti	0
	Parzialmente presenti	1-5
	Del tutto presenti	6-10

Il punteggio finale sarà così calcolato:  $\Sigma (1.a + 1.b+1.c+ 1.d) + 2.a$

Il punteggio minimo totale previsto per poter risultare idonei (selezionati e non) è pari a **65/110**. Al di sotto di tale soglia, i candidati verranno considerati non idonei.

Oltre ai titoli di studio ed alle esperienze pregresse, facilmente dimostrabili, sia in campo professionale che in ambito sociale, culturale, artistico e sportivo, si è ritenuto opportuno tener conto della motivazione dei candidati e dell'interesse specifico per l'ambito d'azione e per la *mission* dell'associazione proponente, oltre che, naturalmente, per il tema trattato e gli obiettivi del progetto proposto.

Visto l'argomento estremamente delicato ed il target che si prevede di coinvolgere, sarà inoltre necessario che i candidati dimostrino buone doti comunicative ed una sensibilità particolare che consenta loro di relazionarsi adeguatamente con i destinatari degli interventi.

Verranno predisposte le seguenti schede:

- A. Scheda personale per ogni candidato contenente i dati anagrafici del selettore e del candidato, il punteggio assegnato per ciascuna voce curriculare e i punteggi assegnati durante il colloquio
- B. Modello di verbale dei colloqui di selezione
- C. Scheda finale con l'attribuzione del punteggio
- D. Foglio firme per presa visione

Alla conclusione verrà stilata una graduatoria provvisoria che verrà pubblicata nell'apposita sezione del sito [www.ancos.it](http://www.ancos.it).

Trascorso il tempo previsto per eventuali ricorsi, a seguito del nulla osta da parte degli Uffici competenti, si provvederà a pubblicare la graduatoria definitiva.

#### DIFFUSIONE E INFORMAZIONE

A seguito dell'eventuale approvazione del progetto e in concomitanza con il periodo della presentazione delle candidature, ANCoS promuoverà il progetto a livello nazionale tramite il proprio sito istituzionale e tramite newsletter e renderà noti i criteri di selezione sopraindicati.

I CANDIDATI AL COLLOQUIO VERIFICHERANNO LA SCHEDA DEI PUNTEGGI DEI TITOLI E FIRMERANNO LA PRESA VISIONE PER GARANTIRE LA MASSIMA TRASPARENZA.

**POSTI DISPONIBILI e SEDI DI SVOLGIMENTO:**

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 45*

***SEDI DI SVOLGIMENTO E N. VOLONTARI PER SEDE***

<u>Sede di attuazione del progetto</u>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Cod. ident. sede</i>	<i>N. vol. per sede</i>
ANCOS - COMITATO PROVINCIALE CALTANISSETTA	CALTANISSETTA	VIALE TRIESTE 281	105864	1
ANCOS - COMITATO PROVINCIALE DI NOVARA	NOVARA	VIA SAN FRANCESCO D'ASSISI 5/D	105873	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE ANCONA	ANCONA	VIA FERRUCCIO FIORETTI 2/A	86535	2
ANCOS COMITATO PROVINCIALE AREZZO	AREZZO	VIA TIZIANO 32	86494	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE AVEZZANO	AVEZZANO	VIA SAMUELE DONADONI 56	117271	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE CATANIA	CATANIA	VIA FEDERICO CICCAGLIONE 42	115804	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE CHIETI	CHIETI	P.ZZA G.FALCONE E P.BORSELLINO, 3	86569	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE CREMONA	CREMONA	VIA ROSARIO 5	114720	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE CUNEO	CUNEO	VIA VENTOTTO APRILE 24	114718	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE ENNA	ENNA	VIA G. BORREMANS 53/F	86426	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE FOGGIA	FOGGIA	VIALE MANFREDI 16	86312	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE FROSINONE	FROSINONE	VIA ARMANDO FABI 163	86455	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE GROSSETO	GROSSETO	VIA MONTE ROSA 26	114684	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE LA SPEZIA	LA SPEZIA	VIA FONTEVIVO 19/M	114714	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE LATINA	LATINA	VIALE PIERLUIGI NERVI	86378	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE LECCE	LECCE	PIAZZETTA E. MONTALE 4	86421	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE MANTOVA	PORTO MANTOVANO	VIA PARIGI 30	116148	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE PALERMO	PALERMO	VIA FRANCESCO LAURANA 5	114725	1
ANCOS COMITATO DI PERUGIA	PERUGIA	VIA GIOVANNI BATTISTA PONTANI 33	86635	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE PISA	PISA	VIA ANNIBALE EVARISTO BRECCIA 26	86507	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE PISTOIA	PISTOIA	VIA ENRICO FERMI 49	116971	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE PRATO	PRATO	VIA DINO SACCENTI 19/21	115777	1
ANCOS COMITATO REGGIO CALABRIA	REGGIO DI CALABRIA	VIA DIOMEDE MARVASI 8/C	86395	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE ROMA	ROMA	VIA SAN GIOVANNI IN LATERANO	116963	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE SAVONA	SAVONA	PIAZZA GOFFREDO MAMELI 5/3	115793	1

ANCOS COMITATO PROVINCIALE TERNI	TERNI	VIA LUIGI CASALE, 9	86472	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE TORINO	TORINO	VIA PRINCIPE TOMMASO 18/BIS	84008	1
ANCOS COMITATO PROVINCIALE UDINE	UDINE	VIA RONCHI 20	86279	1
ANCOS COMITATO DI VITERBO	VITERBO	VIA I.GARBINI 29/G	86445	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS ASCOLI PICENO	SAN BENEDETTO DEL TRONTO	VIA BEZZECA 30	117312	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI CROTONE	CROTONE	PIAZZA UMBERTO I 58	116015	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI CASERTA	CASERTA	VIA VINCENZO LAMBERTI SNC	122228	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI FIRENZE	FIRENZE	VIA EMPOLI 27/29	122235	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI PESCARA	PESCARA	VIA MARCO POLO 40	122230	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI LECCO	LECCO	VIA GALILEO GALILEI 1	122238	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI AGRIGENTO	AGRIGENTO	VIA VENTICINQUE APRILE 174	122237	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI BRESCIA	BRESCIA	VIA ORZINUOVI 28	130376	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI MILANO	LEGNANO	VIA VENTI SETTEMBRE 28	130381	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI SIRACUSA	SIRACUSA	VIA LENTINI 55	130386	1
COMITATO ANCOS DI FOLIGNO	FOLIGNO	VIA ANTONIO DA SANGALLO 17/b	130380	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI RIETI	RIETI	VIA BORSELLINO 6	130379	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI CATANZARO	CATANZARO	VIA DOMENICO MOTTOLA D'AMATO 51	116020	1
COMITATO PROVINCIALE ANCOS DI MESSINA	MESSINA	VIALE BOCCETTA 70	130377	1
ANCOS SEDE NAZIONALE ROMA	ROMA	VIA SAN GIOVANNI IN LATERANO, 152	86340	1

### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI:**

I giovani volontari in servizio civile, coadiuvati dal supporto dell'OLP, dei formatori e degli operatori dell'associazione e dei partner coinvolti, con la supervisione dell'équipe nazionale di progetto, dovranno gestire e partecipare alle seguenti attività:

- Partecipazione ai percorsi formativi (formazione generale e specifica) previsti dal progetto, sia che si svolgano in aula, in affiancamento o a distanza (piattaforma FAD)
- Monitoraggio e mappatura dei servizi e dei canali di cura, supporto e assistenza per le famiglie attivi a livello territoriale (partendo dalla verifica e dallo studio delle normative e dei programmi attivati dalle istituzioni locali e dagli enti pubblici e privati dedicati)
- Assistenza e supporto all'analisi dei bisogni familiari espressi (per definirne meglio i contorni e le caratteristiche, al fine di trovare risposte il più possibile modellate sui bisogni stessi). I volontari, inizialmente a stretto contatto con gli OLP, dovranno acquisire nel corso dei mesi un adeguato livello di autonomia nella gestione del servizio di ascolto e raccolta delle esigenze
- Orientamento ed indirizzo sui servizi capaci di dare risposte ad hoc rispetto ai bisogni individuati (personalizzazione del servizio di intermediazione) nell'ambito di uno sportello dedicato
- Attivazione e coordinamento reti di contatto e collaborazione con soggetti pubblici e privati del terzo settore (con particolare riferimento all'assistenza ed alla tutela di persone con specifiche esigenze di assistenza, di cura e di sollievo) al fine di rendere i servizi offerti a tutti i livelli più inclusivi, efficienti e duraturi nel medio e lungo periodo (consolidamento del servizio)



- Predisposizione (con il supporto di tecnici in sede) e distribuzione di materiale informativo sul tema

- Raccolta e diffusione informazioni e risultati:

a) E' prevista l'organizzazione periodica di seminari per la disseminazione dei risultati ottenuti tramite l'elaborazione e la sintesi dei fabbisogni espressi, con la collaborazione degli esperti del Patronato INAPA impegnati sul territorio

b) La diffusione di informazioni e materiale divulgativo sui servizi (e sul loro stato di avanzamento) avverrà anche mediante l'invio di una newsletter periodica destinata a tutti gli operatori locali dell'associazione e mediante la pubblicazione degli stessi sul sito ufficiale dell'ANCoS ([www.ancos.it](http://www.ancos.it)) nella sezione dedicata al servizio civile

c) E' prevista, inoltre, la definizione e la pubblicazione di comunicati stampa e di articoli da pubblicare sulla rivista dell'ANCoS (Nuovi Percorsi) e ANAP (Persone e società) – Partner di sistema, nonché mediante i canali messi a disposizione dalla società di comunicazione del Partner MAB.q (di cui si avvale normalmente l'ANCoS).

- Partecipazione e collaborazione ad eventi e manifestazioni a livello nazionale

- Partecipazione e gestione di incontri nei propri territori in cui presentare il progetto, distribuire il materiale informativo, sensibilizzare i presenti e somministrare i questionari

- Partecipazione attiva all'organizzazione e alla realizzazione di campagne e giornate di sensibilizzazione a livello territoriale. In tali occasioni, i volontari dovranno individuare e contattare eventuali esperti da coinvolgere e offrire loro supporto logistico

- Partecipazione o promozione di riunioni di coordinamento e supervisione del progetto nel corso del servizio

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Con riferimento alle modalità d'impiego dei volontari, alla specificità del progetto e delle tematiche che tratta, alle finalità statutarie dell'associazione, alle sue linee d'azione ed al target cui si rivolge, si considereranno idonei i candidati che, oltre alle caratteristiche ed ai titoli specificati nei criteri di selezione, dimostreranno di possedere i seguenti requisiti:

- Propensione al dialogo ed all'ascolto
- Esperienze maturate nel settore del volontariato e/o in ambito sociale
- Capacità comunicative (i giovani volontari, visto il target di riferimento, dovranno essere in grado di semplificare e rendere facilmente comprensibili agli intervistati i contenuti dei quesiti e le finalità del progetto)
- Empatia e pazienza (vista la delicatezza del compito previsto e la complessità dell'argomento trattato)
- Capacità di lavoro in team
- Capacità organizzative
- Flessibilità (con particolare riferimento alla disponibilità agli spostamenti sul territorio di riferimento necessari per partecipare agli incontri con gli stakeholder, nonché per la somministrazione dei quesiti nella fase di mappatura e di raccolta dei fabbisogni e l'organizzazione di momenti informativi sul tema "focus" del progetto)
- Spirito d'iniziativa
- Conoscenze informatiche di base (Ambiente Windows, Programmi Microsoft Word, Excel, Power Point; navigazione in Internet Explorer; capacità di utilizzo della posta elettronica e della piattaforma di Formazione a distanza, nonché di Skype per la gestione di videoconferenze online)

#### **SERVIZI OFFERTI (eventuali):**

Vitto e alloggio: Nessuno

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Monte ore annuo 1400

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

Nello svolgimento del servizio, si richiederà ai volontari:

- Flessibilità, in ragione delle iniziative di ricerca, sensibilizzazione e divulgazione previste dal progetto (ai volontari sarà infatti richiesta la disponibilità a spostamenti frequenti sul territorio di riferimento delle indagini, con specifico riguardo all'organizzazione di campagne di informazione, convegni, appuntamenti con soggetti pubblici e privati del territorio per interviste, seminari sulle questioni di maggior rilievo connesse con il progetto, incontri e manifestazioni ed eventi a tema, ecc.) fermo restando il monte ore specificato al punto 13 (Monte ore annuo: 1400 – giorni di servizio settimanali: 5 – Numero minimo di ore a settimana: 20).*
- Capacità di gestione di incontri su skype, qualora non fosse possibile organizzare riunioni di confronto sulle tematiche trattate in presenza*
- Puntualità e rispetto delle regole e dell'ambiente destinato allo svolgimento del servizio*
- Disponibilità a spostamenti sul territorio provinciale e nazionale, con costi a carico dell'associazione di riferimento locale o centrale, per la programmazione, l'organizzazione e la gestione delle attività legate al progetto, pianificate dalla sede centrale, oltre che per la partecipazione ai momenti formativi (formazione generale e specifica) previsti per i volontari in servizio civile dalla normativa vigente.*

**CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

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

ENTE CHE CERTIFICA	TIPOLOGIA ENTE	COMPETENZE CERTIFICATE
ASVCI	Ente partner del progetto	<p>L'ente ASVCI- Associazione per lo Sviluppo e Cooperazione Internazionale riconosce e certifica le seguenti competenze attinenti al progetto (utili alla crescita professionale dei volontari):</p> <p><b>Capacità e competenze Professionali e/o tecniche</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- acquisizione di competenze nell'affrontare un conflitto;</li> <li>- assimilazione dei contenuti oggetto della formazione ricevuta in particolare nella cooperazione internazionale e allo sviluppo</li> </ul> <p><b>Capacità e competenze organizzative</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacità di programmare ed attuare corsi di formazione sul volontariato e il terzo settore;</li> <li>- capacità di gestione dei conflitti</li> </ul> <p><b>Capacità e competenze relazionali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- capacità di lavorare in team e per</li> </ul>

progetti;  
- collaborazione con altri enti di volontariato.

### **STRUMENTI UTILIZZATI PER L'ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE**

**TEST** con domande chiuse per valutare l'acquisizione delle competenze di tipo tecnico-professionale acquisite.

**QUESTIONARIO** a domande aperte per valutare il livello di motivazione dei volontari verso il proseguimento di obiettivi professionali in linea con il percorso di Servizio Civile.

**COLLOQUIO** per verificare gli obiettivi professionali e formativi dei volontari uscenti.

### **DICHIARAZIONE DELLE COMPETENZE**

Al termine delle prove di accertamento delle suddette verifiche sarà rilasciata una DICHIARAZIONE delle COMPETENZE

**Nomina srl**

Ente partner del progetto

L'ente Nomina srl riconosce e certifica le seguenti competenze attinenti al progetto (utili alla crescita professionale dei volontari):

#### **Capacità e competenze Professionali e/o tecniche**

- acquisizione di competenze nell'affrontare un colloquio di lavoro e nel redigere un cv vitae;
- assimilazione dei contenuti oggetto della formazione ricevuta in particolare nel mercato del lavoro e sulla contrattualistica;
- assimilazione di competenze spendibili in ambito lavorativo;

#### **Capacità e competenze organizzative**

- capacità di programmare ed attuare corsi di formazione sul volontariato e il terzo settore;
- capacità di gestione dei processi comunicativi interni ed esterni;
- capacità di amministrazione di progetti socio-culturale;
- capacità di trovare risposte concrete ai numerosi problemi posti dal difficile contesto sociale.

#### **Capacità e competenze relazionali**

- capacità di lavorare in team e per progetti;
- capacità relazionali in ambiente pubblico;
- capacità relazionali con soggetti a rischio;

- collaborazione con altri enti di volontariato.

### **STRUMENTI UTILIZZATI PER L'ACCERTAMENTO DELLE COMPETENZE**

**TEST** con domande chiuse per valutare l'acquisizione delle competenze di tipo tecnico-professionale acquisite.

**QUESTIONARIO** a domande aperte per valutare il livello di motivazione dei volontari verso il proseguimento di obiettivi professionali in linea con il percorso di Servizio Civile.

**COLLOQUIO** per verificare gli obiettivi professionali e formativi dei volontari uscenti.

### **DICHIARAZIONE DELLE COMPETENZE**

Al termine delle prove di accertamento delle suddette verifiche sarà rilasciata una DICHIARAZIONE delle COMPETENZE.

L'ente, sulla base del monitoraggio, dell'azione di tutoraggio e dell'affiancamento previsti, consegnerà ai volontari che concluderanno il percorso, un attestato relativo alle attività svolte e alle competenze acquisite, sottoscritto e relativo all'esperienza realizzata, che conterrà una dettagliata descrizione delle competenze maturate e concretamente dimostrate.

#### **SAPERE**

- Ruoli dei diversi enti e dei diversi operatori nel lavoro di rete

#### **SAPER FARE**

Competenze tecnico-operative specifiche:

- Osservare e descrivere comportamenti e situazioni
- produrre report o relazioni
- utilizzare tecniche specifiche di comunicazione con l'utenza (ascolto ed espressione)
- predisporre e utilizzare schede per la rilevazione e raccolta di dati relativi a servizi

Competenze generali:

- utilizzo dei programmi di videoscrittura
- utilizzo dei programmi di Posta elettronica

#### **SAPER ESSERE**

- lavorare in équipe multi professionali; comunicare e relazionarsi in generale.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

#### **CONTENUTI:**

I contenuti della formazione specifica verranno trattati nell'ambito di 10 moduli, nei quali verranno trattate le tematiche seguenti (con le indicazioni specifiche all'interno di ciascun modulo):

**a) Le APS: caratteristiche e potenzialità (durata: 4 ore)**

1. Cosa sono le Associazioni di Promozione Sociale
2. Caratteristiche, gestione e funzionamento delle APS
3. La normativa di riferimento: le tappe di un'evoluzione (dalla Legge 383 alla Riforma del Terzo settore)

**b) L'ANCoS: statuto, organizzazione, struttura, attività e finalità (durata: 4 ore)**

1. Storia e caratteristiche dell'Associazione

2. Obiettivi statutari
3. Attività, aree di intervento e progetti realizzati
4. Le opportunità dell'ANCoS nell'ambito del sistema di riferimento ed a livello sociale
- c) **Formazione e informazione sui rischi connessi alle attività specifiche che i volontari svolgeranno all'interno del progetto – Analisi del documento di valutazione dei rischi relativo alla sede di attuazione ed eventuali altri rischi correlati alle attività fuori sede (durata: 8 ore)**
  1. La normativa di riferimento: evoluzione del concetto di sicurezza nei luoghi di lavoro (dal d.lgs n. 626 al testo unico sulla sicurezza)
  2. Le figure del sistema di sicurezza
  3. Il concetto di rischio ed i vari livelli di esposizione e protezione
  4. Il documento di valutazione dei rischi
- d) **Tecniche e modalità di utilizzo della piattaforma FAD: (durata: 4 ore)**
  1. Modalità di accesso
  2. Struttura della piattaforma
  3. Come scaricare il materiale didattico e compilare i test al termine dei moduli
  4. Accesso alle schede di monitoraggio tramite la piattaforma e compilazione periodica delle stesse
  5. I registri della FAD: verificare e completare correttamente il proprio percorso
  6. Come utilizzare il forum per dialogare con i docenti e attivare dinamiche di confronto con gli altri volontari sul territorio
- e) **Presentazione del progetto “Orientati all’assistenza: seconda campagna” (durata: 6 ore)**
  1. Obiettivi, azioni, tempi e strumenti
  2. Evoluzione dei modelli di famiglia in Italia e dei fabbisogni di riferimento
  3. Ruolo, compiti e responsabilità dei volontari e dell’ente promotore
  4. Strumenti e tecniche a disposizione del volontario per lo svolgimento delle attività di progetto
  5. Scadenze da rispettare: importanza della calendarizzazione degli impegni e della definizione delle priorità
  6. Gli aspetti formali: la cartellina del volontario - documentazione da aggiornare e tenere agli atti
- f) **Strumenti di comunicazione efficace nella gestione dei contatti e dei rapporti con l’utenza e i beneficiari del progetto, nonché nelle modalità di accoglienza degli stessi e di raccolta dei fabbisogni presso le sedi di attuazione del progetto (durata: 8 ore)**
  1. Il target di riferimento: conoscere l’utenza
  2. Come trasmettere efficacemente un messaggio: chiarezza e capacità di adattamento del linguaggio all’interlocutore
  3. Gli strumenti di raccolta dei fabbisogni: come utilizzare e compilare il registro utenza partendo dall’ascolto delle esigenze delle famiglie
  4. Principali tecniche e strumenti di comunicazione interpersonale efficace
  5. Uso appropriato dei canali di comunicazione e del contesto di riferimento (target)
  6. Catturare l’attenzione e conquistare la fiducia dell’interlocutore per fidelizzare l’utente e dare risposte efficaci
- g) **Tecniche di mappatura dei servizi di assistenza e cura e degli strumenti normativi a disposizione in ambito territoriale (dal comune alla provincia) (durata: 12 ore)**
  1. Modalità di utilizzo del database in cui inserire le informazioni di contatto dei servizi pubblici e privati del territorio dedicati alle famiglie
  2. Contatti efficaci con i referenti dei suddetti servizi (come sintetizzare il progetto ed i suoi obiettivi in una presentazione chiara e accattivante)
  3. Caricamento e aggiornamento periodico dei dati raccolti

4. Catalogazione e sintesi efficace delle informazioni ai fini della gestione dello sportello di orientamento e supporto alle famiglie ed agli utenti
- h) Presentazione della realtà territoriale specifica in relazione ai temi del progetto (10 ore)**
1. Il quadro di contesto: evoluzione di un modello a livello territoriale (tradizione e prospettive)
  2. I bisogni prioritari espressi dalle famiglie ed i servizi esistenti sul territorio (eccellenze e lacune): analisi dei dati ufficiali a disposizione (Istat, Osservatori regionali...)
- i) Metodologie per l'organizzazione di iniziative, eventi e campagne di informazione e sensibilizzazione in ambito nazionale e territoriale (durata: 6 ore)**
1. Promuovere un evento: programmazione e diffusione delle informazioni
  2. Gestione della logistica (Dove? Come? Con quali strumenti?)
  3. Monitoraggio dei risultati e valutazione dell'efficacia dell'iniziativa (in termini di partecipazione e soddisfazione dell'utenza)
  4. Diffusione dei risultati: canali e network – contatto con Stampa e media locali
  5. Rendicontare un evento
- j) Promozione e gestione efficace delle reti di rapporti territoriali di settore ed intermediazione fra utenti (famiglie) ed enti pubblici e privati di riferimento (durata: 10 ore)**
1. Il sistema ANCoS Confartigianato: canali e network di interesse territoriale
  2. L'importanza di creare e consolidare reti di collaborazione con le istituzioni
  3. L'accesso ai contatti di rete nella programmazione di progetti comuni e servizi efficienti a livello territoriale

#### **MODULO ORIENTAMENTO LAVORATIVO (Aggiuntivo)**

**Formatori: Michele Selicati – Giorgio Bartoli – Domenico Loviglio**

**Ore: 8**

La continua trasformazione del Mercato del Lavoro ha imposto, nel corso degli anni, una riflessione sulle politiche di valorizzazione del capitale umano. In tale ottica l'orientamento assume una crescente centralità. Orientare significa consentire all'individuo di prendere coscienza di sé, della realtà occupazionale e del proprio bagaglio cognitivo per poter progredire autonomamente nelle scelte in maniera efficace e congruente con il contesto.

Obiettivo dell'orientamento diventa quello di favorire nel soggetto la ricerca e la comprensione della propria identità e del proprio ruolo in una determinata realtà, così da potenziare le competenze orientative di qualsiasi individuo; più che offrire risposte immediate e definitive come supporto in specifiche fasi della vita, l'orientamento è visto come uno strumento di sviluppo di conoscenze e capacità, azione a carattere globale in grado di attivare e facilitare il processo di scelta formativo/professionale del soggetto.

Le attività che possono essere considerate in questo ambito possono fare riferimento alle seguenti tipologie:

- incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustrino ai giovani le modalità di approccio nei rapporti con aziende e imprese, come si fa un Curriculum Vitae, come si svolge un colloquio di lavoro, ecc.;
- incontri con esperti del settore pubblico e privato che presentino le politiche attive del lavoro rivolte ai giovani in Italia;
- incontri con rappresentanti degli uffici del personale di aziende medio-grandi;
- incontri con esperti di ricerca di personale (agenzie interinali, società di ricerca di personale, ecc.);
- incontri di presentazione di politiche e strumenti per favorire l'auto-imprenditorialità giovanile

Il progetto usufruirà di un percorso di orientamento lavorativo sia informativo che formativo, attraverso incontri con esperti di orientamento al lavoro che illustrino ai giovani le modalità di approccio nei rapporti con le imprese, come si costruisce un Curriculum Vitae, come si svolge un colloquio di lavoro, ecc.;

Il modulo aggiuntivo si svolge in collaborazione con professionisti specializzati nella consulenza alle imprese e alla scelta del personale e ad esperti delle linee di finanziamento per l'inserimento dei giovani nel mondo del lavoro e dell'autoimprenditorialità.

Nello specifico si propone un percorso info-formativo della durata di 8 ore alla presenza di consulenti con competenze ed esperienze pluriennali nell'ambito della formazione e dell'orientamento, nonché della selezione del personale.

Obiettivi principali e programma del percorso (modulo):

- Favorire la conoscenza del mondo delle imprese, con specifico riferimento alle PMI artigiane
- Favorire la conoscenza delle politiche attive di accesso al mondo del lavoro
- Si punterà a favorire e potenziare le possibilità di incontro fra offerta e domanda di lavoro, concentrandosi sulla presa di coscienza del giovane in servizio civile delle modalità e dei luoghi in cui tale incontro si concretizza.

Società incaricata: Nomina srl (v. Allegati)

Titolo incontro	Contenuti	Titoli e qualifiche formatori
Con gli occhi dell'impresa	Analisi di aspettative e esigenze di un'azienda in fase di selezione del personale. simulazione del percorso di selezione: lettura del curriculum e analisi del colloquio	Dott. Michele Selicati Esperto nazionale e Project Manager - Amministratore delegato di Nomina srl Azienda di Alta Formazione Manageriale e Selezione del Personale
Impostare un colloquio efficace	Costruzione di un colloquio di lavoro, con particolare attenzione agli elementi di comunicazione non verbale e alla gestione dell'emotività	Dott. Michele Selicati Esperto nazionale e Project Manager - Amministratore delegato di Nomina srl Azienda di Alta Formazione Manageriale e Selezione del Personale

Lavorare in equipe, vantaggi e criticità	Condivisione delle regole basilari del lavoro di gruppo. Analisi di criticità e punti di forza del lavoro in equipe. Percorso verso la consapevolezza del proprio ruolo nel gruppo. Elementi di tecniche di gestione del conflitto	Dott. Michele Selicati Esperto nazionale e Project Manager - Amministratore delegato di Nomina srl Azienda di Alta Formazione Manageriale e Selezione del Personale
Alla base dell'autoimprenditorialità: piano delle attività e business plan	Start up: passo dopo passo dall'idea alla costruzione del piano economico. Analisi delle opportunità per giovani aspiranti imprenditori	Dott. Michele Selicati Esperto nazionale e Project Manager - Amministratore delegato di Nomina srl Azienda di Alta Formazione Manageriale e Selezione del Personale

**DURATA:**

Per la formazione specifica di base sarà proposto un percorso formativo di 72 ore distribuito in 2 fasi: la prima verrà realizzata entro i primi tre mesi dall'avvio del servizio e la fase finale entro la fine del sesto mese.

La formazione sarà articolata in unità orarie realizzate secondo le necessità, le strutture e le caratteristiche di ogni singola sede di attuazione.

- Prima Fase – Lezioni frontali, dinamiche non formali e FAD verranno utilizzate in commistione (i moduli su FAD non supereranno le 16 ore)
- Seconda Fase – Gestita con dinamiche non formali, si occuperà di approfondire le tematiche proposte e di avviare un confronto fra gli elementi teorici offerti e quelli concreti riscontrati nello svolgimento del servizio, con particolare attenzione a fornire gli elementi per superare le criticità emerse. Inoltre, in questa fase, si provvederà alla verifica dell'effettiva adesione da parte dei volontari ai principi cardine del servizio, nonché della comprensione e della capacità di applicazione e critica rispetto ai contenuti della formazione e del progetto.

Come specificato al punto precedente, in aggiunta alle 72 ore sopra indicate sono state inserite 8 ore di Orientamento Lavorativo.