



Allegato A1 (ITALIA)

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

### TITOLO DEL PROGETTO:

**VOLONTARI IN... SERVIZIO (cod. PTCSU0000220013898NMTX)**

### SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

**Area di intervento:** 22. Sportelli Informa...

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVO DEL PROGETTO:

**Migliorare la conoscenza e l'accesso ai servizi sociali, assistenziali e sanitari presenti nel territorio del distretto socio sanitario D 33 di Cefalù.**

### ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

#### **Azione. 1 Inserimento presso la sede di realizzazione del progetto**

Durante tale attività gli operatori volontari verranno accolti e inseriti all'interno dell'ente presso cui dovranno prestare servizio e qui conosceranno il personale dell'ente che li seguirà lungo tutto il periodo di svolgimento del progetto

#### **Azione. 2 Formazione Generale**

La formazione generale fornirà consentirà agli operatori volontari di prendere delle fondamenta storiche, ideologiche e non solo che hanno ispirato la legge sul servizio civile.

#### **Azione. 3 Formazione Specifica**

La formazione specifica, invece, garantisce al volontario l'acquisizione degli elementi teorico-pratici sui quali contare per la realizzazione della sua quotidiana attività.

**Azione. 4 mappatura dei servizi:**

Attraverso questa attività ci si propone la conoscenza relativamente al funzionamento dello schema organizzativo degli enti per individuare la mappa delle relazioni comunicazionali fra gli uffici e i servizi ecc. In questa attività di "ricerca" sarà possibile rilevare, dall'analisi dei contatti pregressi registrati dal personale addetto allo sportello, chi sono gli utenti che chiedono informazioni, che età hanno, qual è la loro condizione sociale, quante volte mediamente in un mese si accostano allo sportello per avere notizie sui servizi, che tipo di informazioni richiedono.

**Azione.5 Attività di Front Office**

Il *front office* costituisce il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'ufficio, ovvero dove si realizza concretamente l'esperienza di servizio. Gli operatori dello sportello si occuperanno, in particolare, di attenzionare quelle fasce di utenza che sono più svantaggiate, mediante azioni di supporto nella compilazione di moduli, divulgazione di materiale informativo facilitato, spiegazioni su come accedere ai servizi, su come orientarsi tra i vari Uffici ma anche su Enti, Associazioni, Cooperative che sono presenti sul territorio e su quali servizi offrono. Oltre a quanto detto essi si occuperanno di accogliere l'utenza e registrare il contatto.

**Azione. 6 Attività di call center**

Obiettivo dell'attività è quello di potenziare l'accesso telefonico allo sportello. Gli operatori volontari dovranno registrare i dati della persona che chiama, annotare la richiesta, valutare se può essere data una risposta immediata o se è necessario inoltrare la telefonata al responsabile dello sportello.

**Azione. 7 Realizzazione e divulgazione di materiale informativo**

Al fine di assicurare l'erogazione delle informazioni in modo capillare, periodicamente verrà realizzato del materiale divulgativo da distribuire alla cittadinanza. Gli operatori volontari avranno cura nell'usare un linguaggio chiaro e semplice in modo tale che risulti facilmente comprensibile a tutti coloro che ne usufruiranno.

**Azione. 8 Campagne informative**

In corrispondenza di eventi particolari o di campagne promosse a livello nazionale o regionale, si prevede di realizzare del materiale informativo che verrà pubblicizzato anche in piazza o con il porta a porta al fine di garantire una corretta informazione su argomenti che riguardano tutti i cittadini italiani e stranieri.

**Azione. 9 Monitoraggio**

Il monitoraggio rientra all'interno della fase trasversale in quanto verrà realizzato saltuariamente. Tale azione risulta di fondamentale importanza in quanto è volta a mantenere sotto controllo tutte le attività di progetto e verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati. Essa verrà realizzata mediante la somministrazione di questionari e lo svolgimento di colloqui e interviste. L'obiettivo legato all'azione è quello di monitorare costantemente le varie fasi del progetto in modo tale da individuare eventuali criticità o non conformità e risolverle tempestivamente.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

Sede di attuazione	Città	Indirizzo e CAP
178001 – A.R.E.S.S. LASCARI 3	LASCARI (PA)	VIA LIBERTA' 87 – 90010
154566 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – DIREZIONE SANITARIA	CEFALU' (PA)	CONTRADA PIETRA POLLASTRA PISCIOTTO SNC – 90015
154567 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – ACCETTAZIONE TICKET/CUP/ACCOGLIENZA	CEFALU' (PA)	CONTRADA PIETRA POLLASTRA PISCIOTTO SNC – 90015
154568 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALU' (PA)	CONTRADA PIETRA POLLASTRA PISCIOTTO SNC – 90015
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALU' (PA)	CONTRADA PIETRA POLLASTRA PISCIOTTO SNC – 90015

**POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Sede di attuazione	Città	Numero posti senza vitto e alloggio
178001 – A.R.E.S.S. LASCARI 3	LASCARI (PA)	4
154566 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – DIREZIONE SANITARIA	CEFALU' (PA)	6
154567 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – ACCETTAZIONE TICKET/CUP/ACCOGLIENZA	CEFALU' (PA)	6
154568 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALU' (PA)	6
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALU' (PA)	6

**EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Diligenza; Riservatezza; Rispetto del Documento Programmatico per la Sicurezza redatto da dall'ente proponente in ottemperanza alle direttive del regolamento UE 2016 / 679 in materia di privacy. Ognuno dei volontari che verrà in contatto con dati personali semplici e/o sensibili dell'utenza verrà incaricato (con apposita lettera di nomina) al trattamento dei suddetti dati. Rispetto della regole comportamentali relative alla gestione del servizio civile; Disponibilità alla flessibilità oraria e alla turnazione (turni antimeridiani e pomeridiani, turni nei giorni di sabato, domenica e festivi) in base alle diverse esigenze di servizio Accettazione del giorno di riposo non necessariamente coincidente con il sabato e la domenica

Il Servizio si realizzerà su **5 giorni alla settimana** per **25 ore settimanali** di servizio complessive

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Per svolgere le attività previste da questo progetto occorre necessariamente sottoporsi alla vaccinazione anti Covid-19.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:****a) Metodologia:**

Per favorire la fase di reclutamento degli aspiranti volontari da avviare in servizio, l'Ente prevede di realizzare una fase di pubblicizzazione dei progetti da avviare attraverso:

- 1) Pubblicazione delle schede progettuali all'interno del sito dell'ente nella pagina dedicata ai progetti realizzata all'interno della sezione del sito dedicata al Servizio Civile Universale.
- 2) Affissione di manifesti e locandine presso ciascuna sede di attuazione del progetto ed i luoghi di maggiore affluenza dei giovani nei comuni interessati da ogni singolo progetto.

Una seconda fase sarà quella della raccolta delle istanze di partecipazione. A completamento di questa fase verrà effettuata una prima analisi documentale atta a verificare la presenza dei requisiti di ammissione al Bando di Selezione, cui i candidati stanno partecipando. L'eventuale esclusione di candidati dal processo di selezione verrà comunicata agli aspiranti volontari con le modalità previste dal citato Bando.

Esperita questa prima procedura si passerà alla valutazione dei titoli e dei documenti presentati dai candidati che darà luogo all'attribuzione di un primo punteggio così come dettagliato nel seguito.

La procedura di selezione verrà completata con l'effettuazione di un colloquio di selezione con il quale verrà approfondita la valutazione dei candidati.

L'Ente provvederà a pubblicare sul proprio sito l'elenco completo dei candidati ammessi al colloquio di selezione con l'indicazione dell'orario e del luogo dove si terrà lo stesso almeno 15 giorni prima dalla data del colloquio stesso e dei candidati non ammessi per una delle motivazioni previste dal bando. La pubblicazione sul sito internet dell'ente del calendario dei colloqui avrà valore di notifica.

La selezione dei volontari verrà effettuata direttamente dallo staff dell'ente con le risorse umane in possesso di specifica esperienza nella selezione del personale. I candidati si dovranno attenere alle indicazioni fornite in ordine ai tempi, ai luoghi e alle modalità delle procedure selettive.

Lo staff dell'Ente, terminate le procedure selettive, provvederà a stilare le graduatorie relative ai singoli progetti, ovvero alle singole sedi di progetto in ordine di punteggio decrescente (ovvero secondo le modalità previste dal Bando di selezione già citato). Verranno inseriti all'interno dello stesso documento anche i nominativi dei candidati risultati idonei non selezionati per mancanza di posti. Il documento così completo sarà inviata secondo la procedura informatica indicata dal programma Helios. Le graduatorie verranno pubblicate, previa ratifica della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale, sul sito web dell'Ente.

**b) Strumenti e tecniche utilizzati:**

Gli strumenti utilizzati per la fase di reclutamento sono dati da materiale informativo e divulgativo quali locandine e manifesti, da pubblicità radiofoniche e televisive realizzate attraverso emittenti locali che operano nel territorio di riferimento del progetto.

Gli strumenti utilizzati per l'espletamento delle procedure di selezione sono:

1. Valutazione documentale e dei titoli

## 2. Colloquio personale

La valutazione documentale prevede l'attribuzione di punteggi ben definiti ad un insieme di variabili legate a titoli e documenti presentati dai candidati e/o autocertificati. La check-list è stata prevista su supporto informatico con l'ausilio dell'applicativo EXCEL che consentirà un'agevole e corretta compilazione della stessa calcolando in tempi ridotti i punteggi da attribuire ad ogni candidato.

Il colloquio personale si svolgerà nelle sedi di attuazione progetto o comunque nel territorio provinciale o regionale in cui le sedi stesse sono inserite. Anche per il colloquio di valutazione è prevista una check-list che guidi il selettore negli argomenti oggetto del colloquio stesso. La check-list è stata prevista su supporto informatico con l'ausilio dell'applicativo EXCEL che consentirà un'agevole e corretta compilazione della stessa calcolando in tempi ridotti i punteggi da attribuire ad ogni candidato.

### c) Variabili che si intendono misurare e relativi indicatori:

Le variabili che si intendono misurare, e i relativi indicatori, sono le seguenti:

- 1) Conoscenza: valutata mediante l'indicatore indiretto dei titoli di studio e direttamente con il colloquio;
- 2) Background: valutato mediante le esperienze lavorative e/o di volontariato e con il colloquio;
- 3) Disponibilità al progetto: valutata mediante colloquio
- 4) Capacità: valutata, durante il colloquio, attraverso la risoluzione di un problema pratico relativo al progetto.

### d) Criteri di selezione

I candidati dopo la selezione saranno collocati lungo una scala di valutazione espressa in centesimi risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- 1) Titolo di studio: massimo punteggio ottenibile 12 punti
- 2) Esperienze lavorative e/o di volontariato: massimo punteggio ottenibile 28 punti
- 3) Colloquio: massimo punteggio ottenibile 60 punti

I candidati dopo la selezione saranno collocati lungo una scala di valutazione espressa in centesimi risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- 1) *Titolo di studio*: massimo punteggio ottenibile 12 punti
- 2) *Esperienze lavorative e/o di volontariato*: massimo punteggio ottenibile 28 punti
- 3) *Colloquio*: massimo punteggio ottenibile 60 punti

Di seguito si specificano secondo tabelle quanto già enunciato.

#### TITOLO DI STUDIO (massimo 12 punti)

Titolo di Studio (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)	Licenza Media	2 punti
	Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	3 punti
	Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	4 punti

	Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	5 punti
	Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	6 punti
	Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	7 punti
	Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	8 punti
Titoli di formazione professionale (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato)	Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso di durata inferiore o pari a 300 ore	1 punti
	Titolo professionale non attinente al progetto – legato ad un corso di durata superiore a 300 ore	2 punti
	Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso di durata inferiore o pari a 300 ore	3 punti
	Titolo professionale attinente al progetto – legato ad un corso di durata superiore a 300 ore	4 punti

ESPERIENZE LAVORATIVE E/O DI VOLONTARIATO (massimo 28 punti)

Esperienze di lavoro e/o volontariato (vengono valutati soltanto i mesi o le frazioni di mese superiori a 15 gg. Il numero max di mesi valutabile è pari a 10)	Precedenti esperienze nel settore del progetto realizzate presso l'ente che realizza il progetto (coefficiente = 1 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg)	1 punto per mese (Max 10 punti)
	Precedenti esperienze nello stesso settore del progetto realizzate presso altri enti diversi da quello che realizza il progetto (coefficiente = 0,8 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg)	0,8 punti per mese (Max 8 punti)
	Precedenti esperienze in settori diversi da quello di progetto presso l'ente che realizza il progetto (coefficiente = 0,5 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg)	0,5 punti per mese (Max 5 punti)
	Precedenti esperienze in settori diversi da quello di progetto in settori diversi presso enti diversi da quello che realizza il progetto (coefficiente = 0,2 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg)	0,2 punti per mese (Max 2 punti)
Altre esperienze certificate non valutate altrove	Si valutano altre esperienze differenti da quelle già valutate in precedenza e comunque certificate da un ente terzo (es. patente eccl)	Fino a 2 punti
Patente di guida	Si valuta il possesso della Patente di guida cat. B, poiché strettamente legato alla realizzazione di attività previste dal progetto	1 punto

### COLLOQUIO PERSONALE (massimo 60 punti)

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti:

- Il Servizio Civile
- L'ambito di attività del progetto
- Il progetto prescelto
- L'ente di realizzazione del progetto
- Il volontario
- Disponibilità alla realizzazione del progetto

Il colloquio tenderà inoltre ad accertare la capacità dei candidati nella risoluzione di un problema pratico connesso alla realizzazione del progetto.

Si specifica che a seconda dei piani triennali di intervento l'ente provvederà all'individuazione di giovani con minori opportunità utilizzando i criteri previsti dalla normativa nazionale e comunitaria vigente. In questo caso all'interno della scheda progetto verranno, qualora necessario, specificati le attività progettuali ed i relativi criteri di selezione.

#### **e) Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema:**

Le soglie minime di accesso al sistema di selezione sono essenzialmente legate al rispetto di norme minime comportamentali che favoriscano la crescita civile, professionale e personale dei giovani volontari in servizio civile.

Oltre ai requisiti di ammissibilità previsti dal Bando di selezione, che prevedono l'esclusione per non idoneità dei candidati, non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (TRENTASEI/SESSANTESIMI).

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Alla fine del servizio verrà rilasciato un Attestato specifico delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

SEDE DELLA FORMAZIONE Termini Imerese - Via Libertà 107

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

SEDE DELLA FORMAZIONE Cefalù - Contrada Pietrapollastra snc

n. 72 ore di formazione specifica

#### **TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

INSIEME PER LA SALUTE E IL BENESSERE

## **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età  
Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

## **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

## **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Il progetto prevede **n.5 posti** per giovani con minori opportunità, come di seguito descritto:

<b>Sede di attuazione</b>	<b>Indirizzo</b>	<b>Numero posti</b>
178001 – A.R.E.S.S. LASCARI 3	LASCARI (PA)	1
154566 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – DIREZIONE SANITARIA	CEFALU' (PA)	1
154567 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – ACCETTAZIONE TICKET/CUP/ACCOGLIENZA	CEFALU' (PA)	1
154568 – FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALU' (PA)	1
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G.GIGLIO – SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALU' (PA)	1

→ Tipologia di minore opportunità  
Difficoltà economiche

→ Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata  
Certificazione ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) in corso di validità da cui si evinca un valore inferiore o pari alla soglia di 10.000 euro

→ Attività degli operatori volontari con minori opportunità  
Gli operatori volontari con minori opportunità realizzeranno tutte le attività previste dal progetto insieme con gli altri volontari partecipanti.

→ Ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali

- 1) Una postazione con PC e scanner, presso la sede di attuazione progetto, alla quale potranno accedere i giovani candidati all'atto della compilazione della domanda on line.
- 2) Accordo di rete con l'ente Centro Servizi UIL Sicilia s.r.l., per ricevere supporto per la compilazione e la richiesta della Certificazione ISEE che consentirà di accedere alla riserva di posti prevista dal progetto.

## **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

→Ore dedicate

27 ore (di cui 23 ore collettive e 4 ore individuali)

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

Il percorso di tutoraggio si svilupperà tra il 9° e l'11° mese di servizio.

**Le attività collettive** dureranno 23 ore complessive; si realizzeranno durante il 9° mese e prevedono tre moduli

Modulo 1 (11 ore)

Modulo di presentazione e di creazione del gruppo di lavoro.

Modulo 2 (6 ore)

Modulo relativo agli strumenti di presentazione verso il mondo del lavoro.

Modulo 3 (6 ore)

La ricerca attiva del lavoro.

**Le attività individuali** prevedono 4 ore per ogni volontario e verranno realizzate durante il 10° e 11° mese di progetto.

→Attività di tutoraggio

Le attività obbligatorie previste durante le sessioni di tutoraggio saranno:

- a. l'organizzazione di momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile, di analisi delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile;
- b. la realizzazione di laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo strumento dello Youthpass, o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea, nonché di preparazione per sostenere i colloqui di lavoro, di utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;
- c. le attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Al fine di favorire una maggiore conoscenza di misure di finanziamento indirizzate ai giovani, durante i tre mesi di tutoraggio si intende mettere a disposizione dei volontari uno sportello informativo sui finanziamenti pubblici per la creazione di impresa.