



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: FILO DIRETTO

SETTORE e Area di Intervento:

E -EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE 11 - SPORTELLI INFORMA...

OBIETTIVI DEL PROGETTO

*L'obiettivo generale:* L'obiettivo generale, relativamente all'area di intervento in cui il progetto si inserisce, è quello di *ampliare l'offerta informativa della popolazione residente nel territorio di riferimento.*

Obiettivi Specifici:

Obiettivo 1: **Incrementare il numero e la qualità delle informazioni offerte al cittadino** Obiettivo n.  
2: **Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti**

Obiettivi per i volontari:

Acquisizione di competenze relazionali:

Acquisizione di strumenti per la risoluzione dei problemi

Acquisizione di conoscenze teoriche e pratiche legate alla conoscenza dei servizi presenti a livello territoriale

Acquisizione della capacità di lavorare in gruppo, organizzare il lavoro e lavorare per obiettivi

Contribuire alla valorizzazione dei giovani che presentano minori opportunità Il presente progetto intende fornire una opportunità di inserimento sociale anche a volontari aventi un **basso grado scolarizzazione.**

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

voce 8.3

### ***Azione. 1 Accoglienza e formazione del gruppo lavoro dei volontari***

Durante tale attività i volontari verranno accolti e inseriti all'interno dell'ente presso cui dovranno prestare servizio.

### ***Azione. 2 Formazione generale***

La formazione generale è intesa come preparazione del volontario all'esperienza del servizio civile che

si appresta a svolgere e mira ad accrescere nei giovani la partecipazione attiva alla vita della società e la consapevolezza sul significato della scelta che volontariamente hanno deciso di intraprendere

#### ***Azione. 3 Formazione specifica***

L'obiettivo della formazione specifica, sarà quello di informare e formare i volontari relativamente al settore di intervento.

#### ***Azione. 4 Attività di ricerca***

Attraverso questa attività ci si propone la conoscenza relativamente al funzionamento dello schema organizzativo dell'ente per individuare la mappa delle relazioni comunicazionali fra gli uffici e i servizi ecc. Questa prima attività, in altre parole, permette di avere un'identikit dell'utente, di verificare quali sono le richieste e di studiare un piano di comunicazione per raggiungere gli altri potenziali destinatari dell'intervento

#### ***Azione. 5 Attività di Front Office***

Obiettivo dell'attività è quello di garantire la presenza di un gruppo, costituito dai volontari in servizio civile, che affiancati dagli 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

#### ***Azione. 6 Attività di call center***

obiettivo dell'attività è quello di potenziare l'accesso telefonico allo sportello. I 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 materiale informativo***

Al fine di assicurare l'erogazione delle informazioni in modo capillare, periodicamente verrà realizzato del materiale divulgativo da distribuire alla cittadinanza.

#### ***Azione. 8 Campagne informative***

In corrispondenza di eventi particolari quali il pagamento dell'Abbonamento TV o di campagne nazionali di fondazioni ed enti di ricerca, o di altre campagne promosse a livello nazionale o regionale, si prevede di realizzare del materiale informativo che verrà pubblicizzato in modo capillare.

#### ***Azione. 9 Realizzazione di sportelli informativi estivi***

obiettivo di questa attività è quello di garantire l'adeguata erogazione delle informazioni al cittadino nel periodo estivo.

#### ***Azione. 10 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.

***Azione. 11 Attività finalizzate all'inserimento dei giovani con bassa scolarità Poiché l'obiettivo di riferimento è quello di favorire l'inserimento sociale di giovani con basso grado di scolarizzazione,***

non sarebbe proficuo l'utilizzo di attività che coinvolgano esclusivamente questi soggetti in quanto creerebbe situazioni di "ghettizzazione" piuttosto che di inclusione.

## CRITERI DI SELEZIONE

voce 18

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.
- 2) Affissione di manifesti e locandine presso le sedi comunali nel territorio ed i luoghi di maggiore affluenza dei giovani.

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. L'eventuale esclusione di candidati dal processo di selezione verrà realizzata 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. A completamento di questa fase 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.

La selezione dei volontari verrà effettuata direttamente dallo staff dell'ente con le risorse umane più idonee per tale funzione. 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 al singolo progetto, ovvero alle singole sedi di progetto in ordine di punteggio decrescente. Verranno inseriti all'interno dello stesso documento anche i nominativi dei candidati risultati idonei non selezionati per mancanza di posti. Gli strumenti utilizzati per la fase di reclutamento sono dati da materiale informativo e divulgativo quali locandine e manifesti, da pubblicità radiofoniche realizzate attraverso emittenti locali che operano nel territorio di riferimento.

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

### **Valutazione documentale e dei titoli**

#### **Colloquio personale**

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)	Laurea quinquennale o specialistica non attinente il progetto	2 punti
	Laurea quinquennale o specialistica attinente il progetto	3 punti
	Diploma di Laurea o Laurea I Livello non attinente il progetto	4 punti
	Diploma di Laurea o Laurea I Livello attinente il progetto	5 punti
	Diploma di scuola media superiore non attinente il progetto	6 punti
	Diploma di scuola media superiore attinente il progetto	7 punti
	<b>Licenza Media</b>	<b>8 punti</b>
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 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 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)

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 ecdl)	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
Esperienze di lavoro e/o volontario (vengono valutate 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 (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)

COLLOQUIO PERSONALE (massimo 60 punti)

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti:

- Il Servizio Civile Nazionale
- 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.

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

1) 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).

voce 19: ricorso a sistemi di selezione verificati in fase di accreditamento: no
--

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

voce 13

numero ore di servizio settimanali: 30

voce 14

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

voce 15

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio: Diligenza; Riservatezza; Rispetto del Documento Programmatico per la Sicurezza in ottemperanza alle direttive del D.Lgs. 196/2003 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 delle regole comportamentali relative alla gestione del servizio civile; Disponibilità alla flessibilità oraria e alla turnazione (turni antimeridiani e pomeridiani, turni nei giorni festivi) in base alle diverse esigenze di servizio. Accettazione del giorno di riposo non necessariamente coincidente con il sabato e la domenica Disponibilità a spostarsi da una azione progettuale all'altra

voce 22

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

**SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

voce 9

Numero di volontari previsti: 6

voce 10

Numero posti con vitto e alloggio: 0

voce 11

Numero posti senza vitto e alloggio: 6

voce 12

Numero posti con solo vitto: 0

#### CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

voce 26 Eventuali crediti formativi riconosciuti:

L'ateneo di Palermo ha recepito le direttive impartite dal MIUR con la circolare della Direzione Generale per l'Università, ufficio III, prot.2626 del 9/7/04, riconoscendo, con delibera del Senato Accademico dell'Università degli studi di Palermo del 18/04/05, crediti formativi a tutti gli studenti che svolgano il SCN indipendentemente dallo specifico progetto o ente. I crediti saranno attribuiti fino ad un massimo di 9 relativamente alla lettera d) dell'art. 10, comma 1 del DM 509/99, e fino ad ulteriori 9 crediti relativamente alla lettera f) dello stesso articolo.

Detta delibera integra l'art. 11 del regolamento didattico di Ateneo, demandando ai singoli Consigli di Corso di studio la valutazione sul numero di crediti da riconoscere ad ogni studente che ne faccia documentata richiesta.

voce 27 Eventuali tirocini riconosciuti:

Il Consiglio della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università degli Studi di Palermo nell'adunanza del 12/11/2003, nel deliberare il regolamento del tirocinio previsto per le lauree triennali della classe XVIII, ha previsto all'art.6 che lo svolgimento del SCN presso enti accreditati dall'UNSC permette a chi lo svolge di ottenere i CFU previsti per il tirocinio definito all'art.1 del suddetto regolamento. Detti CFU saranno riconosciuti dal Consiglio della classe XVIII agli studenti che presenteranno istanza corredata dalle relative certificazioni.

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

Le competenze e le professionalità acquisite dai volontari durante l'anno di servizio civile verranno certificate e riconosciute dal Comune.

Inoltre, in virtù del protocollo d'intesa con l'Associazione ARESS Fabiola Onlus, in possesso dei requisiti di legge in quanto regolarmente iscritto all'Albo Regione Siciliana degli Enti di Formazione, a fine progetto, attesterà il conseguimento delle competenze professionali di ciascun volontario che prenderà parte al progetto

#### FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

voce 40

**I° Modulo.** Cenni introduttivi sulle funzioni del Comune, su alcune sue problematiche operative, sul senso civico e culturale dell'impiego dei volontari del servizio civile

**II° Modulo.** Il ruolo dell'URP di un ente locale come punto di primo contatto e veicolo di semplificazione del linguaggio amministrativo,

**III° Modulo.** concetto di rischio; Fonti informative su salute e sicurezza del lavoro; cenni di sicurezza sui luoghi di lavoro; Concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione; Individuazione e quantificazione dei rischi, misure di prevenzione adottate o da adottare relativamente all'impiego dei volontari in servizio civile.

**IV° Modulo.** *Elementi di comunicazione pubblica*

- Comunicazione interna:

Organizzazione del front-office.

Organizzazione del back-office.

- Comunicazione interpersonale:
  - Comunicazione uno a uno.
  - Comunicazione uno a pochi.
  - Comunicazione uno a molti. Scrivere sul web.
- Comunicazione esterna:
  - Comunicazione verso i cittadini.
  - Comunicazione verso i media.

**V° Modulo.** *Programmare gli interventi sul territorio*

- Analisi del contesto.
- Definizione degli obiettivi.
- Definizione del target di riferimento.
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti.
- Scelta delle attività e degli strumenti.
- Misurazione dei risultati.

**VI° Modulo.** *Comunicazione e orientamento*

- Orientamento
- Bilancio delle competenze ed analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza
- Analisi rapporto domanda offerta
- Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace
- Esercitazioni sull'assertività e la comunicazione empatica
- Training sull'utilizzo delle tecnologie tradizionali e nuove per la costruzione di una banca dati e di un centro di documentazione e del loro aggiornamento

**VII° Modulo.** *Analisi dei bisogni/esplicitazione della domanda*

- Miglioramento della capacità di lettura dei bisogni del territorio e delle varie tipologie di utenza
- Miglioramento della capacità di ascolto, accoglienza e comunicazione per aiutare l'utente nella esplicitazione della domanda.

**VIII° Modulo.** *La relazione d'aiuto*

- La relazione d'aiuto: Un modello teorico di riferimento
- Le emozioni nella relazione
- Il colloquio come strumento della relazione
- Le tecniche del colloquio di counselling
- Comunicazione e reciprocità nella relazione d'aiuto

**IX° Modulo.** *Cenni sulla predisposizione di materiale informativo*

- Elementi di base dell'impaginazione
- Uso dei colori

- Scelta dei caratteri e del layout di pagina
- Esercitazione pratica

**X° Modulo.** L'offerta di servizi di assistenza al cittadino - Dall'assistenza alla consulenza al cittadino

**XI° Modulo.** L'organizzazione del lavoro in equipe (rispetto degli orari, delle mansioni, delle scadenze, la progettualità comune, ecc)

**XII° Modulo.** Analisi dell'approccio alle persone con esigenze speciali. La comunicazione facilitata

**XIII° Modulo:** Approfondimento del piano di monitoraggio del progetto; Informatizzazione dei dati. Utilizzo di un foglio di calcolo. Tipologie differenti di grafici e diagrammi per rendere immediata la lettura di un dato. Utilizzo di un software per presentazioni multimediali. Come realizzare una "slide".

voce 41

La durata complessiva della formazione specifica è di n. 72 (settantadue) ore.

*Moduli formativi relativi all'orientamento formativo*

**Modulo 1. "Conoscersi, Orientarsi e Progettarsi "**

**Modulo 2- "La flessibilità e la mobilità in ambito professionale"**