

*Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

**SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024**

**TITOLO DEL PROGETTO:**

SOSTENERE IL BENESSERE

**SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

Settore: Assistenza

Area: A - Adulti e terza età' in condizioni di disagio + Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

Il progetto SOSTENERE IL BENESSERE è parte integrante del programma ESSERI UMANI e si colloca nel settore Assistenza, aree di intervento: Adulti e terza età in condizioni di disagio, Persone con disabilità e Minori e giovani in condizioni di disagio o di esclusione sociale. La Direzione Sviluppo rurale e montano della Città metropolitana di Torino e gli Enti di accoglienza qui coprogettanti lavoreranno insieme al fine di **promuovere l'inclusione sociale** delle persone fragili beneficiarie delle attività proposte. L'obiettivo è affrontare le sfide dello sviluppo, realizzare e condividere buone idee e pratiche all'interno dell'ambito d'azione previsto nel programma: "Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese". Il progetto è pienamente in linea con il Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del servizio civile universale e le indicazioni dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, il programma d'azione approvato dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite per il periodo 2015-2030. In particolare, il progetto si concentra sull'obiettivo 10 dell'Agenda 2030:



**Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni (obiettivo 10).**

**Target: 10.2** Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro.

Al fine di contribuire alle finalità indicate dal programma di intervento la Città metropolitana di Torino e gli Enti di accoglienza del progetto SOSTENERE IL BENESSERE di concerto hanno individuato **2 obiettivi**:

1. **Promuovere un accesso più equo e una gestione efficiente dei servizi:** Questo obiettivo mira a migliorare l'accessibilità dei servizi e ottimizzare l'allocazione delle risorse, ampliando la copertura territoriale dei servizi e incoraggiando una maggiore partecipazione sociale nelle iniziative comunitarie
2. **Garanzia di continuità e personalizzazione dell'assistenza:** Questo obiettivo si concentra sull'assicurare una cura senza soluzione di continuità e sull'aumento della personalizzazione degli interventi. Include la riduzione delle interruzioni nell'assistenza durante le transizioni, l'incremento delle azioni mirate rispondenti alla varietà dei bisogni delle persone assistite e l'adeguamento tempestivo delle strategie di intervento ai cambiamenti normativi.

**Indicatori di risultato per il progetto:**

Analisi dei bisogni		Indicatori situazione "ex ante"	Indicatori di risultato	Strumenti e Misura dell'efficacia del progetto
Frammentazione del territorio	- Limitata accessibilità ai servizi dovuta alla distanza e alla frammentazione del territorio	- Presenza di aree non coperte dai servizi	- Popolazione con accesso ai servizi entro un tempo accettabile - Estensione delle aree coperte dai servizi rispetto alla superficie totale del territorio	Implementazioni e di attività/strumenti innovativi per estendere la copertura dei servizi
	- Difficoltà per gli operatori nel pianificare e allocare risorse a causa dei tempi e delle distanze di spostamento	- Lunghi tempi di spostamento per gli operatori	- Riduzione dei tempi di spostamento degli operatori tra le varie aree di intervento - Incremento dell'efficienza nell'allocazione delle risorse a seguito della riduzione dei tempi di spostamento	Monitoraggio dei tempi di percorrenza e confronto con obiettivi prefissati

Diversità delle persone assistite	- Rischi di inefficacia nel supporto dovuti a una comprensione superficiale delle esigenze specifiche	- Variazioni significative nella soddisfazione degli utenti	- Soddisfazione degli utenti rispetto alle loro esigenze specifiche - Riduzione delle variazioni nella soddisfazione degli utenti tra diversi gruppi	Indagine periodica sulla soddisfazione degli utenti e analisi dei feedback
	- Manca di azioni mirate in grado di rispondere adeguatamente alla varietà di bisogni delle persone assistite	- Assenza di approcci personalizzati	- Aumento delle azioni mirate rispondenti alla varietà dei bisogni delle persone assistite - Incremento del grado di personalizzazione e degli interventi forniti	Valutazione della personalizzazione e dei servizi offerti mediante feedback degli utenti
Individualizzazione e integrazione territoriale	- Scarsa partecipazione sociale delle persone coinvolte nelle comunità locali	- Limitato coinvolgimento sociale nelle iniziative comunitarie	- Aumento del coinvolgimento sociale nelle iniziative comunitarie - Incremento delle sinergie e collaborazioni tra le risorse presenti sul territorio	Implementazione di piani di intervento individualizzati basati su analisi dei bisogni
	- Mancanza di sinergie e collaborazioni tra le risorse presenti sul territorio	- Scarsa collaborazione efficace con le risorse locali	- Aumento della collaborazione efficace con le risorse locali - Riduzione della discontinuità nell'assistenza durante le transizioni tra diversi interventi	Valutazione del numero e della qualità delle partnership locali

Continuità della cura tra gli interventi	- Interruzioni nella continuità dell'assistenza durante le fasi di transizione tra i diversi interventi	- Elevato numero di interruzioni nell'assistenza	- Riduzione del numero di interruzioni nell'assistenza durante le fasi di transizione - Miglioramento dell'allocazione delle risorse durante i periodi di transizione	Analisi delle criticità durante il progetto e implementazione e di strategie di miglioramento
	- Ritardi o inadeguatezze nell'allocazione delle risorse durante i periodi di transizione	- Elevato numero di segnalazioni di carenze nell'assistenza	- Riduzione dei ritardi nell'allocazione delle risorse durante le transizioni - Aumento della disponibilità delle risorse necessarie durante i periodi di transizione	Monitoraggio della disponibilità delle risorse
	- Mancanza di adeguamenti nel materiale e nelle attrezzature necessarie per garantire una cura senza soluzione di continuità	- Assenza di risorse disponibili al momento opportuno	- Riduzione delle segnalazioni di carenze nell'assistenza - Adeguamento tempestivo del materiale e delle attrezzature necessarie	Implementazione e di procedure di monitoraggio dell'adeguatezza delle proposte
Impatto dei cambiamenti legislativi	- Difficoltà nell'adattamento o delle strategie di intervento a causa dei cambiamenti normativi	- Elevato numero di ritardi o modifiche nei progetti individuali	- Adeguamento tempestivo delle strategie di intervento ai cambiamenti normativi - Riduzione dei ritardi o modifiche nei progetti individuali	Monitoraggio delle normative e aggiornamento continuo dei piani di intervento

### Obiettivi specifici trasversali per gli operatori volontari

Coerentemente con quanto affermato all'art. 8 della Legge 102/2016 ed all'art. 2 del Decreto Legislativo 40/2017, i giovani, sostenuti dagli Operatori Locali di Progetto, adeguatamente informati e formati, avranno occasione di essere protagonisti di un percorso esperienziale completo.

Per gli operatori volontari con minori opportunità (giovani con difficoltà economiche), è previsto uno specifico modulo di orientamento di 8 ore rivolto alla presentazione dei diversi servizi per il lavoro (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.

<b>RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:</b>
---

Tutte le attività previste per gli operatori volontari saranno condotte nel rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, così come modificato ed integrato dal decreto legislativo 3 agosto 2009, n. 106 e successivi.

Al fine di raggiungere pienamente gli obiettivi previsti dal progetto, le attività degli operatori volontari saranno svolte presso le Sedi degli Enti qui progettanti, anche con la realizzazione di azioni specifiche sul territorio di riferimento e nelle sede secondarie previste dal progetto.

Le attività previste per gli operatori volontari e descritte nelle successive tabelle potranno essere programmate con l'Ufficio Servizio Civile della Città metropolitana Torino e realizzate là dove necessario, anche da remoto, in percentuale non superiore al 30% del monte ore annuale previsto per ciascun volontario (fermo restando che si ricorrerà all'attività "da remoto", anche se non pianificata, in situazioni di emergenza che non consentano l'operatività presso le sedi).

<b>ATTIVITA (rif. voce 5.1)</b>	<b>Ruolo, attività, modalità e strumenti condivisi per gli Operatori Volontari</b>
<b>ATTIVITÀ 1</b> Accoglienza Avvio formazione specifica Avvio formazione generale	Gli operatori volontari parteciperanno all'incontro di presentazione della sede di realizzazione del progetto, dell'Operatore Locale di progetto (OLP) e delle risorse umane coinvolte per la realizzazione del progetto.
	Gli operatori volontari parteciperanno alle attività formative previste nei moduli 1 e 2 della formazione specifica (sicurezza e conoscenza dell'Ente).
	Gli operatori volontari parteciperanno congiuntamente ad un incontro di benvenuto a cura dell'Ufficio Servizio Civile della Città Metropolitana di Torino, durante il quale riceveranno informazioni relative all'esperienza di Servizio Civile e al percorso di formazione generale.
<b>ATTIVITÀ 2</b> Formazione specifica	Gli operatori volontari parteciperanno alla realizzazione della Formazione specifica, come indicato nelle relative voci della presente scheda progetto. Agli operatori volontari con <b>minori opportunità</b> (giovani con difficoltà economiche) verrà proposto all'Ufficio Servizio Civile della Città metropolitana di Torino un percorso di 8 ore finalizzato al contatto e conoscenza dei diversi servizi per il lavoro.
<b>ATTIVITÀ 3</b> Formazione generale	Gli operatori volontari parteciperanno alla formazione generale, nei tempi e nelle modalità organizzate dall'Ufficio Servizio Civile della Città metropolitana di Torino e previste dal sistema accreditato per la formazione.
<b>ATTIVITÀ 4</b> Attività di comunicazione e disseminazione (rif. Programma di intervento ESSERI UMANI)	Gli operatori volontari parteciperanno agli incontri di comunicazione e disseminazione delle attività e dei risultati dei progetti. L'evento di incontro/confronto si svolgerà tra il 5° e 7° mese dall'avvio del progetto.

<b>ATTIVITÀ 5</b> Monitoraggio	Gli operatori volontari parteciperanno, nelle modalità indicate dall'Ufficio Servizio Civile della Città Metropolitana di Torino, alle attività di rilevazione e rielaborazione in itinere dell'andamento del percorso progettuale.
<b>ATTIVITÀ 5.1</b> Gruppi di Valutazione	Gli operatori volontari, organizzati in Gruppi di Valutazione sulla base dei gruppi per la Formazione Generale, si confronteranno con l'Ufficio Servizio Civile della Città Metropolitana in incontri programmati durante l'anno di servizio civile per verificare e valutare la propria esperienza, anche in collaborazione con Agenzia Piemonte Lavoro (APL).

**ATTIVITÀ 6 - Azioni specifiche per il raggiungimento degli obiettivi del progetto (rif. voce 4 scheda progetto)**

### Obiettivo 1 - Promuovere un accesso più equo e una gestione efficiente dei servizi

#### Attività 6.1:

Azione	Descrizione	Ruolo Operatore Volontario di Servizio Civile
1	Ricerca di occasioni, iniziative e attività di socializzazione presenti sul territorio al fine di favorire l'accesso equo dei cittadini ai servizi e di promuovere la partecipazione sociale nelle iniziative di comunità.	Coordinare e partecipare a iniziative di socializzazione e di accesso ai servizi sul territorio in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
2	Supporto personalizzato alla persona con limitate autonomie e alle famiglie fragili o afferenti al Centro Famiglie del Consorzio I.R.I.S. di Biella per identificare e partecipare attivamente ad attività inclusive che favoriscano un migliore accesso ai servizi e un maggiore orientamento e integrazione sociale.	Fornire supporto individuale e familiare per favorire l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi coordinandosi con gli operatori della sede di accoglienza.
3	Accompagnamento e assistenza presso gli uffici e i servizi territoriali per garantire un accesso agevole e inclusivo per le persone con limitate autonomie.	Accompagnare e assistere le persone con limitate autonomie durante l'accesso ai servizi territoriali in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
4	Assistenza nella compilazione della documentazione necessaria per accedere ai servizi e agli interventi, facilitando così l'accesso e la gestione delle risorse disponibili.	Aiutare nella compilazione e nella gestione della documentazione per l'accesso ai servizi e agli interventi in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
5	Supporto nell'utilizzo di strumenti tecnologici, come smartphone e computer, al fine di migliorare l'accesso ai servizi digitali e rendere più autonome le persone fragili nell'interagire con le risorse disponibili.	Offrire supporto nell'apprendimento e nell'uso di strumenti tecnologici per migliorare l'accesso ai servizi digitali coordinandosi con gli operatori della sede di accoglienza.

**Attività 6.2:**

<b>Attività</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Ruolo Operatore Volontario di Servizio Civile</b>
1	Sensibilizzazione e informazione sulle tematiche legate ai servizi e alle opportunità di inclusione sociale e lavorativa per le persone con disabilità, rivolta sia ai cittadini che agli operatori e ai servizi coinvolti.	Condurre attività di sensibilizzazione e informazione sulle tematiche legate all'inclusione sociale e lavorativa per le persone con disabilità in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
2	Promozione di azioni di collaborazione con enti e istituzioni locali finalizzate a favorire l'accesso al lavoro e l'inclusione sociale delle persone con disabilità.	Collaborare con enti e istituzioni locali per promuovere azioni volte a favorire l'accesso al lavoro e l'inclusione sociale delle persone con disabilità in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
3	Monitoraggio e valutazione degli interventi attuati al fine di verificare l'efficacia delle azioni messe in campo e apportare eventuali correzioni o miglioramenti.	Monitorare e valutare gli interventi per verificare la loro efficacia e apportare correzioni o miglioramenti in supporto agli operatori della sede di accoglienza.

**Obiettivo 2 - Garanzia di continuità e personalizzazione dell'assistenza****Attività 6.3:**

<b>Attività</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Ruolo Operatore Volontario di Servizio Civile</b>
1	Organizzazione e conduzione di attività, laboratori, proposte animative, socio-educative e di accompagnamento rivolte agli adulti, minori e famiglie beneficiarie dei servizi proposti dal progetto, con l'obiettivo di fornire sostegno, formazione e orientamento sia generale sia su tematiche specifiche, migliorando così la qualità della vita e promuovendo una maggiore autonomia e partecipazione sociale.	Organizzare e condurre attività, laboratori e iniziative rivolte ai beneficiari del progetto per fornire sostegno, formazione e orientamento in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
2	Supporto personalizzato alla persona con limitate autonomie e alle famiglie fragili o afferenti al Centro Famiglie del Consorzio I.R.I.S. di Biella per identificare e partecipare attivamente ad attività inclusive che favoriscano un migliore accesso ai servizi e un maggiore orientamento e integrazione sociale.	Fornire supporto individuale e familiare per favorire l'inclusione sociale e l'accesso ai servizi coordinandosi con gli operatori della sede di accoglienza.

3	Accompagnamento e assistenza presso gli uffici e i servizi territoriali per garantire un accesso agevole e inclusivo per le persone con limitate autonomie.	Accompagnare e assistere le persone con limitate autonomie durante l'accesso ai servizi territoriali in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
4	Assistenza nella compilazione della documentazione necessaria per accedere ai servizi e agli interventi, facilitando così l'accesso e la gestione delle risorse disponibili.	Aiutare nella compilazione e nella gestione della documentazione per l'accesso ai servizi e agli interventi in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
5	Supporto nell'utilizzo di strumenti tecnologici, come smartphone e computer, al fine di migliorare l'accesso ai servizi digitali e rendere più autonome le persone fragili nell'interagire con le risorse disponibili.	Offrire supporto nell'apprendimento e nell'uso di strumenti tecnologici per migliorare l'accesso ai servizi digitali coordinandosi con gli operatori della sede di accoglienza.

#### Attività 6.4:

Attività	Descrizione	Ruolo Operatore Volontario di Servizio Civile
1	Creazione e diffusione di strumenti informativi sulle risorse sociali, culturali e del tempo libero/sport disponibili sul territorio, al fine di garantire un accesso semplificato e tempestivo alle informazioni necessarie.	Creare e diffondere strumenti informativi sulle risorse disponibili per facilitare l'accesso alle informazioni in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
2	Approfondimento dei cambiamenti legislativi con il coinvolgimento di esperti, fornendo un supporto personalizzato e mirato alle persone interessate e/o coinvolte dai cambiamenti, assicurando così una gestione efficace delle transizioni normative.	Fornire supporto personalizzato e mirato alle persone interessate ai cambiamenti legislativi per garantire una gestione efficace delle transizioni normative in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
3	Organizzazione e realizzazione di eventi formativi e seminari tematici diffusi sul territorio interessato dal progetto di servizio civile, al fine di garantire una formazione continua e personalizzata agli operatori e agli utenti, migliorando così la qualità dell'assistenza fornita.	Organizzare eventi formativi e seminari tematici per garantire una formazione continua agli operatori e agli utenti in supporto agli operatori della sede di accoglienza.



**Attività 6.5 – specifico per destinatari portatori di disabilità e sedi Consorzio IN.RE.TE.:**

<b>Attività</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Ruolo Operatore Volontario di Servizio Civile</b>
1	Affiancamento e supporto alle persone con disabilità per attività ludico ricreativa di gruppo.	Offrire affiancamento e supporto durante attività ludiche ricreative di gruppo in supporto agli operatori della sede di accoglienza.
2	Affiancamento e supporto alle persone con disabilità nell'ideazione di spazi di socializzazione pomeridiani/serali.	Offrire affiancamento e supporto nell'ideazione di spazi di socializzazione pomeridiani/serali per persone con disabilità in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
3	Affiancamento e supporto alle persone con disabilità per uscite sul territorio e attività sportive in genere.	Offrire affiancamento e supporto durante uscite sul territorio e pratiche di attività sportive per persone con disabilità in coordinamento con gli operatori della sede di accoglienza.
4	Mantenimento dei legami con i soggetti della comunità locale (scuole, associazioni, pubbliche amministrazioni, imprese, agenzie formative, abitanti del quartiere...) e ricerca di nuove realtà che possano essere coinvolte nella realizzazione di percorsi di integrazione e inclusione sociale e inserimento occupazionale dei destinatari disabili.	Mantenere i legami con la comunità locale e cercare nuove realtà per la realizzazione di percorsi di integrazione e inserimento occupazionale dei destinatari disabili in supporto agli operatori della sede di accoglienza.

<b>ATTIVITÀ 7 Tutoraggio</b>	Gli operatori volontari, in stretto contatto con l'operatore locale di progetto, parteciperanno al percorso gestito dall'Agenzia Piemonte Lavoro finalizzato all'orientamento al lavoro e all'acquisizione di strumenti e informazioni utili per progettare il proprio futuro formativo/professionale al termine del servizio civile.
<b>ATTIVITÀ 8 Conclusione del servizio civile</b>	Nell'ultimo mese del servizio civile, oltre al completamento delle attività previste, sarà richiesto agli operatori volontari una riflessione sull'esperienza svolta, sugli obiettivi raggiunti, sulle criticità e sulle proposte di miglioramento. Conclusione del monitoraggio: nell'ultimo periodo del servizio si concluderanno le procedure di rilevazione dati e monitoraggio dell'andamento progettuale. I dati raccolti verranno rielaborati da un punto di vista qualitativo e quantitativo. Si procederà alla restituzione dei contenuti emersi, utili ad una futura riprogettazione degli interventi, anche attraverso la redazione del Report annuale. Per gli operatori volontari con minori opportunità (giovani con difficoltà economiche) verrà portato a conclusione il modulo di orientamento di 8 ore rivolto alla presentazione dei diversi servizi per il lavoro.

**SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

ENTE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CODICE SEDE SECONDARIA	INDIRIZZO	NUMERO VOLONTARI	VITTO/ALLOGGIO
C.I.S.S-A.C.	197658	VIA SAN FRANCESCO, 2 - CALUSO [TORINO]			2	no vitto no alloggio
C.I.S.S. 38 - CONSORZIO INTERCOMUNALE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI	156496	VIA IVREA 100 – CUORGNÈ [TORINO]			2	no vitto no alloggio
CMTO	158055	CORSO INGHILTERRA 7 - TORINO [TORINO]			2	no vitto no alloggio
CONSORZIO I.R.I.S.	197585	VIA RODOLFO CARACCIO 4 - BIELLA [BIELLA]	197587	VIA DELLA REPUBBLICA 22/B BIELLA [BIELLA]	2	no vitto no alloggio
CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN.RE.TE.	157760	PIAZZA PRIMO MAGGIO 0 – IVREA [TORINO]			1	no vitto no alloggio
	157764	VIA ARDUINO 109 – IVREA [TORINO]			2	no vitto no alloggio
CONSORZIO SOCIO ASSISTENZIALE VALLE DI SUSÀ - VAL SANGONE	157974	VIA PORTA FERRATA 7 – AVIGLIANA [TORINO]			3	no vitto no alloggio
	157975	VIA ABEGG 2 – SANT'ANTONINO DI SUSÀ [TORINO]			3	no vitto no alloggio
	157976	SS24 14 - SUSÀ [TORINO]			3	no vitto no alloggio
	209369	VIA XXIV MAGGIO 1 – GIAVENO [TORINO]			3	no vitto no alloggio

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

In riferimento al complesso delle attività previste per la realizzazione del progetto ed al ruolo individuato per gli operatori volontari:

- Disponibilità a flessibilità oraria giornaliera, nel rispetto delle 25 ore settimanali.
- Disponibilità ad essere impegnati al sabato e/o domenica, nel rispetto dei 5 giorni di servizio settimanali, come da programmazione delle attività previste dalla sede assegnata.
- Obbligo ad usufruire di un terzo dei giorni di permesso rientranti nella propria disponibilità in concomitanza con gli eventuali periodi prestabiliti e programmati di chiusura della Sede di attuazione di progetto (laddove il numero dei giorni di chiusura fosse superiore ad un terzo dei giorni di permesso degli operatori volontari, l'ente provvederà con modalità o sede alternativa per consentire la continuità di servizio), come previsto ai punti 5.1 e 5.3 delle attività.
- Disponibilità a spostamenti programmati e/o missioni e/o pernottamenti eventualmente previsti per realizzare gli interventi; previa autorizzazione e nei limiti indicati dalla Disciplina vigente relativa ai rapporti tra enti e volontari.
- Disponibilità all'utilizzo dei mezzi dell'Ente (si specifica che gli enti di attuazione del progetto non hanno a loro disposizione veicoli adattati che possano essere condotti da persone in possesso della patente BS).
- Disponibilità alla partecipazione ad eventuali corsi/seminari sul territorio nazionale, con spese a carico dell'Ente proponente e/o attuatore, previa autorizzazione e nei limiti indicati dalla Disciplina vigente relativa ai rapporti tra enti e volontari.
- Disponibilità a spostamenti per partecipare agli incontri di formazione, monitoraggio/valutazione e tutoraggio, come previsto nella voce 5.3 della scheda progetto.
- Gli operatori volontari sono tenuti alla segretezza e a non divulgare le informazioni personali, all'osservanza del regolamento Privacy dell'Unione Europea, General data protection regulation, pubblicato in Gazzetta Ufficiale con il Decreto n.101/18 del 10 agosto 2018.

## **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

### **Crediti Formativi riconosciuti**

Il Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino, del 21 febbraio 2024, riconosce per l'attività svolta nell'ambito dei Programmi e dei relativi Progetti di Servizio Civile Universale da 3 a 6 Crediti Formativi Universitari in TAFF – Altre attività.

I corsi di laurea che riconosceranno fino a 6 Crediti Formativi Universitari sono i seguenti:

Corsi di laurea triennali:

- Comunicazione Interculturale
- Innovazione, comunicazione, nuove tecnologie
- Scienze internazionali, dello sviluppo e della cooperazione
- Scienze politiche e sociali

Corsi di laurea magistrali:

- Antropologia culturale ed etnologia
- Area and global studies for international cooperation
- Comunicazione pubblica e politica
- Comunicazione, ICT e media
- Scienze del governo
- Scienze internazionali
- Sociologia

**Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:**

- Attestato specifico da ente terzo

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Per **tutte** le sedi:

**Diploma** di istruzione secondaria di secondo grado che consenta l'iscrizione ai corsi universitari.

Per le sedi **197658, 156496, 158055, 157760, 157764, 157974, 157975, 157976 e 2019369:**

**Patente B**, necessario per gli spostamenti e accompagnamenti nel territorio degli Enti coprogettanti e Enti partner del progetto. Si specifica che gli Enti di attuazione del progetto non hanno a loro disposizione mezzi adattati che possano essere condotti da persone in possesso della patente BS

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

La selezione verrà avviata successivamente alla chiusura del bando e si articola nelle seguenti fasi:

- La valutazione dei titoli;
- Il colloquio individuale.

Vedi dettagli al seguente link: [Sistema di Selezione accreditato](#)

**FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione generale deve essere erogata e certificata alle/agli operatrici/operatori volontarie/i in unica tranche, entro e non oltre la metà del periodo di realizzazione del progetto stesso, ovvero 180 giorni, per un totale di ore 42 e si svolgerà presso la Sede della Città metropolitana di Torino, corso Inghilterra 7 – 10138 Torino.

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La metodologia utilizzata durante il percorso formativo sarà il più possibile attiva e partecipativa, si prevedono:

- lezioni teoriche frontali
- momenti di lavoro di gruppo
- esercitazioni teoriche e pratiche sul PC per l'utilizzo del sistema di gestione informatico
- affiancamento nelle mansioni e attività previste dal progetto

La formazione generale e specifica verrà realizzata utilizzando preferibilmente la modalità "in presenza", qualora dove prevista, o necessaria, la modalità "online" sarà erogata per un massimo del 50% delle ore previste per la formazione generale e per un massimo del 30% per la formazione specifica; in particolare la modalità asincrona non supererà il 30% del totale previsto.

Moduli	Contenuti della formazione	durata ore
<b>Modulo 1</b> FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Concetti di rischio, danno, prevenzione, protezione, organizzazione della prevenzione presso l'Ente partner e la sede di Servizio Civile, diritti e doveri dei volontari in materia di sicurezza, organi di vigilanza, controllo, assistenza.</li> <li>● Rischi riferiti alle mansioni e ai possibili danni, misure e procedure di prevenzione e protezione specifiche</li> </ul>	8 ORE
<b>Modulo 2</b> CONOSCENZA DELL'ENTE E DELLA RELATIVA LEGISLAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conoscenza dell'Ente (Statuto dell'Ente, organigramma, responsabili e le loro funzioni, servizi...) e del contesto territoriale in cui è inserito con particolare riferimento al servizio/sede di accoglienza</li> <li>● Ordinamento giuridico Stato – enti locali</li> <li>● Legislazione e normative di riferimento per lo svolgimento delle attività nel servizio/sede di accoglienza</li> <li>● Città metropolitana di Torino e rapporto con l'Ente</li> <li>● La comunicazione istituzionale</li> <li>● Il progetto: obiettivi, contenuti, organizzazione, orari di servizio; presentazione dei volontari, dello staff del servizio</li> <li>● Conoscenza dei servizi pubblici (servizi sanitari e socio assistenziali, ...) e privati (volontariato, associazioni, ..) in collaborazione con il servizio</li> </ul>	22 ORE
<b>Modulo 3</b> COMUNICAZIONE SOCIALE E BISOGNI	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La comunicazione (verbale, non verbale, paraverbale)</li> <li>● Gli strumenti di comunicazione</li> <li>● Tecniche di colloquio individuali finalizzate all'ascolto dell'utente</li> <li>● Tecniche per l'individuazione dei bisogni dell'utente tenendo conto del contesto socio-culturale di appartenenza e delle risorse potenziali</li> <li>● Strategie per stimolare la motivazione, sviluppare l'autostima e la fiducia in sé stessi</li> <li>● Approcci e strumenti per la ricerca sociale e la raccolta dati</li> </ul>	20 ORE

<b>Modulo 4</b> ELEMENTI DI PSICOLOGIA, METODOLOGIE DI APPROCCIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Principi teorici di base della psicologia utili lo svolgimento delle attività nel servizio/sede di accoglienza</li> <li>● Elementi teorici di approccio alle relazioni di aiuto</li> <li>● Il metodo di lavoro con i gruppi e con i singoli</li> <li>● Gestione dei conflitti delle situazioni di emergenza e modalità di comportamento e prevenzione in tali situazioni</li> <li>● Tecniche di animazione e programmazione e gestione di attività organizzate direttamente o in collaborazione con istituzioni, associazioni e altri soggetti.</li> <li>● Il piano terapeutico-assistenziale individualizzato</li> <li>● Elaborazione dei vissuti che emergono nella relazione interpersonale durante lo svolgimento del proprio ruolo</li> </ul>	20 ORE
<b>Modulo 5</b> STRUMENTI OPERATIVI	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hardware e software in dotazione al servizio</li> <li>● Conoscenza teorico/pratica della strumentazione tecnico-informatica in uso al servizio</li> </ul>	5 ORE
Totale ore		75 ORE

La formazione specifica, verrà erogata in doppia tranches erogando il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio, ed il restante 30% delle ore entro il terzultimo mese

<b>TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:</b>
--

ESSERI UMANI

<b>OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:</b>
---

- **obiettivo 1:** attraverso azioni indirizzate a soggetti particolarmente fragili, presi in carico dai servizi di zona e che necessitano di supporto relativamente alla riduzione della povertà educativa e relazionale e per dare sostegno a situazioni economiche complesse, che coinvolgono minori, adulti e anziani in terza età in condizioni di disagio. Azioni: interventi assistenziali, in sinergia con i servizi, residenziali riabilitativi e diurni; interventi personalizzati; supporto emotivo e psicologico per i minori; orientamento e accesso alle opportunità territoriali;

- **obiettivo 4:** tramite interventi di supporto e sostegno all'apprendimento su ampia scala, intercettando i bisogni di bambini e giovani dai 3 ai 30 anni. I progetti propongono diverse azioni per rispondere a bisogni diversificati e per costruire contesti educanti, accoglienti e accessibili. Attività: interventi per valorizzare le competenze e lo sviluppo personale; creazione di luoghi per l'apprendimento e la crescita individuale; attività di educazione non-formale, laboratori ludico/formativi/creativi in collaborazione con il contesto locale; supporto e sostegno scolastico per l'apprendimento; accompagnamento e promozione della genitorialità; creazione di reti territoriali di contatto tra i servizi educativi; sostegno a iniziative di progettualità a partire dai territori;

- **obiettivo 10:** richiama direttamente la promozione dell'inclusione sociale, elemento chiave affrontato attraverso interventi complementari con approcci e modalità diversificati che intervengono su una variegata platea di soggetti, intercettando diversi bisogni specifici. Azioni: creazione e promozione di spazi aggregativi dedicati a specifiche categorie; laboratori per l'interazione, la crescita e l'aggregazione; eventi aperti al territorio per la socializzazione; animazione; accesso e accompagnamento ai servizi sul territorio; interventi di formazione su accessibilità e inclusività; eventi di promozione culturale e comunicazione territoriale

#### AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

"C": sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

#### PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

##### **Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione :**

In collaborazione con i Centri per l'Impiego (coordinati dall'Agenzia Piemonte Lavoro):

- Pubblicazione di comunicati stampa relativi alle informazioni per la misura dedicata ai giovani con minori opportunità.
- Realizzazione di incontri di informazione, presentazione dell'iter della domanda e di orientamento in specifici luoghi (Scuole, Università, Associazioni e gruppi giovanili, Informagiovani...) ed anche online, attraverso le piattaforme di videochat più conosciute, per facilitare la circolazione delle informazioni a tutti i livelli.
- Distribuzione materiale promozionale presso luoghi di incontro formale e informale di ritrovo per i giovani (Sedi corsi di laurea, Infopoint universitari, Informagiovani, Biblioteche, Centri aggregativi, Oratori), dove sarà anche possibile prevedere l'allestimento di banchetti informativi.
- Implementazione di uno spazio informativo sul sito della Città metropolitana di Torino ([www.cittametropolitana.torino.it](http://www.cittametropolitana.torino.it)) e sui siti degli Enti coprogettanti e degli Enti partner, durante tutto il periodo previsto dal Bando per la selezione di operatori volontari di servizio civile.
- Allestimento di uno sportello informativo-orientativo di supporto ai singoli giovani presso le sedi della Città metropolitana di Torino, degli Enti coprogettanti e degli Enti partner (modalità previste: "in presenza", con "reperibilità telefonica", "a distanza" con le tecnologie informatiche).
- Implementazione delle pagine "Social" della Città metropolitana di Torino (Facebook: @CittaMetroTO; Instagram: @cittametroto; Twitter: @CittaMetroTO; YouTube: Città metropolitana di Torino; Telegram: Cronache da Palazzo Cisterna; LinkedIn: Città metropolitana di Torino; Flickr: Città metropolitana di Torino), degli Enti coprogettanti e degli Enti partner, per evidenziare le informazioni relative alla misura per i giovani con minori opportunità.

##### **Indicazione delle 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**

In collaborazione con la Cooperativa Animazione Valdocco, Ente accreditato dal 2016 presso la Regione Piemonte per i Servizi al Lavoro con idoneità ad erogare, nell'ambito del territorio regionale, servizi indirizzati all'orientamento, all'inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro e all'inclusione sociale, nell'ultimo semestre di servizio civile verrà proposto un percorso

di 8 ore finalizzato al contatto e conoscenza dei diversi servizi per il lavoro (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee.

## SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

### **Tutoraggio 3 mesi**

**Ore collettive 18**

**Ore individuali 4**

### **Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione (caratteri Min 100 Max 3000)**

Il periodo di tutoraggio verrà organizzato nella seconda metà del progetto di servizio civile, al fine di garantire la massima efficacia delle attività, finalizzate alla valutazione dell'esperienza, all'orientamento "in uscita" del servizio civile e all'apprendimento e conoscenza degli strumenti idonei per integrare l'esperienza di servizio civile nelle "skills" (competenze) utili per il futuro, lavorativo e/o formativo, di ciascun operatore volontario.

L'organizzazione delle ore collettive riprenderà la strutturazione dei gruppi-classe previsti nella formazione generale (rif. Sistema di formazione accreditato), al fine di poter anche rielaborare e valutare l'esperienza complessiva del senso civico del servizio civile e delle competenze apprese e consolidate alla luce dell'esperienza concreta svolta. Riprendere l'organizzazione dei gruppi-classe della formazione generale significherà anche rinsaldare e rendere ancor di più efficace le relazioni e il confronto del "gruppo" di operatori volontari, che già hanno lavorato insieme e prodotto riflessioni, conoscenza e condiviso aspettative.

Si prevedono 4 incontri per ciascun gruppo-classe, di 4,5 ore ciascuno, e 2 incontri individuali di 2 ore. Per un numero di ore non superiori ad un massimo di 10 (45,5% del totale) potranno essere utilizzate anche modalità on line, con le seguenti caratteristiche: piattaforma di collaborazione e comunicazione Microsoft Teams in modalità sincrona, presenza costante dei tutor previsti e assicurando, in collaborazione con gli Enti coprogettanti, agli operatori volontari adeguati strumenti per l'attività da remoto.

Il percorso avrà i seguenti obiettivi e contenuti:

Il primo incontro di gruppo avrà l'obiettivo di presentare le attività di tutoraggio, gli strumenti, le modalità e la calendarizzazione, nonché sarà finalizzato alla realizzazione delle attività laboratoriali relative alla "scoperta delle competenze";

Seguirà il primo incontro individuale finalizzato a focalizzare aspettative e percorso concreto di ciascun operatore volontario;

Il secondo incontro permetterà di individuare obiettivi di studio e lavoro e costruire dei piani di azione per raggiungerli;

Il terzo incontro di gruppo avrà come focus i contenuti e l'elaborazione utile alla costruzione di un curriculum dinamico e completo;

Il quarto e ultimo incontro di gruppo sarà dedicato al confronto e alla verifica del percorso di tutoraggio e della complessiva esperienza di Servizio Civile.

Nell'ultimo mese verranno organizzati anche gli incontri individuali, finalizzati alla ricognizione delle specifiche competenze acquisite, e all'autovalutazione dell'esperienza di Servizio Civile. Nell'ultimo incontro individuale verrà inoltre concordato l'incontro con il Centro per l'Impiego per una successiva presa in carico/orientamento.



## **Attività obbligatorie (caratteri Min 100 Max 4000)**

### Incontri formativi di gruppo.

Sono previsti tre momenti di laboratorio interattivo in gruppo in cui il servizio civile è analizzato con la metafora del viaggio: dove sono (le competenze possedute oggi e quelle che vorrei acquisire con l'esperienza); dove voglio andare (una riflessione sull'obiettivo professionale); come (gli strumenti che mi servono: il curriculum, il colloquio).

I laboratori sono svolti con l'ausilio di schede, test, video, role-playing e tools per animare la didattica, forms per indagare e monitorare l'apprendimento e l'utilità degli strumenti.

- Primo laboratorio: le competenze. Cosa sono, "quali ritengo di possedere", quali richieste maggiormente dalle aziende. Approfondimento sulle competenze trasversali. Output: scheda delle competenze emerse durante l'esperienza di servizio civile e una scheda analisi esperienza del servizio civile.

- Secondo laboratorio: l'obiettivo professionale. Viaggio nel software Sorprendo ([www.sorprendo.it](http://www.sorprendo.it)) per scoprire le "mie professioni", le mie caratteristiche personali e imparare a costruire un piano d'azione, tracciando traguardi e attività da realizzare. Sorprendo è una piattaforma tecnologica innovativa per l'orientamento, progettata per aiutare le persone a prendere, in modo responsabile, decisioni per il loro futuro grazie a strumenti di autovalutazione dei propri interessi, preferenze, abilità e un database con schede dettagliate su oltre 450 percorsi di carriera. Output: "il report Sorprendo", un documento di sintesi delle professioni principali emerse, delle competenze trasversali e del piano d'azione individuale messo a punto.

- Terzo laboratorio: gli strumenti per presentarsi, dal curriculum al colloquio. Co-costruzione di un curriculum personalizzato, partendo dalla condivisione di documenti già realizzati e dal confronto nel gruppo. Output: un curriculum rielaborato e appunti per un colloquio efficace.

### Valutazione e autovalutazione dell'esperienza.

Negli incontri individuali la metodologia sarà quella dell'esplorazione e individuazione delle competenze, focalizzata su apprendimenti che l'operatore volontario, con il supporto delle referenze degli OLP, ricostruisce con l'aiuto degli orientatori del Centro per l'Impiego e delle attività di laboratorio precedenti. L'esplorazione prevede l'analisi di esperienze maturate in tutti gli ambiti quotidiani del periodo di servizio civile, ricomprendendo anche gli ambiti "non formali e informali". L'individuazione delle competenze sarà guidata da una scheda in cui saranno riportate attività, competenze ed evidenze, (foto, scritti, volantini, ecc...) che documentano le competenze / abilità / conoscenze esperite. La scheda permette anche di legare le competenze ad un profilo professionale, individuato attraverso il repertorio INAPP (<https://atlantelavoro.inapp.org>).

Negli incontri individuali i volontari potranno confrontarsi anche sugli output emersi dai laboratori di gruppo, al fine di riprendere, chiarire e valutare gli elementi importanti per ciascuno ed eventuali approfondimenti necessari. Verranno presentate le attività di coordinamento dell'Agenzia Piemonte Lavoro in materia di politiche attive del lavoro; in particolare si approfondiranno i servizi di accoglienza, la presa in carico e orientamento, la dichiarazione di immediata disponibilità e il patto di servizio.

## **Attività opzionali**

Presentazione dei canali di accesso al mercato del lavoro e alla formazione: negli incontri di gruppo verranno identificati e approfonditi, anche attraverso simulazioni, i principali strumenti informatici di candidatura e ricerca lavoro ([www.linkedin.com](http://www.linkedin.com), [it.indeed.com](http://it.indeed.com), [www.infojobs.it](http://www.infojobs.it), [www.anpal.gov.it/garanzia-giovani](http://www.anpal.gov.it/garanzia-giovani), ...) e il supporto per accedere al sistema digitale della Regione Piemonte di incontro domanda/offerta ([www.iolavoro.org](http://www.iolavoro.org)). Saranno presentate le attività di orientamento previste dai Centri per l'Impiego e le novità offerte dall'azione di riforma prevista dal Piano nazionale di ripresa e resilienza dell'Italia (Missione 5, Componente

1) per riqualificare i servizi di politica attiva del lavoro: “Garanzia di occupabilità dei lavoratori – Gol”.

Verranno presentate le opportunità e i rischi dei principali canali “social” (Facebook, Instagram, TikTok, ...) per la presentazione e ricerca del lavoro. Si prevede la partecipazione in aula anche di operatori accreditati di Agenzie per il Lavoro del terzo settore.

Affidamento al Centro per l’Impiego: nel secondo incontro individuale verrà proposto all’operatore volontario l’incontro e la conoscenza diretta del proprio Centro per l’Impiego di riferimento territoriale, prevedendo così l’accoglienza e l’iniziale percorso di presa in carico/orientamento al termine del periodo di Servizio Civile.

**Tutor:** Agenzia Piemonte Lavoro, Via Amedeo Avogadro 30 - 10121 Torino