



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2025

In ciascun box è riportato il riferimento alla specifica voce della scheda progetto oppure al sistema Helios. All'ente è richiesto di riportare gli elementi significativi per consentire al giovane una visione complessiva del progetto prima di leggere in dettaglio il progetto stesso.

TITOLO DEL PROGETTO: Cittadino Informa

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Area di intervento primaria:

Sportelli informa... (...)

Codifica:

E-24

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO: L'obiettivo è quello di stimolare una partecipazione consapevole e diffusa, non solo dei cittadini direttamente interessati, ma anche delle famiglie, dei caregiver, dei volontari, degli operatori e delle reti comunitarie che quotidianamente si confrontano con i bisogni espressi dalla popolazione. La famiglia, il volontariato locale, gli operatori dei servizi sociosanitari, i referenti delle associazioni diventano quindi attori strategici, partner attivi con cui l'Ente intende costruire un modello integrato di ascolto e risposta, capace di intercettare tempestivamente i bisogni e facilitare l'attuazione delle iniziative progettuali.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ	RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
1.1 Mappatura delle tipologie di assistenza all'anziano e della loro incidenza sul territorio in esame	Gli Operatori Volontari partecipano attivamente alla fase di studio e analisi del contesto territoriale. Affiancano il personale nella raccolta di dati quantitativi e qualitativi , contribuiscono alla costruzione e alla somministrazione di questionari , alla realizzazione di interviste con cittadini, enti e associazioni locali , e supportano la sistemazione e digitalizzazione delle informazioni raccolte . Collaborano alla stesura dei report conoscitivi e alla creazione di materiali informativi accessibili, utili per il funzionamento dello Sportello Informa e per l'orientamento dell'utenza.
1.2 Attività di front-office per l'orientamento tramite lo "Sportello Informa"	I Volontari svolgono un ruolo centrale nella gestione quotidiana dello sportello , sia in presenza che online. Offrono supporto diretto agli utenti , accogliendoli e aiutandoli a comprendere i propri diritti e orientarsi tra i servizi disponibili (comunali, sanitari, sociali, educativi). Gestiscono le richieste telefoniche, via email e chat ,

	organizzano appuntamenti individuali, aggiornano gli strumenti di lavoro interni (agenda, modulistica, registro presenze) e curano l'ambiente di accoglienza. Vengono formati per rispondere in modo chiaro e rispettoso, garantendo disponibilità, ascolto e attenzione alla persona.
1.3 Prima accoglienza per cittadini in condizione di isolamento o fragilità	Gli Operatori Volontari collaborano nella gestione del primo contatto con cittadini vulnerabili, raccogliendo informazioni e segnalazioni utili a individuare i bisogni emergenti. Partecipano alla mappatura dei casi seguiti, alla calendarizzazione delle attività di supporto, e affiancano i professionisti nella definizione dei percorsi individuali. Contribuiscono inoltre all'attività di monitoraggio delle situazioni seguite, aggiornando le schede di caso e facilitando, ove richiesto, il collegamento tra i cittadini e i servizi attivabili (servizi sociali, ASL, associazioni).
2.1 Servizio integrato di supporto amministrativo alla cittadinanza	I Volontari forniscono assistenza pratica nella compilazione delle principali pratiche burocratiche, come domande di invalidità, richieste di bonus o contributi, iscrizioni ai servizi pubblici. Collaborano alle attività di segreteria (accoglienza, presa appuntamenti, archiviazione) e gestiscono, sotto supervisione, il dialogo con gli enti competenti (ASL, INPS, Comune). Vengono coinvolti anche nella predisposizione di moduli semplificati e guide di orientamento per l'utenza, contribuendo a facilitare l'accesso ai diritti e alle prestazioni.
2.2 Monitoraggio e aggiornamento dei servizi e delle attività progettuali	Gli Operatori partecipano attivamente alla raccolta, gestione e analisi dei dati relativi alle attività progettuali. Supportano la creazione e l'aggiornamento della banca dati interna, collaborano alla produzione di report trimestrali e alla stesura di documenti di valutazione. Sono coinvolti nella preparazione di materiali per la restituzione dei risultati (presentazioni, infografiche, schede sintetiche), anche in occasione di incontri pubblici o interni. Partecipano inoltre all'organizzazione di momenti di formazione e confronto tra volontari e operatori, sulla base delle evidenze emerse.
3.1 Percorsi formativi per operatori e volontari a contatto con persone fragili	Gli Operatori Volontari affiancano l'équipe nella pianificazione e organizzazione dei percorsi formativi, curando gli aspetti logistici (inviti, calendari, spazi, accoglienza), la promozione degli incontri e la registrazione dei partecipanti. Partecipano attivamente alle sessioni formative, contribuiscono alla rilevazione dei bisogni formativi e alla raccolta di feedback. Collaborano nella redazione di schede di valutazione, materiali di sintesi e attestazioni e nella disseminazione dei contenuti emersi durante le attività.
3.2 Incontri di sensibilizzazione e ascolto attivo rivolti alle famiglie	I Volontari partecipano alla realizzazione e promozione degli incontri con le famiglie, curando gli aspetti organizzativi e comunicativi (inviti, allestimento, accoglienza, documentazione). Conducono, in affiancamento, momenti di ascolto attivo e raccolta dati attraverso questionari e interviste, supportano la sintesi delle informazioni raccolte e la redazione del rapporto annuale sui bisogni delle famiglie. L'attività prevede anche la produzione e distribuzione di materiali divulgativi che favoriscano la consapevolezza e l'inclusione.
3.3 Campagna di comunicazione e diffusione di contenuti informativi online	Gli Operatori collaborano alla realizzazione dei contenuti digitali per sito web e canali social, contribuendo alla stesura di testi, alla preparazione di immagini e infografiche, alla programmazione delle pubblicazioni e alla gestione dei commenti o richieste online. Sono coinvolti nella creazione di materiali informativi semplici e accessibili, nella diffusione delle iniziative progettuali e nel

	monitoraggio dei riscontri ricevuti. Partecipano infine alla valutazione della comunicazione online , proponendo miglioramenti, adattamenti e nuove idee in base ai feedback dell'utenza.
--	--

SEDI DI SVOLGIMENTO:

- 1) Largo Felice Armati (Comune di Ciampino – Palazzina B) – 06 POSTI (GMO: 1)
- 2) Largo Felice Armati (Comune di Ciampino – Palazzina C) – 10 POSTI (GMO: 3)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

- 1) Largo Felice Armati (Comune di Ciampino – Palazzina B) – 06 POSTI (GMO: 1)
- 2) Largo Felice Armati (Comune di Ciampino – Palazzina C) – 10 POSTI (GMO: 3)

Tutti i posti si intendono senza vitto e senza alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

L'Operatore/Operatrice Volontario/a è tenuto/a a svolgere le proprie attività con **diligenza e riservatezza**, adottando una condotta basata sul principio della collaborazione con ogni altro operatore/operatrice, ufficio o struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio. È richiesto un comportamento irreprensibile nei confronti di tutte le persone ed utenti coinvolti nella realizzazione delle attività di progetto. In particolare, dovrà:

1. **Rispettare** i regolamenti interni dell'Ente, la privacy e tutte le norme applicabili alla sede del progetto;
2. Mantenere la **riservatezza** riguardo fatti e circostanze appresi nello svolgimento o in funzione delle attività progettuali;
3. Dimostrare **disponibilità ai rapporti interpersonali** e al lavoro di squadra;
4. **Adattarsi** alle esigenze organizzative e all'orario attuato dalla sede locale del progetto;
5. Dimostrare **propensione al costante aggiornamento**, necessario per il corretto svolgimento delle attività progettuali;
6. **Prestare servizio** anche il sabato e nei giorni festivi, per specifiche esigenze progettuali, inclusa la formazione generale e specifica, tutoraggio e certificazione delle competenze quali misure aggiuntive del progetto;
7. **Effettuare servizio** al di fuori della sede indicata, per un massimo di 60 giorni nell'anno di servizio civile, in conformità con le normative vigenti;
8. Disponibilità a **missioni, trasferimenti ed eventuali pernottamenti** per l'espletamento delle attività di servizio;
9. Eventuale disponibilità a **temporanee modifiche di sede** in occasione di eventi di promozione, di incontro e confronto, disseminazione e sensibilizzazione delle attività previste dal progetto e iniziative specifiche anche in relazione al programma d'intervento;
10. **Partecipare** a corsi, seminari e altri momenti di confronto utili al progetto e alla formazione, anche nei giorni festivi, inclusi eventi organizzati dagli enti partner del progetto;
11. **Guidare automezzi dell'Ente**, se richiesto, per lo svolgimento delle attività progettuali.

L'articolazione oraria del progetto prevede l'impiego nelle attività di progetto pari a 5 ore giornaliere continuative per 5 giorni settimanali. I giorni di riposo settimanali potrebbero non coincidere con il sabato e la domenica.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestazione specifica da Ente Terzo

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI: Nessuno

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

VALUTAZIONE DEI TITOLI 50 PUNTI	1. Precedenti esperienze	27 PUNTI
	2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze	23 PUNTI
1. Precedenti esperienze		[MAX 27 PUNTI]
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore e stessa area di intervento - Coefficiente 1,00 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 12 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito dello stesso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,75 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 9 PUNTI
Precedenti esperienze c/o enti svolte nell'ambito di diverso settore con diversa area di intervento - Coefficiente 0,50 (mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg.)		MAX 6 PUNTI
2. Titoli di studio, titoli professionali, esperienze aggiuntive a quelle valutate, pari opportunità e altre competenze		[MAX 23 PUNTI]
<i>Titoli di studio (si valuta solo il più alto – max 10 punti)</i>		
Laurea specialistica (o vecchio ordinamento)		10 PUNTI
Laurea triennale		8 PUNTI
Diploma scuola superiore		6 PUNTI
Frequenza scuola media Superiore	4 anno concluso	5 PUNTI
	3 anno concluso	4 PUNTI
	2 anno concluso	3 PUNTI
	1 anno concluso	2 PUNTI
Licenza media		1 PUNTO
<i>Titoli professionali (si valuta solo il più alto – max 03 punti)</i>		
Titolo professionalizzante completo inerente al progetto		3 PUNTI
Corsi regionali inerenti al progetto		2 PUNTI
Titolo professionalizzante e/o corsi regionali inerente al progetto non terminato		1 PUNTO
<i>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza (max 04 punti) stage lavorativo, collaborazioni, supporto allo sviluppo di progetti in ambito territoriale, etc.</i>		
Di durata superiore a 12 mesi		4 PUNTI

Di durata inferiore a 12 mesi	2 PUNTI
<i>Altre competenze (max 06 punti) si valutano 2 punti per ogni titolo, sino ad un massimo di 6</i>	
Competenze informatiche e digitali	2 PUNTI
Competenze e/o certificazioni linguistiche	2 PUNTI
Altre Competenze	2 PUNTI

VALUTAZIONE DEL COLLOQUIO 60 PUNTI	3. Colloquio	60 PUNTI
3. Colloquio		[MAX 60 PUNTI]
Esperienze pregresse nello stesso o in analogo settore d'impiego		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del servizio civile		MAX 6 PUNTI
Conoscenza dell'ente sede di progetto		MAX 6 PUNTI
Conoscenza del progetto di servizio civile scelto		MAX 6 PUNTI
Interesse del candidato per lo svolgimento del servizio civile e l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto		MAX 6 PUNTI
Disponibilità alla continuazione delle attività al termine del servizio		MAX 6 PUNTI
Motivazioni generali del candidato per la prestazione della domanda di Servizio Civile		MAX 6 PUNTI
Predisposizione alla condivisione degli obiettivi proposti dal progetto		MAX 6 PUNTI
Particolari doti e abilità umane possedute dal candidato		MAX 6 PUNTI
Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio		MAX 6 PUNTI

L'idoneità del candidato sarà definita dal raggiungimento della soglia minima di punteggio pari a 36/60 al colloquio individuale.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale della durata di 30 ore si terrà presso Largo Felice Armati (Ciampino) e verrà erogata attraverso lezioni frontali, dinamiche non formali ed on line.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica si terrà presso Largo Felice Armati (Ciampino) e verrà erogata attraverso lezioni frontali, dinamiche non formali ed on line

MODULO	MATERIE	DURATA
Modulo I Accoglienza e presentazione del progetto	Presentazione del percorso formativo e delle sedi di attuazione del progetto. Accoglienza del gruppo e presentazione. Individuazione delle aspettative comuni e individuali. Aspetti sociali, economici e culturali di	5 ore

	Ciampino e le loro criticità. La rete dei servizi del Comune di Ciampino e la comunità educante.	
Modulo II Utenza e territorio	Definizione di utenza e di territorio e la loro importanza nella gestione dei servizi pubblici. Obiettivi e finalità della gestione dell'utenza e del territorio. I servizi più comuni offerti dall'ente pubblico, come i servizi sociali, la sanità pubblica, il trasporto pubblico, ecc. La gestione dei servizi e l'organizzazione degli interventi a livello territoriale. Creazione di nuovi servizi in risposta alle esigenze dell'utenza. L'importanza di conoscere il territorio e le risorse disponibili per gestire i servizi pubblici. Collaborazione con le organizzazioni locali e le istituzioni per migliorare l'offerta di servizi. Creazione di reti di supporto tra organizzazioni e servizi per migliorare l'offerta di servizi. Esercitazioni pratiche con casi studio.	10 ore
Modulo III Obiettivi e funzioni dello Sportello Informazione	Definizione di Sportello Informazione e la sua importanza nella gestione dei servizi pubblici. Obiettivi e finalità della creazione di uno Sportello Informazione. I servizi più comuni offerti dallo Sportello Informazione, come informazioni sulle prestazioni sociali, su come accedere ai servizi sanitari, sulle opportunità di lavoro, ecc. Gestione delle richieste e dei reclami dell'utenza. Orientamento dell'utenza su come accedere ai servizi pubblici. Comunicazione efficace con l'utenza e la gestione delle richieste e dei reclami. L'importanza di creare un clima di fiducia e di ascolto nei confronti dell'utenza. Strumenti e tecniche per la comunicazione efficace con l'utenza.	10 ore
Modulo IV Organizzazione e gestione di uno sportello: accoglienza e gestione degli utenti	Il primo impatto con l'utente e l'importanza dell'accoglienza. L'attenzione ai bisogni dell'utente e la personalizzazione dell'accoglienza. La creazione di un ambiente confortevole e accogliente. La gestione delle richieste dell'utente e l'importanza di un ascolto attento. L'uso di tecniche di comunicazione efficace e la capacità di rispondere alle domande dell'utente. La capacità di gestire le richieste di diversi tipi di utenti, anche in situazioni di stress o di emergenza. La risoluzione dei problemi dell'utente e l'importanza di una gestione proattiva dei problemi. La capacità di comprendere le esigenze dell'utente e di individuare la soluzione più adeguata. L'uso di strumenti e tecniche per la risoluzione dei problemi, come la creazione di un piano d'azione o l'organizzazione di incontri con l'utente.	10 ore
Modulo V Procedure operative di uno sportello	Accogliere l'utenza (presenza, comunicazione, ascolto, rispetto della privacy, tempo di attesa, accoglienza personalizzata). Registrazione delle richieste (strumenti di registrazione, raccolta dei dati, gestione delle richieste, gestione delle scadenze, archiviazione delle richieste). Gestione delle informazioni (centralizzazione, organizzazione dei data base e costante aggiornamento, accesso alle informazioni e protezione dei dati sensibili). Collaborazione con altre istituzioni ed uffici (l'importanza della rete dei servizi e dei distretti socio sanitari).	10 ore
Modulo VI Etica, deontologia e privacy	Principi etici e deontologici per il personale dello sportello di informazioni al pubblico. Rispetto della privacy degli utenti e gestione dei dati personali. Le normative di riferimento in materia di privacy (es. GDPR) e le conseguenze della violazione delle stesse. Comunicazione e informazione ai cittadini in modo chiaro, trasparente e non discriminatorio. Trattamento delle informazioni sensibili e gestione delle emergenze e delle situazioni particolari. Conflitti di interesse e situazioni di ambiguità nell'attività di sportello. Rispetto dell'equità e della giustizia nell'erogazione dei servizi ai cittadini. Valutazione delle conseguenze etiche e sociali delle	5 ore

	decisioni prese dallo sportello. Responsabilità sociale e ruolo dello sportello all'interno della comunità.	
Modulo VII Competenze relazionali e comunicazione efficace	Definizione di competenze relazionali e perché sono importanti per il servizio civile universale. Cenni alle teorie della comunicazione e della relazione umana. Definizione di comunicazione efficace ed efficiente e differenze tra le due. Cenni alle abilità di comunicazione verbale e non verbale. Identificazione di situazioni difficili in cui la comunicazione può essere problematica. Importanza del lavoro di gruppo nella risoluzione di problemi complessi e nel raggiungimento di obiettivi comuni. Cenni alle abilità di lavoro di squadra e come queste si collegano alle competenze relazionali. Tecniche per la gestione del tempo, la pianificazione e la comunicazione all'interno di un gruppo di lavoro. Cenni alle modalità di feedback e al loro utilizzo per la crescita delle competenze relazionali. Esercizi di auto-valutazione e role playing.	10 ore
Modulo VIII Strategia, pianificazione e lavori di gruppo	La pianificazione strategica e la sua importanza nell'organizzazione di progetti e attività. Analisi dei bisogni e delle risorse disponibili per la realizzazione di un progetto o un'attività. Sviluppo di obiettivi e di una visione condivisa per il successo del progetto o dell'attività. Identificazione di strategie e di azioni specifiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati. Pianificazione delle attività e definizione dei ruoli all'interno del gruppo di lavoro. La gestione del tempo e delle risorse a disposizione nel contesto delle attività da svolgere. La valutazione dell'efficacia delle azioni svolte e la loro eventuale riprogettazione. La comunicazione interna ed esterna al gruppo di lavoro e al pubblico interessato.	10 ore
Modulo IX Formazione e Informazione sui rischi connessi all'impiego dei Volontari in progetti di Servizio Civile	Scenari di rischio e compiti svolti dagli Operatori Volontari. Principali fattori di rischio nelle attività in relazione agli scenari di rischio. Misure generali e individuali di prevenzione e protezione Inquadramento della figura del preposto: compiti, obblighi, responsabilità. Definizione e individuazione dei fattori di rischio all'interno degli scenari di rischio e dei compiti con particolare riferimento al contesto in cui il preposto opera. Individuazione misure tecniche, organizzative e procedurali di prevenzione e protezione. Modalità di esercizio della funzione di controllo dell'osservanza da parte degli Operatori Volontari delle disposizioni normative di sicurezza, e di uso dei mezzi di protezione collettivi e individuali messi a loro disposizione. Tecniche di comunicazione e sensibilizzazione degli Operatori Volontari.	8 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Ciampino in Prima Fila!

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 1: Porre fine ad ogni povertà nel mondo
 Obiettivo 3: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
 Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
 Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
 Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
 Obiettivo 13: Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico
 Obiettivo 16: Pace, giustizia e istituzioni forti

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

F - Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA' (GMO)

- Categoria di minore opportunità: DIFFICOLTÀ ECONOMICHE
- Numero posti previsti: 04 posti complessivi su 16 totali
- Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia di minore opportunità individuata: **autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000 o dichiarazioni sostitutive da caricare insieme al CV nella Domanda On Line (DOL).**

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

NON PREVISTO

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio: 03 mesi

Ore dedicate al tutoraggio: 25 ore