



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:

PORTE APERTE SPORTELLI INFORMATIVI INTEGRATI (PTXSU0000225013794NMTX)

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

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

Area di intervento 24. Sportelli Informa...

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivo generale del progetto contribuire ad incrementare l'attività informativa sui servizi socio sanitari offerti facilitando l'orientamento dei cittadini più fragili (anziani, disabili...) all'interno delle strutture che tali informazioni sono deputate ad erogare.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

gli operatori volontari sono chiamati a

- Partecipazione ad incontri conoscitivi, realizzazione e divulgazione brochure informative e locandine esplicative del progetto
- Partecipazione alla formazione generale e specifica
- Partecipazione alla creazione un data base aggiornato relativamente ai servizi territoriali esistenti
- Partecipazione alla stesura di un documento nel quale annotare le caratteristiche dell'utenza che accede agli sportelli
- Partecipazione alle attività di front office degli sportelli fornendo informazioni utili all'utenza e come supporto nell'attività di accoglienza del pubblico, supportando gli utenti più fragili nella compilazione della modulistica necessaria per accedere a servizi o

prestazioni;

- Collaborazione con gli operatori preposti al call center in modo da poter implementare il servizio di risposta telefonica
- Predisporre e divulgare materiale informativo sui temi della salute
- Partecipazione a campagne informative in merito a servizi, campagne sanitarie, screening promossi dal sistema sanitario regionale e nazionale

Somministrazione questionari di customer satisfaction in modo da reperire le informazioni necessarie alla valutazione dell'efficacia delle azioni messe in campo.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Sede di attuazione	Città	Indirizzo e Cap
154565 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DI UROLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA E CARDIOLOGIA	CEFALÙ (PA)	C.DA PIETRAPOLLA STRA - PISCIOTTO SNC - 90015
154566 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO DIREZIONE SANITARIA	CEFALÙ (PA)	C.DA PIETRAPOLLA STRA - PISCIOTTO SNC - 90015
154567 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO ACCETTAZIONE TICKET/ CUP/ACCOGLIENZA	CEFALÙ (PA)	C.DA PIETRAPOLLA STRA - PISCIOTTO SNC - 90015
154568 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALÙ (PA)	C.DA PIETRAPOLLA STRA - PISCIOTTO SNC - 90015
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALÙ (PA)	C.DA PIETRAPOLLA STRA - PISCIOTTO SNC - 90015

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Sede di attuazione	Città	Numero posti senza vitto e alloggio
154565 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DI UROLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA E CARDIOLOGIA	CEFALÙ (PA)	6
154566 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO DIREZIONE SANITARIA	CEFALÙ (PA)	6
154567 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO ACCETTAZIONE TICKET/ CUP/ACCOGLIENZA	CEFALÙ (PA)	6

154568 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALÙ (PA)	6
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALÙ (PA)	6

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Gli operatori volontari selezionati per il progetto saranno tenuti a svolgere il proprio servizio con impegno, diligenza e spirito collaborativo, nel rispetto dei valori del Servizio Civile Universale e delle regole stabilite dall'ente titolare e dagli enti di accoglienza. Dovranno osservare un comportamento rispettoso verso gli utenti, i colleghi, gli OLP e tutto il personale dell'ente, mantenendo riservatezza in merito a informazioni e dati sensibili appresi durante lo svolgimento delle attività progettuali.

L'orario di servizio sarà distribuito su 5 giorni settimanali per 25 ore a settimana. Gli orari specifici di ciascuna sede saranno comunicati in fase di avvio del progetto e concordati tra volontario e ente ospitante, nel rispetto delle esigenze organizzative e delle indicazioni del Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale. In particolare gli operatori volontari dovranno accettare la possibilità del giorno di riposo non necessariamente coincidente con il sabato e la domenica.

Si prevede una flessibilità oraria in occasione di eventi progettuali straordinari (es. iniziative pubbliche, laboratori, campagne informative) che potranno svolgersi anche nei fine settimana o in orari diversi da quelli ordinari. In tali casi, il giorno di riposo sarà recuperato in un'altra data della stessa settimana.

Durante l'anno di servizio, potranno essere previsti trasferimenti temporanei presso altre sedi del progetto o presso luoghi di svolgimento di attività formative, di aggiornamento o di sensibilizzazione.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Alla fine del servizio verrà rilasciata una Certificazione delle Competenze ai sensi del D.Lgs. 13/2013.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

nessuno

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 (<i>coefficiente = 1 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg</i>)	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 (<i>coefficiente = 0,8 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg</i>)	0,8 punti per mese (Max 8 punti)
	Precedenti esperienze in settori diversi da quello di progetto presso l'ente che realizza il progetto (<i>coefficiente = 0,5 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg</i>)	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 (<i>coefficiente = 0,2 per ogni mese o frazione di mese superiore a 15 gg</i>)	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).

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Di seguito vengono riportate le sedi nelle quali si svolgerà la formazione generale:

TERMINI IMERESE - VIA LIBERTA' 115/D
CEFALU' – C/DA PIETRAPOLLA STRA PISCIOTTO SNC

La durata complessiva della formazione generale è di 30 ore.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

TERMINI IMERESE - VIA LIBERTA' 115/D
CEFALU' – C/DA PIETRAPOLLA STRA PISCIOTTO SNC

Al fine di rendere più efficace la formazione, saranno utilizzate le seguenti modalità di erogazione:

1. formale:

rappresenta lo strumento tradizionale d'insegnamento e di trasmissione delle informazioni e dei contenuti. I formatori presenti in aula tratteranno gli argomenti utilizzando modalità interattive, momenti di confronto e di discussione con gli operatori volontari in modo tale che l'attività formativa non sia una semplice trasmissione di informazioni ma diventi occasione di confronto e condivisione. I formatori in aula potranno avvalersi di eventuali esperti della materia trattata. Quest'ultimi, oltre a conoscenze più approfondite, potranno dare testimonianza agli operatori volontari delle proprie esperienze quotidiane nel settore di riferimento.

2. non formale:

attraverso giochi di gruppo, brain storming, simulate gli operatori volontari saranno portati a riflettere, individualmente e in gruppo, sui concetti cardine che legittimano l'esperienza che si stanno apprestando a vivere. Il confronto tra coetanei ad incontri che assumono una valenza più

emozionale e di introspezione, contribuiscono alla creazione di quelle dinamiche di gruppo fondamentali per la buona riuscita del progetto stesso.

I suddetti approcci metodologici potranno essere erogati sia in “presenza” che a “distanza”.

La formazione specifica avrà durata complessiva di 72 ore e verrà suddivisa in due tranches (70%-30%) rispettivamente di 50 e 22 ore

Moduli Formativi

Modulo I: Sicurezza sui luoghi di lavoro

Modulo II: Cenni introduttivi sulle funzioni dell'URP e del CUP e dei Point informativi, problematiche operative, ruolo di primo contatto e veicolo di semplificazione del linguaggio amministrativo

Modulo III: Privacy e protezione dei dati sensibili

Modulo IV: Elementi di comunicazione pubblica

Modulo V: Programmare gli interventi sul territorio

Modulo VI: Ascolto attivo e comunicazione efficace

Modulo VII: Analisi dei bisogni

Modulo VIII: . La relazione d'aiuto

Modulo IX: Attenzione ai cittadini

Modulo X: Servizi tecnico-gestionali

Modulo XI: Realizzazione materiale informativo

Modulo XII: Esigenze speciali

Modulo XIII: Regolamento interno e gestione del Servizio Civile

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SALUTE E INCLUSIONE PER UNA COMUNITA' CHE CRESCE

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 OPPORTUNITA'

→Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Si precisa che il numero di posti riservati a giovani con minori opportunità messi a bando sono compresi nel numero totale dei posti previsti per ogni singola sede di attuazione progetto

Sede di attuazione	Città	Numero posti
154565 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DI UROLOGIA, OSTETRICIA E GINECOLOGIA E CARDIOLOGIA	CEFALÙ (PA)	2
154566 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO DIREZIONE SANITARIA	CEFALÙ (PA)	2
154567 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO ACCETTAZIONE TICKET/ CUP/ACCOGLIENZA	CEFALÙ (PA)	2
154568 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO PROTOCOLLO/URP/SEGRETERIA SOLVENZA	CEFALÙ (PA)	2
154569 - FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO SEGRETERIA AREA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	CEFALÙ (PA)	2

→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 15.000 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

25 ore (di cui 20 ore collettive e 5 ore individuali)

→ Tempi, modalità e articolazione oraria

Il percorso di tutoraggio si svilupperà nel secondo semestre di servizio dei volontari.

Le attività collettive dureranno 20 ore complessive; si realizzeranno in maniera propedeutica a tutto il percorso e prevedono tre moduli

Modulo 1 (10 ore)

Modulo di presentazione e di creazione del gruppo di lavoro.

Modulo 2 (5 ore)

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

Modulo 3 (5 ore)

La ricerca attiva del lavoro.

Le attività individuali prevedono 5 ore per ogni volontario e verranno realizzate durante i tre mesi di tutoraggio successivamente ai moduli di gruppo.

→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.