



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA – Avviso 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:

CITTADINI ATTIVI: GIOVANI RISORSE A SUPPORTO DELLA COMUNITÀ

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Assistenza

Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivo generale del progetto è favorire l'accoglienza, l'orientamento, l'informazione, la prenotazione degli appuntamenti e più in generale il supporto dei cittadini che si rivolgono agli sportelli territoriali a valenza sociale, anche al fine di migliorare la comprensione dei meccanismi burocratici e delle procedure sottese al soddisfacimento delle richieste favorendo una maggiore inclusione nella vita sociale di tutti i cittadini.

A seguire si dettagliano gli obiettivi generali e specifici delle singole sedi di accoglienza:

P.U.A. Punto Unico di Accesso del Comune di Asti

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso	
-------------------------------	----------------------------	-------------------	-------------------------	--

1. Facilitare l'accoglienza delle persone che si rivolgono ai servizi socio-sanitari accompagnandole e orientandole alla fruizione dei servizi e delle prestazioni erogate dall'ente e dalla rete territoriale, mediante centralino telefonico e accesso diretto	1.A. Fornire, al telefono e via mail, le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi socio sanitari erogati dall'ente, gestire le agende degli appuntamenti per la consegna della documentazione richiesta per l'accesso alle prestazioni e con i professionisti. 1.B Accompagnare e dare indicazione agli utenti con appuntamento prefissato, sveltire pratiche che non necessitano di intervento professionale specifico	Aumento del 3% del grado di soddisfazione degli utenti, rispetto ai dati risultanti dall'indagine interna effettuata per valutare la qualità percepita n. persone che usufruiscono del servizio / n. utenti complessivi	Incremento della soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto. Facilitazione dell'accesso ai servizi del cittadino	
2. Mappare attraverso una breve e veloce anamnesi il bisogno socio sanitario espresso dal territorio (es. mappatura non autosufficienza, povertà, zone ad alta concentrazione di cittadini stranieri e di portatori di bisogni complessi) 3. Orientare i cittadini alla fruizione dei servizi socio sanitari del territorio, compresi quelli offerti dall'associazionismo locale e dal terzo settore	2.A. Costruzione di reports specifici e di una mappa del bisogno, finalizzata a promuovere la conoscenza del territorio a partire dalle persone, attraverso un approccio <i>bottom up</i>. 3.A Fornire, telefonicamente e/o in presenza, le informazioni utili ad orientare i cittadini e le famiglie alla fruizione dei servizi del territorio, offerti da soggetti istituzionali e/o dall'associazionismo locale	n. report prodotti n. utenti/ famiglie che usufruiscono del servizio	Aumentata conoscenza dei bisogni socio sanitari espressi dal territorio attraverso la creazione di un documento di analisi dei bisogni portati dai cittadini e identificazione delle aree di crisi per potenziare il lavoro di comunità Facilitazione dell'accesso ai servizi offerti dal territorio	

	3.B Produrre materiale informativo sulle risorse offerte dal territorio in termini di servizi socio sanitari	n. materiali prodotti	Aumento conoscenza dei servizi socio sanitari offerti dal territorio
--	--	-----------------------	--

Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Asti – Accoglienza Istituzionale di Palazzo Civico

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
1. Facilitare l'accoglienza dei cittadini che accedono allo sportello istituzionale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Asti.	1.A. Filtrare le richieste di ascolto che giungono dai cittadini fornendo un primo orientamento rispetto all'attività amministrativa dell'ente e ai servizi al cittadino, gestire l'agenda degli appuntamenti con Sindaco e assessori e accogliere i cittadini	Aumento del 3% del grado di soddisfazione degli utenti, rispetto ai dati risultanti dall'indagine interna effettuata per valutare la qualità percepita	Incremento del comfort del cittadino che chiede informazioni
	1.B Raccogliere richieste, proposte e reclami che pervengono ai decisori politici da parte dei cittadini e rilevare i bisogni della popolazione su dinamiche/problematiche cittadine	Numero di proposte, richieste e reclami gestiti Numero questionari distribuiti ed elaborati Numero sondaggi effettuati Numero riunioni con i cittadini effettuate	Miglioramento dei rapporti fra il cittadino e i decisori politici Miglioramento dei servizi offerti al cittadino
	1.C. Collaborare con tutti i servizi comunali (servizi tecnici, ambiente, servizi sociali, demografici ecc) per la redazione di schede informative sull'attività dell'ente	Numero schede informative prodotte	Miglioramento dell'informazione al cittadino circa attività amministrativa dell'ente

Ufficio Relazioni con il Pubblico – Sede amministrativa				
OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso	
1. Facilitare l'accoglienza dei cittadini che accedono agli sportelli allestiti presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Asti.	1.A. Fornire le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi erogati dall'URP.	Aumento del 3% del grado di soddisfazione degli utenti, rispetto ai dati risultanti dall'indagine interna effettuata per valutare la qualità percepita	Incremento del comfort del cittadino che chiede informazioni	
	1.B. Accompagnare, prevalentemente dietro appuntamento, l'utenza sprovvista di accesso alla rete internet nella prenotazione di appuntamenti, nell'estrazione di certificati, nella lettura delle pagine del sito del comune di Asti relative al Servizio Demografici	Numero di persone accompagnate alla fruizione delle prenotazioni <i>on line</i>	Incremento del numero delle prenotazioni <i>on line</i> ai servizi demografici	
	1.C. Collaborare con altri Servizi comunali (es. Servizi sociali, tributi, ecc) per la redazione di schede informative e distribuzione modulistica relativa a richieste specifiche (es. assegno terzo figlio per coloro che denunciano una nascita allo Stato Civile) e agli adempimenti burocratici (es. denuncia TARI conseguente ai cambi di residenza)	Numero schede informative e modulistica distribuita agli utenti	Miglioramento dell'informazione circa opportunità e adempimenti conseguenti alle variazioni anagrafiche e di stato civile	
Servizio Casa - Agenzia Sociale per la Locazione del Comune di Asti				
OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso	
1. Migliorare l'informazione e la comprensione dei complessi meccanismi	1.A. Sostenere con adeguata informazione e accompagnamento i nuclei in carico al	Numero di famiglie in disagio abitativo (anche assegnatarie di case popolari) correttamente informate e orientate	Incremento dell'interazione fra i servizi pubblici rivolti a sostenere i nuclei in disagio	

burocratici e delle procedure relative alle opportunità offerte dalle normative vigenti in materia di accesso e mantenimento del bene “casa” (affitti agevolati, assegnazione case popolari, ecc.), anche attraverso l’attivazione della rete di soggetti pubblici e privati del territorio impegnati nel sostegno all’abitare.	Servizio Casa del Comune di Asti, in sinergia con la rete di soggetti pubblici (A.T.C. in primis) e privati (agenzie, enti e associazioni del terzo settore) che operano nell’ambito del sostegno all’abitazione e in collaborazione con l’associazione C.I.C.S.E.N.E. (partner del progetto) 1.B. Sviluppare la rete di soggetti pubblici, privati e del privato sociale aderenti all’”Osservatorio sull’abitare” con l’obiettivo di elaborare strategie e materiali condivisi per promuovere l’informazione sulle opportunità offerte dal territorio in materia di accesso e mantenimento del bene “casa”	nell’accesso alle opportunità offerte dalle vigenti normative Numero dei soggetti pubblici e privati coinvolti nell’Osservatorio Numero materiali informativi elaborati e prodotti	abitativo
2. Accompagnare le famiglie in disagio abitativo attraverso percorsi educativi finalizzati all’acquisizione/mantenimento delle competenze necessarie alla gestione del bene “casa”	2.A. Sostenere le famiglie in disagio abitativo, anche inserite in contesti di accoglienza temporanea, mediante interventi di orientamento e accompagnamento alla ricerca di soluzioni abitative stabili e alla successiva gestione della casa, in collaborazione con Associazione PIAM, (partner del progetto)	n. nuclei sostenuti	Miglioramento delle competenze dei nuclei in disagio abitativo nel mantenimento del bene casa

3.Favorire l'accoglienza dell'utenza dei servizi erogati dalle Politiche Sociali del Comune di Asti e migliorare la diffusione delle informazioni.	3.A Fornire le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi erogati dalle Politiche sociali	n. persone accolte	Miglioramento dell'informazione al cittadino circa i servizi erogati dal Settore Politiche Sociali
--	--	--------------------	--

ATC Piemonte Sud sedi di Asti/Alessandria/Cuneo

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
1. Favorire l'accoglienza dell'utenza dei servizi erogati dall'ATC (assegnatari di case popolari e aspiranti tali) e migliorare l'informazione e la comprensione dei meccanismi burocratici afferenti l'accesso e il mantenimento della risorsa "casa popolare"	1.A Favorire la comunicazione con l'utenza facilitando nel contempo l'accesso ai servizi erogati dall'ATC	Riduzione dei tempi di attesa allo sportello mediante pianificazione degli accessi	Incremento del comfort dell'utenza che si rivolge allo sportello e conseguente riduzione dello stress eccedente negli ambienti di sosta rispetto ai dati rilevati
	1.B Migliorare l'informazione all'utenza circa le scadenze e gli adempimenti da rispettare per evitare eventuali decadenze dall'assegnazione	Incremento del numero di famiglie assegnatarie correttamente informate	Riduzione delle decadenze dovute a mancati adempimenti burocratici

Comuni di Tonco, Cocconato, Montegrosso d'Asti e Frinco

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
1. Facilitare l'accoglienza dei cittadini che accedono agli sportelli istituzionali dei Comuni.	Filtrare le richieste di ascolto che giungono dai cittadini fornendo un primo orientamento rispetto all'attività amministrativa dell'ente e ai servizi al cittadino	Aumento del 3% del grado di soddisfazione degli utenti, rispetto ai dati risultanti dall'indagine interna effettuata per valutare la qualità percepita	Incremento del comfort del cittadino che chiede informazioni
	Raccogliere richieste, proposte e reclami	Numero di proposte, richieste e reclami gestiti	Miglioramento dei rapporti fra il cittadino e l'amministrazione

2. Supportare la cittadinanza migliorando l'autonomia delle persone fragili, fornendo servizi personalizzati ed inclusivi che favoriscano la partecipazione e alla vita della comunità territoriale	Sostenere la popolazione, in particolare le fasce fragili, nella compilazione di modulistica e nell'accesso ai servizi Supportare i cittadini nella gestione dei sistemi digitali Fornire servizi personalizzati al cittadino	Aumento dell'autonomia dei cittadini Aumento dell'autonomia digitale dei cittadini Miglioramento della partecipazione alla vita della comunità	Miglioramento dei servizi offerti al cittadino Miglioramento dell'informazione al cittadino circa attività amministrativa dell'ente Aumento utilizzo strumenti digitali da parte della popolazione	
3. Fornire, telefonicamente e/o in presenza, le informazioni utili ad orientare i cittadini e le famiglie alla fruizione dei servizi del territorio, offerti da soggetti istituzionali e/o dall'associazionismo locale	Informare la cittadinanza sulle opportunità offerte dal territorio	Aumento del flusso delle informazioni alla cittadinanza	Miglioramento dell'informazione al cittadino sulle opportunità offerte dal territorio	

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Preparazione degli operatori volontari

Azioni

- Partecipazione all'incontro di accoglienza e benvenuto organizzato dal Comune di Asti, alla presenza del Sindaco e delle autorità e dell'O.L.P. per la presentazione del progetto (presso ASTISS, in collaborazione con gli enti partner e diffuso tramite i canali di APL-CPI Asti;
- Partecipazione al percorso di formazione generale, che li aiuterà ad inserirsi nel ruolo, in quell'occasione conosceranno anche il tutor di riferimento;
- Inserimento nelle sedi di attuazione nelle quali verranno affiancati dall'OLP;
- Conoscenza del personale presente nelle sedi di attuazione, dei responsabili, degli spazi e delle risorse delle sedi
- INCONTRO CONFRONTO del programma "SPORTELLI DI COMUNITÀ: ORIENTARSI INSIEME" : in collaborazione con gli enti rete si crea un percorso di coinvolgimento per operatori volontari, focalizzato sull'Agenda 2030 e il Servizio Civile. Attraverso incontri e riflessioni, si promuove la consapevolezza e la diffusione delle esperienze sul territorio e si creano occasioni di confronto.

Preparazione degli operatori volontari attraverso la presentazione delle attività dell'ente.

Gli operatori volontari:

- leggeranno i progetti/attività già messi in atto al fine di un aggiornamento
- affiancheranno il personale degli uffici e delle sedi con l'intento di conoscere le modalità di lavoro.
- Partecipazione a spazi specifici di riflessione per concordare con l' O.L.P. le singole attività da svolgere, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto precisando che le modifiche, vista la situazione pandemica in continuo evolversi, potranno avvenire anche in corso d'opera. Verrà così scritto e controfirmato dall'OLP e dal volontario il patto di servizio che verrà inviato all'ufficio del servizio civile dell'ente capofila per la controfirma.
- Partecipazione al percorso di formazione specifica e successivo affiancamento in una iniziale coprogettazione degli interventi;
- Affiancamento all'O.L.P. e graduale inserimento all'interno dei percorsi previsti;

Realizzazione attività del progetto suddivise per sede

Di seguito vengono indicate le attività che i volontari svolgeranno suddivise per sede di attuazione:

Sede P.U.A. – Punto Unico di Accesso	
Obiettivi di riferimento	Attività
1.A. Fornire, al telefono e via mail, le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi socio sanitari erogati dall'ente, gestire le agende degli appuntamenti per la consegna della documentazione richiesta per l'accesso alle prestazioni e con i professionisti	• Supporto agli operatori del P.U.A. nell'accoglienza del pubblico che accede su prenotazione alla sala di attesa • Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Compilazione dei report sulle prenotazioni fissate • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni • Supporto alla raccolta di domande e richieste che non richiedono interventi professionali specifici • Supporto alla distribuzione e raccolta dei questionari per la valutazione del servizio. • Supporto alla raccolta dei dati relativi agli accessi, utili per la rilevazione della qualità del servizio offerto.
1.B Accompagnare e dare indicazione agli utenti con appuntamento prefissato, sveltire pratiche che non necessitano di intervento professionale specifico	• Affiancamento agli operatori impegnati nelle attività di raccolta dei dati preliminari alle successive fasi del colloquio professionale • Supporto alla distribuzione della modulistica e/o alla raccolta dei moduli già compilati • Affiancamento al personale del servizio per la verifica della correttezza e completezza della documentazione presentata • Supporto alla gestione degli accessi privi di prenotazione.
2.A. Costruzione di reports specifici e di una mappa del bisogno, finalizzata a promuovere la conoscenza del territorio a partire dalle persone, attraverso un approccio <i>bottom up</i>	• Affiancamento al personale nell'attività di raccolta dati attraverso la compilazione delle schede relative agli accessi al P.U.A. • Supporto al caricamento dei dati nella procedura informatizzata • Affiancamento agli operatori nell'analisi dei dati e nella stesura dei reports specifici per ciascuna area di indagine • Supporto agli operatori nella definizione della mappa dei

	bisogni
3.A Fornire, telefonicamente e/o in presenza, le informazioni utili ad orientare i cittadini e le famiglie alla fruizione dei servizi del territorio, offerti da soggetti istituzionali e/o dall'associazionismo locale	• Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti di approfondimento • Compilazione dei report sulle prenotazioni fissate • Affiancamento al personale nell'attività di raccolta dati • Affiancamento agli operatori nell'analisi dei dati e nell'aggiornamento della mappa delle risorse locali
3.B Produrre materiale informativo sulle risorse offerte dal territorio in termini di servizi socio sanitari	• Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo sulle attività e sui servizi socio sanitari offerti dal territorio • Affiancamento agli operatori nell'organizzazione di tavoli di confronto con associazioni e enti del terzo settore • Supporto alla verbalizzazione dei incontri

Sede URP – Accoglienza istituzionale a Palazzo Civico	
Obiettivi di riferimento	Attività
1.A. Filtrare le richieste di ascolto che giungono dai cittadini fornendo un primo orientamento rispetto all'attività amministrativa dell'ente e ai servizi al cittadino, gestire l'agenda degli appuntamenti con Sindaco e assessori e accogliere i cittadini e le delegazioni, istituzionali e non, in visita alla città	• Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Supporto agli operatori nella definizione degli appuntamenti con delegazioni istituzionali e non in visita alla città • Supporto agli operatori nell'accoglienza del pubblico presso la sala di attesa • Supporto agli operatori nell'accoglienza alle delegazioni in visita alla città • Affiancamento al personale nelle attività di filtro delle richieste pervenute. • Compilazione dei report sulle prenotazioni fissate e sulle tipologie di richieste pervenute • Supporto al personale per la gestione degli appuntamenti e alla tenuta dell'agenda • Supporto alla distribuzione e raccolta dei questionari per la valutazione del servizio • Supporto all'elaborazione e analisi dei dati sulla qualità del servizio
1.B Raccogliere richieste, proposte e reclami che pervengono ai decisori politici da parte dei cittadini e rilevare i bisogni della popolazione su dinamiche/problematiche cittadine	• Supporto al personale nella raccolta delle richieste e delle proposte pervenute dai cittadini rivolte ai decisori politici • Supporto al personale nella rilevazione di dati tramite consultazioni con la popolazione attraverso al somministrazione di questionari e/o sondaggi • Supporto al personale nell'organizzazione e gestione di riunioni con la cittadinanza • Affiancamento nell'analisi e nello smistamento delle richieste pervenute • Compilazione dei report sulle tipologie di richieste/proposte pervenute

	• Supporto alla raccolta dei reclami pervenuti • Supporto alla raccolta dati e informazioni e invio agli uffici competenti per fornire risposte adeguate
1.C. Collaborare con tutti i servizi comunali (servizi tecnici, ambiente, servizi sociali, demografici ecc) per la redazione di schede informative sull'attività dell'ente	• Partecipazione agli incontri tra operatori di tutti i servizi comunali per l'identificazione delle informazioni relative alle attività svolte • Supporto alla verbalizzazione degli incontri • Supporto all'acquisizione di dati e informazioni necessarie per la predisposizione di schede informative relative a progetti/eventi di utilità per i cittadini • Supporto alla predisposizione di materiali informativi sulle attività dell'ente e alla distribuzione presso i cittadini e/o la stampa locale

Sede URP – Accoglienza amministrativa	
Obiettivi di riferimento	Attività
1.A Fornire le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi erogati dall'URP	• Supporto agli operatori dell'URP nell'accoglienza del pubblico su appuntamento presso la sala di attesa • Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Affiancamento al personale nelle attività di orientamento ai cittadini sui servizi comunali e informazioni di primo livello sulle pratiche anagrafiche. • Compilazione dei report sulle prenotazioni fissate • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni • Supporto al personale per la gestione degli appuntamenti per l'erogazione dei servizi anagrafici • Supporto al personale per la gestione degli appuntamenti tramite linea telefonica dedicata • Supporto alla distribuzione e raccolta dei questionari per la valutazione del servizio.
1.B. Accompagnare l'utenza sprovvista di accesso alla rete internet nella prenotazione di appuntamenti, nell'estrazione di certificati, nella lettura delle pagine del sito del comune di Asti relative al Servizio Demografici	• Affiancamento agli operatori impegnati nelle attività di supporto all'utenza per l'accesso alla postazione internet dedicata a coloro che non hanno accesso autonomo alla rete • Supporto all'aggiornamento delle schede di rilevazione accessi
1.C. Collaborare con altri Servizi comunali (es. Servizi sociali, tributi, ecc) per la redazione di schede informative e distribuzione modulistica relativa a richieste specifiche (es. assegno terzo figlio per coloro che denunciano una	• Partecipazione agli incontri tra operatori dei servizi comunali per l'identificazione delle informazioni relative ad adempimenti/opportunità conseguenti agli accessi anagrafici e di stato civile da veicolare all'utenza • Supporto all'acquisizione, ove disponibile, o alla predisposizione della modulistica necessaria • Supporto alla distribuzione della modulistica

nascita allo Stato Civile) e agli adempimenti burocratici (es. denuncia TARI conseguente ai cambi di residenza)	
---	--

Sede Servizio Casa – Agenzia sociale per la locazione	
Obiettivi di riferimento	Attività
1.A. Sostenere con adeguata informazione e accompagnamento i nuclei in carico al Servizio Casa del Comune di Asti, in sinergia con la rete di soggetti pubblici (A.T.C. in primis) e privati (agenzie, enti e associazioni del terzo settore) che operano nell'ambito del sostegno all'abitazione ne in collaborazione con l'Associazione C.I.C.S.E.N.E.	• Supporto agli operatori del servizio casa nell'attività di mappatura delle famiglie in carico • Supporto agli operatori nella fase di analisi delle caratteristiche dei nuclei • Partecipazione agli incontri, anche con modalità on line, fra operatori del servizio ed esperti di C.I.C.S.E.N.E. per l'elaborazione delle strategie comunicative e degli strumenti più adeguati in relazione all'utenza • Affiancamento agli operatori durante i colloqui con le famiglie • Supporto ai <i>recall telefonici</i> finalizzati a sollecitare l'invio di documentazione necessaria per l'accesso o il mantenimento delle case popolari (es. Fondo sociale, censimento periodico, ecc.) in collaborazione con gli operatori dell'A.T.C. • Partecipazione agli incontri periodici di equipe tra operatori del servizio casa e operatori dell'ATC • Partecipazione alle commissioni per la valutazione dei requisiti per l'accesso alle misure di sostegno all'abitare • Supporto alla predisposizione di materiali utili all'erogazione di informazioni finalizzate alla conoscenza della normativa in merito al diritto alla casa (brochure, volantini, ecc.) eventualmente tradotti nelle lingue maggiormente diffuse nei quartieri popolari (arabo, francese, inglese, albanese) • Supporto alla predisposizione dei materiali per aggiornamento sito internet dell'ente
1.B. Sviluppare la rete di soggetti pubblici, privati e del privato sociale aderenti all'”Osservatorio sull'abitare” con l'obiettivo di elaborare strategie e materiali condivisi per promuovere l'informazione sulle opportunità offerte dal territorio in materia di accesso e mantenimento del bene “casa”	• Affiancamento agli operatori del servizio nella mappatura delle opportunità offerte dal territorio, tramite contatti con agenzie, enti e soggetti del terzo settore. • Supporto alla predisposizione di banche dati contenenti i vari servizi offerti • Supporto alla predisposizione di materiali informativi ad hoc, anche tradotti eventualmente in lingua, da distribuire presso soggetti esterni individuati • Supporto alla distribuzione dei materiali informativi prodotti
2.A. Sostenere le famiglie in disagio abitativo, anche inseriti in contesti di accoglienza temporanea, mediante interventi di orientamento e accompagnamento alla ricerca di soluzioni abitative stabili e alla successiva gestione della casa	• Affiancamento agli operatori del servizio casa e dell'Associazione Piam (Partner del progetto) • nella progettazione dei percorsi formativi/informativi • Supporto alla predisposizione dei materiali informativi • Supporto all'organizzazione e gestione dei gruppi

3A. Favorire l'accoglienza dell'utenza dei servizi erogati dal Servizio Casa e in generale dal Settore Politiche Sociali del Comune di Asti e migliorare la diffusione delle informazioni.	• Supporto agli operatori del Servizio Casa e del Settore Politiche Sociali nell'attività di accoglienza della cittadinanza allo sportello • Supporto al personale per la gestione degli appuntamenti tramite linea telefonica dedicata • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni • Affiancamento al personale nelle attività di orientamento ai cittadini
--	--

Sedi A.T.C. Piemonte Sud di Asti, Alessandria e Cuneo Le attività saranno uguali in tutte le sedi dell'Ente	
Obiettivi di riferimento	Attività
1.A Favorire la comunicazione con l'utenza facilitando nel contempo l'accesso ai servizi erogati dall'ATC Piemonte Sud	• Supporto agli operatori di ATC Piemonte Sud nell'accoglienza del pubblico presso la sala di attesa secondo le modalità al momento vigenti (su prenotazione e/o accesso libero); • Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni
1.B Migliorare l'informazione all'utenza circa le scadenze e gli adempimenti da rispettare per evitare eventuali decadenze dall'assegnazione	• Supporto agli operatori dell'ATC nell'attività di mappatura dei nuclei assegnatari di case popolari • Affiancamento agli operatori nella fase di analisi delle eventuali inadempienze riscontrate (mancati pagamenti, mancata consegna di documentazione) • Supporto ai <i>recall telefonici</i> finalizzati a sollecitare l'invio di documentazione necessaria o sollecito pagamenti canoni • Partecipazione agli incontri periodici di equipe, anche on line, tra operatori del Servizio Casa e operatori dell'ATC • Partecipazione agli incontri fra operatori del servizio ed esperti di C.I.C.S.E.N.E. per l'elaborazione delle strategie comunicative e degli strumenti più adeguati in relazione all'utenza • Affiancamento agli operatori nella definizione delle modalità più opportune per informare adeguatamente l'utenza, da svolgere in collaborazione con il personale del Servizio Casa del Comune e dell'associazione Cicsene • Supporto all'effettuazione di telefonate, invio di mail e di corrispondenza

Comuni di Tonco, Cocconato, Montegrosso d'Asti e Frinco Le attività saranno uguali in tutte le sedi degli Enti	
Obiettivi di riferimento	Attività

1. Facilitare l'accoglienza dei cittadini che accedono agli sportelli istituzionali dei Comuni.	• Supporto agli operatori comunali nell'accoglienza del pubblico che accede liberamente o su prenotazione allo sportello • Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni • Supporto alla raccolta di domande e richieste che non richiedono interventi professionali specifici
2. Supportare la cittadinanza migliorando l'autonomia delle persone fragili, fornendo servizi personalizzati ed inclusivi che favoriscano la partecipazione alla vita della comunità territoriale	• Affiancamento agli operatori comunali impegnati nelle attività di supporto all'utenza per la compilazione dei documenti o dei moduli • Affiancamento agli operatori comunali impegnati nelle attività di supporto all'utenza per la gestione dei sistemi digitali • Affiancamento agli operatori comunali impegnati nelle attività di supporto alle fasce fragili
3. Fornire, telefonicamente e/o in presenza, le informazioni utili ad orientare i cittadini e le famiglie alla fruizione dei servizi del territorio, offerti da soggetti istituzionali e/o dall'associazionismo locale	• Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Supporto alla predisposizione e distribuzione di materiali informativi per la popolazione • Supporto nella creazione di materiali informativi • Supporto nella creazione di contenuti social da diffondere nei canali istituzionali

Monitoraggio

- Partecipazione a spazi specifici di riflessione da concordare con l' O.L.P. : singole attività da svolgere, di programmazione e coordinamento periodici con l'OLP per la verifica dell'andamento del progetto e il piano concordato degli impegni settimanali.
- Partecipazione agli incontri di tutoraggio
- Compilazione di questionari per la rilevazione dell'andamento del progetto e delle competenze iniziali

Conclusione e valutazione del servizio

- Compilazione del questionario sulle competenze acquisite al termine del progetto
- Compilazione di un questionario finale, e somministrazione dello stesso ai destinatari del progetto, per la valutazione complessiva del progetto e del servizio (trasversale a tutti i progetti del programma)
- Collaborazione all'elaborazione di un documento finale (insieme agli enti coprogrammanti e all'OLP) che contenga i dati essenziali sugli esiti del progetto, dei questionari e sull'impiego degli OV da presentare all'evento conclusivo
- Partecipazione nell'ottavo mese all'incontro/confronto del coprogramma "SPORTELLI DI COMUNITÀ: ORIENTARSI INSIEME" e dei relativi progetti.

SEDI DI SVOLGIMENTO POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Codice sede	Ente di accoglienza	Indirizzo	Comune	OV richiesti
158972	P.U.A. Punto Unico di Accesso socio	Largo Scapaccino 1	Asti	1 senza vitto/ alloggio (di cui 1 GMO)

	sanitario			
158976	URP accoglienza amministrativa	Piazza San Secondo 1	Asti	2 senza vitto/ alloggio (di cui 1 GMO)
158975	Palazzo Comunale, accoglienza istituzionale dei cittadini	Piazza San Secondo 1	Asti	2 senza vitto/ alloggio
158948	Servizio Casa Agenzia Per la Locazione	Via de Amicis 3	Asti	1 senza vitto/ alloggio
158863	ATC	Via Carducci 86	Asti	1 senza vitto/ alloggio
158864	ATC	Via Santa Croce 11	Cuneo	1 senza vitto/ alloggio (di cui 1 GMO)
158862	ATC	Via Milano 79	Alessandria	1 senza vitto/ alloggio
219289	Comune di Tonco	Piazza G. Lanfranco 1	Tonco (AT)	1 senza vitto/ alloggio (di cui 1 con GMO)
158979	Comune di Cocconato	Piazza Cavour 3	Cocconato	1 senza vitto/ alloggio
222904	COMUNE DI MONTEGROSSO D'ASTI	Via Re Umberto, 60	Montegrosso d'Asti	1 senza vitto/alloggio
230741	COMUNE DI FRINCO	Località San Firmino, 1	Frinco	1 senza vitto/alloggio

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

- ✓ Massima riservatezza per quanto attiene ai dati, alle informazioni e alle conoscenze acquisiti durante lo svolgimento del servizio
- ✓ Predisposizione al contatto con il pubblico
- ✓ Capacità di lavorare in gruppo.
- ✓ Impegno e motivazione ad operare in ambiti sociali, a contatto con utenza spesso problematica e portatrice di bisogni complessi
- ✓ Flessibilità oraria
- ✓ Disponibilità a seguire corsi, seminari, convegni, attività formative, campagne di sensibilizzazione e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti
- ✓ Disponibilità a spostamenti sul territorio e presso le altre sedi del progetto e del programma nel rispetto della normativa di riferimento

GIORNI SERVIZIO SETTIMANALI E ORARIO:

N° Ore Servizio Settimanale : **25**
N° Giorni Servizio Settimanali : **5**
N° Ore Annuo : **1145**

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Al termine del percorso di Servizio Civile verrà rilasciato agli Operatori Volontari l'Attestato Specifico redatto dal Comune di Asti in collaborazione con il Centro per l'Impiego territoriale. Il rilascio dell'attestato specifico, sarà accompagnato da un Competence Badge, per la rappresentazione di conoscenze, abilità, competenze trasversali e competenze acquisite. Tale strumento è evidence based, archiviabile, trasportabile e trasferibile e sarà erogato agli operatori volontari in accompagnamento all'attestato specifico in cui saranno indicate le competenze maturate all'interno del proprio specifico progetto e riferibili anche alle Competenze Chiave di Cittadinanza: imparare ad imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile, risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire ed interpretare l'informazione.

Gli operatori volontari che frequentano un percorso universitario potranno, previo confronto con le singole facoltà, vedere riconosciuti crediti formativi o parte di tirocini curriculari.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado per tutte le sedi

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Sistema di selezione accreditato e visibile negli allegati

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale è condotta internamente con formatori dell'ente, integrata da esperti esterni per alcuni moduli presso i locali dell'Informagiovani del Comune di Asti e di UniAstiss. Avrà una durata di 45 ore comprese nel monte ore di servizio.

L'obiettivo iniziale è costruire un gruppo coeso, analizzando motivazioni e valori per creare un'identità comune di "giovani in servizio civile".

I moduli di formazione generale saranno affiancati da formazione specifica offerta da enti accreditati, per aumentare la consapevolezza del significato del servizio civile.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica ha lo scopo di fornire ad inizio servizio conoscenze e competenze di base che si rivelano fondamentali per il raggiungimento degli obiettivi. Considerata la tipologia delle attività in cui saranno impegnati i volontari, essa si realizzerà dunque sia mediante sessioni di lezione frontale o di autoformazione, grazie a materiali cartacei e digitali e mediante fad, sia in momenti di presenza nella sezione e in aula, ossia in momenti di lavoro sul campo, in cui al formatore si affiancheranno docenti esperti che provvederanno ad illustrare gli aspetti significativi delle aree di intervento e le modalità operative che i volontari dovranno applicare nel momento di realizzazione vero e proprio del progetto.

Sarà garantita la stessa formazione specifica a tutti gli operatori volontari.

La formazione sarà affidata a personale interno, scelto sulla base delle competenze specifiche maturate nel proprio settore sia attraverso formazione specifica, che svolgimento di incarichi di referenza e responsabilità in particolari settori.

La formazione specifica dei volontari sarà avviata ad inizio percorso del servizio civile. Si prevede che venga effettuata preferibilmente in presenza con la partecipazione di tutti i volontari. Le sedi degli enti ospiteranno gli incontri di formazione specifica a turno e nei limiti delle disponibilità e degli spazi.

Verrà realizzato per gli operatori volontari, un modulo di almeno 8 ore sulla formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari di servizio civile (conteggiato nelle ore di formazione specifica per ciascuna sede di servizio).

Il monitoraggio avverrà tramite la somministrazione ai volontari di un apposito questionario, volto a rilevare il gradimento del percorso formativo, anche in relazione alle aspettative iniziali.

I contenuti della formazione specifica riguardano le diverse sfere di competenza necessarie per il corretto svolgimento delle attività previste dal progetto. Si prevede l'erogazione dei seguenti moduli formativi:

MATERIA	CONTENUTI	ORE	DOCENTE	ENTE
Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile	Organizzazione aspetti generali Rischi presenti nell'intera attività Misure da attuare in caso di emergenza	8	Claudio Rabbione Trincherò Paolo Ass.ASSO.FORMA Ditta Italsicurezza Ovada Work Service s.r.l. Riccardo Cacciabue	Comune di Asti Comune di Frinco Comune di Montegrosso d'Asti Comune di Cocconato Comune di Tonco ATC ASTI
Comunicazione e gestione della relazione	La comunicazione efficace: gli atteggiamenti e i comportamenti che influenzano la comunicazione, il colloquio motivazionale Il filtro telefonico: saper prendere un messaggio, come disporre di tutte le informazioni utili, come controllare lo stress della telefonata La responsabilità: cosa significa essere responsabili nel proprio lavoro; competenza, professionalità, cortesia, efficienza	28	Ponchione Giuliana Lucetta Origlia Marta Lazzari Emanuela Pesce Chiarle Valentina	Ognuno presso la propria sede
Contesto istituzionale delle sedi di accoglienza	Normativa di riferimento del Segretariato sociale Organizzazione dei servizi sociali e normative di riferimento	8 6	Ponchione Giuliana Lovisolò Ornella	Formazione congiunta Comune di Asti - P.U.A. Comune di Asti - P.U.A.

	della pubblica amministrazione			(formazione congiunta Agenzia sociale per la locazione)
	Normativa di riferimento dell'URP, accoglienza istituzionale dei cittadini e organizzazione dei servizi demografici	8	Origlia Lucetta Mulè Giuseppina	Comune di Asti - URP
	Normativa di riferimento in tema di politiche abitative relative al mercato privato della locazione	8	Nigido Serena	Comune di Asti – Agenzia Locazione (formazione congiunta con ATC)
	Normativa di riferimento e servizi connessi alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.	6	Lazzari Marta	ATC (formazione congiunta con Agenzia Locazione)
Durata complessiva: 72 ore				

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

SPORTELLI DI COMUNITÀ: ORIENTARSI INSIEME

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

OBIETTIVO 10 Ridurre le disuguaglianze tra e per le nazioni

OBIETTIVO 11 Città e comunità sostenibili

OBIETTIVO 16 Pace, giustizia e istituzioni solide

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

SOSTEGNO INCLUSIONE E PARTECIPAZIONE DELLE PERSONE FRAGILI NELLA VITA SOCIALE E CULTURALE DEL PAESE

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ'

Giovani con minori opportunità

→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: **4**

→ Tipologia di minore opportunità: **giovani con difficoltà economiche**

→ Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata
Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità.

→ Attività degli operatori volontari con minori opportunità

Per gli operatori volontari con **minori opportunità** (giovani con difficoltà economiche), è previsto uno specifico modulo di orientamento di 4 ore erogato nell'ultimo mese di servizio e 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.

→ 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 l'Informagiovani del Comune di Asti ente titolare del progetto, nell'ambito dei servizi indirizzati all'orientamento, all'inserimento e reinserimento nel mercato del lavoro e all'inclusione sociale, nell'ultimo mese di servizio civile verrà proposto **un percorso di 4 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

Tempi, modalità e orari:

Il periodo di tutoraggio verrà svolto nell'ultimo trimestre del periodo di servizio civile e sarà così articolato:

18 ore di gruppo: alcune azioni saranno rivolte a gruppi di operatori volontari, suddivisi nei gruppi-classe già organizzati per l'erogazione della Formazione Generale e così funzionali per continuare, mantenere ed approfondire il confronto e lo scambio tra operatori volontari dei diversi progetti afferenti al programma di intervento. Per ciascun gruppo-classe verranno quindi erogate 16 ore da operatori specializzati messi a disposizione da APL; 4 ore individuali: Altre azioni saranno rivolte singolarmente a ciascun operatore volontario per 4 ore e concorreranno al rilascio dell'Attestato Specifico relativo alla validazione delle competenze acquisite, da parte di soggetto terzo. Il rilascio dell'attestato specifico, sarà accompagnato da un Competence Badge, per la rappresentazione di conoscenze, abilità, competenze trasversali e competenze acquisite dalla persona in un determinato evento formativo e/o esperienziale o in generale attraverso opportunità/situazioni di apprendimento anche informali. In tale categoria si collocano quindi l'esperienza di Servizio Civile e il percorso di tutoraggio che svolgeranno i giovani Operatori Volontari. Lo strumento del Competence Badge è evidence based, archiviabile, trasportabile e trasferibile e sarà erogato agli operatori volontari in accompagnamento all'attestato specifico in cui saranno indicate le competenze maturate dagli operatori volontari all'interno del proprio specifico progetto e riferibili anche alle Competenze Chiave di Cittadinanza: imparare ad imparare, progettare, comunicare, collaborare e partecipare, agire in modo autonomo e responsabile, risolvere problemi, individuare collegamenti e relazioni, acquisire ed interpretare l'informazione.

Attività:

Il percorso di tutoraggio rivolto agli operatori volontari e finalizzato alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro, verrà così gestito garantendo:

- momenti di confronto, brainstorming, nonché in momenti di analisi, di messa in trasparenza delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile e di verifica dei progressi compiuti durante il periodo di servizio. Sarà garantito un incontro individuale di 1 ora attraverso il quale verranno svolte azioni di informazione, orientamento ed assistenza erogate da operatori

specializzati (tutor degli operatori volontari nel periodo del tutoraggio); inoltre verranno organizzati momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile (della durata di 1 ora) attraverso la compilazione di un questionario di autovalutazione;

- verranno realizzati laboratori di gruppo per la durata di 12 ore in totale sulle diverse tematiche:

- orientamento alla compilazione del curriculum vitae, anche attraverso lo Youthpass quale strumento di rappresentazione degli apprendimenti non formali (già utilizzato per la certificazione delle competenze dei progetti Erasmus+, Servizio Volontario Europeo, Scambi giovanili) o, nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia, dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea;
- gruppi di supporto e formazione per la preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
- laboratori sull'utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro e di orientamento all'avvio d'impresa;

- verrà realizzato un incontro di gruppo (di 2 ore) con l'obiettivo di svolgere attività volte a favorire nell'operatore volontario la conoscenza ed il contatto con il Centro per l'impiego ed i Servizi per il lavoro.

Il percorso di tutoraggio prevederà tra le altre anche le seguenti attività:

- Incontro di gruppo della durata di 2 ore per la presentazione dei diversi servizi (pubblici e privati) e dei canali di accesso al mercato del lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee realizzato dagli operatori specializzati del centro per l'impiego in collaborazione con l'informagiovani della Città di Asti;

- Incontri individuali della durata totale di 2 ore, di affidamento del giovane ai Servizi per il lavoro e/o al Centro per l'impiego. Gli incontri saranno finalizzati alla presa in carico del giovane, all'incontro tra domanda e offerta nonché alla stipula del patto di servizio personalizzato e dell'aggiornamento della scheda anagrafica-professionale.