



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 – Avviso 2025

TITOLO DEL PROGETTO:
A SERVIZIO DELLA SALUTE DEI CITTADINI 2026

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:
Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport>Sportelli informativi (...)

DURATA DEL PROGETTO:
12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:
Facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni sociosanitarie, sostenendo il cittadino nell'orientamento e garantendo una qualità sempre crescente delle azioni nei suoi confronti. L'intervento si inserisce nell'ambito del programma AI MARGINI - NUOVE FORME DI CONTRASTO ALLA FRAGILITÀ 2026, contribuendo agli obiettivi dell'Agenda 2030: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età (Obiettivo 3) e Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili (Obiettivo 11). Nello specifico, il progetto mira a rafforzare i servizi di orientamento, accoglienza e informazione per l'utenza dell'ASL Caserta, con specifico riferimento al Distretto Sanitario 12, attraverso due assi principali: il rafforzamento del sistema di sinergie permanenti tra servizi per aumentare la qualità della circolazione e condivisione delle informazioni tra Unità Operative URP e altri settori sociosanitari; l'assicurazione di un accesso immediato degli utenti a qualunque tipo di informazione con l'adozione di percorsi semplici e di diretta visibilità.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
Gli operatori volontari svolgono un ruolo centrale nel supporto alle attività di pianificazione, comunicazione e orientamento al cittadino. Nel dettaglio: Supportano l'organizzazione e la pianificazione degli incontri dell'equipe multidisciplinare, collaborando alla programmazione e alla definizione dei calendari delle azioni; Partecipano attivamente alle riunioni di coordinamento tra dirigenti, operatori e volontari per l'analisi degli interventi e l'individuazione di criticità; Supportano la raccolta dati e la mappatura dei flussi comunicativi all'interno delle Unità Operative URP e dei servizi territoriali in ambito sociosanitario; Collaborano alla preparazione e all'aggiornamento dei documenti informativi destinati alla diffusione interna; Partecipano ai percorsi formativi di aggiornamento sulla gestione del servizio URP; Gestiscono direttamente gli sportelli informativi URP, accogliendo l'utenza, raccogliendo le domande e fornendo risposte orientative; Supportano la decodifica delle richieste e la risoluzione dei casi, in collaborazione con operatori e dirigenti; Raccolgono informazioni e collaborano nella stesura della Carta dei Servizi; Gestiscono le richieste via email e attraverso il servizio Call Center URP; Affiancano gli utenti più fragili (anziani, disabili, cittadini immigrati) nell'espletamento delle pratiche burocratiche e, quando necessario, li accompagnano fisicamente presso gli uffici e i servizi territoriali; Predispongono, distribuiscono e somministrano i questionari di gradimento sui servizi offerti all'utenza; Supportano la raccolta, l'organizzazione e l'analisi dei dati monitorati attraverso i questionari; Partecipano agli incontri di analisi dei dati e contribuiscono a definire proposte per migliorare l'efficienza dei servizi. Parte delle attività può essere svolta da remoto, entro il limite del 30% del totale del monte ore annuale.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Le sedi di svolgimento del servizio sono consultabili ai seguenti indirizzi:
<https://www.arciserviziocivile.it/dettagli-progetto/PTXSU0002025012612NMTX>
<https://domandaonline.serviziocivile.it/>

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

<https://www.arciserviziocivile.it/dettagli-progetto/PTXSU0002025012612NMTX>

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Flessibilità oraria in relazione alle esigenze operative del progetto. Disponibilità a missioni da svolgersi fuori la sede di servizio come previsto dal Decreto n.1641_2024 'Disposizioni-enti-e-operatori-volontari-2024'.
Usufruire, almeno una parte, del periodo di riposo compatibilmente con le esigenze del progetto. Possibilità di svolgere la formazione nella giornata del sabato, per ridurre le interruzioni nella programmazione delle attività di progetto. Gli operatori volontari saranno integrati nei processi della quotidiana attività istituzionale dell'ente e avranno a disposizione tutti gli impianti tecnologici e logistici presenti nelle sedi di attuazione, tra cui: stanze attrezzate per riunioni e lavoro (con scrivanie, sedie, tavoli); utenza telefonica, fax e linea internet; personal computer, stampanti e fotocopiatrici; mezzi di trasporto attrezzati per l'accompagnamento degli utenti; materiale di cancelleria necessario allo svolgimento delle attività.

Monte ore annuale di 1145 ore su 5 giorni

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

In collaborazione con EMiT Feltrinelli ETS – ETS, al termine del servizio sarà rilasciato un attestato di emersione delle competenze e conoscenze sviluppate durante il periodo di servizio civile.

Per maggiori informazioni: <https://www.emitfeltrinelli.it/messa-in-trasparenza-e-attestazione-di-conoscenze-nel-servizio-civile-universale-scu/>

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Colloquio

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al Servizio Civile

Universale è di 36 punti su 60 totali.

Servizio Civile Universale (Conoscenza del servizio civile, finalità attribuita al servizio civile, promozione della pace, cittadinanza attiva, terzo settore) Fino a 30 punti

Progetto prescelto (Conoscenza del progetto, idoneità alle mansioni previste dal progetto, interesse alle acquisizioni culturali e professionali generate dal progetto, disponibilità del candidato alle condizioni richieste dalla attuazione del progetto, esperienze e competenze pregresse nell'area del progetto). Fino a 30 punti

Punteggio soglia per idoneità 36 punti

Titoli di studio

Viene assegnato un punteggio fisso per il titolo di studio posseduto esclusivamente tra quelli elencati. In caso di titolo di studio conseguito all'estero, il punteggio sarà assegnato esclusivamente in caso di titolo riconosciuto in Italia. Il candidato ha l'onere di indicare gli estremi del riconoscimento, oppure di dichiararlo in forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, indicando il corrispondente titolo italiano.

Si valuta esclusivamente il titolo che genera il punteggio più elevato; il punteggio massimo ottenibile è 10 punti.

Laurea specialistica 10 punti

Laurea di primo livello (triennale) 9 punti

Diploma 8 punti

Licenza Media 7 punti

Esperienze aggiuntive

Saranno valutate esclusivamente esperienze nei settori e nelle aree di intervento previsti dal Prontuario progetti del 03/08/2006 e successive modifiche e integrazioni. Viene assegnato un punteggio fisso per le tipologie di esperienze sottoelencate. I punteggi delle diverse tipologie di esperienza sono sommabili tra loro.

Il punteggio massimo ottenibile è 30 punti.

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 10 punti

Aver avuto precedenti esperienze nell'area di intervento del progetto presso enti diversi da quello che lo realizza, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità

giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 9 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso l'ente di accoglienza che lo realizza.

Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse, con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 6 punti

Aver avuto precedenti esperienze in settori e aree di intervento diverse da quelle del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto, intendendosi per ente un'organizzazione di persone, non necessariamente dotata di personalità giuridica, che persegue interessi e/o finalità superindividuali. Tali esperienze dovranno essere specificate nel contenuto della domanda di partecipazione, a pena di esclusione delle stesse con chiara descrizione delle attività svolte e della durata e comunque dovranno avere una durata pari o superiore a sei mesi complessivi e non meno di 420 ore complessive. 5 punti

Indicazioni delle soglie minime di accesso previste dal sistema

Il punteggio minimo necessario tramite il colloquio per la dichiarazione di idoneo al servizio civile universale è di 36 punti su 60 totali.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Per conseguire gli obiettivi formativi previsti dalla normativa e dalle scelte di ASC Naz.le Aps verranno privilegiate le metodologie didattiche attive che favoriscano la partecipazione dei giovani, basate sul presupposto che l'apprendimento effettivo sia soprattutto apprendimento dall'esperienza, alimentato dall'interesse e dalla motivazione dei partecipanti.

Le metodologie utilizzate saranno:

- metodo induttivo: si basa su un procedimento logico che dall'osservazione di un certo numero finito di fatti, eventi o esperienze particolari risale a principi o leggi generali;
- metodo espositivo partecipativo: si basa sulla trasmissione delle informazioni da parte del docente alla classe; durante la lezione i discenti possono porre domande e intervenire secondo modalità negoziate. La partecipazione si completa con attività comuni o esercizi applicativi.

Questi metodi si realizzano attraverso attività procedurali che coinvolgono attivamente gli Op.Vol. nel processo di apprendimento. Le diverse tecniche che potranno essere utilizzate saranno caratterizzate da:

- partecipazione "vissuta" degli Op.Vol.;
- controllo costante e ricorsivo (feedback) sull'apprendimento e l'autovalutazione;
- formazione in situazione;
- formazione in gruppo.

Le tecniche utilizzate per la realizzazione della formazione generale potranno prevedere:

- lezione frontale: il formatore espone in maniera unidirezionale gli argomenti; in questo caso la trasmissione dei concetti è legata all'abilità comunicativa del formatore stesso;
- discussione: consiste in un confronto di idee tra formatore e classe. Questo metodo trae le sue origini dalla maieutica di Socrate, che avvicina la realtà attraverso un processo dialettico, appunto il dialogo. Durante la discussione il ruolo del formatore diviene essenzialmente quello di facilitatore, aiutando il gruppo nelle fasi di apprendimento e confronto;

- lavoro di gruppo: permette di suddividere i partecipanti in sottogruppi, di operare in autonomia su aspetti che prevedono la partecipazione attiva, permette lo scambio delle reciproche conoscenze ed esperienze, fa crescere l'autostima e la consapevolezza delle proprie capacità, favorendo così la collaborazione e il sostegno reciproco;

- flipped classroom: ai partecipanti, divisi in sottogruppi viene assegnato un tema da preparare in modo autonomo e con il supporto delle tecnologie, in un arco di tempo definito. Tornati in plenaria ciascun gruppo restituirà la sua parte di "lezione". Questa modalità, producendo un ribaltamento dei ruoli, stimola il processo di apprendimento rendendo i giovani protagonisti;

- tecniche simulate quali il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali;
- tecniche di analisi della situazione che si avvalgono di casi reali quali lo studio di caso e l'incident. Con lo studio di caso si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio a una situazione o a un problema, nell'incident si aggiungono le abilità decisionali e quelle predittive;

- tecniche di produzione cooperativa tra cui possiamo annoverare la tecnica del brainstorming per l'elaborazione di idee creative in gruppo e la tecnica del webbing (o mind mapping), strategia grafica che permette di visualizzare come parole o frasi si connettano a un argomento.

- formazione a distanza: gli argomenti sono fruiti in maniera sincrona o asincrona attraverso accesso personalizzato per ogni singolo partecipante a una piattaforma web. Sono registrati i progressi attraverso test e verifiche. Si potrà fare ricorso a tale modalità anche per le azioni di recupero della formazione generale in caso di assenze giustificate considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede, o

per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti, che oggettivamente non abbiano potuto partecipare alla formazione generale.

La percentuale della formazione erogata on line in modalità sincrona e in modalità asincrona non supererà complessivamente il 50% del totale delle ore previste, tenendo presente che la modalità asincrona non supererà il 30% del totale delle ore previste.

L'aula, sia essa fisica o virtuale, non supererà i 30 partecipanti.

La durata totale del percorso di formazione è di 42 ore. Le ore in presenza si realizzeranno, di norma, presso la ASC aps che realizza il progetto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione è strutturata in due componenti: generale e specifica. La **FORMAZIONE GENERALE** (36 ore complessive) utilizza metodologie didattiche attive privilegiando l'apprendimento dall'esperienza attraverso metodi induttivi e espositivo-partecipativi. Le tecniche impiegate includono: lezione frontale, discussione, lavoro di gruppo, flipped classroom, role playing, studio di caso, brainstorming, mind mapping e formazione a distanza (fino al 50% in modalità sincrona/asincrona, con massimo 30% asincrona). L'aula non supera i 30 partecipanti. Previsto recupero della formazione generale in caso di assenze giustificate per un massimo di 3 operatori per sede. La **FORMAZIONE SPECIFICA** (60 ore complessive) adotta la metodologia della formazione-intervento con focus su analisi di problemi reali, elaborazione di soluzioni concrete, attività pratiche sul campo e redazione di piani di azione. Erogata prevalentemente in presenza, con possibilità di attivare modalità online sincrone in caso di misure restrittive, fino a 3 operatori per sede. La modalità sincrona/asincrona non supera il 30% delle ore totali. L'aula non supera i 30 partecipanti. I moduli specifici sono: Modulo A (10 ore) - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari (8 ore FAD + 2 ore in sede); Modulo B (2 ore) - Il Servizio Civile Universale: programma e progetto; Modulo C (5 ore) - I servizi territoriali della ASL in riferimento al Distretto Sanitario 12; Modulo D (5 ore) - Il servizio URP nell'ASL; Modulo E (5 ore) - La comunicazione (parte 1); Modulo F (5 ore) - La comunicazione nei servizi sanitari locali (parte 2); Modulo G (5 ore) - Il lavoro in rete; Modulo H (10 ore) - Gestione di uno sportello informativo URP; Modulo I (5 ore) - Accesso utenza ai servizi ASL; Modulo L (5 ore) - L'indagine di gradimento; Modulo M (5 ore) - Analisi efficacia/efficienza dei servizi; Modulo N (5 ore) - L'importanza della rete territoriale come motore di sviluppo; Modulo O (5 ore) - Conclusioni ed approfondimenti. I formatori sono professionisti con competenze specifiche e accreditati presso il Dipartimento delle Politiche Giovanili e del SCU.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO: AI MARGINI - NUOVE FORME DI CONTRASTO ALLA FRAGILITÀ 2026

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 3 Agenda 2030: Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età-Obiettivo 11 Agenda 2030: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

C) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ'

Difficoltà Economiche - autocertificazione

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

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

le attività di tutoraggio avranno inizio a partire dal decimo mese di servizio per un totale di 21 ore. l'organizzazione delle stesse sarà in accordo con le necessità e le esigenze di servizio degli enti di accoglienza. gli incontri si svolgeranno in presenza e in parte saranno svolti anche attraverso la modalità on-line (sincrona) nel rispetto del 50% del totale delle ore previste. il percorso che vede attività di role-play, interazioni simulate, discussioni di gruppo, ha come modalità attuative 4 moduli collettivi, 3 in presenza e 1

online in modalità sincrona per 17 ore e 2 incontri individuali per un totale di 4 ore, organizzati in collaborazione con una agenzia per il lavoro e i centri per l'impiego territoriali. tutto il percorso è strutturato dai tutor indicati nel progetto insieme alla cooperativa sociale felix, soggetto autorizzato all'erogazione di servizi di intermediazione al lavoro dal ministero del lavoro e delle politiche sociali ai sensi del d.lgs. n.276/2003 e s.m.i.. nei moduli collettivi, attraverso l'emersione delle competenze pregresse e quelle implementate durante l'anno di servizio civile, si lavorerà sull'individuazione dell'obiettivo professionale, sull'analisi del mercato del lavoro, con spunti di contrattualistica, ricerca attiva del lavoro e approfondimento sul colloquio di lavoro in ottica di empowerment e self empowerment. nei moduli individuali si affronterà l'analisi e la stesura del cv e dello youthpass, e l'analisi dei servizi per le politiche attive per il lavoro.