



# Elementi essenziali del progetto

## IL COMUNE AMICO

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

### Descrizione dell'area di intervento

Il termine “cittadinanza” esprime un vincolo di appartenenza ad una città o ad uno stato da parte di un individuo, nativo o naturalizzato, che è appunto il *cittadino*. Dal punto di vista giuridico la cittadinanza si ricollega a determinati diritti (divisi in diritti sociali, politici e civili) enunciati nelle Costituzioni. La cittadinanza attiva è la partecipazione del cittadino alla vita civile del suo Paese, onorando i propri doveri, e conoscendo ed esigendo i diritti propri e quelli altrui. La cittadinanza è “attiva” perché indica che il cittadino fa parte concretamente all'azione civica e spesso è anche “solidale” perché è attenta verso chi non si sente coinvolto nella vita pubblica. Nel mondo contemporaneo quando si parla di diritti, si parla inevitabilmente, anche, di diritti di consumatori e di utenti di servizi. La fiducia espressa dai cittadini nei confronti delle istituzioni, nonché, la partecipazione civica e politica favoriscono la cooperazione e la coesione sociale e consentono una maggiore efficacia ed efficienza delle politiche pubbliche. Queste dimensioni sono direttamente correlate allo status degli individui, ai legami interpersonali, nonché alle reti sociali e alle norme di reciprocità e fiducia che si formano a partire da questi legami.

Inoltre il rapporto di trasparenza con le istituzioni pubbliche e private, che operano in campo politico, economico e sociale, la loro efficienza e il livello di gradimento per il loro funzionamento rafforzano la fiducia istituzionale e interpersonale. Al contrario, una diffusa discrezionalità nelle regole, la scarsa trasparenza e la corruzione agiscono negativamente sulla fiducia istituzionale e interpersonale dei cittadini. Dal report dell'Istat si rileva che il livello di fiducia dei cittadini nelle istituzioni è decisamente molto basso. A marzo 2015, il dato peggiore sul fronte della fiducia dei cittadini verso le istituzioni riguarda i partiti politici: la fiducia media dei cittadini verso i partiti politici, su una scala da 0 a 10, è pari ad appena 2,3. Quella nelle amministrazioni locali è leggermente superiore, ma si attesta sempre su livelli bassi: sul governo della Regione, delle Province e dei Comuni il giudizio dei cittadini è ampiamente insufficiente e ugualmente severo: la fiducia media, infatti è pari a 4.

Un po' ovunque in Italia si manifesta un gap tra le Amministrazioni Pubbliche e i cittadini (in quanto la sfiducia verso le istituzioni locali è maggiore del 31,9%- istat 2015): spesso accade che il settore pubblico non riesca ad erogare servizi specifici coinvolgendo i cittadini o che i servizi erogati non arrivino alle popolazioni per due ordini di motivi. O la cittadinanza non ne è a conoscenza oppure quest'ultima non si fida più del settore pubblico e non ne usufruisce. E' necessario ripensare quindi il rapporto tra cittadini e Amministrazioni Pubbliche,



favorendo un dialogo costruttivo tra questi due attori, cercando un punto di incontro tra la domanda e l'offerta di servizi.

Proprio per rispondere a questo bisogno sono nati, un po' ovunque in Italia, sportelli informativi - spesso messi a disposizione dalle stesse Amministrazioni Comunali - che favoriscono l'accesso dell'utente ai servizi del territorio, sia quelli socio-sanitari che amministrativi. Gli sportelli hanno anche lo scopo di tutelare i diritti di tutti i cittadini (anche dei cittadini stranieri) mediante consulenze ed orientamento specifici, contando sull'apporto di professionisti del settore (avvocato, consulente del lavoro, ecc.)

## Obiettivi del progetto

**Obiettivo generale:** Accrescere nei cittadini del Comune di Casale di Scodosia la conoscenza dei propri diritti e doveri per creare lo sviluppo di una cittadinanza proattiva al cambiamento.

Dunque il progetto si propone di rispondere al bisogno della popolazione di un maggior coinvolgimento degli enti preposti e di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio. La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

**Obiettivo specifico n. 1:** Favorire l'accesso degli over 65 ai servizi dello sportello, erogati sul territorio.

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo informazioni adeguate e chiare.

Questo obiettivo vuole offrire occasioni di *cittadinanza attiva*, facilitando la nascita di nuove relazioni sociali, facendo sentire i cittadini parte attiva della società. L'informazione è tutto: per questo verrà dedicata molta energia alla realizzazione di una comunicazione efficace, per mettere realmente a conoscenza i cittadini più anziani delle iniziative presenti sul territorio e garantire il loro accesso ai servizi e la loro fruizione. Il sentirsi chiamati in causa, l'essere informati, fruire dei servizi e delle iniziative del territorio sono espressione concreta del diritto di cittadinanza, del senso di piena appartenenza alla società civile (è importante un coinvolgimento maggiore da parte di enti pubblici per informare tutti coloro che necessitano di informazioni, consulenza e orientamento).

**Obiettivo specifico n. 2:** Accrescere le opportunità di conoscenza dei cittadini più giovani sui propri diritti (civili, politici e sociali) e doveri e sulle loro modalità di esercizio e tutela.

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini più giovani un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella



comunità. Coinvolgendo i giovani del territorio, mediante l'attivazione di corsi di informazione e orientamento per tutti i giovani residenti nel comune di Casale di Scodosia, utilizzando anche l'ausilio del sito web.

In sintesi, utilizzando i medesimi indicatori quantificati in sede di analisi contestuale, il progetto si prefigge di raggiungere i seguenti risultati.

Tabella riassuntiva degli indicatori di contesto – valore relativo alla situazione di arrivo

Indicatore	Valore di partenza	Valore di arrivo
N. di anziani coinvolti in azioni di informazione	0	512
n. di anziani coinvolti in azioni di contrasto alla truffa	0	512
n. tot di incontri per la popolazione over 65 per prevenire le truffe	0	6
n. di giovani coinvolti in azioni di informatizzazione sui propri diritti e doveri	0	470
% di popolazione che accede ai servizi dello sportello all'anno	10%	30% (+20%)

## Attività d'impiego dei volontari

I volontari in servizio civile, saranno impegnati nel progetto per 30 ore settimanali per 5 giorni a settimana, di solito dal lunedì al venerdì, ma in occasione di particolari necessità progettuali, il loro impegno si estende ai giorni prefestivi e festivi.

L'ente favorirà l'inserimento dei volontari nelle attività lavorativa facendo riferimento ad un approccio di tipo partecipato, dove viene alimentato il dialogo tra gli operatori e i volontari, analizzando di volta in volta eventuali conflitti, favorendo al contempo la partecipazione nella presa delle decisioni, questo grazie a un ruolo strategico ricoperto dai referenti dell'ente.

Inoltre, per favorire l'integrazione dei volontari nel più ampio sistema del Servizio Civile Nazionale, verrà organizzato almeno un incontro con volontari inseriti in progetti di altri Enti della Regione Veneto (si allega accordo).

Si prevede di attuare un percorso così articolato:



### **1. Prima fase di Accoglienza e Formazione**

I volontari saranno accolti dall'ente che mediante formazione generale e specifica (realizzata secondo i contenuti previsti dal progetto) fornirà loro le conoscenze, le competenze nonché gli strumenti di base affinché possano realizzare le attività previste. Dopodiché i volontari incontreranno gli operatori che li introdurranno al progetto, alle azioni programmate, ai suoi obiettivi e alla tipologia di destinatari. Per favorire la sensibilizzazione dell'ente alla realizzazione del progetto, saranno organizzati almeno 2 incontri tra i volontari e l'amministrazione comunale, i funzionari e i dirigenti dell'ente, durante i quali verrà effettuata una presentazione del progetto e degli obiettivi, e delle verifiche in itinere del progetto e del raggiungimento degli obiettivi previsti (si veda allegato).

### **2. Seconda fase- Costituzione dell'equipe di lavoro**

Acquisiti gli strumenti di base, sarà costituito il gruppo di lavoro del progetto, comprendente gli operatori coinvolti che i volontari affiancheranno nella realizzazione delle attività previste. Al fine di lavorare in maniera efficace, in via preliminare, si utilizzeranno strumenti di analisi sia del bisogno che dell'area di intervento, come la SWOT Analysis che definisce i punti di forza e debolezza.

### **3. Terza Fase- Realizzazione delle attività**

I volontari saranno coinvolti nelle attività a pieno ritmo, supportando gli operatori nelle varie mansioni definite.

### **4. Quarta Fase- Monitoraggio e valutazione in itinere**

Il percorso prevede una valutazione dell'andamento del progetto così da poter intervenire e applicare correttivi se necessario, salvaguardando la qualità dell'intervento.

Pertanto saranno definite giornate dedicate alla valutazione (presso la sede di attuazione del progetto) alle quali parteciperanno sia gli OLP che i volontari. Gli strumenti di valutazione saranno questionari specifici somministrati ai volontari attraverso i quali si verificherà il soddisfacimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

### **5. Quinta Fase- Valutazione complessiva del progetto**

Al termine del progetto, nel corso dell'ultimo mese, sarà realizzata una valutazione complessiva degli interventi che, oltre ad analizzare la coerenza con gli obiettivi/risultati, ne valuterà l'impatto. La valutazione sarà realizzata facendo riferimento a specifiche griglie di valutazione elaborate dal gruppo di lavoro sulla base degli indicatori definiti in sede progettuale e che tengano conto anche della valutazione in itinere.

Sarà inoltre elaborato un report/bilancio contenente i risultati conseguiti e che sarà diffuso mediante i canali comunicativi dell'ente proponente e degli enti che appartengono alla sua rete territoriale.

I volontari in Servizio Civile supporteranno le attività previste dal progetto, come di seguito specificato:

**Obiettivo specifico n. 1: Favorire l'accesso degli over 65 ai servizi socio-sanitari erogati sul territorio.**

*Azione A: Informazione e consulenza al cittadino over 65*



Attività A1: Sportello info su tematiche di interesse per le persone over 65

- Supporto nell'Individuazione delle tematiche oggetto di interesse;
- Predisposizione di un calendario per la scelta delle date;
- Supporto Scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire ai partecipanti;
- Aiuto per l'Ideazione grafica di volantini e brochure;
- Cooperare nell'Organizzazione logistica;
- Supporto per la Pubblicizzazione territoriale dell'eventi (pubblicità su giornali locali, sulle pagine dei social, contatto con altre istituzioni, invio e-mail,);
- Supporto durante l'Implementazione dell'attività.

Attività A2: Seminario ANTI-TRUFFA per i cittadini over 65

- Supporto all' Organizzazione logistica;
- Aito nella Predisposizione di un calendario per la scelta delle date;
- Supporto nella Scelta degli spazi comunali;
- Supporto per la Pubblicizzazione territoriale dell'eventi (pubblicità su giornali locali, sulle pagine dei social, contatto con altre istituzioni, invio e-mail,);
- Supporto durante l'Implementazione dell'attività.

**Obiettivo specifico n. 2: Accrescere le opportunità di conoscenza dei cittadini più giovani sui propri diritti (civili, politici e sociali) e doveri e sulle loro modalità di esercizio e tutela.**

*Attività B: Corsi di orientamento dei diritti civili, politici e sociali dei cittadini più giovani*

Attività B1: Incontri di orientamento

- Supporto per la Creazione planning per appuntamenti
- Supporto per la Sponsorizzazione degli appuntamenti
- Aiuto per la Registrazione prenotazioni
- Ricerca dei Contatti con utenti per conferma appuntamenti
- Supporto per la Pianificazione incontri successivi
- Annotazione e successiva trascrizione degli elementi emersi nel corso delle consultazioni

Attività B 2: Gestione ed aggiornamento degli incontri di orientamento con ausilio del sito web

- Supporto per la Creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del Comune, anche in diverse lingue (francese, inglese, etc)
- Supporto per la Lettura delle e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Creazione di una mailing list eventuali utenti che richiedano informazioni
- Inviare comunicazioni di interesse e informazioni su eventi
- Supporto nell'aggiornamento contenuti on line
- Aggiornamento Facebook su eventuali opportunità ed eventi



## Criteri di selezione

### Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

### CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

### SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b><i>Valutazione dei titoli massimo</i></b>	<b><i>MAX 50 PUNTI</i></b>
Precedenti esperienze	<b><i>MAX 30 PUNTI</i></b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b><i>MAX 20 PUNTI</i></b>

### **ESPERIENZE**

#### **Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.



ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti</b>	
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio: max 8 punti</b>	
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO



Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	1 punto/anno
<b>Titoli di studio max 4 punti professionali:</b>	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti
<i><b>N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente</b></i>	
<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane</b>	
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:



1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

**COLLOQUIO**

**MAX 60 PUNTI**

***La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.***

***L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio***

### **REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## **Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi**

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

*Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto



- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente
- Disponibilità a partecipare ad incontri con altri volontari inseriti in altri progetti di diversi enti
- Disponibilità a partecipare agli incontri con i responsabili dell'Ente.

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

## Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

2

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

2

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI CASALE DI SCODOSIA SEDE COMUNE	CASALE DI SCODOSIA (PD)	PIAZZA G. MATTEOTTI 1 35040	130304	2



## Caratteristiche conoscenze acquisibili

*Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO*

*Eventuali tirocini riconosciuti: NO*

*Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:*

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

*L'ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite.*

## Formazione specifica dei volontari

**In aula:**

**I APPROFONDIMENTO:**

**Modulo I: Cittadinanza Attiva - definizione e normativa**

- ✓ Definizione di cittadinanza attiva
- ✓ Cittadinanza italiana e cittadinanza europea
- ✓ Diritti e doveri del cittadino ("Carta dei diritti del cittadino consumatore")
- ✓ Tutela dei diritti del consumatore e principali organizzazioni
- ✓ Normativa di riferimento
- ✓ Servizi erogati dal Comune per il cittadino (modalità di accesso, ecc.)



### **Modulo II: Strumenti di cittadinanza attiva**

- ✓ Diritti e doveri dei lavoratori (tipologie contratti, ferie, permessi, ecc.)
- ✓ Politiche e strumenti di conciliazione vita lavoro (congedi parentali, maternità, forme di lavoro flessibile, ecc.)
- ✓ Strumenti di partecipazione del cittadino (classaction, movimenti, petizioni)
- ✓ Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (scuola)
- ✓ Diritti e doveri del paziente (modalità di accesso alla sanità, reclami, ecc.)
- ✓ Diritti e doveri del cittadino (modalità e strumenti di accesso alla giustizia)
- ✓ Diritti e doveri del cittadino immigrato (casa, documenti, ecc.)
- ✓ Descrizione buone prassi realizzate a livello europeo

### **II APPROFONDIMENTO:**

#### **Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).**

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

#### **Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).**

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

### **Corso e-learning:**

#### **➤ I Modulo: Educazione e promozione culturale**

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La valutazione della qualità dei servizi

#### **➤ Comunicazione interpersonale**



- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feed-back
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

**Modulo extra:** Bilancio delle competenze

Lo scopo dell'incontro è quello di favorire un percorso di consapevolezza delle competenze acquisite attraverso lavoro personale che aiuti i giovani a ripercorrere le tappe del loro anno di Servizio Civile.

Si tratta di un modulo che prevede una prima parte nella quale il formatore, utilizzerà una metodologia legata alle dinamiche attive/non formali di gruppo alternate con dei momenti di confronto, al fine di favorire un'autovalutazione del proprio percorso di servizio civile e la condivisione con il gruppo.

L'incontro prevede l'intervento di un esperto che guiderà i giovani a rileggere l'esperienza nella sua globalità approfondendo i seguenti elementi:

- competenze e risorse, rappresentazioni di sé e della situazione
- sistema delle aspettative e dei valori
- contingenze situazionali
- definizione del problema
- identificazione di uno o più obiettivi
- analisi delle competenze orientata allo scopo,
- attivazione personale nella produzione e ricerca di informazioni su se stesso e sul contesto di riferimento,
- definizione di un progetto,
- monitoraggio degli effetti delle proprie azioni,
- ricostruzione, analisi e individuazione delle variabili di diversa natura percepite dalla persona come caratterizzanti la carriera professionale;
- costruzione di un progetto di sviluppo personale e professionale fattibile e «realistico»

**Contenuti della metaformazione:**

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.