



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 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

CITTADINI AL CENTRO: SERVIZI ACCESSIBILI PER UNA COMUNITA' INCLUSIVA

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore:

- Assistenza

Area:

- Altri soggetti in condizione di disagio o di esclusione sociale

DURATA DEL PROGETTO: 12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il Comune di Asti e gli enti coprogettanti, opereranno in stretta sinergia tra loro per affrontare la sfida per lo sviluppo, la realizzazione e lo scambio di buone idee e prassi nell'Ambito d'azione previsto nel programma "VIVERE BENE INSIEME: PROMUOVERE AUTONOMIA E INCLUSIONE NEL PIEMONTE" in cui il progetto è inserito: **c) Sostegno, inclusione e partecipazione delle persone fragili nella vita sociale e culturale del Paese**, in piena sintonia con il Piano triennale 2023-2025 per la programmazione del servizio civile universale e le indicazioni dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo sostenibile, con particolare riferimento agli obiettivi:

Il progetto proposto nell'ambito del programma "VIVERE BENE INSIEME: PROMUOVERE AUTONOMIA E INCLUSIONE NEL PIEMONTE" intende contribuire al raggiungimento **obiettivo 10 dell'Agenda 2030 "Ridurre le disuguaglianze all'interno e fra le Nazioni"** in particolare riferimento al punto 10.2 "Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, status economico o altro"

Inoltre proponendo fra le azioni previste nell'ambito dell'Agenzia Sociale per la Locazione e dell'ATC Piemonte Sud, l'impiego dei volontari di servizio civile per migliorare l'informazione e la comprensione dei complessi meccanismi 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.), è linea con l'obiettivo 11.1 dell'agenda 2030. Inoltre, relativamente all'impiego dei volontari in merito all'accoglienza, informazione, tutela, promozione, orientamento, supporto in caso di criticità dei cittadini che

accedono nelle aree di attesa, alla predisposizione e distribuzione di materiale informativo e alla gestione degli appuntamenti, il progetto risponde all'obiettivo 16.10, garantire l'accesso del pubblico alle informazioni e proteggere le libertà fondamentali, in conformità con la legislazione nazionale e con gli accordi internazionali.

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.

OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO:

Obiettivo comune del programma in cui il progetto è inserito è il miglioramento della qualità della vita e la promozione dell'autonomia delle persone fragili, fornendo servizi personalizzati ed inclusivi che rispecchiano le esigenze di tutti e tutte e favoriscano la partecipazione alla vita della comunità territoriale degli enti co-programmanti.

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.	Aumento del 3% del grado di soddisfazione degli utenti, rispetto ai dati risultanti dall'indagine interna effettuata per valutare la qualità percepita	Incremento della soddisfazione degli utenti rispetto al servizio offerto.
	1.B Accompagnare e dare indicazione agli utenti con appuntamento prefissato, sveltire pratiche che non necessitano di intervento professionale specifico	n. persone che usufruiscono del servizio / n. utenti complessivi	Facilitazione dell'accesso ai servizi del cittadino

<p>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)</p>	<p>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>.</p>	<p>n. report prodotti</p>	<p>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</p>
<p>3. Orientare i cittadini alla fruizione dei servizi socio sanitari del territorio, compresi quelli offerti dall'associazionismo locale e dal terzo settore</p>	<p>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</p>	<p>n. utenti/ famiglie che usufruiscono del servizio</p>	<p>Facilitazione dell'accesso ai servizi offerti dal territorio</p>
	<p>3.B Produrre materiale informativo sulle risorse offerte dal territorio in termini di servizi socio sanitari</p>	<p>n. materiali prodotti</p>	<p>Aumentata conoscenza dei servizi socio sanitari offerti dal territorio</p>

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	Numero di proposte, richieste e reclami gestiti	Miglioramento dei rapporti fra il cittadino e i decisori politici
	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, preferibilmente a distanza, 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	Numero di persone accompagnate alla	Incremento del numero delle

	<p>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</p> <p>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)</p>	<p>fruizione delle prenotazioni <i>on line</i></p> <p>Numero schede informative e modulistica distribuita agli utenti</p>	<p>prenotazioni <i>on line</i> ai servizi demografici</p> <p>Miglioramento dell'informazione circa opportunità e adempimenti conseguenti alle variazioni anagrafiche e di stato civile</p>
--	--	---	--

Servizio Casa - Agenzia Sociale per la Locazione del Comune di Asti

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
<p>1. Migliorare l'informazione e la comprensione dei complessi meccanismi 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</p>	<p>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 e in collaborazione con l'associazione C.I.C.S.E.N.E. (partner del progetto)</p>	<p>Numero di famiglie in disagio abitativo (anche assegnatarie di case popolari) correttamente informate e orientate nell'accesso alle opportunità offerte dalle vigenti normative</p>	<p>Incremento dell'interazione fra i servizi pubblici rivolti a sostenere i nuclei in disagio abitativo</p>

<p>pubblici e privati del territorio impegnati nel sostegno all'abitare.</p>	<p>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”</p>	<p>Numero dei soggetti pubblici e privati coinvolti nell'Osservatorio</p> <p>Numero materiali informativi elaborati e prodotti</p>	
<p>2. Accompagnare le famiglie in disagio abitativo attraverso percorsi educativi finalizzati all'acquisizione/mantenimento delle competenze necessarie alla gestione del bene “casa”</p>	<p>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)</p>	<p>n. nuclei sostenuti</p>	<p>Miglioramento delle competenze dei nuclei in disagio abitativo nel mantenimento del bene casa</p>

ATC Piemonte Sud sedi di Asti/Alessandria/Cuneo

OBIETTIVO GENERALE	Obiettivo specifico	Indicatore	Risultato atteso
<p>1. Favorire l'accoglienza dell'utenza dei servizi erogati dall'ATC (assegnatari di case popolari e aspiranti tali) e migliorare l'informazione e la</p>	<p>1.A Favorire la comunicazione con l'utenza facilitando nel contempo l'accesso ai servizi erogati dall'ATC</p> <p>1.B Migliorare</p>	<p>Riduzione dei tempi di attesa allo sportello mediante pianificazione degli accessi</p>	<p>Incremento del comfort dell'utenza che si rivolge allo sportello e conseguente riduzione dello stress eccedente negli ambienti di sosta rispetto ai dati rilevati</p>

comprensione dei meccanismi burocratici afferenti l'accesso e il mantenimento della risorsa "casa popolare"	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

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

FASE II: 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
- Partecipazione nel quarto mese all'incontro/confronto del coprogramma "VIVERE BENE INSIEME: PROMUOVERE AUTONOMIA E INCLUSIONE NEL PIEMONTE" e dei relativi progetti.

FASE III:

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;

FASE IV: 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

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>1.B Accompagnare e dare indicazione agli utenti con appuntamento prefissato, sveltire pratiche che non necessitano di intervento professionale specifico</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
<p>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></p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>3.B Produrre materiale informativo sulle risorse offerte dal territorio in termini di servizi socio sanitari</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
--------------------------	----------

<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al personale nel fornire informazioni telefoniche e fissare eventuali appuntamenti • Supporto agli operatori nell'accoglienza del pubblico presso la sala di attesa • 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
<p>1.B raccogliere richieste, proposte e reclami che pervengono ai decisori politici da parte dei cittadini</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto al personale nella raccolta delle richieste e delle proposte pervenute dai cittadini rivolte ai decisori politici • 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 gli uffici competenti per fornire risposte adeguate
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>1.A Fornire le informazioni utili ad orientare il cittadino alla fruizione dei servizi erogati dall'URP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>prestazioni</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 nascita allo Stato Civile) e agli adempimenti burocratici (es. denuncia TARI conseguente ai cambi di residenza)	<ul style="list-style-type: none"> • 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

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.	<ul style="list-style-type: none"> • 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

	<p>merito al diritto alla casa (brochure, volantini, ecc.) eventualmente tradotti nelle lingue maggiormente diffuse nei quartieri popolari (arabo, francese, inglese, albanese)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto alla predisposizione dei materiali per aggiornamento sito internet dell'ente
<p>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”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>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</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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

Sedi A.T.C. Piemonte Sud di Asti, Alessandria e Cuneo	
Obiettivi di riferimento	Attività
<p>1.A Favorire la comunicazione con l'utenza facilitando nel contempo l'accesso ai servizi erogati dall'ATC Piemonte Sud</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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
<p>1.B Migliorare l'informazione all'utenza circa le scadenze e gli adempimenti da rispettare per evitare eventuali decadenze dall'assegnazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 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 canonici • 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

	<p>all'utenza</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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
--	--

FASE V: 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

FASE VI: 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 "VIVERE BENE INSIEME: PROMUOVERE AUTONOMIA E INCLUSIONE NEL PIEMONTE" e dei relativi progetti.

SEDI DI SVOLGIMENTO

Codice sede	Ente di accoglienza	Indirizzo	Comune	OV richiesti
158972	P.U.A. Punto Unico di Accesso socio sanitario	Largo Scapaccino 1	Asti	1 senza vitto/ alloggio
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 (di cui 1 GMO)
158863	ATC	Via Carducci 86	Asti	1 senza vitto/ alloggio (di cui 1 GMO)
158864	ATC	Via Santa Croce 11	Cuneo	1 senza vitto/ alloggio
158862	ATC	Via Milano 79	Alessandria	1 senza vitto/ alloggio

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero posti: **9**
(senza Vitto e Alloggio)

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

GIORNI SERVIZIO SETTIMANALI E ORARIO:

N° Ore Di Servizio Settimanale : **25**

N° Ore Annuo : **1145**

N° Giorni di Servizio Settimanali : **5**

- ✓ 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

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: Si

Specifica eventuali crediti formativi riconosciuti:

Università degli Studi del Piemonte Orientale– Facoltà di scienze Politiche - Corso di laurea in Scienze Sociali – 50 ore pari a 2 CFU per gli iscritti al 2° anno; 100 ore pari a 4 CFU per gli iscritti al 3° anno (da valutare a cura della facoltà compatibilmente con le azioni del progetto) - Polo Universitario Uni-Astiss - Corso di Laurea in Scienze Motorie e Sportive – Stage modulo di 200 ore pari a 8 CFU (da valutare a cura della facoltà compatibilmente con le azioni del progetto) - Polo Universitario Uni-Astiss - Corso di Laurea in Scienze infermieristiche – Stage modulo di 200 ore pari a 8 CFU (da valutare a cura della facoltà compatibilmente con le azioni del progetto)

Eventuali tirocini riconosciuti: Si

Specifica eventuali tirocini riconosciuti:

Polo Universitario Astiss - Corso di Laurea in Scienze Motorie e Sportive - Tirocinio modulo di 125 ore pari a 5 CFU (da valutare a cura della facoltà compatibilmente con le azioni del progetto)

Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio:

Attestato specifico da ente terzo

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

PER TUTTE LE SEDI: Possesso del diploma di scuola secondaria di secondo grado.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Sistema di selezione accreditato e visibile negli allegati

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione generale sarà erogata presso i locali dell'Informagiovani del Comune di Asti in Corso Alfieri e presso le strutture didattiche di Uni-Astiss Piazzale de Andrè, ente partner del progetto.

Durata(ore) 45

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

TOTALE ORE: 72

SEDE: La sede di realizzazione coincide con la sede di attuazione del progetto

La formazione specifica verrà erogata attraverso una modalità mista realizzata attraverso momenti teorici ed esercitazioni pratiche. Parte dei moduli come previsto, se necessario, verranno svolti on-line in modalità sincrona e a sincrona.

Nella formazione verranno utilizzati:

- lavoro di gruppo
- lezioni frontale
- esercitazioni anche tramite la tecnica del role playing
- analisi ed elaborazione di testi, leggi o di articoli scientifici.

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.

Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo

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	4	Claudio Rabbione	Comune di Asti (formazione congiunta, comune a tutti i volontari del progetto)
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	32	Ponchione Giuliana Origlia Nigido Lazzari	Ognuno presso la propria sede

	<p>controllare lo stress della telefonata</p> <p>La responsabilità: cosa significa essere responsabili nel proprio lavoro; competenza, professionalità, cortesia, efficienza</p>			
Contesto istituzionale delle sedi di accoglienza	<p>Normativa di riferimento del Segretariato sociale</p>	8	Ponchione	<p>Formazione congiunta</p> <p>Comune di Asti-P.U.A.</p>
	<p>Organizzazione dei servizi sociali e normative di riferimento della pubblica amministrazione</p>	6	Lovisolò Ornella	<p>Comune di Asti - P.U.A. (formazione congiunta Agenzia sociale per la locazione)</p>
	<p>Normativa di riferimento dell'URP, accoglienza istituzionale dei cittadini e organizzazione dei servizi demografici</p>	8	Origlia Lucetta Mulè Giuseppina	Comune di Asti - URP
	<p>Normativa di riferimento in tema di politiche abitative relative al mercato privato della locazione</p>	8	Nigido Serena	Comune di Asti - Agenzia Locazione (formazione congiunta con ATC)
	<p>Normativa di riferimento e servizi connessi alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.</p>	6	Lazzari Marta	ATC (formazione congiunta con Agenzia Locazione)

Durata complessiva: 72 ore

Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli

<i>Dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>Competenze/esperienze specifiche</i>	<i>Modulo formazione</i>
COMUNE DI ASTI Rabbione Claudio Asti, 28/7/65	Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione in materia di Sicurezza del Comune di Asti	Modulo concernente la formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale
COMUNE DI ASTI Gai Cristina Asti, 21/9/76	Assistente sociale <u>Istruzione e formazione:</u> Laurea specialistica in Servizio Sociale e qualifica di Conselling, presso la scuola sistemica "Change" di Torino. <u>Esperienza professionale:</u> Assistente sociale in servizio presso il Comune di Asti dal 2001, ha svolto la sua attività presso il Servizio Minori e successivamente presso il Servizio Disagio adulti. Ha partecipato al gruppo di lavoro per la costituzione del Segretariato sociale presso l'ente. Oggi Responsabile del Servizio Minori e famiglia, Adulti e Segretariato sociale. Esperta di Counselling sistemico e tematiche della comunicazione	La comunicazione efficace: gli atteggiamenti e i comportamenti che influenzano la comunicazione, il colloquio motivazionale La responsabilità: cosa significa essere responsabili nel proprio lavoro; competenza, professionalità, cortesia, efficienza
COMUNE DI ASTI Lovisolo Ornella Aosta, 6/12/66	Funzionario amministrativo. <u>Istruzione e formazione:</u> Laurea in Lettere Moderne, Laurea in servizio sociale. <u>Esperienza professionale:</u> In servizio presso il Comune di Asti dal 1988, ha svolto la propria attività in diversi servizi dell'ente: in particolare dal 2001 al 2011 presso l'Area Sviluppo del Territorio che comprendeva il servizio Organizzazione del Lavoro. Dal 2014 opera nell'ambito del Settore servizi sociali in qualità di responsabile del Servizio Casa e Lavoro, Anziani e Disabili e Servizio Civile. Esperta di organizzazione dei servizi sociali e socio assistenziali	Organizzazione dei servizi sociali
COMUNE DI ASTI Ponchione Giuliana	Istruttore amministrativo. <u>Istruzione e formazione:</u> Diloma di maturità artistica Qualifica AD.E.S.T. e Corso di aggiornamento per Operatori dei Servizi Socio sanitari O.S.S. <u>Esperienza professionale</u> In servizio presso il Settore servizi sociali dal 1995, attualmente impiegata presso il front-	Il filtro telefonico: saper prendere un messaggio, come disporre di tutte le informazioni utili, come controllare lo stress della telefonata

	office del Segretariato sociale, con mansioni di accoglienza, filtro e decodifica del bisogno.	
COMUNE DI ASTI Nigido Serena Maria Asti, 24/10/76	Istruttore amministrativo. <u>Istruzione e Formazione:</u> Diploma di Liceo linguistico <u>Esperienza professionale:</u> Esperienza decennale nell'ambito delle politiche abitative dell'ente e nella gestione delle attività dell'Agenzia Sociale per la locazione, attivata nel 2010 presso il Servizio Casa per sostenere nuclei nell'accesso al mercato della locazione privata. Oggi responsabile dell'U.O. Casa, Esperta di politiche abitative e delle relative normative di riferimento, specialmente nell'ambito del mercato della locazione privato.	Normativa di riferimento in tema di politiche abitative relative al mercato privato della locazione.
COMUNE DI ASTI Origlia Lucetta Asti, 22/03/71	Funzionario amministrativo. <u>Istruzione e formazione:</u> Laurea in Scienze Politiche ad indirizzo economico <u>Esperienza professionale</u> Assunta dal Comune di Asti nel 1991, ha svolto la propria attività presso l'Ufficio elettorale e leva fino al 1997, poi dal 1997 al 1999 presso l'URP, successivamente ha prestato attività presso la Direzione Generale dell'ente (1999-2000) e in seguito presso il Settore ambiente. Dal 2018 Responsabile del Servizio Demografici e URP, con competenza sugli uffici: Anagrafe, Stato civile, Elettorale, Commissione Circondariale, URP, Ufficio Toponomastica e Ufficio Leva	Normativa di riferimento dell'URP e organizzazione dei servizi demografici
COMUNE DI ASTI Mulè Giuseppina Ribeiera (AG), 04/10/1965	Istruttore amministrativo <u>Istruzione e formazione:</u> Laurea Magistrale in Economia e Politiche Pubbliche, Ambiente e Cultura <u>Esperienza professionale</u> Impiegata amministrativa presso l'Ufficio di Gabinetto del Sindaco dal 1996	Accoglienza istituzionale dei cittadini, rapporti cittadini/istituzione
ATC Piemonte Sud sede di Asti Lazzari Marta Napoli, 16/10/83	Istruttore amministrativo. <u>Istruzione e formazione:</u> Laurea magistrale in Giurisprudenza <u>Esperienza professionale:</u> Dal 2020 assunta presso ATC, come istruttore amministrativocat D. Responsabile del Servizio Utenza dove ha maturato esperienza nelle seguenti attività: contratti di locazione, rapporti con inquilini, comitatii di autogestione, gestione di condomini, operazioni di incasso affitti, bollettazione canoni, controlli sui pagamenti, bando cambi alloggio, bando assegnazione alloggi edilizia sociale, segreteria Commissione Assegnazione	Normativa di riferimento e servizi connessi alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Vivere bene insieme: promuovere autonomia e inclusione nel Piemonte

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 4 Agenda 2030

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 10 Agenda 2030

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'

Giovani con minori opportunità

→ Numero posti previsti per giovani con minori opportunità: **3**

→ 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

3 mesi durante i quali i giovani operatori volontari verranno coinvolti nelle attività individuali e di gruppo finalizzato alla facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro

numero ore totali

22

di cui:

- numero ore collettive

18

- numero ore individuali

4

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

16 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.

Attività obbligatorie

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

Attività opzionali

Il percorso di tutoraggio prevederà le seguenti attività opzionali:

- 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.

Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato)

Agenzia Piemonte Lavoro