



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Help desk - Il servizio sociale a portata di un click

SETTORE e Area di Intervento:

Settore A – Assistenza (riferita alla tutela dei diritti sociali e ai servizi alla persona)

12 Disagio adulto

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Obiettivi generali

In base a quanto fin qui esposto, gli obiettivi generali, collegati ai bisogni ed al contesto descritti nel paragrafo precedente (punto 6), sono i seguenti:

- 1. contrastare** il disagio socio-economico, offrendo ai cittadini un'ampia ed approfondita conoscenza delle opportunità di concreto sostegno che la Pubblica Amministrazione mette a loro disposizione attraverso il servizio sociale e soprattutto un aiuto che permetta di superare le difficoltà concrete nell'ottenimento di servizi e contributi
- 2. ampliare le** competenze dei cittadini facendo emergere le loro risorse latenti con interventi a sostegno dell'auto-efficacia, del senso di inclusione e favorenti l'autonomia, nell'ottica anche di favorire la diffusione di un nuovo concetto del WELFARE
- 3. incidere** sulla percezione della Pubblica Amministrazione da parte dei cittadini, che si rivolgeranno allo sportello Help desk sociale, modificando la qualità del rapporto tra cittadino/utente e Pubblica amministrazione e migliorando le relazioni tra i soggetti coinvolti
- 4. favorire** percorsi di **“cittadinanza attiva”** stimolando la partecipazione consapevole da parte dell'utente del Servizio sociale e garantendogli l'esercizio dei suoi diritti
- 5. raccogliere** elementi utili alla programmazione delle politiche sociali sul territorio
- 6. realizzare** l'incontro tra due bisogni: da un lato la domanda di aiuto concreto espressa da persone socialmente e spesso culturalmente svantaggiate e dall'altro l'esigenza da parte dei giovani di testimoniare solidarietà e prossimità nei confronti dell' “Altro”
- 7. stimolare e sostenere** la crescita personale del volontario

L'aumento del disagio con particolare riferimento al disagio socio-economico derivante dalla crisi in atto e la varietà dei nuovi accessi di coloro che si rivolgono ai Servizio Sociale, il cui fenomeno è stato sinteticamente sopra descritto con le peculiarità esposte, impone una maggiore attenzione al rapporto tra utenti ed i servizi pubblici.

Il progetto, quindi, si rivolge agli utenti con la finalità di **renderli autonomi** aiutandoli ed “educandoli” nei rapporti con gli uffici, perché possano conoscere ed imparare a svolgere correttamente ed in modo autonomo le pratiche amministrative necessarie all'ottenimento di benefici e contributi pubblici, creando un punto dedicato alla **“facilitazione amministrativa”** in ambito sociale.

Infatti, tra gli obiettivi specifici descritti più avanti, vi è quello di attivare uno strumento integrativo di quelli già esistenti, in particolare URP e Segretariato Sociale, descritti nel paragrafo precedente, ampliando l'offerta al cittadino con la creazione di un luogo specializzato nell'informazione ed assistenza prettamente amministrativa in relazione alle necessità espresse, nonché uno spazio di aiuto alla compilazione della differenziata modulistica di accesso alle prestazioni sociali, soprattutto in relazione agli interventi di sostegno finanziario in favore delle famiglie (tra cui la L.R.T. 45/2013 e la Legge 431/98).

Un altro scopo è quello di evitare dispersione di energie, sia da parte dei cittadini, sia all'interno degli uffici, individuando un unico punto di **“presa in carico” tecnico-amministrativa** per tutti coloro che lo richiedono.

Nella fase di revisione dell'accesso alle prestazioni ed agli interventi di carattere sociale attualmente in corso nel Comune, questo è anche elemento qualificante in vista dello snellimento delle relative procedure.

I volontari affiancheranno gli addetti amministrativi con la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di **“facilitatore”** della

comunicazione a favore degli utenti della pubblica amministrazione, spiegando e divulgando i servizi e le opportunità presenti sul territorio, ampliando il ventaglio di possibilità legate alle aree tematiche del sociale, raccogliendo bisogni, critiche e suggerimenti direttamente dai cittadini e fornendo risposte veloci e corrette.

In particolare, assisteranno i cittadini nella compilazione delle istanze di prestazioni sociali e contributi economici da presentare al Comune.

L'esperienza di servizio civile in questo particolare contesto può diventare un momento di **crescita personale** per i volontari che verranno coinvolti nelle diverse attività degli uffici. Il progetto permetterà ai volontari sia di accrescere le proprie capacità relazioni stando a contatto con il pubblico, sia di sviluppare le proprie attitudini professionali negli ambiti di pertinenza del progetto.

Il progetto diventerà, altresì, strumento e testimonianza per diffondere i valori e la conoscenza del Servizio Civile nella comunità nella quale si opera, in quanto renderà evidente il "mettersi al servizio" della comunità locale da parte del volontario.

L'educazione alla **cittadinanza attiva** è, infatti, insieme a impegno civile, solidarietà, collaborazione e valorizzazione delle capacità personali, un altro aspetto fondamentale del progetto. Mediante il contributo che i volontari offriranno, l'assunto teorico della tutela dei diritti sociali e di cittadinanza delle persone avrà una concreta realizzazione.

Del resto, il Comune, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello Statuto, ispira la propria azione alla centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare di diritti e soggetto attivo del percorso assistenziale. Il volontario è colui che si interessa del bene dei cittadini dei quali si mette al servizio attivo, esprimendo in maniera tangibile la solidarietà che contraddistingue il servizio civile.

Poiché il Servizio Civile può essere concepito come uno degli strumenti in grado di promuovere il valore della cittadinanza attiva, è possibile posizionarlo fra i soggetti sociali che - a vario titolo - offrono risposte ai bisogni espressi dalla popolazione, collocandolo in un puzzle complesso di cui costituisce una tessera insieme anche ad istituzioni, volontariato, mercato e bisogni del cittadino

In questo contesto, il Servizio Civile Nazionale può offrire un importante supporto in quanto l'aiuto dei volontari potrà contribuire ad offrire agli utenti non soltanto un servizio più accurato e di qualità, ma anche ad accrescere il numero degli utenti che riescono a esercitare i propri diritti e ad avere l'assistenza o il contributo che gli spetterebbero, una volta superate le difficoltà tecniche-burocratiche che spesso impediscono loro di ottenere esito positivo alle proprie istanze

L'informazione precisa, la spiegazione delle procedure e la collaborazione nella compilazione delle istanze serviranno a far diminuire il numero di rigetto delle stesse, facendo aumentare, contemporaneamente e sicuramente, il grado di soddisfazione dei cittadini, con indubbio vantaggio per le politiche di accoglienza praticate nella città.

Grazie alla collaborazione dei volontari, il sempre maggior numero degli utenti che si rivolgono agli Uffici Amministrativi al fine dell'ottenimento di prestazioni sociali potrebbe ottenere migliori risultati anche sotto altri aspetti, tra i quali la diminuzione dei tempi di attesa esistenti per il ricevimento del pubblico, l'abbattimento dei tempi di risposta concreta per ogni utente, il miglioramento della comunicazione fra Ente e cittadini.

Occorre precisare, per quanto riguarda le istanze ex L.R.T.45/2013, che i giovani di Servizio Civile non potranno attivare autonomamente le Carte Sanitarie Elettroniche: il loro ruolo sarà significativo soprattutto per l'informazione all'utente rispetto alla possibilità di attivazione e per la possibilità di formare i cittadini al suo utilizzo.

Avremo non solo la spiegazione delle potenzialità insite nella Carta, ma soprattutto una "informazione attiva", facendo materialmente sperimentare ai cittadini le modalità di accesso ai contributi di cui alla suddetta normativa. Questo aspetto è particolarmente significativo per quanto riguarda i cittadini svantaggiati (anziani, disabili, immigrati, etc.) ed ha anche lo scopo di contribuire a superare il digital divide che contraddistingue alcune fasce della popolazione. Nella suddetta normativa, è prevista la figura del "facilitatore". Infatti, unitamente alle modalità consuete di presentazione al Comune di residenza delle istanze di concessione dei benefici (raccomandata, PEC o direttamente al Protocollo), vi è anche la presentazione autonoma dell'istanza da parte del richiedente utilizzando l'applicazione web messa a disposizione dalla Regione Toscana alla quale si accede mediante CSE/CNS (Tessera sanitaria attivata) e la presentazione da parte del richiedente con il supporto di un "facilitatore" utilizzando, anche in questo caso, la stessa applicazione web. Poiché gli istruttori amministrativi appartenenti alle Unità Operative in precedenza elencate sono stati abilitati come "facilitatori", ecco che il volontario può essere di enorme aiuto in questa attività, come espresso al punto 6.

Obiettivi specifici

Gli obiettivi specifici del progetto possono essere articolati come segue:

- 1) **attivare** un apposito sportello specializzato dal punto di vista tecnico-amministrativo sulle materie di competenza delle Unità Operative del Servizio Sociale, con un alto standard qualitativo di accoglienza

attuato con la diretta partecipazione dei volontari nelle attività di informazione, consulenza e aiuto pratico nella compilazione della documentazione richiesta, con accesso sia diretto che per appuntamento

- 2) **informare** esaurientemente gli utenti sulle nuove tecnologie (Carta sanitaria elettronica) offerte ai cittadini, **supportandoli** nell'accesso ai servizi on line attraverso strumenti interattivi
- 3) **semplificare** la comunicazione riducendo all'essenziale la terminologia tecnica e burocratica della Pubblica Amministrazione, sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso varie forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo), fornendo risposte complete ed esaurienti ai vari quesiti, in un linguaggio lineare e trasparente, ed instaurando un canale meno formale tra Amministrazione e cittadini
- 4) **ampliare** l'informatizzazione dei dati attraverso l'aiuto offerto dai volontari al personale del Comune nell'inserimento degli stessi nel sistema informatico comunale del Servizio Sociale (jEnte)
- 5) **ottenere** un aumento del numero di pratiche inserite mediante CSE (Carta Sanitaria Elettronica) tramite la collaborazione dei giovani con gli addetti amministrativi che svolgono il ruolo di "facilitatori" per la Legge Regionale Toscana n. 45/2013 illustrata precedentemente
- 6) **diversificare e personalizzare** l'aiuto per coloro che, a causa di loro caratteristiche personali, sono ancor più in difficoltà di altri, quali disabili, anziani, immigrati (utenti "fragili")
- 7) **ottenere** una diminuzione del cartaceo, nell'ottica della digitalizzazione documentale auspicata da tempo
- 8) **far sì che** l'esperienza di Servizio Civile diventi occasione di confronto e crescita per l'Ente, anche attraverso gli stimoli che i giovani possono offrire al personale amministrativo, cooperando nel processo di comunicazione in modo da fornire sempre e in tempi rapidi la risposta al cittadino in rapporto alle possibilità offerte dalla normativa nazionale, regionale e comunale ed in relazione alla specifica problematica presentata
- 9) **effettuare** un monitoraggio delle nuove criticità sociali
- 10) **creare** un gruppo di lavoro operativo composto da personale appartenente alle Unità Operative e volontari nel quale quest'ultimi potranno essere elementi di sviluppo di nuove idee su affrontare con modernità le problematiche sociali

Obiettivi verso i volontari

1. **sviluppare** nel volontario la consapevolezza del proprio ruolo sociale e l'importanza di una partecipazione attiva nella società.
2. **offrire** al giovane un'esperienza formativa professionalmente qualificante ed umanamente valida in quanto i volontari del servizio civile verranno messi in grado di:
 - crescere individualmente aumentando assertività, autostima, capacità di confronto e controllo delle emozioni attraverso l'interazione con il contesto di riferimento
 - orientarsi in un contesto organizzato, consapevoli della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali, imparando e rispettando regole e dinamiche di un setting lavorativo
 - imparare strategie di gestione del rapporto con un'utenza svantaggiata dal punto di vista socio-culturale
 - rispettare ruoli diversi: volontario- utente – gruppo di lavoro
 - arricchirsi individualmente in conseguenza della conoscenza dell'altro diverso da sé per differenze etniche, generazionali, personali, ecc.
 - acquisire competenze sui servizi, anche tramite strumenti informatici
3. **sviluppare** le abilità di comunicazione interpersonale in maniera efficace apprendendo tecniche e strategie comunicative, stimolare la capacità di relazione e di lavoro di gruppo, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, l'auto-analisi e lo sviluppo delle proprie competenze
4. **incoraggiare** la capacità propositiva del volontario, rispetto ad azioni da intraprendere per trasformare in punti di forza i punti di debolezza da lui osservati nei servizi offerti, suggerendo nuovi percorsi di miglioramento per l'Ente
5. **favorire** la condivisione tra i volontari dell'esperienza di servizio civile

I volontari, collaborando alla realizzazione degli obiettivi previsti, impareranno a rapportarsi a soggetti con età, cultura e condizioni sociali diversi dalle loro, dai quali potranno apprendere, traendo insegnamento e forza dal contatto con molteplici e spesso sofferte esperienze di vita. In questo modo i volontari si sentiranno parte attiva della società, potranno conoscere realtà a loro sconosciute e attivare le proprie risorse personali per collaborare ad apportare miglioramenti ai servizi esistenti sul territorio.

Risultati attesi

- Aumento delle presentazioni on line delle istanze relative alla L.R.Toscana n. 45/2013 tramite C.S.E. – Carta Sanitaria Elettronica (sia compilate direttamente dai cittadini, sia tramite “facilitatori”)
- Compilazione corretta delle istanze effettuate tramite i volontari e, di conseguenza, diminuzione dei tempi di espletamento delle istruttorie delle stesse e di risposta sugli esiti
- Diminuzione dei rigetti delle istanze e, pertanto, dei ricorsi
- Eliminazione di richieste incompatibili con i criteri di accesso previsti da normative e regolamenti
- Diminuzione dei reclami relativi all’accoglienza ed alla informazione
- Riduzione alle necessità essenziali degli appuntamenti con Dirigente, Funzionari Amministrativi e Referenti delle Unità Operative per criticità istruttorie ed amministrative (attualmente più di 1000 appuntamenti l’anno).
- Sviluppo della capacità di lavoro in équipe da parte degli operatori coinvolti nel progetto

Indicatori quantitativi e qualitativi

- numero di accessi al nuovo sportello di assistenza (dato da raggiungere: almeno 3000 accessi annuali)
- numero utenti (dato previsto 2000)
- numero interventi attivati (dato previsto 4000)
- numero di pratiche L. R. Toscana n. 45/2013 presentate tramite assistenza dello sportello (senza CSE- Carta Sanitaria Elettronica) (dato da raggiungere: 300)
- numero di pratiche L. R. T. n.45/2013 inserite con CSE tramite assistenza dello sportello (dato da raggiungere: 100) Si rileva che il dato disponibile a maggio 2014 relativo a pratiche inserite con CSE in maniera autonoma dai cittadini è di 11
- numero di pratiche L.431/98 inserite con assistenza dello sportello (dato da raggiungere: 250)
- numero di pratiche L.431/98 escluse in graduatoria provvisoria (dato 2013: 17% del totale/dato da raggiungere: 8%). Si rileva che i ricorsi accolti in graduatoria definitiva sono stati il 66% del totale dei ricorsi presentati, indice di una scarsa accuratezza nella compilazione iniziale.
- apertura di almeno 16 ore settimanali del nuovo sportello al pubblico, nel quale sono coinvolti gli 8 volontari
- riorganizzazione delle modalità di prenotazione appuntamenti per Dirigenti, Funzionari e Referenti delle Unità Operative
- una o più iniziative pubbliche per favorire l’empowerment dell’utente (ad es. una o più giornate formative alla cittadinanza sulle modalità di compilazione on line delle istanze relative alla Legge Regionale 45/2013)
- disponibilità di fogli informativi sulle attività del Servizio Sociale tradotti nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio pratese
- creazione di un numero telefonico informativo unico specializzato in informazioni relative alle istruttorie amministrative delle istanze di competenza di tutte le Unità Operative
- presenza di almeno un volontario con competenze linguistiche in una delle lingue veicolari (inglese, francese, spagnolo) o delle maggiori comunità presenti a Prato (cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu)
- rilevazione di soddisfazione dell’utenze (customer satisfaction): è prevista la somministrazione, durante il periodo di servizio civile, di un questionario agli utenti che rilevi, in particolare, la tempestività e l’adeguatezza della risposta e la soddisfazione rispetto al personale del servizio) di cui risultati saranno utilizzati per azioni di miglioramento

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

8.3 Ruolo ed attività previste per i volontari nell’ambito del progetto

In sintesi, nell’ambito definito dal presente progetto, le attività dei volontari sono caratterizzate da: buone conoscenze specialistiche, da contenuti di concetto ed operativi, media complessità delle questioni da affrontare basata su procedure e regole predefinite; relazioni con gli utenti di natura diretta.

Il volontario:

1. **collabora all’accoglienza** proponendosi al cittadino che accede alla struttura, verifica la necessità ed il tipo di informazione richiesta, fornisce le informazioni necessarie sulle modalità di accesso ai servizi, lo orienta nei percorsi delle singole Unità Operative del Servizio Sociale, offrendo delucidazioni su prestazioni, contributi, procedimenti ed atti relativi di competenza delle stesse

	amministrativi, assistenti sociali, ecc.); conoscenza del gruppo lavoro																			
	Presentazione progetto e confronto con i volontari sullo stesso																			
2	FORMAZIONE GENERALE DEI VOLONTARI																			
3	FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI																			
4	OPERATIVITA'																			
	Partecipazione alla gestione dello sportello, attività informativa ed accoglienza, illustrazione caratteristiche CSE, effettuazione di prenotazioni di appuntamenti attraverso le varie modalità previste dal progetto, diversificazione delle modalità di ritiro e consegna al cittadino di documenti e comunicazioni ufficiali.																			
	Affiancamento del volontario agli addetti amministrativi																			
	Assistenza nella compilazione della modulistica cartacea delle varie istanze sociali																			
	Inserimento e consultazione dei dati nel sistema informatico																			
	Collaborazione nella compilazione on line delle istanze ex L.R.T.45/2013, L.431/98.																			
	Partecipazione a momenti di programmazione condivisa dell'attività del Servizio sociale e dello sportello																			
	Rilevazione sistematica di segnalazioni, reclami, osservazioni e suggerimenti degli utenti, registrazione attività sportello sociale e monitoraggio utenza anche per finalità di tipo statistico e per rilevazione degli indicatori del progetto																			
	Partecipazione alla redazione di documenti (modulistica, bandi, ecc.) e materiale informativo sulle attività del Servizio																			
	Allestimento ed aggiornamento bacheche per raccogliere e diffondere messaggi, annunci, offerte, depliants																			
	Elaborazione e somministrazione di questionario di customer satisfaction																			
	Aiuto pratico a coloro che incontrano particolari difficoltà nell'accesso ai servizi o durante l'iter a causa di loro condizioni personali ("utenti fragili", di cui agli obiettivi specifici del punto 6)																			
	Collaborazione alla realizzazione di una o più iniziative pubbliche per favorire l'empowerment dell'utente																			
5	VALUTAZIONE PROGETTO																			
6	MONITORAGGIO																			
7	VALUTAZIONE DA PARTE DEI VOLONTARI																			

CRITERI DI SELEZIONE

1) *Criteria e modalità di selezione dei volontari:*

Criteria autonomi di selezione proposti nel progetto

Il percorso di seguito prospettato per la selezione dei volontari da inserire nel presente progetto di Servizio Civile Nazionale prevede l'effettuazione di un primo momento di "pre-valutazione" assieme allo svolgimento della valutazione vera e propria. La fase di pre-valutazione è volta a consentire la verifica di alcuni requisiti di esclusione e di ammissibilità delle domande previsti dalla normativa, il cui mancato soddisfacimento impedisce l'ammissione allo stesso Servizio Civile Nazionale.

La selezione dei volontari si ispira agli elementi di valutazione e ai punteggi riportati nella griglia di cui all'allegato 1 del Decreto del Capo dell'ufficio Nazionale per il Servizio Civile n. 173 dell'11/06/2009, adattato, però, ad un percorso più vicino alla realtà dell'ente e alle concrete attività che i volontari andranno a svolgere, strutturato in modo da poter accertare la motivazione dei giovani ad impegnarsi in un anno di servizio civile, consapevoli del fatto che una scelta non attenta dei candidati (inserendo chi non è motivato o culturalmente non

idoneo, o chi non offre sufficienti garanzie per la continuità dell'impegno) può comportare il rischio che alcuni volontari abbandonino il progetto, compromettendone la realizzazione.

Pertanto, la selezione dei candidati allo svolgimento del Servizio Civile Nazionale in attuazione del presente progetto del Comune di Prato avviene attraverso lo sviluppo circostanziato di 2 fasi di valutazione.

Si specifica che il 25% dei posti è riservato a giovani che certificano la loro disabilità ai sensi della L. 104/92 con copia del verbale della Commissione competente. Dovrà essere comunque prodotto certificato di idoneità fisica a svolgere il servizio civile.

1 Valutazione curriculum candidato-tra i diversi elementi riportati nei singoli curricula vengono valorizzati:

A - Precedenti esperienze personali che il candidato ha avuto in attività di volontariato (per volontariato si intende un'attività di aiuto e di sostegno messa in atto in modo gratuito, a favore della collettività per ragioni che possono essere di solidarietà, di giustizia sociale, di altruismo, filantropia e simili). MAX 12 PUNTI

Periodo massimo valutabile 12 mesi (si valuta il mese o la frazione superiore a 15 gg): 1 punto per ogni mese.

E' possibile sommare la durata di più esperienze fino alla concorrenza del periodo massimo valutabile.

E' necessario documentare l'esperienza di volontariato attraverso un'attestazione rilasciata dall'associazione interessata, su carta intestata ed a firma del legale rappresentante, in cui sia indicato con esattezza la data di inizio e di fine di ogni singola attività, il tipo di impegno dedicato, ai fini di un corretto computo del punteggio.

In mancanza anche di una sola di queste informazioni, l'attestazione prodotta non sarà valutata.

B - Precedenti esperienze

Il punteggio massimo relativo alle precedenti esperienze è pari a 27 punti, così ripartiti:

- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto e nello stesso settore: max 12 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi; il coefficiente 1,00 = mese o frazione superiore a 15 gg.). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile
- precedenti esperienze maturate nello stesso settore del progetto presso enti diversi da quello che realizza il progetto: max 9 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi; coefficiente pari a 0,75 = mese o frazione mese superiore a 15 gg.). E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile
- precedenti esperienze maturate presso l'ente che realizza il progetto in un settore diverso da quello del progetto: max 6 punti (periodo massimo valutabile pari a 12 mesi; coefficiente pari a 0,50 = mese o frazione mese superiore a 15 gg.).E' possibile sommare la durata di più esperienze fino al raggiungimento del periodo massimo valutabile

C – Titoli di studio (viene attribuito solamente il punteggio più elevato)

Verranno presi in considerazione titoli specifici con punteggio così attribuibile:

Laurea triennale in ambito umanistico o giuridico punti 5

Laurea specialistica in ambito umanistico o giuridico punti 7

Master di primo livello in ambito umanistico o giuridico punti 6

Master di secondo livello in ambito umanistico o giuridico punti 8

D - titoli di formazione professionale (viene attribuito punteggio solamente al titolo più elevato) - Qualifica riconosciuta e rilasciata da istituti professionali o enti di formazione professionale

Titolo professionale non attinente al progetto 1 punto

Titolo professionale attinente al progetto 2 punti

E - altre conoscenze – max 5 punti

Possesso di patente europea per l'uso del computer (EDCL): punti 1

Competenza linguistica in una o più lingue straniere tra le seguenti: inglese, francese, spagnolo, cinese, arabo, albanese, rumeno, urdu (in tal caso sarà prevista una prova di lingua con la collaborazione dei mediatori linguistici del Comune) max punti 4

Punteggio titoli - MAX 54 PUNTI

2 - Colloquio: La selezione viene effettuata attraverso un colloquio attitudinale e motivazionale che ha la finalità di capire che cosa il candidato si aspetta dall'anno di servizio civile, quali motivi o bisogni lo hanno spinto alla scelta e come intende mettersi in gioco.

Il colloquio è volto a verificare i seguenti elementi posseduti dal candidato:

1. Conoscenza del progetto e condivisione da parte del candidato degli obiettivi dello stesso;
2. Motivazioni generali del candidato per la partecipazione al servizio civile nazionale e consapevolezza di appartenenza al sistema S. C.;
3. Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e competenze durante l'anno di servizio civile nella realizzazione del presente progetto;
4. Idoneità del candidato a svolgere le mansioni previste dalle attività del progetto e descritte nello stesso;
5. Disponibilità del candidato nei confronti di particolari condizioni richieste per l'espletamento del servizio (flessibilità oraria, spostamenti, ecc.);
6. Particolari doti e qualità umane del candidato.

I candidati che non si presentano al colloquio nel giorno e nella sede stabilita vengono esclusi.

Punteggi attribuibili durante il colloquio:

elemento	Punteggio massimo
1	10
2	10
3	10
4	10
5	10
6	10

Il punteggio massimo relativo al colloquio è pari a 60 punti.

Punteggio attribuito ad ogni singolo candidato = sommatoria dei punti attribuiti durante le fasi 1 e 2 ---

Punteggio max raggiungibile punti 114

Non verranno dichiarati idonei a prestare servizio civile volontario, nel progetto prescelto e per il quale hanno sostenuto le selezioni, i candidati che abbiano ottenuto nella scheda di valutazione al colloquio un punteggio inferiore a 36/60 (TRENTASEI/SESSANTESIMI).

Convocazione

Il Comune di Prato comunicherà ai candidati, con congruo anticipo, la data e la sede dove si terrà la selezione.

Commissione

I candidati saranno valutati al colloquio da una commissione composta da tre soggetti (dipendenti del Comune di Prato o in rapporto di collaborazione con l'Ente) di provata competenza ed esperienza in materia ed esattamente da 1 Dirigente dell'ente, l'estensore del progetto ed 1 OLP

Per la valutazione della competenza linguistica la commissione potrà avvalersi dell'ausilio di un esperto.

Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio): NO

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:

Partecipazione al percorso formativo generale e specifico
 Obbligo di firmare il registro presenze
 Flessibilità oraria con disponibilità a concordare un orario che tenga conto delle esigenze degli utenti e di quello delle Unità Operative di Via Roma 101
 Utilizzo del cartellino di riconoscimento
 Rispetto della normativa vigente riguardo la privacy, la sicurezza e il trattamento dei dati personali
 Correttezza nei rapporti con l'utenza
 Disponibilità a muoversi sul territorio in funzione degli obiettivi del progetto

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

Diploma di Scuola Secondaria di secondo grado quinquennale.

In caso di volontari di cittadinanza straniera, deve essere posseduta una buona conoscenza della lingua italiana

Tale elementi sono ritenuti importanti per l'attuazione del progetto in quanto è opportuno che i volontari possiedano un'adeguata maturità culturale e linguistica, in considerazione della complessità delle azioni da svolgere.

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 8

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 8

Numero posti con solo vitto: 0

2) Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto			Nominativi dei Responsabili Locali di Ente Accreditato		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Servizio Sociale e Sanità	Prato	Via Roma, 101 piano primo		8	Lindi Maurizio	22/04/1976	LNDMRZ76D22D612A	Silipo Francesca	27/02/67	SLPFNC67B67D612S
						Marzini Serena	21/08/1974	MRZSRN747M61G752T			

CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: ASSENTI

Eventuali tirocini riconosciuti :ASSENTI

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Per tutti quelli che concludono il Servizio Civile Nazionale è previsto il rilascio di un attestato da parte dell'Ente attuatore del progetto al termine dello stesso, a firma del Dirigente del Servizio competente, in cui vengono riportate la tipologia del servizio svolto e le conoscenze e competenze conseguite durante il servizio.

Il progetto consente l'acquisizione delle seguenti conoscenze:

- Conoscenza delle condizioni sociali, politiche e culturali del Comune di Prato

- Cognizioni di base di diritto amministrativo
- Conoscenza dei principali aspetti della normativa socio-assistenziale
- Cognizioni di base della normativa sull'immigrazione
- Conoscenza dei principali procedimenti amministrativi di competenza del Servizio Sociale
- Elementi di base per sondaggi e interviste

Inoltre, permette di apprendere:

Capacità e competenze relazionali

- Adeguamento al contesto: appropriatezza di linguaggio e atteggiamenti, rispetto delle regole e della riservatezza
- Capacità di lavorare in gruppo, riconoscendo e rispettando i diversi ruoli all'interno dello stesso, di conoscere e collaborare con le diverse figure professionali presenti nella sede di realizzazione del progetto in relazione ai propri compiti e ai risultati da raggiungere
- Capacità di creare efficaci relazioni con l'utenza

Capacità e competenze organizzative

- Abilità nella gestione delle attività e dei compiti affidatigli e nella calendarizzazione di scadenze ed impegni
- Capacità di fornire nuovi e diversi input nell'organizzazione delle attività progettuali
- Capacità di comprendere le priorità in funzione degli obiettivi da raggiungere

Capacità e competenze tecniche

- Capacità nell'utilizzo dei programmi gestionali previsti all'interno del progetto

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

3) Contenuti della formazione:

La formazione specialistica è articolata nei seguenti moduli:

1. **Elementi di conoscenza della comunità pratese:** analisi del contesto economico e dei fenomeni sociali e culturali caratteristici della città di Prato con contestualizzazione dei bisogni e del disagio della popolazione – **ore 2**
2. **Il Servizio Sociale del Comune:** organizzazione, missione, criticità e prospettive - **ore 1**
3. **Normativa** nazionale e regionale in materia di servizi sociali – **ore 3**
4. **Ordinamento** istituzionale, contabile e finanziario degli enti locali – **ore 3**
5. **Elementi di diritto amministrativo** (con particolare riferimento ad atti e provvedimenti amministrativi, principi che regolano l'attività amministrativa e procedimento amministrativo, accesso agli atti, tutela della privacy) – **ore 6**
6. **L'accesso ai servizi:** introduzione alle varie prestazioni a cura del Servizio Sociale, con particolare attenzione alle modalità di accesso (documentazione necessaria, iter procedimenti, ecc.) - **ore 3**
7. **L'Indicatore di Situazione Economica Equivalente (ISEE) e la dichiarazione sostitutiva unica (DSU):** l'impianto dell'ISEE, la nuova DSU, sua funzione – **ore 4**
8. **Applicativi informatici:** modalità di consultazione ed uso degli applicativi deputati alla gestione delle pratiche di carattere sociale o delle procedure ad esse collegate- **ore 4**
9. **Immigrazione:** fenomeno migratorio locale; contesto normativo e sociologico di riferimento; principale normativa sull'immigrazione in Italia (Testo Unico Immigrazione, Decreti attuativi, accordo integrazione, il permesso di soggiorno, il permesso CE lungo soggiornanti, i minori non accompagnati, etc); la legge della Regione Toscana sull'immigrazione; modalità di relazione in front-office con l'utenza immigrata – **ore 5**
10. **Contributi economici:** istruttoria pratiche ed erogazione contributi relativi ad Assegno di maternità, Assegno Nucleo Familiare, Abbattimento Barriere Architettoniche, Affidamento Familiare **ore 2**
11. **Contributo affitto:** Legge 9 Dicembre 1998, n. 431 "Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo" - ambito di applicazione e procedure per la ripartizione e l'erogazione delle risorse regionali e statali del Fondo per l'integrazione del canone di locazione di cui all'art. 11 della L. 431/98 – **ore 4**.
12. **ERP:** normativa relativa agli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, criteri di assegnazione del punteggio, cause di decadenza e relativa procedura, mobilità all'interno degli alloggi ed ospitalità negli stessi - **ore 2**

13. **Casa ed emergenza abitativa:**alloggi a canone calmierato ed accordi territoriali per ottenere agevolazioni fiscali; procedura di sfratto: la convalida, il precetto e la significazione; contributi per la prevenzione degli sfratti per morosità incolpevole; sistemazioni di emergenza abitativa: procedura, regolamento, tipologia, condizioni e prezzi - **ore 2**
14. **Sostegno alla popolazione anziana:**introduzione alla normativa regionale in materia di non autosufficienza; trattazione delle procedure e presupposti di erogazione degli assegni di cura; trattazione delle procedure e presupposti di erogazione del servizio di assistenza domiciliare - **ore 2**
15. **Contributi economici:**contributi della L.R.T. 45/2013, requisiti e procedure; l'erogazione di contributi per il sostegno al reddito del nucleo familiare, requisiti e procedure; progetto "Prato Famiglia - **ore 2**
16. **Minori** – cenni su tutela dei minori, normativa e procedimenti relativi a servizi di accoglienza residenziali e semi-residenziali per minori e servizi educativi; progetto "Estate ragazzi" **ore 2**
17. **Anziani e disabili:** invalidità, handicap, non autosufficienza, servizi domiciliari – **ore 3**
18. Percorsi di **inclusione sociale** e di accompagnamento al lavoro di persone svantaggiate e/o a rischio di emarginazione sociale – **ore 3**
19. **Organizzazione e gestione delle attività socio-sanitarie** ad alta integrazione sanitaria, delle altre prestazioni sanitarie a rilevanza sociale e delle prestazioni sociali a rilevanza sanitaria; ripartizione delle funzioni tra Azienda USL e Comune e finanziamento delle relative prestazioni – **ore 3**
20. **Il lavoro in rete** con i soggetti del terzo settore – **ore 3**
21. Elementi di **comunicazione interpersonale:** ascolto, comunicazione, comprensione delle dinamiche che regolano le relazioni con persone in difficoltà, modalità di relazione con esse, emozioni e loro gestione - **ore 6**
22. **Il disagio:** accoglienza, approccio, comprensione - **ore 2**
23. **Elementi di base per sondaggi e interviste:** informazioni di base per collaborare a indagini sulla qualità dei servizi, somministrare un questionario e condurre un'intervista, per raccogliere pareri e suggerimenti trasformandoli in informazioni utili a migliorare i servizi **ore 3**
24. **La normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – 4 ore** conoscere la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, le regole alle quali attenersi e gli obblighi del datore di lavoro

4) *Durata:*

Ore 74
