

## *Allegato A1 (ITALIA)*

### SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**

Azzurro Napoli

**SETTORE E AREA DI INTERVENTO:**

Settore: Assistenza

Area di intervento: Adulti e terza età in condizione di disagio

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

**Obiettivo Specifico:** Tracciare un profilo di comunità delle sacche di disagio sociale, marginalità ed esclusione esistenti nei Comuni di Acerra, Afragola, Casalnuovo di Napoli, Pollena Trocchia, Portici, Qualiano, San Giuseppe Vesuviano, San Vitaliano e Villaricca attraverso uno studio sistematico sul disagio economico e sociale nella sua multidimensionalità, descrivendone cause, forme, effetti e target che funga da sistema informativo multicanale integrato capace di sviluppare flussi informativi e attivare circoli virtuosi di feedback tra domanda e offerta di servizi, tra fabbisogno sociale e risposta del territorio.

**RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:****RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI PER L' AZIONE - OSSERVATORIO SUL DISAGIO ECONOMICO E SOCIALE DEGLI ADULTI E DEGLI ANZIANI**

Il ruolo degli operatori volontari impegnati su ciascuna sede si esplica mediante lo svolgimento delle attività di seguito descritte. Essi svolgeranno per 25 ore settimanali tutte le attività previste nel rispetto dello spirito di cooperazione che permetterà loro di compiere scelte consapevoli e attinenti all'indole, alle capacità e alle aspirazioni personali nello svolgimento dei compiti assegnati nell'ambito del progetto. Nello spirito della coprogettazione sono previste attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso e ulteriori attività che gli stessi svolgeranno nelle diverse sedi di assegnazione.

**ATTIVITÀ CHE GLI OPERATORI VOLONTARI SVOLGERANNO IN MODO CONDIVISO SU TUTTE LE SEDI****Attività di Ricerca e studio**

- Predisporre un elenco di enti locali da contattare per reperire statistiche a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio);

**Attività di Analisi e diffusione dei risultati**

- Predisposizione matrice banca dati e inserimento degli stessi reperiti durante le consultazioni di cui sopra;
- Redazione di breve reportistica finale contenente i dati salienti sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani.
- Diffusione dei risultati attraverso un canale social;

**Attività di Sportello informativo**

- Supporto alla raccolta delle informazioni sull'offerta dei servizi, sulle norme e le procedure di accesso e sui sistemi di tutela
- Partecipazione alla pianificazione di interventi informativi e di comunicazione per la cittadinanza adulta e senile in condizioni di disagio

- Indicizzazione della potenziale utenza anziana ed adulta con disagi socio – economici;
- Supporto nell'accertamento diretto circa il possesso di determinati requisiti dei cittadini per l'accesso a prestazioni/servizi;
- Supporto nelle attività di promozione di scambi e confronti con enti e organizzazioni del terzo settore;

## **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191362 - UNAAT ZONALE ACERRA 2**

### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di ACERRA;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di ACERRA;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di ACERRA;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo ad ACERRA ove si recano N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA.
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Accoglienza ed ascolto di N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e pensioni a N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati di ACERRA;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) N. 2.050 famiglie con potenziale disagio economico, N. 10.839 adulti disoccupati, N. 201 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di ACERRA inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

**Attività svolte sulle sedi di accoglienza Cod. 191348 - UNAAT ZONALE AFRAGOLA e Cod. 191346 - UNAAT ZONALE AFRAGOLA 1**

**Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di AFRAGOLA;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di AFRAGOLA;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di AFRAGOLA;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a AFRAGOLA ove si recano N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli.
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Accoglienza ed ascolto di 372 nuclei di adulti disagiati, N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e pensioni a N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati di AFRAGOLA;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 878 famiglie con potenziale disagio economico, N. 12.955 adulti disoccupati, N. 235 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.108 anziani soli di AFRAGOLA inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

**Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191365 UNAAT ZONALE CASALNUOVO DI NAPOLI**

**Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a CASALNUOVO DI NAPOLI ove si recano N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli.
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Accoglienza ed ascolto di N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) N. 1.924 famiglie con potenziale disagio economico, N. 9.659 adulti disoccupati, N. 163 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.436 anziani soli di CASALNUOVO DI NAPOLI inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191361 - UNAAT ZONALE POLLENA TROCCHIA**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di POLLENA TROCCHIA;

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di POLLENA TROCCHIA;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di POLLENA TROCCHIA;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a POLLENA TROCCHIA ove si recano N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Accoglienza ed ascolto N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati di POLLENA TROCCHIA;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 2.364 adulti disoccupati, N. 64 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 572 anziani soli di POLLENA TROCCHIA inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191371 - UNAAT ZONALE DI PORTICI**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di PORTICI;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di PORTICI;

- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di PORTICI;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a PORTICI ove si recano N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Accoglienza ed ascolto N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati di PORTICI;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 1.355 famiglie con potenziale disagio economico, N. 7.693 adulti disoccupati, N. 666 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 2.657 anziani soli di PORTICI inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191373 - UNAAT ZONALE SAN GIUSEPPE VESUVIANO**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati

- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a SAN GIUSEPPE VESUVIANO ove si recano N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Accoglienza ed ascolto N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a da N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 989 famiglie con potenziale disagio economico, N. 4.982 adulti disoccupati, N. 177 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.054 anziani soli di SAN GIUSEPPE VESUVIANO inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191368 - UNAAT ZONALE SAN VITALIANO**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di SAN VITALIANO;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di SAN VITALIANO;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di SAN VITALIANO;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo ove si recano N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;

- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Accoglienza ed ascolto N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati di SAN VITALIANO;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 215 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.096 adulti disoccupati, N.30 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 238 anziani soli di SAN VITALIANO inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191366 - UNAAT ZONALE QUALIANO**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di QUALIANO;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di QUALIANO;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di QUALIANO;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a QUALIANO ove si recano N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;



- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Accoglienza ed ascolto N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati di QUALIANO;
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO;
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 1.340 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.378 adulti disoccupati, N. 97 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 759 anziani soli di QUALIANO inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **Attività svolte sulla sede di accoglienza Cod. 191364 - UNAAT ZONALE VILLARICCA 2**

##### **Attività di Ricerca e studio**

- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al contesto demografico (ammontare e distribuzione della popolazione), il contesto economico (quadro produttivo, occupazionale, del reddito e dei consumi) ed il contesto sociale (fenomeni culturali e di costume) di VILLARICCA;
- Consultazione banche dati nazionali e statistiche comunali relative al disagio sociale (il numero di tossicodipendenti che accedono ai relativi servizi, la presenza di famiglie unipersonali o monogenitoriali, il tasso di suicidio e quello di criminalità) come indicatori di possibili situazioni di sofferenza del territorio di VILLARICCA;
- Consultazione banche dati e statistiche reperibili a livello comunale relative al disagio economico (gli utenti beneficiari delle misure economiche di inclusione sociale - Reddito di cittadinanza, gli utenti totali che hanno fatto richiesta, le famiglie i cui figli beneficiano di borse di studio.) del territorio di VILLARICCA;
- Attività di Analisi e diffusione dei risultati
- Alimentazione banca dati con le informazioni reperite anche presso lo Sportello informativo attivo a VILLARICCA ove si recano N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Attività di Sportello informativo
- Informatizzazione e archiviazione di modulistica, schede di valutazione del servizio e moduli accesso/segnalazioni/reclami provenienti da N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Lettura quotidiana indirizzo mail dedicato e risposta alle richieste pervenute da N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Accoglienza ed ascolto N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.

- Ricezione della richiesta telefonica o mezzo mail da parte di N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Informazioni sull'offerta dei servizi, sulle procedure di accesso e sui sistemi di tutela a N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Smistamento agli uffici delle segnalazioni provenienti da N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Acquisizione diretta di eventuali documentazioni o informazioni trasmessa da N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative concernenti misure di contrasto alla povertà (RdC, Bonus Sociale, Assegni di disoccupazione, Carta acquisti) a N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Supporto nelle attività di consulenza e assistenza fiscale in materia di lavoro e di pensioni a N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Supporto nelle attività di consulenza e orientamento lavoro e /o formazione professionale a N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati di VILLARICCA.
- Acquisizione diretta dei documenti prodotti, anche presso il domicilio dei richiedenti, ovvero N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Consegna domiciliare di modulistica per accesso ai servizi, o di dichiarazione di cui si conosce in anticipo la necessità (ad esempio moduli di richiesta di esonero/riduzione di tasse e imposte) di ne hanno fatto richiesta di N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA.
- Segnalazione (telefonica e/o domiciliare) a N. 439 famiglie con potenziale disagio economico, N. 1.156 famiglie con potenziale disagio economico, N. 5.949 adulti disoccupati, N. 108 famiglie in disagio di assistenza per presenza di anziani, N. 1.224 anziani soli di VILLARICCA inseriti nella banca dati di scadenza di carte d'identità, o di adempimenti.

#### **SEDI DI SVOLGIMENTO:**

- UNAAT Zonale Acerra 2 - Cod. Sede 191362 – Acerra (NA) - Via Montegrappa n. 37 – Cap. 80011
- UNAAT Zonale Afragola 2 - Cod. Sede 191348 – Afragola (NA) - Via Giuseppe Verdi n. 11 – Cap. 80021
- UNAAT Zonale Afragola 1 - Cod. Sede 191346 – Afragola (NA) - Via Bologna n. 2 – Cap. 80021
- UNAAT Zonale Casalnuovo di Napoli - Cod. Sede 191365 – Casalnuovo di Napoli (NA) - Via Vittorio Emanuele n. 65 – Cap. 80013
- UNAAT Zonale Pollena Trocchia - Cod. Sede 191361 – Pollena Trocchia (NA) - Via Vittorio Emanuele n. 65 – Cap. 80040
- UNAAT Zonale Portici - Cod. Sede 191371 – Portici (NA) - Via Benedetto Croce snc – Cap. 80055
- UNAAT Zonale Giugliano in Campania - Cod. Sede 191364 – Giugliano in Campania (NA) - Via degli Innamorati n. 41 – Cap. 80014
- UNAAT Zonale San Vitaliano - Cod. Sede 191368 – San Vitaliano (NA) - Via Appia – Cap. 80030
- UNAAT Zonale San Giuseppe Vesuviano - Cod. Sede 191373 – San Giuseppe Vesuviano (NA) - Via Roma n. 160 – Cap. 80047
- UNAAT Zonale Giugliano in Campania - Cod. Sede 191366 – Giugliano in Campania (NA) - Viale dei Pini Nord n. 59 – Cap. 80014

#### **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 24 (senza vitto e alloggio)

- UNAAT Zonale Acerra 2 - Cod. Sede 191362 - Numero operatori volontari: 2
- UNAAT Zonale Afragola 2 - Cod. Sede 191348 - Numero operatori volontari: 1
- UNAAT Zonale Afragola 1 - Cod. Sede 191346 - Numero operatori volontari: 1
- UNAAT Zonale Casalnuovo di Napoli - Cod. Sede 191365 - Numero operatori volontari: 2
- UNAAT Zonale Pollena Trocchia - Cod. Sede 191361 - Numero operatori volontari: 2
- UNAAT Zonale Portici - Cod. Sede 191371 - Numero operatori volontari: 2
- UNAAT Zonale Giugliano in Campania - Cod. Sede 191364 - Numero operatori volontari: 2
- UNAAT Zonale San Vitaliano - Cod. Sede 191368 - Numero operatori volontari: 1

- UNAAT Zonale San Giuseppe Vesuviano - Cod. Sede 191373 - Numero operatori volontari: 1  
- UNAAT Zonale Giugliano in Campania - Cod. Sede 191366 - Numero operatori volontari: 10

#### **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25  
Giorni di servizio a settimanali degli operatori volontari: 5

#### **OBBLIGHI DI CARATTERE GENERALE**

Rispetto del “Regolamento generale sulla protezione dei dati personali” (art. 13 GDPR 679/16) per le informazioni di cui si viene a conoscenza nello svolgimento del servizio civile volontario. Rispetto dei regolamenti interni e delle norme in materia di igiene e sicurezza nei luoghi di lavoro (D. Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.); Svolgimento del servizio, per un periodo non superiore a sessanta giorni, presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell’art. 6.2 del DM 14 gennaio 2019 “Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale”.

#### **OBBLIGHI RELATIVI ALLA GESTIONE ORDINARIA**

Partecipazione alle riunioni nonché agli incontri di programmazione, di tutoraggio e verifiche sull’andamento del progetto che si terranno nelle sedi principali dell’Ente. Compilazione giornaliera dei documenti di gestione ordinaria (registro presenze, diario di bordo, piano d’azione, schede di monitoraggio e test ecc.) caricamento delle informazioni sul sistema gestionale del servizio civile secondo i tempi indicati. SU RICHIESTA, redazione di relazioni/report/articoli concernenti le attività svolte. Disponibilità a trasferimenti in altre sedi, anche non accreditate, per gli incontri di formazione.

#### **OBBLIGHI RELATIVI AL PROGETTO**

Realizzazione delle attività previste dal progetto anche nei giorni festivi e prefestivi ed in orario serale, coerentemente con le necessità progettuali, fermo restando il mantenimento del lavoro sui giorni/settimana stabilita e dunque una diversa articolazione dell’orario settimanale in base a questi particolari eventi ai sensi del art. 7 del DM 14 gennaio 2019 “Disposizioni concernente la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile Universale”.

Scelta dei giorni di ferie nei giorni di chiusura dell’ente da concordare in fase di colloquio: 6 giorni di permesso nel mese di agosto (in concomitanza con i giorni di ferragosto) secondo il calendario concordato in fase di avvio al servizio.

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

Diploma di scuola secondaria di secondo grado. Tale requisito è necessario in quanto il progetto da realizzare, rivolgendosi a soggetti fragili della popolazione, richiede una buona base culturale fondata su conoscenze disciplinari e interdisciplinari (il sapere), abilità operative (il saper fare) e competenze che solo tale livello di studi garantisce.

#### **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Criteri autonomi approvati con decreto direttoriale n. 1026/2018 – prot. 0048063 /4.29.2.5 del 12/12/2018 e ss.mm.ii  
Si rimanda all’abstract del sistema di selezione disponibile sul sito [www.agenziaagora.org](http://www.agenziaagora.org).

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: No

Eventuali tirocini riconosciuti: No

L’Agenzia Agorà ha stipulato specifici protocolli d’intesa con enti terzi per l’attestazione delle competenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l’espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae. In particolare ha stipulato una convenzione per certificazione delle competenze, ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13, con A.N.A.P.I.A. Nazionale, ente di formazione professionale accreditato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali in base alla Legge 40/87 e dal Ministero dell’Istruzione, dell’Università e della Ricerca, che ha prodotto anche un’autocertificazione ai sensi dell’Art. 47 D.P.R. 28/12/2000, N. 445, a seguito dell’affiancamento agli esperti dell’Agenzia Agorà, certificherà le competenze agli operatori volontari che svolgeranno la formazione (secondo quanto riportato dall’Art. 2 della suddetta convenzione), sia generale che specifica.

Per la formazione generale verranno certificate (ai sensi del Decreto Legislativo 16 gennaio 2013 n. 13):

- competenze di base nel riconoscimento del proprio ruolo e del ruolo degli altri all’interno dell’ente di riferimento
- competenze nelle norme di comportamento che consentono alle persone di partecipare in modo efficace e costruttivo alla vita sociale e lavorativa, competenza delle attività da svolgere nell’ambito del progetto di Servizio Civile.

Enti attestanti le competenze:

Oltre ad A.N.A.P.I.A, la Pubblica Assistenza Mirabella Eclano ODV (associata ANPAS) rilascerà un attestato specifico a conclusione della Materia VII<sup>°</sup>: Corso di Primo Soccorso e BLS, ai sensi dell’Allegato 6B pubblicato in

data 23 dicembre 2019 “Avviso agli enti per la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale per l’anno 2020”, valido ai fini curriculari e universalmente riconosciuto così come indicato nel protocollo d’intesa allegato al progetto.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

- Aula Formativa dell’Agenzia Agorà sita in via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);
- Aula Formativa dell’ANPAS di Mirabella Eclano sita in via Sant’Angelo, snc Mirabella Eclano (AV);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE ACERRA 2, sita in via Montegrappa, 37 Acerra (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE AFRAGOLA, sita in via Giuseppe Verdi, 11 Afragola (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE AFRAGOLA 1, sita in via Bologna, Afragola (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE CASALNUOVO DI NAPOLI, sita in via Vittorio Emanuele, 65 Casalnuovo di Napoli (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE POLLENA TROCCHIA, sita in via Corso Umberto I, 37 Pollena Trocchia (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE DI PORTICI, sita in via Benedetto Croce Snc, Portici (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE VILLARICCA 2, sita in via Napoli, 94 Villaricca (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE SAN VITALIANO, sita in via Appia, 35 San Vitaliano (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE SAN GIUSEPPE VESUVIANO, Via Roma, 160 San Giuseppe Vesuviano (NA);
- Aula Formativa dell’UNAAT ZONALE QUALIANO, sita in via Campania, 210 Qualiano (NA);
- Aula Formativa Agenzia Agorà, sita in via D’Amato, 5/C Campobasso (CB).

Durata complessiva della Formazione Specifica: 75 ore

#### **Materia I°: Conosciamoci un po’!**

Contenuti didattici: I Moduli di questa Unità didattica forniranno ai volontari le nozioni teorico-pratiche di base relative al loro ingresso in servizio. I giovani verranno orientati alle loro attività attraverso la conoscenza degli Enti in cui andranno a operare, delle figure di riferimento, dei destinatari degli interventi, degli obiettivi da raggiungere in relazione alle singole attività del proprio progetto, delle modalità organizzative relative alla loro gestione (vademecum di avvio al servizio, piano operativo, registro di presenze, diario di bordo...). Verranno inoltre informati sui rischi connessi all’impiego nei progetti di servizio civile in particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio. Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare.

Ore totali: 10

Formatore: Capobianco Denise

Modulo 1: Presentazione degli Enti e delle loro operatività sul territorio

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 2: L’operatore volontario in Servizio Civile: ruolo, strumenti operativi, metodologia di gestione e le attività del progetto

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

#### **Materia II°: Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile**

Contenuti didattici: I Moduli di questa Unità didattica forniranno ai volontari le informazioni sui rischi connessi all’impiego nei progetti di servizio civile. In particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, rischi possibili, comportamenti di prevenzione. Tale Unità didattica, per il suo elevato contenuto di guida al servizio, verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare.

Ore totali: 5

Modulo 1: Il volontario informato: percorso formativo sulla “Sicurezza nei luoghi di lavoro” ai sensi dell’art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Generale

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale

Modulo 2: Il volontario informato: percorso formativo sulla “Sicurezza nei luoghi di lavoro” ai sensi dell’art. 37 comma 2 del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Specifica

Ore di insegnamento: 3 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (verifica finale sulle conoscenze acquisite nei moduli della Sicurezza nei luoghi di lavoro).

#### **Materia III°: Per una corretta comunicazione!**

Contenuti didattici: La materia di questa Unità didattica evidenzierà inizialmente le principali regole della comunicazione per permettere al volontario di acquisire le nozioni base per una corretta comunicazione.

Verranno in seguito diffuse le tecniche della comunicazione verbale, utili a elaborare messaggi informativi, e della comunicazione non verbale, le modalità per favorire l'interazione, la negoziazione e la relazione d'aiuto, sviluppando, inoltre, occasioni d'introspezione e autoanalisi. L'obiettivo finale è quello di consentire ai volontari l'acquisizione di quelle conoscenze necessarie a saper ascoltare e a poter comunicare in maniera efficace nei confronti dei destinatari degli interventi e delle figure di riferimento di servizio civile. Si darà inoltre importanza alle tecniche di comunicazioni utili per diffondere al meglio quanto appreso.

Attività: Trasversale a tutte le attività. La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto in quanto nei servizi sociali, che richiedono il contatto con l'utenza, è fondamentale acquisire e poi utilizzare nel lavoro quotidiano strategie volte ad una comunicazione efficace.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza alfabetica funzionale.

Ore totali: 5

Formatore: Fazio Giuseppe Pasquale

Modulo 1: Regole base per una comunicazione efficace

Ore di insegnamento: 2 ore Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

Modulo 2: Esprimiti pure: comunicazione verbale, non verbale e paraverbale

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali

#### **Materia IV°: L'operatore volontario in rete!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica consentiranno ai volontari di acquisire quelle nozioni di base relative all'utilizzo degli strumenti, delle metodologie e delle tecniche di base di ricerca sociale, quali: analisi, interviste, questionari e mappature dei bisogni relative all'universo in questione. Verrà mostrato attraverso un'esercitazione pratica come ottenere dalla ricerca in internet dati utili al fine di condurre una buona ricerca che permettere la successiva formulazione di una teoria.

Attività: Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani

La materia ed i relativi moduli sono d'obbligo per poter gestire efficacemente le attività connesse all'Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani, in quanto realizzare una mappatura dei servizi e conoscere le risorse presenti sul territorio, necessitano di una buona conoscenza dei principali motori di ricerca e siti istituzionali che si occupano di servizi alla persona nonché di una buona conoscenza dei principali pacchetti volti all'archiviazione dei dati.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza digitale.

Ore totali: 5

Formatore: Bruno Marianna

Modulo 1: La ricerca sociale in rete: navigare in un mare di utili informazioni

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale

Modulo 2: La tecnologia che aiuta: nozioni di base per l'utilizzo dei principali programmi informatici e strumenti tecnologici

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

Modulo 3: L'exkursus della ricerca sociale: dal disegno della ricerca alla formulazione di una teoria

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 1 ora Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

#### **Materia V°: Nessuno escluso!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica permetteranno agli operatori volontari di comprendere al meglio cosa significa stare a contatto con soggetti svantaggiati e di accrescere la consapevolezza del ruolo che possono svolgere in contesti di assistenza e servizi alla persona.

Attività: Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani

La materia e i moduli relativi sono d'obbligo per poter approfondire e per poter conoscere le peculiarità dell'utenza da raggiungere con il seguente progetto. Si approfondiranno in particolare le caratteristiche dell'età adulta e senile, acquisendo strumenti e tecniche specifiche in grado di ottimizzare l'intervento di sostegno, fondamentali per la realizzazione dell'Azione - Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani (descritta nel punto 9).

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare

Ore totali: 10

Formatore: Visone Linda

Modulo 1: Conosciamo gli utenti: l'anziano e l'adulto fragile

Ore di insegnamento: 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

Modulo 2: Il volontario che interviene!

Ore di insegnamento: 3 ore Lezione frontale; 2 ore Dinamiche non formali

#### **Materia VI°: Costruiamo il benessere!**

Contenuti didattici: I moduli trattati in questa Unità didattica permetterà agli operatori volontari di conoscere in modo teorico e pratico il Welfare State. Attraverso i vari moduli agli operatori volontari saranno preparati sulla normativa sociale e socio-sanitaria di riferimento, sulla rete territoriale dei servizi sociali esistenti, e sul funzionamento delle prestazioni sociali.

Attività: Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani

La materia ed i relativi moduli sono fondamentali per la realizzazione dell'Azione – Osservatorio sul disagio economico e sociale degli adulti e degli anziani (descritta nel punto 9) in quanto permette agli operatori volontari di identificare e conoscere i servizi territoriali offerti dal terzo settore o dal Comune, rivolti alla promozione della cittadinanza responsabile.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza in materia di cittadinanza.

Ore totali: 15

Formatore: Savelli Alessia

Modulo 1: Il welfare state per la popolazione adulta e senile

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 2: Funzione e organizzazione territoriale dei servizi sociali

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

Modulo 3: Le prestazioni sociali per gli adulti e terza età in condizione di disagio

Ore di insegnamento: 5 ore Lezione frontale

### **Materia VII°: Corso di Primo Soccorso e BLS**

Contenuti didattici: Il corso si pone l'obiettivo di formare i Volontari in Servizio Civile in modo che sappiano fronteggiare una situazione di primo soccorso, attivare il sistema di emergenza territoriale e iniziare le manovre di rianimazione cardiopolmonare di base.

Attività: Trasversale a tutte le attività. La materia ed i relativi moduli sono trasversali a tutte le attività previste dal progetto.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare.

Ore totali: 25

Formatore: Morella Augusto

Lezione 1: Sistema respiratorio e cardiocircolatorio - Altre condizioni particolari

Ore di insegnamento: 6 ore Dinamiche non formali

Lezione 2: Elementi di base di tossicologia generale e speciale - Tossicodipendenze

Ore di insegnamento: 4 ore Dinamiche non formali

Lezione 3: Elementi di nozioni di base delle emorragie - Ferite e traumatismi - Traumi del torace e dell'addome - ustione lesioni da basse e alte temperature.

Ore di insegnamento: 3 ore Dinamiche non formali

Lezione 4: BLS (Basic Life Support) elementi di base - Procedure e manovre - Posizione laterale di sicurezza

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale; 5 ore Dinamiche non formali (esercitazione pratica)

Lezione pratica

Ore di insegnamento: 6 ore Dinamiche non formali (4 ore esercitazione pratica; 2 ore verifica finale)

le)

### **TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

**L'Arcobaleno sociale nel Centro-Sud Italia**

### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE**

a) Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1).

### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

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

### **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

→Durata del periodo di tutoraggio

3 mesi

→Ore dedicate

30 di cui 25 ore collettive e 5 ore individuali

→ Tempi, modalità e articolazione oraria:

Il periodo di tutoraggio è strutturato in momenti di autovalutazione di ciascun volontario e di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile al fine di uno sviluppo inclusivo del giovane ovvero l'educazione alla scelta, la conoscenza delle proprie vocazioni, delle opportunità lavorative del proprio territorio e delle professioni sono fondamentali per fornire ai giovani un orientamento specialistico ovvero di secondo livello ed un supporto per affrontare il loro percorso formativo, lavorativo e sociale.

Tale misura viene realizzata a partire dal sesto mese e conclusa entro il dodicesimo mese di progetto per una durata complessiva di tre mesi. La sua esecuzione si sostanzia in tre fasi quali l'analisi dei bisogni dell'operatore volontario e la formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere; la ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa, lavorativa e di servizio civile dell'operatore

volontario ; la messa a punto di un progetto personale che deve fondarsi sulla valorizzazione delle risorse personali (caratteristiche, competenze, interessi, valori, ecc.) in una prospettiva sia di ricostruzione del pregresso ma anche di valutazione delle risorse di contesto (famigliari, ambientali ecc..) e specificazione del ruolo che possono svolgere a sostegno della specifica problematica/transizione del giovane operatore volontario. Le tre fasi si realizzano in cinque giornate totali di tutoraggio ciascuna di sei ore per un totale di ore 30: quattro giornate collettive (le prime tre di attività obbligatorie e l'ultima di attività opzionale) ed una individuale (attività obbligatoria). Il Tutoraggio si svolgerà principalmente nelle sedi operative dell'Ente site in via Pasquale Greco 6 Avellino e via D'amato 5C Campobasso, dove viene predisposta ed utilizzata l'aula di tutoraggio. Quest'ultima risulta appositamente adibita per accogliere ed offrire un servizio ottimale sia a livello collettivo garantendo un lavoro di gruppo, che a livello individuale agevolando l'instaurarsi di una relazione tra il tutor incaricato, le figure professionali coinvolte e l'operatore volontario, atta alla profilazione, valutazione e autovalutazione di quest'ultimo ai fini di una facilitazione dell'accesso al mercato del lavoro. All'occorrenza potranno essere utilizzate le sedi di accoglienza del progetto o strumenti tecnologici (per esemplificazione skype o altri sistemi di comunicazione istantanea) per lo svolgimento delle attività a distanza.

→Attività di tutoraggio

Attività obbligatorie

Le attività di Tutoraggio saranno articolate in attività obbligatorie e opzionali. Le attività obbligatorie sono realizzate in quattro giornate e sono sia di natura collettive che individuale.

### **Attività obbligatorie**

**I giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** Il primo passo del percorso di tutoraggio è volto alla conoscenza reciproca tra gli Operatori Volontari e il Tutor atta all'istaurarsi di una comunicazione che consentirà una cooperazione tra gli stessi. Alle dovute presentazioni iniziali, sussegue l'autovalutazione di ciascun operatore volontario tramite la somministrazione di un apposito strumento implementato, quale la scheda diagnostica valutativa (Skill Profile): un questionario che mette in chiaro in maniera standardizzata le competenze acquisite durante il percorso di servizio civile, in riferimento alla Raccomandazione Europea del Consiglio del 22 maggio 2018 relativa alle competenze chiave per l'apprendimento permanente. Il quadro di riferimento europeo, delinea otto tipi di competenze chiave (competenza alfabetica funzionale; multilinguistica; matematica e competenza in scienze, tecnologie e ingegneria; digitale; personale, sociale e capacità di imparare a imparare; competenza in materia di cittadinanza; imprenditoriale; competenza in materia di consapevolezza ed espressione culturali) da tener presente nella valutazione del volontario in servizio civile, onde consentire una conformazione delle abilità possedute a quelle richieste dagli standard europei. Pertanto, il questionario è stato strutturato in relazione a un insieme di capacità, rispetto alle quali, ogni operatore volontario coinvolto indica su una scala di valutazione predefinita, la frequenza con la quale ritiene di mettere in atto ciascuna di esse nella realizzazione delle attività di servizio civile. Tale profilo rileva un giudizio da parte del soggetto, secondo una logica di autodiagnosi, che consente di determinare il grado di possesso delle competenze oggetto di analisi.

Successivamente la valutazione dell'esperienza di servizio civile, avviene in maniera globale, attraverso la formazione del gruppo di operatori volontari che si presentano e rivivono insieme l'esperienza di servizio civile condivisa, riflettendo e portando alla luce le competenze acquisite grazie alla stessa e iniziando a riflettere in quale campo le stesse siano spendibili. Il gruppo permette una duplice valutazione, oltre a quella appena descritta meramente formativa, grazie al gruppo emergono modalità comportamentali e relazionali di ogni singolo volontario che risultano essere fondamentali ai fini dell'orientamento quanto le abilità pratiche apprese. Il Tutor osserva le dinamiche e le caratteristiche di ciascun operatore volontario emerse durante il confronto e le annota in vista di una valutazione finale individuale calzata sul volontario, per orientarlo adeguatamente verso percorsi formativi, lavorativi e sociali rispettosi delle attitudini possedute.

**II giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** A partire dalla seconda giornata si avviano laboratori di orientamento atti alla simulazione dell'intero iter per la selezione di una risorsa da inserire in un organico: dal redigere un buon Curriculum Vitae fino alla simulazione di un colloquio di lavoro (mock interview). A tal fine, il primo laboratorio inizia con la seconda giornata di tutoraggio collettivo con l'attività di raccolta dei titoli posseduti, delle esperienze svolte (data, luogo, ente, durata, informazioni principali) e delle aspettative occupazionali di ogni operatore volontario allo scopo di razionalizzare il percorso sin qui svolto secondo una logica di causa-effetto. Per il raggiungimento di tale finalità sarà predisposta e somministrata una scheda riepilogativa per ciascun operatore, la stessa è composta da diverse sezioni atte a raccogliere le informazioni principali della carriera scolastica/universitaria/post universitaria, professionale/lavorativa, impegno sociale volontario in enti del terzo settore. Tale scheda riepilogativa sarà utilizzata all'interno del laboratorio di orientamento per la stesura del curriculum vitae con lo strumento dello Youthpass o nel caso di cittadini di Paesi terzi regolarmente soggiornanti in Italia dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea. Il laboratorio si struttura in momenti di informativa generale, nozioni che consentiranno di creare un buon curriculum vitae fondamentale per valorizzare le proprie esperienze e competenze e trovare lavoro : regole generali (cv europeo, ordine, linguaggio semplice e fluido, nozioni chiave, foto appropriata etc), regole specifiche( linee guide, le sezioni del cv etc.) programmi di videoscrittura (Word, Pages, LibreOffice etc.), servizi online (sito ufficiale del progetto Europass etc.) e app (iCv Resume, Curriculum Vitae App, etc.). Successivamente all'informativa generale il Tutor, suddivide gli operatori volontari in gruppi e li indirizza ed osserva nella realizzazione del CV. Alla fine del lavoro di gruppo si

analizzano in maniera collegiale le criticità riscontrate in ogni fase del laboratorio e si stila come lavoro collettivo un elenco dei passi da svolgere creare un curriculum valido. In questa giornata successivamente alla stesura del CV viene spiegata la lettera di accompagnamento o presentazione, uno strumento per la comunicazione discorsiva con l'impresa e quindi deve essere sfruttato nel migliore dei modi (curando il contenuto, lo stile e la forma e vanno evitati gli errori).

**III giornata. Tutoraggio Collettivo /Attività Obbligatoria.** La terza giornata inizia con il secondo laboratorio di orientamento ai fini della preparazione degli operatori volontari per la realizzazione di un valido colloquio di lavoro. La prima parte del laboratorio ha inizio con l'informativa generale e specifica da parte del tutor sulle regole alla base di un buon colloquio di lavoro (le fasi, punti di forza e debolezza, storia lavorativa, domande e risposte, tempistica e consigli). Successivamente ad una fase di informativa sarà realizzata con l'apporto del tutor la simulazione di un colloquio di lavoro perfetto noto anche come mock interview ovvero un role playing tra l'operatore volontario/candidato e il tutor, quest'ultimo valuta l'andamento della simulazione del colloquio e orienta l'operatore volontario. Prima di iniziare la simulazione il tutor si avvale della scheda diagnostica valutativa e di quella riepilogativa per la raccolta di informazioni, per un'attività di briefing iniziale in cui si fa il punto della situazione in merito alla posizione ambita e il colloquio da sostenere. Segue un debriefing, in cui invece si fornisce un riscontro puntuale sull'andamento della simulazione del colloquio e in cui si individuano i punti di forza e le aree di miglioramento. Vengono forniti spunti di riflessione sulla coerenza tra la posizione a cui si aspira, obiettivi e le proprie caratteristiche personali, l'opportunità di svolgere simulazioni telefoniche o video online. Le domande poste durante la simulazione di un colloquio di lavoro sono diversificate tra quelle che si sentono comunemente durante un primo colloquio e quelle personalizzate per gli operatori volontari/ candidati che invece conoscono il tipo di posizione, il settore professionale o la società a cui sono interessati possono essere poste domande personalizzate secondo i loro bisogni. Nella fase successiva alla simulazione viene svolto un dibattito/analisi su quali sono i passaggi nodali emersi e da tenere presente per sostenere un colloquio di lavoro efficace. Vengono date indicazioni importanti e consigli che permettono di affrontare con più competenza e maggiore sicurezza il colloquio di lavoro vero e proprio.

**V giornata. Tutoraggio Individuale /Attività Obbligatoria.** L'ultima giornata è di tutoraggio individuale ovvero prevede il rapporto 1:1 Tutor/ Operatore Volontario per la durata complessiva di 5 ore per ciascun volontario. La giornata si sostanzia in un colloquio svolto dal Tutor che ha osservato e indirizzato l'Operatore Volontario in tutte le 4 giornate tutoraggio collettivo. Il Tutor analizza la cartellina dell'operatore volontario, il corredo descritto in precedenza contenente la documentazione realizzata nelle 4 giornate collettive (scheda diagnostica; scheda di raccolta aspettative; scheda di analisi strutturata delle competenze; curriculum vitae Youthpass; lettera di presentazione ). Successivamente condivide l'analisi con il ragazzo alla luce del percorso svolto, il punto di partenza, il punto di arrivo, le competenze acquisite, quelle da acquisire, punti di forza e di debolezza, l'aspettativa etc. Particolare cura in questa analisi viene posta nella revisione ed ottimizzazione del curriculum vitae, della lettera di presentazione, nella presentazione individuale e nell'affinare il colloquio di lavoro. Il fine di questa analisi è in virtù della stessa orientare l'operatore volontario verso alla conoscenza e al contatto con i servizi per il lavoro utili ai fini delle proprie ambizioni e abilità. A conclusione del colloquio, dopo aver concluso anche le attività opzionali, in maniera collegiale si stila il bilancio delle competenze.

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio)



## Attività opzionali

**IV giornata. Tutoraggio Collettivo/Attività Opzionale** .L'attività opzionale si sostanzia nella IV giornata di Tutoraggio Collettivo durante la quale, nella prima parte, si realizza con l'aiuto delle nuove tecnologie una ricerca dei servizi d'interesse presenti sul territorio ed una mappatura degli stessi attraverso rappresentazioni creative(mappa tridimensionale costruita dagli operatori), successivamente si avvia la ricerca del lavoro sul territorio di riferimento, dei diversi canali di accesso al mercato del lavoro, la pianificazione dell'agenda dell'operatore per la ricerca attiva del lavoro, l'affidamento del giovane al Centro per l'impegno attraverso l'utilizzo della relativa piattaforma. Nel dettaglio questa quarta giornata di tutoraggio collettiva è volta alla conoscenza ed il contatto tra l'Operatore Volontario, il Centro per l'impiego ed i servizi per il lavoro. Il tutor in un primo momento spiegherà l'importanza dei servizi del lavoro pubblici e privati e dei centri per l'impiego (Cpi), in quanto strutture che favoriscono sul territorio l'incontro tra domanda e offerta di lavoro e attuano iniziative e interventi di politiche attive del lavoro. Dopo un excursus dei siti di maggior interesse e delle Agenzie per il lavoro attive localmente, si procede all'iscrizione dell'Operatore Volontario alle liste di mobilità come disoccupato dichiarando la disponibilità al lavoro e i dati relativi alla propria storia lavorativa. Successivamente la persona disoccupata che si reca presso un Cpi viene indirizzata verso un percorso di servizi e misure che la aiuteranno a trovare un'occupazione. La costruzione del percorso si basa sulla definizione del profilo personale di occupabilità (la cosiddetta profilazione, o profiling), che misura la distanza della persona dal mercato del lavoro e ne identifica le caratteristiche, collegandole ai bisogni del mercato del lavoro. In base alla profilazione, si passa a questo punto alla preparazione della candidatura a seconda delle posizioni individuate ed alla personalizzazione della lettera di presentazione. Attivamente ciascun operatore sceglie e si candida consapevolmente per almeno una posizione, simula con il tutor il colloquio di lavoro e viene fornito di un elenco di siti e di enti ai quali presentare il proprio cv. A seguire si provvede a definire gli appuntamenti per la presentazione e l'iscrizione dei singoli operatori al Centro per l'impiego per lo svolgimento dei colloqui di accoglienza, l'analisi della domanda e per la stipula del patto di servizio (orientamento di base, analisi delle competenze in relazione alla situazione del mercato del lavoro locale e profilazione; aiuto alla ricerca di un'occupazione, orientamento specialistico e individualizzato, attraverso il bilancio delle competenze e l'analisi dei fabbisogni di formazione, esperienze di lavoro o altre misure, con riferimento all'adeguatezza del profilo alla domanda di lavoro territoriale, nazionale ed europea; orientamento individualizzato per l'autoimpiego e tutoraggio durante le fasi successive all'avvio; promozione di prestazioni di lavoro socialmente utile.)

Per la concreta realizzazione delle attività di Tutoraggio si prevedono specifiche risorse umane aventi determinate competenze e documenti di corredo.

Nel dettaglio per il Tutoraggio collettivo le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Gestione di processi di orientamento (analisi dei bisogni, considerazione ed integrazione degli elementi soggettivi e di contesto che definiscono i processi di scelta, capacità di attivazione verso scelte consapevoli e coerenti, creazione di alternative, sostegno alla scelta, definizione di un progetto realistico, bilancio delle competenze); Progettazione, gestione e valutazione di processi formativi e conduzione del gruppo con l'utilizzo di metodologie attive; Conoscenza degli strumenti utilizzati per la valutazione delle abilità sociali; Conoscenza della legislazione in materia di lavoro e dei vincoli e delle opportunità del contesto territoriale. Gli strumenti di Tutoraggio principalmente utilizzati per la realizzazione del tutoraggio collettivo sono: Colloqui individuali (rappresentano lo strumento fondamentale di un'azione di orientamento di II livello e vanno condotti da un professionista esperto nel rispetto del setting, inteso non solo come luogo e spazio adatti, ma anche in relazione agli obiettivi condivisi); Laboratori di gruppo (possono prevedere una conduzione o una co-conduzione in funzione delle esigenze degli operatori volontari e delle risorse professionali); Griglie e schede strutturate (la scheda diagnostica, la scheda di analisi strutturata delle competenze sono utilizzati sia nell'ambito del colloquio sia nei laboratori); Questionari e strumenti di analisi validati e standardizzati (strumenti di supporto nella conduzione dei colloqui, qualora il professionista lo ritenga opportuno l'utilizzo al fine di ottenere informazioni più puntuali quali il questionario della raccolta aspettative). Per il Tutoraggio individuale le risorse umane dedicate devono possedere competenze nella: Capacità di ricostruire la biografia personale (professionale-formativa) e fornire una visione delle opportunità del mercato del lavoro locale, fornire informazioni sulle opportunità offerte dai servizi all'impiego del territorio utili e pertinenti all'esigenza dell'utenza. Il Tutoraggio individuale si avvale della seguente documentazione quale format lettera di presentazione, format curriculum vitae Youth pass, bilancio delle competenze e il relativo attestato. Inoltre per l'intera durata dell'attività di Tutoraggio le risorse umane impegnate utilizzeranno strumenti di gestione interna all'Agenzia Agorà, implementate dalla stessa al fine di una coerenza oraria e di un monitoraggio delle attività (registro presenze per l'attività di tutoraggio degli operatori volontari; griglia di osservazione dell'attività di tutoraggio).