



AGENZIA AGORÀ
COOPERATIVA SOCIALE



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO:

Arancio Campobasso

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore: Assistenza
Area: Disabili

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Obiettivo generale del progetto è quello di migliorare la qualità di vita quotidiana delle persone con disabilità garantendo interventi a sostegno dell'autonomia e dell'integrazione sociale, obiettivo in linea con quelli previsti nel programma in cui il progetto è inserito. Nello specifico, attraverso l'implementazione delle azioni previste si contribuirà a garantire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva per studenti con disabilità residenti a Campobasso, nonché a rendere la città di Campobasso più inclusiva, integrante e sostenibile, con interventi idonei a stimolare processi di interazione e socializzazione dei disabili, sia tra gli stessi che con la società, al fine di migliorare la qualità di vita del disabile e della sua famiglia. Le azioni che si andranno ad implementare, da un lato sostengono lo sviluppo costante di servizi socio-assistenziali che favoriscono la promozione del benessere dei beneficiari dei servizi, e dall'altro offrono una effettiva possibilità di crescita dei volontari, orientandoli alla formazione di una coscienza civica pro-sociale, oltre che ad una reale possibilità formativa, finalizzata all'inserimento nel tessuto delle attività sociali attive sul territorio.

Obiettivo Specifico 1: Assistenza scolastica

Garantire ai minori con disabilità e con Bisogni Educativi Speciali, frequentanti gli Istituti Comprensivi Scolastici di Campobasso, il servizio di assistenza scolastica per assicurarli la possibilità di integrarsi e inserirsi nel gruppo classe e interclasse e una maggiore autonomia e inclusione in ambito scolastico e non.

Obiettivo Specifico 2: Sportello Inclusione

Istituire uno sportello stabile di accoglienza e informazione sui diritti dei diversamente abili e sulle opportunità socio-assistenziali e scolastiche offerti dal territorio, per potenziare l'empowerment organizzativo dei servizi di supporto e orientamento per i cittadini disabili, per i soggetti in condizione di disagio e per le loro famiglie.

Obiettivo Specifico 3: Campus Ludici Ricreativi

Favorire la partecipazione e la socializzazione dei minori campobassani con disabilità e/o con disagio ai campi ludici ricreativi e alle attività in essi previsti, per ottimizzare il loro progresso psicofisico nel rispetto dei tempi e delle caratteristiche individuali di ciascuno.

Obiettivo Specifico 4: Attività socio-educative e ricreative

Realizzare attività socio-educative e ricreative atte a promuovere l'autonomia e la socializzazione dei soggetti diversamente abili con diverse abilità, implementando anche servizi a supporto, quali il trasporto e l'accompagnamento, al fine di incentivarne la partecipazione.

Obiettivo Specifico 5: Trasporto e accompagnamento sociale

Assicurare un servizio stabile e continuativo di trasporto ed accompagnamento sociale per offrire una maggiore autonomia e partecipazione dei diversamente abili che ne hanno bisogno e dunque ne fanno richiesta ai servizi offerti sul territorio.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Gli orari di servizio degli operatori volontari saranno mattutini o pomeridiano, per un impegno continuativo giornaliero pari a 5 ore e un monte ore settimanali di 25 ore.

Azione 1: Assistenza scolastica

Modalità di impiego degli operatori volontari

N. 40 operatori volontari (gli stessi impegnati nell'Azione 3 Campus Ludici Ricreativi) verranno impiegati, a rotazione se necessario, nell' *Assistenza Scolastica* in orario mattutino per n. 5 giorni a settimana per garantire 5 ore giornaliere per un totale di 25 ore settimanali.

Ruolo degli operatori volontari

- Conoscenza del minore e del gruppo classe
- Supporto alla realizzazione di attività educative per favorire l'integrazione nel gruppo dei pari e/o partecipazione all'attività del gruppo classe
- Supporto al mantenimento di abilità manuali, presenti nella persona disabile
- Aiuto allo sviluppo dell'autonomia personale ed educazione al controllo del comportamento
- Affiancamento nella realizzazione di attività manuali, motorie ed espressive attraverso percorsi scolastici individualizzati e personalizzati
- Aiuto nel favorire l'integrazione tramite una comunicazione tra il minore, il gruppo dei pari, il personale docente e altre figure coinvolte nell'ambiente scolastico
- Aiuto alla realizzazione di attività di educazione relazionale, sensoriale e comportamentale attraverso lo sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo e di codici comunicativi alternativi
- Accompagnamento in attività extrascolastiche, organizzate dalla scuola
- Supporto nel monitoraggio, nella verifica e nella valutazione dell'andamento di tutti gli interventi realizzati

Azione 2: Sportello Inclusione

Modalità di impiego degli operatori volontari

N. 7 operatori volontari saranno impiegati, a rotazione se necessario, in orario mattutino e pomeridiano nell'erogazione del servizio *Sportello Inclusione* che verrà garantito per 5 giorni a settimana per 25 ore settimanali complessive, presso la sede del Comune di Campobasso sita in Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 e presso la sede del Convitto Nazionale Mario Pagano sita in Corso Giuseppe Mazzini n. 1.

Ruolo degli operatori volontari

- Collocazione e attivazione dello Sportello di Inclusione rivolto ai diversamente abili, alle loro famiglie, alla cittadinanza
- Attività di organizzazione dello sportello rivolto ai diversamente abili, ai soggetti in condizione di disagio ed alle loro famiglie
- Attività di promozione e pubblicizzazione dello sportello
- Attività di accoglienza allo sportello
- Informazione e orientamento ai servizi presenti sul territorio rivolti ai soggetti diversamente abili, ai soggetti in condizione di disagio ed alle loro famiglie
- Partecipazione all'organizzazione in rete dello sportello
- Raccolta delle informazioni rispetto ai servizi in favore dei disabili presenti sulla città di Campobasso (pubblici e privati)
- Aiuto nella predisposizione e distribuzione del materiale informativo e di sintesi sui servizi e prestazioni a favore dei disabili presenti sul territorio
- Ascolto ed accoglienza volta all'analisi ed alla decodifica dei bisogni complessi
- Pubblicizzazione di tutte le informazioni concernenti l'inserimento scolastico, l'inclusione lavorativa, i servizi sociali e socio-sanitari, le barriere architettoniche, il trasporto sociale
- Attività di orientamento ed informazione agli incentivi fiscali per i soggetti diversamente abili
- Partecipazione e pubblicizzazione di eventi sportivi rivolti all'utenza presenti sul territorio
- Diffusione di informazioni sulle nuove tecnologiche e gli strumenti compensativi connessi alla disabilità
- Supporto nel monitoraggio, nella verifica e nella valutazione dell'andamento di tutti gli interventi realizzati
- Supporto all'attività di monitoraggio sociale e sull'andamento del servizio (bisogno sociale e risposte erogate; valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza)

Azione 3: Campus Ludici Ricreativi

Modalità di impiego degli operatori volontari

Le attività vedranno il coinvolgimento di n. 40 operatori volontari (gli stessi impegnati nell'azione di Assistenza Scolastica) e saranno svolte presso i locali dell'ex ONMI di via Muricchio, in orario mattutino per 5 ore al giorno continuative, nei periodi di chiusura scolastica, nel rispetto degli orari di apertura delle sedi. Inoltre, sono previste giornate in esterna (es. giornate in piscina ed escursioni presso Montedimezzo, Agriturismo Falode a Castello del Matese (Ce), Oasi WWF di Guardiaregia, etc.).

Ruolo degli operatori volontari

- Suddivisione dei minori in gruppi in base ad età ed abilità per garantirne una rispondenza attenta ai bisogni presentati
- Aiuto nella pianificazione delle attività e nella discussione delle regole e metodi da seguire tenendo conto dei partecipanti con esigenze speciali
- Accoglienza dei partecipanti e spiegare loro regole e le attività da realizzare
- Aiuto nella gestione del funzionamento delle strutture ricreative supervisionando l'uso delle attrezzature
- Aiuto nella supervisione dello svolgimento delle attività dei partecipanti al centro estivo per garantirne la sicurezza: attuare procedure e regole di sicurezza
- Organizzazione e direzione delle attività ricreative: spiegare le regole dei giochi e dividere i partecipanti in squadre; incoraggiare il lavoro di squadra e la partecipazione
- Supporto al monitoraggio dello sviluppo individuale dei singoli partecipanti: parlare ed interagire con i partecipanti; incoraggiare e motivare i ragazzi
- Realizzazione di percorsi artistici e attività creative, manualità e scultura, sensibilizzando il bambino all'utilizzo di materiali di riciclo
- Realizzazione di laboratori atti ad una conoscenza del mondo attraverso attività quali: fiabe e tradizioni del mondo, costruzione di giochi o strumenti musicali con materiali di riciclo
- Realizzazione di laboratori di giochi: giochi di conoscenza e socializzazione; Giochi di gruppo organizzati, Giochi pre – sportivi, Giochi con l'acqua, Giochi d'avventura e Caccia al tesoro
- Realizzazione di laboratori di teatro e movimento creativo: attività corporee ed espressive attraverso l'allestimento di veri e propri piccoli spettacoli
- Realizzazione di laboratori di Lettura e scrittura creativa: i bambini saranno invitati anche ad ascoltare fiabe e storie fantastiche e man mano che affineranno i loro mezzi espressivi saranno condotti nello sviluppo delle parti fondamentali delle fiabe ascoltate
- Accompagnamento durante escursioni presso Oasi, Agriturismi e ambienti naturalistici e giornate in piscina e altri luoghi ludico-ricreativi
- Supporto nel monitoraggio, nella verifica e nella valutazione dell'andamento di tutti gli interventi realizzati

Azione 4: Attività socio-educative e ricreative

Modalità di impiego degli operatori volontari

N. 5 operatori volontari (gli stessi impegnati nell'Azione 5 - Trasporto ed accompagnamento sociale) saranno impiegati, a rotazione se necessario, in orario mattutino e pomeridiano per n. 5 giorni la settimana per l'erogazione del servizio Attività socio-educative e ricreative presso il Centro Socio Educativo Unificato "Giorgio Palmieri & Peter Pan", per gli utenti che hanno bisogno di essere accompagnati presso le strutture sanitarie e per gli alunni che faranno richiesta del servizio presso gli Istituti Scolastici, garantendo un totale di 25 ore settimanali.

Ruolo degli operatori volontari

- Supporto leggero alla presa in carico del soggetto disabile e conoscenza del nucleo familiare
- Supporto allo sviluppo e/o al mantenimento delle relazioni interpersonali
- Supporto alla conoscenza e alla comprensione delle abilità e delle competenze personali dei diversamente abili
- Supporto al mantenimento e miglioramento delle capacità intellettive e delle abilità manuali
- Partecipazione all'organizzazione delle attività socio-educative e ricreative
- Sostegno nell'orientamento alle attività programmate
- Aiuto alla realizzazione di interventi socio-educativi e ricreativi a sostegno dei familiari delle persone diversamente abili
- Sostegno al diversamente abile durante lo svolgimento dell'attività socio-educative e ricreative (creative-espressive e formative, di lettura e cognitive, musicali e canore, socio-culturali, sportive, ludiche, informatiche, etc.)
- Integrazione del diversamente abile tramite lo svolgimento delle attività
- Supporto alla pianificazione di incontri regolari con la famiglia e valutazione dell'efficacia dei progetti educativi attuati
- Supporto nel monitoraggio, nella verifica e nella valutazione dell'andamento di tutti gli interventi realizzati

Azione 5: Trasporto e accompagnamento sociale

Modalità di impiego degli operatori volontari

N. 5 operatori volontari (gli stessi impegnati nell'Azione 4: Attività socio-educative e ricreative) verranno impiegati, a rotazione se necessario, nel servizio di *Trasporto ed accompagnamento sociale* in orario mattutino e pomeridiano per n. 5 giorni a settimana per garantire 25 ore settimanali. Gli operatori volontari che svolgono il servizio in orario mattutino sono n. 3 e garantiranno, per 2 ore al giorno, l'accompagnamento agli utenti che ne hanno bisogno presso il Centro Socio Educativo Unificato "Giorgio Palmieri & Peter Pan", presso i 6 Istituti scolastici e le strutture sanitarie. Gli operatori volontari che svolgono il servizio in orario pomeridiano sono n. 2 e garantiranno, per 2 ore al giorno, l'accompagnamento per gli utenti che ne hanno bisogno presso il Centro Socio Educativo Unificato "Giorgio Palmieri & Peter Pan".

Ruolo degli operatori volontari

- Verifica dei requisiti di accesso, redazione della pratica e presa in carico del diversamente abile e degli alunni in difficoltà
- Raccolta e analisi delle domande dell'utenza
- Accoglienza dei soggetti diversamente abili sul mezzo adibito al trasporto, previo affidamento da parte del personale incaricato e rilascio alle persone autorizzate al ricevimento alle singole fermate
- Assistenza durante la salita e la discesa dal mezzo
- Produzione di un Registro di trasporto contenente l'elenco dei nomi soggetti diversamente abili trasportati
- Accompagnamento dei soggetti diversamente abili sui mezzi di fornendo sostegno, compagnia durante il tragitto e assistenza (controllare che si sistemino ognuno al proprio posto, verificare che il loro comportamento sia corretto per evitare incidenti o episodi spiacevoli durante il trasporto ecc.)
- Organizzazione e accompagnamento alla fruizione dei momenti di socializzazione (Es. gite di un giorno -intera giornata - fuori porta o gite culturali, cineforum, feste a tema, attività socio-educative e ricreative, etc.)
- Supporto nel monitoraggio, nella verifica e nella valutazione dell'andamento di tutti gli interventi realizzati

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Comune di Campobasso - Cod. Sede 138444 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB) CAP 86100;

Comune di Campobasso - Cod. Sede 138446 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB) CAP 86100;

Comune di Campobasso - Cod. Sede 138447 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB) CAP 86100;

Istituto "Mario Pagano" - Cod. sede 200786 - Corso Giuseppe Mazzini n. 1 – Campobasso (CB) - CAP 86100.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto: 48 (senza vitto e alloggio)

- Comune di Campobasso (CB) - Cod. Sede 138444 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB)

- CAP 86100 - Numero operatori volontari: 20

- Comune di Campobasso (CB) - Cod. Sede 138446 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB)

- CAP 86100 - Numero operatori volontari: 20

- Comune di Campobasso (CB) - Cod. Sede 138447 - Via Camillo Benso Conte di Cavour n. 5 – Campobasso (CB)

- CAP 86100 - Numero operatori volontari: 4

- Istituto Scolastico Mario Pagano - Cod. sede 200786 - Corso Giuseppe Mazzini n. 1 – Campobasso (CB) - CAP 86100 - Numero operatori volontari: 4

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero di ore di servizio settimanali degli operatori volontari: **25**

Giorni di servizio 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 presso altre località in Italia, non coincidenti con la sede di assegnazione, ai sensi dell’art. 6 Temporanea modifica della sede di servizio (6.2 – 6.3 - 6.4) 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.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: No

Eventuali tirocini riconosciuti: No

Certificazione delle competenze ai sensi del d.lgs n. 13/2013

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

No

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri autonomi approvati con Decreto dipartimentale n. 830/2023 - Prot. n. 0192054/4.29.2.5 del 06/10/2023.

Svolgimento delle prove

La selezione verrà esperita in luogo aperto al pubblico oppure in modalità on-line, nel giorno e nell’ora indicati sul sito <https://www.agenziaagora.org/> successivamente alla conclusione della prima fase di valutazione dei requisiti di ammissione e di valutazione dei titoli e delle esperienze. L’Agenzia Agorà assicura il regolare svolgimento delle operazioni nel rispetto del principio di continuità, di trasparenza e di parità di trattamento; per motivate esigenze può essere disposta la sospensione temporanea della selezione con contestuale fissazione del momento di ripresa.

Graduatoria finale

L’elenco degli ammessi e dei non ammessi al colloquio, con relativa motivazione, verrà pubblicato esclusivamente sul sito <https://www.agenziaagora.org/> e presso la sede dove si sono svolti i colloqui ed ha valore di notifica.

La metodologia utilizzata per il reclutamento e la selezione si fonderà su due momenti valutativi: un primo momento si baserà sull’accertamento del possesso dei requisiti di ammissione, si procederà poi alla valutazione dei titoli e dell’eventuale esperienza posseduta dai candidati; un secondo momento verrà incentrato invece su un colloquio orale motivazionale, mirante ad appurare la comprensione e le giuste motivazioni di quanto si andrà ad intraprendere in termini di servizio.

Criteri di Selezione

Il punteggio massimo che un candidato può ottenere è pari a 100 punti da raggiungere mediante la sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti variabili:

ESPERIENZE - MAX 30 PUNTI:

- Precedenti esperienze c/o stesso Ente (1,00 punto ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 giorni per massimo 12 mesi) (Max 12 Punti)
- Precedenti esperienze c/o enti diversi e analogo settore (0,75 punti ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 giorni per massimo 12 mesi) (Max 9 Punti)
- Precedenti esperienze c/o stesso ente in settori diversi (0,50 punti ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 giorni per massimo 12 mesi) (Max 6 Punti)
- Precedenti esperienze c/o enti e settori diversi (0,25 punti ogni mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 giorni per massimo 12 mesi) (Max 3 Punti)

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI - MAX 20 PUNTI:

TITOLI DI STUDIO (SI VALUTA SOLO IL TITOLO PIÙ ELEVATO):

- Laurea magistrale attinente al progetto: 10 punti
- Laurea magistrale non attinente al progetto: 9 punti
- Laurea di primo livello (triennale) attinente al progetto: 8 punti
- Laurea di primo livello (triennale) non attinente al progetto: 7 punti
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado attinente al progetto: 6 punti
- Diploma di scuola secondaria di secondo grado non attinente al progetto: 5 punti
- Diploma di scuola secondaria di primo grado: 4 punti

TITOLI PROFESSIONALI

- Master/Scuole di specializzazione/Dottorati di ricerca/Corsi post-laurea etc. (2 punti per ogni titolo posseduto) (Max 4 Punti)
- Tirocini, corsi attinenti al progetto (1 punto per ogni titolo posseduto) (Max 3 Punti)
- Tirocini, corsi non attinenti al progetto (0.50 punti per ogni titolo posseduto) (Max 2 Punti)
- Tirocini, corsi non terminati o in corso (0.25 punti per ogni tirocinio o corso non terminato o in corso) (Max 1 Punto)

Il conseguimento dei titoli, e di quant'altro utile ai fini della valutazione, deve essere posseduto all'atto di presentazione della domanda, coerentemente con quanto dichiarata in essa.

I titoli dichiarati o allegati alla domanda non possono essere ulteriormente integrati né regolarizzati in fase successiva.

COLLOQUIO - MAX 50 PUNTI:

Il colloquio verterà sui seguenti argomenti: il Servizio Civile Universale, il settore e l'area di intervento del progetto, il progetto prescelto, il volontariato, la disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio - es: pernottamento, missioni, trasferimenti, flessibilità oraria, etc. Nell'ambito del colloquio dei candidati potrà essere chiesto di risolvere un caso pratico al fine di valutare la capacità di problem solving. Il colloquio si intende superato solo se il punteggio finale ottenuto è uguale o superiore a 30/50, in caso contrario il candidato verrà dichiarato non idoneo.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione si svolgerà presso una delle seguenti sedi:

Agenzia Agorà sita in Via Pasquale Greco, 6 Avellino (AV);
Agenzia Agorà, sita in Via L. D'Amato, 5/C Campobasso (CB);
Comune di Campobasso, Via Cavour, 5 Campobasso (CB);
Istituto "Mario Pagano" - Via Corso Giuseppe Mazzini - Campobasso (CB).

Per l'erogazione della Formazione Generale saranno previste complessivamente 45 ore di formazione in presenza, articolate in III Unità didattiche a loro volta suddivise in moduli formativi.

Laddove non potrà garantire lo svolgimento delle attività in presenza presso le sedi, ricorrerà all'erogazione della formazione generale online in modalità sincrona e asincrona, così come previsto dalla Circolare del 31 Gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale – Criteri e modalità di valutazione".

Durata: Tale modalità non supererà il 50% del totale delle ore previste, dunque al massimo 22 ore.

L'aula, sia fisica o virtuale, conterrà un massimo di 30 partecipanti.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Lezioni Frontali

Durata: Ore 15 pari al 20% delle ore totali;

Metodologia: Il formatore stimolerà l'apprendimento prevedendo una lezione frontale che permetterà un tipo di interazione "faccia a faccia" metodologia ottimale al fine di ottenere un apprendimento positivo, inoltre, verrà stimolato il confronto e la discussione sia invitando i discenti ad interagire, durante o a fine lezione, con domande aperte, sia assegnando alla fine della lezione elaborati individuali e/o di gruppo;

Strumenti: Sussidi audiovisivi, informatici e cartacei, materiali di approfondimento etc...

Dinamiche non formali

Durata: Ore 30 pari al 40% delle ore totali;

Metodologia: Il formatore stimolerà l'apprendimento delle nozioni teorico pratiche connesse alle attività progettuali partendo da quanto appreso grazie alle lezioni frontali che verranno integrate con le conoscenze remote degli operatori volontari e quelle dei singoli formatori; inoltre, il formatore esorterà al confronto e alle dinamiche di gruppo tra gli operatori volontari.

Strumenti: Simulazioni, giochi di ruolo, esercitazioni, materiali di approfondimento, questionari, test etc...

Formazione a distanza

L'Agenzia Agorà, laddove non potrà garantire lo svolgimento delle attività in presenza presso le sedi, ricorrerà all'erogazione della formazione specifica online in modalità sincrona e asincrona, così come previsto dalla Circolare del 31 gennaio 2023 recanti "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale – Criteri e modalità di valutazione" e dalle "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori" del 31 gennaio 2023.

Durata: 30 ore totali. Si precisa che, nel calcolo di tale percentuale non rientrano le ore riguardanti l'Unità didattica - Materia II° "Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale", così come previsto da "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori" del 31 gennaio 2023.

Metodologia: Le attività verranno svolte attraverso l'utilizzo di piattaforme digitali (Jitsi Meet, Google Meet, Google Classroom, Skype e Zoom) o qualora il discente non disporrà di strumenti adeguati all'attività da remoto potrà ricorrere all'utilizzo di applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Skype, Viber, Telegram). Il formatore attraverso la creazione di un'aula virtuale stimolerà un apprendimento di tipo interattivo creando momenti di confronto e riflessione tra i discenti. Prevedrà, inoltre, la valutazione dei livelli di apprendimento attraverso la compilazione di test, condivisi sulla piattaforma utilizzata oppure tramite invio mail.

Strumenti: condivisione di materiale didattico multimediale, chat, questionari, test etc...

La formazione specifica, sia essa in presenza o in modalità online, sarà tenuta da formatori laureati e/o con esperienze pluriennali personali o professionali nei settori specifici in riferimento al progetto di Servizio Civile in questione.

L'aula, sia fisica o virtuale, conterrà un massimo di 30 partecipanti. Il predetto limite numerico non opera per la modalità asincrona.

Saranno previste complessivamente 75 ore di formazione, articolate in VI Unità didattiche - Materie a loro volta suddivise in moduli formativi. La prima Unità didattica - Materia sarà propedeutica a tutte le altre e verrà svolta nei primi giorni di avvio al servizio degli operatori volontari. Le successive sono state elaborate seguendo uno schema logico tale da consentire agli operatori volontari di acquisire e sviluppare sensibilità, conoscenze e competenze necessarie allo svolgimento delle loro specifiche attività.

Pertanto, gran parte della formazione specifica d'aula verrà conclusa nel periodo legato all'Azione I – Azioni Trasversali di Formazione, Monitoraggio e Tutoraggio (cfr. punto 5 del formulario).

Gli strumenti di verifica della formazione saranno:

- registro presenze/assenze, per il monitoraggio della formazione svolta da ciascun operatore volontario e da ciascun formatore

- momenti di verifica di quanto appreso nel corso di ogni incontro formativo con eventuale feedback di nozioni non sufficientemente assimilate

- questionario finale per tutte le Unità didattiche - Materie di riferimento, utile ad accertare il livello di apprendimento raggiunto, a le competenze acquisite e le aspettative raggiunte.

La formazione specifica verrà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso.

Unità didattica - Materia I°: Orientamento al Servizio

Contenuti didattici: Questa Unità didattica fornirà 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). 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. Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare. L'operatore volontario ha sviluppato consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'ente di accoglienza e delle attività di Servizio Civile da svolgere, che eseguirà in maniera accurata e con costante impegno, mettendo in atto strategie di problem solving. È capace di lavorare e cooperare in gruppo per raggiungere obiettivi comuni e ha sviluppato un codice di condotta adeguato al contesto e al rispetto degli altri.

Ore totali: 10

Formatore: Capobianco Denise

Modulo didattico 1: Presentazione e operatività degli Enti sul territorio

Ore di insegnamento: 5 ore Dinamiche non formali

Modulo didattico 2: L'operatore volontario in servizio: ruolo, attività, strumenti operativi e metodologia di gestione

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

Unità didattica - Materia II°: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio civile universale

Contenuti didattici: I Moduli didattici di questa Materia forniranno a tutti gli operatori volontari le informazioni in merito ai rischi riguardanti la sicurezza nei luoghi di lavoro. In particolare verranno approfonditi i seguenti argomenti: legislazione, i soggetti coinvolti, principali rischi, valutazione dei rischi e misure di sicurezza.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare. L'operatore volontario ha sviluppato la capacità di imparare a imparare, di lavorare sia in modalità collaborativa sia in maniera autonoma, di gestire efficacemente il tempo e le informazioni, di mantenersi resiliente, flessibile e creativo. È stato guidato verso un atteggiamento positivo improntato alla collaborazione, al rispetto della diversità degli altri e ad affrontare i problemi per risolverli. Inoltre l'operatore volontario avrà acquisito conoscenze di base sulla "sicurezza nei luoghi di lavoro" (ai sensi del d.lgs. n. 81/2008) spendibili nelle future esperienze lavorative. Nello specifico ha acquisito conoscenza del concetto di rischio, di danno, di prevenzione, di protezione, dell'organizzazione delle prevenzioni aziendali, dei diritti, dei doveri e delle sanzioni per i vari soggetti aziendali, degli organi di vigilanza e del controllo e dell'assistenza, del riconoscimento dei rischi e degli infortuni, delle attrezzature, dell'organizzazione del lavoro, dello stress lavorativo – correlato, dell'emergenza, delle procedure di sicurezza con riferimento al profilo dei rischi, delle procedure di esodo e incendio, degli incidenti e infortuni marcati, delle procedure organizzative di primo soccorso, del DPI, della procedura di sicurezza con riferimento al profilo di rischio specifica, della segnaletica e delle emergenze. Ha acquisito la capacità di gestire situazioni di primo soccorso nello specifico di allertare il sistema di emergenza del SSN, ha appreso le tecniche di primo soccorso delle sindromi cerebrali acute, nella sindrome respiratoria acuta, in caso di esposizione accidentale ad agenti chimici e biologici, le tecniche di rianimazione cardiopolmonare, di tamponamento emorragico, di sollevamento, spostamento e trasporto del traumatizzato.

Ore totali: 30

Formatore: Forgione Rosaria

Modulo didattico 1: L'operatore volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Rischio Medio – Parte Generale e Specifica

Ore di insegnamento: 15 ore FAD – Asincrono (come previsto da "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori") del 31 gennaio 2023.

Formatore: Licciardi Stanislao

Modulo didattico 1.1: L'operatore volontario informato: percorso formativo sulla "Sicurezza nei luoghi di lavoro" ai sensi del D. Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. – Primo soccorso

Ore di insegnamento: 15 ore FAD – Asincrono (come previsto da "Linee guida per la formazione generale e specifica delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori" del 31 gennaio 2023).

delle operatrici e degli operatori volontari in Servizio Civile Universale e per la formazione delle formatrici e dei formatori") del 31 gennaio 2023.

Unità didattica - Materia III°: La Comunicazione efficace

Contenuti didattici: Questa Unità didattica evidenzierà inizialmente le principali regole della comunicazione per permettere all'operatore 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 e i relativi moduli didattici 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 alfabetico funzionale. L'operatore volontario conosce le regole base per poter comunicare bene con l'altro, utilizzando mezzi orali, scritti e digitali coerenti con il contesto di riferimento. Ha acquisito capacità di ascolto e mediazione dei conflitti sviluppando empatia, comprendendo lo stato d'animo dell'altro in modo tale da riuscire a stabilire una connessione emotiva ed efficiente, capacità di instaurare relazioni di aiuto. Imparerà a elaborare messaggi informativi destinati alla diffusione pubblica, quali: avviso pubblico, volantini, manifesti, etc. Utilizza un linguaggio positivo e socialmente responsabile.

Ore totali: 5

Formatore: Marena Melina

Modulo didattico 1: Le regole della comunicazione verbale, non verbale, paraverbale, l'ascolto e la mediazione dei conflitti

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

Unità didattica - Materia IV°: Elementi di base di informatica e di ricerca sociale

Contenuti didattici: I moduli didattici trattati in questa Unità didattica - Materia 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 permetterà la successiva formulazione di una teoria.

Attività: La materia e 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 alla ricerca sociale.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza digitale. L'operatore volontario è in grado di utilizzare mezzi digitali e le principali applicazioni informatiche come trattamento dei testi, fogli elettronici, banche dati e la gestione delle informazioni per attività esplorative e creative, avrà un uso responsabile e sicuro dei mezzi digitali. Comprende come le tecnologie digitali possano essere utilizzate come ausilio per la cittadinanza attiva e l'inclusione sociale. Il suo atteggiamento è maggiormente riflessivo, critico e improntato alla curiosità, aperto e interessato all'utilizzo di tali strumenti.

Ore totali: 10

Formatore: Variano Clorinda

Modulo didattico 1: Metodologia, tecniche ed elaborazione dei dati

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

Modulo didattico 2: Analisi e archiviazione dei dati

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

Unità didattica - Materia V°: Inclusione Sociale

Contenuti didattici: I moduli trattati permetteranno agli operatori volontari di conoscere le diverse categorie sociali. L'operatore volontario acquisirà le informazioni necessarie per poter operare in modo efficiente nei contesti previsti da progetto.

Attività: Assistenza scolastica, Sportello Inclusione, Trasporto e accompagnamento. L'Unità didattica - Materia e i relativi moduli consentiranno all'operatore volontario di comprendere il valore dell'inclusione sociale. Inoltre, tramite la conoscenza della Materia l'operatore volontario comprenderà la "Diversità" e sarà in grado di sostenere l'inclusione e sostegno del target di riferimento.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza personale, sociale e capacità di imparare a imparare. Competenza personale, sociale e capacità di imparare ad imparare. L'operatore volontario conosce le informazioni necessarie per poter operare in maniera consapevole ed efficace con l'utenza di riferimento del progetto. In particolare ha acquisito consapevolezza del ruolo che può svolgere, utilizzando interventi mirati ai bisogni della persona e/o del territorio e dell'ambiente, nell'ottica di promuovere l'inclusione dei soggetti svantaggiati, il benessere ambientale e territoriale e dei cittadini.

Ore totali: 10

Formatore: Panicelli Lucia

Modulo didattico 1: Le categorie sociali e la diversità

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

Modulo didattico 2: Come interviene l'operatore volontario

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

Unità didattica - Materia VI°: Il Sistema integrato di interventi e servizi sociali a favore dell'utente diversamente abile

Contenuti didattici: Questa Materia ed i relativi moduli didattici permetteranno agli operatori volontari di apprendere in modo teorico e pratico il Welfare State, in quanto verranno forniti gli strumenti per conoscere la normativa sociale

e socio-sanitaria di riferimento, sulla rete territoriale dei servizi sociali esistenti e il funzionamento delle prestazioni sociali.

Attività: Campus Ludici Ricreativi e Attività socio-educative e ricreative. La Materia e i relativi moduli consentiranno all'operatore volontario di promuovere il benessere comunitario, il senso di appartenenza e la crescita psicofisica degli utenti diversamente abili. Tale Unità didattica è fondamentale per la realizzazione delle Azioni previste dal progetto.

Competenza attestata discendente dalle attività: Competenza in materia e consapevolezza ed espressione culturale. L'operatore volontario ha approfondito la propria conoscenza sulle culture e sulle espressioni locali, ha acquisito consapevolezza dell'identità personale e del patrimonio culturale e territoriale, ha sviluppato la capacità di esprimere e interpretare esperienze ed emozioni come l'empatia, di riconoscere e realizzare le opportunità di valorizzazione personale, sociale e ambientale. L'operatore sarà portato ad avere un atteggiamento aperto e rispettoso, verso gli altri e verso l'ambiente che lo circonda, unitamente ad un approccio etico e responsabile.

Ore totali: 10

Formatore: Spagnolini Eleonora

Modulo didattico 1: Il Welfare State e le prestazioni sociali

Ore di insegnamento: 1 ora Lezione frontale e 4 ore Dinamiche non formali

Modulo didattico 2: Gli interventi sociali sul territorio

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

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la con la sede di attuazione del progetto.

Modalità di erogazione: Unica Tranche

Durata (ore): 75

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Solidarietà a colori nel Centro-Sud Italia

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

A) Porre fine ad ogni povertà nel mondo (Obiettivo 1 Agenda 2030);

D) Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4 Agenda 2030);

G) Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili Obiettivo 11 Agenda 2030).

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

Mesi previsti tutoraggio: 3

N° ore collettive:17

N° ore individuali: 4

Tot. Ore: 21

Il tutoraggio è un'attività di orientamento specialistico che avrà come obiettivo l'educazione alla scelta, la consapevolezza delle proprie aspirazioni, la ricerca attiva del lavoro e nozioni sull'avvio d'impresa. Tale misura verrà realizzata non prima della metà dell'intero periodo di svolgimento del progetto, per una durata complessiva di tre mesi.

L'attività di tutoraggio si articola in tre fasi:

1. analisi dei bisogni dell'operatore volontario, formulazione e definizione degli obiettivi da raggiungere;

2. ricostruzione della storia personale con particolare riferimento all'approfondimento della storia formativa, lavorativa e di servizio civile dell'operatore volontario;

3. valorizzazione delle risorse personali utili alla ricerca attiva del lavoro e all'avvio d'impresa. La durata complessiva del percorso di tutoraggio è di 21 ore, organizzata in tre giornate collettive (due di attività obbligatorie e una di attività opzionale) e una giornata individuale (attività obbligatoria). Si precisa che 10 ore, pari al 47% del totale delle ore previste dal percorso di tutoraggio, verranno erogate online in modalità sincrona, attraverso piattaforme digitali (Jitsi

Meet, Google Meet, Skype, Zoom). L'ente utilizzerà, nel caso in cui l'operatore volontario non disponga di adeguati strumenti multimediali, applicazioni di messaggistica istantanea (WhatsApp, Telegram, E-mail, etc.). Il restante 53% (11 ore) del monte ore totali, sarà svolto in presenza presso le sedi dell'Ente Agorà e/o degli enti di accoglienza e/o dell'ente WAC. Le giornate di tutoraggio saranno articolate in un minimo di 4 ore e in un massimo di 6 ore. Gli orari delle attività di tutoraggio potrebbero non coincidere con gli orari di servizio.

Attività obbligatorie

Il modulo "START WORKING" dà l'avvio all'attività di tutoraggio attraverso momenti di accoglienza e di presentazione tra gli operatori volontari e il Tutor di riferimento, il quale consentirà un'interazione positiva caratterizzata da fiducia, ascolto e rassicurazione. A questa prima fase di brainstorming, segue la somministrazione di due questionari, uno sulla raccolta delle aspettative poste al termine dell'esperienza e uno sulla raccolta delle informazioni relative alla storia di vita personale, formativa e professionale. Obiettivo sarà quello di creare un percorso personale che vada ad evidenziare gli interessi, le competenze, i valori, le potenzialità, le aree di miglioramento e le scelte di vita dei volontari che allo stesso tempo sia aderente con il contesto di riferimento. Durante questa giornata, verranno realizzati laboratori di orientamento volti alla stesura del curriculum vitae, attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea nel caso di cittadini di Paesi terzi soggiornanti regolarmente in Italia, e della lettera di presentazione, mirata a far emergere le motivazioni e/o altri aspetti che non sono presenti nel CV. Il Tutor illustrerà la piattaforma Europass per la compilazione online del curriculum e della lettera di presentazione motivazionale secondo un modello predisposto e garantirà uno spazio temporale utile all'operatore volontario per esercitarsi praticamente. Il modulo "JOB INTERVIEW E SELF EMPLOYMENT" è strutturato in un laboratorio di orientamento al lavoro, organizzato in simulazioni e role playing, al fine di preparare l'operatore volontario a sostenere colloqui di lavoro. Nella prima parte del laboratorio il Tutor fornisce agli Operatori Volontari una cassetta degli attrezzi utile per affrontare un buon colloquio di lavoro: come presentarsi, cosa dire, come impressionare in positivo il recruiter etc... Successivamente viene simulato con l'apporto del tutor un colloquio di lavoro attraverso un role playing tra l'operatore volontario/candidato e il tutor, quest'ultimo valuta l'andamento della simulazione e orienta l'operatore verso strategie comportamentali efficaci. Inoltre, in questo modulo saranno fornite nozioni relative alla conoscenza delle diverse tipologie contrattuali e all'avvio autonomo di un'impresa o di una cooperativa. Il modulo "PERSONAL BRANDING" prevede un colloquio individuale tra l'operatore volontario e il tutor. In questa fase, il tutor in un rapporto "face to face" faciliterà la pianificazione di un percorso professionale attraverso la somministrazione del bilancio delle competenze. L'operatore volontario avrà l'occasione di ripercorrere e valorizzare le proprie esperienze di vita e professionali, mettere a fuoco le proprie conoscenze e competenze, le proprie potenzialità, i propri punti di forza e debolezza e le aspettative. Alla luce delle informazioni raccolte, il tutor guiderà l'operatore volontario nella revisione e finalizzazione del curriculum vitae e della lettera di presentazione motivazionale della proposta personale. Le modalità di realizzazione del tutoraggio si svilupperanno mediante attività laboratoriali e riguarderanno l'erogazione di momenti formativi supportati anche da dinamiche non formali quali: di ice breaking, brainstorming, role play, simulazioni, dibattiti e confronto, lavori di gruppo. Gli strumenti di verifica si baseranno su griglie e schede strutturate di valutazione attraverso questionari e il registro presenza. I risultati attesi verteranno sull'elaborazione dei seguenti strumenti: bilancio delle competenze, curriculum vitae e lettera di presentazione motivazionale. I risultati attesi opzionali: su richiesta iscrizione portale Cliclavoro, Anpal, compilazione DID, Lavorogov, Inapp, ecc.

Specifiche attività opzionali

L'attività opzionale prevede la presentazione del modulo "JOB SEARCH. ISTRUZIONI D'USO!" in cui verranno mostrati i principali canali istituzionali, presenti sia on line che sul territorio al fine di incrementare le competenze inerenti alla ricerca attiva del lavoro. Gli operatori volontari verranno guidati nella ricerca degli annunci di lavoro presenti sulle piattaforme e/o siti web, e all'invio della candidatura. Saranno approfondite le informazioni inerenti alle politiche attive del lavoro europee, nazionali e regionali. Verranno illustrati e simulati i vari passaggi per l'utilizzo delle piattaforme web di riferimento (Cliclavoro, Anpal, Lavorogov, Inapp, ecc...) per consentire agli operatori di accedere, in futuro, in maniera autonoma e consapevole delle varie misure previste. In questo modulo l'Operatore Volontario, verrà anche orientato alla conoscenza dei servizi del lavoro, nel settore pubblico e privato, e dei centri per l'impiego (Cpi) presenti sul territorio di riferimento che favoriscono l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, e che promuovono interventi di politica attiva del lavoro. Inoltre, svolgono attività amministrative, come l'iscrizione alle liste di mobilità e agli elenchi delle categorie protette, le cessazioni dei rapporti di lavoro e il rilascio del certificato di disoccupazione. Al termine della giornata, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per lo svolgimento di colloqui di accoglienza, per la presa in carico e per la stipula del patto di servizio.