



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



Via E. Scuri, 1/C • 24128 Bergamo  
Tel 035.254140 • fax 035.4329224  
[www.mosaico.org](http://www.mosaico.org)  
e-mail: [info@mosaico.org](mailto:info@mosaico.org) • pec: [info@pec.mosaico.org](mailto:info@pec.mosaico.org)  
codice fiscale 95116050162 • partita IVA 03173330162



Allegato A1 – Servizio Civile Universale Italia

## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

### TITOLO PROGETTO:

**SPORTELLI DI DIRITTI: Servizio Civile nell'educazione e nella promozione dei diritti**

### SETTORE E AREA D'INTERVENTO:

**Settore:** E - Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

**Area Principale:** 16 - Educazione e promozione dei diritti del cittadino; 24 - Sportelli informazione

### DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO:

L'obiettivo generale del progetto **SPORTELLI DI DIRITTI: servizio civile nell'educazione e nella promozione dei diritti** è quello di sostenere l'inclusione, la partecipazione e la consapevolezza civica dei cittadini, attraverso il potenziamento e la valorizzazione degli sportelli informativi e delle attività di accompagnamento e orientamento offerte dagli enti coinvolti.

Il progetto intende rispondere ai bisogni di informazione, ascolto e supporto espressi dai cittadini, con particolare attenzione alle persone in condizione di fragilità sociale, culturale o digitale.

In un contesto in cui l'accesso ai diritti risulta spesso ostacolato da barriere linguistiche, relazionali o tecniche, è fondamentale promuovere una rete integrata e inclusiva di servizi di prossimità, capace di accompagnare l'utenza nella comprensione delle opportunità esistenti e nel pieno esercizio della cittadinanza.

Nel dettaglio:

- **OBIETTIVO 1:** Favorire l'accesso consapevole e semplificato ai servizi informativi e amministrativi da parte dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce fragili
- **OBIETTIVO 2:** Promuovere la conoscenza e la consapevolezza dei diritti di cittadinanza attraverso azioni di comunicazione e sensibilizzazione.
- **OBIETTIVO 3:** Raccogliere i bisogni dell'utenza e migliorare la qualità dei servizi attraverso momenti di ascolto, monitoraggio e valutazione.
- **OBIETTIVO 4:** Supportare le attività educative, di sensibilizzazione e di advocacy promosse da ActionAid

nell'ambito della cittadinanza globale.

**DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEL RUOLO DEL VOLONTARIO COMUNI A CIASCUNA SEDE DI ATTUAZIONE:**

ENTE	OBIETTIVI da raggiungere	Attività simili in tutte le sedi
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMUNE DI SARNICO</li> <li>• COMUNE DI FONTANELLA</li> <li>• COMUNE DI SARONNO</li> <li>• COMUNE DI SAN PELLEGRINO TERME</li> <li>• COMUNE DI COSTA VALLE IMAGNA</li> <li>• CONSORZIO SERVIZI VAL CAVALLINA</li> </ul>	<p>• <b>OBIETTIVO 1:</b> Favorire l'accesso consapevole e semplificato ai servizi informativi e amministrativi da parte dei cittadini, con particolare attenzione alle fasce fragili</p> <p>• <b>OBIETTIVO 2:</b> Promuovere la conoscenza e la consapevolezza dei diritti di cittadinanza attraverso azioni di comunicazione e sensibilizzazione</p> <p>• <b>OBIETTIVO 3:</b> Raccogliere i bisogni dell'utenza e migliorare la qualità dei servizi attraverso momenti di ascolto, monito-raggio e valutazione</p>	<p><b>Attività 1.1</b> Supporto nella compilazione di modulistica e nella comprensione delle procedure amministrative</p> <p><b>Attività 1.2</b> Cura degli spazi informativi destinati al pubblico (bacheche, desk, materiali cartacei) e distribuzione del materiale informativo</p> <p><b>Attività 1.3</b> Attività di accompagnamento ai servizi per i cittadini in condizione di fragilità o difficoltà relazionali.</p> <p><b>Attività 2.1</b> Collaborazione nell'organizzazione di eventi pubblici, incontri tematici o momenti informativi rivolti alla cittadinanza</p> <p><b>Attività 2.2</b> Affiancamento nella promozione delle attività attraverso canali tradizionali (affissione, passaparola, punti informativi fisici).</p> <p><b>Attività 2.3</b> Redazione di contenuti e testi divulgativi destinati all'utenza per la promozione della cittadinanza attiva.</p> <p><b>Attività 3.1</b> Raccolta e organizzazione dei dati emersi, con restituzione periodica all'ente per l'aggiornamento delle modalità di servizio</p> <p><b>Attività 3.2</b> Ascolto attivo e raccolta di osservazioni e suggerimenti da parte degli utenti in forma anonima o diretta</p> <p><b>Attività 3.3</b> Supporto nella gestione di momenti strutturati di monitoraggio partecipativo e confronto con l'utenza.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACTIONAID INTERNATIONAL ITALIA</li> </ul>	<p>• <b>OBIETTIVO 4:</b> Supportare le attività educative, di sensibilizzazione e di advocacy promosse da ActionAid nell'ambito della cittadinanza globale</p>	<p><b>Attività 4.1</b> Collaborazione nella realizzazione di percorsi educativi sul tema dei diritti, della giustizia sociale e della cittadinanza attiva.</p> <p><b>Attività 4.2</b> Affiancamento nella progettazione e realizzazione di campagne di sensibilizzazione su scala nazionale e internazionale.</p> <p><b>Attività 4.3</b> Contributo alla comunicazione e diffusione delle attività promosse dall'organizzazione in ambito educativo e sociale</p>

**SEDI DI SVOLGIMENTO, POSTI DISPONIBILI E SERVIZI OFFERTI:**

SEDE DI ATTUAZIONE SERVIZIO	INDIRIZZO	CITTA'	PROV.	POSIZIONI	POSIZIONI GMO
COMUNE DI SARNICO	Via Roma 54	Sarnico	BG	1	0
COMUNE DI FONTANELLA	Piazza XXIV Aprile 75	Fontanella	BG	1	1
COMUNE DI COSTA VALLE IMAGNA	Via Miravalle 13	Costa Valle Imagna	BG	1	1
CONSORZIO SERVIZI VALCAVALLINA	Via Fratelli Calvi 1	Trescore Balneario	BG	1	0
COMUNE DI SARONNO	Viale Santuario 2	Saronno	VA	1	1
COMUNE DI SAN PELLEGRINO TERME	Viale Papa Giovanni XXIII 20	San Pellegrino Terme	BG	1	0
ACTION AID INTERNATIONAL ITALIA	Via Carlo Tenca 14	Milano	MI	5	1
<b><u>Tutte le posizioni dei progetti di Associazione Mosaico non prevedono né vitto né alloggio</u></b>					

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

Monte ore annuo di 1145 ore da svolgere in 12 mesi con un minimo di 15 ore settimanali ed un massimo di 40 ore settimanali articolate su 5 giorni di servizio a settimana.

- Osservanza del rispetto della privacy per tutte quelle informazioni di cui verrà a conoscenza in servizio
- Disponibilità a partecipare a manifestazioni nei giorni festivi e/o in orari serali
- Disponibilità ad orari di servizio articolati su cinque giorni alla settimana, ma dove i giorni di riposo non coincidano necessariamente con il sabato e/o la domenica
- Disponibilità alla guida di automezzi e/o motoveicoli dell'ente o messi a disposizione dell'ente
- Obbligo di timbratura del cartellino o firma del foglio presenze
- Obbligo di indossare un cartellino di riconoscimento

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

Di seguito si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Universale.

I punteggi attribuiti al candidato per la graduatoria sono così distribuiti:

- curriculum vitae: punteggio da 0 a 30;
- questionario motivazionale: punteggio da 0 a 8;
- colloquio di gruppo: punteggio da 0 a 12;
- colloquio individuale/scheda di valutazione: punteggio da 0 a 50.

Per essere considerato idoneo il candidato deve ottenere un punteggio minimo di 60, il punteggio massimo ottenibile è 100.

Per conoscere nel dettaglio la distribuzione dei punteggi è possibile consultare il sistema di selezione di Associazione Mosaico ([link](#))

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

##### ▪ **EVENTUALI CREDITI FORMATIVI RICONOSCIUTI**

Gli studenti dell'Università degli Studi di Bergamo, dell'Università degli Studi di Milano-La Statale, dell'Università di Milano Bicocca, dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Brescia e Piacenza, dell'Università dell'Insubria, impegnati in un'esperienza di Servizio civile Universale con Associazione Mosaico **possono richiedere l'attivazione della procedura per il riconoscimento delle attività di servizio valide per l'assegnazione dei crediti formativi previsti per il tirocinio universitario curricolare.**

#### **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Associazione Mosaico attua la formazione generale in base al principio "far svolgere la formazione generale nella località più vicina alla sede di realizzazione del progetto", al fine di creare il minor disagio possibile all'operatore volontario e ridurre il tempo dedicato agli spostamenti.

Di seguito si propone la descrizione specifica dei vari moduli parte integrante del percorso formativo per la migliore realizzazione del progetto:

MODULO	METODOLOGIA	DOCENTE	TITOLO MODULO	DURATA (IN ORE)
1	Formazione generale erogata direttamente dai formatori generali accreditati - (tot 25h)	Formatore generale	Accoglienza e primi approcci al servizio civile universale	5
2			I protagonisti del servizio civile tra identità e diversità	4
3			Lavoro per progetto	4
4			Dal gruppo al gruppo di lavoro	4
5			La gestione dei conflitti	4
6			Cittadinanza attiva e responsabile	4
7	Formazione generale	E-learning	Difesa civile non armata e nonviolenta	3

8	erogata tramite e-learning - (tot 6h)		Elementi di protezione civile – difesa dei cittadini e dei territori	3
---	---------------------------------------	--	--	---

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

Nel dettaglio:

MODULO	METODOLOGIA	DOCENTE	TITOLO MODULO	DURATA (IN ORE)
1	Lezione Frontale Modalità sincrona	Formatore specifico	“Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile Universale” (Insegnamento della Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro)	4
2	Lezione Frontale Modalità sincrona - (tot 50h)	Formatore specifico sede attuazione	Conoscenza dell'ente e dei suoi servizi (parte 1)	5
3			Conoscenza dell'ente e dei suoi servizi (parte 2)	5
4			Le figure professionali coinvolte nel progetto	8
5			Analisi della domanda e dei bisogni dell'utenza	8
6			La relazione con l'utenza	8
7			Aspetti Legislativi	8
8			I rapporti con il territorio	8
9			E-learning Modalità asincrona – (tot 17h)	Formatore specifico e-learning
10	La pubblica amministrazione e i cittadini: un rapporto da costruire	3		
11	Comunicare con i cittadini	3		
12	Il segretariato sociale_definizione	4		
13	Il piano di zona. il documento della politica locale dei servizi sociali	4		

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

**GIOVANI IN RETE:** un programma di Servizio Civile Universale in Lombardia

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

- **OBIETTIVO 4** - Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva e opportunità di apprendimento per tutti
- **OBIETTIVO 5** - Raggiungere l'uguaglianza di genere ed emancipare tutte le donne e le ragazze
- **OBIETTIVO 10** - Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le nazioni

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

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

### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Posti riservati a giovani con minori opportunità economiche, nelle modalità indicate nella tabella delle sedi e dei posti disponibili. Le difficoltà economiche sono desumibili da certificazione che riporti un valore ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000 euro. Il candidato è tenuto a presentare l'attestazione ISEE al momento della presentazione della domanda oppure a consegnarla direttamente in occasione del primo colloquio di selezione con Associazione Mosaico, non saranno considerati validi i documenti presentati dopo tale incontro.

Si precisa che l'attestazione deve essere in corso di validità e deve attestare chiaramente il possesso del requisito alla data di presentazione della domanda.

Non è ammessa l'autocertificazione resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

Per quanto riguarda le risorse umane, come previsto dal programma di intervento, verrà individuata una figura di accompagnamento con il compito di garantire continuità e stabilità nei rapporti interni e nelle relazioni tra operatori volontari, enti e contesti di servizio.

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

Il percorso di tutoraggio ha il fine di far acquisire all'operatore volontario di Servizio Civile Universale, strumenti e conoscenze che facilitino il suo inserimento nel mondo del lavoro.

- Durata del periodo di tutoraggio: 3 mesi
- Ore totali dedicate al tutoraggio: 21  
Di cui:
  - Numero ore collettive: 17
  - Numero ore individuali: 4
- Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione

Il percorso di tutoraggio si svolge **lungo gli ultimi tre mesi del Servizio Civile Universale** e impegna l'operatore volontario per **un totale di 21 ore (17 collettive e 4 individuali)** articolate nella tabella di seguito proposta.

Si segnala che nelle ore svolte collettivamente:

- a) La classe di operatori volontari sarà composta da un **numero massimo di 30 unità**;
- b) **Il rapporto tra numero di volontari e tutor sarà di 1 tutor ogni 30 volontari, simile alla formazione generale**, in quanto gli argomenti affrontati negli incontri di gruppo richiedono modalità di svolgimento, tipicamente d'aula, che garantiscono una buona qualità del servizio rispetto alla numerosità dei discenti.

<b>FASI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>MODALITA' DI SVOLGIMENTO</b>	<b>TEMPI DI SVOLGIMENTO</b>	<b>ARTICOLAZIONE ORARIA</b>
PRIMO INCONTRO	Collettivo	Inizio del decimo mese di servizio	4 ore
SECONDO INCONTRO	Collettivo	Seconda metà del decimo mese di servizio	5 ore
TERZO INCONTRO	Individuale online	Tra la fine del decimo mese di servizio e l'inizio dell'undicesimo	2 ore
QUARTO INCONTRO	Collettivo online	Seconda metà dell'undicesimo mese di servizio	5 ore
QUINTO INCONTRO	Individuale online	Tra la fine dell'undicesimo mese di servizio e l'inizio del dodicesimo	2 ore
SESTO INCONTRO	Collettivo	Dodicesimo mese di servizio	3 ore

### **Le ore dedicate al tutoraggio sono incluse nell'orario di servizio.**

- Attività obbligatorie  
Il percorso di tutoraggio prevede le seguenti attività obbligatorie:
  - a. Autovalutazione delle competenze, trasversali e specifiche, acquisite durante l'esperienza di servizio civile universale, attraverso focus group, da tenersi durante incontri di gruppo, e colloqui individuali con il tutor, con particolare attenzione alle prospettive professionali e formative del singolo operatore volontario anche alla luce degli elementi emersi lungo il percorso di tutoraggio.
  - b. Al fine di offrire una visione ampia e articolata degli strumenti utili alla ricerca del lavoro sono previste le seguenti attività:
    - Guida alla stesura del Curriculum Vitae e introduzione agli strumenti informatici per la sua produzione
    - Presentazione dei modelli Europass e dello strumento Youthpass
    - Introduzione al software Canva, utile per la cura grafica e la personalizzazione del CV.
    - Utilizzo dei social network per lo sviluppo di contatti professionali (es. linkedin) e approfondimento sul tema della Web Reputation
    - Revisione e analisi dei singoli CV in relazione alla storia esperienziale e formativa degli operatori volontari
    - Stesura della lettera di presentazione
    - Simulazione di colloqui di lavoro
  - c. Presentazione dei servizi per il lavoro presenti sul territorio: Informagiovani, centro per l'impiego, agenzie per il lavoro.