

# **SCHEDA PROGETTO D'INTERVENTO annualità 2025/2026**

Ente proponente il progetto-intervento ASP PAOLO RICCI

Eventuale/i ente/i co-progettante<sup>1</sup>/i \_\_\_\_\_

1. Titolo del progetto/intervento PROGETTO STAFF 2025\_2026
2. Settore di impiego come da art. 3 dell'Avviso: ASSISTENZA
3. Numero di volontari richiesti: 1 per l'anno 2025; 1 per l'anno 2026
4. Durata: 24 mesi
5. Obiettivo principale del progetto:

La sede amministrativa dell'Azienda di Servizi alla Persona Paolo Ricci rappresenta il punto di accesso principale tra l'utenza e l'organizzazione. È qui che vengono gestite le informazioni, le richieste, gli appuntamenti e l'indirizzamento verso i vari servizi socio-assistenziali e sanitari. Si tratta di un contesto dinamico, caratterizzato da una mole considerevole di contatti telefonici, interazioni dirette con l'utenza, aggiornamenti documentali, richieste di chiarimenti su servizi e procedure amministrative.

La maggior parte dell'utenza è composta da persone anziane, caregiver familiari o cittadini che si interfacciano spesso per la prima volta con il sistema pubblico dei servizi.

Dall'osservazione quotidiana dell'attività di front office e back office emergono alcune criticità legate alla gestione dei flussi informativi e alla relazione con l'utenza. Esiste un bisogno evidente di potenziare la capacità di ascolto, orientamento e accoglienza.

Accanto a questo, si riscontra la necessità di aumentare la presenza nei momenti di picco telefonico e di sportello, riducendo le attese e migliorando la qualità percepita del servizio.

Il progetto mira a innovare l'approccio comunicativo e organizzativo del front office amministrativo, introducendo elementi di umanizzazione del servizio e promuovendo una comunicazione più inclusiva, vicina e comprensibile e del back office. La presenza del volontario consentirà di sperimentare nuove modalità di accoglienza, con un linguaggio meno burocratico, più orientato all'ascolto e alla mediazione. Allo stesso tempo, si investe nella formazione dei volontari, affinché possano diventare figure consapevoli e capaci di gestire con empatia e professionalità il primo contatto con il pubblico. Altro ambito di investimento è l'utilizzo di strumenti informatici e digitali per semplificare la trasmissione delle informazioni, la raccolta di documentazione e la gestione delle richieste.

Il progetto di Servizio Civile intende agire su questi indicatori, riducendo i tempi di attesa agli sportelli e aumentando la soddisfazione percepita dall'utenza attraverso una presenza accogliente, proattiva e formata all'ascolto.

I volontari saranno chiamati a presidiare nuovi canali comunicativi (web, mobile, community) cui si affacciano sempre più utenti e a suggerire migliori procedure interne.

Il servizio sarà svolto per un complessivo di 25 ore settimanali.

I turni saranno così distribuiti dal lunedì al venerdì:

mattina: dalle ore 8.00 alle ore 13.00

pomeriggio: dalle ore 13.00 alle ore 18.00

I volontari saranno impiegati a turnazione e l'articolazione dell'orario sopra indicata potrà subire variazioni in relazione alle esigenze del servizio.

<sup>1</sup> In caso di co-progettazione, la scheda deve essere firmata per 'conferma' anche dal Legale Rappresentante/Responsabile del Servizio Civile (o suo delegato) dell'ente co-progettante.

Lo svolgimento del servizio civile verrà considerato come esperienza presso l'Ente, pertanto come punteggio valido per la partecipazione a selezioni e concorsi pubblici presso l'ASP Paolo Ricci.

6. Ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto d'intervento

*Riportare le principali attività del progetto d'intervento. Le attività devono essere coerenti con le finalità dell'Ente e **devono chiaramente identificare il tipo di servizio che l'operatore volontario andrà a svolgere** maturando nuove conoscenze. Al fine di facilitare la messa in trasparenza dell'esperienza di SC nell'attestato di fine servizio, si raccomanda uniformità nel descrivere le attività e si rimanda alla "terminologia" utilizzata nel Repertorio delle Qualificazioni professionali per descrivere le attività associate alla Competenza. Il Repertorio Marche è consultabili nel sito web [https://atlantelavoro.inapp.org/atlante\\_repertori.php](https://atlantelavoro.inapp.org/atlante_repertori.php)\**

ADA.24.04.11 (ex ADA.25.224.729) - Erogazione del servizio di accoglienza clienti ed assistenza pre e post vendita

| Descrizioni delle attività che l'operatore volontario dovrà svolgere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Potenziali conoscenze connesse con riferimento all'Atlante delle Qualificazioni *                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Attività di Front office:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prima fornitura di indicazioni ai clienti sui servizi offerti dall'azienda e/o invio ai servizi di riferimento</li> <li>- prima accoglienza telefonica dei clienti con fornitura di indicazioni ai clienti sui servizi offerti dall'azienda e/o trasferimento del contatto ai servizi di riferimento</li> <li>- adottare modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Gestire la relazione telefonica con il cliente, seguendo nella fase di accoglienza, di erogazione di informazioni e di gestione dei reclami</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <p>Attività di Back Office:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- adottare modalità di comunicazione diretta per la gestione delle relazioni interne ed esterne al luogo di lavoro</li> <li>- provvedere alla scrittura di lettere/mail utilizzando le modalità previste, lo specifico linguaggio e la terminologia di settore</li> <li>- adottare modalità comunicative diverse, anche in relazione alla lingua da utilizzare, a seconda del destinatario della comunicazione</li> <li>- organizzare archivi, cartacei ed elettronici, per la conservazione della corrispondenza aziendale</li> <li>- realizzare, anche con l'uso di software gestionali, le ordinarie attività di protocollazione della corrispondenza (cartacea e/o elettronica) e provvedere al successivo smistamento della stessa</li> <li>- avvalersi con padronanza dei mezzi per la trasmissione e ricezione delle comunicazioni interne ed esterne all'ufficio (fax, mail, posta ordinaria, corrieri, telefono, ecc..)</li> </ul> | <p>Tecniche di comunicazione interpersonale riferite allo specifico contesto d'uso<br/>           Normativa vigente in materia di privacy e trattamento dei dati personali<br/>           Caratteristiche e funzionalità degli strumenti di comunicazione aziendali (centralino, fax, mail, raccomandata, pec, ecc..)<br/>           Modalità di accettazione ed archiviazione della corrispondenza (elettronica e/o cartacea)<br/>           Tecniche e modalità di comunicazione, telefonica e scritta, per un'efficace trasmissione delle informazioni<br/>           Modalità di raccolta e smistamento della corrispondenza in entrata ed uscita</p> |

|  |                                                                                                                                                                    |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Tecniche e terminologia commerciale per redigere lettere/mail commerciali<br>Lingua/e straniera/e e terminologia specifica in relazione al contesto di riferimento |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### 7. Sede/i di progetto/intervento<sup>2</sup>:

| Il punto 7 andrà compilato su apposito foglio elettronico in formato Excel, scaricabile dal sito web <a href="https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Servizio-Civile">https://www.regione.marche.it/Entra-in-Regione/Servizio-Civile</a> , e dovrà essere caricato come allegato su Siform2 con la seguente denominazione: "Punto7 _titolo progetto" |                  |                   |                |                        |                                                          |                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|----------------|------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------------|
| Denominazione sede operativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Indirizzo        | Comune            | Provincia sede | N. operatori volontari | Cognome e Nome dell'OLP (allegare CV come da FAC SIMILE) | CF dell'OLP              |
| ASP PAOLO RICCI – SEDE AMMINISTRATIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | VIA EINAUDI, 144 | CIVITANOVA MARCHE | MC             | 1<br>OGNI<br>ANNO      | PECORARI MARA                                            | PCRMRA<br>64M58C<br>770R |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                  |                   |                |                        |                                                          |                          |

#### 8. Numero ore di servizio settimanali stimate: 25 ore<sup>3</sup>

8.1 Orario settimanale indicativamente stimato: dalle ore 08:00 alle ore 13:00

#### 9. Giorni di servizio a settimana dei volontari: Dal LUNEDÌ al VENERDÌ – 5 giorni (minimo 4 – massimo 6)<sup>4</sup>

#### 10. Particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

L'operatore volontario nello svolgimento del Servizio Civile Regionale è tenuto ad adottare un comportamento improntato a senso di responsabilità, tolleranza ed equilibrio ed a partecipare con impegno alle attività volte alla realizzazione del progetto. Lo svolgimento dei compiti relativi alle attività del volontario nell'ambito del progetto dovrà avvenire con la massima cura e diligenza.

In particolare, l'operatore volontario ha il dovere di:

- presentarsi presso la sede dell'Ente accreditato nel giorno indicato nella comunicazione di avvio al servizio trasmessa dallo stesso;
- comunicare all'ente le giustificazioni relative agli eventuali gravi impedimenti alla presentazione in servizio nella data indicata dall'Ente;
- comunicare per iscritto all'Ente l'eventuale rinuncia allo svolgimento del Servizio Civile Regionale;
- partecipare alla formazione generale nonché a quella specifica relativa alle peculiari attività previste dal progetto;
- rispettare scrupolosamente l'orario di svolgimento delle attività relative al Servizio Civile Regionale conformemente alle indicazioni contenute nel progetto;
- astenersi dall'adottare comportamenti che impediscano o ritardino l'attuazione del progetto ovvero arrechino un pregiudizio agli utenti;

<sup>2</sup> Indicare per ciascuna annualità massimo 6 operatori volontari per ogni sede e un numero massimo di 30 operatori volontari per ciascun progetto. Se nella realizzazione delle attività l'operatore volontario dovrà operare su più sedi, per una corretta informazione, inserire anche queste con la specifica "C" (=sede complementare) nella colonna "codice sede". Resta inteso che tutte le sedi inserite nel punto 7, "sedi complementari" comprese, devono rispettare tutti i requisiti e le disposizioni previste dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, come certificato nella domanda, allegato A.1, di adesione.

<sup>3</sup> Anche in applicazione della flessibilità oraria prevista da regolamento, l'operatore volontario dovrà comunque svolgere un orario minimo di 20 ore settimanali ed un massimo di 36 ore settimanali.

<sup>4</sup> L'Ente, nell'ambito della propria autonomia organizzativa, per esigenze di servizio può predisporre nuovi ed ulteriori orari di servizio a calendario rispetto a quanto previsto dal progetto. La predisposizione degli orari di servizio non può prescindere dall'assenso del volontario che deve essere reso per iscritto e comunicato all'ufficio regionale competente.

g) ulteriori obblighi specifici del progetto d'intervento: (eliminare se non pertinente)

### 11. Criteri e modalità di selezione dei volontari

Come approvati dalla Regione Marche.

### 12. Requisiti specifici per il progetto d'intervento richiesti ai candidati per la partecipazione, in aggiunta a quelli previsti dall'avviso:

- Ai volontari che saranno selezionati in servizio si richiedono:
- spirito di adattabilità, iniziativa e flessibilità; grande motivazione al servizio
- disponibilità a missioni o trasferimenti
- flessibilità oraria
- mantenere la necessaria riservatezza per quanto attiene a dati e conoscenze acquisite mediante lo svolgimento del servizio civile
- rispettare le norme in materia di igiene e sicurezza sui luoghi di lavoro
- disponibilità a lavorare a contatto con pazienti minori ed adulti

### 13. Formazione GENERALE – durata 30 ore obbligatorie

La formazione generale potrà essere organizzata in rete con altri Enti di Servizio Civile.

La formazione generale dovrà essere realizzata entro e non oltre 180 giorni dall'avvio del servizio.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato completo di CV da allegare all'intervento.

MACRO AREA: "Il giovane volontario nel sistema del servizio civile" - durata: 15 ore

**Modulo 1: Presentazione dell'ente**, durata 2 ore, Formatore: PECORARI MARA  
Contenuti: *In questo modulo, per fornire ai volontari gli elementi di conoscenza del contesto in cui si troveranno a prestare l'anno di servizio civile, verranno presentate la storia, le caratteristiche specifiche e le modalità organizzative ed operative dell'Ente accreditato.*

**Modulo 2: Il lavoro per progetti**, durata 3 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: *il lavorare per progetti è un metodo nato e sviluppato per consentire la governabilità dei processi complessi, nel rispetto degli obiettivi prefissati e dei vincoli temporali.*

*Lavorare per progetti è un lavoro ad alta integrazione, risultato che non si ottiene automaticamente ma va costruito e la sua qualità dipende dalla qualità delle competenze che ciascuno mette in gioco. Il progetto viene suddiviso in fasi e compiti che vengono assegnati ad un team di persone. L'integrazione del team è il risultato della capacità di comunicazione, coordinamento e cooperazione di tutte queste figure. I volontari in servizio civile sono parte integrante di questo processo e la loro crescita umana è fondamentale per la riuscita del progetto/intervento.*

*Non bisogna dimenticare che una conoscenza imprecisa del progetto/intervento nel suo insieme, una scorretta definizione iniziale dei tempi, dei metodi, degli obiettivi, una scadente qualità dei rapporti fra le persone possono determinarne il fallimento.*

**Modulo 3: L'organizzazione del Servizio Civile e le sue figure**, durata 2 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: *come già espresso nel modulo precedente, per la buona riuscita del progetto/intervento è fondamentale una buona conoscenza dello stesso nel suo insieme e quindi un'attenta conoscenza delle diverse figure e dei loro ruoli. Il raggiungimento degli obiettivi attraverso la realizzazione di una serie di azioni è direttamente riconducibile alle figure che operano al suo interno. A sua volta, lo stesso ente è collocato all'interno di una sovrastruttura più grande, che costituisce "il sistema di Servizio Civile". È importante che il volontario conosca "tutte" le figure che operano all'interno del progetto/intervento (OLP, Coordinatore, altri volontari etc.) e all'interno dello stesso ente (differenza fra Ente e partner, fra sede operativa etc.) per il raggiungimento degli obiettivi.*

**Modulo 4: Disciplina dei rapporti tra Enti e operatori volontari**, durata 2 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: in tale modulo verrà presentato e illustrato ai volontari il “Regolamento rapporti tra Enti e operatori volontari del Servizio Civile Regionale” in tutti i suoi punti.

**Modulo 5: Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti**, durata 6 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: *partendo dall'ingresso del volontario nell'organizzazione sarà utile soffermarsi sulla comunicazione quale elemento essenziale dell'esperienza quotidiana, sia nei rapporti fra singoli individui, sia a livello di gruppi.*

*Poiché la comunicazione serve una combinazione di scopi e può produrre una combinazione di risultati, occorrerà prendere in esame i suoi elementi costitutivi: il contesto, l'emittente, il messaggio, il canale comunicativo, il destinatario e la ricezione del messaggio da parte di quest'ultimo.*

*L'analisi della comunicazione all'interno di un gruppo, quale è quello in cui è inserito il volontario, condurrà ad un esame delle dinamiche che ogni nuovo inserimento sviluppa in un gruppo di lavoro. Sarà utile, pertanto, considerare il gruppo come possibile causa di conflitti, riconoscendo il momento iniziale del sorgere di questi ultimi (capacità di lettura della situazione), l'interazione con gli altri soggetti (funzionale/disfunzionale), la loro risoluzione in modo costruttivo (alleanza/mediazione/ consulenza).*

MACRO AREA: “dal Servizio Civile alla Cittadinanza attiva” – durata 15 ore

**Modulo 6: Dall'obiezione di coscienza al Servizio Civile**, durata 3 ore, Formatore: PECORARI MARA

Contenuti: *si metterà in evidenza il legame storico e culturale del Servizio Civile con l'obiezione di coscienza, ripercorrendo la storia del fenomeno in Italia a partire dalla Legge n. 772/72, passando per la Legge di riforma n. 230/98, fino ad arrivare alla sua attuale configurazione così come delineata dal legislatore del 2001, per poi esaminare il passaggio dal Servizio Civile Nazionale a quello Universale con il D.Lgs. n. 40 del 06/03/2017, dimensione che lo caratterizza e lo differenzia da altre forme di intervento ed impegno sociale.*

**Modulo 7: La formazione civica**, durata 4 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: *contribuire alla formazione civica dei giovani è una finalità cardine del Servizio Civile. Il percorso di formazione o educazione civica serve non solo a fornire al giovane volontario la consapevolezza di essere parte di un corpo sociale e istituzionale che cresce e si trasforma nel tempo, ma anche a trasmettere allo stesso la conoscenza di quelle competenze civiche e sociali funzionali per vivere una “cittadinanza attiva”. Si illustrerà quindi il percorso che lega l'educazione civica alla cittadinanza attiva ricollegando i principi teorici ad azioni pratiche ed insegnando ai volontari a tradurre in comportamenti ed azioni le idee e i valori sanciti dalla Carta costituzionale.*

**Modulo 8: Le forme di cittadinanza**, durata 4 ore, Formatore: PECORARI MARA

Contenuti: *richiamandosi al concetto di formazione civica prima descritto, si farà presente come tale formazione abbia come auspicabile conseguenza l'incremento di impegno civico da parte dei giovani. Si illustreranno in questo modulo le forme di partecipazione, individuali e collettive, che possono essere agite dal cittadino, in un'ottica di cittadinanza appunto attiva.*

*La partecipazione alle formazioni sociali del volontariato, della cooperazione sociale, della promozione sociale, l'obiezione di coscienza, il Servizio Civile Universale, l'impegno politico e sociale, la democrazia partecipata, le azioni nonviolente, l'educazione alla pace, la partecipazione democratica alle elezioni e ai referendum, i bilanci partecipati, sono tutti esempi concreti che possono essere illustrati e discussi nell'impostazione, nell'azione e nelle conseguenze, invitando i ragazzi a proporre ed elaborare, anche tramite le metodologie non formali e la logica progettuale, un percorso di azione.*

**Modulo 9: La protezione civile**, durata 4 ore, Formatore: ZALLOCCO PATRIZIA

Contenuti: *partendo dall'importanza della tutela e valorizzazione dell'ambiente e del territorio, visti come il necessario ed imprescindibile substrato delle attività umane, si illustrerà come tale territorio/comunità possa essere colpito da eventi naturali ed antropici, in grado di metterne a dura prova l'esistenza.*

*A tal scopo, seguendo un percorso che si estrinseca attraverso la logica del progetto, si mostrerà come la protezione civile agisce attraverso la previsione e prevenzione dei rischi (concetto connesso alla responsabilità, individuale e collettiva) e l'intervento in emergenza e la ricostruzione post emergenza. Sarà opportuno in tale ambito formativo sottolineare lo stretto rapporto tra prevenzione/tutela ambientale e legalità, nonché tra ricostruzione/legalità.*

**14. Formazione SPECIFICA - durata minima 50 ore obbligatorie**

La formazione specifica dovrà essere realizzata per il 70% delle ore entro e non oltre 90 giorni dall'avvio del servizio, ed il restante 30% delle ore entro il terzultimo mese.

Per ogni modulo dovrà essere riportato il nominativo del formatore designato e compilato il punto 14.1

**Modulo 0 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di Servizio Civile,**

durata 4 ore – nel primo mese di servizio, Formatore: PECORARI MARA

Contenuti: - La normativa in Italia sulla sicurezza (D.lgs. 81/2008 e s.m.i): ruoli, funzioni, prassi. I rischi generici comuni connessi a tutte le attività del progetto/intervento. I rischi specifici connessi ai luoghi di lavoro in cui è svolta l'attività.

**Modulo 1: Presentazione del progetto d'intervento,** durata 3 ore, Formatore: SCIPIONI FABIO

Contenuti: verranno illustrate le finalità del progetto/intervento e le azioni ad esso connesse.

**Modulo 2: Normativa di riferimento,** durata 2 ore, Formatore: SCIPIONI FABIO

Contenuti: *presentazione della normativa di base (nazionale, regionale) del settore del progetto/intervento necessaria ad orientare il servizio del volontario*

**Modulo 3: Formazione sul campo,** durata 14 ore, Formatore: SCIPIONI FABIO

*(6 ore in tipologia "Training individualizzato" nella prima settimana di servizio + 8 ore in tipologia "Gruppi di Miglioramento" nei primi 3 mesi)*

Contenuti: *la "Formazione sul campo" è un'attività formativa in cui vengono utilizzati per l'apprendimento direttamente i contesti, le occasioni di lavoro e le competenze degli operatori impegnati nelle attività assistenziali. Questa modalità di formazione offre la massima possibilità di essere legata alle specifiche esigenze di sviluppo dei servizi e di miglioramento dei processi assistenziali, favorendo l'apprendimento di competenze professionali e di comportamenti organizzativi.*

**Modulo \_\_\_\_\_**

(inserire **obbligatoriamente** gli ulteriori moduli – minimo 27 ore - propedeutici alla buona riuscita del progetto d'intervento, riportando: Titolo, contenuti formativi, ore e Formatore)

**Modulo 4 L'ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI E IL RICONOSCIMENTO DEL FABBISOGNO – durata 10 ore – Formatore GIORGETTI VANIA**

Contenuti: Individuazione della fascia di servizi richiesti; procedure di accoglienza sia per utenti presenti che in linea; I rapporti interpersonali; rapporto con i genitori di minori; gestione delle situazioni con criticità

**Modulo 5 SERVIZI ALLA PERSONA - ATTIVITÀ SANITARIA- durata 5 ore – Formatore PECORARI DI GIANGIACOMO GIULIANA**

Contenuti: L'ASP Paolo Ricci e i servizi sanitari offerti; SSN e SSR e il sistema di accreditamento; le prescrizioni dell'accREDITamento del Centro riabilitativo di Civitanova Marche; il centro riabilitativo di Civitanova Marche e le altre sedi; UMEE; la multidisciplinarietà degli interventi e la congruità delle prestazioni; il sistema qualità dei centri; la documentazione sanitaria

**Modulo 6 SERVIZI ALLA PERSONA - ATTIVITÀ AMMINISTRATIVA durata 5 ore – Formatore MERCURI SONIA**

Contenuti: L'attività di back office connessa ai servizi dell'ASP Paolo Ricci; la struttura organizzativa di riferimento; rapporto con lo staff; gli atti amministrativi connessi ai servizi; l'ASP Paolo Ricci in quanto Ente pubblico: normativa e obblighi connessi; le procedure di accoglienza telefonica; la gestione dei flussi documentari e la trasmissione delle comunicazioni; la protocollazione e l'uso del sistema PEC

**Modulo 7 - L'ACCOGLIENZA E L'INFORMAZIONE UTENTI ATTRAVERSO WEB E I NUOVI MEZZI DI COMUNICAZIONE – durata 7 ore – Formatore Mercuri Sonia**

Contenuti: la carta informatica dei servizi; la creazione di nuovi canali comunicativi ed informativi (es. Facebook, Twitter, LinkedIn, etc.); il presidio della sito quale strumento istituzionale di comunicazione ed informazione; l'implementazione delle pagine web e l'inserimento di nuovi eventi; la gestione della qualità attraverso procedure informatizzate.

**14.1 Nominativi, dati anagrafici, titolo di studio e competenze/esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai singoli moduli**

| Nominativi e dati anagrafici dei formatori specifici | Titolo di studio e competenze/esperienze specifiche nel settore in cui si sviluppa il progetto | Modulo formativo di riferimento |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Pecorari Mara<br/>Nata il 18/09/1964<br/>Civitanova Marche (MC)</p>     | <p>FORMAZIONE<br/>2012 CORSO FORMAZIONE PER RESPONSABILE DEL SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE</p> <p>ESPERIENZE<br/>Dal 2012 ad oggi RESPONSABILE del SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE SUI LUOGHI DI LAVORO ASP PAOLO RICCI E PAOLO RICCI SERVIZI SRL</p> <p>VEDERE CV ALLEGATO</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>Modulo 0 - Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari nei progetti di servizio civile.</p>                 |
| <p>Scipioni Fabio<br/>Nato 01/09/1995<br/>Macerata (MC)</p>                | <p>FORMAZIONE<br/>2015 Perito informatico</p> <p>ESPERIENZE<br/>2016 Servizio Civile presso Asp Paolo Ricci<br/>2017 Tirocinio Paolo Ricci Servizi Srl<br/>2018 dipendente tempo indeterminato full time Paolo Ricci Servizi Srl</p> <p>VEDERE CV ALLEGATO</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Modulo 1:<br/>Presentazione del progetto/intervento</p> <p>Modulo 2: Normativa di riferimento</p> <p>Modulo 3: Formazione sul campo</p> |
| <p>Giorgetti Vania<br/>Nata 15/03/1985<br/>a Loreto</p>                    | <p>FORMAZIONE<br/>2020 Mediatore Familiare<br/>2016 Pedagogista<br/>2013 Corso per volontario tutore e curatore dei minori di età<br/>2007 Laurea in Educatore Sociale Territoriale<br/>2004 Tecnico dei Servizi Sociali</p> <p>ESPERIENZA<br/>Da Settembre 2021 ad oggi – PEDAGOGISTA Paolo Ricci<br/>Dal 2016 al 2021 Coordinatrice Pedagogica Comunità Educativa "Il Girasole"<br/>Dal 2008 al 2016 Educatore Sociale presso Comunità educativa "Il Girasole"<br/>Dal 2008 al 2009 Educatore Domiciliare – Coos Marche</p> <p>Diverse esperienze didattiche</p> <p>VEDERE CV ALLEGATO</p> | <p>Modulo 4:<br/>L'ACCOGLIENZA DEGLI UTENTI E IL RICONOSCIMENTO DEL FABBISOGNO</p>                                                         |
| <p>Pecorari Di Giangiacomo Giuliana<br/>Nata 08/10/1975<br/>a Macerata</p> | <p>FORMAZIONE<br/>1996 Maturità Magistrale indirizzo psico-pedagogico<br/>1999 Educatore Professionale</p> <p>ESPERIENZA<br/>2022 ad oggi Coordinatore Struttura Polifunzionale Villa Letizia<br/>2020 – 2022 Supporto alla direzione struttura polifunzionale Villa Letizia<br/>2015 – 2020 Educatrice Nidi presso Paolo Ricci Servizi<br/>2012 - 2015 Educatrice Infanzia presso Asp Paolo Ricci</p>                                                                                                                                                                                       | <p>Modulo 5:SERVIZIO ALLA PERSONA – ATTIVITA' SANITARIA</p>                                                                                |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | VEDERE CV ALLEGATO                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                           |
| Mercuri Sonia<br>Nata il 26/12/1978 Fermo | <p>FORMAZIONE<br/>LAUREA ECONOMIA BANCARIA FINANZIARIA ED ASSICURATIVA<br/>MASTER I° LIVELLO – PASSAGGIO GENERAZIONALE</p> <p>ESPERIENZE<br/>2005 Servizio Civile Comune Santa Vittoria Matenano<br/>2006 Si occupa di FORMAZIONE - FSE e corsi FINANZIATI</p> <p>VEDERE CV ALLEGATO</p> | <p>Modulo 6 – SERVIZI ALLA PERSONA – ATTIVITA' AMMINISTRATIVA</p> <p>Modulo 7 - L'ACCOGLIENZA E L'INFORMAZIONE UTENTI ATTRAVERSO WEB E I NUOVI MEZZI DI COMUNICAZIONE</p> |

**Data e firma digitale del Legale Rappresentante/Responsabile SC dell'Ente** (o suo delegato, allegare delega)

Se presente, Firma digitale **del Legale Rappresentante/Responsabile SC dell'Ente** co-progettante

#### **NOTE**

#### **Requisiti minimi dell'Operatore Locale di Progetto e del Formatore**

**Requisiti dell'Operatore Locale di Progetto:** volontario, dipendente o altro personale a contratto, dotato di capacità e professionalità specifiche inerenti alle attività e gli obiettivi previsti dal progetto, in grado di fungere da coordinatore e responsabile delle attività dei volontari, con caratteristiche tali cioè da poter essere "maestro" al volontario. È il referente per i partecipanti alla realizzazione del progetto/intervento relativamente a tutte le tematiche legate all'attuazione del progetto/intervento ed è disponibile in sede per almeno 10 ore a settimana. Per la qualifica di "operatore locale di progetto" occorre un titolo di studio attinente alle specifiche attività previste dal progetto/intervento, oppure titoli professionali evidenziati da un curriculum, in aggiunta ad almeno due anni di esperienza nelle specifiche attività, unitamente ad una esperienza di servizio civile, anche ai sensi della legge n. 230 del 1998, oppure una preparazione specifica da acquisire tramite un seminario di almeno un giorno organizzato dal Dipartimento o dalle regioni o province autonome. L'incarico di operatore locale di progetto può essere espletato per un solo ente, in una sola sede di attuazione e, avendone i requisiti, anche per più interventi previsti su una stessa sede, fermo restando il rapporto di 1 a 4 con i volontari.

**I Curricula degli Operatori Locali di Progetto (OLP) dovranno essere compilati secondo il format autocertificato allegato di seguito.**

**Requisiti del Formatore Generale:** dipendente, volontario o altro personale con contratto specifico, in possesso di titolo di studio di istruzione superiore, con esperienza professionale in ambito formativo di almeno due anni, di cui uno nell'ambito specifico del servizio civile. **Il curriculum del formatore generale, in forma autocertificata, deve essere allagato in formato PDF, completo di documento d'identità valido.**

**Requisiti del Formatore Specifico:** dipendente, volontario o altro personale con contratto specifico, in possesso di titolo di studio di istruzione superiore attinente alle materie trattate nella formazione specifica e/o comprovata esperienza professionale nelle specifiche materie. **I titoli di studio e le esperienze professionali attinenti al progetto dovranno essere dettagliate in modo esaustivo nella scheda progetto alla voce 14.1.**