

ENTE

- 1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)

Comune di Napoli – SU00317

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- 2) Titolo del progetto (*)

Città in Comune 2027

- 3) Contesto specifico del progetto (*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)

Le sfide contemporanee sono cresciute in maniera esponenziale, a causa di un contesto socio-economico in rapida trasformazione per un insieme complesso di fattori: l'evoluzione tecnologica, le difficili problematiche ambientali, l'estremizzazione delle disuguaglianze, delle marginalità e della povertà educativa, il cambiamento dei modelli lavorativi. Gli ultimi anni sono stati caratterizzati da profondi mutamenti sociali, politici e tecnologici che hanno accelerato e alimentato una profonda incertezza in uno scenario già fortemente segnato. Tutto questo ci costringe ad una ridefinizione dei nostri ruoli e soprattutto del ruolo della *res publica*.

Il legame tra le amministrazioni pubbliche e i cittadini si è fatto sempre più fragile e complesso, tracciando una crescente distanza e un senso di disillusione rispetto alla capacità delle istituzioni di rispondere in modo efficace e tempestivo ai bisogni reali dei cittadini. Diventa quindi prioritario **ricucire questo legame**, restituendo centralità alla partecipazione dei cittadini, alla trasparenza dei processi decisionali e alla capacità dell'ente pubblico di farsi promotore di coesione sociale.

Sviluppare ed educare a una cittadinanza attiva, intesa come la partecipazione consapevole di una persona alla vita politica e il suo pieno inserimento nella rete di diritti e doveri, è parte integrante delle nuove priorità per la cooperazione europea. Il Comune di Napoli, in coerenza con tale priorità, promuove il progetto "Città in Comune 2027", che mira a realizzare un percorso di maggiore trasparenza e fruibilità dei servizi, al fine di migliorare la qualità della vita dei cittadini, in particolar modo delle fasce maggiormente vulnerabili, e garantire il rispetto dei loro diritti. Un percorso in cui le responsabilità di ciascuno e le occasioni di incontro possano produrre "beni" collettivi, passando dalle buone intuizioni alla condivisione di strategie comuni in grado di generare patrimonio

pubblico, ricchezza e capitale sociale.

CONTESTO TERRITORIALE

Il progetto si svilupperà nel territorio del **Comune di Napoli**, una realtà complessa e articolata, caratterizzata da una forte identità sociale e culturale e da significative differenze nelle condizioni socio-economiche e territoriali della popolazione. La città continua a confrontarsi con criticità quali disoccupazione, fragilità economica, disuguaglianze territoriali e condizioni di marginalità sociale, che possono incidere sulle opportunità di partecipazione e sulla capacità dei cittadini di accedere alle risorse e ai servizi disponibili.

Al 1° gennaio 2025 la popolazione residente nel Comune di Napoli è pari a circa **908.000 abitanti**. Il quadro demografico evidenzia inoltre una significativa presenza di popolazione anziana: il **24% dei residenti ha 65 anni e più**. L'invecchiamento della popolazione può determinare una crescente domanda di servizi e di sostegno, soprattutto per le persone che vivono condizioni di fragilità, solitudine o ridotta autonomia.

Il mercato del lavoro napoletano presenta criticità evidenti. Secondo il 1° Rapporto dell'Osservatorio Economia e Società della città di Napoli, con dati riferiti al 2023, il tasso di occupazione della popolazione tra i 15 e i 64 anni è pari al **41%**, mentre il tasso di disoccupazione raggiunge il **29%**, corrispondente a circa 105.000 persone. Il quadro evidenzia una situazione di debolezza occupazionale che può contribuire ad alimentare condizioni di vulnerabilità economica e sociale e a rendere più difficile l'accesso alle opportunità e alle misure di sostegno disponibili.

Le disuguaglianze territoriali costituiscono un ulteriore elemento di criticità. Le condizioni economiche e sociali non risultano infatti omogenee nelle diverse aree della città, con differenze significative tra quartieri e territori che possono incidere sulle opportunità individuali, sull'accesso alle risorse e sulla possibilità di usufruire pienamente dei servizi presenti sul territorio.

Un ulteriore elemento di complessità è rappresentato dalla presenza di una significativa componente di popolazione straniera. Al 1° gennaio 2025 risultano **60.012 cittadini stranieri residenti**, pari al **6,6% della popolazione**. La presenza di persone provenienti da contesti culturali e linguistici differenti può determinare specifiche esigenze di informazione e orientamento e, in alcuni casi, difficoltà nella comprensione delle procedure amministrative e nell'accesso ai servizi pubblici.

In questo quadro, una criticità rilevante riguarda la **conoscenza e la fruibilità dei servizi pubblici**. La pluralità delle prestazioni, delle procedure amministrative e delle misure di sostegno disponibili può rendere complesso per alcuni cittadini individuare il servizio competente, comprendere i requisiti richiesti, reperire le informazioni necessarie e orientarsi tra le diverse procedure.

Tale difficoltà può risultare particolarmente significativa per le persone che si trovano in condizioni di fragilità socioeconomica, per gli anziani, per le persone con disabilità o condizioni di non autosufficienza, per i caregiver e per i cittadini stranieri. A ciò si aggiungono le situazioni di disagio abitativo e le difficoltà di accesso alle misure di

inclusione e sostegno economico, che possono aumentare la necessità di informazioni chiare e facilmente accessibili.

La complessità del rapporto con la pubblica amministrazione può quindi tradursi in **asimmetrie informative**, difficoltà nella lettura delle procedure, nella compilazione della modulistica e nella corretta individuazione delle misure e dei servizi a cui poter accedere. Tali criticità possono incidere maggiormente sulle persone che dispongono di minori risorse economiche, sociali, culturali o relazionali.

I BISOGNI E LE CRITICITÀ EVIDENZIATE

Indicatore	Valore attuale	Fonte
Tasso di occupazione (15-64 anni)	41%	1° Rapporto Osservatorio Economia e Società – Comune di Napoli
Tasso di disoccupazione	29% – circa 105.000 persone	1° Rapporto Osservatorio Economia e Società – Comune di Napoli
Popolazione anziana (65+)	24% della popolazione	Comune di Napoli / dati ISTAT, 1° gennaio 2025
Cittadini stranieri residenti	60.012 – 6,6% della popolazione	ISTAT, 1° gennaio 2025

Il quadro evidenzia pertanto una serie di bisogni connessi alle condizioni socio-economiche e demografiche della città e, in particolare:

- bisogno di **informazioni chiare e accessibili** sui servizi e sulle opportunità disponibili;
- bisogno di **orientamento nell'accesso ai servizi pubblici e territoriali**;
- necessità di supporto nella **comprensione delle procedure amministrative e nella compilazione della modulistica**;
- bisogno di maggiore accessibilità alle informazioni relative alle **misure di inclusione e sostegno economico**;
- necessità di particolare attenzione alle persone anziane e alle persone che vivono condizioni di **disabilità, non autosufficienza o isolamento sociale**;
- bisogno di informazione e orientamento adeguati alle esigenze della **popolazione straniera**;
- necessità di facilitare l'accesso alle informazioni relative alle **situazioni di disagio abitativo** e alle opportunità di sostegno disponibili.

ASPETTI INNOVATIVI

Comunicare con i cittadini è fondamentale. Progettare strumenti adeguati a rendere i cittadini attivi nella vita istituzionale, far conoscere i servizi e avvicinare le nuove generazioni alla pubblica amministrazione rappresentano obiettivi importanti per le istituzioni, sui quali ha posto l'accento anche l'Unione Europea. Gli enti locali e le amministrazioni comunali possono svolgere un ruolo fondamentale nel raggiungimento di questi obiettivi attraverso strumenti capaci di raggiungere la più ampia platea dei cittadini, qualunque siano i loro bisogni e le loro necessità di informazione e accesso ai

servizi.

In questo scenario assume particolare rilevanza la necessità di rendere il rapporto tra cittadini e Amministrazione **più accessibile, comprensibile e orientato ai bisogni della persona**, riducendo le barriere informative e favorendo una maggiore consapevolezza rispetto ai servizi e alle opportunità disponibili.

L'innovazione consiste quindi nel rafforzamento di modalità di comunicazione e relazione capaci di favorire **prossimità, accessibilità e inclusione**, valorizzando il ruolo dei servizi pubblici territoriali come luoghi di ascolto e di orientamento e favorendo una maggiore capacità dei cittadini di individuare e utilizzare le risorse disponibili.

In tale prospettiva, il progetto “**Città in Comune 2027**” si inserisce in un percorso volto a rafforzare il rapporto tra Amministrazione e comunità, promuovendo una maggiore accessibilità delle informazioni, una più efficace fruizione dei servizi e una partecipazione più consapevole alla vita della città.

3.2) Destinatari del progetto (*)

Al fine di garantire un'azione mirata ed efficace, il progetto **Città in Comune 2027** si rivolge alla cittadinanza dei territori coinvolti, con particolare attenzione alle persone e ai nuclei familiari che incontrano maggiori difficoltà nell'accesso ai servizi pubblici, alle informazioni e alle misure sociali e assistenziali disponibili.

I **destinatari diretti** sono costituiti da cittadini che necessitano di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e supporto nell'accesso ai servizi territoriali, con particolare attenzione alle persone e ai nuclei familiari in condizioni di fragilità socioeconomica, ai beneficiari e potenziali beneficiari dell'Assegno di Inclusione, alle persone interessate da situazioni di emergenza abitativa, agli anziani a rischio di isolamento relazionale, ai cittadini migranti e alle persone che incontrano difficoltà nella gestione delle procedure amministrative e nella compilazione della modulistica.

La platea dei destinatari diretti è stimata complessivamente in circa **9.800 cittadini**, distribuiti tra i diversi territori coinvolti:

TERRITORIO	DESTINATARI DIRETTI STIMATI
Municipalità 4	circa 1.500
Municipalità 5 – Gigante	circa 1.200
Municipalità 6	circa 1.800
Municipalità 7	circa 1.200
Municipalità 8 – Centro Nestore	circa 1.300
Municipalità 9 – Pianura	circa 1.800
Municipalità 9 – Soccavo	circa 1.000
Totale	circa 9.800

Le stime sono riferite ai cittadini potenzialmente intercettati attraverso le attività progettuali e sono state definite tenendo conto della tipologia degli interventi, della

specificità dei destinatari e dell'ampiezza della popolazione potenzialmente interessata nei diversi territori.

Sono inoltre individuati **destinatari indiretti** nei familiari e nei componenti dei nuclei dei destinatari diretti, nonché nelle reti di prossimità e nelle comunità territoriali di riferimento. L'orientamento e il supporto forniti ai singoli cittadini possono infatti produrre ricadute positive sull'intero nucleo familiare, riducendo le difficoltà legate all'accesso ai servizi e favorendo una maggiore conoscenza delle opportunità e delle misure disponibili sul territorio. Particolare rilevanza assumono, in tal senso, i familiari delle persone anziane, delle persone in condizioni di fragilità, delle persone con disabilità e non autosufficienti e dei cittadini che si trovano in situazioni di disagio economico o abitativo.

4) Obiettivo del progetto (*)

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

Il progetto **"Città in Comune 2027"** si inserisce nel quadro più ampio del programma **"We.Care – welfare territoriale e innovazione sociale 2027"**, contribuendo alla realizzazione dell'obiettivo generale di rafforzare il sostegno, l'inclusione e la partecipazione delle persone in condizioni di fragilità, favorendo una maggiore prossimità tra cittadini, servizi e istituzioni.

L'obiettivo specifico del progetto è **rafforzare l'accessibilità ai servizi pubblici e alle misure sociali e assistenziali del Comune di Napoli, attraverso attività di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e supporto rivolte alla cittadinanza, con particolare attenzione alle persone e ai nuclei familiari che incontrano maggiori difficoltà nell'accesso alle informazioni, nella comprensione delle procedure e nella fruizione delle opportunità disponibili.**

Il progetto intende intervenire sulle criticità evidenziate nel contesto territoriale, caratterizzato da condizioni di fragilità economica, significativa presenza di popolazione anziana e straniera e persistenti differenze socio-territoriali. Tali condizioni possono essere ulteriormente aggravate dalle difficoltà nell'individuare il servizio competente, comprendere le procedure amministrative, compilare la modulistica e conoscere le misure di inclusione e sostegno disponibili.

Attraverso il rafforzamento delle attività di prossimità nei territori coinvolti, il progetto mira pertanto a **ridurre le barriere informative e procedurali che possono ostacolare l'accesso ai servizi**, favorendo una maggiore consapevolezza dei cittadini rispetto ai propri diritti, alle opportunità disponibili e alle modalità per usufruirne. Particolare attenzione sarà rivolta alle persone in condizioni di fragilità socioeconomica, agli anziani a rischio di isolamento, alle persone con disabilità o non autosufficienti, ai caregiver, ai cittadini stranieri, ai beneficiari e potenziali beneficiari delle misure di sostegno e alle persone interessate da situazioni di disagio abitativo.

Il progetto contribuisce in particolare ai seguenti **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**:

- **SDG 10 – Ridurre le disuguaglianze:** il progetto contribuisce a ridurre le disuguaglianze nell'accesso ai servizi e alle opportunità, prestando particolare attenzione alle persone che, per condizioni economiche, sociali, anagrafiche o culturali, possono incontrare maggiori ostacoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'accesso alle misure disponibili.
- **SDG 11 – Città e comunità sostenibili:** il progetto contribuisce a una città più inclusiva e accessibile, rafforzando la prossimità dei servizi e favorendo la capacità dei cittadini di orientarsi tra le risorse e le opportunità presenti nei diversi territori. La presenza di attività di accoglienza e orientamento nelle Municipalità coinvolte contribuisce a rafforzare la dimensione territoriale del welfare e la coesione delle comunità locali.
- **SDG 16 – Pace, giustizia e istituzioni solide:** il progetto favorisce un rapporto più accessibile e trasparente tra cittadini e Pubblica Amministrazione, migliorando la conoscenza dei servizi, delle procedure e delle misure disponibili. L'ascolto e l'orientamento contribuiscono a ridurre le asimmetrie informative e a favorire una relazione più consapevole tra cittadini e istituzioni.

Il raggiungimento dell'obiettivo sarà verificato attraverso **indicatori di contesto e indicatori di risultato**. Gli indicatori di contesto restituiscono il quadro socio-demografico ed economico di riferimento e consentono di motivare l'intervento progettuale; gli indicatori di risultato consentono invece di verificare gli effetti delle attività realizzate nel corso del progetto.

INDICATORE	VALORE ATTUALE	VALORE ATTESO A FINE PROGETTO
Tasso di occupazione (15-64 anni)	41%	Indicatore di contesto
Tasso di disoccupazione	29% – circa 105.000 persone	Indicatore di contesto
Popolazione anziana (65+)	24% della popolazione	Indicatore di contesto
Cittadini stranieri residenti	60.012 – 6,6% della popolazione	Indicatore di contesto
Cittadini raggiunti dalle attività di accoglienza e orientamento	Attività territoriali rivolte a una platea eterogenea di cittadini con differenti bisogni di accesso ai servizi	Circa 9.800 destinatari diretti
Supporto nell'accesso ai servizi e alle procedure amministrative	Presenza di difficoltà nella comprensione delle procedure e nella compilazione della modulistica	Supporto e orientamento agli utenti che ne fanno richiesta, con monitoraggio delle attività realizzate
Orientamento alle misure sociali, assistenziali e di sostegno	Informazioni e modalità di accesso alle misure non sempre facilmente individuabili dagli utenti	Aumento della capacità degli utenti di individuare le misure e i servizi pertinenti, rilevato attraverso gli strumenti di monitoraggio

Conoscenza e accessibilità percepita dei servizi	Persistono asimmetrie informative e difficoltà nell'individuazione dei servizi competenti	Miglioramento della percezione di accessibilità e chiarezza delle informazioni, rilevato attraverso questionari e feedback degli utenti
Soddisfazione degli utenti	Non rilevata in modo omogeneo nelle diverse attività territoriali	Almeno l'80% degli utenti esprime una valutazione positiva rispetto all'accoglienza, all'informazione e all'orientamento ricevuti

Il contributo del progetto alla piena realizzazione del programma **We.Care** si concretizza pertanto nel rafforzamento della capacità dei servizi territoriali di intercettare e accompagnare i cittadini, soprattutto quelli maggiormente esposti al rischio di esclusione, favorendo un accesso più semplice, consapevole e inclusivo alle risorse pubbliche e alle misure di sostegno.

5) *Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)*

5.1) *Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)*

Fase 1: Accoglienza e formazione volontari

I volontari saranno accolti dall'ente che, mediante formazione generale e specifica (realizzato secondo i contenuti previsti dal progetto), fornirà loro le conoscenze, le competenze nonché gli strumenti di base affinché possano realizzare le attività previste. Dopodiché i volontari incontreranno gli operatori che li introdurranno al progetto, alle azioni programmate, ai suoi obiettivi e alla tipologia di destinatari.

Fase 2: Costituzione equipe di lavoro

Acquisiti gli strumenti di base, sarà costituito il gruppo di lavoro del progetto, comprendente gli operatori coinvolti che i volontari affiancheranno nella realizzazione delle attività previste. Al fine di lavorare in maniera efficace, in via preliminare, si utilizzeranno strumenti di analisi sia del bisogno che dell'area di intervento, come la SWOT Analysis che definisce i punti di forza e debolezza.

Fase 3: Realizzazione delle attività

Per rispondere alle sfide sociali, economiche e culturali del Comune di Napoli, il progetto prevede un insieme integrato di attività finalizzate a rafforzare la relazione tra cittadini e amministrazione pubblica, con un focus particolare su persone in condizioni di marginalità. Le attività sono orientate a promuovere la partecipazione attiva, l'accessibilità ai servizi e la trasparenza istituzionale, attraverso strumenti innovativi e inclusivi.

ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	
ATTIVITÀ	DESCRIZIONE
1. Comune Ti Ascolta	L'attività prevede l'accoglienza e l'ascolto degli utenti presso gli sportelli e i servizi territoriali coinvolti nel progetto, con l'obiettivo di comprendere le esigenze

	espresse e individuare le informazioni e i servizi maggiormente pertinenti rispetto al bisogno rilevato. Particolare attenzione sarà rivolta alle persone che incontrano maggiori difficoltà nell'individuare il servizio competente o nel comprendere le modalità di accesso. L'ascolto iniziale consentirà di rilevare il bisogno espresso dall'utente e di fornire un primo orientamento verso il servizio, la misura o la procedura più appropriata.
2. Comune IN-Forma (Con il supporto dell'ente partner "Annalisa Durante" APS)	L'attività prevede la diffusione di informazioni relative ai servizi comunali e territoriali e alle misure sociali e assistenziali attive, favorendo una maggiore conoscenza delle opportunità disponibili e delle relative modalità di accesso. L'informazione sarà orientata a rendere più comprensibili i requisiti, le procedure e gli adempimenti previsti per accedere ai servizi e alle misure di interesse, utilizzando modalità comunicative chiare e accessibili e adeguate alle caratteristiche delle diverse tipologie di utenza. L'attività contribuirà così a ridurre le difficoltà informative che possono ostacolare la conoscenza e la fruizione delle opportunità disponibili, favorendo una maggiore consapevolezza da parte dei cittadini rispetto alle risorse presenti sul territorio.
3. Comune Ti Accompagna	L'attività prevede il supporto agli utenti nell'affrontare le difficoltà incontrate nell'accesso ai servizi, alle procedure e alle misure disponibili, con particolare attenzione alle situazioni che richiedono un accompagnamento nella gestione degli adempimenti amministrativi. Il supporto sarà modulato in relazione alle caratteristiche dell'utenza e alle attività delle singole sedi, prestando particolare attenzione alle persone che incontrano maggiori difficoltà nella comprensione delle procedure, nella predisposizione della documentazione e nell'individuazione dei passaggi necessari per accedere ai servizi di interesse. Durante l'attività saranno inoltre rilevate le principali richieste e criticità emerse nel rapporto con i servizi territoriali. Gli elementi raccolti contribuiranno al monitoraggio degli interventi e a una migliore conoscenza dei bisogni espressi dalla cittadinanza nei territori coinvolti.
ATTIVITÀ AD HOC SU SEDI SPECIFICHE	
Municipalità 4	
4. Comune Vicino (Con il supporto dell'ente	L'attività si realizza presso gli sportelli demo-anagrafici e i servizi sociali della Municipalità 4 e mira a facilitare il

partner Cosvitec srl)	rapporto dei cittadini con i servizi comunali e sociali presenti sul territorio. L'intervento sarà orientato a sostenere gli utenti nell'individuazione del servizio competente e delle informazioni necessarie in relazione alle proprie esigenze, con particolare attenzione alle situazioni in cui la pluralità dei servizi e delle procedure può rendere più complesso individuare il percorso da seguire. La presenza presso gli sportelli territoriali contribuirà a rendere più semplice il collegamento tra cittadini e Amministrazione, favorendo una maggiore conoscenza delle opportunità disponibili e una più agevole fruizione dei servizi.
Municipalità 5 - Gigante	
5. Inclusione in Comune (Con il supporto dell'ente partner Cosvitec srl)	L'attività si realizza presso la sede della Municipalità 5 – Gigante ed è rivolta ai cittadini che usufruiscono dell'Assegno di Inclusione (ADI), con l'obiettivo di facilitare la conoscenza della misura e delle opportunità ad essa collegate. L'intervento prevede un supporto nella comprensione delle informazioni relative all'ADI e nell'individuazione dei servizi e delle risorse territoriali pertinenti rispetto alla situazione dell'utente, favorendo una maggiore consapevolezza delle possibilità di sostegno previste dal percorso di inclusione. Particolare attenzione sarà dedicata alle difficoltà che possono emergere nella gestione delle procedure e nell'accesso ai servizi collegati alla misura, favorendo, quando necessario, il collegamento con i servizi competenti.
SEDI: Municipalità 6 e Politiche di inclusione e integrazione	
6. Comunità che si prende cura (Con il supporto dell'ente partner I Fuoriclasse APS)	L'attività si rivolge in particolare alle persone in condizioni di fragilità e agli anziani ad alto rischio di isolamento relazionale, con attenzione anche alle persone con disabilità, agli adulti non autosufficienti e ai loro caregiver. L'intervento prevede un supporto nell'individuazione delle informazioni e dei servizi maggiormente rispondenti alle esigenze degli utenti, con particolare riferimento alle misure sociali e socio-sanitarie disponibili, ai servizi di supporto alla non autosufficienza e alle opportunità di sostegno rivolte ai caregiver. Sarà inoltre fornito supporto nella comprensione delle procedure e nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso alle prestazioni e alle misure di interesse, comprese quelle connesse all'erogazione dell'assegno di cura.

	L'attività intende sostenere le persone e le famiglie che incontrano maggiori difficoltà nella gestione delle condizioni di fragilità e non autosufficienza, favorendo una maggiore conoscenza delle risorse disponibili e una più agevole fruizione dei servizi territoriali.
Municipalità 7	
7. Migranti in Comune (Con il supporto dell'ente partner I Fuoriclasse APS)	L'attività è rivolta ai cittadini migranti e mira a facilitarne l'accesso ai servizi comunali e territoriali e alle misure di sostegno disponibili. Attraverso lo sportello dedicato, l'intervento sarà orientato a fornire informazioni e indicazioni utili rispetto ai servizi e alle opportunità presenti sul territorio, prestando particolare attenzione alle difficoltà che possono emergere nella comprensione delle procedure amministrative e delle modalità di accesso ai servizi. L'attività intende contribuire a ridurre le barriere informative e procedurali che possono ostacolare la piena fruizione dei servizi, favorendo una maggiore conoscenza delle risorse disponibili e una più agevole partecipazione alla vita della comunità territoriale.
SEDI: Municipalità 8-Centro Nestore e Municipalità 9-Soccavo	
8. Servizi in Comune (Con il supporto dell'ente partner ETS Cooperativa Sociale Adesia)	L'attività prevede il rafforzamento dei punti di accesso ai servizi comunali presso gli sportelli demo-anagrafici del Centro Nestore – Municipalità 8 e di Soccavo – Municipalità 9, facilitando per i cittadini l'individuazione delle informazioni e dei servizi di competenza. Nella sede del Centro Nestore – Municipalità 8, l'attività comprende anche il collegamento con i servizi sociali presenti sul territorio, mentre nella sede di Soccavo – Municipalità 9 è focalizzata sull'accesso ai servizi attraverso lo sportello demo-anagrafico. L'intervento contribuisce a rendere più semplice il rapporto con l'Amministrazione, sostenendo gli utenti nell'individuazione del servizio di riferimento e delle informazioni necessarie in relazione alle proprie esigenze.
Municipalità 9-Pianura	
9. Abitare in Comune (Con il supporto dell'ente partner ETS Cooperativa Sociale Adesia)	L'attività si rivolge ai cittadini e ai nuclei familiari che si trovano in condizioni di difficoltà economica e abitativa, con particolare attenzione ai beneficiari dell'Assegno di Inclusione (ADI) e alle persone interessate alle misure rivolte alle situazioni di emergenza abitativa. L'intervento è finalizzato a facilitare la comprensione delle opportunità di sostegno disponibili e delle relative modalità

	di accesso, con particolare riferimento alle misure di sostegno al reddito e agli interventi destinati alle persone e ai nuclei familiari in difficoltà abitativa. Sarà inoltre favorito il collegamento con i servizi competenti in relazione alla situazione specifica dell'utente. L'attività intende contribuire a ridurre le difficoltà informative e procedurali che possono ostacolare l'accesso alle misure di sostegno economico e abitativo, favorendo una maggiore conoscenza delle risorse disponibili e una più agevole fruizione dei servizi territoriali.
--	--

Fase 4: Monitoraggio e valutazione in itinere

Il percorso prevede una valutazione dell'andamento del progetto così da poter intervenire e applicare correttivi se necessario, salvaguardando la qualità dell'intervento.

Pertanto, saranno definite delle giornate dedicate alla valutazione, alla quale parteciperanno sia gli OLP che i volontari. Gli strumenti di valutazione saranno questionari specifici somministrati ai volontari, attraverso i quali si verificherà il soddisfacimento degli obiettivi e dei risultati attesi.

Fase 5: Valutazione complessiva del progetto

Al termine del progetto, nel corso dell'ultimo mese, sarà realizzata una valutazione complessiva degli interventi che, oltre ad analizzare la coerenza con gli obiettivi/risultati, ne valuterà l'impatto. La valutazione sarà realizzata facendo riferimento a specifiche griglie di valutazione elaborate dal gruppo di lavoro sulla base degli indicatori definiti in sede progettuale e che tengano conto anche della valutazione in itinere.

Fase 6: Tutoraggio

Il percorso di tutoraggio si svolgerà negli ultimi mesi di servizio e avrà una durata complessiva di 22 ore. Le modalità di svolgimento, individuali e/o collettive, in presenza e/o da remoto, nonché l'articolazione oraria e la suddivisione in moduli, saranno definite dall'ente incaricato dell'erogazione del servizio e descritte nel dettaglio nel Sistema Helios.

5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 5.1 (*)

[illegible]

4. Comune vicino													
5. Inclusione In Comune													
6. Comunità che si prende cura													
7. Migranti in Comune													
8. Servizi in Comune													
9. Abitare in Comune													
Fase 4: Monitoraggio e valutazione in itinere													
Fase 5: Valutazione complessiva del progetto e ipotesi di follow up													
Fase 6: Tutoraggio													
ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SUL PROGETTO													

5.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Attività prevista dal progetto in favore dei giovani con minori opportunità: per quanto concerne i giovani con minori opportunità, il progetto non intende prevedere delle attività specifiche, ma i volontari e le volontarie saranno coinvolti in tutte le attività in egual misura rispetto agli altri operatori volontari per stimolare il loro interesse e la loro integrazione.

Attività previste da remoto: è possibile prevedere il ricorso ad attività da remoto, ove compatibili con le mansioni assegnate, nel limite massimo del 30% dell'attività complessiva degli operatori volontari, in situazioni di emergenza che non consentano l'operatività presso la propria sede. L'ente garantirà la disponibilità degli strumenti necessari o verificherà che gli operatori ne siano dotati, assicurando in ogni caso la piena possibilità di svolgere tutte le attività in presenza.

Si riporta di seguito la descrizione delle attività svolte dagli operatori volontari, comuni a tutte le sedi di progetto e differenziate, ove previsto, in relazione alle specificità delle singole sedi di accoglienza.

ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI DI PROGETTO	
ATTIVITÀ	RUOLO DEGLI OPERATORI VOLONTARI
1. Comune Ti Ascolta	I volontari affiancheranno gli operatori nelle attività di accoglienza e ascolto degli utenti, collaborando alla rilevazione delle esigenze espresse e fornendo supporto nelle attività di prima informazione e orientamento. Contribuiranno inoltre alla raccolta delle

	principali richieste e criticità emerse durante il rapporto con l'utenza.
2. Comune IN-Forma (Con il supporto dell'ente partner "Annalisa Durante" APS)	I volontari supporteranno gli operatori nella diffusione delle informazioni relative ai servizi comunali e territoriali e alle misure sociali e assistenziali disponibili. Collaboreranno alla predisposizione e distribuzione dei materiali informativi e alle attività di supporto agli utenti nella comprensione delle informazioni e delle modalità di accesso.
3. Comune Ti Accompagna	I volontari affiancheranno gli operatori nelle attività di supporto agli utenti che incontrano difficoltà nell'accesso ai servizi e nelle procedure amministrative. Potranno collaborare, secondo le indicazioni ricevute, nella gestione della documentazione e nella compilazione della modulistica, contribuendo inoltre alla raccolta delle richieste e delle criticità rilevate.
ATTIVITÀ AD HOC SU SEDI SPECIFICHE	
Municipalità 4	
4. Comune Vicino (Con il supporto dell'ente partner Cosvitec srl)	I volontari affiancheranno gli operatori presso gli sportelli demo-anagrafici e i servizi sociali della Municipalità 4, supportando le attività rivolte ai cittadini e contribuendo alla gestione delle richieste e delle informazioni relative ai servizi presenti sul territorio.
Municipalità 5 - Gigante	
5. Inclusione in Comune (Con il supporto dell'ente partner Cosvitec srl)	I volontari supporteranno gli operatori nelle attività rivolte ai beneficiari dell'Assegno di Inclusione, collaborando alla diffusione delle informazioni relative alla misura e alle opportunità ad essa collegate e alle attività di orientamento verso i servizi territoriali competenti.
SEDI: Municipalità 6 e Politiche di inclusione e integrazione	
6. Comunità che si prende cura (Con il supporto dell'ente partner I Fuoriclasse APS)	I volontari affiancheranno gli operatori nelle attività rivolte alle persone in condizioni di fragilità, agli anziani, alle persone con disabilità e non autosufficienti e ai loro caregiver. Collaboreranno alla diffusione delle informazioni sui servizi e sulle misure disponibili e supporteranno gli operatori nelle attività previste per facilitare l'accesso alle prestazioni.
Municipalità 7	
7. Migranti in Comune (Con il supporto dell'ente partner I Fuoriclasse APS)	I volontari affiancheranno gli operatori presso lo sportello dedicato ai cittadini migranti, collaborando alle attività informative e di orientamento sui servizi e sulle opportunità territoriali e supportando la raccolta delle richieste e delle esigenze espresse dagli utenti.
SEDI: Municipalità 8-Centro Nestore e Municipalità 9-Soccavo	
8. Servizi in Comune	I volontari supporteranno gli operatori nelle attività

(Con il supporto dell'ente partner ETS Cooperativa Sociale Adesia)	presso gli sportelli demo-anagrafici delle due sedi, collaborando alle attività di informazione e orientamento dell'utenza e all'individuazione dei servizi competenti. Presso il Centro Nestore affiancheranno inoltre gli operatori nelle attività connesse ai servizi sociali presenti nella sede.
Municipalità 9-Pianura	
9. Abitare in Comune (Con il supporto dell'ente partner ETS Cooperativa Sociale Adesia)	I volontari affiancheranno gli operatori nelle attività rivolte ai cittadini e ai nuclei familiari in difficoltà economica e abitativa, collaborando alla diffusione delle informazioni sulle misure di sostegno disponibili, comprese quelle relative all'Assegno di Inclusione e all'emergenza abitativa, e alle attività di orientamento verso i servizi competenti. Durante l'intero progetto, i volontari opereranno in collaborazione con gli operatori di riferimento, contribuendo alle attività sulla base delle indicazioni ricevute e nel rispetto del proprio ruolo.

5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

Le risorse umane indicate nella tabella seguente sono previste in misura identica per ciascuna sede di progetto per quanto concerne le attività comune, anche in considerazione che ogni sede di accoglienza presenta un numero medio simile di volontari e di utenti da seguire. Per le sedi in cui si realizzano attività specifiche o ad hoc, sono previste ulteriori figure professionali dedicate, dove si evince dallo schema riportato di seguito.			
ATTIVITÀ	TIPOLOGIA PROFESSIONALE RICHIESTA	DESCRIZIONE DEL RUOLO E ATTIVITÀ	NUMERO RISORSE PER SEDE
ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI DI PROGETTO			
1. Comune Ti Ascolta	Operatore di sportello/servizi territoriali	Accoglienza e ascolto dell'utenza; rilevazione delle esigenze; primo orientamento e supporto agli utenti nell'individuazione dei servizi competenti.	3
2. Comune IN-Forma	Operatore di sportello/servizi territoriali	Diffusione delle informazioni sui servizi e sulle misure disponibili; supporto nella comprensione delle procedure e delle modalità di accesso; predisposizione e distribuzione di materiali informativi.	1

3. Comune Ti Accompagna	Operatore sociale/amministrativo	Supporto agli utenti nelle difficoltà di accesso ai servizi e nelle procedure; affiancamento nella gestione della documentazione e della modulistica; raccolta delle principali richieste e criticità.	2
ATTIVITÀ AD HOC SU SEDI SPECIFICHE			
4. Comune Vicino – Municipalità 4	Operatore di sportello/servizi territoriali	Supporto agli operatori presso gli sportelli demo- anagrafici e i servizi sociali; collaborazione nelle attività rivolte all'utenza e nella gestione delle richieste.	1
5. Inclusione in Comune – Municipalità 5, Gigante	Operatore sociale	Supporto agli operatori nelle attività rivolte ai beneficiari dell'ADI e nelle attività informative e di orientamento verso i servizi territoriali.	1
6. Comunità che si prende cura – Municipalità 6 + Politiche di Inclusione e Integrazione	Assistente sociale/Operatore sociale	Affiancamento agli operatori nelle attività rivolte a persone fragili, anziani, persone con disabilità e non autosufficienti e caregiver; supporto nelle attività informative e nell'accesso ai servizi e alle misure di sostegno.	2 per sede
7. Migranti in Comune – Municipalità 7	Operatore sociale/Mediatore linguistico-culturale	Affiancamento agli operatori dello sportello dedicato ai cittadini migranti; supporto nelle attività informative, di orientamento e nella relazione con l'utenza.	2
8. Servizi in Comune – Municipalità 8, Centro Nestore + Municipalità 9, Soccavo	Operatore di sportello/servizi territoriali	Supporto agli operatori presso gli sportelli demo- anagrafici; collaborazione nelle attività informative e di orientamento e nella gestione delle richieste dell'utenza.	1 per sede
9. Abitare in Comune – Municipalità 9, Pianura	Operatore sociale	Affiancamento agli operatori nelle attività rivolte a cittadini e nuclei familiari in difficoltà economica e	1

		abitativa; supporto nelle attività informative relative alle misure di sostegno e all'emergenza abitativa.	

5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto ()*

Le risorse tecniche e strumentali indicate nella tabella seguente sono individuate in coerenza con le attività previste dal progetto e con le esigenze operative delle diverse sedi di accoglienza. Le dotazioni comuni sono finalizzate a garantire il regolare svolgimento delle attività di informazione, orientamento e supporto all'utenza, mentre per le sedi in cui sono previste attività specifiche sono indicate le ulteriori risorse necessarie in relazione alle caratteristiche degli interventi. Le dotazioni previste risultano funzionali alle attività progettuali e adeguate a supportare gli operatori e i volontari nello svolgimento delle attività, garantendo la possibilità di operare sia in presenza sia, ove previsto, da remoto.

ATTIVITÀ	RISORSA TECNICA/STRUMENTALE	DESCRIZIONE E ADEGUATEZZA	QUANTITÀ PER SEDE
ATTIVITÀ COMUNI A TUTTE LE SEDI DI PROGETTO			
1. Comune Ti Ascolta	Postazioni informatiche	PC con connessione internet per supportare gli operatori nelle attività di accoglienza, ascolto e consultazione delle informazioni sui servizi.	2
	Stampante multifunzione	Per la gestione e la stampa della documentazione e dei materiali necessari alle attività.	1
	Spazio/sportello dedicato	Spazio attrezzato per le attività rivolte all'utenza, garantendo condizioni adeguate di accoglienza e ascolto.	1
2. Comune IN-Forma	Postazioni informatiche	PC con connessione internet per la consultazione e l'aggiornamento delle informazioni relative ai servizi e alle misure disponibili.	2
	Materiali informativi e	Materiali cartacei e digitali	Quantità

	modulistica	relativi a servizi, misure, procedure e modalità di accesso.	variabile
	Stampante multifunzione	Per la stampa e la distribuzione di materiali informativi e documentazione.	1
3. Comune Ti Accompagna	Postazioni informatiche	PC con connessione internet per supportare gli operatori nella gestione delle procedure e della documentazione.	2
	Stampante/scanner	Per la gestione della documentazione e della modulistica necessaria alle attività.	1
	Spazio dedicato	Ambiente attrezzato per il supporto agli utenti, nel rispetto delle esigenze organizzative della sede.	1
ATTIVITÀ AD HOC SU SEDI SPECIFICHE			
4. Comune Vicino – M4	Postazione informatica	PC con connessione internet per il supporto alle attività presso gli sportelli demo-anagrafici e i servizi sociali.	1
	Stampante multifunzione	Per la gestione della documentazione e dei materiali necessari alle attività.	1
5. Inclusione in Comune – M5 Gigante	Postazione informatica	PC con connessione internet per la consultazione delle informazioni relative all'ADI e ai servizi collegati.	1
	Materiali informativi e modulistica	Documentazione relativa all'ADI e alle opportunità e procedure ad essa collegate.	Quantità variabile
6. Comunità che si prende cura – M6 + Politiche di Inclusione e Integrazione	Postazione informatica	PC con connessione internet per la consultazione delle informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari e sulle misure disponibili.	2
	Stampante/scanner	Per la gestione della documentazione e della modulistica relativa alle	1

		attività.	
	Materiali informativi e modulistica	Documentazione relativa ai servizi e alle misure rivolte a persone fragili, persone con disabilità, non autosufficienti e caregiver.	Quantità variabile
7. Migranti in Comune – M7	Postazione informatica	PC con connessione internet per la consultazione delle informazioni sui servizi e sulle opportunità rivolte ai cittadini migranti.	1
	Materiali informativi multilingue	Materiali utili a facilitare la comprensione delle informazioni relative ai servizi e alle procedure.	Quantità variabile
8. Servizi in Comune – M8 Centro Nestore + M9 Soccavo	Postazione informatica	PC con connessione internet per le attività presso gli sportelli demo-anagrafici.	1 per sede
	Stampante multifunzione	Per la gestione della documentazione e dei materiali necessari alle attività di sportello.	1 per sede
9. Abitare in Comune – M9 Pianura	Postazione informatica	PC con connessione internet per la consultazione delle informazioni relative alle misure di sostegno economico e abitativo.	1
	Materiali informativi e modulistica	Documentazione relativa all'ADI, alle misure di sostegno e agli interventi per l'emergenza abitativa.	Quantità variabile
	Stampante/scanner	Per la gestione della documentazione e della modulistica necessaria alle attività.	1

6) Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio

Gli operatori volontari e le operatrici volontarie di Servizio Civile Universale sono tenuti/e a rispettare le seguenti norme e regole di condotta:

- Osservare il regolamento relativo alla gestione e all'utilizzo delle strutture e degli strumenti;

- Rispettare le normative in materia di igiene, sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
- Garantire il rispetto della privacy riguardo agli utenti seguiti;
- Partecipare ai percorsi formativi generali e specifici, nonché alle attività di tutoraggio, nei luoghi designati alle attività formative;
- Essere disponibili per eventuali spostamenti temporanei dalla sede di destinazione, in base alle indicazioni dei responsabili del progetto, per supportare gli operatori e le operatrici nelle attività esterne e nelle iniziative territoriali previste dal progetto;
- Essere flessibili riguardo gli orari di servizio, nell'ambito del monte ore previsto;
- Essere reperibili in caso di emergenze, durante gli orari diurni;
- Essere disponibili a prestare servizio durante i giorni festivi e prefestivi, quando necessario, rispettando comunque i giorni di riposo settimanale;
- Utilizzare (previo accordo) una parte dei giorni di permesso in relazione alle chiusure estive e durante le festività natalizie delle sedi; qualora il numero di giorni di chiusura superasse un terzo dei giorni di permesso degli operatori e delle operatrici volontari/e, l'ente predisporrà modalità o sedi alternative per garantire la continuità del servizio;
- Essere disponibili a partecipare a corsi, seminari e momenti di confronto utili alla realizzazione del progetto e alla formazione dei volontari e delle volontarie, anche organizzati da enti partner.

7) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

“Annalisa Durante” APS, Napoli, Via Domenico Fontana n. 81, C.F.: 95064910631.

L'Associazione “Annalisa Durante” APS metterà a disposizione **dell'attività 2. Comune IN-Forma**, comune a tutte le sedi di progetto, il proprio know-how maturato nell'ambito della partecipazione civica, della promozione della cittadinanza attiva e del coinvolgimento della comunità locale, nonché la conoscenza delle realtà e delle reti territoriali sviluppata attraverso le proprie attività. L'associazione potrà inoltre mettere a disposizione, ove necessario, i propri spazi per la realizzazione di assemblee pubbliche, workshop e forum territoriali, nonché le proprie conoscenze ed esperienze relative alle dinamiche partecipative e al dialogo con la comunità, utili a favorire il coinvolgimento dei cittadini, la raccolta di proposte e istanze e la costruzione di prassi condivise.

Cosvitec srl, Via Galileo Ferraris, 171, Napoli 80142, C.F. 07838020639

L'Associazione Cosvitec s.r.l. metterà a disposizione delle **attività 4. Comune vicino** e **dell'attività 5. Inclusione in comune, presso le sedi della Municipalità 4 e Municipalità 5-Gigante**, il proprio contributo alla diffusione di informazioni sui servizi pubblici, sui diritti dei cittadini e sulle opportunità di partecipazione, attraverso la disponibilità di materiali informativi e strumenti utili alla diffusione delle informazioni e alla realizzazione di info point territoriali. Il contributo sarà finalizzato a favorire una maggiore conoscenza delle opportunità e delle risorse presenti sul territorio e a ridurre le difficoltà informative che

possono ostacolarne la fruizione.

I Fuoriclasse APS, Napoli, Via Monte Bianco, 11/13.

L'Associazione I Fuoriclasse APS metterà a disposizione delle **attività 6. Comunità che si prende cura** e **attività 7. Migranti in Comune**, presso la Municipalità 6, Servizio Politiche di Inclusione Sociale e la Municipalità 7, la propria esperienza nel campo degli interventi e servizi sociali, dell'inclusione socio-culturale e del supporto alle famiglie in condizioni di vulnerabilità, maturata attraverso attività di contrasto alla dispersione scolastica, aggregazione giovanile e percorsi educativi rivolti ai minori. Potranno inoltre essere condivise esperienze, strumenti e materiali sviluppati nell'ambito delle attività laboratoriali ed educative realizzate dall'associazione, utili a favorire l'inclusione e la partecipazione delle persone e delle famiglie coinvolte.

ETS Cooperativa Sociale Adesia, Napoli, Via Comunale Vecchia, 87/c, C.F. 10672791216.

ETS Cooperativa Sociale Adesia metterà a disposizione delle **attività 8. Servizi in Comune** e **9. Abitare in Comune** conoscenze e risorse utili alle attività di informazione rivolte ai cittadini e all'individuazione delle opportunità e dei servizi presenti sul territorio. Potranno inoltre essere messi a disposizione materiali e strumenti informativi utili a favorire una maggiore conoscenza dei servizi e delle opportunità di sostegno rivolte alle persone e ai nuclei familiari in condizioni di difficoltà.

FORMAZIONE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

8) Tecniche e metodologie di realizzazione previste per la formazione specifica (*)

Il progetto prevede la pianificazione di un percorso di formazione specifica per gli operatori e le operatrici volontari/e di Servizio Civile, finalizzato a supportare il loro ruolo attraverso l'acquisizione di competenze specifiche legate al progetto scelto. Ogni incontro sarà strutturato in tre fasi principali:

- **Fase di apertura:** un momento introduttivo fondamentale per stabilire le basi della relazione tra i/le partecipanti e definire chiaramente gli obiettivi del lavoro di gruppo.
- **Fase di sviluppo:** verranno presentati e approfonditi i contenuti specifici della formazione, con un focus sull'acquisizione di competenze pratiche e teoriche pertinenti al progetto.
- **Fase finale:** momento di riflessione e valutazione, durante il quale avverrà uno scambio reciproco tra formatori/formatrici, volontari/e e OLP (Operatore/Operatrice Locale di Progetto), al fine di monitorare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e individuare aree di miglioramento.

La metodologia didattica sarà principalmente interattiva, puntando a coinvolgere attivamente i/le partecipanti attraverso attività pratiche, discussioni e lavori di gruppo.

La formazione specifica si baserà sulla metodologia del "learning by doing", tecnica

particolarmente efficace nella relazione che si instaura tra formatori e formatrici esperti/e e i volontari e le volontarie. Il presupposto di partenza è che ogni partecipante porti con sé un bagaglio di esperienze e competenze maturato nel settore di riferimento o in altri contesti. L'intervento formativo, quindi, mira a valorizzare e integrare queste competenze, permettendo ai volontari e alle volontarie di sviluppare ulteriormente le loro abilità professionali e di contribuire concretamente al progetto, con un impatto positivo sul loro percorso formativo e professionale.

Come da disposizioni, la formazione specifica deve essere erogata preferibilmente in presenza. Tuttavia, considerando le specifiche finalità, è ammissibile erogare la stessa in modalità "a distanza", indistintamente nella modalità sincrona e/o nella modalità asincrona, purché nel rispetto del limite complessivo del 30% delle ore previste dal progetto per tale tipologia di formazione. Come previsto dalle disposizioni, inoltre, in via sperimentale e transitoria, verrà eventualmente utilizzata la FAD anche nella modalità totalmente asincrona nei casi previsti dalla relativa circolare:

- ≡ Per le azioni di recupero della formazione in caso di assenze giustificate ai corsi di formazione specifica, considerando causale ammissibile: i permessi straordinari, le assenze per malattia o l'astensione obbligatoria e ponendo, quale limite massimo, un numero di OV non superiore a 3 per sede (oltre tale numero, l'Ente deve rispettare le modalità di formazione normativamente applicabili);
- ≡ Per le azioni di recupero della formazione in favore di tutti i subentranti che, oggettivamente, non abbiano potuto partecipare alla formazione specifica;
- ≡ Per l'erogazione del solo modulo di formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego delle/degli OV nei progetti di Servizio Civile Universale.

9) *Moduli della formazione specifica e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (*)*

MODULO	TITOLO	CONTENUTI E FINALITÀ	ORE	ATTIVITÀ DI RIFERIMENTO
1	Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto	Presentazione del contesto operativo delle sedi di progetto, dei referenti, degli orari e delle modalità organizzative. Saranno illustrate le regole di comportamento, le procedure interne e le modalità di collaborazione con gli operatori. Il modulo ha l'obiettivo di favorire un inserimento consapevole dei volontari nelle diverse realtà territoriali e una corretta	5	Tutte le attività

		comprensione del proprio ruolo.		
2	Sportelli e servizi: strumenti e modalità di accesso	Il modulo fornisce ai volontari le conoscenze necessarie per comprendere il funzionamento degli sportelli e dei servizi rivolti alla cittadinanza e per affiancare gli operatori nelle attività previste dal progetto. Saranno approfondite le modalità di accoglienza, ascolto, informazione, orientamento e supporto agli utenti, con particolare attenzione alla rilevazione del bisogno e all'individuazione del servizio competente. Saranno inoltre affrontate le principali procedure e modalità di accesso ai servizi e alle misure di sostegno, la lettura delle informazioni, la documentazione necessaria e il supporto alla compilazione della modulistica. Una parte della formazione sarà dedicata alle diverse situazioni di bisogno incontrate nell'ambito del progetto, quali fragilità socioeconomica, non autosufficienza, disabilità, isolamento degli anziani, necessità di supporto dei caregiver, condizione migratoria, Assegno di Inclusione e difficoltà abitativa. Il modulo alternerà contenuti teorici, analisi di casi ed esercitazioni pratiche, favorendo l'acquisizione di strumenti utili a operare correttamente in affiancamento agli operatori e nel rispetto dei propri compiti e responsabilità.	25	Tutte le attività
3	Formazione e informazione sui rischi connessi	Saranno fornite informazioni sui rischi per la salute e la sicurezza connessi alle attività	12	Tutte le attività

	all'impiego degli operatori volontari in progetti di Servizio Civile	svolte presso le sedi di progetto. Saranno illustrate le principali procedure relative al primo soccorso, alla prevenzione incendi e all'evacuazione dei luoghi di lavoro, oltre ai nominativi e ai ruoli delle figure responsabili della sicurezza. Il modulo mira a promuovere una consapevole cultura della sicurezza durante lo svolgimento del servizio.		
4	Welfare territoriale, inclusione e rete dei servizi	Il modulo offre un quadro generale del sistema di welfare territoriale e delle politiche sociali, approfondendo i principali ambiti di intervento connessi al progetto. Saranno presentati il ruolo del Comune, dei servizi territoriali e degli enti del Terzo settore nella risposta ai bisogni della cittadinanza, con particolare attenzione ai temi dell'inclusione sociale, della fragilità, della non autosufficienza e del sostegno alle famiglie. Sarà inoltre approfondita l'importanza della collaborazione tra i diversi soggetti della rete territoriale per favorire la presa in carico e l'accesso alle risorse disponibili.	6	Tutte le attività
5	Laboratori ed esercitazioni pratiche sui servizi e sul rapporto con l'utenza	Il modulo prevede esercitazioni e simulazioni finalizzate ad applicare le conoscenze acquisite durante la formazione. Saranno proposti casi pratici relativi all'accoglienza dell'utente, alla rilevazione del bisogno, all'individuazione del servizio competente, alla diffusione delle informazioni e al supporto nella gestione delle procedure. Le attività	12	Attività 1, 2 e 3 e attività specifiche 4-9

		permetteranno ai volontari di confrontarsi con situazioni concrete, sviluppando capacità relazionali, operative e di problem solving, sempre in affiancamento agli operatori.		
6	Valutazione conclusiva	Il modulo prevede un momento strutturato di verifica e riflessione sul percorso di formazione specifica svolto. Saranno analizzati gli apprendimenti acquisiti, le eventuali difficoltà incontrate e il livello di familiarità raggiunto rispetto alle attività e al contesto operativo del progetto. La valutazione consentirà inoltre di raccogliere osservazioni e feedback utili a individuare eventuali necessità di approfondimento o supporto nel prosieguo dell'esperienza di Servizio Civile.	12	Tutte le attività

10) Titoli e/o esperienze specifiche dei profili del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

<i>Titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>Modulo formazione</i>
--	--------------------------

Professionista con esperienza pluriennale nella Pubblica Amministrazione e nelle attività di organizzazione e gestione dei servizi comunali, con competenze maturate nel coordinamento del personale, nella gestione dei procedimenti amministrativi e nell'organizzazione delle attività degli uffici. E/o esperienza nella gestione e nel tutoraggio di tirocinanti e volontari del Servizio Civile Universale, nella supervisione delle attività e nella gestione delle relazioni interne. Eventuali competenze nella presentazione dei contesti organizzativi, delle procedure e delle modalità operative dei servizi pubblici, nonché nell'accompagnamento dei giovani nel loro inserimento all'interno delle sedi di attuazione del progetto.	1° Modulo Organizzazione del servizio e della sede di attuazione del progetto
Professionista con esperienza pluriennale nella gestione di servizi e procedimenti amministrativi rivolti alla cittadinanza, con competenze nella gestione delle istanze, nella verifica e organizzazione della documentazione, nell'accesso a contributi e misure di sostegno e nelle procedure relative ai servizi comunali. E/o esperienza maturata nella gestione delle relazioni con l'utenza e nell'orientamento rispetto alle procedure e ai servizi competenti, con particolare riferimento alle situazioni di fragilità socioeconomica, alle misure di sostegno, all'edilizia residenziale pubblica e all'Assegno di Inclusione. E/o esperienza nella formazione e nel tutoraggio del personale, finalizzata alla corretta gestione delle procedure e al supporto all'utenza.	2° Modulo Sportelli e servizi: strumenti e modalità di accesso
Laurea in ingegneria o equipollente, professionista con consolidata esperienza maturata negli anni in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro; e/o Coordinatore per la Sicurezza ai sensi del D.Lgs. 81/2008. Esperienza nella redazione di Piani di Sicurezza e Coordinamento e della documentazione prevista dalla normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, con esperienza nella valutazione dei rischi; e/o	3° Modulo Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di Servizio Civile

Formatore qualificato per la salute e sicurezza sul lavoro, aggiornamento professionale periodico secondo la normativa vigente.	
Assistente sociale o professionista con formazione specialistica nell'ambito del servizio sociale e delle politiche sociali, con esperienza pluriennale maturata presso servizi territoriali e nella gestione di interventi rivolti a persone e famiglie in condizioni di fragilità. E/o esperienza nella programmazione, coordinamento, monitoraggio e valutazione degli interventi sociali, nella collaborazione con i servizi socio-sanitari e nella costruzione e gestione della rete territoriale. Eventuali competenze specifiche nell'ambito dell'inclusione sociale, della tutela e del sostegno alla persona, della non autosufficienza e dell'attivazione dei servizi e delle risorse territoriali.	4° Modulo Welfare territoriale, inclusione e rete dei servizi
Professionista con esperienza pluriennale nella gestione di servizi pubblici e nelle attività di accoglienza, ascolto e relazione con l'utenza, con competenze nella gestione delle istanze, nella rilevazione delle esigenze e nell'orientamento della cittadinanza verso i servizi competenti. E/o esperienza nella formazione e nel tutoraggio di personale, tirocinanti e volontari, nonché nella supervisione delle attività e nella gestione delle situazioni operative. E/o esperienza nella conduzione di attività pratiche e formative finalizzate allo sviluppo delle capacità relazionali, comunicative, organizzative e di problem solving.	5° Modulo Laboratori ed esercitazioni pratiche sui servizi e sul rapporto con l'utenza
Professionista con esperienza pluriennale nella Pubblica Amministrazione e nelle attività di coordinamento, monitoraggio e supervisione del personale, con competenze nella formazione e nel tutoraggio di nuovi operatori, nella valutazione delle attività svolte e nella verifica del raggiungimento degli obiettivi. E/o esperienza nella gestione di gruppi di lavoro e nella supervisione delle performance, nella raccolta di feedback e nell'analisi delle criticità operative. Eventuali competenze nella conduzione di momenti di verifica e riflessione finalizzati a valorizzare gli apprendimenti acquisiti e le competenze sviluppate durante l'esperienza formativa e di servizio.	6° Modulo Valutazione conclusiva

11) Attività di informazione e comunicazione sui valori dello SCU e sul progetto (*)

L'attività di informazione e comunicazione sarà sviluppata in due fasi distinte e

complementari: una prima fase, avviata dalla pubblicazione del bando per la selezione degli operatori volontari, finalizzata alla diffusione dei valori del Servizio Civile Universale e alla promozione delle opportunità di partecipazione offerte ai giovani, e una seconda fase, realizzata durante l'attuazione del progetto, volta a informare la comunità territoriale sulle attività svolte, sui risultati conseguiti e sull'impatto sociale generato. Tutte le attività saranno coordinate dal Comune di Napoli, in collaborazione con le strutture e le sedi comunali coinvolte nell'attuazione del progetto, e saranno pubblicizzate e costantemente aggiornate attraverso i canali istituzionali dell'Amministrazione.

1. ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SUI VALORI DEL SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

Periodo di realizzazione

Le attività saranno avviate contestualmente alla pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari e proseguiranno per tutta la durata del periodo utile alla presentazione delle candidature, con una maggiore intensificazione nelle prime settimane di apertura del bando.

Target

L'attività sarà rivolta principalmente a:

- giovani tra i 18 e i 28 anni;
- cittadini della comunità territoriale interessata dal progetto;
- organizzazioni del Terzo Settore, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, organizzazioni di volontariato ed enti senza scopo di lucro;
- istituzioni scolastiche, università ed enti di formazione;
- reti associative, stakeholder territoriali e soggetti pubblici e privati interessati ai temi della cittadinanza attiva.

Canali, strumenti e iniziative

Per garantire una diffusione capillare delle informazioni saranno utilizzati strumenti di comunicazione integrati, sia digitali sia tradizionali.

In particolare saranno realizzate:

- una sezione dedicata al Servizio Civile Universale e al progetto sui canali istituzionali del Comune di Napoli, contenente il bando, il progetto, le modalità di partecipazione, le FAQ, materiali informativi e tutti gli aggiornamenti;
- campagne informative attraverso i canali istituzionali dell'Amministrazione e gli altri strumenti digitali utilizzati dal Comune, mediante post, stories, reel, video informativi, testimonianze di operatori volontari ed ex volontari e contenuti multimediali dedicati;
- newsletter periodiche e comunicati stampa destinati agli organi di informazione locali e alle reti territoriali;
- distribuzione di brochure, locandine e materiale divulgativo presso le strutture e i servizi comunali, biblioteche, centri giovanili, Informagiovani, istituti scolastici, università, enti di formazione e altri luoghi di aggregazione;
- incontri informativi in presenza e online, open day e momenti di orientamento finalizzati a presentare il Servizio Civile Universale, i principi costituzionali che lo ispirano, i valori della solidarietà, della cittadinanza attiva, della partecipazione, dell'inclusione sociale, della difesa non armata e nonviolenta della Patria e le

- opportunità di crescita personale, civica e professionale offerte ai giovani;
- attivazione di sportelli informativi e di orientamento presso le strutture e le sedi comunali coinvolte, nonché attraverso canali telefonici e digitali, per fornire supporto individuale nella scelta del progetto e nella compilazione della domanda di partecipazione.

Modalità di realizzazione

Le attività saranno pianificate attraverso un calendario condiviso tra il Comune di Napoli e le strutture comunali coinvolte e accompagnate da un piano editoriale che garantirà una presenza continuativa sui canali di comunicazione durante l'intero periodo di apertura del bando. Gli incontri di orientamento saranno programmati con cadenza periodica e le informazioni pubblicate sui canali digitali saranno costantemente aggiornate per assicurare la massima accessibilità, trasparenza e diffusione delle opportunità offerte dal Servizio Civile Universale.

2. ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SUL PROGETTO DURANTE LA FASE DI ATTUAZIONE

Periodo di realizzazione

Le attività saranno avviate con l'inizio del progetto e proseguiranno per tutta la durata delle attività progettuali, accompagnandone costantemente lo sviluppo fino alla conclusione.

Target

L'attività sarà rivolta a:

- comunità del territorio interessato dal progetto;
- destinatari diretti e indiretti degli interventi;
- cittadini;
- cooperative sociali, associazioni, organizzazioni del Terzo Settore ed enti senza scopo di lucro;
- istituzioni scolastiche, enti di formazione e reti territoriali;
- enti pubblici e privati coinvolti nelle attività;
- stakeholder locali e organi di informazione.

Canali, strumenti e iniziative

Durante l'attuazione del progetto saranno realizzate azioni di comunicazione finalizzate a rendere la comunità partecipe dello sviluppo delle attività e dei risultati raggiunti.

In particolare saranno previste:

- aggiornamenti periodici della sezione dedicata al progetto sui canali istituzionali del Comune di Napoli, con la pubblicazione delle attività realizzate, delle iniziative in programma, dei materiali prodotti e dei risultati conseguiti;
- pubblicazione continuativa di notizie, fotografie, video, storytelling, interviste e testimonianze degli operatori volontari, dei beneficiari e dei partner attraverso i canali social istituzionali;
- newsletter informative e comunicati stampa rivolti alla comunità territoriale;
- produzione e diffusione di brochure digitali, report divulgativi, infografiche e altri materiali di comunicazione;
- organizzazione di eventi pubblici, seminari, workshop, laboratori, iniziative di

sensibilizzazione e momenti di confronto aperti alla cittadinanza, finalizzati a promuovere il progetto, favorire la partecipazione della comunità e valorizzare il ruolo del Servizio Civile Universale;

- partecipazione a manifestazioni territoriali, eventi promossi dalle reti associative e iniziative organizzate dal Comune di Napoli e dalle strutture comunali coinvolte per ampliare la diffusione delle attività progettuali;
- realizzazione di un evento conclusivo di restituzione pubblica, finalizzato alla presentazione dei risultati raggiunti, delle buone pratiche sviluppate e dell'impatto sociale generato sul territorio.

Modalità di realizzazione

La comunicazione accompagnerà l'intero ciclo di vita del progetto attraverso una programmazione continuativa delle attività informative. Gli aggiornamenti sui canali digitali saranno pubblicati con cadenza periodica, i materiali divulgativi saranno distribuiti nel corso dell'intero progetto e gli eventi pubblici saranno organizzati nelle diverse fasi di attuazione (iniziale, intermedia e finale), favorendo il coinvolgimento della comunità locale, delle reti territoriali e degli stakeholder. Tutte le iniziative saranno descritte, documentate e pubblicizzate attraverso i canali istituzionali dedicati, assicurando trasparenza, accessibilità, diffusione dei risultati e valorizzazione dell'esperienza degli operatori volontari.

MISURA 3 MESI UE

Tabella riepilogativa (*)

<i>N.</i>	<i>Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede (se accreditata)</i>	<i>Denominazione Sede di attuazione progetto</i>	<i>Codice sede</i>	<i>Paese estero</i>	<i>Città</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>Numero operatori volontari</i>	<i>Operatore locale di progetto estero</i>
1								
2								
3								
4								