

Servizio Civile Regionale: Avviso per la Selezione di 2.639 giovani
per progetti finanziati con il FSC 2014/2020
Decreto Dirigenziale n. 6315 del 08/04/21
pubblicato sul BURT Parte Terza n.17 del 28/4/21

SCHEDA DI SINTESI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: ACCOGLIENZA ED ORIENTAMENTO AI CITTADINI NELL'AMBITO DELLE ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI

VOLONTARI N. 4 (senza vitto);

N. GIORNI DI SERVIZIO (a settimana) 5

SETTORE DI IMPIEGO: Tutela dei diritti sociali e cittadinanza delle persone, anche mediante la collaborazione ai servizi di assistenza, prevenzione, cura riabilitazione e reinserimento sociale.

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Il progetto si inserisce nel più generale contesto di riorganizzazione delle attività di recupero crediti aziendale, e ne condivide alcuni dei principali obiettivi MACRO:
garantire in ogni ambito territoriale una piena presa in carico delle istanze dei cittadini per tutte le attività riferite alle varie tipologie di recupero
garantire modalità di presa in carico omogenee tra i vari ambiti

In questo quadro, il Servizio Civile Regionale può offrire un importante supporto all'intero progetto.

Obiettivo generale legato all'utilizzo dei giovani in Servizio Civile a supporto delle attività di recupero crediti è mantenere un adeguato standard di qualità dei servizi di accoglienza, facilitazione e supporto alla procedure previste.

Gli obiettivi SPECIFICI del progetto possono essere articolati come segue:
garantire il pieno orientamento dei cittadini in particolare supportando i ricevimenti telefonici previsti quando vi sono nuovi invii massivi di posizioni/lettere, **garantendo il 50% delle risposte telefoniche in ogni ambito territoriale;**
informare sul normative e requisiti necessari per beneficiare di agevolazioni, quali le esenzioni sopra elencate;
informare sulle varie modalità di presentazione delle contestazioni e facilitare la presentazione delle argomentazioni difensive da parte dei cittadini;
supportare in generale le attività di informazione e comunicazione connesse alla materia;
sviluppare la consapevolezza dei cittadini rispetto ad un corretto utilizzo delle risorse del sistema sanitario.

Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

informare i cittadini sulla normativa inerente il recupero del ticket e sulla natura e significato dei solleciti ricevuti, rispondendo alle telefonate ai numeri dedicati;
 gestire l'eventuale attesa nei vari punti di ricevimento del pubblico, accogliendo ed orientando i cittadini che si presentino di persona a seguire il percorso corretto per la contestazione;
 supportare le persone con fragilità, in particolare gli anziani, svolgendo una funzione di informazione e di facilitazione del percorso;
 fare una prima presa in carico di mail e fax dei cittadini, predisponendo le pratiche per la successiva istruttoria (stampa, inserimento in fascicoli, registrazione su applicativi, registrazione in database);
 supportare gli operatori dell'Azienda nelle attività di prenotazione dei ricevimenti;
 supportare gli operatori dell'Azienda nelle attività di rendicontazione degli esiti di istruttoria delle pratiche;
 supportare gli operatori dell'Azienda nelle attività di sollecito per integrazione della documentazione;
 supportare gli operatori dell'ambito territoriale che cura gli invii centralizzati in attività di predisposizione di file dati e di registrazione su applicativi

Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla L.R. 25/07/06 n. 35

Costituirà titolo preferenziale il possesso di diploma di scuola secondaria di secondo grado, la conoscenza della lingua italiana parlata e scritta, conoscenze tecniche informatiche di base, attitudine al lavoro di gruppo.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Obbligo di indossare il gilet e cartellino identificativo.
 Osservanza delle disposizioni e regolamenti interni all'Azienda.
 Rispetto legge della privacy sul trattamento di dati sensibili trattati nel corso delle diverse attività.
 Frequenza obbligatoria ai corsi di Formazione Generale e Formazione Specifica
 Rispetto dell'orario di servizio assegnato e delle indicazioni operative
 Disponibilità a spostamenti sul territorio per realizzare le attività previste dal progetto, flessibilità oraria (mattina o pomeriggio)
 Rispetto delle norme di comportamento in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro
 Decreto legislativo n. 81/08
 Comunicazione immediata al servizio e all'Ufficio servizio civile di assenze per malattia o per eventi imprevisti
**Partecipazione alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana.
 Partecipazione ad almeno due manifestazioni, eventi o attività di carattere regionale inserite nel sistema delle politiche giovanili della Regione Toscana.**

SEDI DI ATTUAZIONE DEL PROGETTO

<i>N</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. giovani per sede</i>
<i>1</i>	ASL 11 SEDE Direzionale	Empoli	Via dei Cappuccini, 79	1

2	San Salvi Villa Fiorita palazzina 36	Firenze	Via di San Salvi, 12,	1
3	Accettazione amministrativa	Prato	Piazza dell' Ospedale, 5	2

CONOSCENZE ACQUISIBILI durante l'espletamento del servizio:

Attestato corso Sicurezza su i luoghi di Lavoro D.Lgs. 81/08

Le competenze che i volontari acquisiranno nella effettuazione del servizio sono:

- relazionali: sulla base della specificità degli utenti con cui entreranno in contatto per le attività di progetto .
- professionali nell'ambito dell'accoglienza
- professionali nell'ambito della utilizzazione degli strumenti informativi e informatici aziendali validati.

FORMAZIONE GENERALE DEI GIOVANI:

Valori ed identità del SCR:

L'identità del gruppo in formazione e patto formativo

Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale. Evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Il dovere di difesa della Patria- La difesa civile non armata e non violenta

La normativa vigente e la carta di impegno etico

La cittadinanza attiva

La formazione civica -Cenni sulla Costituzione

Le forme di cittadinanza

La protezione civile

La rappresentanza dei volontari nel servizio civile

Il giovane volontario nel sistema del servizio civile:

L'organizzazione del servizio civile e le sue figure

Disciplina dei rapporti tra Enti e volontari del Servizio Civile Nazionale (Diritti e doveri del volontario)

Il volontario nell'Azienda Usl Toscana Centro:

Presentazione ed organizzazione dell'Ente

Il lavoro per progetti, il Team

Profilo di ruolo e competenze del volontario di Servizio Civile nelle strutture sanitarie

Normativa sulla privacy e Nozioni sulla trasparenza

Ufficio Relazioni con il pubblico: organizzazione delle funzioni di informazione e di accesso ai servizi

La Comunicazione

La comunicazione quale elemento fondamentale nei rapporti fra Istituzione e cittadino

Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

Mediazione culturale: come facilitare la comunicazione in una società multietnica

I giovani frequenteranno inoltre Corso sulla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (16 ore)

Nel caso in cui ci siano giovani che abbiano già svolto- anche presso altri Enti- il corso completo in materia di SS.LL., si provvederà ad acquisire le certificazioni in loro possesso che saranno valutate dagli Uffici competenti dell'Agenzia formativa aziendale.

Laddove il percorso formativo sia stato espletato in maniera completa, l'Azienda Usl Toscana Centro proporrà loro un modulo formativo di 16 ore "alternativo" a quello in materia di SS.LL. sulla riforma del Terzo Settore con la produzione di un elaborato al fine di garantire comunque il rispetto dell'impegno formativo assunto come monte ore indicato nel progetto.

DURATA: 46 ore

FORMAZIONE SPECIFICA DEI GIOVANI:

Le normative sul ticket, nazionali e regionali

Le norme regionali sul recupero dei crediti nelle aziende sanitarie

Le esenzioni autocertificate

I controlli sulle autocertificazioni di esenzione

La gestione di una pratica di recupero

Le piattaforme gestionali utili al recupero

La gestione degli scritti difensivi dei cittadini

Il malum ed i referti non ritirati: educare il cittadino a comportamenti responsabili

La comunicazione con i cittadini, con un focus su strumenti di comunicazione in contesti conflittuali

DURATA: 42 ore