



ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: La meglio gioventù al servizio degli #StudentiSapienza

SETTORE e Area di Intervento: E 11 Educazione e promozione culturale – Sportelli informa

OBIETTIVI DEL PROGETTO: Il Progetto persegue l’obiettivo generale di potenziare i servizi di informazione, accoglienza e assistenza alle matricole, agli studenti e ai laureati Sapienza, anche grazie all’apporto di volontari del servizio civile.

Il macro-obiettivo di potenziare i servizi di informazione, accoglienza e assistenza persegue i seguenti obiettivi specifici:

- Obiettivo 1: Potenziare le attività di “Orientamento amministrativo” e l’offerta d’informazione di carattere generale;
- Obiettivo 2: Potenziare l’assistenza all’utilizzo del sistema gestionale Infostud 2.0;
- Obiettivo 3: Potenziare l’assistenza alla compilazione della modulistica;
- Obiettivo 4: Potenziare l’attività di back-office e i servizi di rilascio del Diploma Supplement e delle certificazioni in inglese

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

OB.1. Potenziare le attività di “orientamento amministrativo” e l’offerta di informazioni di carattere generale (tempo impiegato 30%)

- Fornire indicazioni di carattere generale su scadenze e modalità di immatricolazione e iscrizione;
- Fornire indicazioni di carattere generale su orari di apertura e sedi delle segreterie didattiche, degli uffici e delle strutture di servizio;
- Fornire indicazioni di carattere generale su procedure previste nei regolamenti

OB.2. Potenziare l’assistenza all’utilizzo del sistema Infostud 2.0 (tempo impiegato 40%) Fornire assistenza per effettuare su Infostud immatricolazione e iscrizione agli anni successivi, stampando i bollettini per pagare le tasse

- Fornire assistenza per effettuare su Infostud acquisizione ISEE e inserimento esenzioni
- Fornire assistenza per effettuare su Infostud le altre procedure disponibili

OB.3. Potenziare l’assistenza alla compilazione della modulistica (tempo impiegato 15%)

- Assistere gli studenti nella compilazione della modulistica per rinunce, congelamenti, interruzioni, istanze, domande di laurea, consegna tesi ecc..

OB.4. Potenziare l’attività di back-office e i servizi di servizi di rilascio del Diploma Supplement e delle certificazioni in inglese (tempo impiegato 15%)

- Fornire supporto alla segreteria nell’archiviazione della documentazione amministrativa nei rispettivi fascicoli studente;
- Collaborare al rilascio del Diploma Supplement e delle certificazioni in inglese.

CRITERI DI SELEZIONE

La selezione avviene attraverso:

- a) somministrazione di un questionario di selezione quale strumento preparatorio al colloquio;
- b) colloquio psico-attitudinale con operatore che pone una serie di domande, in gran parte chiuse, volte ad evitare mancate risposte e approfondire gli aspetti psico-attitudinali al servizio civile e alle modalità di attività previste dal progetto. La selezione delle domande avverrà in due fasi distinte. **PRE-SELEZIONE DEI CURRICULA SUI TITOLI (MAX 45 PUNTI) secondo i seguenti criteri:**

TITOLO DI STUDIO e attestazioni di esperienza (valutare un solo titolo il più elevato)	PUNTI
Dottorato di ricerca	15
Master post lauream di II livello	12
Laurea magistrale	10
Laurea triennale	8
Diploma di scuola superiore	3
COMPETENZE LINGUISTICHE	
Conoscenza fluente della lingua inglese e di altra lingua straniera	15
Conoscenza fluente della lingua inglese	12
Conoscenza intermedia della lingua inglese	10
Conoscenza di base della lingua inglese	5
COMPETENZE INFORMATICHE	
Utente esperto	15
Utente intermedio	10
Utente base	5
Verranno ammessi al colloquio solo coloro che raggiungono i 25 punti.	

SELEZIONE PER QUESTIONARIO DI SELEZIONE E COLLOQUIO (max 40 punti) secondo i seguenti criteri:

Competenze maturate nel corso delle esperienze pregresse dichiarate	Max 10
Valutazione degli aspetti motivazionali per le attività previste	Max 10
Capacità di lavoro in team	Max 10
Capacità relazionali per la fase di erogazione del servizio	Max 10

Nel corso della selezione per titoli, attraverso il questionario di selezione e nei colloqui verrà posta particolare attenzione al rispetto dei principi di trasparenza e pari opportunità.

2 posti sono riservati a cittadini stranieri regolarmente soggiornanti e 1 posto a cittadino disabile.

Il punteggio massimo per ogni candidato è di 85. Le graduatorie verranno affisse nella bacheca dell'Ateneo relativa ai bandi e pubblicate sul sito www.uniroma1.it.

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali dei volontari e monte ore annuo: 30h settimanali; 1.400h annue

Giorni di servizio dei volontari a settimana: 5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio

I volontari dovranno rispettare l'orario, compatibilmente con gli orari di apertura al pubblico e nella fruizione dei permessi retribuiti dovranno rispettare i periodi di chiusura di Ateneo.

Saranno comunque compresi nella seguente fascia oraria 9.00 – 18.00 dal lunedì al venerdì.

Si richiede:

- flessibilità oraria e disponibilità a turnarsi con gli altri volontari in servizio, qualora siano presenti più volontari nella stessa sede
- disponibilità al rientro pomeridiano
- riservatezza nel trattamento delle informazioni relative ai servizi svolti
- disponibilità ad eventuali spostamenti presso altre segreterie
- disponibilità nel periodo estivo (mesi Luglio – Agosto)

Inoltre i volontari sono obbligati a partecipare alla formazione e alle attività poste in essere, alla compilazione delle schede di monitoraggio e alla partecipazione agli incontri periodici con gli OLP.

Sarà data priorità ai candidati:

- disponibili a interagire con l'utenza e in grado di rapportarsi con il pubblico in grado di lavorare in gruppo
- disponibili ad orari flessibili
- con conoscenza della lingua inglese
- con buona conoscenza informatica

SEDI DI SVOLGIMENTO E POSTI DISPONIBILI:

Segreterie Area Servizi agli Studenti presso Città Universitaria, piazzale Aldo Moro, 5 Roma

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 14

Numero posti senza vitto e alloggio: 14

CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

Il Senato accademico della Sapienza si è espresso a favore del riconoscimento dei crediti formativi universitari per il Servizio Civile Volontario svolto da studenti iscritti a corsi di laurea dell'Ateneo compatibilmente con gli Ordinamenti didattici di ciascun corso di studi, a valere sui crediti riservati alle "altre attività formative" ex art. 10 del DM 509/99. Ed inoltre i singoli corsi di studio possano valutare e riconoscere crediti maturati all'interno dell'esperienza del Servizio Civile Volontario in relazione alle specifiche competenze maturate.

Non è riconosciuto alcun tirocinio.

Attraverso il percorso i giovani del Servizio Civile potranno acquisire conoscenze su:

- Legislazione universitaria, normativa e regolamentazione degli Atenei
- Diploma supplement, uso e scopi, mobilità internazionale, riconoscimento esami tramite transcript of records
- La carriera degli studenti stranieri dall'admission alla certificazione di laurea, problemi relativi alla valutazione dei titoli esteri, dichiarazioni di valore, visti e documentazione necessaria per l'immatricolazione.
- normativa ISEE
- la comunicazione istituzionale online
- la comunicazione efficace negli uffici di front-line -la customer satisfaction nei servizi pubblici

Attraverso la realizzazione delle attività previste dal Progetto, i volontari acquisiranno una solida esperienza come addetti di front line che potrà essere agevolmente spesa nei più svariati settori dal turismo ai servizi alla persona. Il piano di formazione specifico dei volontari è concordato con l'Ufficio formazione dell'Università in collaborazione col Sistema Bibliotecario Sapienza. Sarà dunque rilasciato un attestato sulla effettiva partecipazione ai corsi di formazione e alle attività di training on the job seguite nel corso del progetto. Inoltre, i giovani in Servizio Civile, in forza della convenzione con il CESV (Centro di Servizio per il Volontariato nel Lazio) acquisiranno una serie di competenze sia di tipo tecnico che trasversale importanti e spendibili in termini di occupabilità futura, che verranno attestate sia dallo stesso CESV che da un ente di formazione per adulti come il CPIA 3 di Roma. In particolare in CESV rilascerà un'attestazione relativa all'acquisizione di competenze su elementi di comunicazione, elementi di gestione del conflitto, lavoro in gruppo, leadership e attività svolte nello specifico progetto. Il CPIA di Roma – Centro provinciale per l'Istruzione degli Adulti, rilascerà ai volontari una attestazione che individua per ogni volontario e ogni progetto specifico le competenze operative e trasversali acquisite nello svolgimento del percorso di servizio civile, che li preparino all'entrata nel mondo del lavoro. Nello specifico le competenze acquisite e riconosciute attraverso questi due percorsi sono:

Competenze Organizzative e tecniche:

- programmazione delle attività
- problem solving
- gestione attività di amministrazione e contabilità
- gestione attività di raccolta fondi organizzazione e gestione eventi
- utilizzo piattaforme e sistemi informatici.

Competenze Relazionali:

- capacità di mediazione
- saper gestire i rapporti interpersonali
- saper lavorare in equipe

Competenze Emozionali:

- capacità di prendere iniziativa
- capacità decisionale
- fiducia in se stessi
- senso di responsabilità
- propensione al cambiamento e sapersi adattare ai contesti.

Oltre all'attestazione delle competenze acquisite, i progetti si avvarranno di una serie di convenzioni e protocolli di intesa con Istituzioni educative, l'Università e Reti di Terzo Settore che offriranno ai giovani in servizio civile la possibilità di sviluppare esperienze formative on the job e tirocini lavorativi presso più di 40 strutture in tutta la regione. Il CESV ha inoltre stipulato altre convenzioni con: il Consorzio di Cooperative Sociali - Associazione Città Visibile Onlus e la Rete di piccole associazioni non lucrative – PAIR per lo svolgimento presso gli enti associati di tirocini lavorativi aperti ai giovani in servizio civile presso la rete coordinata dal CESV.

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:

MODULI/OBIETTIVI	h	CONTENUTI PRINCIPALI
<i>1° Modulo</i> SAPIENZA UNIVERSITA' DI ROMA NEL SISTEMA UNIVERSITARIO ITALIANO	6 h	- La legge 240/2010 di riforma del sistema Universitario (2 h) - Il D.M. 509/99 e il D.M. 270/04: l'evoluzione normativa dei corsi di studio universitari (2 h)

		<ul style="list-style-type: none"> - Sapienza Università di Roma : struttura e organizzazione (1 ora) - L'Area Servizi agli Studenti: struttura e organizzazione (1 ore)
<p>2° Modulo</p> <p>MANIFESTO DEGLI STUDI (I PARTE)</p>	6 h	<p>IMMATRICOLAZIONI</p> <ul style="list-style-type: none"> - Requisiti di ammissione ai corsi di laurea e ai corsi di laurea magistrale a ciclo unico o a percorso unitario - Immatricolazioni ai corsi di laurea di durata triennale e di laurea magistrale a ciclo unico ad accesso programmato - Immatricolazioni ai corsi di laurea con prova di ingresso per la verifica delle conoscenze - Requisiti di accesso ai corsi di laurea magistrale di durata biennale - Immatricolazioni ai corsi di laurea magistrale ad accesso programmato - Immatricolazioni ai corsi di laurea magistrale con verifica dei requisiti e della personale preparazione - Divieto di contemporanea iscrizione
<p>3° Modulo</p> <p>MANIFESTO DEGLI STUDI (II PARTE)</p>	6 h	<p>ATTIVITA' DIDATTICA E DI VERIFICA, LAUREANDI (3h)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calendario didattico - Esami di profitto - Corsi singoli - Esami di profitto extracurricolari ex. art. 6 del R.D. n. 1269/38 - Laureandi - Tirocinio post-lauream obbligatorio <p>STUDENTI FUORI CORSO, DECADUTI (3 h)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipologie di "status" dello studente - Termine di conseguimento del titolo di studio (per studenti di ordinamento DDMM 509/99 e 270/04) - Decadenza e reintegro (solo per gli studenti di "vecchio ordinamento", ante DM 509/99) - Norme per gli studenti che terminano il periodo previsto per conseguire il titolo - Norme per gli studenti di vecchio ordinamento non decaduti - Norme per gli studenti fuori corso per l'a.a. 2016-2017

<p><i>4° Modulo</i> MANIFESTO DEGLI STUDI (III PARTE)</p>	<p>6 h</p>	<p>MODIFICHE DI CARRIERA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cambio di ordinamento - Passaggi ad altro Corso di studio - Passaggi a corsi con prova di ingresso per la verifica delle conoscenze - Passaggi a corsi con prova di accesso - Passaggi a corsi di laurea magistrale con verifica dei requisiti e della personale preparazione - Trasferimento ad altra Università - Trasferimento da altra Università - Interruzione della carriera per un anno - Ricongiunzione della carriera a seguito di una sospensione “di fatto” - Congelamento della carriera, prosecuzione degli studi all'estero - Rinuncia agli studi
<p><i>5° Modulo</i> GESTIONE RILASCIO DIPLOMA SUPPLEMENT, GESTIONE DEI TRANSCRIPT OF RECORDS E DI CERTIFICATI IN INGLESE</p>	<p>6 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Autocertificazioni - timbro digitale - rilascio di certificati - Diploma Supplement - Transcript of records - Mobilità Erasmus +, Erasmus Mundus - Accordi bilaterali di mobilità studenti con univ. UE ed extra UE, riconoscimento CFU per attività didattiche sostenute all'estero, documenti per iscrizioni ad atenei all'estero, rilascio dichiarazioni per atenei all'estero - Doppi titoli - Mobilità per tirocini
<p><i>6° Modulo</i> LA CARRIERA DEGLI STUDENTI STRANIERI DALL'ADMISSION ALLA CERTIFICAZIONE DI LAUREA</p>	<p>6 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Norme su cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti all'estero - Norme su cittadini italiani, comunitari ovunque residenti; cittadini extracomunitari regolarmente soggiornanti in Italia con titolo di studio straniero - Valutazione dei titoli accademici stranieri e degli esami di profitto sostenuti presso Università straniere ai fini dell'accesso a corsi di laurea di primo o secondo livello

<p><i>7° Modulo</i> I CONTRIBUTI UNIVERSITARI E IL NUOVO ISEE: IMPATTO SULLE ISCRIZIONI UNIVERSITARIE.</p>	<p>6 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Importi ordinari delle tasse di immatricolazione e di iscrizione per l'a. a. 2016-2017 - Importi delle tasse in relazione all'Isee e ulteriori agevolazioni - Esenzioni dalle tasse di immatricolazione e di iscrizione - Esenzioni per i beneficiari di borse di studio finalizzate alla frequenza di Corsi di studio universitari - Esenzioni per studenti disabili. - Esenzioni per studenti meritevoli e riduzioni per chi ha un fratello o sorella già iscritto/a - Rimborsi e rateizzazioni - Il nuovo ISEE: analisi critica del DPCM 159 del 5.12.2013 - il superamento dell'indicatore unico: le peculiarità dell'ISEE per il diritto allo studio universitario - il passaggio dall'autocertificazione, all'automatico inserimento dei dati in possesso al sistema INPS e Agenzia delle Entrate - il problema dei controlli sugli ISEE dichiarati
<p><i>8° Modulo</i> INFOSTUD 2.0: UN GESTIONALE A SERVIZIO DEGLI STUDENTI</p>	<p>6 h</p>	<p>Funzionamento di Infostud 2.0 lato studente (Phoenix)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descrizione procedure amministrative: registrazione sul sito web, iscrizione ai corsi di laurea, iscrizione ai corsi singoli, inserimento bonus esenzioni, acquisizione in cooperazione applicativa ISEE, stampa bollettini per tasse - Descrizione procedure didattiche: compilazione percorso formativo, prenotazione esami, visualizzazione esami, stampa certificati, statistiche medie esami, - Opinione studenti
<p><i>9° Modulo</i> LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE ONLINE</p>	<p>6 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sito web Sapienza: organizzazione generale - Le pagine delle segreterie studenti - Il Catalogo Corsi Regole, procedure, scadenze e FAQ
<p><i>10° Modulo</i></p>	<p>6 h</p>	<ul style="list-style-type: none"> - I principi della comunicazione.

LA COMUNICAZIONE EFFICACE NEGLI UFFICI DI FRONT-LINE		<ul style="list-style-type: none"> - Le tipologie di comunicazione: verbale, non verbale, paraverbale. - L' assertività, aggressività, passività, collaborazione. - Gli stili comunicativi. - La gestione dei conflitti. - L'ascolto attivo. - Le abilità personali e movimenti espressivi. La comunicazione efficace come strumento per produrre il cambiamento.
<i>11° Modulo</i> LA CUSTOMER SATISFACTION NEI SERVIZI PUBBLICI	6 h	<ul style="list-style-type: none"> - Come si gestisce un progetto di misurazione della customer satisfaction: gli errori da evitare - Come individuare gli aspetti da analizzare e come creare un questionario efficace - Analisi comparativa delle tecniche di rilevazione utilizzabili - Analisi statistica dei dati e reporting
<i>12 ° Modulo</i> RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEI VOLONTARI NEI PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE	6 h	<ul style="list-style-type: none"> - Formazione su rischi e prevenzione, organizzazione della prevenzione, diritti e doveri dei vari soggetti destinatari degli obblighi di sicurezza, organi di vigilanza controllo e assistenza, le misure di protezione e la gestione delle emergenze nei luoghi di lavoro

<p>Durata: 72 ore Le ore di formazione verranno erogate entro il 90° giorno dall'avvio del Progetto</p>
--