

Scheda elementi essenziali del progetto

Ponte dell'informazione

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport - Sportello informativo

Durata del progetto

12 mesi

Obiettivo del progetto

Colmare e mitigare il gap informativo dei cittadini assicurando una maggiore accessibilità a un sistema sicuro e affidabile di informazioni attraverso una struttura unica nella quale convogliare tutte le attività di informazione e comunicazione gestite dall'amministrazione comunale.

L'obiettivo del progetto è di colmare e mitigare il divario tra cittadinanza e pubblica amministrazione locale, assicurando un accesso più ampio a un sistema sicuro e affidabile di informazioni tramite una struttura unica che centralizza tutte le attività di informazione e comunicazione gestite dall'amministrazione comunale. Il progetto si propone di promuovere la partecipazione dei cittadini nella società e di favorire la diffusione di informazioni per renderli parte integrante del territorio con lo scopo di rafforzare il legame tra cittadini e pubblica amministrazione attraverso la creazione di servizi che guidino i cittadini nel soddisfare i propri bisogni e segnalare eventuali criticità all'interno del proprio territorio. Il progetto porta dunque il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma di intervento in cui è contenuto in quanto concorre a soddisfare il bisogno individuato dal programma di garantire ai giovani e ai cittadini in generale un migliore accesso a informazioni affidabili, sostenere la loro capacità di valutare criticamente le informazioni e impegnarsi in un dialogo partecipativo e costruttivo e di migliorare la comunicazione tra amministrazione e cittadini, per permettere alle istituzioni di dialogare e rilevare più facilmente i bisogni dell'utenza, il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancando la comunicazione on-line alle modalità più tradizionali di informazione ed erogazione [sfida sociale n.1 e n.3 del programma di intervento].

Allo scopo viene istituito uno sportello informativo unico a disposizione dei cittadini che funga da fulcro centrale per ridurre il divario per ridurre il gap informativo tra la comunità locale e le istituzioni pubbliche locali. Lo sportello ha lo scopo di agire come un ponte vitale che connette i bisogni dei cittadini con i servizi e le risorse fornite dalle istituzioni. L'azione "facciamo rete", si propone di realizzare questa visione attraverso la creazione di uno spazio accogliente e accessibile dove i cittadini possono trovare supporto, informazioni e orientamento riguardo ai servizi disponibili.

L'obiettivo del progetto è anche quello di diffondere ampiamente le informazioni relative ai servizi offerti sul territorio e le modalità per accedervi. Questo coinvolge una serie di strategie di comunicazione e

promozione mirate a raggiungere tutti i segmenti della popolazione locale, garantendo che nessuno sia escluso dall'accesso alle risorse e ai benefici offerti dalla pubblica amministrazione. Inoltre, questa azione mira a sensibilizzare i cittadini sull'importanza della partecipazione attiva e informata nella vita pubblica, incoraggiandoli a essere protagonisti del proprio benessere e sviluppo comunitario.

L'obiettivo del progetto, in ultimo, è finalizzato a promuovere una maggiore inclusione, trasparenza e partecipazione democratica all'interno della comunità locale ed in tal senso, il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **target 16.6** [Sviluppare a tutti i livelli istituzioni efficaci, responsabili e trasparenti]. Inoltre, il progetto vuole contribuire alla promozione dei servizi offerti dello Sportello Unico comunale attraverso la creazione di *info days* e la realizzazione delle giornate per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini sulle tematiche d'interesse nel proprio territorio. In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **target 16.7** [Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli].

Ruolo ed attività degli operatori volontari

AZIONE A: SPORTELLO INFORMATIVO: FACCIAMO RETE

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di creazione dello Sportello Unico comunale al servizio dei cittadini.

Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante la definizione delle attività di *back* e *front office* dello sportello, la pubblicizzazione dello sportello nel territorio, la creazione e l'aggiornamento delle pagine social dello Sportello Unico e la programmazione dei corsi di orientamento per i cittadini.

Attività A.1: Creazione Sportello Unico - attività di back office

Durata: 12 mesi

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento durante il corso di formazione per l'aggiornamento degli operatori addetti allo sportello;
- Supporto nell'individuazione ed allestimento sede;
- Supporto nella definizione degli orari e della gestione delle attività di back-office;
- Collaborazione nella creazione e aggiornamento periodico del database suddiviso per settori: 1) Enti e Uffici; 2) Famiglie, giovani, anziani, persone con disabilità, ecc.; 3) Cultura e Tempo libero;
- Affiancamento nella predisposizione e creazione di una scheda-contatto per la raccolta di dati su esigenze e criticità esplicitate dagli utenti;
- Affiancamento nella creazione e gestione di un database per la registrazione degli utenti;
- Collaborazione nella creazione del materiale informativo e pubblicitario da distribuire agli utenti riguardo lo sportello;
- Supporto nella pubblicizzazione dello Sportello Unico nel territorio, anche tramite social network;
- Affiancamento nella creazione e gestione di una newsletter per gli utenti interessati;
- Collaborazione nella predisposizione di questionari sul grado di soddisfazione dell'utente;
- Affiancamento nella valutazione dei questionari sul grado di soddisfazione dell'utente.

Attività A.2: Creazione Sportello Unico – attività di front office

Durata: 12 mesi

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;

- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione accoglienza utenti;
- Collaborazione nella distribuzione scheda-contatto per la raccolta di dati su esigenze e criticità esplicitate dagli utenti;
- Affiancamento nella valutazione dei bisogni e delle richieste degli utenti;
- Affiancamento nella predisposizione e gestione di un servizio di ascolto telefonico;
- Supporto nell'implementazione di attività di pronto intervento leggero (accompagnamenti, richieste certificati etc.);
- Affiancamento durante i corsi di orientamento (famiglie e minori, giovani, anziani, persone con disabilità, orientamento al lavoro e consultazione gazzette e orientamento legale);
- Collaborazione nella segnalazione, trasmissione e accompagnamento ai servizi di competenza;
- Supporto alla guida nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;
- Collaborazione nella somministrazione di questionari sul grado di soddisfazione dell'utente;
- Affiancamento nella valutazione del feedback dei questionari sul grado di soddisfazione dell'utente.

Attività A.3: Creazione e gestione delle pagine social e del sito internet dello Sportello Unico

Durata: 12 mesi

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Collaborazione nella creazione pagine social dello Sportello Unico;
- Supporto nell'aggiornamento periodico dei contenuti on-line dello Sportello Unico;
- Supporto nella mappatura dei servizi per il cittadino (enti e organizzazioni);
- Affiancamento nella mappatura e individuazione di enti profit e non profit per eventuali collaborazioni ai fini di un supporto;
- Collaborazione nella raccolta delle informazioni e suddivisione per settore e tipologia di utenti: assistenza socio-sanitaria, assistenza fiscale/legale, cultura e tempo libero, famiglie, minori, giovani, lavoro, anziani e persone con disabilità.

AZIONE B: DISSEMINAZIONE TERRITORIALE

L'operatore volontario avrà un ruolo di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto pubblicizzare e promuovere i servizi offerti dallo Sportello Unico e di creare delle giornate per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini sulle tematiche d'interesse nel proprio territorio.

Nel particolare le attività specifiche in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono la partecipazione alle riunioni di concertazione finalizzate all'organizzazione delle attività, l'affiancamento alle risorse umane qualificate dell'ente di accoglienza durante l'organizzazione degli *info days* per far conoscere ai cittadini lo Sportello Unico comunale, la gestione e pubblicizzazione delle giornate di partecipazione sociale per coinvolgere i cittadini all'interno della vita della comunità e la creazione del materiale informativo e divulgativo per questi eventi.

Attività B.1: Creazione di info days per pubblicizzare e promuovere lo Sportello Unico

Durata: 12 mesi

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Supporto nell'individuazione luoghi dove svolgere gli info days;
- Collaborazione nella preparazione e predisposizione di uno stand pubblicitario per gli info days nella piazza principale del Comune di Sant'Angelo a Cupolo;
- Supporto nell'organizzazione dell'evento mensile di pubblicizzazione dello Sportello Unico per il Cittadino sul territorio;
- Collaborazione nella diffusione di materiale informativo sullo Sportello Unico per il Cittadino;
- Supporto nella raccolta di istanze e richieste da parte del cittadino.

Attività B.2: Promozione giornate di partecipazione sociale per i cittadini

Durata: 12 mesi

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con altri soggetti del territorio da coinvolgere (scuole, enti, associazioni del territorio);
- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione delle giornate;
- Supporto nell'individuazione ed allestimento delle sedi;
- Collaborazione nella pubblicizzazione delle giornate nel territorio;
- Collaborazione nella creazione del materiale pubblicitario sullo sportello unico da distribuire durante le giornate;
- Supporto nella raccolta adesioni alle attività e suddivisione in gruppi;
- Affiancamento dell'organizzazione e realizzazione di un ciclo di temporary forum sul cittadino singolo, i gruppi sociali e le istituzioni;
- Affiancamento nell'organizzazione e realizzazione dei laboratori espressivi sui bisogni e le criticità dei cittadini all'interno del proprio territorio;
- Affiancamento nell'organizzazione e realizzazione dei citizen social meeting;
- Supporto nella valutazione dei feedback.

Sedi di svolgimento

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
COMUNE DI SANT'ANGELO A CUPOLO	197413	Casa Comunale	SANT'ANGELO A CUPOLO	BN	Via Pietro nenni 3	3
COOPERATIVA SOCIALE IMMAGINARIA	197414	sede centrale	SANT'ANGELO A CUPOLO	BN	Piazza M Teresa Calcutta 9	2

Posti disponibili, servizi offerti

<i>Numero posti con vitto e alloggio:</i>	0
<i>Numero posti senza vitto e alloggio:</i>	5
<i>Numero posti con solo vitto:</i>	0

Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico

sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio

- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024
- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle "Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale"
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

Caratteristiche competenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'attestato specifico, sottoscritto anche da FORM RETAIL SRL, sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato n.6 "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" al Testo della

Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024.

Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' accreditato:
https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2024/documentazione/sistema_selezione.pdf

Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:
75 ore

Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

La città dei cittadini - II

Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

Ambito di azione del programma

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

Svolgimento di un periodo di tutoraggio

TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio.**

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

ATTIVITÀ OBBLIGATORIE

Presentazione e prima autovalutazione

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

Questionario AVO

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

Questionario BdC

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

L'esperienza del Servizio Civile Universale

Modulo individuale

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
 - a. schede di rilevazione
 - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

ATTIVITÀ OPZIONALI

Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.