

Scheda elementi essenziali del progetto

ReteCivica - Informazione e Partecipazione

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

Rafforzare la relazione tra cittadinanza e pubblica amministrazione locale attraverso la creazione di un sistema informativo integrato, accessibile e partecipato, volto a migliorare l'accesso dei cittadini a informazioni affidabili, a stimolare la partecipazione civica attiva e a promuovere una comunicazione efficace e trasparente tra istituzioni e comunità.

La finalità complessiva del progetto è quella di colmare il divario comunicativo ed esperienziale tra cittadini e pubblica amministrazione, costruendo un sistema informativo che sia non solo centralizzato e ben strutturato, ma anche realmente accessibile e orientato all'inclusione. Attraverso l'adozione di strumenti innovativi e il rafforzamento dei canali esistenti, si intende favorire la circolazione di informazioni chiare e affidabili, agevolare l'interazione tra le parti e incentivare la cittadinanza a diventare parte attiva nei processi decisionali locali. L'intervento mira a generare un cambiamento duraturo nel modo in cui cittadini e istituzioni si relazionano, promuovendo trasparenza, fiducia reciproca e senso di appartenenza alla comunità.

Il progetto apporta il suo particolare contributo al programma in cui è inserito, nello specifico in merito alla **sfida sociale n.1** [Garantire 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 alla **sfida sociale n.2** [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]

Per raggiungere l'obiettivo generale, il progetto persegue due obiettivi specifici complementari:

Obiettivo specifico 1: facilitare l'accesso a informazioni affidabili e rendere più efficace la comunicazione istituzionale

Il primo obiettivo si concentra sulla necessità di offrire ai cittadini strumenti informativi chiari, aggiornati e facilmente consultabili, sia in presenza che in digitale. Ciò comporta l'istituzione di un punto informativo unico – fisico e online – in grado di centralizzare tutte le comunicazioni dell'amministrazione e renderle

fruibili in modo semplice ed equo. Il miglioramento della comunicazione istituzionale passa anche attraverso la professionalizzazione dei processi interni, la gestione coerente dei contenuti e l'integrazione di canali digitali e tradizionali, per raggiungere efficacemente ogni segmento della popolazione [AZIONE A: InfoConnect – Sportello Integrato]

Obiettivo specifico 2: stimolare la partecipazione attiva, favorendo il dialogo diretto tra istituzioni e comunità

Parallelamente al potenziamento informativo, il progetto mira a valorizzare la partecipazione civica attraverso iniziative che promuovano il confronto diretto e costruttivo tra cittadini e amministrazione. L'obiettivo è quello di creare occasioni strutturate di ascolto e dialogo, in cui i cittadini possano esprimere bisogni, proposte e valutazioni sui servizi pubblici e sulle politiche locali. Attraverso eventi, giornate tematiche e spazi di co-progettazione, si intende rafforzare la fiducia nelle istituzioni, incentivare il senso di responsabilità collettiva e costruire un modello partecipativo di governance locale. [AZIONE B: Azione 2: OutreachCivico – Diffusione e Coinvolgimento]

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: INFOCONNECT – SPORTELLO INTEGRATO

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: back office e definizione workflow informativi

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: Accoglienza e Orientamento

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: social istituzionali e gestione community online

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: OUTREACH CIVICO – DIFFUSIONE E COINVOLGIMENTO

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: InfoTour – Giornate Informative (info point mobili, stand, festival locali)

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: Forum di Comunità. Incontri tematici e workshop per la partecipazione civica

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

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	5
Numero posti con solo vitto:	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 DIANA CONSULTING S.R.L., 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 12 marzo 2025 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.

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_2025/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 - III

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.