

# Elementi essenziali del progetto

## VILLARICCA: IL TUO POSTO NEL MONDO

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale dello sport – Sportelli informa...

### Durata del progetto

12 mesi

### Obiettivi del progetto

**Obiettivo Generale: migliorare la qualità della vita quotidiana dei cittadini-utenti del Comune di Villaricca.**

Più precisamente, l'obiettivo di carattere generale mira a ridurre la distanza con la Pubblica amministrazione locale e rendere la vita del cittadino-utente, dal giovane all'anziano, dal diversamente abile a chi non è cittadino europeo, più semplice e più comoda, assicurando una maggiore accessibilità alle informazioni e concentrando in un'unica struttura tutte le attività di informazione e comunicazione gestite dall'amministrazione comunale.

Ciò si svilupperà attraverso 3 linee guida: l'informazione/comunicazione, lo sviluppo della consapevolezza e la partecipazione. In questo contesto, la dimensione locale tenderà a configurarsi come un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione, la solidarietà e l'impegno civile collettivo.

**Primo obiettivo specifico: incrementare la promozione dei servizi informativi disponibili per la cittadinanza di Villaricca.**

L'obiettivo specifico 1 mira al potenziamento dello sportello informa e a promuovere azioni di disseminazione territoriale (Azione A-B).

Lo Sportello che si intende implementare e potenziare non sostituisce gli sportelli specialistici, ma mira ad aiutare i cittadini che hanno un quesito o un'esigenza a capire se esiste una risposta al loro bisogno, a quale ufficio comunale o altro ente/associazione devono rivolgersi, quali documenti devono presentare, ecc. Inoltre, tale servizio di accesso polifunzionale va a sostenere l'operato di strutture già esistenti presso l'amministrazione, ovvero l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al fine di rendere più semplice e veloce l'erogazione e la diffusione di informazioni.

Ciò avverrà attraverso attività di back-office, l'aggiornamento dei contenuti online sul portale

istituzionale, attività di supporto all'utenza ed infine attività di sensibilizzazione territoriale.

**Benefici**

- aumento dell'efficienza dello sportello informa
- miglioramento della rete di comunicazione interna alla comunità
- miglioramento delle informazioni disponibili, delle prestazioni e delle modalità di accesso ai servizi
- aumento della conoscenza delle risorse disponibili sul territorio
- maggiore supporto circa le modalità di accesso ai servizi.

**Secondo obiettivo specifico: aumentare la partecipazione alla vita sociale e pubblica della cittadinanza di Villaricca.**

L'obiettivo specifico 2. Mira all'aumento della partecipazione da parte della comunità di Villaricca (Azione C). Nell'ottica di un cambiamento culturale ed organizzativo dei servizi a disposizione e di nuove modalità di relazione tra utenti e istituzioni, si intende promuovere la partecipazione e un coinvolgimento attivo dei cittadini nella logica di semplificazione partecipata. Questi ultimi saranno ascoltati e le loro proposte prese in considerazione attraverso l'attivazione di processi decisionali inclusivi in cui, alla definizione delle scelte pubbliche, partecipano associazioni, soggetti privati e comuni cittadini.

Ciò avverrà attraverso la realizzazione di percorsi territoriali di partecipazione (cittadinanza attiva) finalizzati al riconoscimento del cittadino come parte integrante di una realtà territoriale.

**Benefici**

- aumento delle forme di cittadinanza attiva
- rafforzamento del rapporto di fiducia con le istituzioni
- sviluppo di atteggiamenti cooperativi e collaborativi

**Tabella di sintesi degli indicatori**

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. Sportelli per il Cittadino	1*	1
N. Ore/settimana per <i>Front-office</i> dello Sportello per il Cittadino	20*	40
N. Utenti in media/mese presso Sportello per il Cittadino	40*	70
% <i>Customer satisfaction</i> rilevata per Sportello per il Cittadino/anno	70%*	90%
N. Eventi territoriali di pubblicizzazione dello Sportello per il Cittadino/anno	8*	15

% di Cittadini raggiunti dalla pagina web dello Sportello per il Cittadino/Eventi territoriali di pubblicizzazione	70%*	90%
N. Percorsi territoriali di partecipazione/mese	2*	4
N. Partecipanti ai percorsi territoriali di partecipazione/mese	50*	70
N. Giornate di partecipazione sociale/anno;	3*	5
N. Partecipanti alle Giornate di partecipazione sociale/anno	500*	800

\*gli indicatori di partenza tengono conto dei dati relativi alla progettazione della precedente annualità ancora in corso di realizzazione

## Attività d'impiego dei volontari

**Primo Obiettivo Specifico:** incrementare la promozione dei servizi informativi disponibili per la cittadinanza di Villaricca

### AZIONE A: potenziamento dello sportello informa

#### Attività A.1: Attività di *back-office*

- Supporto all' organizzazione e pianificazione attività;
- Affiancamento nelle attività di aggiornamento operatori;
- Partecipazione all'individuazione ed allestimento sede;
- Collaborazione alla definizione degli orari e della gestione delle attività di *front-office* e *back-office*;
- Affiancamento nell'aggiornamento *rete intranet*;
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, suddiviso in sezioni (famiglie e minori; giovani; lavoro; anziani; disabili);
- Partecipazione alla predisposizione di un database, da aggiornare mensilmente, sulle iniziative culturali e per il tempo libero;
- Collaborazione alla predisposizione di una scheda di primo contatto per la registrazione, raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà degli utenti;
- Partecipazione alla definizione turni;
- Supporto alla predisposizione di materiale pubblicitario che illustri i servizi offerti e gli orari di apertura dello sportello (definizione contenuti, resa grafica);
- Cooperazione alla predisposizione di questionari di *customer satisfaction*;
- Affiancamento nelle attività di valutazione di questionari di *customer satisfaction*.

#### Attività A.2: aggiornamento dei contenuti online sul portale istituzionale

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Affiancamento nelle attività di aggiornamento dominio e *restyling* pagina web;
- Partecipazione alla mappatura dei servizi socio-assistenziali e sanitari, degli enti che offrono assistenza per disbrigo di pratiche e delle iniziative culturali e per il tempo libero;
- Collaborazione alla 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; disabili;

#### Attività A.3: Attività di supporto all'utenza

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Cooperazione nell'accoglienza utenti;
- Partecipazione alla somministrazione e compilazione schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del soggetto;
- Partecipazione all'orientamento famiglie e minori;
- Partecipazione all'orientamento giovani;
- Partecipazione all'orientamento al lavoro e consultazione gazzette;
- Partecipazione all'orientamento legale;
- Partecipazione all'orientamento anziani;
- Partecipazione all'orientamento disabili;
- Supporto alla segnalazione e trasmissione diretta al servizio di competenza;
- Collaborazione nell'aiuto nella compilazione della modulistica necessaria per l'accesso ai servizi;
- Cooperazione alla somministrazione di questionari di *customer satisfaction*;
- Affiancamento nelle attività di valutazione dei *feedback*.

#### **AZIONE B. disseminazione territoriale**

##### Attività B.1 attività di sensibilizzazione territoriale

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Partecipazione all'individuazione luoghi;
- Collaborazione alla preparazione e predisposizione di uno *stand* nelle piazze del Comune per la pubblicizzazione mensile dello Sportello Informativo;
- Partecipazione alla raccolta istanze e bisogni della popolazione.

**Secondo Obiettivo Specifico:** aumentare la partecipazione alla vita sociale e pubblica della cittadinanza di Villaricca

#### **AZIONE C. PARTECIPAZIONE**

##### Attività C.1: cittadinanza attiva

- Supporto all'organizzazione e pianificazione attività;
- Partecipazione alla definizione del calendario incontri;
- Collaborazione all'individuazione sedi;
- Supporto alla raccolta adesioni;

- Collaborazione alla suddivisione gruppi;
- Partecipazione all'organizzazione e realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni;
- Partecipazione all'organizzazione e Realizzazione delle Giornate della partecipazione sociale;
- Affiancamento nelle attività di valutazione dei *feedback*.

## Criteri di selezione

### Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2015 Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

#### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

#### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b>Valutazione dei titoli massimo</b>	<b>MAX 50 PUNTI</b>
Precedenti esperienze	<b>MAX 30 PUNTI</b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b>MAX 20 PUNTI</b>

#### **ESPERIENZE**

##### **Precedenti esperienze di volontariato**

**max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza:</b>	<b>max 4 punti</b>
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
TITOLI DI STUDIO	
<b>Titoli di studio:</b>	<b>max 8 punti</b>
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>
Laurea triennale	<i>7 punti</i>
Diploma scuola superiore	<i>6 punti</i>
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	<i>1 punto/anno</i>

<b>Titoli di studio professionali:</b>		<b>max 4 punti</b>
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).		
<b>ITEM</b>		<b>PUNTEGGIO</b>
Titolo completo		4 punti
Titolo non completo		2 punti
<p><b><i>La qualifica professionale di durata triennale rilasciata dalla Scuola Secondaria di secondo grado non va valutata se è stato conseguito il diploma. Pertanto, se il diploma non è stato conseguito, il titolo viene valutato solo guardando ai criteri di attribuzione del punteggio riportati in questa sezione e non anche nella sezione "Titoli di studio".</i></b></p>		

<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del giovane</b>	<b>max 4 punti</b>
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

<b>COLLOQUIO</b>	<b>MAX 60 PUNTI</b>
------------------	---------------------

***La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.***

***L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio***

**REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## Posti disponibili e sedi di svolgimento

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:

15

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

15

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI VILLARICCA	VILLARICCA (NA)	CORSO VITTORIO EMANUELE 60 80010 (PIANO:1)	57449	5
2	COMUNE DI VILLARICCA 2	VILLARICCA (NA)	CORSO VITTORIO EMANUELE 60 80010 (PIANO:2)	57450	5
3	COMUNE DI VILLARICCA 3	VILLARICCA (NA)	CORSO VITTORIO EMANUELE 60 80010 (PIANO:3)	57452	5

## Eventuali requisiti richiesti

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

È titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;



- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità all'utilizzo di dispositivi tecnologici (radiotrasmittenti, etc.);
- buone capacità di analisi.

## Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo:	25
Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6) :	5
Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali</li> <li>- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari</li> <li>- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)</li> <li>- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio</li> <li>- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti</li> <li>- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto</li> <li>- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.</li> </ul>	

## Caratteristiche conoscenze 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:
<p>Agli operatori volontari verrà rilasciata un'attestazione che restituisca ai giovani una maggiore consapevolezza dell'esperienza e delle proprie capacità. L'<b>attestato specifico</b>, sottoscritto anche da COSVITEC soc. cons. a.r.l., sarà disponibile <b>in forma cartacea o digitale</b>, su richiesta dell'interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell'allegato A "Riconoscimento e valorizzazione delle competenze" alle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di Servizio civile universale in Italia e all'estero", approvate con D.M. 11 maggio 2018 n. 58.</p>

## Formazione specifica dei volontari

### I APPROFONDIMENTO:

**Modulo I:** Gestire uno Sportello informativo: il *back-office* e il *front-office*.

**Modulo II:** Principi di comunicazione istituzionale.

### II APPROFONDIMENTO:

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro;
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza;
- Organigramma della sicurezza;
- Misure di prevenzione adottate;

**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro;
- Rischi meccanici ed elettrici generali;
- Rischio biologico, chimico e fisico;
- Rischio videoterminale;
- Movimentazione manuale dei carichi;
- Altri Rischi;
- Dispositivi di Protezione Individuale;
- Stress lavoro correlato;
- Segnaletica di emergenza;
- Incidenti ed infortuni mancati.

Corso e-learning

**Modulo V:** Natura e caratteristica dei servizi pubblici negli Enti locali.

- Normativa Enti Locali (D.lgs. 267/2000);
- Natura e caratteristica dei servizi;
- Relazioni con l'utenza;
- Composizione dei servizi;
- Requisiti legali (legge 150/2000; d.lgs. 196/2003);
- Il sistema di erogazione;

- L'ambiente di erogazione;
- La valutazione della qualità dei servizi.

**Modulo VI:** Comunicazione interpersonale.

- Comunicazione interpersonale;
- Ascolto attivo;
- *Feedback*;
- Empatia;
- Stili di comunicazione;
- Tecniche dell'assertività;
- Regole di comportamento.

**Modulo VII:** Piani di comunicazione

- Analisi del contesto;
- Definizione degli obiettivi;
- Definizione del target di riferimento;
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti;
- Scelta delle attività e degli strumenti;
- Comunicazione on-line e diretta;
- comunicazione e organizzazione pubblica.

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente "costruisce" il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Durata:

**75 ore** (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro 90 giorni dall'avvio del progetto)