

**SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN  
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

**ENTE**

*Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI SANT'ANTIMO**

*Codice di accreditamento:*

**NZ02787**

*Albo e classe di iscrizione:*

**REGIONE CAMPANIA**

**2**

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

*Titolo del progetto:*

**Informiamoci di più – GARANZIA GIOVANI**

*Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore: E - Area: 11 (Educazione e Promozione culturale – Sportelli informa...)**

Obiettivi del progetto:

**OBIETTIVO GENERALE**

Il progetto si propone di rispondere al forte bisogno della popolazione di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio. La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

**OBIETTIVI SPECIFICI**

**Obiettivo 1**

**Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.**

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo informazioni adeguate e chiare che dall'analisi dei bisogni emerge come poco presente nei cittadini attualmente.

**Obiettivo 2**

**Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.**

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità.

**Confronto tra situazione di partenza e di arrivo**

INDICATORI	EX ANTE	EX POST
Numero persone che si interessano alla vita pubblica	10%	25%
Numero persone disinteressate e sfiduciate	55%	45%
N. di cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo (dal 2007 al 2011)	9.500 (attualmente lo Sportello non è più attivo)	12.500 (a seguito della riattivazione dello Sportello)
Attività sui servizi del comune rivolte ai cittadini	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza e Front-office</li> <li>- Orientamento legale</li> <li>- Orientamento alle famiglie e ai minori</li> <li>- Orientamento al lavoro e consultazione gazzette</li> <li>- Orientamento legale</li> <li>- Orientamento anziani</li> <li>- Orientamento disabili</li> </ul>

Servizi specifici di mediazione tra cittadini e vita pubblica	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontri nella scuole</li> <li>- Incontri nelle associazioni</li> <li>- Seminari informativi</li> <li>- Focus group</li> <li>- Laboratorio espressivo</li> </ul>
---	---	---

*Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca in modo puntuale le attività previste dal progetto con particolare riferimento a quelle dei volontari in servizio civile nazionale, nonché le risorse umane dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo:*

<p><i>Complesso delle attività previste <u>per il raggiungimento degli obiettivi</u></i></p> <p><b>OBIETTIVO SPECIFICO 1</b>  <b>Favorire l'accoglienza dei cittadini e promuovere l'accesso ad informazioni fruibili, utili e specifiche.</b></p> <p><b>AZIONE A:</b> Creazione sportello</p> <p><u>Attività A 1: Attività di back office</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini</li> <li>▪ Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali</li> <li>▪ Effettuare l'analisi della documentazione raccolta</li> <li>▪ Definire i contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti</li> <li>▪ Predisporre la bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini</li> <li>▪ Curare la redazione dei contenuti</li> <li>▪ Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata</li> <li>▪ Organizzare la modulistica</li> </ul> <p><u>Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creare nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune</li> <li>▪ Inserire i contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)</li> <li>▪ Leggere le e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line</li> <li>▪ Inserire in mailing list eventuali utenti che lo richiedano</li> <li>▪ Inviare comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione</li> <li>▪ Provvedere all'aggiornamento contenuti on line</li> </ul> <p><u>Attività A 3: Attività di front office</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accoglienza utenti</li> <li>▪ Predisposizione schede utenti</li> <li>▪ Compilazione schede</li> <li>▪ Orientamento alle famiglie e ai minori</li> <li>▪ Orientamento al lavoro e consultazione gazzette</li> <li>▪ Orientamento legale</li> <li>▪ Orientamento anziani</li> </ul>
---

- Orientamento disabili

## **OBIETTIVO SPECIFICO 2**

**Promuovere la partecipazione e senso di appartenenza dei cittadini alla comunità.**

**AZIONE B:** Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Stabilire contatti con scuole
- Stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Definire il Calendario incontri
- Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Organizzare il focus group: la cittadinanza attiva
- Organizzazione mostra: la città che vorrei.

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Organizzare la Giornata sulla partecipazione sociale
- Organizzare un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni
- Definire il Calendario incontri
- Invio lettera ai cittadini
- Realizzazione Giornata sulla partecipazione sociale
- Realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni
- Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

*Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, con la specifica delle professionalità impegnate e la loro attinenza con le predette attività*

**AZIONE A:** Creazione sportello

Attività A 1: Attività di back office

- 1 operatore per contattare tutte le fonti che producono o in cui risiedono informazioni di interesse per gli utenti
- 1 grafico per il materiale informativo

Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- 1 esperto informatico per la creazione di una pagina e/o sito web
- 1 operatore per la lettura email e aggiornamento contenuti

Attività A 3: Attività di front office

- 2 operatori di sportello per l'accoglienza
- 1 assistente sociale per l'orientamento socio-assistenziale
- 1 avvocato per l'orientamento legale

**AZIONE B:** Sensibilizzare alla partecipazione

Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- 1 esperto di contatti col territorio
- 1 psicologo per il focus group e organizzazione mostra

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- 1 esperto di contatti col territorio
- 2 esperti di partecipazione sociale
- 1 psicologo per il laboratorio espressivo

### *Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto*

I volontari del servizio civile verranno affiancati alle risorse umane e professionalità sopraelencate e coinvolti in tutte le attività e a tal fine saranno muniti della necessaria ed adeguata strumentazione informatica. In particolare:

#### **AZIONE A:** Creazione sportello

##### Attività A 1: Attività di back office

- Collaborare ad identificare i recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini
- Raccogliere la documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali
- Collaborare con gli addetti nell'analisi della documentazione raccolta
- Supportare gli addetti nella scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti
- Supportare nella predisposizione bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini
- Supportare nella redazione contenuti
- Inserire i contenuti informativi nella bozza realizzata
- Organizzare la modulistica

##### Attività A 2: Gestione ed aggiornamento Sito Internet

- Collaborare con il consulente informatico per la creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito del comune
- Collaborare con il consulente informatico per l'inserimento di contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento, come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.)
- Supporto alla lettura di e-mail per rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supporto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che lo richiedano
- Supporto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione
- Collaborare all'aggiornamento contenuti on line

##### Attività A 3: Attività di front office

- Collaborare all'accoglienza utenti
- Supporto alla predisposizione di schede utenti
- Compilazione schede
- Supportare gli addetti nell'orientamento alle famiglie e ai minori
- Supportare gli addetti nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette
- Supportare gli addetti nell'orientamento legale
- Supportare gli addetti nell'orientamento anziani
- Supportare gli addetti nell'orientamento disabili

#### **AZIONE B:** Sensibilizzare alla partecipazione

##### Attività B 1: Realizzazione di percorsi territoriali

- Supporto per stabilire i contatti con le scuole
- Supporto per stabilire contatti con le associazioni del territorio
- Partecipare alla definizione di un Calendario di incontri
- Partecipazione agli Incontri sulle attività dello sportello e del Comune
- Supportare il professionista (psicologo) per l'organizzazione di focus group: la cittadinanza attiva
- Partecipare all'organizzazione di una mostra: "la città che vorrei".

Attività B 2: Realizzazione incontri al Comune

- Supportare gli esperti nell'organizzazione della Giornata sulla partecipazione sociale
- Supportare gli esperti nell'organizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, gruppo, istituzioni"
- Supportare gli esperti per poter definire un calendario di incontri
- Collaborare per l'Invio di lettera ai cittadini
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione della giornata sulla partecipazione sociale
- Collaborare con gli esperti alla realizzazione di un ciclo di seminari: "individuo, gruppo, istituzioni".
- Collaborare con l'esperto alla realizzazione del Laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

6

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

6

*Numero posti con solo vitto:*

0

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

*Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

NO

Eventuali tirocini riconosciuti :

NO

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): elaborazione di materiale grafico promozionale, accoglienza, assistenza e orientamento ai cittadini, capacità di ascolto, capacità di lavorare in gruppo, organizzazione di incontri con enti, nozioni di informatica e di pubblica amministrazione;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving);
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

## Formazione generale dei volontari

*Sede di realizzazione:*

Sede di realizzazione del progetto.

*Modalità di attuazione:*

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 29, con formatori propri.

Amesci si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

*Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

NO

*Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le attività di formazione saranno incentrate su momenti di aula attraverso lezioni frontali (sui contenuti normativi e di esercizio delle attività); si prevedono momenti di lavori di gruppo ed esercitazioni simulate.

In particolare sarà privilegiato il sistema *learning by doing* durante tutto il percorso del servizio.

Infatti si è ritenuto necessario mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 13 ore complessive;
- formazione dinamica in role playing, outdoor training, wrap around su: team building, team work, problem solving, comunicazione attiva e per le attività collaborative per 18 ore complessive.

*Contenuti della formazione:*

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- La presentazione dell'ente
- Valori e identità del SCN
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: La storia dell'obiezione di coscienza e l'itinerario storico che ha portato alla istituzione del Servizio Civile. Approfondimento su Don Lorenzo Milani.
- Adempimento del dovere di difesa della patria: L'adempimento del dovere di difesa della patria è un dettato costituzionale e riguarda tutti i cittadini senza distinzioni di sesso, età, reddito, idee e religione. Si spiega come è stato interpretato e come si è evoluto nel corso della storia della nostra Repubblica.
- La difesa civile non armata e non violenta: Il concetto di difesa civile non armata e non violenta ha una lunga storia e una grande diffusione, come si è sviluppato e quale è la situazione attuale in Italia.
- Normativa vigente e carta di impegno etico del SCN: Le norme che governano il Servizio Civile. Si mira alla comprensione del contesto in cui si è sviluppato e

funziona il Servizio Civile, oltre a fornire ai volontari una base per il rapporto con l'ente.

- Formazione civica e forme di cittadinanza: Diventare cittadini consapevoli, attivi e solidali con i meno fortunati è uno degli obiettivi che si pone il Servizio Civile, è opportuno quindi per ogni volontario conoscere i fondamenti giuridici della cittadinanza e della convivenza, non solo per quanto riguarda il nostro paese, ma anche per quanto riguarda l'Unione Europea. Per Amesci, il Servizio Civile è anche educazione alla legalità. Importante per conoscere le origini e la storia della criminalità organizzata e delle mafie in generale, per riconoscere i protagonisti della lotta contro questi fenomeni e sapere come la partecipazione e la cittadinanza attiva siano un modo concreto di combattere la criminalità.
- Servizio civile, associazionismo e volontariato: Tre parole chiave dell'impegno dei ragazzi e delle ragazze in SCN. Si chiariscono rapporti e dimensioni delle realtà illustrate.
- Elementi di protezione civile: Conoscere come funziona ed è strutturato il Servizio Nazionale di Protezione Civile non è semplicemente una formalità per il volontario SCN, c'è un forte collegamento tra l'impegno, la responsabilità, il senso di cittadinanza e di difesa della patria richieste al volontario (ma anche ad ogni cittadino) e il fatto di sapere quali comportamenti tenere in caso di emergenza. Le leggi istitutive della protezione Civile e i regolamenti che governano il rapporto tra la protezione civile ed il volontariato.
- L'organizzazione del servizio civile e le sue figure
- Disciplina dei rapporti tra enti e volontari del servizio civile nazionale (DPCM 4 febbraio 2009 e successive modifiche)
- La rappresentanza dei volontari in Servizio Civile Nazionale
- Lavoro per progetti: Si chiarisce cosa si intende con la definizione "lavoro per progetti", attraverso un percorso che parte dal setting formativo del progetto di Servizio civile per giungere all'identificazione e al trasferimento del concetto di meta competenze
- Comunicazione interpersonale e gestione dei conflitti

*Durata:*

**31 ore** (Tutte le ore di formazione saranno erogate entro il 180° giorno dall'avvio del progetto)

### **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

*Sede di realizzazione:*

Sede di realizzazione del progetto

*Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente con formatori propri

*Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

L'impianto metodologico seguirà, anche nel caso del corso di formazione specifica, un duplice approccio: formazione in aula e formazione dinamica

La formazione in aula si attuerà attraverso l'erogazione di lezioni frontali ed esercitazioni di cui i volontari ne fruiranno "in diretta". La formazione in aula si baserà pertanto sull'interazione "in tempo reale" tra docente e discente, dando anche la possibilità di effettuare momenti di discussione, approfondimenti e considerazioni, se previsti dalle metodologie didattiche utilizzate e dai programmi di attuazione svolti.

Ovviamente l'aula risulterà adeguatamente attrezzata con strumenti opportuni (lavagna, PC e videoproiettore, etc.) di supporto alla didattica e all'apprendimento.

Nella formazione in aula il ruolo del docente sarà fondamentale: infatti articolerà, costruirà e strutturerà il progetto didattico, predisporrà, svilupperà ed illustrerà i contenuti, terrà le lezioni e si occuperà della valutazione e di raccogliere informazioni per il monitoraggio. Il suo compito sarà quindi quello di favorire l'acquisizione da parte dei volontari delle conoscenze specifiche relative al progetto, agevolando altresì la partecipazione e la crescita professionale dei volontari.

La formazione in aula consentirà di fornire capacità non solo in termini di saperi e professionalità, ma anche attitudinali e comportamentali. Da quest'ultimo punto di vista, infatti, la formazione in aula potrà contribuire a rafforzare le dinamiche di gruppo e agevolare la creazione di rapporti e relazioni, seppur limitatamente al solo gruppo di volontari.

Questo aspetto sarà rafforzato dall'approccio "non formale". Infatti la situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo (ed alla sua evoluzione sul piano della autoregolazione della struttura e degli obiettivi) è essenzialmente legata a risultati di facilitazione a che i volontari riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza, come suo patrimonio culturale, e dalle risorse che metteremo a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti.

Le tecniche all'uopo utilizzate comprenderanno, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, il training group e l'esercitazione, i giochi di ruolo e l'outdoor training, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento che i tipi di esperienze riconducibili alla formazione alle relazioni in gruppo e di gruppo.

La formazione specifica sarà erogata per **50 ore** complessive, di cui **40** di approfondimento tematico e **10** sulla sicurezza sul lavoro.

Per ciò che riguarda la parte in presenza, il docente terrà un primo approfondimento all'inizio della formazione specifica (prima dell'inizio del corso e-learning), dedicato ai contenuti specifici caratterizzanti il progetto. Successivamente, durante lo svolgimento del corso e-learning e alla fine dello stesso, il docente terrà due sessioni - informativa e formativa specifica - inerenti la salute e sicurezza sul lavoro.

#### *Contenuti della formazione:*

Argomenti della formazione specifica:

In aula:

#### **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

Durata:

50 ore

### Altri elementi della formazione

Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:

Nel rinviare al piano di monitoraggio previsto dal presente progetto (v *infra*, punto 20) per la tempistica e la strutturazione della rilevazione del percorso formativo, si acclude una breve riflessione metodologica e strumentale.

La contemporanea presenza, di una doppia tipologia di rilevazione (questionari e *self-test*) e di un complesso set di restituzioni attese (grado di apprendimento raggiunto, gradimento dell'esperienza formativa, feedback delle competenze e delle metacompetenze) necessitano di un'ottica valutativa efficiente, efficace ed innovativa. Si è pertanto deciso di adottare un monitoraggio della qualità della formazione informato alla logica QFD (*quality function deployment*), all'interno del più generale approccio di *quality project management* da noi utilizzato.

Si tratta, operativamente, di trasformare i dati del monitoraggio (sia quantitativi che qualitativi) in "scelte prioritarie", atte ad orientare le successive fasi di valutazione e la riprogettazione del percorso formativo.

In questa fase il monitoraggio avviene attraverso strumenti misti (ossia test questionari di customer satisfaction, rilevamento attraverso interviste sul campo a cura degli OLP e dei formatori).

Le analisi dei dati (intermedie e finale) e la riprogettazione avvengono, sempre a cura dei formatori, con metodologie e tools propri del tutoraggio (schede, griglie, questionari, dossier personale) e della valutazione comparata (swot analysis).

Breve cenno ulteriore merita il bilancio di "competenze e metacompetenze", intese come empowerment e incremento quali-quantitativo dei saperi e delle capacità di adattamento alle dinamiche evolutive del proprio sistema ambientale e relazionale di riferimento.

Tale fondamentale elemento del monitoraggio della formazione sarà rilevato attraverso un percorso di analisi periodica delle competenze acquisite dal volontario, in termini di conoscenze e di abilità, sulla base del modello francese della *Validation d'aquis professionnels*.

Data 28/07/2014

Il Responsabile legale dell'ente