



Finanziato
dall'Unione europea
NextGenerationEU



Dipartimento
per le Politiche Giovanili
e il Servizio Civile Universale
Presidenza del Consiglio dei Ministri



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2023

TITOLO DEL PROGETTO: RETE INFORMATIVA

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

**Settore E – EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL
TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT**

Area di intervento: 24 Sportelli informazione

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

L'obiettivo è facilitare e potenziare l'**accesso alle informazioni** offrendo un **servizio di sportello informativo unico di primo orientamento sui servizi fruibili** e le rispettive modalità di accesso, con sezioni informative dedicate in particolare al **target dei giovani residenti e dei turisti** (incrementando e destagionalizzando l'attuale servizio offerto dagli info point).

Il raggiungimento dell'obiettivo consentirà di **stimolare il coinvolgimento dei cittadini nella vita pubblica**, di sviluppare il senso di appartenenza alla comunità, di avere una maggiore conoscenza e consapevolezza dei propri diritti civili. Il progetto consegue dunque lo scopo di **migliorare il rapporto tra cittadini e enti locali** attraverso mirati servizi di informazione che consentiranno di:

- **accrescere l'inclusione sociale**, perché informare significa offrire al cittadino le condizioni del proprio protagonismo nella vita pubblica, renderlo soggetto attivo e interessato alla valorizzazione del territorio;
- fare conoscere al cittadino i **servizi pubblici dedicati** e le strutture operative dell'Ente, favorendone l'accesso e sostenendolo nell'espletamento delle relative pratiche;
- **consolidare la rete di collaborazione** con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di altri enti del territorio al fine di rendere disponibili all'utenza informazioni proprie di altre organizzazioni;
- **individuare e soddisfare aspettative e bisogni** degli utenti modulando gli interventi in funzione delle richieste espresse e delle fasce sociali di riferimento;

- **riconoscere e valorizzare le peculiarità del territorio**, promuovere la storia e la cultura locale, contribuendo a sviluppare le potenzialità dell'offerta turistica, con azioni che includano la partecipazione di abitanti e parti sociali.

Inoltre, focalizzando **una sezione del servizio al target dei giovani**, le amministrazioni comunali co-progettanti intendono sostenerli anche nella **ricerca di opportunità formative e occupazionali** riconoscendo il ruolo fondamentale dell'informazione per affermare una cultura della **cittadinanza attiva**, per far sentire tutti responsabili di quanto accade nella comunità, per **promuovere la partecipazione** e aiutare il cittadino ad **acquisire la consapevolezza del proprio ruolo sociale**, sostenendolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'accettazione dei propri doveri.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Implementazione servizi informativi degli URP comunali (dove presenti) e/o degli sportelli informativi comunali

I/le volontari/e sotto la guida degli OLP saranno impegnati nelle azioni di implementazione e/o attivazione degli info point/URP nei diversi Comuni coinvolti; parteciperanno alle attività di promozione dei servizi informativi su tutti i canali a disposizione delle amministrazioni, anche in collaborazione con l'emittente radiofonica partner, ideando forme di comunicazione tradizionali e anche radiofoniche; saranno di supporto nell'erogazione dei servizi di front office e da remoto (in collaborazione con i Servizi Sociali e lo Sportello Attività Produttive) garantendo l'ampiamiento delle fasce orarie. I/le volontari/e rileveranno inoltre i flussi di accessi agli sportelli consentendo di monitorare le caratteristiche di quanti vi accedono e le **domande di orientamento o assistenza** che pongono e seguiranno periodici incontri con gli uffici comunali volti ad aggiornare la propria conoscenza in merito ai servizi offerti e allo stato di avanzamento delle procedure connesse (in particolare con l'ufficio servizi sociali, lo sportello attività produttive, con l'URP/sportello informativo comunale, con lo sportello di segretariato sociale e con lo IAT).

Attivazione sportelli informativi dedicati ai giovani

I/le volontari/e saranno impegnati nelle azioni di attivazione degli **sportelli informativi riservati ai giovani** nei diversi Comuni coinvolti e parteciperanno alle attività di **promozione dei servizi informativi** su tutti i canali a disposizione delle amministrazioni, anche in collaborazione con l'emittente radiofonica partner, ideando forme di comunicazione anche radiofonica; saranno inoltre coadiuvati nell'**erogazione dei servizi informativi** di front office e da remoto per il **target 15-18 anni e giovani adulti** aggiornando periodicamente sotto la guida degli OLP le opportunità emerse a livello locale, nazionale e internazionale, quali ad esempio la **cittadinanza attiva europea**, l'incentivazione alla **mobilità giovanile**, i programmi dell'**Agenzia Nazionale Giovani**. Lo sportello attraverso l'ausilio dei volontari erogherà un servizio permanente di promozione in ambito di job placement, **orientamento lavorativo** e universitario.

I/le volontari/e nel favorire l'efficacia degli sportelli informativi, quali punti unitari di accesso ai servizi per il target dei giovani che rispondano ai **bisogni di informazione, ascolto, orientamento**, registrazione e primo filtro della domanda di accesso ai servizi, **rileveranno i flussi di ingresso agli sportelli** consentendo di monitorare le caratteristiche dei destinatari che vi accedono e le domande di orientamento o assistenza che pongono.

Implementazione e supporto ai servizi informativi degli info point turistici nel periodo estivo

Per i comuni in cui sono presenti anche gli info point turistici tra i servizi informativi offerti i/le volontari/e si occuperanno in particolare di supportare, sotto la guida dell'Olp, le **attività di back office** (ricerca e predisposizione

del materiale informativo, aggiornamento delle news sulle pagine dei portali o dei social istituzionali, registrazione delle richieste e delle utenze, allestimento del punto informativo con depliant, manifesti e altro materiale promozionale) e in attività di **front office** (interfacendosi direttamente con gli utenti degli IAT comunali); saranno inoltre supportati nella creazione di portali turistici, nella disseminazione di campagne informative e promozionali del territorio.

Monitoraggio della soddisfazione degli utenti

I/le volontari/e saranno guidati nella pianificazione e realizzazione dell'analisi di **customer satisfaction**, finalizzata all'offerta di un servizio integrato, efficiente e efficace, da somministrare online o in presenza presso le sedi degli info point, svolgendo in prima persona le interviste di valutazione della qualità percepita dall'utente. L'attività sarà svolta in collaborazione con l'ente in Rete Coppola & Partners s.a.s.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

Comune di **Gallipoli**, Via Pavia, 3 (cap. 73014) presso la sede dell'**Ufficio Turismo**
Comune di **Taviano**, Piazza del Popolo (cap. 73057) presso la sede dell'**Ufficio relazioni con il pubblico**
Comune di **Racale**, Via Fiumi Marina (cap. 73055) presso **Uffici Cultura, politiche giovanili e URP**
Comune di **Casarano**, Viale Stazione (cap. 73042) presso **Ufficio Servizi Sociali**
Comune di **Tuglie**, Piazza Massimo D'Azeglio (cap. 73058) presso l'**Ufficio URP**
Comune di **Lizzanello**, Piazza San Lorenzo (cap. 73023), presso l'**Ufficio Cultura**

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

32 posti disponibili (senza vitto e alloggio) di cui **10 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).
In particolare, **4 posti** (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Gallipoli**;
4 posti (di cui 1 riservato per basso reddito) per il Comune di **Casarano**.
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Taviano**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per il Comune di **Lizzanello**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Racale**;
6 posti (di cui 2 riservati per basso reddito) per Comune di **Tuglie**.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.

Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; **monte ore annuale 1.145**; numero di **giorni** a settimana **5**.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Ermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Non sono previsti ulteriori requisiti rispetto a quelli già disciplinati dall'Avviso.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione comprende un colloquio individuale e la valutazione del curriculum vitae. L'accesso ai posti riservati ai giovani con minori opportunità ("difficoltà economiche") prevede la presentazione e l'esame di una dichiarazione sostitutiva di atto notorio attestante il possesso di un valore di certificazione ISEE inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Lezioni frontali di **formazione introduttivo-teorica relativa al Servizio Civile Universale** della durata complessiva di **42 ore**. In funzione della co-progettazione anche la formazione (salvo diverse esigenze di programmazione) sarà svolta **nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti**, rispettivamente:

per i Comuni di Gallipoli, Racale, Casarano, Taviano e Tuglie presso la Sala conferenze del **Comune di Gallipoli** in Via Pavia;

per il Comune di **Lizzanello** presso la Sala del Consiglio Comunale di Corigliano d'Otranto, in Via Ferrovia, 10.

Per motivi organizzativi e al fine un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La **formazione specifica** ha l'obiettivo fornire ai/alle volontari/e gli strumenti utili per la realizzazione delle attività previste e il know how necessario per gestire al meglio il rapporto di relazione con i destinatari e i beneficiari; sarà articolata in lezioni frontali (per il 50% del monte ore complessivo) e attraverso dinamiche non formali e relative tecniche (per il 50% del monte ore complessivo). In funzione della co-progettazione anche la formazione specifica sarà svolta **nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti**; per motivi organizzativi e al fine di favorire un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività; l'intero monte orario sarà erogato **entro e non oltre 90 giorni dall'avvio** del Progetto stesso. In caso di volontari subentranti i termini decorreranno dall'inserimento in servizio degli stessi. Le **72 ore** di formazione specifica complessiva prevedono:

Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU

Informazioni dettagliate sui rischi specifici e generali riscontrabili negli ambienti in cui andrà ad operare il volontario e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dall'ente ed utilizzabili dal volontario.

Soft skills

Acquisizione abilità relazionali e modalità di comunicazione interpersonale. **Capacità organizzativa** e di team working; leader strategy; **capacità relazionali**, di ascolto e interazione, di rapporto con i beneficiari eterogenei dei servizi culturali.

Formazione di settore per il supporto all'URP e sportelli informativi (anche rivolti ai giovani)

Gestione della comunicazione in attività di front office. Problem solving, orientamento e accoglienza dell'utente. Nozioni base di **comunicazione (on line e off line)**. Gli EELL e la gestione dell'informazione e della comunicazione. Nozioni informative in materia di **politiche giovanili**, sviluppo economico, attività produttive, servizi sociali. Focus sul target dei giovani in particolare su tre tipologie di servizi di sostegno ai beneficiari: servizi informativi di base; accoglienza e profiling; supporto e orientamento.

Formazione di settore per il supporto agli info point turistici

Nozioni di sviluppo strategie territoriali e **management dei beni culturali** e ambientali; di gestione delle attività di informazione e promozionali; conoscenza dei servizi turistici disponibili e capacità di soddisfare le richieste degli eventuali fruitori.

Realizzazione e gestione di pagine web promozionali e nozioni sugli strumenti di web analytics

Analisi delle fonti e degli strumenti informativi. Internet e le fonti informative degli enti territoriali. La ricerca sul web e i **sistemi di comunicazione digitale**, la gestione di pagine collegate ai siti comunali e ai social istituzionali. Strategie di promozione territoriale e valutazione degli impatti.

Valutazione conclusiva

Tecniche di monitoraggio e valutazione finale dei risultati. Analisi di customer satisfaction.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:
COMUNITÀ INCLUSIVE

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

- Assicurare **la salute ed il benessere** per tutti e per tutte le età (obiettivo 3)
- Fornire un'**educazione di qualità, equa ed inclusiva**, e una opportunità di apprendimento per tutti (obiettivo 4)
- **Ridurre le disuguaglianze** all'interno dei e fra i Paesi (obiettivo 10)

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni (Ambito di azione F).

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ:

Numero di posti riservati da attestare con certificazione ISEE aggiornata dalla quale si evincerà un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro. Gli enti co-progettanti garantiranno un servizio di **Help desk fisico e telefonico** gestito dall'**ufficio Servizi sociali** dei rispettivi Comuni che offrirà informazioni sul Bando e supporto tecnico nella presentazione della domanda di partecipazione all'Avviso di selezione. Trattandosi di una fragilità connessa a più limitate capacità economiche, ai volontari con minori opportunità sarà dedicato un percorso di approfondimento individuale, a cura dell'OLP, dell'azione di formazione e accompagnamento, che possa supportare gli stessi giovani nella fase di orientamento e inserimento lavorativo con lo scopo di ridurre il gap di partenza dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

In particolare, l'operatore volontario verrà posto a conoscenza dei vari servizi disponibili per la ricerca di opportunità lavorative e sarà organizzato entro il termine dell'esperienza uno specifico incontro con i Centri per l'impiego territoriali durante il quale al volontario verrà offerta un'attività di orientamento riguardo alla **compilazione del curriculum vitae**, anche attraverso lo strumento dello **Youthpass** (o nel caso di cittadini di Paesi terzi dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea); riguardo alle tecniche di preparazione per **sostenere colloqui di lavoro**; sul **ricorso al web** e ai **social network** per la **ricerca di lavoro** e l'**avvio d'impresa**. In questa direzione verranno illustrate al volontario le basilari conoscenze intorno all'**autoimprenditorialità**, al **microcredito** e all'**avvio di start-up**; sanno inoltre indicati i canali e le piattaforme di crowdfunding a sostegno delle idee imprenditoriali; nel contesto dell'**imprenditorialità sociale** verrà analizzata la nuova normativa afferente al terzo settore per quanto concerne l'**impresa sociale**.

Inoltre, come previsto dal Programma di intervento, i giovani tutti, e in particolare quelli con minori opportunità, saranno destinatari di un'azione di supporto mediante accompagnamento/confronto da parte degli operatori di riferimento o di eventuali figure specifiche, e coinvolti in un periodico confronto collettivo in modalità focus group ogni mese. Il confronto prevede la partecipazione dei volontari e dell'OLP di riferimento. L'obiettivo è comprendere difficoltà, umori e suggerimenti dei volontari; somministrazione di un questionario CAWI di rilevazione mensile dell'umore del singolo volontario; attivazione di un sistema di monitoraggio e valutazione, come precedentemente illustrato, che accompagna l'intero iter di realizzazione dei Progetti.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO:

Finalizzato all'acquisizione di competenze funzionali all'**inserimento nel mondo del lavoro** attraverso l'**orientamento sulle opportunità di collocazione professionale** nei settori progettuali in cui si esplica il servizio; l'acquisizione di capacità per realizzare una efficace candidatura alle posizioni lavorative; sostenere una selezione (sotto l'aspetto psicologico e di autoconsapevolezza); discernere e utilizzare canali garantiti e istituzionali nella ricerca di **occasioni di lavoro** o di **formazione professionalizzante**; utilizzare in maniera competente i canali di promozione del proprio profilo lavorativo; padroneggiare i principali e più recenti strumenti italiani ed europei per valorizzare le proprie conoscenze ed esperienze.

Le **28 ore** dedicate al tutoraggio, di cui 24 collettive e 4 individualizzate rispetto alle specifiche esigenze individuali, si svolgeranno nell'arco degli **ultimi 3 mesi** di servizio e comprenderanno:

- l'**autovalutazione e analisi** delle competenze apprese ed implementate durante il servizio civile; la realizzazione di **laboratori di orientamento alla compilazione del curriculum vitae**;
- in collaborazione con l'**ente di rete Agenzia Regionale per le Politiche Attive del Lavoro – ARPAL Puglia** si avvieranno attività finalizzate a potenziare l'adattabilità, quindi la capacità di rispondere alle opportunità offerte e sarà

curata **la presa in carico dei singoli volontari** nelle sedi più prossime per l'accesso a percorsi individualizzati di orientamento e accompagnamento;

- realizzazione di sessioni pratiche di presentazione dei diversi **servizi (pubblici e privati)** e dei **canali di accesso al mercato del lavoro**, affrontando il tema delle agenzie operanti per il lavoro, nonché di opportunità formative sia nazionali che europee: con focus su Erasmus plus; Erasmus for entrepreneurs; European Solidarity Corps), tirocini e stages presso le istituzioni UE; volontariato internazionale e stage all'interno di ONG internazionali e ONU;

- condivisione delle principali strategie di **accesso all'autoimpiego e alla micro-imprenditoria**, anche attraverso casi esemplari e particolarmente significativi. Un approfondimento riguarderà gli sportelli che forniscono sostegno e assistenza su questi servizi, start-up lab e incubatori d'impresa attraverso cui richiedere servizi di avviamento e mentoring (accompagnamento nell'implementazione dell'attività). Saranno infine presentate le piattaforme di crowdfunding per l'imprenditorialità sociale, in particolare con riferimento alla normativa afferente al terzo settore per quanto concerne l'impresa sociale.