

# Elementi essenziali del progetto

## LIBERTA' E' PARTECIPAZIONE

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

### Descrizione dell'area di intervento

Il tema della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica ha acquisito, negli ultimi anni, sempre più risalto nel dibattito politico e nell'attività di governo delle Amministrazioni Locali.

Una buona governance a livello locale e regionale richiede che i cittadini possano avere contatti diretti con gli amministratori e influenzare l'esercizio dei poteri e delle responsabilità delle autorità. È a livello delle amministrazioni locali, infatti, che sono prese in considerazione le preoccupazioni immediate dei cittadini. Pertanto, un lavoro diretto in stretto contatto con gli abitanti è fondamentale per orientare l'azione degli amministratori. Tuttavia, gli studi effettuati negli ultimi anni dall'ISTAT e dagli osservatori sul volontariato, evidenziano un forte calo della partecipazione dei cittadini alla vita pubblica o istituzionale. I comuni riscontrano una crescita della disinformazione, della disaffezione nei loro confronti, dell'apatia sociale e della passività, fattori che determinano un forte immobilismo. La sfiducia nei confronti delle istituzioni è un fenomeno piuttosto trasversale, che attraversa tutti i segmenti della popolazione, tutte le zone del Paese e le diverse classi sociali. Come è emerso dal Report curato dall'Istat "Politiche e istituzioni" del 2016, la fiducia nel Parlamento è pari mediamente a 3,7 punti; quella nelle Amministrazioni locali è di 3,9; la fiducia nei partiti di 2,5 e quella nel sistema giudiziario di 4,3.

Il discredito verso le istituzioni locali è maggiore nelle regioni del Sud (in particolare in Campania con un livello medio pari a 3 rispetto a 4 della media nazionale) e leggermente minore nella provincia di e Salerno (5,1).

Al fine di consentire ai cittadini di offrire il proprio contributo, in modo da sviluppare la cittadinanza attiva ed il senso di appartenenza alla comunità, è necessario che le istituzioni forniscano informazioni chiare, esaurienti ed accessibili sulla politica locale, nonché sui servizi e sulle opportunità presenti sul territorio.

Proprio per rispondere a questo bisogno sono nati, un po' ovunque in Italia, sportelli informativi, spesso messi a disposizione dalle stesse Amministrazioni Comunali, che favoriscono l'accesso dell'utente ai servizi del territorio. Gli sportelli hanno anche lo scopo di tutelare i diritti di tutti i cittadini mediante consulenze ed orientamento specifici, contando sull'apporto di professionisti del settore (avvocati, consulenti del lavoro, ecc.).



In particolare, gli sportelli si propongono di favorire la partecipazione e la rappresentanza giovanile, coinvolgendo le nuove generazioni nelle fasi di elaborazione delle politiche che interessano loro.

Lo sviluppo della popolazione giovanile, infatti, rappresenta la base per la crescita della società nel suo complesso. Pertanto, risulta necessario incentivare la conoscenza dei servizi rivolti ai giovani, in modo da incentivarli a partecipare attivamente al contesto sociale e alla vita pubblica.

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 attiva.

## Obiettivi del progetto

L'**obiettivo generale** del progetto è quello di **aumentare la diffusione 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 costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

L'obiettivo generale sarà raggiunto attraverso i seguenti obiettivi specifici:

### **Obiettivo specifico 1: Incrementare i servizi volti a promuovere l'accesso dei cittadini 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. Pertanto, le attività progettuali si baseranno anzitutto sulla implementazione del servizio offerto dallo sportello informativo, con particolare attenzione rivolta alla gestione degli account del Comune sui principali social network (twitter, facebook), che attualmente rappresentano uno strumento fondamentale nel rapporto tra istituzioni e cittadini.

### **Benefici**

Il progetto garantirà la circolazione di informazioni complete in merito ai diritti, alle prestazioni, alle modalità di accesso ai servizi, promuovendo la conoscenza delle risorse presenti sul territorio. In particolare, attraverso i servizi di orientamento al lavoro, i giovani riceveranno benefici riguardanti la conoscenza di opportunità lavorative a livello locale, nazionale ed europeo. Inoltre, il potenziamento dei canali telematici dell'istituzione comunale favoriranno il raggiungimento di una vasta gamma di cittadini, in maniera più informale,



partecipativa e soprattutto immediata.

**Obiettivo specifico 2: Attivare nuovi canali di mediazione tra istituzioni e cittadini**

L'incremento della partecipazione rappresenta il fulcro del progetto, in quanto è connesso all'aumento del senso di appartenenza alla comunità da parte dei cittadini. Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini, e in particolare nelle nuove generazioni, un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità. Pertanto, saranno previste azioni di sensibilizzazione rivolte alle scuole, alle associazioni del territorio e alla cittadinanza, attraverso la realizzazione di laboratori di educazione civica all'interno delle scuole e di un ciclo di seminari all'interno del Comune, con l'obiettivo di intercettare i bisogni dei cittadini e stabilire un circolo virtuoso con le istituzioni.

**Benefici**

I seminari e gli incontri con gli amministratori permetteranno di intercettare i bisogni dei cittadini e tradurli in proposte politiche. Inoltre, le iniziative consentiranno ai ragazzi di essere coinvolti attivamente e direttamente nella comunità locale e rappresenteranno un vero trampolino di lancio per la partecipazione giovanile.

**Tabella di sintesi degli indicatori**

INDICATORI	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. cittadini che dichiarano di interessarsi alla vita pubblica	10%	25%
N. cittadini che dichiarano di interessarsi raramente alla vita pubblica	35%	30%
N. cittadini disinteressati e sfiduciati	55%	45%
N. cittadini che hanno fruito dei servizi dello Sportello Informativo (2016)	7.000	12.000
N. visualizzazioni del sito del Comune e sugli account sui social network	10.000	20.000
N. alunni coinvolti in eventi di sensibilizzazione	-	600
N. cittadini raggiunti dagli eventi di sensibilizzazione	-	2.000



N. interventi di mediazione tra cittadini e istituzioni	-	3
---	---	---

**Tabella di sintesi dei bisogni ed i relativi obiettivi**

Bisogni	Obiettivo
Scarsa presenza di servizi volti a promuovere l'accesso dei cittadini ad informazioni fruibili, utili e specifiche.	Incrementare i servizi volti a promuovere l'accesso dei cittadini ad informazioni fruibili, utili e specifiche.
Mancanza di un canale di mediazione tra cittadini e istituzioni	Attivare nuovi canali di mediazione tra istituzioni e cittadini

## Attività d'impiego dei volontari

**Obiettivo specifico 1: Incrementare i servizi volti a promuovere l'accesso dei cittadini ad informazioni fruibili, utili e specifiche.**

**AZIONE A: Potenziamento dello sportello informativo**

**Attività A1: Attività di back office e front office**

- Collaborazione nell'identificazione dei recapiti e il posizionamento degli uffici preposti a fornire i servizi di maggior interesse per i cittadini;
- Supporto nella raccolta della documentazione informativa già esistente presso altri enti territoriali;
- Supporto nell'effettuazione dell'analisi della documentazione raccolta;
- Collaborazione nella definizione dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- Supporto nella predisposizione di una bozza grafica di locandine, opuscoli e volantini;
- Supporto nella cura della redazione dei contenuti;
- Collaborazione nell'inserimento dei contenuti informativi nella bozza realizzata;
- Collaborazione nell'organizzazione della modulistica;
- Supporto nell'accoglienza utenti;
- Collaborazione nella predisposizione e compilazione schede utenti;
- Supporto nell'orientamento alle famiglie e ai minori;
- Supporto nell'orientamento legale;
- Supporto nell'orientamento al lavoro e consultazione gazzette.

**Attività A2: Gestione ed aggiornamento degli account del Comune sui principali social network (facebook e twitter, ecc.)**

- Collaborazione nella creazione nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sugli account;
- Supporto nell'inserimento dei contenuti informativi sullo sportello (Posizionamento,



come raggiungere, orari di apertura e chiusura etc.);

- Collaborazione nel monitoraggio delle e-mail e rilevamento eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line;
- Collaborazione nell'inserimento in mailing list eventuali utenti che lo richiedano;
- Supporto nell'invio comunicazioni di interesse e informazioni su eventi di promozione;
- Supporto nella raccolta delle richieste dei cittadini;
- Partecipazione nell'aggiornamento contenuti on line.

### **Obiettivo specifico 2: Attivare nuovi canali di mediazione tra istituzioni e cittadini**

#### **AZIONE B: Sensibilizzazione alla partecipazione**

##### **Attività B1: Laboratori di educazione civica nelle scuole**

- Collaborazione nei contatti delle scuole;
- Collaborazione nella definizione del calendario incontri;
- Supporto nella pubblicizzazione degli eventi;
- Partecipazione durante la realizzazione degli incontri sulle opportunità rivolte ai giovani;
- Partecipazione all'organizzazione del focus group: "la cittadinanza attiva";
- Partecipazione all'organizzazione mostra: "la città che vorrei";
- Supporto nel monitoraggio delle attività.

##### **Attività B2: Incontri con la cittadinanza**

- Collaborazione nell'organizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, società, istituzioni;
- Collaborazione nella calendarizzazione incontri;
- Supporto nella pubblicizzazione degli eventi;
- Supporto nella predisposizione e stampa manifesti;
- Partecipazione attiva durante la realizzazione di un ciclo di seminari: "Individuo, società, istituzioni";
- Collaborazione nel monitoraggio delle attività.

##### **Attività B3: Interventi di animazione di strada**

- Collaborazione nelle riunioni di concertazione con le figure di riferimento (organismi di terzo settore, Enti locali, scuole, ecc.);
- Collaborazione nell'organizzazione logistica e calendarizzazione degli eventi;
- Supporto nella redazione e predisposizione dei materiali divulgativi rivolti ai giovani sulle opportunità formative, associative e sul volontariato;
- Partecipazione attiva durante la realizzazione degli eventi presso le piazze principali e periferiche della città;
- Supporto alla realizzazione e pubblicizzazione sui social network del materiale fotografico e dei video degli eventi.



## Criteri di selezione

### Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008

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: 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>
<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio: 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)	8 punti
Laurea triennale	7 punti
Diploma scuola superiore	6 punti
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 4 punti</b> )	1 punto/anno

### Titoli di studio max 4 punti professionali:

I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati (valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

***N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non va valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente***

### ALTRE CONOSCENZE

#### Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane

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

ITEM	PUNTEGGIO
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.

**COLLOQUIO**

**MAX 60 PUNTI**

***La somma di tutti i punteggio 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.

## **Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi**

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

30

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

5

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto



- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' 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 di analisi.

## Sedi di svolgimento e posti disponibili

*Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

12

*Numero posti con vitto e alloggio:*

0

*Numero posti senza vitto e alloggio:*

12

*Numero posti con solo vitto:*

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI EBOLI CASA COMUNALE - SEDE CENTRALE	EBOLI (SA)	VIA MATTEO RIPA 49 84025 (PIANO:0)	132723	6
2	COMUNE DI EBOLI CASA COMUNALE - SEDE CENTRALE	EBOLI (SA)	VIA MATTEO RIPA 49 84025 (PIANO:1)	132724	6

## 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:*

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): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **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), team working;
- **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.

*L'ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite.*

## 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 I:** Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

- Natura e caratteristica dei servizi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Requisiti legali (la l. 150/2000; dlgs 196/2003)
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- La valutazione della qualità dei servizi

**Modulo II:** Comunicazione interpersonale

- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feed back
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

**Modulo III:** 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 inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.