

## Scheda elementi essenziali del progetto

### L'informazione è 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

**Potenziare il flusso di informazioni a disposizione dei cittadini per ricostruire una relazione di fiducia tra l'amministrazione comunale e i cittadini della sua comunità e stimolarli a prendere parte alla vita della comunità.**

Il progetto ha l'obiettivo di favorire una maggiore diffusione delle informazioni per promuovere la partecipazione attiva dei cittadini nella comunità locale allo scopo di migliorare la quantità e la qualità dell'informazione fruita dai cittadini per ricostruire una relazione di fiducia tra le istituzioni locali e la popolazione, e stimolarli a prendere parte alla vita della comunità.

Il progetto mira a promuovere la diffusione di informazioni sulle opportunità presenti nel territorio attraverso il potenziamento delle attività svolte dallo sportello informativo fisico e dallo sportello informativo digitale comunale [**Azione A: Sportello della cittadinanza**]. In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **target 4.7** [Garantire entro il 2030 che tutti i discenti acquisiscano la conoscenza e le competenze necessarie a promuovere lo sviluppo sostenibile, anche tramite un'educazione volta ad uno sviluppo e uno stile di vita sostenibile, ai diritti umani, alla parità di genere, alla promozione di una cultura pacifica e non violenta, alla cittadinanza globale e alla valorizzazione delle diversità culturali e del contributo della cultura allo sviluppo sostenibile]. Il progetto porta dunque il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma di intervento in quanto concorre a soddisfare il bisogno individuato dal programma di garantire ai giovani e 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 [**sfida sociale 1 del programma di intervento**].

Inoltre, il Comune di Pollena Trocchia, il Comune di Saviano, il Comune di Volla e il Comune di Marano di Napoli mirano a realizzare un servizio informativo specifico per i cittadini stranieri residenti nel proprio territorio comunale, fornendo loro un sostegno nelle pratiche relative alla loro permanenza in Italia, al mantenimento dello status di regolarità, e ai servizi specifici offerti dal territorio [**Azione B: Informazione e integrazione**]; In tal senso il progetto concorre al raggiungimento del traguardo dell'Agenda 2030 individuato dal programma di intervento **target 10.2** [Entro il 2030, potenziare e promuovere l'inclusione

sociale, economica e politica di tutti, a prescindere da età, sesso, disabilità, razza, etnia, origine, religione, stato economico o altro].

In ultimo prevedono la realizzazione di percorsi territoriali di partecipazione sociale finalizzati al riconoscimento del cittadino come parte attiva all'interno della propria comunità [**Azione C: Cittadinanza attiva**]. 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] e **target 16.7** [Garantire un processo decisionale responsabile, aperto a tutti, partecipativo e rappresentativo a tutti i livelli]. Il progetto porta dunque il suo peculiare contributo alla realizzazione del programma di intervento in quanto concorre a soddisfare il bisogno individuato dal programma di 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 [**sfida sociale n.3 del programma**].

## Ruolo ed attività degli operatori volontari

### ATTIVITA' CONDIVISE DA TUTTI GLI ENTI COPROGETTANTI

#### AZIONE A: Sportello della cittadinanza

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di promuovere la diffusione di informazioni sulle opportunità presenti nel territorio attraverso il potenziamento dello Sportello informativo fisico e dello Sportello informativo digitale del Comune. 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 il potenziamento delle attività di front e back office, la gestione e l'aggiornamento delle pagine social dello Sportello e la pubblicizzazione del servizio nel territorio.

#### **Attività A.1: Potenziamento attività sportello informativo**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con altri soggetti di riferimento del territorio;
- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione dei turni dello Sportello;
- Affiancamento nella raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio, per tipologia di utenza;
- Collaborazione nella definizione e creazione dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire agli utenti;
- Supporto nell'erogazione informazioni generali su opportunità, diritti, servizi e interventi del sistema sociale locale, informazioni generali sul Comune;
- Supporto nell'erogazione servizio di orientamento su lavoro, formazione, attività culturali e tempo libero, servizi di conciliazione vita lavoro;
- Supporto nell'erogazione consulenze professionali su richiesta (legale, consulenza del lavoro);
- Supporto nella raccolta e segnalazioni di reclami e proposte;
- Supporto nella raccolta dati aggiornati sull'analisi dei bisogni della città.

#### **Attività A.2: Gestione ed aggiornamento dello Sportello Informativo Online**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nella creazione e aggiornamento della newsletter comunale;
- Supporto nella gestione e creazione delle pagine social dello Sportello informativo;
- Collaborazione nella pubblicizzazione online delle attività dello sportello;
- Supporto nell'aggiornamento contenuti on line.

### **Attività A.3: Attività di disseminazione territoriale**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione delle giornate di pubblicizzazione nel territorio;
- Supporto nella creazione del materiale informativo da distribuire agli utenti;
- Affiancamento nella raccolta istanze e bisogni della popolazione.

**ATTIVITA' COMPLEMENTARE SVOLTA DAL  
COMUNE DI POLLENA TROCCHIA, COMUNE DI SAVIANO, COMUNE DI VOLLA E COMUNE DI  
MARANO DI NAPOLI**

### **AZIONE B: Informazione e integrazione**

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di creare un servizio informativo specifico per gli stranieri nel territorio comunale.

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 realizzazione delle giornate di orientamento e formazione per i cittadini stranieri, la creazione di un servizio informativo specifico per i cittadini stranieri e la pubblicizzazione del servizio nel territorio.

### **Attività B.1: Consulenza, Formazione e Orientamento per i cittadini stranieri**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nell'analisi dei bisogni e definizione del focus insieme ai soggetti interessati;
- Collaborazione nella creazione e distribuzione del materiale informativo e divulgativo;
- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione degli appuntamenti;
- Supporto nella creazione di giornate di orientamento e informazione circa le opportunità lavorative e non del territorio;
- Supporto nella creazione di giornate di formazione cv/lettera di presentazione rivolte agli stranieri;
- Collaborazione nella somministrazione di questionari di valutazione circa i servizi ricevuti.

### **Attività B.2: Servizio informativo per i cittadini stranieri**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nella ricerca e raccolta materiale sulle normative vigenti in materia di immigrazione;
- Collaborazione nella pubblicizzazione del servizio nel territorio;
- Supporto nella creazione del servizio informativo specifico per i cittadini stranieri;
- Affiancamento nella creazione di un report statistico per una sintesi delle richieste pervenute da immigrati per l'implementazione di progettazioni future che mirino all'integrazione della popolazione straniera nel tessuto sociale.

**ATTIVITA' COMPLEMENTARE SVOLTA DAL  
COMUNE DI SAVIANO, COMUNE DI VILLARICCA, COMUNE DI VOLLA E COMUNE DI MARANO DI  
NAPOLI**

**AZIONE C: Cittadinanza attiva**

L'operatore volontario avrà un **ruolo** di supporto alla realizzazione dell'attività prevista dal progetto di realizzare dei percorsi che promuovano la cittadinanza attiva 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 l'organizzazione e la realizzazione dei seminari e dei laboratori per favorire la partecipazione attiva dei cittadini nel proprio territorio.

**Attività C.1: Percorsi di cittadinanza attiva**

*Durata: 12 mesi*

- Partecipazione alle riunioni di concertazione;
- Affiancamento nel contatto e raccordo con altri soggetti del territorio da coinvolgere (enti, scuole, associazioni);
- Supporto nell'organizzazione logistica e calendarizzazione degli incontri;
- Collaborazione nella realizzazione di materiale pubblicitario sui percorsi territoriali di partecipazione;
- Supporto nella raccolta adesioni;
- Affiancamento nell'organizzazione e realizzazione di un ciclo di seminari: Individuo, gruppo, istituzioni;
- Affiancamento nell'organizzazione e realizzazione del laboratorio espressivo: i bisogni dei cittadini;
- Affiancamento nell'organizzazione e realizzazione delle Giornate della partecipazione sociale.

**Sedi di svolgimento**

ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE	COD. SEDE	SEDE	COMUNE	PROV.	INDIRIZZO	VOL
COMUNE DI CALVIZZANO	201037	COMUNE DI CALVIZZANO	CALVIZZANO	NA	LARGO CARACCILOLO 1	7
COMUNE DI MARANO DI NAPOLI	227345	COMUNE DI MARANO DI NAPOLI - Sede di via Nuvoletta	MARANO DI NAPOLI	NA	VIA SALVATORE NUVOLETTA 125	6
COMUNE DI POLLENA TROCCHIA	180279	COMUNE DI POLLENA TROCCHIA 1	POLLENA TROCCHIA	NA	VIA ESPERANTO 2	8
COMUNE DI SAVIANO	182849	COMUNE DI SAVIANO	SAVIANO	NA	PIAZZA E DE NICOLA SNC	6
COMUNE DI VILLARICCA	181562	COMUNE DI VILLARICCA	VILLARICCA	NA	CORSO VITTORIO EMANUELE 60	22
COMUNE DI VOLLA	202019	COMUNE DI VOLLA	VOLLA	NA	VIA ALDO MORO 1	12

## Posti disponibili, servizi offerti

Numero posti con vitto e alloggio:	0
Numero posti senza vitto e alloggio:	61
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 FORM RETAIL SRL, 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 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinato con la Circolare del 26 gennaio 2024.

## 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\\_2024/documentazione/sistema\\_selezione.pdf](https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2024/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 - II

## 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.