



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

I giovani informano.

### SETTORE e Area di Intervento:

Settore: E - Educazione e promozione culturale

Area: 11 Sportelli informativi

### OBIETTIVI DEL PROGETTO

Il progetto “*I giovani informano.*” intende garantire non solo una migliore qualità dell’informazione, rendendo più fruibile l’accesso a tutti i servizi offerti dall’amministrazione comunale nell’ambito dei servizi alla persona, ma anche incrementarne l’accesso, soprattutto da parte dei giovani,.

Attraverso l’operato dei volontari si cercheranno di creare condizioni di benessere sociale che permettano di alleviare le situazioni di difficoltà e di disagio.

Importante sarà l’individuazione e la valorizzazione delle risorse, nonché la riflessione sui punti di forza e di debolezza del nostro territorio.

### OBIETTIVO GENERALE

**Si cercherà di accrescere nei giovani, il senso di appartenenza alla vita sociale e civile del paese, promuovendo la solidarietà e la cooperazione, con particolare riguardo alla tutela dei diritti sociali, dei servizi alla persona e all’educazione alla pace, contribuendo in questo modo ad una formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani volontari.**

Obiettivo sarà anche quello di offrire ai giovani strumenti di conoscenza, di espressione e concretizzazione delle proprie aspirazioni per favorire la loro autonomia come persone e come cittadini in un periodo di difficoltà economica e sociale come quello attuale.

### OBIETTIVI SPECIFICI

L’operato dei volontari durante l’esperienza annuale di servizio civile avrà l’obiettivo di:

- favorire ed incrementare l’accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza e sensibilizzando i cittadini alla loro fruizione. Rispondere, in maniera adeguata, al crescente bisogno di informazione, indispensabile per orientare consapevolmente le proprie scelte, anche attraverso la creazione di materiale informativo e pubblicitario relativo a scadenze, bandi, etc. da affiggere nel comune e nei posti maggiormente frequentati dai cittadini.
- Consentire ai cittadini, soprattutto i più deboli e meno capaci di dialogare con le Istituzioni, di ricevere informazioni complete in merito alle risorse sociali e ai servizi disponibili che possono essere utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita;
- Offrire ai tanti visitatori e turisti una adeguata accoglienza e un buon servizio di orientamento e di informazione sul territorio, anche mediante la promozione e la divulgazione di materiale pubblicitario e informativo appositamente realizzato, dedicato alle strutture ricettive, ai servizi, ai siti interesse naturalistico, ai collegamenti

col territorio etc. in sinergia con le risorse locali, in particolare con la *Pro Loco* per la promozione e la pubblicizzazione di eventi turistici e culturali, garantendo quindi, al turista e ai locali, un'informazione precisa e dettagliata su feste, mostre culturali, ed eventi.

- Attuare un'indagine conoscitiva attraverso la produzione e la somministrazione di materiale di rilevazione (questionario di gradimento sui servizi offerti) al fine di conoscere le opinioni del cittadino, in merito all'efficienza dei servizi, e comprendendone le sue necessità e i suoi bisogni.

### **Obiettivi per i volontari**

- acquisire conoscenze e capacità relazionali, comunicative, organizzative, di lavoro di equipè e di rete;
- acquisire metodologie e tecniche di lavoro, nonché capacità di gestione delle attrezzature e degli strumenti messi a disposizione;
- acquisire capacità di gestione delle emozioni e di eventuali situazioni di conflitto;
- acquisire consapevolezza della propria autonomia e responsabilità verso se stessi ed il contesto sociale.

I volontari, attraverso opportuna formazione, dovranno apprendere i fondamenti del Servizio Civile Nazionale, la L. 6 marzo 2001 n.64: "*Istituzione del Servizio Civile Nazionale*", e testimoniare, attraverso l'esperienza del progetto, i principi e valori espressi.

Attraverso questa esperienza i giovani volontari potranno vivere un momento di partecipazione attiva alla vita sociale e civile del paese. Probabilmente un primo impegno diretto a dare risposta ai bisogni dell'altro, al di fuori della cerchia amicale o familiare, ma all'interno di un ente che ha come *mission* dare risposte ai bisogni collettivi.

Ci auspichiamo che la soddisfazione per i risultati raggiunti funga di stimolo ed incentivo nel perseguimento degli obiettivi di crescita e formazione di ciascun volontario. Perché un'esperienza come questa, al servizio della collettività possa incidere positivamente nella loro vita e nelle loro esperienze future.

### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Per la buona riuscita del progetto, il volontario sarà invitato a rispettare il piano organizzativo di lavoro, redatto dall'ente, che prevede orari, turnazioni, regolamento interno e rispetto della privacy.

La giornata di servizio di ciascun volontario sarà suddivisa in tre tempi:

- 1°. arrivo nella sede di attuazione del progetto, compilazione della data e dell'ora di ingresso, firma del registro personale, presa visione di eventuali comunicazioni da parte dell'OLP;
- 2°. stazionamento o spostamento verso il luogo in cui si dovrà svolgere il servizio, svolgimento degli incarichi assegnati;
- 3°. al termine del servizio rientro nella sede di attuazione, annotazione nel registro delle attività svolte, compilazione dell'ora di uscita, firma del registro personale, presa visione di eventuali comunicazioni da parte dell'OLP.

La sede di attuazione sarà rigorosamente dotata di computer, stampante, telefono, materiale di cancelleria e arredi vari.

Durante lo svolgimento delle attività i volontari saranno supervisionati dall'OLP, che garantirà la sua presenza in sede per minimo dieci ore la settimana, e opereranno al fianco del personale qualificato. Col passare del tempo il volontario svolgerà l'attività in modo sempre più consapevole, acquisirà maggiore autonomia e sicurezza che gli permetteranno di svolgere al meglio i propri incarichi, sia pure con il supporto dell'OLP e in base alle indicazioni ricevute dagli operatori.

Al volontario sarà consentito, di porsi alla guida di veicoli sia di sua proprietà che dell'ente, in base ad una esplicita autorizzazione dell'ente, quando le circostanze lo rendano necessario per lo svolgimento del servizio e per l'attuazione degli interventi programmati dal progetto. Resta inteso che occorre:

- da parte dell'ente una precisa programmazione delle attività e dei percorsi che i volontari dovranno effettuare, la specifica individuazione dell'automezzo utilizzato, l'assunzione dell'onere dei costi (relativi ad esempio alla spesa per la benzina, per i parcheggi ecc...), l'attenzione che la guida avvenga negli orari previsti dalle attività programmate;
- da parte dei volontari la dichiarazione di accettazione di rendere disponibile l'auto privata nel corso dello svolgimento del servizio con le modalità e nei limiti concordati con l'ente.

### **ATTIVITÀ PRESSO LO SPORTELLO INFORMAGIOVANI/INFORMACITTADINO**

I volontari coadiuvati dall'operatore del servizio e supervisionati dall'OLP svolgeranno le seguenti funzioni:

- attività di *front-office* (accoglienza dell'utenza; primo contatto; valutazione della richiesta; risposta, se di competenza, o indicazione del referente; distribuzione di materiale informativo);
- attività di *call-center* (risposta alla chiamata; ascolto; valutazione della richiesta; risposta, se di competenza)
- attività di comunicazione on-line (lettura delle e-mail, valutazione del contenuto; risposta, se di competenza, o inoltro al referente;
- apporto nella gestione della pagina face book del servizio;
- attività di *back-office* (monitorare i siti internet di interesse; raccolta di informazioni sul settore di interesse; produzione di materiale cartaceo);
- pianificazione ed organizzazione della struttura;
- consultazione di schede orientative e informative di interesse giovanile;
- inserimento banca dati;
- archiviazione dati;
- consegna e ritiro modulistica
- supporto al cittadino nella compilazione di moduli, e nell'invio online.

### **ATTIVITÀ PRESSO IL CENTRO DI INFORMAZIONE TURISTICA**

Il Centro di informazione turistica (sede accreditata) sarà fruibile dall'utenza durante il periodo estivo, dal mese di giugno al mese di settembre. I volontari impegnati in questo servizio, con il supporto dell'operatore, e supervisionati dall'OLP si occuperanno di:

- attività di *front-office* (accoglienza dell'utenza; primo contatto; valutazione della richiesta; risposta, se di competenza, o indicazione del referente;
- studio del territorio, da un punto di vista naturalistico, culturale e storico;
- aggiornamento, creazione e divulgazione di materiale informativo e di orientamento;
- fornire suggerimenti su itinerari naturalistici, culturali, artistici, religiosi;
- fornire informazioni relative ai centri di cura e benessere, ristorazione, pernottamento ecc.;
- collaborare con l'Associazione turistica *Pro Loco* di Badesi per la promozione e la pubblicizzazione di eventi turistici e culturali, anche attraverso la divulgazione di materiale pubblicitario;
- elaborare e compilare specifiche griglie di registrazione degli utenti;
- creare e somministrare un questionario di gradimento del servizio offerto;

- attività di *back-office* (monitorare i siti internet di interesse; raccolta di informazioni sul settore di interesse; produzione di materiale cartaceo).

## **ATTIVITÀ PRESSO L'UFFICIO SERVIZI SOCIALI**

I volontari con il supporto dell'operatore, e supervisionati dall'OLP si occuperanno di Segretariato sociale. Nello specifico:

- fornire informazioni e consulenza in ordine alla richiesta di servizi e prestazioni sociali disponibili;
- offrire assistenza sulle procedure di accesso e, in determinati casi, raccogliere la documentazione amministrativa per l'accesso a determinati servizi;
- fungere da filtro per le richieste per le quali necessita la presa in carico da parte dell'Assistente Sociale;
- fornire informazioni in merito alle risorse sociali del territorio e alla modalità di accesso ai vari servizi;
- supportare l'utenza nella compilazione di semplici pratiche burocratiche e invio online della documentazione;
- supportare l'operatore nella gestione di pratiche amministrative (stesura lettere, archiviazione dati, creazione modulistica, consegna e ritiro modulistica d'accesso per i servizi alla persona, produzione materiale digitale ecc);
- verifica giornaliera dei siti internet d'interesse, in particolare: UNSC, Regione Sardegna, Provincia di Olbia-Tempio, G.U.
- osservatorio e monitoraggio dei bisogni e delle risorse, mediante raccolta dati, informazioni ed esigenze dei giovani e degli utenti, e attraverso una ricognizione dei servizi esistenti sul territorio;
- monitoraggio del gradimento del servizio.

## **CRITERI DI SELEZIONE**

Criteri UNSC, approvati con Determinazione del 11 giugno 2009, n.173

## **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo: 1400

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

Particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

- Puntualità e flessibilità oraria in relazione alle esigenze del servizio,
- disponibilità ad indossare i segni distintivi che qualificano i volontari del servizio civile;
- disponibilità ad effettuare spostamenti;
- disponibilità al trasferimento temporaneo di sede in occasione di eventi particolari, sulla base delle attività e degli obiettivi previsti dal progetto;
- rispetto delle norme a tutela della privacy;
- osservazione e rispetto delle norme in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.

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

Ai volontari sarà richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

- diploma di scuola media superiore;
- buone conoscenze informatiche;
- preferibilmente possesso della patente B;
- preferibilmente conoscenza di una o più lingue straniere.

## **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 4

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 4

Numero posti con solo vitto: 0

Sede di attuazione del progetto: Casa Comunale, Via Risorgimento, 15 Badesi

Operatori Locali di Progetto: dott.ssa Giovanna Maria Morittu

## **CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:**

Eventuali crediti formativi riconosciuti: Assenti

Eventuali tirocini riconosciuti: Assenti

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Al termine del progetto "*I giovani informano.*" l'ente rilascerà ai volontari un **attestato di partecipazione** che certificherà le conoscenze acquisite durante l'anno di servizio civile nazionale, in seguito al regolare svolgimento del servizio e al raggiungimento degli obiettivi e degli apprendimenti previsti dal progetto.

I volontari acquisiranno conoscenze utili ai fini di una formazione civica, personale, culturale e professionale, relative a:

- modalità di interazione e di comunicazione;
- rilevamento di bisogni e problematiche circostanti;
- lavoro di gruppo e in rete;
- funzionamento e organizzazione dei servizi destinati alle varie tipologie d'utenza;
- funzionamento e organizzazione della Pubblica Amministrazione;
- tecniche di redazione di atti amministrativi e lettere;
- modalità operative all'interno di uno sportello informativo;
- normativa regionale e nazionale nell'ambito dei servizi sociali;
- normativa di base relativa agli Enti Locali;
- elementi principali relativi alla vigente normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro (T.U. D.Lgs. 81/2008)

La **Cooperativa sociale "LO Quarter"** rilascerà ai volontari un **attestato di partecipazione** che certificherà le conoscenze di segretariato sociale acquisite durante l'anno di servizio civile nazionale, in seguito al regolare svolgimento del servizio e al raggiungimento degli obiettivi e degli apprendimenti previsti dal progetto.

I volontari acquisiranno conoscenze utili ai fini di una formazione civica, personale, culturale e professionale, relativamente a:

- una buona gestione dei servizi di informazione, orientamento e accompagnamento degli utenti all'accesso ai servizi;
- aspetti tecnico professionali: organizzazione del lavoro, metodologie e tecniche, gestione delle attrezzature, modalità relazionali e comunicative;
- una buona conoscenza della mappa dei servizi e risorse sociali esistenti sul territorio;
- autonomia, correttezza e riservatezza nello svolgimento dei compiti assegnati.

## **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

Contenuti della formazione:

Obiettivo della formazione specifica è quello di garantire al volontario le competenze e gli strumenti necessari per affrontare al meglio lo svolgimento delle sue attività

La formazione specifica viene suddivisa in contenuti ed obiettivi da raggiungere.

I seguenti contenuti saranno sviluppati dalla **pedagogista, Giovanna Maria Morittu** dell'ente (**18 ore**) e dall'**educatore Pier Angela Demuru** (**18 ore**):

- conoscenza approfondita del progetto, analisi e discussione dei contenuti e dell'organizzazione del progetto;
- i principali elementi di Pedagogia e Psicologia;
- la comunicazione: gli elementi della comunicazione; il linguaggio del corpo; il processo comunicativo; gli stili comunicativi; l'empatia;
- la gestione dei conflitti;
- il disagio giovanile;
- metodologie e tecniche del lavoro di gruppo.
- la normativa regionale e nazionale relativa all'ambito dei servizi sociali;
- la normativa relativa agli Enti Locali;
- il funzionamento e l'organizzazione di una Pubblica Amministrazione;
- gestione dei rapporti con Enti e Associazioni;

I seguenti contenuti saranno sviluppati dagli **operatori** dello **sportello Informagiovani/Informacittadino, Gavina Urgias** (**16 ore**), e dello **sportello Informa turista, Maria Rita Stangoni** (**16 ore**):

- orientamento ai cittadini sui servizi offerti;
- comunicazione e front office;
- tecniche di raccolta ed archiviazione dati;
- raccolta dei dati, catalogazione ed elaborazioni statistiche;
- catalogazione delle informazioni;
- gestione delle informazioni e accoglienza,
- conoscenza del territorio di riferimento;
- la comunicazione telefonica;
- le tecniche per la redazione di atti amministrativi e lettere;
- le modalità operative all'interno di uno sportello informativo;
- il sistema di gestione (software) dell'informagiovani/informacittadino.

I seguenti contenuti saranno sviluppati da un **esperto in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, Elisabetta Mallocci** (**8 ore**):

- elementi di prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro come previsto nel D.Lgs. 81/2008, in particolar modo i rischi presenti negli ambienti lavorativi frequentati dai volontari.

### **Obiettivi**

- acquisire la consapevolezza del ruolo sociale del Volontario;
- acquisire le conoscenze e le competenze necessarie a svolgere in maniera efficace le attività previste dal progetto;
- acquisire le adeguate modalità di interazione con l'utenza e fra colleghi ed operatori;
- saper trasmettere le informazioni in maniera chiara e semplice;
- saper rilevare i bisogni e le problematiche circostanti;
- sviluppare e perfezionare la capacità di saper ascoltare;
- saper riconoscere i bisogni del territorio;
- saper gestire situazioni difficili che potrebbero presentarsi;
- saper prevenire e riconoscere situazioni di rischio.

Durata: 76 ore. L'intero monte ore sarà erogato entro i primi 90 giorni dall'avvio del progetto.