

ENTE

1) *Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (*)*

ANCI Lombardia – Codice SU 00142

CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) *Titolo del programma (*)*

Reti di inclusione: volontari nei Comuni della Sardegna

3) *Titolo del progetto (*)*

Facciamo nostre le tue domande

4) *Contesto specifico del progetto (*)*

4.1) *Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (*)*

Contesto

Il progetto si realizza nell'ambito di azione "Crescita della resilienza delle comunità".

Di seguito alcuni dati della regione Sardegna, territorio di realizzazione del progetto:

REGIONE SARDEGNA

Superficie totale: 24,100 km
Numero di abitanti: 1.59 milioni
Densità demografica: 65,9 abitanti per km ²
Tipologia ambientale: montagne, pianure, boschi, corsi d'acqua, coste rocciose e spiagge sabbiose
Numero di Comuni: 377
Numero di Province: 4 Province (Nuoro, Oristano, Sassari e Sud Sardegna) e la Città Metropolitana di Cagliari.

Il progetto coinvolge 7 Comuni sardi, per una popolazione totale di 17.884 abitanti. Sono 4 le province coinvolte: Nuoro, Oristano, Sassari e Sud Sardegna. La composizione della popolazione, suddivisa per Comuni e fasce d'età, è mostrata nella tabella seguente:

Prov.	Ente	0 – 14 anni	15 - 30 anni	31 – 65 anni	66 – 100 anni	TOTALE
OR	Abbasanta	297	358	1264	653	2572
SS	Buddusò	604	619	1627	816	3666
NU	Elini	63	99	281	114	557
OR	Palmas Arborea	193	222	779	293	1487
SU	Sanluri	865	1224	4147	1939	8175
OR	Siris	27	23	120	56	226
SU	Villanovafranca	96	163	583	359	1201
TOTALE:						17.884

L'invecchiamento della popolazione è dovuto non solo alla denatalità, ma anche all'emigrazione di molti giovani e adulti alla ricerca di un lavoro, visti gli alti livelli di disoccupazione registrati sull'isola. È infatti presente un elevato numero di giovani NEET (Not in Education, Employment or Training), legato all'alta percentuale di disoccupazione giovanile. L'invecchiamento della popolazione riguarda tutti i comuni coinvolti, ma è particolarmente accentuato nei comuni delle regioni interne, dove sono più accentuati anche gli altri fenomeni economici e demografici, come lo spopolamento e la disoccupazione.

Date queste caratteristiche contestuali, il progetto vuole dare il proprio contributo alla realizzazione degli Obiettivi 3 e 4 dell'Agenda ONU 2030, rispettivamente *“Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”* e *“Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”*. Le attività svolte dagli Uffici Comunali nel settore educativo mirano infatti a migliorare la qualità della vita, attraverso l'inclusione e il benessere delle persone all'interno della comunità.

Bisogni

In questo contesto, le principali criticità educative sono rappresentate da:

- alti tassi di dispersione scolastica, che si manifesta in particolare nel biennio della scuola secondaria di secondo grado (dovuto in parte anche alla lontananza e alla “scomodità” delle scuole secondarie);
- riduzione dell'offerta educativa, animativa e culturale, in particolare per i giovani, con conseguente aumento del numero dei giovani NEET, dovuto alla concomitante scarsità di opportunità economiche e lavorative;
- difficoltà di accesso alle informazioni e ai servizi, in particolare nei comuni a bassa densità abitativa;
- digitalizzazione dei servizi;
- difficoltà di conciliazione dei tempi di lavoro e di vita, viste le distanze spesso elevate tra abitazioni, servizi e luoghi di lavoro.

La partecipazione alla vita della propria comunità apporta soluzioni, nuovi corsi di pensiero, e una visione critica degli obiettivi di primo interesse del vivere comunitario. Una cittadinanza informata può individuare al meglio le questioni di primaria importanza per il suo benessere e sviluppo, dotandosi di quegli strumenti che permettono una presa di coscienza e la messa in atto di azioni finalizzate alla risoluzione di conflitti di varia natura sociale, sanitaria, ambientale. Riuscire a individuare le caratteristiche, la vera natura di una questione e proporre soluzioni finalizzate a realizzare il bene della società è spesso il nucleo dell'azione dei cittadini attivi.

In questo contesto i bisogni/sfide emergenti diventano:

- maggiore coinvolgimento dei giovani alla vita sociale del territorio, grazie anche a una migliore gestione dei servizi Informagiovani e Informalavoro;
- maggiore accessibilità da parte degli utenti ai servizi attraverso azioni di supporto formativo ai cittadini;
- sviluppo di strategie di contatto con i gruppi informali di associazioni del territorio;
- maggiore offerta di servizi ai quali rivolgersi per conoscere le opportunità presenti sul territorio negli ambiti della formazione, del tempo libero, del lavoro, dell'imprenditoria giovanile.

Per un quadro complessivo, si può fare riferimento ai bisogni indicati nel programma. Quelli coinvolti nel progetto sono indicati, in relazione ad ogni Ente, nella tabella 1 e riguardano: “Bisogno di Istruzione e Formazione”, “Bisogno di conciliazione dei tempi di lavoro e di vita”, “Bisogno di Benessere Economico”, “Bisogno di relazioni sociali”, “Bisogno di benessere per tutti”, “Bisogno di innovazione, ricerca e creatività” e il “Bisogno di garantire la qualità dei servizi”.

Tabella 1

Bisogno prevalente	DECLINAZIONE DEL BISOGNO PREVALENTE IN BISOGNI LEGATI AI CONTESTI DI SVILUPPO DEL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE	COMUNE DI ABBASANTA	COMUNE DI BUDDUSO'	COMUNE DI ELINI	COMUNE DI PALMAS ARBOREA	COMUNE DI SANTURI	COMUNE DI SIERI	COMUNE DI VILLANOVAFRANCA
BISOGNO DI ISTRUZIONE E FORMAZIONE	Bisogno di assistenza nell'organizzazione di iniziative per il supporto all'Istruzione formale					X	X	X
	Bisogno di partecipazione culturale come fonte importante di "apprendimento casuale"					X		X
	Gestione della criticità legata alla bassa scolarizzazione.							
	Gestione dei bisogni dei NEET.		X	X	X	X		X
	Bisogno di diffusione di competenze informatiche.		X		X		X	
BISOGNO DI CONCILIAZIONE DEI TEMPI DI LAVORO E DI VITA	Bisogno di partecipazione e inclusione sociale					X		X
BISOGNO DI BENESSERE ECONOMICO	Gestione delle criticità legate alle condizioni di vita materiali attraverso il supporto a servizi dedicati	X	X	X	X			
BISOGNO DI RELAZIONI SOCIALI	Bisogno di partecipazione sociale, associazionismo/volontariato					X		X
BISOGNO DI BENESSERE PER TUTTI	Bisogno di consapevolezza relativa al proprio benessere personale.	X	X	X	X	X		
	Bisogno di animazione del tempo libero finalizzato alla crescita individuale			X	X	X		X
BISOGNO DI INNOVAZIONE, RICERCA e CREATIVITA'	Criticità nella gestione di interventi a sostegno della diffusione tecnologica e web		X		X		X	
BISOGNO DI GARANTIRE LA QUALITA'DEI SERVIZI	Criticità nella gestione dell'accessibilità ai servizi.	X	X	X	X	X	X	X

Indicatori (situazione di partenza)

Seguono i contesti territoriali con relativi indicatori di partenza.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Abbasanta è un Comune di 2.572 ab. della provincia di Oristano. Il Comune intende impegnarsi nella promozione delle opportunità esistenti per i cittadini e per la creazione di una rete informativa territoriale che permetta agli abitanti di venire a conoscenza dei servizi a loro rivolti e di poterne usufruire. Per migliorare questo servizio il Comune intende creare sinergie con vari enti pubblici del territorio (Biblioteca Comunale, Scuole, Cooperative Sociali) che offrono servizi ai cittadini.

Indicatori (situazione di partenza)

Utilizzo da parte dei cittadini dei servizi informatici rispetto a quelli offline: 10%
n. di cittadini che si recano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico per avere delucidazioni e supporto nell'accesso ai servizi: circa 150 in un anno
n. di cittadini che in un anno si rivolgono agli uffici per chiedere supporto per la compilazione della modulistica: circa 100
n. di cittadini che usufruiscono dei servizi online del Comune: circa 60
Tempo dedicato al supporto di ogni utente che si reca presso gli uffici: circa 45 minuti
Frequenza di aggiornamento delle pagine Social comunali: circa una volta ogni 15 giorni
Frequenza di aggiornamento del Sito Comunale: una volta al mese

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

Buddusò è un Comune di 3.666 ab. della provincia di Sassari. Il Centro di Accoglienza Turistica accoglie il servizio Informagiovani-Infarmacittadino, di cui si intende potenziare i servizi grazie alle seguenti azioni: implementazione dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai giovani, agli studenti, ai cittadini e famiglie e alle imprese; condivisione delle opportunità per i suddetti soggetti mediante campagne di informazioni volte a seminari informativi, gestione pagine social, ecc.; implementazione delle attività di animazione culturale rivolta a giovani e minori.

Indicatori (situazione di partenza)

n. di utenti che si rivolgono agli sportelli Informagiovani e Infarmacittadino in un anno: circa 250
Tempo dedicato all'orientamento del singolo utente e al supporto nel disbrigo di pratiche: circa 30 minuti

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Elini è un Comune di 557 ab. della provincia di Nuoro. Negli ultimi anni si è registrato un aumento del numero di nuovi residenti e un apprezzabile incremento della fruizione di alcuni servizi comunali da parte di utenti non residenti che frequentano nel comune la scuola dell'Infanzia e Primaria. Per questo motivo si rende necessario potenziare i servizi offerti ai cittadini così da poter far fronte alle richieste.

Indicatori (situazione di partenza)

n. di utenti che annualmente si rivolgono agli uffici Servizi al Cittadino e URP: circa 135
n. di tempo dedicato al disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 25 minuti
n. di utenti che annualmente si rivolgono agli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro: circa 56

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Palmas Arborea è un Comune di 1.487 ab. della provincia di Oristano. Molti servizi comunali sono accessibili online. Con l'apertura di uno sportello dedicato aperto al pubblico si mira a ridurre il divario digitale, fornendo un aiuto ai cittadini nell'utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione e diffondendo la cultura digitale. Si intende inoltre potenziare le attività dello Sportello Informagiovani per migliorare i servizi di orientamento scolastico e lavorativo rivolti ai giovani del territorio.

Indicatori (situazione di partenza)

n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi online offerti dalla PA: circa 7 al mese
n. di persone in condizione di fragilità che necessitano di un supporto tecnico domiciliare per l'accesso ai servizi comunali informatizzati: circa 15 – servizio non presente
Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 50 minuti
n. di materiali cartacei informativo o riguardante i servizi online realizzati in un anno: 3 volantini
n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 4 in un anno
n. di sportelli di facilitazione digitale e Informagiovani: 0
n. campagne di informazione per promuovere i servizi online: 0

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Palmas Arborea è un Comune di 1.487 ab. della provincia di Oristano. Si trova a pochi chilometri da Oristano e tale vicinanza favorisce l'accesso a numerosi servizi e opportunità. Non tutti i cittadini però hanno la possibilità di spostarsi nel capoluogo ed è necessario garantire anche in loco servizi adeguati e accessibili a tutta la cittadinanza. Attualmente l'archivio della documentazione amministrativa, anche di vecchia data, esiste solo in formato cartaceo e ha un costo di consultazione.

Indicatori (situazione di partenza)

Archivio di documentazione amministrativa: formato cartaceo con costo per la consultazione
n. di richieste di accesso alla documentazione amministrativa in un anno: 25
Tempo dedicato al reperimento di documentazione amministrativa: circa 20 minuti
n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi offerti dalla PA: circa 7 al mese
Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 35 minuti
n. di materiale informativo cartaceo riguardante i servizi promossi dalla PA realizzato in un anno: 3 volantini
n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 4 in un anno
n. di incontri realizzati nelle scuole per avvicinare minori e giovani alla PA: 1 all'anno
n. di minori e giovani che frequentano le 2 Scuole del territorio (una Scuola Primaria e una Secondaria di Primo grado): circa 100

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Sanluri è un Comune di 8.275 ab. della Provincia del Sud Sardegna. I servizi offerti ai giovani sono carenti, sia a livello ricreativo e che in relazione a servizi orientativi ed occupazionali. Il Comune non dispone di uno sportello informativo a loro rivolto e le comunicazioni tra Comune e comunità giovanile (15 - 35 anni) sono per lo più canalizzate attraverso la pagina social istituzionale, non dotata di una sezione specializzata per tale fascia di utenti.

Indicatori (situazione di partenza)

Sportelli Informagiovani presenti nel territorio comunale: servizio non presente
Canali di comunicazione tra ente e utenti della fascia di età 15 – 35 anni: il Sito Istituzionale (sezione specifica rivolta ai giovani assente)
n. di eventi organizzati e promossi aventi ad oggetto tematiche di interesse giovanile nell'ultimo anno: 0

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Siris è un Comune di 226 ab. della provincia di Oristano. Tra le diverse fasce d'età degli abitanti è presente una netta divisione rispetto alla capacità di utilizzo di strumenti informatici utili per accedere ai servizi. Non solo gli over 65, ma anche gli over 45, data la digitalizzazione delle modalità di accesso ai servizi offerti dalla PA, si rivolgono spesso al Comune per avere un supporto nell'utilizzo degli strumenti informatici. Per questo motivo il Comune ha deciso di organizzare corsi di alfabetizzazione digitale, così da insegnare ai cittadini le modalità informatiche di accesso ai servizi e ridurre il divario digitale.

Indicatori (situazione di partenza)

n. di abitanti che si rivolgono all'Ufficio Socio-Educativo e Culturale perché necessitano di supporto per accedere ai servizi della PA che prevedono passaggi informatici: circa 35 in un anno
Corsi di alfabetizzazione digitale: servizio non attivo

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Villanovafranca è un Comune di 1201 ab. della provincia del Sud Sardegna. Nel territorio sono presenti una Scuola dell'Infanzia, una Scuola Primaria e una Scuola Secondaria di Primo Grado. Tra i vari obiettivi del Comune ha particolare importanza la programmazione socio-assistenziale ed educativa rivolta ai giovani, la quale prevede azioni strategiche su alcuni settori di intervento reputati prioritari, come l'orientamento e l'aggregazione giovanile.

Indicatori (situazione di partenza)

n. di utenti che annualmente si rivolgono all'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport: circa 100
Tempo di disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 40 minuti
n. di utenti che annualmente si rivolgono allo Sportello Informagiovani: circa 55
n. di servizi sul territorio promossi dallo Sportello Informagiovani: circa 7 in un anno
n. di eventi di aggregazione ed educativi organizzati in un anno per i giovani: circa 5
n. medio di giovani che partecipano agli eventi di aggregazione ed educativi: circa 15

4.2) Destinatari del progetto (*)

Qui di seguito sono indicati, per ogni sede di servizio, i destinatari dell'attività progettuale

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Destinatari sono:

- i circa 150 utenti che in un anno si recano al front office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- i circa 100 cittadini che in un anno si rivolgono agli uffici per chiedere supporto per la compilazione della modulistica;
- i circa 60 cittadini che usufruiscono dei servizi online del Comune;
- i cittadini di Abbasanta (2.572 abitanti), che usufruiscono delle pagine Social e del Sito Istituzionale per informarsi sui servizi e sulle opportunità del territorio.

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

Destinatari sono i circa 250 utenti che si rivolgono agli sportelli Informagiovani e Informacittadino in un anno.

Destinatari sono tutti gli abitanti (3.666) che possono essere interessati ai servizi offerti dall'Informagiovani e dall'Informacittadino.

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Destinatari sono:

- i circa 135 utenti (cittadini e non) che in un anno si rivolgono agli uffici Servizi al Cittadino e URP;
- i circa 56 utenti che annualmente si rivolgono agli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro.

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Destinatari sono:

- gli utenti, circa 7 al mese, che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi online offerti dalla PA;
- le circa 15 persone in condizione di fragilità che necessitano di un supporto tecnico domiciliare per l'accesso ai servizi comunali informatizza;
- i giovani del territorio (222 dai 15 ai 30 anni) che potranno usufruire del servizio di Informagiovani.

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Destinatari sono:

- i cittadini che richiedono di accedere alla documentazione amministrativa (circa 25 richieste in un anno);
- i circa 7 cittadini che mensilmente richiedono informazioni per l'accesso ai servizi offerti dalla PA;
- i circa 100 minori e i giovani che frequentano le 2 scuole del territorio (una Primaria e una Secondaria di Primo grado) ai quali sono rivolti gli incontri per avvicinare minori e giovani alla PA.

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Destinatari sono i cittadini appartenenti alla fascia giovanile (dai 15 a 35 anni) del Comune di Sanluri, per un totale di circa 1647 utenti.

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Destinatari sono i circa 35 cittadini che in un anno mediamente si rivolgono all'Ufficio Socio-Educativo e Culturale perché necessitano di supporto per accedere ai servizi della PA che prevedono passaggi informatici.

Destinatari indiretti sono tutti i cittadini (226 abitanti) che non possiedono competenze informatiche e rischiano quindi di non poter accedere ad alcuni servizi.

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Destinatari sono

- i circa 100 utenti che annualmente si rivolgono all'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport;
- i circa 55 utenti che annualmente si rivolgono allo Sportello Informagiovani;
- i circa 15 giovani che partecipano agli eventi di aggregazione ed educativi.

5) *Obiettivo del progetto (*)*

Descrizione dell'obiettivo con chiara indicazione del contributo che fornisce alla piena realizzazione del programma ()*

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma, gli obiettivi di inclusione sociale e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

Il progetto persegue l'obiettivo generale di migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini e promuovere la cittadinanza attiva in linea con gli Obiettivi 3 e 4 dell'Agenda ONU 2030, rispettivamente *“Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età”* e *“Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti”*.

Come illustrato nel precedente punto 4, il territorio e le comunità afferenti a questo progetto sono caratterizzati dall'invecchiamento della popolazione, dalla riduzione delle fasce di popolazione relative ai minori e ai giovani, dalla conseguente rarefazione delle strutture educative e scolastiche (almeno nei comuni più piccoli e a più bassa densità di popolazione), dalla digitalizzazione dei servizi e dalla riduzione delle opportunità sociali. Questo progetto di Servizio Civile può dare il proprio peculiare contributo alla piena realizzazione degli obiettivi del programma dando qualità all'azione pubblica nel settore educativo e dei servizi, anche grazie a un maggiore coinvolgimento, coordinamento e messa in rete delle risorse pubbliche (di enti e istituzioni diverse) e private.

Per perseguire questo obiettivo sono previsti, in linea generale, i seguenti interventi:

- Promuovere l'alfabetizzazione digitale e supportare i cittadini nelle modalità di accesso ai servizi;
- Promuovere i servizi offerti dal Comune e tutti i servizi presenti nel territorio migliorando l'efficacia dei mezzi di comunicazione utilizzati dall'ente;
- Coinvolgere i giovani nella vita della comunità, anche attraverso attività aggregative e animative;
- Informare i giovani rispetto alle opportunità formative o lavorative offerte a livello locale, nazionale o comunitario.

L'idea di fondo è che per poter essere cittadini “veri e propri”, bisogna essere riconosciuti come destinatari di diritti, servizi, prestazioni e informazioni. Questo riconoscimento non è necessariamente acquisito d'ufficio, ma in alcuni casi va preteso e spesso va rivendicato. Inoltre esso non implica solo diritti, ma contempla anche dei precisi doveri che riguardano direttamente noi stessi, con la nostra capacità di interessarci, mobilitarci, essere coinvolti e di mostrarci affidabili nelle responsabilità che ci assumiamo. Per far ciò il progetto lavora per stimolare forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle organizzazioni e dei singoli. Nello stesso tempo promuove attività di formazione affinché i cittadini che partecipano alla “res pubblica” possano essere cittadini competenti ed informati e quindi consapevoli. Per essere efficace l'educazione alla cittadinanza attiva deve coinvolgere tutta la popolazione.

Obiettivo di inclusione sociale: coinvolgimento dei giovani con disabilità

Oltre agli obiettivi precedentemente esplicitati questo progetto vuole porsi in un'ottica di inclusione

garantendo le stesse possibilità di accedere al Servizio Civile Universale anche a giovani che, per la loro “condizione” godono di minori opportunità. Vuole offrire quindi la possibilità a tutti i giovani, indipendentemente dallo stato di disabilità, di partecipare alla vita sociale e al progresso della società attraverso attività di cittadinanza attiva. Il progetto, inoltre, intende permettere a tutti i giovani, indipendentemente dallo stato di disabilità fisica, sensoriale, intellettiva, di sviluppare conoscenze e competenze che possano accrescere la propria formazione personale e professionale.

Con il Decreto del Presidente della Repubblica del 4 ottobre 2013 l’Italia ha adottato il primo “Programma d’Azione Biennale per la promozione dei diritti e l’integrazione delle persone con disabilità”, rappresentando la condizione di persone con disabilità nella sua interezza e per il suo valore, non come un problema assistenziale confinato entro il perimetro delle politiche di “welfare”, ma come un imprescindibile ambito di tutela dei diritti che investe la politica e l’amministrazione in tutte le sue articolazioni, nazionali, regionali e locali.

È ancora infatti in parte diffusa nella società l’idea che la disabilità coincida con difficoltà, sofferenza, impedimento; tale punto di vista ha condotto spesso all’idea che la persona con disabilità non possa essere d’aiuto agli altri e alla società in generale.

Questo pregiudizio potrebbe potenzialmente condurre la persona con disabilità a rinunciare al pieno sviluppo delle proprie potenzialità. La possibilità invece per gli operatori volontari di costituirsi quali soggetti attivi per il progresso della società attraverso la partecipazione democratica allo sviluppo e al progresso della società, contribuirebbe ad abbattere il pregiudizio permettendo agli stessi di percepirsi con le stesse possibilità e opportunità di qualunque giovane di pari età e condizione sociale. È evidente come questo obiettivo progettuale comporti l’impegno dei territori e delle singole sedi di servizio di offrire ai giovani interessati al servizio civile le medesime opportunità di partecipazione e coinvolgimento mettendo a disposizione tutti gli strumenti di facilitazione e abbattimento delle barriere per consentire a tutti di poter contribuire all’espletamento dei servizi e delle attività proposte.

Obiettivi specifici riconducibili all’obiettivo di progetto e indicatori di inizio e di fine progetto

Di seguito sono analiticamente esplicitati, per ogni sede di servizio, gli obiettivi specifici previsti e messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica. Inoltre, gli obiettivi specifici sono stati contestualizzati anche in relazione ai progetti, alle attività e ai servizi presenti in ciascuna realtà.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
Utilizzo da parte dei cittadini dei servizi informatici rispetto a quelli offline: 10%	Utilizzo da parte dei cittadini dei servizi informatici rispetto a quelli offline: 60%
n. di cittadini che si recano all’Ufficio Relazioni con il Pubblico per avere delucidazioni e supporto nell’accesso ai servizi: circa 150 in un anno	n. di cittadini che si recano all’Ufficio Relazioni con il Pubblico per avere delucidazioni e supporto nell’accesso ai servizi: circa 130 in un anno, grazie a una migliore informazione sul territorio riguardante i servizi presenti e le modalità di accesso

n. di cittadini che in un anno si rivolgono agli uffici per chiedere supporto per la compilazione della modulistica: circa 100	n. di cittadini che in un anno si rivolgono agli uffici per chiedere supporto per la compilazione della modulistica: circa 90 grazie a una migliore informazione riguardo ai servizi esistenti
Tempo dedicato al supporto di ogni utente che si reca agli uffici: circa 45 minuti	Tempo dedicato al supporto di ogni utente che si reca agli uffici: circa 30 minuti

Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
Frequenza di aggiornamento delle pagine Social comunali: circa una volta ogni 15 giorni	Frequenza di aggiornamento delle pagine Social comunali: circa una volta ogni 7 giorni
Frequenza di aggiornamento del Sito Comunale: una volta al mese	Frequenza di aggiornamento del Sito Comunale: una volta ogni 20 giorni
n. di cittadini che usufruiscono dei servizi online del Comune: circa 60	n. di cittadini che usufruiscono dei servizi online del Comune: circa 80

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 500 ore per migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini;
- circa 500 ore per migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva.

2. COMUNE DI BUDDUSO' - sede 160965

Obiettivo 1: Migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che si rivolgono agli sportelli Informagiovani e Informacittadino in un anno: circa 250	n. di utenti che si rivolgono agli sportelli Informagiovani e Informacittadino in un anno: circa 350
Tempo dedicato all'orientamento del singolo utente e al supporto nel disbrigo di pratiche: circa 30 minuti	Tempo dedicato all'orientamento del singolo utente e al supporto nel disbrigo di pratiche: circa 20 minuti

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 1000 ore per migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza.

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Obiettivo 1: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che annualmente si rivolgono agli uffici Servizi al Cittadino e URP: circa 135	n. di utenti che annualmente si rivolgono agli uffici Servizi al Cittadino e URP: circa 150
n. di tempo dedicato al disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 25 minuti	n. di tempo dedicato al disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 15 minuti

Obiettivo 2: Potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che annualmente si rivolgono agli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro: circa 56	n. di utenti che annualmente si rivolgono agli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro: circa 70

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 600 ore per potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini;
- circa 400 ore per potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro.

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Rafforzare l'efficacia dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi online offerti dalla PA: circa 7 al mese	n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi online offerti dalla PA: circa 12 al mese
n. di persone in condizione di fragilità che necessitano di un supporto tecnico domiciliare per l'accesso ai servizi comunali informatizzati: circa 15 – servizio non presente	n. di persone in condizione di fragilità che necessitano di un supporto tecnico domiciliare per l'accesso ai servizi comunali informatizzati: circa 15 – servizio attivo
Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 50 minuti	Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 35 minuti
n. di materiali cartacei informativo o riguardante i servizi online realizzati in un anno: 3 volantini	n. di materiali cartacei informativo o riguardante i servizi online realizzati in un anno: 6 volantini
n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 4 in un anno	n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 7 in un anno
n. di sportelli di facilitazione digitale e Informagiovani: 0	n. di sportelli di facilitazione digitale e Informagiovani: 1
n. campagne di informazione per promuovere i servizi online: 0	n. campagne di informazione per promuovere i servizi online: 2

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 450 ore per il supporto degli utenti nell'accesso ai servizi digitali;
- circa 350 ore per la creazione e la gestione di uno sportello Informagiovani;
- circa 200 ore per la promozione dei servizi offerti.

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
Archivio di documentazione amministrativa: formato cartaceo con costo per la consultazione	Archivio di documentazione amministrativa: formato digitale senza costi per la consultazione
Tempo dedicato al reperimento di documentazione amministrativa: circa 20 minuti	Tempo dedicato al reperimento di documentazione amministrativa: circa 5 minuti

n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi offerti dalla PA: circa 7 al mese	n. di utenti che richiedono informazioni per l'accesso ai Servizi offerti dalla PA: circa 9 al mese
Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 35 minuti	Tempistica relativa all'orientamento e al supporto di ogni utente: circa 15 minuti
n. di materiale informativo cartaceo riguardante i servizi promossi dalla PA realizzato in un anno: 3 volantini	n. di materiale informativo cartaceo riguardante i servizi promossi dalla PA realizzato in un anno: almeno 8 volantini
n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 4 in un anno	n. di pubblicazioni sul Sito Internet Comunale e sul Social Media rispetto ai servizi promossi dalla PA: circa 10 in un anno
n. di incontri realizzati nelle scuole per avvicinare minori e giovani alla PA: 1 all'anno	n. di incontri realizzati nelle scuole per avvicinare minori e giovani alla PA: 4 all'anno

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 1000 ore per migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini.

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Obiettivo 1: Incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
Sportelli Informagiovani presenti nel territorio comunale: servizio non presente	Sportelli Informagiovani presenti nel territorio comunale: n. 1 Informagiovani attivo per almeno 20 ore settimanali
Canali di comunicazione tra ente e utenti della fascia di età 15 – 35 anni: il Sito Istituzionale (sezione specifica rivolta ai giovani assente)	Canali di comunicazione tra ente e utenti della fascia di età 15 – 35 anni: sezione rivolta ai giovani sul Sito Istituzionale presente e creazione di minimo 3 canali social (Facebook, Instagram, Tik Tok, ecc.)
n. di eventi organizzati e promossi aventi ad oggetto tematiche di interesse giovanile nell'ultimo anno: 0	n. di eventi organizzati e promossi aventi ad oggetto tematiche di interesse giovanile nell'ultimo anno: 8

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- 1000 ore per incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione.

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi rivolti ai cittadini favorendo l'alfabetizzazione digitale

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di abitanti che si rivolgono all'Ufficio Socio-Educativo e Culturale perché necessitano di supporto per accedere ai servizi della PA che prevedono passaggi informatici: circa 35 in un anno	n. di abitanti che si rivolgono all'Ufficio Socio-Educativo e Culturale perché necessitano di supporto per accedere ai servizi della PA che prevedono passaggi informatici: circa 20 in un anno grazie ai corsi di alfabetizzazione digitale e alla diffusione di materiale informativo che può aiutare i cittadini nello svolgimento delle pratiche informatiche.
Prosecuzione dei Corsi di alfabetizzazione digitale proponendo anche la digitalizzazione	Corsi di alfabetizzazione digitale: Servizio attivo. Almeno 6 corsi in un anno con un minimo di 5 partecipanti per corso. Riduzione del divario digitale. Coinvolgimento anche dei Nativi Digitali che, grazie alle loro competenze, possono offrire supporto.

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 1000 ore per favorire l'alfabetizzazione digitale.

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Obiettivo 1: Favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che annualmente si rivolgono all'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport: circa 100	n. di utenti che annualmente si rivolgono all'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport: circa 150
Tempo di disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 40 minuti	Tempo di disbrigo delle pratiche di ogni utente: circa 30 minuti

Obiettivo 2: Potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di utenti che annualmente si rivolgono allo Sportello Informagiovani: circa 55	n. di utenti che annualmente si rivolgono allo Sportello Informagiovani: circa 70
n. di servizi sul territorio promossi dallo Sportello Informagiovani: circa 7 in un anno	n. di servizi sul territorio promossi dallo Sportello Informagiovani: circa 10 in un anno

Obiettivo 3: Promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio

INDICATORE DI PARTENZA	INDICATORE SITUAZIONE DI FINE PROGETTO
n. di eventi di aggregazione ed educativi organizzati in un anno per i giovani: circa 5	n. di eventi di aggregazione ed educativi organizzati in un anno per i giovani: circa 8
n. medio di giovani che partecipano agli eventi di aggregazione ed educativi: circa 15	n. medio di giovani che partecipano agli eventi di aggregazione ed educativi: circa 25

Il contributo del volontario in termini di attività di servizio sarà così suddiviso:

- circa 350 ore per favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport;
- circa 350 ore per potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani;
- circa 300 ore per promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio.

6) Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (*)

6.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)

Il progetto si articola in molteplici azioni distribuite nel corso dell'intero anno di servizio civile. Per comprenderne in modo chiaro e completo la loro struttura e organizzazione, nel paragrafo che segue è esposto il piano generale del progetto con le principali attività comuni, la descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari e infine le attività previste in ogni Ente di accoglienza.

Piano generale del progetto con le principali attività comuni

Le azioni di seguito presentate sono uguali per tutti i progetti presentati da ANCI Lombardia, e propongono alcune azioni condivise e comuni a tutti i progetti (accoglienza, formazione generale, monitoraggio, tutoraggio, certificazione competenze).

Il piano di attuazione delle attività comuni è articolato nell'arco di 12 mesi di servizio civile ed è suddiviso in sei fasi:



La fase di Accoglienza (fase A) si realizzerà nei primi giorni di servizio, la fase di formazione (fase B) si realizzerà nei primi mesi di servizio.

La fase di Accoglienza (fase A) sarà gestita dagli Operatori Locali di Progetto (OLP) e dallo staff dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia.

Le prime due fasi si ricollegano agli obiettivi generali del progetto, e quindi del programma in cui è inserito, alla diffusione del significato del servizio civile universale e alla promozione di forme di cittadinanza attiva, nonché di occasioni di crescita personale.

La fase di Formazione (fase B) sarà gestita dall'equipe di formatori accreditati coordinata dal responsabile della formazione di ANCI Lombardia con la collaborazione del responsabile del monitoraggio.

La fase di Attività nella sede per lo svolgimento dei progetti (fase C) inizierà nel momento in cui l'OLP di ogni singola sede, attraverso le valutazioni effettuate nel periodo di Accoglienza, riterrà che l'operatore volontario sia diventato sufficientemente consapevole per gestire anche autonomamente

alcune delle azioni previste dal progetto.

L'obiettivo della fase C è fornire all'operatore volontario gli strumenti e le competenze necessarie per muoversi ed intervenire attivamente nella gestione delle attività a lui affidati, sapendo valorizzare le molteplici risorse a disposizione.

La fase di Monitoraggio (fase D) si svilupperà durante tutto l'arco temporale del progetto, si concretizzerà nella realizzazione di contatti telefonici, telematici, in incontri periodici in aula o sul campo finalizzati alla verifica delle attività svolte, alla valutazione dello stato di avanzamento degli obiettivi previsti dal progetto ed eventualmente, alla ricerca di risposte correttive agli ostacoli rilevati. L'attività di monitoraggio sarà svolta da esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia che utilizzeranno strumenti utili alla valutazione dei risultati del progetto e alla verifica dello stato di avanzamento dei progetti.

La fase di tutoraggio (fase E) si svilupperà a partire dal settimo mese e coinvolgerà tutti gli operatori attraverso le azioni previste nel progetto. Sarà gestita da AnciLab (ente accreditato per i servizi al lavoro e iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia" e titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in collaborazione con i responsabili di funzioni e attività del servizio civile di ANCI Lombardia.

Tutti gli operatori volontari avranno occasione sia individualmente, sia in modo collettivo di entrare in contatto con gli attori pubblici e privati che si occupano di orientamento al lavoro e di incontro domanda offerta.

La fase Certificazione delle competenze (fase F) ha l'obiettivo di riconoscere formalmente agli operatori volontari le competenze professionali maturate o acquisite durante il percorso di servizio civile sarà presentata agli operatori volontari fin dalla prima fase di Accoglienza e sviluppata secondo gli step indicati nel progetto. Si concluderà alla chiusura del progetto con l'esame e il colloquio finale volte ad accertare l'acquisizione delle competenze previste. La fase F sarà gestita da AnciLab (ente titolato secondo il DECRETO LEGISLATIVO 16 gennaio 2013 n. 13 alla certificazione delle competenze) in stretta collaborazione con il responsabile della formazione e della valorizzazione delle competenze, con i formatori e gli esperti di monitoraggio di ANCI Lombardia.

Descrizione generale dei servizi in cui sono coinvolti gli operatori volontari.

Per raggiungere gli obiettivi indicati alla precedente voce 5, tenendo presente il contesto rappresentato alla voce 4, nel presente progetto sono previste attività di tipo educativo, aggregativo, formativo e informativo. Nello specifico per il presente progetto, inserito nel settore "Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport", nelle aree di intervento "*Sportelli informazione*" e "*Animazione di Comunità*", si prevedono attività dei volontari di servizio civile a supporto di servizi quali:

- Ufficio Servizi alla persona/ Relazioni con il Pubblico/ Servizi Educativi/ Segretariato sociale: alcuni volontari possono essere inseriti nel contesto dell'ufficio, collaborando alla gestione degli aspetti legati al pubblico di riferimento. Si tratta principalmente di accompagnamento degli utenti nell'accesso ai servizi erogati dal comune, fornendo orientamento e supporto per quanto riguarda i servizi digitalizzati e promuovendo tali servizi nel territorio.
- Orientamento scolastico e lavorativo: rientrano in questo servizio tutti gli interventi volti a favorire l'orientamento scolastico e lavorativo mediante l'erogazione di informazioni utili alla scelta formativa o professionale. Riguardo l'orientamento scolastico possono essere fornite conoscenze

che riguardano il sistema scolastico delle scuole secondarie e delle università, possono essere segnalate le proposte di formazione professionale mediante l'accesso a fondi sociali europei, le possibilità di studio e formazione all'estero, ecc. Altrettanto mirate e orientate sono tutte le attività svolte per favorire l'inserimento nel mercato del lavoro o per offrire un orientamento lavorativo.

- Sportelli Informa: attività di informazione per i cittadini mirate a favorire l'accesso ai servizi mediante un servizio di informazione accurato e specifico; tale servizio si realizza con modalità comunicative differenti (sia in presenza, sia a distanza) e attraverso strumenti linguistici adeguati. L'attività di informazione può essere svolta per promuovere la conoscenza di iniziative presenti nel singolo Comune o in un contesto territoriale più ampio.
- Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale: si tratta dell'organizzazione di corsi volti a mettere i cittadini nella condizione di poter accedere ai servizi, sia per quanto riguarda i servizi offerti dal Comune, sia per altri servizi che richiedono un accesso informatizzato.
- Organizzazione attività animative e aggregative per i giovani: si tratta di iniziative volte a incrementare la partecipazione attiva dei giovani nella vita della comunità.

Nelle sedi che ospiteranno giovani con minori opportunità, non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra e indicate nelle singole sedi come di seguito esplicitato.

Descrizione delle attività previste in ogni sede di servizio

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO
1. Migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini	1. Front office ufficio Relazioni con il Pubblico	1. Accoglienza, orientamento utenti e raccolta dei bisogni
		2. Supporto al cittadino nella compilazione di pratiche e domande di accesso ai servizi, anche informatico
		3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata
		4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email
		5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi
		6. Cooperazione con enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza
	2. Back office ufficio Relazioni con il Pubblico	1. Inserimento dati
		2. Archiviazione documenti presso l'archivio
		3. Gestione di pratiche burocratiche
		4. Realizzazione di materiali informativi
		5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale e in formato cartaceo all'utenza per l'accesso ai servizi.
	2. Migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva	1. Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini
2. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo cartaceo		
3. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo, news, FAQ, ecc. tramite Sito Internet Comunale e Social Network		
4. Promozione di eventi e servizi sul territorio		

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza	1. Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino	1. Apertura sportelli, accoglienza e orientamento utenti
		2. Contatto e collaborazione con le Scuole, le associazioni culturali e altre realtà del territorio
		3. Realizzazione di attività e incontri di orientamento scolastico e lavorativo
		4. Organizzazione e realizzazione di incontri informativi con gruppi classe e utenza libera
		5. Realizzazione di laboratori digitali per diminuire il digital divide della cittadinanza
		6. Creazione e diffusione di materiale informativo per l'utenza che si reca agli sportelli
		7. Promozione degli eventi e dei servizi sul territorio tramite la creazione diffusione di materiali informativi cartacei
		8. Promozione degli eventi e dei servizi del territorio tramite la diffusione di contenuti informativi e la gestione di canali web

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO
1. Potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini	1. Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	1. Accoglienza e orientamento utenti
		2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi
		3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata
		4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email

		5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti
	2. Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	1. Inserimento dati e archiviazione documenti
		2. Programmazione e gestione dei servizi
		3. Gestione di pratiche burocratiche
		4. Realizzazione di materiali informativi
		5. Diffusione di contenuti informativi cartacei e sul Sito Internet Comunale riguardanti i servizi offerti
2. Potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro	1. Gestione sportelli Informagiovani e Informalavoro	1. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro e formazione
		2. Orientamento per la mobilità internazionale dei giovani
		3. Supporto alle associazioni del territorio nella realizzazione di eventi e iniziative
		4. Informazione sulle opportunità legate al tempo libero (concerti, incontri, mostre, feste, locali, agevolazioni culturali, etc.)
		5. Promozione dei servizi di Inform@giovani e Inform@lavoro
		6. Collaborazione con l'Ente e le associazioni nel territorio nell'organizzazione e nella promozione di incontri di orientamento

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO
1. Rafforzare l'efficacia dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini	1. Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello)	1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi
		2. Supporto utenti per l'accesso ai servizi digitali (creazione identità digitale, registrazione ai siti istituzionali, compilazione delle sezioni online, ecc.)

		3. Verifica delle richieste effettuate online, gestione di helpdesk telefonico e digitale
		4. Creazione e somministrazione di questionari di gradimento e di valutazione delle competenze digitali della cittadinanza
		5. Supporto domiciliare nell'accesso ai servizi digitali per utenti fragili
	2. Creazione di uno sportello Informagiovani	1. Raccolta informazioni in merito alle opportunità di formazione, volontariato, lavoro, ecc. del territorio
		2. Accoglienza giovani e orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio
		3. Creazione e aggiornamento di un catalogo digitale di proposte per i giovani
	3. Promozione dei servizi	1. Raccolta informazioni in merito ai servizi offerti
		2. Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie di utenti
		3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, Informagiovani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza
4. Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative		
5. Pubblicizzazione dei servizi tramite social network e siti web dell'ente (creazione e pubblicazione di contenuti)		
6. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA		

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini	1. Creazione di un archivio digitale	1. Raccolta e ordinamento dei documenti cartacei
		2. Digitalizzazione dei documenti
		3. Creazione di un archivio digitale
		4. Aggiornamento dell'archivio
		5. Condivisione dell'archivio digitale con i cittadini presso la Biblioteca
	2. Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport	1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi
		2. Supporto utenti nell'accesso ai servizi
		3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo relativo ai servizi della PA
		4. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO
1. Incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione	1. Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani	1. Raccolta di informazioni sui settori e temi di interesse giovanile
		2. Promozione del nuovo servizio
		3. Attività di front office e distribuzione di materiale informativo cartaceo
		4. Registrazione contatti e reperimento istanze
		5. Supporto utenti nella consultazione di norme utili per accedere ai servizi occupazionali e di orientamento.
		6. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro o di formazione
	2. Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani	1. Creazione e aggiornamento di una mailing-list dell'utenza e redazione della newsletter

		2. Predisposizione di schede informative sulle attività dell'amministrazione e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari etc.
		3. Predisposizione di un calendario con gli eventi più significativi per l'utenza giovanile a livello comunale, regionale o in ambito nazionale (eventi, corsi professionali, corsi di alta formazione, seminari, etc.)
		4. Comunicazione degli eventi di interesse e delle funzionalità del servizio Sportello Informa Giovani sul sito istituzionale (sezione dedicata ai Giovani), pagine social, newsletter.

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Migliorare la fruibilità dei servizi rivolti ai cittadini favorendo l'alfabetizzazione digitale	1. Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45	1. Programmazione delle attività
		2. Individuazione di spazi comunali adeguati per lo svolgimento dei corsi
		3. Contatto con associazioni e nativi digitali da coinvolgere nell'attività
		4. Promozione dei corsi
		5. Raccolta iscrizioni
		6. Organizzazione delle attività
		7. Monitoraggio dei corsi e supporto ai partecipanti
	2. Supporto nell'accesso ai servizi (front-office)	1. Accoglienza e orientamento utenti
		2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi
		3. Realizzazione di contenuti informativi
		4. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi
		5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

OBIETTIVI	AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO
1. Favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport	1. Gestione delle attività di back-office e front-office	1. Supporto utenza
		2. Gestione delle attività di progettazione di interventi animativi ed educativi
		3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata
		4. Gestione e archiviazione documenti e pratiche
		5. Gestione del servizio di Refezione Scolastica
		6. Realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi
2. Potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani	1. Gestione Sportello Informagiovani	1. Apertura sportello
		2. Accoglienza e orientamento scolastico e lavorativo
		3. Contatti con realtà del territorio
		4. Servizio di informazione (front office, canali web, bacheca, ecc.)
		5. Attività di back-office (bacheche, banche dati, ecc.)
		6. Promozione dei servizi
3. Promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio	1. Organizzazione eventi per i giovani	1. Programmazione e calendarizzazione attività
		2. Contatti con realtà territoriali
		3. Organizzazione eventi e iniziative
		4. Realizzazione eventi e iniziative
		5. Promozione

6.2) *Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (*)*

Il progetto per tutti gli operatori volontari è declinato su 1145 ore annue e comprende:

- 44 ore di Formazione generale;
- 72 ore di Formazione specifica.

Il pacchetto formativo (formazione generale e formazione specifica) è di 116 ore complessive.

Per gli operatori volontari e per gli Operatori Locali di Progetto il monitoraggio si svilupperà in tutto l'arco temporale del progetto.

Nel progetto sono altresì comprese le altre attività comuni che riguardano le azioni riconducibili al tutoraggio e alla certificazione delle competenze.

Segue un diagramma di Gantt che consente una visualizzazione semplice delle diverse fasi progettuali.

GANTT DESCRIZIONE GENERALE DEL PROGETTO

TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ		1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Fase A: ACCOGLIENZA	Inserimento												
Fase B: FORMAZIONE	Formazione generale												
	Formazione specifica												
Fase C: ATTIVITA' NELLA SEDE DI SERVIZIO PER LO SVOLGIMENTO DEL PROGETTO	Attività di servizio												
Fase D: MONITORAGGIO	Incontri in presenza e a distanza												
Fase E: TUTORAGGIO	Incontri in presenza individuali e collettivi												
Fase F: CERTIFICAZIONE COMPETENZE	Incontri in presenza e a distanza												

Segue la tempistica delle attività che ogni sede di servizio utilizzerà durante l'anno di servizio civile.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	mese											
Azione 1: Front office ufficio Relazioni con il Pubblico												
1. Accoglienza, orientamento utenti e raccolta dei bisogni												
2. Supporto al cittadino nella compilazione di pratiche e domande di accesso ai servizi, anche informatico												
3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata												
4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email												
5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi												
6. Cooperazione con enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza												
Azione 2: Back office ufficio Relazioni con il Pubblico												
1. Inserimento dati												
2. Archiviazione documenti presso l'archivio												
3. Gestione di pratiche burocratiche												
4. Realizzazione di materiali informativi												
5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale e in formato cartaceo all'utenza per l'accesso ai servizi.												

Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini												
1. Raccolta informazioni relative ai servizi e alle opportunità rivolte ai cittadini esistenti sul territorio												
2. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo cartaceo												
3. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo, news, FAQ, ecc. tramite Sito Internet Comunale e Social Network												
4. Promozione di eventi e servizi sul territorio												

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

Obiettivo 1 - Migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino												
1. Apertura sportelli, accoglienza e orientamento utenti												
2. Contatto e collaborazione con le Scuole, le associazioni culturali e altre realtà del territorio												
3. Realizzazione di attività e incontri di orientamento scolastico e lavorativo												
4. Organizzazione e realizzazione di incontri informativi con gruppi classe e utenza libera												
5. Realizzazione di laboratori digitali per diminuire il digital divide della cittadinanza												
6. Creazione e diffusione di materiale informativo per l'utenza che si reca agli sportelli												
7. Promozione degli eventi e dei servizi sul territorio tramite la creazione e diffusione di materiali informativi cartacei												

8. Promozione degli eventi e dei servizi del territorio tramite la diffusione di contenuti informativi e la gestione di canali web													
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Obiettivo 1: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP												
1. Accoglienza e orientamento utenti												
2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi												
3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata												
4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email												
5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti												
Azione 2: Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP												
1. Inserimento dati e archiviazione documenti												
2. Programmazione e gestione dei servizi												
3. Gestione di pratiche burocratiche												
4. Realizzazione di materiali informativi												
5. Diffusione di contenuti informativi cartacei e sul Sito Internet Comunale riguardanti i servizi offerti												

Obiettivo 2: Potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro												
1. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro e formazione												

2. Orientamento per la mobilità internazionale dei giovani												
3. Supporto alle associazioni del territorio nella realizzazione di eventi e iniziative												
4. Informazione sulle opportunità legate al tempo libero (concerti, incontri, mostre, feste, locali, agevolazioni culturali, etc.)												
5. Promozione dei servizi di Inform@giovani e Inform@lavoro												
6. Collaborazione con l'Ente e le associazioni nel territorio nell'organizzazione e nella promozione di incontri di orientamento												

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Rafforzare l'efficacia dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini

	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello)												
1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi												
2. Supporto utenti per l'accesso ai servizi digitali (creazione identità digitale, registrazione ai siti istituzionali, compilazione delle sezioni online, ecc.)												
3. Verifica delle richieste effettuate online, gestione di helpdesk telefonico e digitale												
4. Creazione e somministrazione di questionari di gradimento e di valutazione delle competenze digitali della cittadinanza												
5. Supporto domiciliare nell'accesso ai servizi digitali per utenti fragili												
Azione 2: Creazione di uno sportello Informagiovani												
1. Raccolta informazioni in merito alle opportunità di formazione, volontariato, lavoro, ecc. del territorio												

2. Accoglienza giovani e orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio													
3. Creazione e aggiornamento di un catalogo digitale di proposte per i giovani													
Azione 3: Promozione dei servizi													
1. Raccolta informazioni in merito ai servizi offerti													
2. Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie di utenti													
3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, Informagiovani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza													
4. Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative													
5. Pubblicizzazione dei servizi tramite social network e siti web dell'ente (creazione e pubblicazione di contenuti)													
6. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA													

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini

ATTIVITA'	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Creazione di un archivio digitale												
1. Raccolta e ordinamento dei documenti cartacei												
2. Digitalizzazione dei documenti												
3. Creazione di un archivio digitale												
4. Aggiornamento dell'archivio												
5. Condivisione dell'archivio digitale con i cittadini presso la Biblioteca												
Azione 2: Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport												

1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi												
2. Supporto utenti nell'accesso ai servizi												
3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo relativo ai servizi della PA												
4. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA												

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Obiettivo 1: Incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	mese											
Azione 1: Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani												
1. Raccolta di informazioni sui settori e temi di interesse giovanile												
2. Promozione del nuovo servizio												
3. Attività di front office e distribuzione di materiale informativo cartaceo												
4. Registrazione contatti e reperimento istanze												
5. Supporto utenti nella consultazione di norme utili per accedere ai servizi occupazionali e di orientamento.												
6. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro o di formazione												
Azione 2: Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani												
1. Creazione e aggiornamento di una mailing-list dell'utenza e redazione della newsletter												
2. Predisposizione di schede informative sulle attività dell'amministrazione e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari etc.												
3. Predisposizione di un calendario con gli eventi più significativi per l'utenza giovanile a livello comunale, regionale o in ambito nazionale (eventi, corsi												

professionali, corsi di alta formazione, seminari, etc.)													
4. Comunicazione degli eventi di interesse e delle funzionalità del servizio Sportello Informa Giovani sul sito istituzionale (sezione dedicata ai Giovani), pagine social, newsletter.													

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi rivolti ai cittadini favorendo l'alfabetizzazione digitale

ATTIVITA'	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45												
1. Programmazione delle attività												
2. Individuazione di spazi comunali adeguati per lo svolgimento dei corsi												
3. Contatto con associazioni e nativi digitali da coinvolgere nell'attività												
4. Promozione dei corsi												
5. Raccolta iscrizioni												
6. Organizzazione delle attività												
7. Monitoraggio dei corsi e supporto ai partecipanti												
Azione 2: Supporto nell'accesso ai servizi (front-office)												
1. Accoglienza e orientamento utenti												
2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi												
3. Realizzazione di contenuti informativi												
4. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi												
5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale												

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Obiettivo 1: Favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport

ATTIVITA'	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione delle attività di back-office e front-office												
1. Supporto utenza												
2. Gestione delle attività di progettazione di interventi animativi ed educativi												
3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata												
4. Gestione e archiviazione documenti e pratiche												
5. Gestione del servizio di Refezione Scolastica												
6. Realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi												

Obiettivo 2: Potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani

ATTIVITA'	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Gestione Sportello Informagiovani												
1. Apertura sportello												
2. Accoglienza e orientamento scolastico e lavorativo												
3. Contatti con realtà del territorio												
4. Servizio di informazione (front office, canali web, bacheca, ecc.)												
5. Attività di back-office (bacheche, banche dati, ecc.)												
6. Promozione dei servizi												

Obiettivo 3: Promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio

ATTIVITA'	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Azione 1: Organizzazione eventi per i giovani												
1. Programmazione e calendarizzazione attività												
2. Contatti con realtà territoriali												

3.Organizzazione eventi e iniziative												
4.Realizzazione eventi e iniziative												
5. Promozione												

6.3) Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (*)

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo di formazione on the job potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'OLP, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Front office ufficio Relazioni con il Pubblico	1. Accoglienza, orientamento utenti e raccolta dei bisogni	Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">- accoglienza utenti e orientamento ai servizi;- supporto ai cittadini nei processi informatici per l'accesso ai servizi;- supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata;- gestione delle comunicazioni in entrata e in uscita (telefono, email);- diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi;- cooperazione con enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza (supporto al cittadino per usufruire dei servizi offerti dalle agenzie territoriali come INPS, Sardegna Lavoro, Croce Rossa, ecc.).
	2. Supporto al cittadino nella compilazione di pratiche e domande di accesso ai servizi, anche informatico	
	3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata	
	4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email	
	5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi	
	6. Cooperazione con enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza	

2. Back office ufficio Relazioni con il Pubblico	1. Inserimento dati	<p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserimento di dati riguardanti i servizi e l'utenza; - archiviazione di documenti presenti anche nell'archivio; - gestione delle pratiche burocratiche; - creazione di contenuti informativi riguardante le modalità di accesso ai servizi digitalizzati; - realizzazione di materiale informativo cartaceo; - pubblicazione di contenuti informativi sul Sito Internet e sui Social Media, - somministrazione di questionari di gradimento.
	2. Archiviazione documenti presso l'archivio	
	3. Gestione di pratiche burocratiche	
	4. Realizzazione di materiali informativi	
	5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale e in formato cartaceo all'utenza per l'accesso ai servizi.	

Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini	1. Raccolta informazioni relative ai servizi e alle opportunità rivolte ai cittadini esistenti sul territorio	<p>Il volontario, in supporto al personale, svolgerà le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - raccolta informazioni relative ai servizi e alle opportunità rivolte ai cittadini esistenti sul territorio; - creazione e diffusione di materiale informativo cartaceo; - creazione e diffusione di materiale informativo, news, FAQ, ecc. tramite Sito Internet Comunale e Social Network; - promozione di eventi e servizi sul territorio.
	2. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo cartaceo	
	3. Ideazione, creazione e diffusione di materiale informativo, news, FAQ, ecc. tramite Sito Internet Comunale e Social Network	
	4. Promozione di eventi e servizi sul territorio	

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

Obiettivo 2: Migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino	1. Apertura sportelli, accoglienza e orientamento utenti	Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:
	2. Contatto e collaborazione con le Scuole, le associazioni culturali e altre realtà del territorio	- accoglienza dell'utenza, orientamento e consulenza in merito alle opportunità del territorio;
	3. Realizzazione di attività e incontri di orientamento scolastico e lavorativo	- contatto e collaborazione con le Scuole, le associazioni culturali e altre realtà del territorio;
	4. Organizzazione e realizzazione di incontri informativi con gruppi classe e utenza libera	- realizzazione di attività e incontri di orientamento scolastico e lavorativo;
	5. Realizzazione di laboratori digitali per diminuire il digital divide della cittadinanza	- organizzazione e realizzazione di incontri informativi con gruppi classe e utenza libera;
	6. Creazione e diffusione di materiale informativo per l'utenza che si reca agli sportelli	- realizzazione di laboratori digitali per diminuire il digital divide della cittadinanza;
	7. Promozione degli eventi e dei servizi sul territorio tramite la creazione diffusione di materiali informativi cartacei	- creazione e diffusione di materiale informativo per l'utenza che si reca agli sportelli;
	8. Promozione degli eventi e dei servizi del territorio tramite la diffusione di contenuti informativi e la gestione di canali web	- promozione degli eventi e dei servizi sul territorio tramite la creazione diffusione di materiali informativi cartacei;

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Obiettivo 1: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	1. Accoglienza e orientamento utenti	<p>Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza e orientamento utenti; - supporto informatico per l'accesso ai servizi; - supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata; - gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email; - diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti.
	2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi	
	3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata	
	4. Gestione delle comunicazioni telefoniche e tramite email	
	5. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza relativo ai servizi offerti	
2. Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	1. Inserimento dati e archiviazione documenti	<p>Il volontario sarà di supporto al personale nelle seguenti attività relative al back office degli Uffici Servizi al Cittadino e URP:</p> <ul style="list-style-type: none"> - inserimento dati e archiviazione documenti - gestione di pratiche burocratiche - realizzazione di materiali informativi - diffusione di contenuti informativi cartacei e sul Sito Internet Comunale riguardanti i servizi offerti.
	2. Programmazione e gestione dei servizi	
	3. Gestione di pratiche burocratiche	
	4. Realizzazione di materiali informativi	
	5. Diffusione di contenuti informativi cartacei e sul Sito Internet Comunale riguardanti i servizi offerti	

Obiettivo 2: Potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Gestione sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro	1. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro e formazione	<p>Il volontario sarà di supporto al personale nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro e formazione;
	2. Orientamento per la mobilità internazionale dei giovani	

	3. Supporto alle associazioni del territorio nella realizzazione di eventi e iniziative	<ul style="list-style-type: none"> - orientamento giovani per la mobilità internazionale; - collaborazione con le associazioni del territorio nella realizzazione di eventi e iniziative; - informazione sulle opportunità legate al tempo libero (concerti, incontri, mostre, feste, locali, agevolazioni culturali, etc.); - promozione dei servizi di Inform@giovani e Inform@lavoro; - collaborazione con l'Ente e le associazioni nel territorio nell'organizzazione e nella promozione di incontri di orientamento.
	4. Informazione sulle opportunità legate al tempo libero (concerti, incontri, mostre, feste, locali, agevolazioni culturali, etc.)	
	5. Promozione dei servizi di Inform@giovani e Inform@lavoro	
	6. Collaborazione con l'Ente e le associazioni nel territorio nell'organizzazione e nella promozione di incontri di orientamento	

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Rafforzare l'efficacia dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello)	1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi	<p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza utenti e orientamento ai servizi; - supporto utenti per l'accesso ai servizi digitali (creazione identità digitale, registrazione ai siti istituzionali, compilazione delle sezioni online, ecc.); - verifica delle richieste effettuate online, gestione di helpdesk telefonico e digitale; - creazione e somministrazione di questionari di gradimento e di valutazione delle competenze digitali della cittadinanza; - supporto domiciliare nell'accesso ai servizi digitali per utenti fragili.
	2. Supporto utenti per l'accesso ai servizi digitali (creazione identità digitale, registrazione ai siti istituzionali, compilazione delle sezioni online, ecc.)	
	3. Verifica delle richieste effettuate online, gestione di helpdesk telefonico e digitale	
	4. Creazione e somministrazione di questionari di gradimento e di valutazione delle competenze digitali della cittadinanza	
	5. Supporto domiciliare nell'accesso ai servizi digitali per utenti fragili	

2. Creazione di uno sportello Informagiovani	1. Raccolta informazioni in merito alle opportunità di formazione, volontariato, lavoro, ecc. del territorio	<p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - raccolta informazioni in merito alle opportunità di formazione, volontariato, lavoro, ecc. del territorio; - accoglienza giovani e orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio; - creazione e aggiornamento di un catalogo digitale di proposte per i giovani.
	2. Accoglienza giovani e orientamento ai servizi e alle opportunità del territorio	
	3. Creazione e aggiornamento di un catalogo digitale di proposte per i giovani	
3. Promozione dei servizi	1. Raccolta informazioni in merito ai servizi offerti	<p>Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - raccolta informazioni in merito ai servizi offerti; - Realizzazione di diverse guide alla consultazione per diverse tipologie di utenti; - realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, Informagiovani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza; - attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative; - pubblicizzazione dei servizi tramite social network e siti web dell'ente (creazione e pubblicazione di contenuti); - organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA (contatto con le scuole e realizzazione degli incontri).
	2. Realizzazione di guide alla consultazione per diverse tipologie di utenti	
	3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo e promozionale nei luoghi di erogazione di servizi pubblici (uffici, biblioteca, Informagiovani, ecc.) e nei luoghi di aggregazione dell'utenza	
	4. Attivazione di campagne specifiche di informazione in occasione di scadenze amministrative	
	5. Pubblicizzazione dei servizi tramite social network e siti web dell'ente (creazione e pubblicazione di contenuti)	
	6. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA	

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Creazione di un archivio digitale	1. Raccolta e ordinamento dei documenti cartacei	Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività: - raccolta e ordinamento dei documenti cartacei secondo il formulario dell'Ente; - digitalizzazione dei documenti; - creazione di un archivio digitale e relativo aggiornamento; - condivisione dell'archivio con i cittadini presso la Biblioteca.
	2. Digitalizzazione dei documenti	
	3. Creazione di un archivio digitale	
	4. Aggiornamento dell'archivio	
	5. Condivisione dell'archivio digitale con i cittadini presso la Biblioteca	
2. Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport	1. Accoglienza utenti e orientamento ai servizi	Il volontario darà il suo supporto nelle seguenti attività: - accoglienza utenti e orientamento ai servizi; - supporto utenti nell'accesso ai servizi; - creazione e diffusione di materiale informativo, sia tramite supporti cartacei che canali web (Sito Internet e Social Media); - contatto e collaborazione con le scuole per l'organizzazione di incontri volti ad avvicinare i minori alla PA.
	2. Supporto utenti nell'accesso ai servizi	
	3. Realizzazione e diffusione di materiale informativo relativo ai servizi della PA	
	4. Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA	

Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità

La Convenzione Onu sui Diritti delle Persone con Disabilità recita: “Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri”.

La disabilità non è intesa come malattia, ma come una condizione superabile qualora vengano messi a disposizione gli strumenti necessari per abbattere le barriere, architettoniche e psicologiche, affinché la persona sia messa nelle condizioni di svolgere tutte le attività che potenzialmente, dato il proprio grado di capacità, competenza, formazione è in grado di svolgere.

La Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (ICF) supera infatti il concetto di disabilità come malattia a favore della descrizione dello stato di salute delle persone in relazione agli ambiti di vita (sociale, familiare, lavorativo); l'individuo viene quindi descritto nelle sue capacità cognitive, affettive, relazionali, motorie e delle autonomie. In quest'ottica viene pertanto superato il concetto di disabilità come un deficit/disfunzione a favore di una condizione

del soggetto che si trasforma in deficit o in abilità a seconda che l'ambiente si ponga come facilitatore o barriera.

Nel caso di operatori volontari con disabilità sarà premura di ANCI Lombardia e dell'Ente di accoglienza di dare la possibilità al giovane di servizio civile di svolgere le attività previste nella sede di servizio calibrando, se necessario, l'incarico in relazione alle capacità possedute. L'Ente abbattendo le barriere che impediscono alla persona con disabilità di svolgere le attività progettuali sulla base delle proprie competenze e potenzialità, permetterà al giovane di svolgerle in accordo agli obiettivi progettuali, aumentandone così l'autonomia. L'acquisizione di autonomie entra così in un circolo virtuoso, offrendo all'operatore volontario la possibilità di costituirsi quale soggetto attivo e consapevole nella difesa della Patria.

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Obiettivo 1: Incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani	1. Raccolta di informazioni sui settori e temi di interesse giovanile	<p>Il volontario supporterà l'operatore dello sportello Informa Giovani nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - reperimento di materiali e contenuti relativi a tematiche di interesse giovanile soprattutto nell'ambito orientativo ed occupazionale; - organizzazione e gestione delle varie attività di accoglienza presso lo sportello; - aggiornamento delle banche dati cartacee e informatizzate; - studio delle normative e assistenza all'utenza per l'accesso ai servizi ad esse connesse; - organizzazione di contenuti ed eventi di supporto per le attività di formazione e orientamento al lavoro.
	2. Promozione del nuovo servizio	
	3. Attività di front office e distribuzione di materiale informativo cartaceo	
	4. Registrazione contatti e reperimento istanze	
	5. Supporto utenti nella consultazione di norme utili per accedere ai servizi occupazionali e di orientamento.	
	6. Orientamento e sostegno nella ricerca attiva di opportunità di lavoro o di formazione	
2. Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani	1. Creazione e aggiornamento di una mailing-list dell'utenza e redazione della newsletter	<p>Il volontario supporterà l'operatore dello sportello Informa Giovani nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - creazione di una sezione apposita sul sito istituzionale e nei canali social; - aggiornamento della mailing-list interna; redazione di newsletter e creazione di contenuti;
	2. Predisposizione di schede informative sulle attività dell'amministrazione e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari etc.	

	3. Predisposizione di un calendario con gli eventi più significativi per l'utenza giovanile a livello comunale, regionale o in ambito nazionale (eventi, corsi professionali, corsi di alta formazione, seminari, etc.)	- monitoraggio dei siti internet di interesse; - collaborazione con altri uffici preposti alla comunicazione istituzionale; - raccolta di informazioni e materiale divulgativo dagli uffici competenti e sul sito istituzionale;
	4. Comunicazione degli eventi di interesse e delle funzionalità del servizio Sportello Informa Giovani sul sito istituzionale (sezione dedicata ai Giovani), pagine social, newsletter.	- predisposizione e diffusione di schede informative sulle attività dell'amministrazione e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari, etc.; - diffusione informazioni tramite canali social, newsletter e sito istituzionale.

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi rivolti ai cittadini favorendo l'alfabetizzazione digitale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45	1. Programmazione delle attività	Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività: - programmazione delle attività e realizzazione di un calendario dei corsi; - individuazione di spazi comunali adeguati; - contatto con associazioni e nativi digitali da coinvolgere per favorire la digitalizzazione degli over 45 e promuovere lo scambio di conoscenze; - promozione dei corsi tramite la diffusione di materiale promozionale; - organizzazione delle attività; - monitoraggio dei corsi e supporto ai partecipanti.
	2. Individuazione di spazi comunali adeguati per lo svolgimento dei corsi	
	3. Contatto con associazioni e nativi digitali da coinvolgere nell'attività	
	4. Promozione dei corsi	
	5. Raccolta iscrizioni	
	6. Organizzazione delle attività	
	7. Monitoraggio dei corsi e supporto ai partecipanti	
2. Supporto nell'accesso ai servizi (front-office)	1. Accoglienza e orientamento utenti	Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività: - accoglienza e orientamento utenti presso l'Ufficio Servizi Socio-Educativi e culturali;
	2. Supporto informatico per l'accesso ai servizi	
	3. Realizzazione di contenuti informativi	

	4. Diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi	<ul style="list-style-type: none"> - supporto informatico per l'accesso ai servizi; - realizzazione di contenuti informativi riguardanti le modalità di accesso ai servizi che prevedono dei passaggi informatici; - diffusione di materiale informativo cartaceo all'utenza che richiede supporto informatico per l'accesso ai servizi; - diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale.
	5. Diffusione di contenuti informativi sul Sito Internet Comunale	

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Obiettivo 1: Favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione delle attività di back-office e front-office	1. Supporto utenza	Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> - supporto all'utenza che si rivolge all'Ufficio; - orientamento utenza rispetto ai servizi offerti; - supporto nella gestione di interventi educativi e animativi; - supporto al cittadino nella compilazione della modulistica; - gestione e archiviazione di documenti e pratiche; - gestione del servizio di Refezione Scolastica; - realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi.
	2. Gestione delle attività di progettazione di interventi animativi ed educativi	
	3. Supporto al cittadino nella compilazione della modulistica dedicata	
	4. Gestione e archiviazione documenti e pratiche	
	5. Gestione del servizio di Refezione Scolastica	
	6. Realizzazione e diffusione di materiali promozionali e informativi	

Obiettivo 2: Potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione Sportello Informagiovani	1. Apertura sportello	Il volontario sarà di supporto nelle seguenti attività:
	2. Accoglienza e orientamento scolastico e lavorativo	
	3. Contatti con realtà del territorio	

	4. Servizio di informazione (front office, canali web, bacheca, ecc.)	<ul style="list-style-type: none"> - accoglienza e prima informazione all'utenza in front-office durante gli orari di apertura del servizio; - collaborazione con altre realtà del territorio; - orientamento scolastico e lavorativo; - promozione dei servizi tramite la diffusione di materiale informativo e di contenuti promozionali su Sito Internet e Social Media.
	5. Attività di back-office (bacheche, banche dati, ecc.)	
	6. Promozione dei servizi	

Obiettivo 3: Promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Organizzazione eventi per i giovani	1. Programmazione e calendarizzazione attività	Il volontario sarà di supporto nell'organizzazione e nella realizzazione di attività di animazione sociale, di laboratori didattici e di eventi in ambito sportivo per giovani. Collaborerà con enti terzi nella realizzazione delle iniziative e promuoverà le attività tramite la creazione e la diffusione di materiale informativo e la creazione di contenuti promozionali da pubblicare sul Sito Internet Comunale e sui Social Media.
	2. Contatti con realtà territoriali	
	3. Organizzazione eventi e iniziative	
	4. Realizzazione eventi e iniziative	
	5. Promozione	

6.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste ()*

In questo paragrafo si indicano le risorse umane necessarie per l'espletamento delle attività comuni, le risorse umane con le quali gli operatori volontari potrebbero interfacciarsi nei rispettivi Enti di accoglienza e infine le risorse umane all'interno della sede di servizio con cui gli operatori volontari si relazioneranno durante il percorso di servizio civile.

Risorse umane per l'espletamento delle attività comuni

Le azioni comuni gestite da ANCI Lombardia saranno organizzate dalle figure accreditate in qualità di responsabili di funzioni ed attività (Coordinatore Responsabile del servizio civile universale, Responsabile della formazione e valorizzazione delle competenze, Responsabile della gestione degli operatori volontari, Responsabile dell'informatica, Responsabile della sicurezza, Responsabile delle attività di controllo, verifica e valutazione del servizio civile universale) e saranno realizzate con il supporto di esperti di gestione e dal personale accreditato:

- selettori;
- formatori;
- esperti di monitoraggio.

Tale personale è supportato da altre figure professionali di ANCI Lombardia:

Per la fase A: Accoglienza

- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase B: Formazione

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula
- n. 2 Esperto formazione a distanza

Per la fase C: Attività nella struttura di sede di accoglienza

- n. 3 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Per la fase D: Monitoraggio

- n. 4 Assistenti call center Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia
- n. 2 Personale di segreteria

Per la fase E: Tutoraggio

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 5 Tutor d'aula

Per la fase F: Certificazione competenze

- n. 2 Personale di segreteria
- n. 3 Esperti di gestione Ufficio Servizio Civile ANCI Lombardia

Figure professionali dei Enti di accoglienza con le quali si potrebbero interfacciare gli operatori volontari

PROFESSIONALITA'	RUOLO NELL'ATTIVITA'
Responsabile/coordinatore dei servizi (Area Servizi socioeducativi)	Direzione e coordinamento delle attività di competenza dei Servizi socioeducativi. Pianificazione, gestione e monitoraggio dei diversi interventi.
Educatore professionale	Gestione e verifica delle attività educative mirate alla prevenzione del disagio sociale, alla promozione dell'inclusione sociale, dell'apprendimento, dell'aggregazione e socializzazione degli utenti. Collaborazione con altre figure professionali e con le risorse formali ed informali presenti sul territorio.
Operatori di settore servizi socioeducativi (impiegato amministrativo)	Collaborazione all'organizzazione e gestione delle attività amministrative, gestionali e relazionali svolte dal settore socioeducativo.
Insegnante	Progettazione didattica e definizione dei progetti di intervento.
Animatore sociale	Progettazione e gestione di iniziative specifiche di integrazione sociale e di animazione territoriale. Attività svolta in collaborazione con il personale dei Servizi Sociali.
Assistente Sociale	Progettazione, organizzazione e amministrazione delle attività di competenza dei Servizi Sociali. Ascolto e analisi dei casi, lettura dei bisogni e delle conseguenti modalità operative da attivare in accordo con le diverse figure professionali coinvolte nei servizi.
Personale della scuola	Direzione, coordinamento e/o supporto durante le attività
Referenti di servizi e associazioni	Coinvolgimento e supporto nell'organizzazione o erogazione dei servizi.
Esperti del settore/ personale specializzato	Personale con competenze differenti, coinvolti nella realizzazione di attività laboratoriali o di docenza.
Autista	Guida dello Scuolabus o di mezzi per il trasporto degli utenti
LSU (lavoratore socialmente utile)	Personale in mobilità coinvolto nel supporto alle attività proposte
Tirocinante	Figura in formazione presso l'ente, di supporto alle attività previste dal progetto.
Personale volontario	Collaborazione nella gestione di attività educative, di aggregazione e socializzazione degli utenti.
Amministratori dell'ente	Sindaco, assessori, consiglieri, soci delle associazioni.
Personale cooperative	Attività di supporto operativo o didattico, in relazione al servizio appaltato.

Risorse umane all'interno delle sedi di servizio degli operatori volontari

Segue il dettaglio delle risorse umane (con l'indicazione delle relative professionalità) utilizzate in ogni sede di servizio per la realizzazione delle attività previste dal progetto.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Responsabile Tecnico	Responsabile della gestione dei documenti storici Analisi e monitoraggio delle necessità dei cittadini	Front office ufficio Relazioni con il Pubblico Back office ufficio Relazioni con il Pubblico Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini
n. 1 Dipendente Ufficio Sociale	Front & back office Ufficio Relazioni con il Pubblico	Front office ufficio Relazioni con il Pubblico Back office ufficio Relazioni con il Pubblico Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini
n. 3 Enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza	Collaborazione nei servizi offerti alla cittadinanza	Collaborazione e cooperazione per la promozione dei servizi offerti alla cittadinanza

2. COMUNE DI BUDDUSO'- sede 160965

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Coordinatore del Servizio Informagiovani e InformaCittadino	Pianificazione e organizzazione generale degli interventi Supporto alla predisposizione di un piano di azione per il rinnovamento social	Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino
n. 1 Operatore Sportello Informagiovani e InformaCittadino	Gestione Sportello Informagiovani	Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino
n. 3 Referenti scuole del Territorio	Collaborazione con lo sportello Informagiovani	Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Assessore Comunale	Collaboratore nella gestione dei servizi dell'Ufficio Servizi al Cittadino e URP	Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP
n. 1 Responsabile dei Servizi Amministrativi	Responsabile dei procedimenti amministrativi dell'Ufficio Servizi al Cittadino, dell'URP, dell'Informagiovani e dell'Informalavoro	Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP Gestione sportelli Informagiovani e Informalavoro
n. 3 Istruttori Direttivi	Supporto gestione dell'Ufficio Servizi al Cittadino, dell'URP, dell'Informagiovani e dell'Informalavoro	Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP Gestione sportelli Informagiovani e Informalavoro

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Referente	Responsabile del rapporto con l'utenza	Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello) Creazione di uno sportello Informagiovani Promozione dei servizi
n. 1 Tecnico informatico	Supporto al personale in relazione all'utilizzo della strumentazione informatica e ai programmi utilizzati dal personale	Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello)
n. 2 Dipendenti degli uffici	Gestione ordinaria dell'attività d'ufficio	Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello) Creazione di uno sportello Informagiovani Promozione dei servizi

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
----------------------	--------------	---------------------------------------

n. 1 Responsabile Area Amministrativa	Responsabile della gestione dei servizi	Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport Creazione di un archivio digitale
n. 1 Assistente sociale	Collaborazione della gestione e nella realizzazione dei servizi	Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport Creazione di un archivio digitale
n. 1 Bibliotecaria	Collaborazione per la fruibilità dell'Archivio digitale	Creazione di un archivio digitale Condivisione dell'archivio digitale con i cittadini presso la Biblioteca
n. 2 Referenti delle Scuole del territorio	Collaborazione per incontri con le Scuole	Organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA

Per gli operatori volontari con disabilità al punto 19.4 sono esplicitate le risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali specifiche di ogni sede di servizio.

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n.1 Responsabile Ufficio	Gestione amministrativa dell'ufficio	Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani
n. 1 Impiegato allo sportello	Addetto alle attività dello sportello Informa Giovani	Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani
n. 1 Operatore informatico	Responsabile della organizzazione dell'uso delle piattaforme di comunicazione online istituzionali	Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani
n.1 Addetto stampa	Responsabile della comunicazione	Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Responsabile del Servizio sociale	Responsabile delle attività di alfabetizzazione digitale e dell'Ufficio Servizi Socio-Educativi e Culturali	Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45 Supporto nell'accesso ai servizi (front-office)
n. 4 Nativi digitali	Collaborazione nei corsi di alfabetizzazione digitale	Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45
n. 2 Volontari delle Associazioni	Collaborazione nei corsi di alfabetizzazione digitale	Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

RISORSA UMANA	RUOLO	AZIONI E ATTIVITA' DI PROGETTO
n. 1 Assessore ai Servizi Sociali/Pubblica istruzione/Sport e Politiche giovanili	Supervisione delle attività socio-educative e di promozione socio-culturale della comunità	Programmazione e collaborazione nella progettazione delle attività socio-educative, formative e animative rivolte alla popolazione Gestione attività Informagiovani
n. 2 Responsabili Servizi Socio-Educativi	Supervisione e coordinamento delle scelte organizzative e delle strategie comunicative	Pianificazione attività socio-educative, formative e sportive e assegnazione compiti al personale comunale coinvolto Supporto nella Gestione Informagiovani
n. 1 Personale Informagiovani	Gestione Sportello Informagiovani	Gestione Sportello Informagiovani
n. 1 Bibliotecaria	Gestione dei servizi della biblioteca	Organizzazione eventi per i giovani
n. 4 Insegnanti delle scuole	Gestione del gruppo classe nelle attività educative	Supporto nella promozione, organizzazione e pubblicizzazione di eventi educativi
n. 3 Esperti in tematiche psico-educative e fenomeni di disagio minorile e giovanile, associazioni del territorio	Progettazione e realizzazione delle attività formative ed eventi in sinergia con il Personale Comunale	Progettazione eventi formativi e tematiche da trattare.
n. 1 Operaio comunale Cat. B Area Tecnica – Uff. Tecnico	Supporto pratico nella gestione delle attività connesse all'organizzazione dei vari eventi.	Supporto nell'allestimento degli spazi che ospiteranno i vari eventi.

6.5) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (*)*

Per tutte le attività previste, nel caso di situazioni di emergenza, se necessari:

RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
Kit DPI (mascherine, gel igienizzante, ecc.)	Gestione in sicurezza nel contatto con l'utenza e con gli operatori dei servizi

Segue il dettaglio delle risorse tecniche utilizzate dal volontario in ogni sede di progetto per lo svolgimento del servizio.

1. COMUNE DI ABBASANTA- sede 160919

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi offerti ai cittadini

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Front office ufficio Relazioni con il Pubblico	n. 1 PC con connessione a internet	Supporto utenti per l'accesso ai servizi Risposta ai bisogni dell'utenza e gestione delle pratiche Collaborazione con gli Enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza
	n. 1 Stampante / Fotocopiatrice	Riproduzione di documenti utili
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Supporto cittadinanza Collaborazione con gli Enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza
	Materiale di cancelleria	Supporto all'attività ordinaria
	Materiale informativo cartaceo	Diffusione per la promozione dei servizi
2. Back office ufficio Relazioni con il Pubblico	n. 1 PC con connessione a internet	Gestione dei servizi, inserimento dati, creazione di contenuti informativi, pubblicazione dei contenuti sul Sito Internet Comunale e sui Social Media
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Contatto e supporto dell'utenza Gestione dei servizi
	n. 1 Stampante	Stampa di documenti utili materiale informativo
	Materiale informativo	Informare la cittadinanza sui servizi presenti
	Materiale di cancelleria	Supporto attività ordinaria

Obiettivo 2: Migliorare l'efficacia comunicativa del Comune al fine di promuovere la cittadinanza attiva

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Promozione dei servizi e delle opportunità rivolte ai cittadini	n. 1 PC con connessione a internet	Raccolta informazioni relative ai servizi e alle opportunità rivolte ai cittadini esistenti sul territorio Creazione di materiale promozionale Promozione dei servizi presenti su Sito Internet Comunale e Social Media
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Contatto e supporto dell'utenza Collaborazione con gli Enti del territorio che offrono servizi alla cittadinanza
	n. 1 Stampante	Stampa di materiale informativo
	Materiale informativo relativo ai servizi presenti	Diffusione alla cittadinanza
	Materiale di cancelleria	Supporto attività ordinaria

2. COMUNE DI BUDDUSO' - sede 160965

Obiettivo 1: Migliorare i servizi di orientamento per i giovani e la cittadinanza

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione di servizi Informagiovani e Informacittadino	n. 2 Pc con connessione ad internet, fotocopiatrice, stampanti, fax	Gestione e orientamento utenza, predisposizione materiali informativi, organizzazione di corsi e delle attività
	n. 2 Telefoni e email	Orientamento utenza Contatti con scuole e enti del territorio coinvolti nelle attività
	Opuscoli, materiali informativi, ecc.	Informazione ai giovani sulle opportunità
	Materiale di cancelleria	Realizzazione di servizio di orientamento e attività amministrative

3. COMUNE DI ELINI - sede 162450

Obiettivo 1: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Front Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	n. 1 PC con connessione a internet	Supporto utenti nell'accesso ai servizi Realizzazione di contenuti informativi Pubblicazione di contenuti informativi sul Sito Internet
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Contatto con i cittadini e con le realtà del territorio, gestione delle attività
	n. 1 Stampante e fotocopiatrice	Stampa e riproduzione di materiali utili
	Materiale di cancelleria	Supporto all'attività ordinaria
	n. 1 Postazione per l'utenza	A disposizione dell'utenza
	Connessione wi-fi	A disposizione dell'utenza
	Modulistica e pratiche amministrative	Supporto utenti nell'accesso ai servizi
2. Back Office Ufficio Servizi al Cittadino e URP	n. 1 Postazione completa con connessione a internet	Gestione delle pratiche degli utenti, inserimento dati, promozione dei servizi, etc.
	n. 1 Telefono e posta elettronica	Gestione delle attività, contatto con i cittadini e le realtà del territorio
	n. 1 Stampante e fotocopiatrice	Stampa e riproduzione di materiali utili
	n. 1 Postazione per l'utenza	A disposizione dell'utenza
	Materiale di cancelleria	Supporto all'attività ordinaria
	Connessione wi-fi	A disposizione dell'utenza
	Modulistica e pratiche amministrative	Gestione delle pratiche

Obiettivo 2: Potenziare le attività e i servizi degli sportelli Inform@giovani e Inform@lavoro

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione sportelli Informagiovani e Informalavoro	n. 1 Pc con connessione a internet e stampante	Gestione e organizzazione delle pratiche e degli interventi Promozione delle attività Stampa di materiali utili
	n. 1 Telefoni e posta elettronica	Contatto con utenza, associazioni e altre realtà de territorio

	Materiali e opuscoli informativi	Materiali da distribuire al pubblico interessato all'accesso ai servizi
	Faldoni, raccoglitori e materiali di cancelleria	Materiali necessari a conservare e custodire la documentazione delle attività.
	Materiali di cancelleria	Materiali per annotare valutazioni e indicazioni utili.

4. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Rafforzare l'efficacia dei servizi di informazione e orientamento rivolti ai cittadini

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Supporto utenti nell'accesso ai servizi digitali (Front office e Sportello)	n. 2 Postazioni Pc con connessione a internet, videocamera , microfono	Gestione attività connesse al servizio, supporto utenti, organizzazione attività
	n. 2 stampanti e uno scanner	Stampa e scansione di documenti dell'utente, di documenti scaricati dalle piattaforme e dai siti di riferimento, ricevute di realizzazione di attività e accesso ai servizi
	n. 2 Telefoni	Contatto con l'utenza, contatto con i referenti del progetto, contatto con le altre sedi progettuali
	Software open source	Gestione delle attività connesse al servizio
	Modulistica e pratiche amministrative	Supporto all'utenza nell'accesso ai servizi
	Questionari	Registrazione, in forma anonima e ai soli fini statistici, di dati e informazioni relative agli accessi, al livello di utilizzo dei servizi digitali e al gradimento delle attività di facilitazione fruite, al fine di migliorare la qualità del servizio reso
2. Creazione di uno sportello Informagiovani	n. 2 pc, internet, stampante, telefono	Contatto di utenti e altre figure del territorio, collaborazione tra gli uffici, elaborazione di contenuti informativi e diffusione online
	Materiale di cancelleria	Supporto attività

	Materiali informativi cartacei	Diffusione all'utenza
	Spazi dedicati	Realizzazione dell'attività
3. Promozione dei servizi	n. 2 Computer con connessione a internet	Progettazione e programmazione attività di comunicazione, realizzazione materiale informativo, gestione e aggiornamento canali web, organizzazione di incontri nelle scuole per avvicinare i minori alla PA
	n. 2 stampante e uno scanner	Realizzazione di materiale informativo cartaceo
	Opuscoli informativi	A disposizione dell'utenza
	Materiale di cancelleria	Gestione attività di segreteria

5. COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità e la conoscenza dei servizi offerti ai cittadini

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Creazione di un archivio digitale	n. 4 Pc con connessione a internet e stampante	Raccolta documenti e relativa digitalizzazione
	n. 4 Scanner	Digitalizzazione dei documenti
	n. 4 Telefoni ed email	Contatto con gli utenti e con i responsabili del servizio Organizzazione delle attività
	Faldoni e raccoglitori	Organizzazione della documentazione
	Materiali di cancelleria	Supporto all'attività
	Spazi della Biblioteca	Condivisione dell'Archivio Digitale
2. Orientamento ai servizi offerti dalla PA presso l'Ufficio Scuola Cultura e Sport	n. 4 Pc con connessione a internet e stampante	Organizzazione delle attività Supporto all'utenza Promozione dei servizi
	n. 4 Telefoni ed email	Contatto con gli utenti e con i responsabili del servizio Organizzazione delle attività Promozione delle attività Contatto con le scuole
	Materiali e opuscoli informativi	Materiali da distribuire al pubblico interessato all'accesso ai servizi

Per gli operatori volontari con disabilità al punto 19.4 sono esplicitate le risorse strumentali e tecniche complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali specifiche di ogni sede di servizio.

6. COMUNE DI SANLURI - sede 189116

Obiettivo 1: Incrementare i servizi rivolti ai giovani del territorio e migliorarne la promozione

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Creazione e gestione di uno Sportello InformaGiovani	n. 3 pc, internet, stampante, telefono, video proiettore	Contatto di utenti e altre figure del territorio, collaborazione tra gli uffici, elaborazione di contenuti informativi e diffusione online
	Materiale di cancelleria	Supporto attività
	Materiali informativi cartacei	Diffusione all'utenza
	Spazi dedicati	Realizzazione dell'attività
2. Promozione di iniziative, attività, manifestazioni e servizi rivolti ai giovani	n. 2 pc, internet, stampante, telefono, video proiettore	Cooperazione tra gli uffici, elaborazione contenuti e diffusione online
	Materiale di cancelleria	Supporto attività
	Spazi dedicati	Realizzazione dell'attività

7. COMUNE DI SIRIS - sede 200359

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità dei servizi rivolti ai cittadini favorendo l'alfabetizzazione digitale

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Organizzazione di corsi di alfabetizzazione digitale per over 45	n. 2 PC con connessione a internet	Organizzazione dei corsi Promozione dei corsi
	n. 2 Stampanti e fotocopiatrici	Stampa e riproduzione di materiali informativi
	n. 2 Telefoni e posta elettronica	Contatto con i cittadini e con le associazioni
	Spazi Comunali	Spazi adibiti alla realizzazione dei corsi
2. Supporto nell'accesso ai servizi (front-office)	n. 2 PC con connessione a internet	Supporto utenti nell'accesso ai servizi Realizzazione di contenuti informativi Pubblicazione di contenuti informativi sul Sito Internet

	n. 2 Telefoni e posta elettronica	Contatto con i cittadini e con le associazioni
	n. 2 Stampanti e fotocopiatrici	Stampa e riproduzione di materiali informativi

8. COMUNE DI VILLANOVAFRANCA - sede 202698

Obiettivo 1: Favorire l'accesso ai servizi dell'Ufficio Servizi Educativi, Formazione e Sport

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione delle attività di back-office e front-office	n. 1 Pc con connessione a internet, stampante, fotocopiatrice	Gestione e organizzazione delle pratiche e degli interventi
	n. 1 Telefono ed email	Contatti con l'utenza, con i responsabili dei servizi e con le realtà del territorio
	Materiali e opuscoli informativi	Materiali da distribuire all'utenza. Promozione delle attività per i giovani
	Modulistica e pratiche amministrative	Materiali utili alla gestione delle pratiche: modulistica varia.
	Faldoni, raccoglitori e materiali di cancelleria	Materiali necessari a conservare e custodire la documentazione delle attività.
	Materiali di cancelleria	Materiali per annotare valutazioni e indicazioni utili.

Obiettivo 2: Potenziare i servizi di informazione e orientamento per i giovani

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Gestione Sportello Informagiovani	n. 1 Postazione d'ufficio: PC con connessione a internet, stampante, fotocopiatrice o	Gestione servizio, ricerche online e su database, predisposizione materiale informativo
	n. 1 Telefono ed email	Contatti con l'utenza, con i responsabili dei servizi e con le realtà del territorio
	Materiale informativo	Attività di informazione ai giovani
	Bacheche e spazi espositivi	Attività di informazione ai giovani

Obiettivo 3: Promuovere la partecipazione attiva dei giovani del territorio

AZIONE	RISORSA TECNICA E STRUMENTALE	UTILIZZO
1. Organizzazione eventi per i giovani	n. 1 Postazione d'ufficio: PC con connessione a internet, stampante, fotocopiatrice, telefono	Programmazione eventi, contatti con realtà territoriali, predisposizione materiale promozionale e informativo
	n. 1 Telefono ed email	Contatti con l'utenza, con i responsabili dei servizi e con le realtà del territorio
	Materiale informativo	Informazione su eventi e iniziative
	Spazi adeguati	Realizzazione attività

7) *Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio*

In tutte le sedi è richiesta la flessibilità oraria e la disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio di sabato e nei giorni festivi e a effettuare spostamenti nel territorio per la realizzazione delle attività di progetto.

Seguono, per sede di progetto, ulteriori obblighi che il volontario dovrà rispettare:

COMUNE DI PALMAS ARBOREA- sede 200207

Disponibilità, qualora fosse necessario, a prestare servizio in orari serali per la realizzazione delle attività di progetto.

8) *Eventuali altri requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione alle selezioni*

Nessuno

9) *Eventuali partner a sostegno del progetto*

1. È partner di progetto l'ente O&DS – CF.: 05595040964, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

O&DS opera dal 2007 come player indipendente esperto di Information Technology, Marketing e Comunicazione. Nella definizione di percorsi per la trasformazione digitale, visione strategica e approccio orientato al business sono il punto di partenza di ogni sua consulenza. In qualità di System Integrator elabora soluzioni flessibili che interagiscono in modo virtuoso con i sistemi legacy delle aziende. Inoltre, vanta un team dinamico specializzato nella progettazione di tool e piattaforme con software custom e open source per la messa a punto di CRM, ERP, CMS, Gestionali, sistemi di Workflow Management e Digital Marketing.

È particolarmente rilevante la sua lunga esperienza nel settore della Pubblica Amministrazione, nello sviluppo di servizi sostenibili e innovativi dedicati alle amministrazioni locali. La soluzione più recente è rappresentata da SC! la piattaforma di gestione del Servizio Civile utilizzata da oltre 800 Comuni in quattordici regioni italiane.

Il supporto di tecnologie innovative e di sistemi multifunzionali diventa centrale per abilitare una transizione digitale davvero efficiente e sostenibile, finalità quanto mai attuale e presente in tutte le agende digitali. Succede anche nel servizio civile dove ogni progetto è associato ad un programma di intervento che risponde agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile. Finalità espresse anche dal Protocollo d'intesa per il Servizio Civile digitale emanato dal Ministero per l'Innovazione tecnologica e dal Ministero per le Politiche giovanili: accrescere le capacità e le competenze digitali dei cittadini; garantire le migliori risorse disponibili per le attività di selezione e formazione; sostenere gli Enti locali nella definizione di strategie condivise per realizzare servizi utili e di qualità; costruire sinergie che favoriscano lo sviluppo di reti e collaborazioni; democratizzare i servizi, rendendoli più inclusivi e accessibili anche a persone con minori opportunità.

Pertanto il contributo di O&DS riguarderà tutti gli operatori volontari di tutte le sedi e tutti gli enti di accoglienza.

Per tutti gli enti di accoglienza O&DS, con la piattaforma SC!, nella fase del bando di selezione importa le anagrafiche dei candidati e supporta gli enti di accoglienza e l'ente titolare nel sistema di selezione dei profili idonei. Successivamente la piattaforma supporta gli operatori volontari e gli enti di accoglienza nell'attivazione e nella gestione dell'attività degli operatori volontari, con particolare riferimento alla rendicontazione oraria e alla raccolta di documenti utili.

O&DS inoltre presenterà agli operatori volontari le soluzioni tecnologiche per la gestione autonoma di siti, portali e applicazione web. In particolare sarà presentata la piattaforma per clusterizzare anagrafiche, pubblicare notizie, gestire progetti, inviare newsletter e sms, archiviare e quindi digitalizzare documentazione.

2. È partner di progetto l'ente MADAMA srl. – P.Iva: 08749350966, ente non iscritto all'albo di servizio civile universale.

Il partner MADAMA srl fornirà supporto ai volontari del progetto di servizio civile poiché saranno ospiti presso la struttura di “Madama Hostel & Bistrot” per il periodo necessario ad affrontare gli esami di certificazione delle competenze professionali che si tengono a Milano.

MADAMA HOSTEL & BISTROT condivide lo spirito dei progetti di servizio civile favorendo la possibilità di interscambio di esperienze tra i giovani. L'ostello è un luogo d'incontro dall'anima interculturale, che rappresenta un crocevia tra la cultura milanese e la comunità dei viaggiatori.

I volontari di servizio civile vivranno un'esperienza di casa “comune” lontano da casa, soggiureranno, conosceranno altri volontari, e passeranno del tempo circondati dalla bellezza della città, declinata in tutti i sensi. La struttura che ha servizi di ospitalità e di accoglienza all'ordine del giorno, dedica una particolare attenzione all'ecosostenibilità e all'arte. Durante il periodo dell'ospitalità a Milano ai volontari saranno presentate le iniziative di due importanti programmi di cittadinanza attiva: “Madama Museum” e “Madama Goes Green”.

MADAMA MUSEUM

Nell'ostello, i volontari saranno circondati da opere di street art di talenti emergenti. Ai giovani sarà offerta la possibilità di seguire una presentazione delle opere d'arte realizzate da writer e artisti di fama internazionale che impreziosiscono gli ambienti. Gli spazi del Madama Museum sono entrati di diritto nel percorso espositivo del Maua, il primo Museo di Arte Urbana Aumentata, nato a fine 2017 con il sostegno del Comune di Milano.

MADAMA GOES GREEN

L'ostello pensa all'ambiente che lo circonda e ha predisposto, per la propria clientela, un vademecum di buone pratiche da seguire. I volontari avranno la possibilità di partecipare agli incontri, in calendario nel periodo di permanenza, organizzati con alcuni partner come WorldRise Onlus, Legambiente Lombardia e Fauna Viva. Questi incontri trovano spazio al Madama periodicamente per sensibilizzare tutti i cittadini su una maggiore attenzione agli sprechi e alle risorse, oltre che sulla tutela dell'ambiente. In nome di una maggiore consapevolezza ambientale e di sviluppo sostenibile, lo staff presenterà ai volontari i contenuti del vademecum: la plastica monouso è bandita – posate e piatti per l'asporto sono in materiale biodegradabile e organico, tovagliette e tovaglioli sono in carta riciclata, le cannucce sono state eliminate – e l'acqua gassata e naturale, servita sempre gratuitamente, è di rubinetto e depurata. Tra le iniziative presentate anche l'adesione a TOO GOOD TO GO, contro gli sprechi alimentari, a favore di un consumo responsabile e sostenibile da un punto di vista economico ed ambientale: perché neanche il cibo avanzato vada sprecato.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI

10) Eventuali crediti formativi riconosciuti

NO

11) Eventuali tirocini riconosciuti

NO

12) Attestazione/certificazione delle competenze in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013 e sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. ANCI Lombardia collabora dal 2016 con AnciLab per la certificazione delle competenze acquisite in ambito non formale nel servizio civile. AnciLab è la società fondata per rispondere alle esigenze di sviluppo e innovazione della Pubblica Amministrazione Locale; è un ente accreditato per i servizi al lavoro della Regione Lombardia ID 278532/2012; è ente iscritto all'Albo Regionale previsto dall'art. 25 della Legge regionale 6 agosto 2007 numero n. 19 "Norme sul sistema educativo di istruzione e formazione professionale della Regione Lombardia".

Gli operatori volontari di servizio civile certificheranno le competenze presso AnciLab s.r.l. con sede a Milano, nella centralissima via Rovello 2 nel chiostro del Piccolo Teatro. I costi per il trasferimento e l'alloggio saranno sostenuti dall'ente titolare del progetto. L'occasione della certificazione favorirà anche le possibilità di interscambio di esperienze tra i giovani provenienti da diverse località del Paese, accomunati tutti dall'aver svolto il servizio civile in un ente locale.

L'attestato di certificazione della competenza professionale ha lo scopo di rendere trasparente quanto il soggetto "sa fare", è uno strumento utile ai fini dell'inserimento nel mercato del lavoro, ricollocazione lavorativa o per la ripresa degli studi. Per ottenere la certificazione delle competenze è necessario sostenere un esame, scritto e orale o una prova pratica che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche acquisite. Il processo di certificazione delle competenze professionali, nel caso del servizio civile, è preceduto da un percorso di identificazione e riconoscimento delle competenze che consente al volontario di prendere consapevolezza delle proprie conoscenze teoriche e abilità pratiche. Questo percorso si realizza durante tutta la durata del progetto di servizio civile. I due processi, quello di identificazione/riconoscimento e quello di certificazione, si integrano e sono complementari.

L'identificazione e il riconoscimento

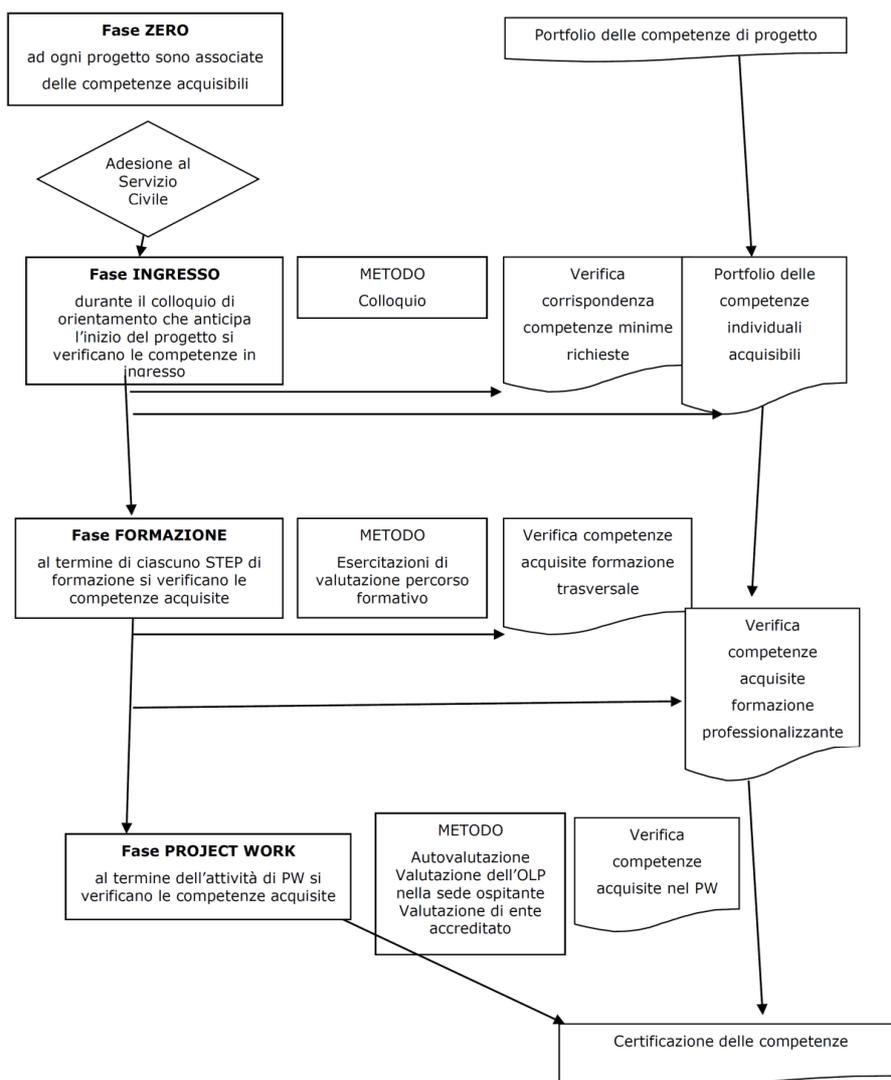
Questo processo precede il processo di certificazione e prende in esame l'iter personale e professionale in cui sono coinvolti i volontari. Il processo di RICONOSCIMENTO DELLE

COMPETENZE individuali è avviato all'inizio del progetto di Servizio Civile e prosegue in occasione degli incontri di verifica dei progetti. È articolato in 4 fasi:

FASE ZERO	FASE DI INGRESSO	FASE DI FORMAZIONE E MONITORAGGIO	FASE FINALE O DI PROJECT WORK
<p>corrisponde all'individuazione in fase progettuale delle competenze che possono maturare gli operatori volontari.</p>	<p>si sviluppa in occasione del primo incontro di adesione al progetto nel corso del quale il conduttore del colloquio verifica i bisogni e le aspettative. L'attività è svolta mediante la somministrazione di alcune domande chiave e attraverso la compilazione di una scheda di rilevazione.</p>	<p>consente di riflettere sulle proprie risorse e di costruire il "portfolio" per individuare con maggiore facilità le proprie competenze espresse in termini di conoscenze e abilità.</p>	<p>punta a verificare quali competenze sono state sviluppate e si giunge alla definizione di quanto acquisito durante il progetto.</p>

Le fasi si realizzano come evidenziato nel processo indicato nel flusso che segue.

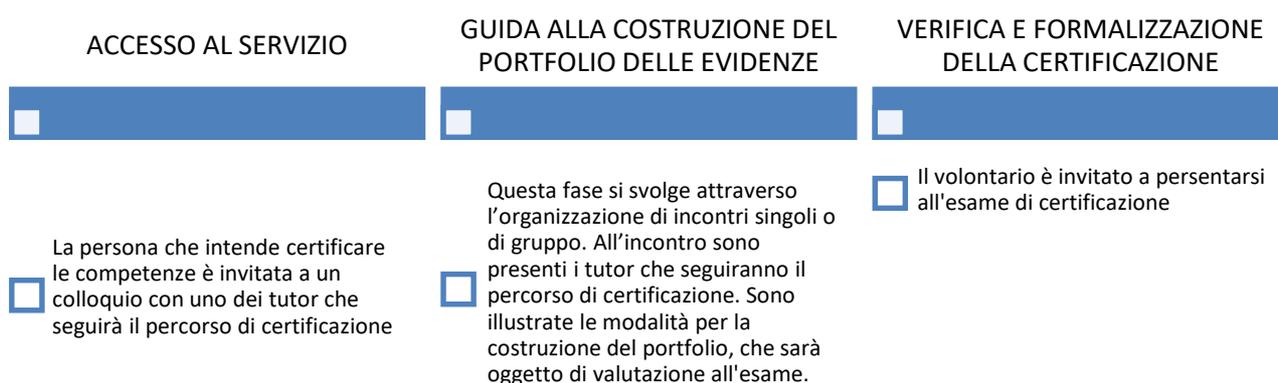
IL PROCESSO DI IDENTIFICAZIONE e RICONOSCIMENTO DELLE COMPETENZE



IL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE PROFESSIONALI

Le attività del processo di identificazione e riconoscimento delle competenze sono propedeutiche all'avvio del processo di certificazione delle competenze professionali. L'obiettivo della certificazione delle competenze è di validare o verificare l'avvenuto apprendimento e il trasferimento di quest'ultimo in una futura attività lavorativa. Per ottenere la certificazione delle competenze sarà anche necessario sostenere un esame che consente di valutare le conoscenze teoriche e le abilità pratiche. Il processo di certificazione segue una procedura standard, così come previsto dalla normativa, si tratta di certificare competenze acquisite in ambito non formale – ovvero durante la partecipazione al progetto di servizio civile.

Le fasi del processo di certificazione delle competenze in ambito non formale consistono in:



La FASE DI ACCESSO AL SERVIZIO:

- inizia con la richiesta di accesso al servizio da parte del soggetto interessato. Il soggetto consegna una “domanda per la certificazione delle competenze acquisite in contesti non formali e informali” all'ente accreditato per i servizi al lavoro. La domanda è compilata con i dati anagrafici, titolo di studio, indicazione dello stato occupazionale. Nella domanda vengono indicate le competenze per cui si fa richiesta di certificazione: nel caso dei volontari di servizio civile saranno competenze professionali maturate durante l'anno di servizio.
- Una volta consegnata la domanda, l'utente è invitato a presentare sinteticamente il contesto in cui ha sviluppato la competenza in autonomia. Il volontario è supportato nella redazione delle informazioni necessarie, sarà chiesto di: descrivere un esempio di attività in cui è stata usata la competenza, dove si è svolta l'attività, per quanto tempo, di indicare se l'attività si è svolta in autonomia, se ci sono stati problemi da risolvere in modo autonomo o con l'aiuto di altri nello svolgimento dell'attività.
- All'utente del servizio è richiesto di compilare/aggiornare il proprio CV in formato Europeo.
- La domanda di certificazione è registrata su un portale regionale per essere presa in considerazione per la certificazione in ambito non formale e informale.

La FASE DI GUIDA ALLA COSTRUZIONE DEL PORTFOLIO DELLE EVIDENZE:

- inizia con un incontro finalizzato ad illustrare al candidato la metodologia per la costruzione del portfolio delle evidenze richiesto dalla normativa. Il modello chiede di evidenziare come è stata acquisita la competenza attraverso la presentazione di materiali documentali e una relazione. Per “evidenze” si intendono tutti i documenti che riconoscono la competenza.

- Prima di consegnare il portfolio alla valutazione finale, il candidato può usufruire di un servizio di assistenza alla stesura da parte del tutor, la comunicazione con il tutor avviene di norma via email ma possono essere richiesti incontri di pre verifica del materiale prodotto.
- In questa fase è possibile che i soggetti vengano reindirizzati verso la certificazione di competenze diverse da quelle individuate in fase di accesso. Questo può avvenire se da parte del tutor e da parte del soggetto candidato si riscontrano incongruità tra il livello definito in fase di accesso e la competenza da certificare al termine del percorso di raccolta e organizzazione delle evidenze da portare all'esame.

LA FASE DI VERIFICA E FORMALIZZAZIONE DELLA CERTIFICAZIONE

- Inizia con l'individuazione, da parte dell'ente AnciLab, dell'assessor esterno che sarà incaricato per lo svolgimento degli esami: persone esterne all'ente, indipendenti, esperti di contenuto con almeno 10 anni di esperienza nell'ambito del contenuto della valutazione.
- L'ente convoca i giovani per la valutazione. I soggetti convocati di solito hanno presentato materiali idonei per sostenere l'esame. Le modalità di valutazione previste sono: colloquio, prova pratica, prova scritta, test.
- L'assessor è coinvolto nella valutazione del portfolio con l'attribuzione del punteggio, da 1 a 4, che tiene conto degli indicatori di competenza (assente / insufficiente /sufficiente / ottimo).
- L'assessor è responsabile della valutazione in presenza e compila il verbale con il risultato dell'esame, se l'assessor dà una valutazione positiva, l'ente procede con il rilascio dell'attestato.
- Il risultato dell'esame con l'attestato è inviato all'esaminato.

Alla conclusione dell'iter sopra descritto, qualora non dovessero sussistere i presupposti per la certificazione, l'ente procederà al rilascio di un attestato di servizio civile specifico o standard.

COMPETENZE CHE POSSONO ESSERE SVILUPPATE CON LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ PREVISTE DA QUESTO PROGETTO

Le competenze certificabili sono presenti in cataloghi che le definiscono in base ai profili professionali di riferimento. In questo progetto le competenze che potranno essere certificate sono al massimo due tra quelle previste di seguito:

Profilo professionale “Animatore di comunità”

- COMPETENZA Realizzare interventi di animazione e sviluppo di comunità

Profilo professionale “Esperto in comunicazione giovanile”

- COMPETENZA Pianificare e gestire un sistema di informazione

- COMPETENZA Curare la produzione e la gestione delle informazioni destinate al target giovani

- COMPETENZA Effettuare la rilevazione delle esigenze di informazione della popolazione giovanile in relazione al servizio offerto

- COMPETENZA Curare la realizzazione e gestione di siti web, blog e utilizzare strumenti di social network

Profilo professionale “Comunicatore del welfare territoriale”

- COMPETENZA Elaborare un piano di comunicazione di servizi del welfare territoriale

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI

13) Sede di realizzazione della formazione generale (*)

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

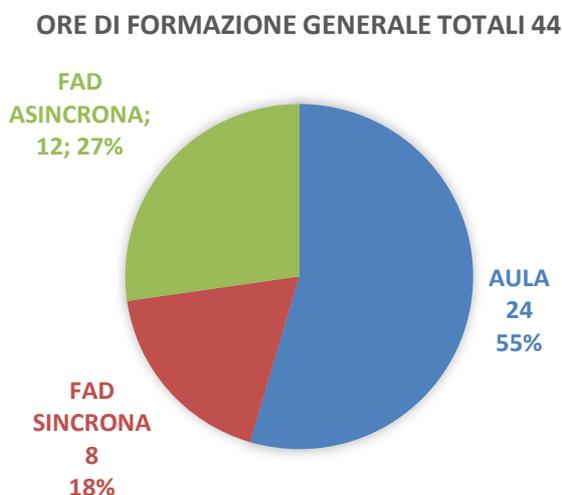
- ANCI Lombardia e sedi delle ANCI regionali;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari saranno rese note le località e gli indirizzi completi. Tale informazione sarà anche pubblicata nei siti di promozione del bando e dei programmi con relativi progetti.

Come da sistema accreditato, la formazione generale prevede, 44 ore totali, di cui 32 ore di formazione d'aula in presenza e 12 ore di formazione a distanza.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 25 gennaio 2022 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" le ore di formazione generale saranno modulate come segue:

- 24 ore di formazione d'aula in presenza;
- 8 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 12 ore di formazione a distanza.



FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI

14) Sede di realizzazione della formazione specifica (*)

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI Lombardia e sedi delle ANCI regionali;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Prima della pubblicazione del bando di selezione degli operatori volontari saranno rese note le località e gli indirizzi completi. Tale informazione sarà anche pubblicata nei siti di promozione del bando e dei programmi con relativi progetti.

15) Tecniche e metodologie di realizzazione (*)

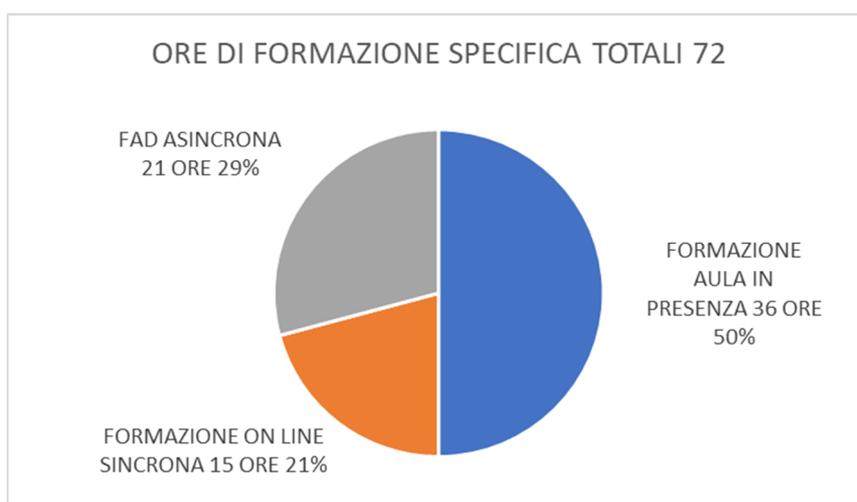
La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la formazione a distanza, la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali. La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l’attivazione di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i *role playing*.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito. La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 36 ore di formazione d’aula in presenza;
- 15 ore di formazione on line in modalità sincrona, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.



La formazione d’aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l’erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. La formazione a distanza sincrona avviene contemporaneamente per classi di volontari e l’accesso alle informazioni si verifica istantaneamente. In questo caso si costruisce una situazione formativa in diretta, in cui i formatori e i volontari comunicano da luoghi diversi, ma contemporaneamente. L’interazione tra i volontari e il formatore avviene via chat e con interventi in webcam. I tre approcci hanno caratteristiche completamente diverse, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona ANCI Lombardia ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

16) Moduli della formazione e loro contenuti con l’indicazione della durata di ciascun modulo (*)

La **FORMAZIONE SPECIFICA D’AULA IN PRESENZA E IN MODALITÀ SINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d’aula on line (modalità sincrona)
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL’IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	<p>Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l’operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	7 ore d'aula on line (modalità sincrona)
TITOLO	DIGITALIZZARE VUOL DIRE INNOVARE
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su alcuni ambiti che riguardano la digitalizzazione di documenti nell'ottica di rendere più accessibile il sistema pubblica amministrazione.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none">• normativa di riferimento;• software in uso per digitalizzare atti e documenti;• potenzialità e limiti dei processi di digitalizzazione.

Modulo 3

DURATA	16 ore d'aula (in presenza)
TITOLO	STRATEGIE E STRUMENTI PER L'ANIMAZIONE LOCALE
CONTENUTI	<p>Il modulo vuole fornire degli strumenti operativi ai volontari di servizio civile che operano all'interno di servizi educativi con particolare riferimento alle tecniche di animazione territoriale.</p> <p>Si analizzerà come è possibile organizzare, programmare, realizzare e promuovere interventi ricreativi, sportivi e di aggregazione destinati a diverse tipologia di utenza.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none">• strumenti di programmazione dei servizi educativi nei Comuni;• spazi a disposizione degli enti per realizzare le attività di animazione, dagli spazi sportivi agli spazi di aggregazione;• analisi delle strategie di coinvolgimento dell'utenza destinataria degli interventi;• metodologie e tecniche di promozione di stili di vita sani attraverso lo sport;• gestione dell'utenza durante la realizzazione delle attività.

Modulo 4

DURATA	16 ore d'aula (in presenza)
TITOLO	DALLO SPORTELLO AL "DIGITALE": COMUNICAZIONE PUBBLICA E ISTITUZIONALE
CONTENUTI	<p>Il modulo vuole fornire strumenti operativi agli operatori volontari che operano all'interno di servizi dedicati alla comunicazione istituzionale e nei centri che erogano informazioni agli utenti sulle procedure on line.</p> <p>Si analizzerà come è possibile organizzare, programmare, realizzare piani di comunicazione e interventi destinati a diverse tipologia di utenza, considerando gli aspetti peculiari della comunicazione on line.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none">• elementi base di comunicazione istituzionale;• elementi essenziali per creare un piano di comunicazione;

- strumenti a disposizione degli enti per realizzare attività di supporto all'utenza nell'utilizzo dei servizi on line;
- analisi delle strategie di coinvolgimento dell'utenza;
- esercitazioni e presentazioni di case history.

Modulo 5

DURATA	4 ore d'aula (in presenza)
TITOLO	IL SERVIZIO INFORMAGIOVANI
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre aspetti legati al servizio: <ul style="list-style-type: none"> • L'obiettivo e la struttura dell'Informagiovani • La rete dell'Informagiovani • I servizi erogato dell'Informagiovani

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 6

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	IL SISTEMA COMUNE
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti: <ul style="list-style-type: none"> • Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione. • Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto. • Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction). <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

Modulo 7

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI SOCIOEDUCATIVI
CONTENUTI	Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti dell'organizzazione dei servizi socio educativi. <ul style="list-style-type: none"> • Evoluzione normativa. • Ruolo degli attori istituzionali. • Macro aree di intervento dei servizi educativi (diversi target). <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

Modulo 8

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su due ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none">• Elementi di organizzazione del lavoro educativo• Rischi psicosociali e stress lavoro correlato nei servizi educativi• Le dinamiche del lavoro in gruppo <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

TECNICHE E METODI

La formazione specifica d'aula in presenza e on line in modalità sincrona sarà erogata prevalentemente con tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le tecniche proposte si collocano nell'ambito di tre gruppi di tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing (gioco dei ruoli) per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing (gioco o interpretazione dei ruoli) consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **tecniche di analisi della situazione** che si avvalgono di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare negli volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:
 - favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
 - permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
 - consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
 - sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
 - mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.
3. **tecniche di produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori

volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite da ANCI Lombardia. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

17) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (*)

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
<p>Daniele Mallamo: nato a Reggio Calabria il 4/08/1983</p>	<p>Laureato in Strategie e Tecnologie della Comunicazione e dell'Informazione multimediale nel 2008 all'Università degli Studi di Messina. Nel 2012 ha conseguito il titolo e la qualifica di RSPP tecnico ai sensi del D.Lgs. 81/08. Ha un'esperienza pluriennale in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, ha collaborato alla pianificazione e all'erogazione della formazione ai lavoratori ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i., stesura Documento Valutazione dei Rischi - in affiancamento a diversi Responsabili del Servizio Prevenzione e Protezione nello svolgimento delle mansioni a loro affidate. È docente, con esperienza pluriennale nei percorsi di formazione di Anci Lombardia nell'ambito del Servizio Civile, in particolare per i temi della sicurezza e dei rischi sui luoghi di lavoro.</p> <p>Ha svolto il ruolo di consulente aziendale per gli standard BRC/IRF, implementazione del manuale integrato e affiancamento nel management aziendale per i settori della sicurezza, produzione e comunicazione.</p> <p>Si è occupato di ideazione e progettazione piani formativi in ambito aziendale per la sicurezza sui luoghi di lavoro.</p> <p>Ideazione e progettazione di campagne di comunicazione aziendale sul tema della sicurezza sul lavoro e della formazione del personale aziendale.</p> <p>Redazione di modelli amministrativi, implementazione di sistemi relativi alla gestione e certificazione della qualità, norma UNI-EN-ISO-9001:2008.</p> <p>Svolge inoltre l'attività giornalistica dal 2003 in qualità di redattore per giornali e riviste locali.</p> <p>Svolge il ruolo di comunicatore, anche in ambito didattico, per i ragazzi delle scuole superiori sui temi della sicurezza e dei rischi. Buona conoscenza delle lingue straniere (inglese e spagnolo).</p>	<p>Modulo 1</p>
<p>Stefano Toselli: nato a Monza il 8/04/1973</p>	<p>Laureato nel 1997 in Scienze dell'Educazione all'Università Cattolica di Milano con una tesi dedicata all'implementazione di software nei processi formativi, è responsabile dell'area ICT e legalità di Ancilab.</p> <p>Tra i progetti di cui è responsabile troviamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comuni Digitali (dal 2015) in cui si realizzano azioni rivolte all'attuazione dell'Agenda Digitale nei Comuni lombardia; • Legalità in Comune (dal 2016) in cui si attuano azioni di progettazione e selezione di strumenti utili ai Comuni per promuovere la legalità e il contrasto alla corruzione; • Community ReteComuni (dal 2012) in cui si attuano azioni di informazione, formazione, lavoro 	<p>Modulo 2 Modulo 4</p>

	collaborativo, coprogettazione di attività innovative anche dal punto di vista tecnologico e informativo in oltre 150 Comuni.	
Monica Taccardi: nata a Milano il 14/07/1974	<p>Nel 2016 si laurea in Scienze dell’Educazione (I° Livello) presso l’Università degli Studi di Milano Bicocca e ha conseguito successivamente la Laurea Specialistica in Scienze Pedagogiche presso lo stesso ateneo.</p> <p>Consegue la qualifica di Tutor per difficoltà e disturbi dell’apprendimento presso l’Istituto Galton, in seguito alla frequenza del Master in Disturbi specifici dell’Apprendimento, processi apprendimento, valutazione, potenziamento e trattamento.</p> <p>È docente, con esperienza triennale nei percorsi di formazione di Anci Lombardia nell’ambito del Servizio Civile e di DoteComune, in particolare per i temi della psicopedagogia e della pedagogia interculturale, con particolare riferimento agli interventi educativi nell’ambito dei Nidi e della prima infanzia.</p> <p>Svolge dal 2017, presso lo Studio Medico Multi-disciplinare “Skindeep” di Milano, l’attività di consulenza pedagogica per minori e famiglie, adulti, coppie, in progetti e interventi educativi e di potenziamento delle abilità di bambini e ragazzi con difficoltà e disturbi di apprendimento.</p> <p>Sviluppa e realizza percorsi personalizzati per la formazione e l’apprendimento in ambito infantile e di supporto alla crescita.</p> <p>È consulente per il Centro Psicopedagogico della Cooperativa Fraternità Capitano di Monza, dove si occupa delle attività di spazio neutro, sostegno genitorialità, consulenza pedagogica, progetti con le scuole a supporto dei docenti, allievi e famiglie; svolge interventi di educativa domiciliare (ADM).</p> <p>Buone competenze linguistiche nella lingua inglese e francese.</p>	Modulo 3 Modulo 7
Sebastiano Megale: nato a Reggio Calabria il 15/09/1981	<p>Laureato nel 2006 in Scienze della Comunicazione pubblica e istituzionale all’Università degli studi di Salerno (laurea quinquennale vecchio ordinamento), si specializza all’Istituto Europeo di Design (IED) a Milano nella comunicazione e progettazione di eventi.</p> <p>Dal 2006 al 2008 lavora presso una galleria d’arte spagnola e una galleria d’arte italiana occupandosi della comunicazione e promozione degli spazi espositivi, della redazione e gestione di contenuti web e del coordinamento degli espositori/artisti.</p> <p>Dopo essere stato volontario di servizio civile (2007/2008) in ANCI Lombardia, dal 2009 lavora in Ancilab occupandosi della manifestazione “RisorseComuni”, promossa e organizzata da ANCI Lombardia e da Ancilab, all’interno della quale si realizzano eventi, convegni, workshop e seminari dedicati alla Pubblica Amministrazione ai quali in alcuni casi partecipa anche in</p>	Modulo 4

	<p>qualità di relatore sulle tematiche dedicate alle politiche giovanili. Si occupa inoltre di organizzare e realizzare campagne di comunicazione, video corporate e scrive articoli per la rivista Strategie Amministrative.</p> <p>Dal 2009 per ANCI Lombardia segue le attività di progettazione, promozione, selezione, formazione, monitoraggio dei progetti e dei volontari di servizio civile.</p> <p>Dal 2009 eroga corsi di formazione specifica ai volontari di servizio civile e ai tirocinanti degli enti locali nell'ambito della comunicazione istituzionale e d'impresa.</p> <p>Dal 2008 al 2011 ha lavorato all'Università Cattolica di Milano seguendo gli aspetti organizzativi e didattici di corsi di alta formazione tra i quali uno dedicato ai sistemi informativi degli Enti Locali al quale partecipa anche come corsista.</p> <p>Fin dal 2009, nell'ambito delle politiche per i giovani in Lombardia, si occupa del monitoraggio qualitativo delle azioni svolte all'interno dei Comuni dedicate ai giovani.</p>	
<p>Milena Rivolta: nata a Monza il 28/08/1974</p>	<p>Laureata in Filosofia presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano in comunicazioni sociali, sezione Spettacolo. Esperta di Teatro sociale e pratiche educative attraverso il linguaggio scenico e il coinvolgimento dei partecipanti per favorire lo sviluppo di competenze sociali e comunicative.</p> <p>Nel 2005 frequenta il Corso di Alta Formazione per Operatori del Teatro Sociale - Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, dove si specializza in tecniche teatrali applicabili in ambito sociale e in differenti contesti (carcere, anziani, attività di animazione giovanili, mediazione e trasformazione dei conflitti). Successivamente partecipa al Laboratorio di Clown Sociale, condotto da André Casaca.</p> <p>Svolge dal 2005 ad oggi interventi di progettazione e realizzazione di percorsi formativi per i giovani coinvolti nel Servizio Civile per conto di Anci Lombardia, utilizzando il linguaggio teatrale per lo sviluppo di competenze comunicative e sociali e relazioni positive.</p> <p>In qualità di formatrice, in ambito scolastico, svolge dai primi del 2000, attività e laboratori di teatro sociale con l'obiettivo di coinvolgere i giovani e svilupparne competenze e capacità, lavorando inoltre sui temi della prevenzione dell'abuso di sostanze, della violenza e dei conflitti.</p>	<p>Modulo 3</p>
<p>Rosaria Borghi: nata a Malnate il 19/09/1948</p>	<p>Nel 1987 consegue la Laurea in Giurisprudenza presso l'Università degli Studi di Milano e in seguito partecipa al Corso di Formazione Formatori presso la Scuola di Ariccia (Roma) della CGIL nel 1989. Fino al 1989 svolge l'attività di Coordinamento Amministrativo dell'area Servizi Socio-Culturali della Provincia di Varese. Nel 1986 è distaccata presso la CGIL - Funzione Pubblica Regionale di Varese e poi di Milano dove si occupa del coordinamento delle</p>	<p>Modulo 5 Modulo 6 Modulo 8</p>

	<p>attività di formazione dei quadri e dirigenti del sindacato. Dal 1990 ad oggi è consulente esperto per la formazione e formatrice per diverse società (Labser, Synergia, Lega Servizi, Ismo, RSO e Core Consulting di Milano).</p> <p>Si occupa di progettazione e gestione di attività formative e didattiche rivolte al personale della Pubblica Amministrazione e di aziende private, svolge interventi di supporto all'organizzazione aziendale, gestione delle relazioni istituzionali, qualità dei servizi, negoziazione e gestione dei conflitti, conduzione dei gruppi di lavoro e leadership. Ha collaborato alla riorganizzazione amministrativa, in qualità di consulente esperta, di numerosi Comuni ed enti pubblici, occupandosi di strategie gestionali, innovazione dei processi istituzionali, razionalizzazione delle procedure e politiche attive del lavoro. Ha esperienza quasi ventennale nella formazione svolta per conto di ANCI Lombardia, occupandosi anche di formazione nell'ambito della comunicazione e della Pubblica Amministrazione per i volontari di Servizio Civile. Ha svolto inoltre la sua attività di formatrice esperta per vari Comuni (Novate Milanese, Pisa, Vergiate, Merate, Soresina, Muggiò, Lecco), Enti Provinciali (Provincia di Brescia, Provincia di Lecco), Istituti Bancari (Banca Nazionale del Lavoro, Banca Unicredit), Aziende Sanitarie (ULSS 18 Brescia) e l'Ente per lo Sviluppo Agricolo del Friuli Venezia Giulia.</p>	
--	--	--

18) Eventuali criteri di selezione diversi da quelli previsti nel sistema indicato nel programma e necessari per progetti con particolari specificità

NO

ULTERIORI EVENTUALI MISURE A FAVORE DEI GIOVANI

19) *Giovani con minori opportunità*

19.1) *Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla tipologia individuata (*)*

a. Autocertificazione ai sensi degli artt.46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000

Si chiede dichiarazione sostitutiva (D.P.R. 445 del 28/12/2000) di possesso di certificazione di disabilità riconosciuta ai sensi della Legge 104/92 (articolo 3, comma 1). Sarà chiesto di autocertificare qual è l'ente che ha rilasciato la certificazione e in quale data è stato emesso il certificato.

b. Certificazione. Specificare la certificazione richiesta

19.2) *Eventuale assicurazione integrativa che l'ente intende stipulare per tutelare i giovani dai rischi*

19.3) *Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione (*)*

ANCI Lombardia intende mettere in atto azioni di sistema finalizzate a favorire nella società la conoscenza del Servizio Civile Universale quale modalità di cittadinanza attiva e responsabile, di avvicinamento alle Istituzioni e di crescita personale e professionale. Per questo assume rilevanza il concetto di inclusione sociale di tutti i soggetti nella loro individualità e specificità, soprattutto quelli con minori opportunità. ANCI Lombardia, in accordo alle attuali tendenze degli Enti Locali e del Sistema Socio Sanitario, si propone di "fare rete" con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire i diritti costituzionali di salute e partecipazione democratica alle persone che, a causa della propria condizione, incontrano barriere fisiche e di stigma sociale che non permettono di godere appieno dei propri diritti.

ANCI Lombardia, ha costruito accordi, per mettere in atto azioni di informazione che permettano anche alle persone con minori opportunità di venire a conoscenza dei progetti di Servizio Civile e intercettare così giovani interessati al progetto favorendone la partecipazione. Contemporaneamente, proprio attraverso l'implementazione di reti, vuole contribuire a sensibilizzare la società in merito ad azioni di inclusione sociale.

Di seguito si riportano accordi già in atto:

- **SISTEMA SOCIOSANITARIO**

ANCI Lombardia ha stretto un accordo con l'Associazione senza scopo di lucro ANCI Salute, di cui fanno parte l'ASST di Monza, l'ASST di Lecco, l'ASST Rhodense, l'ASST di Lodi, l'ATS Brianza, l'ATS di Bergamo. Le ATS e ASST (Aziende Socio Sanitarie Territoriali) Lombarde si occupano, tra l'altro, di costruire progetti individualizzati riabilitativi e di costruzione di autonomie rivolte a soggetti con disabilità. Tra le responsabilità del sindaco vi è anche quella relativa alla condizione di salute della popolazione, i Comuni che svolgono il servizio civile con ANCI Lombardia avranno l'occasione di consolidare l'integrazione con il sistema sociosanitario sul territorio per una sempre più efficace presa in carico delle

fragilità. Nell'ambito dell'intesa sulla promozione del servizio civile ANCI Salute assumerà i compiti di favorire la conoscenza e diffusione delle migliori pratiche fra gli associati (ATS e ASST Lombarde). L'accordo prevede la diffusione tra gli enti del sistema sociosanitario delle opportunità offerte dal servizio civile, tra queste anche l'opportunità specifica riservata ai giovani con disabilità.

- **TERZO SETTORE e ASSOCIAZIONISMO**

I soggetti che operativamente partecipano in quanto enti partner di progetto alle azioni programmate dalle sedi di servizio saranno coinvolti affinché l'informazione sulle opportunità rivolte ai soggetti con disabilità vengano diffuse sul territorio anche tra gli stakeholder del terzo settore e dell'associazionismo.

- **SERVIZI SOCIALI DEI COMUNI**

In ogni sede con operatori volontari con disabilità i servizi sociali del Comune con sede di servizio sul progetto, in virtù degli accordi di rete costruiti da ANCI Lombardia svolgerà un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza disabile.

Nel dettaglio svolgerà quanto di seguito esplicitato:

- campagna di informazione sulle attività progettuali destinata ad intercettare i soggetti con disabilità interessati al progetto;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto (collaborazioni con le scuole e associazioni del territorio).

19.4) Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali. ()*

ANCI Lombardia mette a disposizione risorse umane specialistiche a sostegno dei progetti di servizio civile che coinvolgono giovani con disabilità. Per tutta la durata del progetto presso la sede dell'ufficio servizio civile di ANCI Lombardia sarà operativo uno staff di supporto, sostegno e supervisione a tutte le figure coinvolte nel progetto. Oltre che per facilitare il raggiungimento degli obiettivi progettuali di partecipazione sociale e sviluppo di competenze, lo staff specialistico, lavorando in maniera sinergica e in collaborazione con le risorse dell'Ente e, nella misura possibile, con il giovane in condizione di disabilità, si adopererà, attraverso tutte le attività sotto riportate anche a prevenire eventuali situazioni che potrebbero condurre alla rinuncia al progetto da parte del giovane. Di seguito si riportano le figure professionali presenti nello staff con le mansioni previste per ognuna di loro e le risorse strumentali e le iniziative volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.

Risorse umane:

- **Educatore professionale, esperto in processi formativi:** svolge attività di ascolto e sostegno delle eventuali problematiche emerse nel corso del progetto (raccolta e analisi dei bisogni), realizzazione di azioni di supporto, monitoraggio dei progetti di intervento personalizzati in collaborazione con l'Assistente Sociale dell'Ente, dell'OLP o di altro personale coinvolto nei progetti.

La risorsa identificata per svolgere la mansione è la dott.ssa Laura Carrubba (in staff all'ufficio servizio civile ANCI Lombardia): Laurea in Scienze dell'Educazione conseguita nel 1999 presso l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, ha maturato esperienza in contesti educativi e in contesti organizzativi occupandosi sia degli aspetti relazionali, sia di interventi di supporto, mediazione e accompagnamento a favore dei soggetti in fase evolutiva o in condizioni di fragilità.

- **Psicologo:** è a disposizione del personale dell'Ente per fornire supporto nella definizione di adeguati progetti di intervento, anche individualizzati, che tengano conto delle competenze e capacità del giovane con disabilità. Si occupa della supervisione in itinere dei progetti e fornisce consulenza psicologica e specialistica agli operatori dell'Ente. Si costituirà quale figura professionale specializzata a disposizione del personale dell'Ente per fornire indicazioni utili a far sì che il soggetto con disabilità viva l'esperienza del Servizio Civile come professionalizzante e occasione di partecipazione attiva alla vita sociale.

La risorsa identificata per svolgere la mansione è la dott.ssa Angela Greco (collaboratrice dell'ufficio servizio civile ANCI Lombardia): Laurea in Psicologia conseguita nel 1994 presso l'Università "La Sapienza" di Roma, si è in seguito specializzata in Psicoterapia Sistemico Relazionale. È iscritta all'Ordine degli Psicologi della Lombardia e opera da molti anni presso un'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza (UONPIA) nel milanese. Nel suo lavoro si occupa di diagnosi e cura di patologie psichiche e neuropsicologiche all'interno di equipe multiprofessionali e in un'ottica di lavoro di rete con realtà territoriali quali servizi educativi, sociali, scolastici e di volontariato. Accompagna il percorso di cura dei minori fino alla maggiore età, a quel punto si raccorda con i servizi preposti quali la psichiatria dell'adulto, i consultori ed i servizi che si occupano di fragilità nel senso più ampio, per la prosecuzione della presa in carico della persona.

- **Risorse umane nelle sedi di servizio volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali.**

Nelle situazioni in cui sono presenti dei giovani con disabilità, le risorse umane nelle sedi di servizio dovranno mettere in atto tutte le misure volte a garantire, attraverso l'abbattimento delle barriere, fisiche e psicologiche, che il giovane con disabilità possa espletare le attività progettuali. Nello specifico i volontari con disabilità potranno usufruire del supporto delle seguenti risorse umane presenti nella sede di servizio: Operatore Locale di Progetto, Assistente Sociale insieme al personale impiegato nella sede di servizio ed eventuali colleghi di servizio civile.

L'OLP sarà di sostegno e supporto alla realizzazione del progetto occupandosi di tutti gli aspetti ad esso collegati. Se necessario potrà fornire maggiore ascolto e orientamento e potrà supportare l'operatore volontario in servizio nella risoluzione di eventuali problemi.

L'Assistente sociale della propria sede di servizio potrà, se necessario, fornire attività di ascolto e sostegno, supporto nell'assegnazione delle attività; accompagnamento e monitoraggio di eventuali problemi e bisogni emersi.

Le risorse dell'Ente dovranno inoltre favorire la stretta collaborazione tra tutti i giovani impegnati nelle attività progettuali: i giovani con disabilità potranno quindi individuare nei loro colleghi un supporto e un aiuto nello svolgimento delle diverse attività, individuando di concerto, ove possibile, dato il tipo di disabilità, quale tipo di supporto sia necessario.

Risorse strumentali e/o iniziative e/o delle misure di sostegno:

A seconda delle differenti disabilità e delle conseguenti difficoltà nello svolgere le attività formative potranno essere prospettate e valutate diverse soluzioni.

Si riportano di seguito alcune ipotesi:

- affiancamento e sostegno nello svolgimento delle attività di formazione (supporto e aiuto nello svolgimento delle attività formative a cura di un tutor d'aula).
- potenziamento delle ore previste di monitoraggio del progetto nella sede di servizio (ascolto, accompagnamento nello svolgimento delle attività, supervisione);
- azioni di sensibilizzazione e responsabilizzazione del personale coinvolto nel progetto con particolare riguardo agli altri operatori volontari di servizio civile coinvolti nel progetto.
- Strumenti per facilitare l'accesso al PC nel caso di disabilità motorie (tastiere, mouse, sensori) e sensoriali (screen reader, sintesi vocali, software e dispositivi di ingrandimento).
- Modulare e calibrare le attività formative tenendo conto delle persone con disabilità, anche ricorrendo a facilitazioni in caso di disabilità psichiche e cognitive.

20) *Periodo di servizio in uno dei Paesi membri dell'U.E.*

20.1) *Paese U.E. (*)*

20.2) *Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. (*)*

(minimo 1 mese massimo 3 mesi, esprimibile anche in giorni)

20.2a) *Modalità di svolgimento del servizio civile (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

- Continuativo

- Non continuativo

20.2b) *Articolazione oraria del servizio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

20.3) *Attività previste per gli operatori volontari nel periodo da svolgersi all'estero (*)*

20.4) *Contenuti della formazione dedicata agli operatori volontari, mediante uno o più moduli aggiuntivi riferiti alla misura (*)*

20.5) *Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio per gli operatori volontari (*)*

20.5 a) *Modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio (per i progetti in territorio transfrontaliero) (*)*

20.6) *Modalità di collegamento e comunicazione degli operatori volontari all'estero con la sede in Italia (*)*

20.7) *Tabella riepilogativa (*)*

N.	Ente titolare o di accoglienza cui fa riferimento la sede	Sede di attuazione progetto	Paese estero	Città	Indirizzo	Numero operatori volontari	Operatore locale di progetto estero
----	---	-----------------------------	--------------	-------	-----------	----------------------------	-------------------------------------

1							
2							
3							
4							

21) Tutoraggio

21.1) Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione ()*

L'attività di tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle “attività obbligatorie” ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

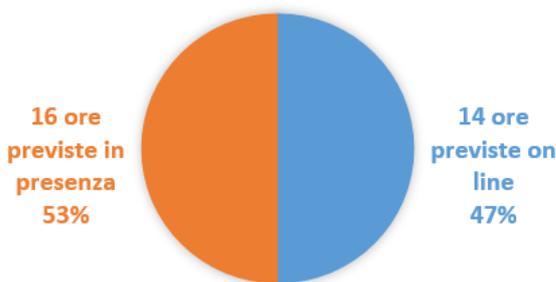
Le ore di tutoraggio delle “attività opzionali” ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Per questo progetto, coerentemente con quanto previsto dalla Circolare del 25 gennaio 2022 recante “Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione” le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

ORE DI TUTORAGGIO TOTALI 30



Attività obbligatorie

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor							3h					
Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor												3h
Incontro collettivo in presenza di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna)							16h					
Incontro collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani)											4h	

Attività opzionali

Modalità	1 mese	2 mese	3 mese	4 mese	5 mese	6 mese	7 mese	8 mese	9 mese	10 mese	11 mese	12 mese
Incontro collettivo on line in modalità sincrona per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio											4h	

Il tutoraggio sarà anche funzionale per integrare l'orientamento al lavoro con il percorso di certificazione delle competenze (rilasciata ai sensi del D.lgs. n. 13/2013). Le procedure e le modalità relative alla certificazione delle competenze sono descritte nel punto 12 della scheda progetto e negli allegati caricati nel sistema Helios.

21.2) Attività obbligatorie (*)

Il progetto prevede 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie, così suddivise:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor - Durante il settimo mese per una durata di 3 ore

L'incontro prevede la condivisione con l'operatore volontario dei seguenti contenuti:

- Spiegazione del percorso di tutoraggio previsto (finalità dell'attività, tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione).
- Predisposizione di un dossier individuale; inserimento delle prime considerazioni.
- L'operatore volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti che gli competono, un documento, riportando tutte le informazioni e le esperienze significative svolte durante l'anno, dal quale prendere avvio e spunto per un bilancio finale.
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale.
- Ricostruzione, analisi e valutazione dell'iter formativo e lavorativo e delle acquisizioni professionali

2. Incontro individuale on line in modalità sincrona con il Tutor - Durante il dodicesimo mese per la durata di 3 ore

Il secondo incontro con il Tutor è finalizzato per tracciare un bilancio finale:

- Valutazione dell'esperienza in corso.
- Analisi delle abilità e delle conoscenze possedute dal volontario.
- Confronto tra le abilità e le conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione.
- Condivisione del dossier individuale.
- Valutazione della spendibilità e trasferibilità in ulteriori contesti lavorativi del pacchetto di competenze acquisite.

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1 Incontro collettivo in presenza di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - Durante il settimo mese 2 giornate di 8 ore ciascuna

Gli operatori volontari inseriti nel presente progetto parteciperanno a un incontro tenuto da un esperto di orientamento al lavoro che illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti del terzo settore, ecc. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come si redige un cv e sulle modalità di gestione dei colloqui. Inoltre saranno descritti sia i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro, sia la normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Di seguito indichiamo nel dettaglio l'iniziativa prevista.

Nella **prima giornata** attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, gli operatori volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai propri punti di forza e di debolezza in termini di interessi e competenze professionali tecniche e trasversali. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio cv e sarà analizzato insieme agli operatori volontari il cv prodotto apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi e valori professionali;
- variabili che definiscono un ruolo professionale;
- costruzione del progetto professionale;
- valorizzazione delle competenze trasversali (soft-skills);
- strategie per organizzare la ricerca attiva del lavoro;
- costruire il curriculum vitae anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea;
- la lettera di accompagnamento.

Nella **seconda giornata** saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui anche attraverso simulazioni e saranno descritti i canali tradizionali e i nuovi canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web degli enti, motori di ricerca, bandi di concorso LinkedIn, autocandidature, ecc.). In tale contesto sarà illustrata la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (il colloquio, i test, il colloquio di gruppo);
- esercitazioni: simulazione di un colloquio di selezione, presentazione di profili professionali;
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ...): guida all'uso;
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro;
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.);
- normativa in tema di lavoro e occupazione.

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) - Durante l'undicesimo mese per la durata di 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro, formazione e volontariato. In particolare si vuole colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse

utili per orientarsi. L'incontro prevede una parte di lezione frontale e interattiva e una parte di didattica attiva, con il coinvolgimento in prima persona dei volontari.

Una prima parte sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo in relazione ai progetti e alle attività realizzate: Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk. La seconda parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti direttamente nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Informalavoro, rete Eurodesk: mission e valori, servizi erogati.
- cosa sono i Centri per l'impiego: servizi erogati, individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro.

21.3) Attività opzionali

Il progetto prevede 4 ore di attività di tutoraggio opzionale attraverso:

1. Incontro collettivo on line in modalità sincrona per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - Durante l'undicesimo mese 1 giornata di 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore: gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- analisi dei canali di accesso al mercato del lavoro;
- cosa sono DID e patto di servizio;
- mappatura territoriale dei servizi;
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili;
- banche dati: cosa sono e come consultarle.

21.4) Nominativo del tutor (persona fisica o organismo pubblico o privato incaricato) ()*

Seguono i riferimenti dell'ente accreditato ai servizi di formazione e per il lavoro.

AnciLab Srl

Società di servizi fondata per rispondere alle esigenze di sviluppo e innovazione della Pubblica Amministrazione Locale. Nell'ambito delle proprie attività AnciLab lavora a progetti di orientamento al lavoro, bilancio, validazione e certificazione di competenze.

La lettera di presentazione dell'ente è stata inserita nel sistema Helios.

Coordinatore Responsabile
del servizio civile universale di ANCI Lombardia
Onelia Rivolta

