



Elementi essenziali del progetto

MONSELICE INFORMA

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

Descrizione dell'area di intervento

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

Una buona governance a livello locale e regionale richiede che i cittadini possano avere contatti diretti con gli amministratori e influenzare l'esercizio dei poteri e delle responsabilità delle autorità. È a livello delle amministrazioni locali, infatti, che sono prese in considerazione le preoccupazioni immediate dei cittadini. Pertanto, un lavoro diretto in stretto contatto con gli abitanti è fondamentale per orientare l'azione degli amministratori.

Tuttavia, i comuni riscontrano una crescita della disinformazione, della disaffezione nei loro confronti, dell'apatia sociale e della passività, fattori che determinano un forte immobilismo. La sfiducia nei confronti delle istituzioni è un fenomeno piuttosto trasversale, che attraversa tutti i segmenti della popolazione, tutte le zone del Paese e le diverse classi sociali. Nel Nord-Est, ad esempio, la popolazione sembra avere maggiore fiducia nelle Istituzioni, anche se, come sottolineato, questa fiducia non trova molto riscontro nelle fasce più giovanili. La sfiducia dei giovani appare però una sfiducia generalizzata: non solo nei confronti delle Istituzioni, ma anche nel complesso della società, percepita come non più in grado di offrire opportunità di crescita umana e professionale. Tanto che la scelta di emigrare appare la migliore chance per fare carriera al 64% degli intervistati nell'ambito di una recente indagine Demos.

Tali dinamiche sembrano essere maggiormente diffuse nelle aree periferiche di un territorio, e tra le fasce deboli (es. anziani, immigrati), laddove la condizione socio- economica-assistenziale risulta essere precaria, e in funzione della quale possono emergere fenomeni di emarginazione sociale, o un mancato riconoscimento della società alla quale si appartiene, nonché un'alta vulnerabilità dei soggetti più deboli, costretti in una condizione di disinformazione e/o esclusione per la quale non possono avvalersi e beneficiare dei propri diritti.

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



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

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

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

La dimensione locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione attiva.

Obiettivi del progetto

Obiettivo generale

Incrementare l'informazione ed estenderla ad enti e strutture presenti sul territorio che erogano servizi in grado di soddisfare bisogni e richieste

1° obiettivo specifico

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi

Benefici

Soddisfare il bisogno di informazione risulta essere uno degli elementi cardine da cui partire al fine di creare una solida rete territoriale di assistenza volta ad integrare ed accogliere il soggetto nella sua richiesta di supporto, in un contesto, quale quello di Monselice, in cui si constata l'assenza di strutture o sportelli che erogano i medesimi servizi di informazione e assistenza.

2° obiettivo specifico

Favorire l'integrazione delle fasce deboli e la conoscenza e l'accesso ai servizi erogati

Benefici

Il principale beneficio ottenuto dalla messa in opera delle attività progettuali sarà la prevenzione a forme di isolamento ed emarginazione dei soggetti che versano in condizione di disagio fisico, economico, sociale e culturale, offrendo loro la possibilità di sentirsi accolti e supportati da una solida rete assistenziale tessuta nel contesto di appartenenza.



Tabella di sintesi degli indicatori

Indicatore	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. di servizi dedicati alla diffusione di informazioni e di orientamento, necessari per l'assistenza e la tutela dei diritti del cittadino	0*	2
N. di soggetti che fanno richiesta di assistenza presso l'urp	2.127	3.000
N. di ore settimanali predisposte	6	20
N. di attività previste	2	6
N. di interventi informativi rivolti agli anziani	0	2
N. di interventi informativi rivolti agli immigrati	0	2

Attività d'impiego dei volontari

Obiettivo Specifico 1:

Migliorare la quantità e la qualità del flusso informativo, di assistenza ed orientamento ai servizi al cittadino

Azione A: Potenziamento delle attività erogate dallo Sportello al cittadino

Attività A1: Attività di back-office

- Supporto all'organizzazione delle attività
- Sostegno per la raccolta documentazione per le procedure erogate dallo Sportello
- Sostegno per la raccolta e selezione delle informazioni riguardanti risorse e servizi del territorio
- Ricerca di materiale informativo per la produzione di dati statistici relativi ai flussi di utenza in relazione alle richieste e bisogni espressi
- Predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dal Comune
- Supporto per la creazione e gestione di una mailing list di persone interessate a ricevere ulteriori informazioni e aggiornamenti
- Creazione e gestione di una lista dei recapiti degli enti e strutture, con specifiche dei servizi offerti
- Affiancamento per la realizzazione di dossier ed opuscoli informativi di risposta alle principali domande del cittadino

Attività A2: Attività di front-office

- Supporto all'organizzazione delle attività
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà del



soggetto

- Accurata accoglienza dell'utenza
- Supporto agli utenti in fase di compilazione di modulistiche e disbrigo di pratiche di interesse da intraprendere
- Supporto per l'ideazione e somministrazione di semplici questionari di valutazione e gradimento circa i servizi offerti dallo Sportello al cittadino
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le modalità di accesso
- Accoglimento della richiesta, disservizi/ segnalazione di reclami del cittadino
- Assistenza logistica per la compilazione di modulistica e documentazione da produrre
- Predisposizione di schede informative sulle attività e sui servizi erogati dal Comune
- Distribuzione del materiale informativo prodotto

Attività A3: Informazioni in rete

- Supporto per la gestione della pagina web
- Supporto per la predisposizione dei materiali divulgativi in formato digitale
- Supporto per la realizzazione del Forum dello Sportello al cittadino online in grado di rispondere tempestivamente ai principali quesiti
- Aggiornamento quotidiano circa le informazioni trasmesse
- Ricerca, selezione ed aggiornamento del materiale informativo sui principali motori di ricerca e canali comunicativi online
- Supporto per la pubblicizzazione degli eventi organizzati e relativa calendarizzazione
- Distribuzione del materiale informativo prodotto in formato digitale

Obiettivo Specifico 2:

Favorire l'integrazione delle fasce deboli attraverso la conoscenza e l'accesso ai servizi erogati

Azione B: Promuovere l'acquisizione di strumenti informativi

Attività B1: Interventi mensili di formazione/ informazione rivolti alla persona anziana

- Supporto per la presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Sostegno per l'organizzazione logistica degli incontri
- Affiancamento per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in materia di diritti al cittadino e alla sua sicurezza
- Ideazione/ stesura di un vademecum anti-truffe
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o



truffa

- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Ente comunale
- Mappare/ informare i soggetti circa i servizi presenti sul territorio e le relative modalità di accesso

Attività B2: Interventi mensili di formazione/ informazione rivolti all'immigrato

- Presentazione/ pubblicizzazione dell'iniziativa promossa
- Individuazione dei partecipanti che aderiscono
- Supporto per l'organizzazione logistica degli incontri
- Affiancamento per la realizzazione degli incontri formativi/ informativi
- Sostegno per la predisposizione, somministrazione e compilazione di schede anamnestiche per la raccolta di dati del soggetto
- Supporto per la redazione, predisposizione e distribuzione dei materiali divulgativi in lingua in materia legislativa, burocratica e tutela dei diritti del cittadino
- Ideazione/ stesura di un vademecum anti-truffe
- Creazione di un elenco di numeri d'emergenza e recapiti utili in caso di pericolo e/o truffa
- Erogazione di informazione e diffusione di materiali circa le attività erogate dall'Ente

Criteri di selezione

Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008b/12

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito www.amesci.org

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;



- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 50 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 30 PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	MAX 20 PUNTI

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti



Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).

L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM	PUNTEGGIO
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: max 8 punti

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo più elevato.

ITEM	PUNTEGGIO
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>
Laurea triennale	<i>7 punti</i>
Diploma scuola superiore	<i>6 punti</i>
Per ogni anno di scuola media superiore concluso (max 4 punti)	<i>1 punto/anno</i>

Titoli di studio max 4 punti professionali:

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

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	<i>4 punti</i>
Titolo non completo	<i>2 punti</i>

N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola



media superiore, essa non v  valutata se   presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente

ALTRE CONOSCENZE

Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane

Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata   attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti

ITEM

Attestato o autocertificati

PUNTEGGIO

*1
punto/conoscenza*

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneit  del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialit , delle sue qualit  e delle sue attitudini.

COLLOQUIO

MAX 60 PUNTI

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande d  come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneit  a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si proceder  alla pubblicazione on-line della graduatoria.



Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

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

30

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

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

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.



Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

2

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

2

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	SETTORE SERVIZI SOCIALI	MONSELICE (PD)	PIAZZA SAN MARCO 1 35043 (PIANO:0)	130311	2

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno



di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;

- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

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

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Gestire uno sportello informativo: il back-office e il front-office;

Modulo II: Principi di comunicazione istituzionale;

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

Modulo IV: Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

Modulo extra: Bilancio delle competenze

Lo scopo dell'incontro è quello di favorire un percorso di consapevolezza delle competenze acquisite attraverso lavoro personale che aiuti i giovani a ripercorrere le tappe del loro anno di Servizio Civile.

Si tratta di un modulo che prevede una prima parte nella quale il formatore, utilizzerà una



metodologia legata alle dinamiche attive/non formali di gruppo alternate con dei momenti di confronto, al fine di favorire un'autovalutazione del proprio percorso di servizio civile e la condivisione con il gruppo.

L'incontro prevede l'intervento di un esperto che guiderà i giovani a rileggere l'esperienza nella sua globalità approfondendo i seguenti elementi:

- competenze e risorse, rappresentazioni di sé e della situazione
- sistema delle aspettative e dei valori
- contingenze situazionali
- definizione del problema
- identificazione di uno o più obiettivi
- analisi delle competenze orientata allo scopo,
- attivazione personale nella produzione e ricerca di informazioni su se stesso e sul contesto di riferimento,
- definizione di un progetto,
- monitoraggio degli effetti delle proprie azioni,
- ricostruzione, analisi e individuazione delle variabili di diversa natura percepite dalla persona come caratterizzanti la carriera professionale;
- costruzione di un progetto di sviluppo personale e professionale fattibile e «realistico»

Corso e-learning:

Modulo I: Natura e caratteristica dei servizi nella P.A.

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

Modulo II: Comunicazione interpersonale

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

Modulo III: Piani di comunicazione

- Analisi del contesto
- Definizione degli obiettivi
- Definizione del target di riferimento
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti
- Scelta delle attività e degli strumenti
- Comunicazione on-line e diretta
- Comunicazione e organizzazione pubblica



Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.