



Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2022

TITOLO DEL PROGETTO: CITY HUB

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Settore E – EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE, PAESAGGISTICA, AMBIENTALE, DEL TURISMO SOSTENIBILE E SOCIALE E DELLO SPORT
Area di intervento 24 – SPORTELLI INFORMAZIONE

DURATA DEL PROGETTO: 12 MESI

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

La **mission del progetto** è quella di offrire ai cittadini **un servizio di sportello informativo unico di primo orientamento sui servizi fruibili e le modalità di accesso**, con un'attenzione particolare al target dei giovani e dei turisti (**incrementando e destagionalizzando l'attuale servizio offerto dagli info point**).

L'**obiettivo specifico** è quello di **potenziare l'accesso all'informazione** e quindi alle opportunità e ai servizi offerti sul territorio, **favorendone la fruizione**.

Tale obiettivo consentirà di **stimolare il coinvolgimento dei cittadini nella vita pubblica**, di sviluppare il senso di appartenenza alla comunità, di avere una maggiore conoscenza e consapevolezza dei propri diritti.

Il progetto mira, quindi, a **migliorare il rapporto tra i cittadini e gli enti locali** attraverso mirati servizi di informazione che consentiranno di:

- **accrescere l'inclusione sociale dei cittadini**, perché informare il cittadino significa offrirgli le condizioni per renderlo protagonista della vita pubblica, soggetto attivo e interessato alla valorizzazione del territorio;
- **individuare e soddisfare aspettative e bisogni** dei cittadini modulando gli interventi in funzione delle fasce sociali di riferimento;
- far conoscere al cittadino i servizi pubblici a lui dedicati e le strutture operative dell'Ente, favorirne l'accesso e sostenerlo nell'espletamento delle relative pratiche di accesso;
- **riconoscere e valorizzare le peculiarità del territorio**, promuovere la storia e la cultura locale, contribuendo a **sviluppare le potenzialità dell'offerta turistica**, con azioni che includano la partecipazione di abitanti e parti sociali;
- **consolidare la rete di collaborazione** con gli Uffici Relazioni con il Pubblico di altri enti del territorio al fine di rendere disponibili all'utenza informazioni proprie di altre organizzazioni.

Inoltre, focalizzando **una sezione del servizio al target dei giovani**, le amministrazioni comunali co-progettanti intendono sostenerli anche nella **ricerca di opportunità occupazionali per le fasce più deboli della popolazione** riconoscendo il ruolo fondamentale dell'informazione per affermare una nuova **cultura della cittadinanza attiva**, per far sentire tutti responsabili di quanto accade nella comunità, per **promuovere la partecipazione** e aiutare **il cittadino ad acquisire la consapevolezza del proprio ruolo sociale**, sostenendolo nell'esercizio dei propri diritti e nell'accettazione dei propri doveri. Per perseguire questi scopi è necessario che il singolo cittadino si senta parte integrante di una comunità con cui condivide valori, visioni, obiettivi. **Promuovere un'informazione accessibile significa incoraggiare la cittadinanza attiva e combattere l'esclusione sociale.**

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

ATTIVITÀ 1

Attivazione e/o incremento dei servizi offerti dagli info point/URP: promozione dei servizi; erogazione dei servizi informativi di front office e da remoto; coordinamento con gli Uffici comunali e altri Enti

RUOLO DEI VOLONTARI

I volontari saranno impegnati nelle azioni di **implementazione e/o attivazione degli info point/URP** (rispettivamente uno sportello per ogni sede progettuale) gestiti in forma coordinata tra gli Enti. Il volontario svolgerà, sotto la guida dei relati OLP, l'attività di **avviamento dello sportello informativo e di coordinamento con le altre sedi** di realizzazione del Progetto.

Tra i servizi informativi specifici che verranno offerti, il volontario si occuperà in particolare delle informazioni inerenti ai **servizi al cittadino** (accesso ai servizi essenziali, accesso ai contributi eccetera) e **alle imprese** (svolgendo un ruolo informativo intermedio rispetto allo sportello dedicato alle attività produttive comunali). Avvalendosi di una metodologia connessa all'**educazione non formale**, i volontari impegnati nel Progetto organizzeranno attività su tematiche di vasto interesse sociale e culturale quali il rispetto della diversità culturale, dei diritti umani e delle pari opportunità, della difesa dell'ambiente, della promozione dell'arte e della cultura. Attraverso l'utilizzo della rete i volontari saranno in grado di agevolare i giovani che vorranno **partecipare ai programmi e alle attività legate alle politiche giovanili**. I volontari, infine, seguiranno **settimanalmente incontri con gli uffici comunali** volti ad aggiornare la propria conoscenza in merito ai servizi offerti e allo stato di avanzamento delle procedure connesse (in particolare **con lo sportello attività produttive, con l'URP, con lo sportello di segretariato sociale e con lo IAT**).

ATTIVITÀ 2

Servizio informativo per il target dei giovani: attivazione del servizio all'interno degli info point/URP comunali; creazione banca dati; servizio di mail alert; promozione job placement; info stage e formazione professionale

RUOLO DEI VOLONTARI

Al fine di garantire l'**implementazione del servizio dell'info point**, i volontari saranno impegnati nella costruzione di un **database per monitorare costantemente le richieste dell'utenza** offrendo nel tempo un **sistema di feedback efficiente e customizzato**. La strutturazione del suddetto database seguirà una modalità di costruzione continua in base al totale dei richiedenti. Il volontario in maniera complementare si occuperà della costruzione di una mailing list finalizzata ad attivare un **servizio di mail alert** per segnalare gli aggiornamenti inerenti alle specifiche richieste avanzate dall'utente. I volontari saranno impegnati a recuperare informazioni utili al target dei giovani **fornendo periodicamente notizie** in merito alle ultime **opportunità emerse a livello locale, nazionale e internazionale**, quali ad esempio la cittadinanza attiva europea, l'incentivazione alla mobilità internazionale giovanile, anche tramite la realizzazione di meeting/seminari, organizzati presso scuole e associazioni. Lo sportello attraverso l'ausilio dei volontari erogherà inoltre un **servizio permanente di promozione** in ambito di **job placement** per il quale il volontario provvederà ad **attività di back office** (ricerca online di annunci e posizioni) e **front office** (dialogando con i giovani utenti). Il volontario sarà infine impegnato nell'**affiancamento degli utenti finalizzato alla stesura e compilazione di curriculum vitae** (cv building e assesment) **professionali** e, avvalendosi della collaborazione di esperti ad hoc convocati dal Comune (in accordo con i competenti centri territoriali per l'impiego), nello svolgimento di attività complementari quali il **bilancio delle competenze** e l'**orientamento lavorativo e formativo**.

ATTIVITÀ 3

Promozione bandi pubblici inerenti alle politiche giovanili, le attività culturali e sociali e lo sviluppo economico: azioni di disseminazione per facilitare l'accesso alle informazioni relative a possibilità di formazione e finanziamento, in particolare con il coinvolgimento di giovani provenienti da contesti familiari svantaggiati

RUOLO DEI VOLONTARI

I volontari coadiuveranno le Amministrazioni Comunali nelle attività di **ideazione, organizzazione e svolgimento di incontri informativi aperti alla cittadinanza** per diffondere le opportunità offerte da **bandi regionali e nazionali in materia di politiche giovanili, attività culturali e sociali e sviluppo economico** o che riguardino tematiche legate ai **servizi alla cittadinanza**. Per la realizzazione di tali incontri il volontario si occuperà di coordinare gli attori coinvolti (CPI, Regione, soggetti terzi), promuovere e comunicare le attività al fine di favorire la partecipazione dei giovani di Taviano, Gallipoli, Tuglie e Racale e dei Comuni limitrofi, predisporre i materiali informativi, gestire l'accoglienza e la registrazione dei partecipanti, realizzare video e foto che documentino le attività realizzate. I volontari parteciperanno alle **attività di promozione** in particolare collaborando con il **partner Radio Skylab** ideando **forme di comunicazione radiofonica** specificamente rivolta alla disseminazione di bandi pubblici inerenti alle politiche giovanili e allo sviluppo socio-economico del territorio, da trasmettere all'interno del palinsesto radiofonico.

ATTIVITÀ 4

Potenziamento degli info point: destagionalizzazione dei servizi; estensione degli orari

RUOLO DEI VOLONTARI

I volontari saranno impegnati in **attività di back office** (predisposizione del materiale informativo, ricerca dei contenuti informativi, aggiornamento delle news sulle pagine dei portali o dei social istituzionali, registrazione delle richieste e delle utenze, allestimento del punto informativo con depliant, manifesti e altro materiale promozionale) e in **attività di front office** (interfacendosi direttamente con gli utenti degli IAT comunali). Per il Comune di Racale il servizio sarà orientato inoltre alla **formazione dell'utenza, in particolare anziana**, per favorire l'accesso alla

fruizione dei servizi di e-government. Svolgeranno un **supporto per il servizio informativo** a Taviano, Gallipoli e a Racale anche nel periodo invernale, seguendo un percorso di turnazione che consentirà di offrire un servizio informativo per determinati giorni ogni mese nella fascia oraria mattutina. Si occuperanno, inoltre, di elaborare ed aggiornare le informazioni sui servizi per visitatori e turisti.

ATTIVITÀ 5

Analisi di customer satisfaction: pianificazione e realizzazione della customer satisfaction

RUOLO DEI VOLONTARI

I volontari pianificheranno e realizzeranno l'**analisi di customer satisfaction** da somministrare online o in presenza presso le sedi degli info point o durante le attività organizzate, svolgendo in prima persona le interviste di valutazione della qualità percepita dall'utente.

SEDI DI SVOLGIMENTO:

I comuni interessati dal progetto sono:

- Comune di **Gallipoli**
- Comune di **Racale**
- Comune di **Taviano**
- Comune di **Tuglie**
- Comune di **Lizzanello**

Codice Ente	Sede	Indirizzo	Comune	Codice Sede	N° volontari (GMO= n. posti riservati per basso reddito)
SU00479	Ufficio Turismo	Via Pavia	GALLIPOLI	205758	4 (GMO: 1)
SU00479A00	Ufficio relazioni con i	Piazza del Popolo	TAVIANO	205777	6 (GMO: 2)
SU00479A02	Uffici Cultura, politico	via Fiumi Marina	RACALE	205765	6 (GMO: 2)
SU00479A04	Ufficio URP	Piazza Massimo D'Azeglio	TUGLIE	205848	6 (GMO: 2)
SU00475A02	Ufficio Cultura	Piazza San Lorenzo	LIZZANELLO	205906	6 (GMO: 2)

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

28 posti disponibili (senza vitto e alloggio) di cui **9 posti riservati per basso reddito** (ISEE < 15.000 euro).

In particolare:

- **4** per il Comune di **Gallipoli** (di cui 1 riservato per basso reddito)
- **6** per il Comune di **Racale** (di cui 2 riservati per basso reddito)
- **6** per il Comune di **Taviano** (di cui 2 riservati per basso reddito)
- **6** per il Comune di **Tuglie** (di cui 2 riservati per basso reddito)
- **6** per il Comune di **Lizzanello** (di cui 2 riservati per basso reddito)

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Disponibilità alla flessibilità oraria e alla partecipazione ad eventuali eventi e manifestazioni legati alle attività svolte (anche durante i giorni festivi). I volontari sono, inoltre, tenuti a realizzare le attività previste dal Progetto anche se fuori sede (rimangono a carico dell'Ente eventuali costi di spostamento). I volontari potranno, previa autorizzazione, mettersi alla guida di veicoli del Comune.

Numero minimo di **ore** di servizio settimanale **20**; monte ore annuale 1.145; numero di **giorni** a settimana **5**.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico rilasciato da ente terzo: organismo privato incaricato **Ente di Formazione – Associazione Ermes Puglia** con sede a Gallipoli (LE) Corso Italia, 120 C. F. 90050020750, P. IVA 04938170752

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

La valutazione delle candidature avverrà secondo quanto previsto dall'**Allegato 1 Criteri di selezione**, elaborati in relazione al Sistema di Reclutamento e selezione accreditato.

Per i posti sottoposti a riserva per reddito inferiore a 15.000 euro è richiesta la presentazione della Certificazione ISEE aggiornata dalla quale si potrà evincere un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

In funzione della co-progettazione anche la formazione sarà svolta nelle diverse sedi dei Comuni coinvolti, rispettivamente:

- per i Comuni di Gallipoli, Racale, Taviano e Tuglie presso la Sala conferenze del Comune di Gallipoli, in Via Pavia, snc;
- per il Comune di Lizzanello presso la Sala del Consiglio Comunale di Corigliano d'Otranto, in Via Ferrovia, 10.

Per motivi organizzativi, ai fini di favorire un'ottimale organizzazione della formazione, le sedi potranno variare tra le strutture istituzionali degli enti coinvolti più idonee ad ospitare la specifica attività.

Modalità di erogazione della formazione:

- in presenza per il 50% del monte ore previsto;
- online sincrona per il 50% del monte ore previsto.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Modulo I: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di SCU

Informazioni dettagliate sui rischi specifici e generali esistenti negli ambienti in cui andrà ad operare il volontario e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dall'Ente ed utilizzabili dal volontario.

Modulo II: Soft skills

Abilità relazionali e comunicazione interpersonale. Capacità organizzativa e di team working. Leadership: leader strategy, organizzazione di un progetto per accrescerne gli impatti e lo sviluppo, lavoro per progetti.

Modulo III: Formazione teorica di settore

Gestione della comunicazione in attività di front office. Problem solving, orientamento e accoglienza dell'utente. Nozioni base di comunicazione (on line e off line). Gli EELL e la gestione dell'informazione e della comunicazione, focus sulla gestione di un info point.

Modulo IV: Area settoriale di intervento

Informative di base sui servizi e i progetti attivi in materia di politiche giovanili, sviluppo economico, attività produttive. I punti di Informazione e Accoglienza Turistica: il funzionamento degli info point, le informazioni richieste e le fonti da utilizzare per reperire info aggiornate.

Modulo V: Fonti informative

Internet e le fonti informative degli enti territoriali. La ricerca internet e i sistemi di comunicazione digitale, la gestione di pagine collegate ai siti comunali e ai social istituzionali.

Modulo VI: Gestione dei progetti

La gestione e il monitoraggio dei progetti: elementi di base del project management.

Modulo VII: Valutazione conclusiva

Tecniche di monitoraggio e valutazione finale dei risultati raggiunti. Analisi di *customer satisfaction*.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

PIANO DI INCLUSIVITÀ INTEGRATA

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età (**Obiettivo 3** dell'Agenda 2030).

Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e una opportunità di apprendimento per tutti (**Obiettivo 4** dell'Agenda 2030).

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Ambito di azione F – “Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”

DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE ULTERIORI MISURE AGGIUNTIVE**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Numero di posti riservati da attestare con certificazione ISEE aggiornata dalla quale si evincerà un valore inferiore o pari alla soglia di 15.000,00 euro.

I Comuni co-progettanti prevedono l'attivazione di un servizio di **Help desk fisico e telefonico** gestito dall'**ufficio Servizi sociali** che offrirà informazioni sul Bando e il supporto tecnico necessario.

Trattandosi di una fragilità connessa a più limitate capacità economiche, ai volontari con minori opportunità sarà dedicato un percorso di approfondimento individuale, a cura dell'OLP, dell'azione di formazione e accompagnamento, che possa supportare gli stessi giovani nella fase di orientamento e inserimento lavorativo con lo scopo di ridurre il gap di partenza dovuto alla condizione di svantaggio da cui provengono.

In particolare, l'operatore volontario verrà posto a conoscenza dei vari servizi disponibili per la ricerca di opportunità lavorative e sarà organizzato entro il termine dell'esperienza uno specifico incontro con i Centri per l'impiego territoriali durante il quale al volontario verrà offerta un'attività di orientamento riguardo alla **compilazione del curriculum vitae**, anche attraverso lo strumento dello **Youthpass** (o nel caso di cittadini di Paesi terzi dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea); riguardo alle tecniche di preparazione per **sostenere colloqui di lavoro**; sul **ricorso al web** e ai **social network** per la **ricerca di lavoro** e l'**avvio d'impresa**. In questa direzione verranno illustrate al volontario le basilari conoscenze intorno all'**autoimprenditorialità**, al **microcredito** e all'**avvio di start-up**; sanno inoltre indicati i canali e le piattaforme di crowdfunding a sostegno delle idee imprenditoriali; nel contesto dell'**imprenditorialità sociale** verrà analizzata la nuova normativa afferente al terzo settore per quanto concerne l'**impresa sociale**.

Inoltre, come previsto dal Programma di intervento, i giovani tutti, e in particolare quelli con minori opportunità, saranno destinatari di un'azione di supporto mediante accompagnamento/confronto da parte degli operatori di riferimento o di eventuali figure specifiche, e coinvolti in un periodico confronto collettivo in modalità focus group ogni mese. Il confronto prevede la partecipazione dei volontari e dell'OLP di riferimento. L'obiettivo è comprendere difficoltà, umori e suggerimenti dei volontari; somministrazione di un questionario CAWI di rilevazione mensile dell'umore del singolo volontario; attivazione di un sistema di monitoraggio e valutazione, come precedentemente illustrato, che accompagna l'intero iter di realizzazione dei Progetti.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI SERVIZIO IN UNO DEI PAESI MEMBRI DELL'U.E. O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO

Periodo di servizio all'estero non previsto.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Tutoraggio non previsto.