



## SCHEMA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:** InformAzioni

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

**Settore:** Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport.

**Area di Intervento:** 22 Sportelli Informa.... (limitatamente alla Educazione e promozione dei diritti del cittadino)

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 MESI

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

Con la realizzazione della presente proposta progettuale si vuole ridurre la distanza tra cittadini e pubblica amministrazione locale, assicurando una maggiore accessibilità alle informazioni in modo da concentrare in un'unica struttura tutte le attività d'informazione e comunicazione gestite dall'ente comunale e dagli altri enti pubblici locali, di cui il cittadino necessita per l'esercizio effettivo dei diritti che gli sono riconosciuti.

Tuttavia, la comunicazione non sarà intesa limitatamente alla sola trasmissione di informazioni, ma sarà inserita in un processo bidirezionale nel senso di garantire che l'ente comunale resti in ascolto recependo e prendendo in considerazione i suggerimenti e le proposte provenienti dai cittadini. In questo contesto, tenderà a realizzarsi un vero ed effettivo spazio di confronto.

Di seguito si riportano gli obiettivi generali e specifici che il progetto intende perseguire.

**OBIETTIVI GENERALI**

- Offrire alle giovani generazioni un'esperienza altamente formativa dal punto di vista etico e professionale in grado di far loro comprendere oltre al bagaglio nozionistico necessario allo svolgimento delle attività progettuali il significato della difesa della Patria mediante attività di tipo *nonviolento*;
- Costruire la cultura della servizio e della partecipazione in modo da consentire la crescita degli operatori volontari dal punto di vista professionale e contribuire al miglioramento del benessere della comunità in cui si troveranno ad operare;
- Promuovere e favorire forme di *cittadinanza attiva* nella popolazione residente nel contesto territoriale di riferimento;
- Informare il cittadino della rete di opportunità a sua disposizione illustrando in maniera chiara e semplice tutti i servizi attivi sul territorio di riferimento, i destinatari e le modalità per usufruirne rendendolo consapevole dei relativi tempi e procedure;
- Stimolare la partecipazione del cittadino coinvolgendolo nei processi di progettazione e valutazione delle prestazioni, incoraggiandolo a fornire indicazioni, valutazioni e reclami finalizzati al miglioramento dei servizi erogati.

**OBIETTIVI SPECIFICI**

- Accrescere in misura significativa la quantità e la qualità dell'informazione rivolte alla cittadinanza;
- Fornire ai cittadini le informazioni necessarie relative alle strutture, alle procedure, alle prestazioni e alle condizioni di accesso ai diversi servizi erogati dall'ente comunale;
- Fornire un valido strumento di supporto, attraverso l'operato dei giovani volontari, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Mercogliano in modo che, cooperando con lo stesso, si possano meglio individuare, soddisfare e filtrare le esigenze espresse dall'utenza del territorio e consentire una più efficace azione dello sportello;
- Consolidare una rete di comunicazione interna costante con gli altri settori dell'ente in modo da rendere più celere le procedure tese alla tutela dei diritti dell'utenza;
- Ridurre, attraverso la disponibilità e la cooperazione, la distanza tra istituzioni territoriali e cittadini, rafforzando il rapporto di fiducia con l'ente pubblico territoriale;
- Ridimensionare, riducendoli, l'isolamento e il distacco tra l'ente comunale e la cittadinanza che impedisce l'esercizio dei diritti ad essa riconosciuti e permettere, in tal modo, la partecipazione alla vita collettiva.

### **RISULTATI ATTESI**

- ✓ Aumentare, attraverso l'operato dei giovani volontari che collaboreranno con il personale dell'ente, il numero delle richieste avanzate ed inoltrate dalla cittadinanza, incrementando dall'attuale 22% ad almeno il 45% il numero dei cittadini che si rivolgeranno agli uffici competenti dell'ente per avere informazioni sulle procedure e sulle modalità da attivare affinché possano essere esercitati i diritti loro riconosciuti;
- ✓ Raggiungere almeno il 60% della popolazione, mediante attività di pubblicizzazione dello "Sportello Informa ...", al fine di far comprendere e di illustrare alla cittadinanza le attività poste in essere dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico che ancora oggi non risultano chiare ai più e che impediscono, spesso, un pieno esercizio dei diritti del cittadino;

Aumentare considerevolmente l'utenza del servizio informazioni erogato dall'ente comunale che ad oggi, per mancanza di fiducia nell'istituzione locale, non risulta adito dalla maggioranza della cittadinanza.

#### **ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Per la realizzazione del presente progetto, il Comune di Mercogliano ha previsto l'impiego di **dodici (12)** operatori volontari di Servizio Civile Universale, numero necessario per poter proficuamente attuare le varie azioni previste dall'impianto progettuale.

L'operato dei giovani volontari, oltre che essere rispondente alle concrete esigenze espresse dal contesto territoriale di riferimento, sarà impiegato nella definizione dei contenuti delle diverse attività da realizzare, con ripercussioni positive in termini di una maggiore spinta motivazionale al raggiungimento dei risultati attesi.

In considerazione di quanto specificato ai punti precedenti, i volontari svolgeranno le seguenti attività:

- Partecipazione al percorso di formazione generale;
- Partecipazione al percorso di formazione specifica;
- Partecipazione agli incontri di accoglienza e socializzazione al cospetto degli OLP e dei rappresentanti del Comune di Mercogliano;
- Organizzazione delle giornate in piazza per la sensibilizzazione della cittadinanza alle tematiche afferenti l'area d'intervento del progetto;

- Organizzazione della attività tese a pubblicizzare il progetto di Servizio Civile Universale in corso di svolgimento;
- Partecipazione alla rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari e dei beneficiari del progetto;
- Supporto all'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'ente comunale nella organizzazione e pianificazione delle attività da porre in essere;
- Partecipazione all'allestimento sede in cui realizzare lo Sportello Informa al Cittadino;
- Collaborazione con il personale dell'ente comunale alla definizione degli orari e della gestione delle attività di front office e back office;
- Predisposizione del database suddiviso in sezioni (famiglie e minori; giovani; lavoro; anziani; disabili), contenente informazioni sugli enti che offrono assistenza per svolgimento di pratiche, uffici e servizi vari;
- Supporto e individuazione, di concerto con il personale dell'ente preposto, del materiale pubblicitario atto a promuovere le attività dello Sportello Informa e a illustrarne gli orari di apertura, oltre che a diffonderlo nei principali punti informativi della città allestendo, inoltre, degli appositi stand;
- Partecipazione e redazione dei questionari di *customer satisfaction*;
- Supporto al personale dell'ente nell'accoglienza dell'utenza che voglia usufruire delle attività dello Sportello Informa;
- Raccolta delle istanze, filtraggio e catalogazione delle istanze inoltrate dall'utenza;
- Partecipazione alla somministrazione e compilazione delle schede di registrazione utente per la raccolta di dati, esigenze ed esplicitazioni delle difficoltà dell'utenza;
- Affiancamento al personale dell'ente comunale nella valutazione dei bisogni espressi dall'utenza e nell'implementazione del servizio di segretariato sociale finalizzato all'ascolto dei cittadini;
- Accompagnamento dell'utenza presso i diversi uffici dell'ente comunale in modo da orientarli nella richiesta moduli, richiesta informazioni procedure e tempistiche, richiesta attestati e certificati al fine di agevolare un rapido esercizio dei diritti;
- Partecipazione (e conduzione) all'orientamento delle fasce deboli presenti sul territorio oltre che alle famiglie, minori, giovani, anziani, disabili ed altra tipologia di utenza che voglia usufruire delle attività dello sportello;
- Supporto e conduzione nel filtraggio e nella trasmissione diretta delle richieste avanzate dai cittadini da inoltrare agli uffici competenti del Comune di Mercogliano;
- Partecipazione al piano di monitoraggio interno dell'andamento delle attività e dei risultati previsti dal progetto.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:	
---	--

<i>Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto<sup>(*)</sup></i>	12
---	----

<i>Numero posti con vitto e alloggio</i>	0
--	---

<i>Numero posti senza vitto e alloggio</i>	12
--	----

<i>Numero posti con solo vitto</i>	0
------------------------------------	---

*Sede/i di attuazione del progetto, Operatori Locali di Progetto e Responsabili Locali di Ente Accreditato<sup>(\*)</sup>:*

Sede	Codice Sede	N° Volontari previsti
Municipio	103457	6
Sede Comunale distaccata	122831	6

**CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari, oppure, in alternativa, monte ore annuo<sup>(\*)</sup>

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari (minimo 5, massimo 6)<sup>(\*)</sup>

Eventuali particolari obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio:

- Flessibilità oraria;
- Impegno nei giorni festivi;
- Disponibilità, per i volontari per i quali ricorrono le condizioni, a porsi alla guida di veicoli di proprietà dell'ente e/o di proprietà personale, con esplicita autorizzazione dettagliata rilasciata dall'ente che stipula polizza aggiuntiva per rischi non coperti dall'assicurazione stipulata dall'Ufficio Nazionale.

**DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il processo di selezione dei volontari sarà guidato da criteri autonomi, individuati tenendo conto di due elementi:

- a) da un lato, le linee guida generali contenute nell'allegato 1 al decreto n. 173 dell'11 giugno 2009 che, pur nella scelta di adottare criteri autonomi, rappresentano un punto di riferimento per la delimitazione della griglia dei punteggi;
- b) dall'altro lato, le specificità del progetto "InformAzioni".

Il meccanismo individuato indica le modalità attraverso le quali sarà espletato il processo di selezione, i criteri di valutazione degli aspiranti volontari – che saranno resi noti ai candidati con adeguate forme di pubblicità prima dello svolgimento delle prove selettive – e la scala dei punteggi attribuibili. Attraverso il meccanismo individuato è assicurata l'attribuzione di un punteggio finale a ogni singolo candidato, al fine della redazione della relativa graduatoria.

Il sistema di selezione del presente progetto presenta cinque step operativi:

- 1) Pubblicazione sul sito internet del Comune di Mercogliano [www.comunemercogliano.it](http://www.comunemercogliano.it), in uno con il bando della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale – per la selezione dei volontari da impiegare in progetti di Servizio Civile Universale nella Regione Campania, di abstract, secondo quanto previsto dalla vigente disciplina in materia, riportante una chiara indicazione del titolo del progetto, del settore e area di intervento, degli obiettivi, della sede di attuazione, dei posti disponibili, delle attività nelle quali i volontari saranno impiegati, delle condizioni di espletamento del servizio, dei requisiti per la partecipazione alla selezione, delle modalità di presentazione della domanda, dei criteri per la selezione dei volontari e della griglia per l'attribuzione dei punteggi;
- 2) Valutazione delle domande pervenute ai fini dell'ammissibilità, attribuzione di punteggio per la macro voce "titoli, esperienze e altre conoscenze";

- 3) Effettuazione dei test con attribuzione di punteggio complessivo derivante dalla sommatoria del test di cultura generale e del test specifico per l'area *Sportello informa...*;
- 4) Colloquio selettivo con attribuzione di punteggio sulla base degli elementi di valutazione approfonditi;
- 5) Redazione della graduatoria finale per la selezione dei volontari.

La selezione dei volontari avverrà a seguito attribuzione di punteggio per la macro voce "titoli, esperienze e altre conoscenze", cui seguiranno i test e il colloquio utile ai fini della redazione della scheda di valutazione.

Il punteggio massimo ottenibile da un candidato sarà pari a 100, di cui max. 50 punti attribuibili in fase di valutazione di "titoli, esperienze e altre conoscenze", max. 25 punti attribuibili a seguito test e max. 25 punti attribuibili a seguito colloquio.

La mancata partecipazione alla prova denominata "test" e/o alla prova denominata "colloquio" determina in automatico l'esclusione del candidato dalle procedure di selezione.

Si riporta di seguito griglia dettagliata di valutazione:

<b>Fase 1) Valutazione titoli, esperienze e altre conoscenze</b>	
<b>Punteggio max. attribuibile: 50</b>	
n1) Titoli di studio	Max. 10
n2) Titoli professionali	Max. 4
n3) Esperienze	Max. 30
n4) Tirocini	Max. 3
n5) Altre conoscenze	Max. 3
<b>TOTALE</b>	<b>Max. 50</b>
<b>n1) TITOLO DI STUDIO (si valuta solo quello più elevato)</b>	
Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale di cui alla L. 341/90 attinente al Settore del progetto	10 pt.
Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale di cui alla L. 341/90 non attinente al Settore del progetto	8 pt.
Laurea di primo livello (triennale) attinente al Settore del progetto	8 pt.
Laurea di primo livello (triennale) non attinente al Settore del progetto	6 pt.
Diploma Scuola Secondaria Superiore attinente al Settore del progetto	4 pt.
Diploma Scuola Secondaria Superiore non attinente al Settore del progetto	2 pt.
Ai candidati in possesso di Laurea di primo livello (triennale) iscritti a un corso di Laurea specialistica D.M. 509/99 o Laurea quadriennale si attribuiscono ulteriori 0,10 pt. per ogni esame in materia attinente al Settore del progetto superato con esito positivo e ulteriori 0,05 pt. per ogni esame in materia non attinente al Settore del progetto superato con esito positivo.	
Ai candidati in possesso di Diploma Scuola Secondaria Superiore iscritti a un corso di Laurea di primo livello (triennale) si attribuiscono ulteriori 0,05 pt. per ogni esame in materia attinente al Settore del progetto superato con esito positivo e	

ulteriori 0,02 pt. per ogni esame in materia non attinente al Settore del progetto superato con esito positivo.	
<b>n2) TITOLI PROFESSIONALI (si valuta solo quello più elevato)</b>	
Attinente al Settore del progetto, durata almeno 200 ore	4 pt.
Attinente al Settore del progetto, durata inferiore a 200 ore	2 pt.
Non attinente al Settore del progetto, durata almeno 200 ore	1 pt.
Non attinente al Settore del progetto, durata inferiore a 200 ore	0,5 pt.
Nota: per “titoli professionali” si intendono quelli per i quali è stata acquisita una qualifica o abilitazione, al termine di un percorso formativo certificato, rilasciata da soggetti autorizzati.	
<b>n3) ESPERIENZE (periodo valutabile max 12 mesi per ogni esperienza)</b>	
Precedente esperienza presso soggetti pubblici in attività (front office, supporto nell'accesso ai servizi) connesse all'Area di intervento (Sportello Informa...) del progetto	1 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza presso soggetti del Terzo Settore in attività (front office, supporto nell'accesso ai servizi) connesse all'Area di intervento (Sportello Informa...) del progetto	0,75 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza presso altri soggetti in attività (front office, supporto nell'accesso ai servizi) nella stessa Area di intervento (Sportello Informa...) del progetto	0,50 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza nello stesso Settore (Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport) ma in area di intervento differente rispetto a quella del progetto (Sportello Informa...)	0,25 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Precedente esperienza in un altro Settore rispetto a quello del progetto (Assistenza; Protezione civile; Patrimonio Ambientale e riqualificazione urbana; Patrimonio storico, artistico e culturale; Agricoltura in zona di montagna, agricoltura sociale e biodiversità; Promozione della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata, promozione e tutela dei diritti umani, cooperazione allo sviluppo, promozione della cultura italiana all'estero e sostegno alle comunità di italiani all'estero)	0,10 pt. per ogni mese o frazione di almeno 15 gg.
Nota: per “soggetti del Terzo Settore” si intendono le organizzazioni di volontariato, le associazioni di promozione sociale e gli organismi della cooperazione sociale, nonché gli altri soggetti privati non aventi scopo di lucro quali le fondazioni e gli enti di patronato, gli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore della programmazione, organizzazione e gestione del sistema integrato d'interventi e servizi sociali, e gli altri enti di promozione sociale. Tutti i soggetti giuridici privati che non rientrano in una delle su citate tipologie saranno considerati “altri soggetti” ai fini dell'attribuzione del punteggio.	
<b>n4) TIROCINI</b>	
Tirocini svolti nello stesso Settore (Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport) e/o Area (Sportello Informa...) del progetto e di durata pari o superiore a 70 ore	3 pt.

Tirocini svolti nello stesso Settore (Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport) e/o Area (Sportello Informa...) del progetto e di durata inferiore a 70 ore	1,5 pt.
Tirocini svolti in un altro Settore rispetto a quello del progetto	0,5 pt.
Nota: l'attribuzione di punteggio ai tirocini non avviene nel caso in cui lo svolgimento dello stesso rientri in un percorso di studi per il quale c'è già una valutazione, con assegnazione di un punteggio, alla voce n1)	
<b>n5) ALTRE CONOSCENZE</b>	
Certificate e attinenti al Settore (Educazione e Promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport) e/o Area (Sportello Informa...) del progetto	3 pt.
Certificazione di Patente ECDL o similare	2 pt.
Certificazione di conoscenza della lingua straniera	1 pt.
Certificate e attinenti a un altro Settore rispetto a quello del progetto	1 pt.
<b>TOT1</b>	$\sum n1 + n2 + n3 + n4 + n5$

<b>Fase 2) Test</b>	
<b>Punteggio max attribuibile: 25</b>	
TEST ATTITUDINALE	0 pt.
TEST DI CULTURA GENERALE	Max 10 pt.
TEST SPECIFICO AREA SPORTELLO INFORMA...	Max 15 pt.
<b>n1) TEST ATTITUDINALE</b>	
Non si attribuisce un punteggio perché viene usato solo per trarre un quadro generale del candidato in riferimento a personalità, apprendimento, abilità, ragionamento logico e matematico, attitudini alla comunicazione, sicurezza di sé, organizzazione	
<b>n2) TEST DI CULTURA GENERALE (n. 20 domande a risposta multipla)</b>	
Per ogni risposta esatta	0,5 pt.
Per ogni domanda priva di risposta	- 0,1 pt.
Per ogni risposta sbagliata	- 0,25 pt.
<b>n3) TEST SPECIFICO AREA SPORTELLO INFORMA... (n. 15 domande a risposta multipla)</b>	
Per ogni risposta esatta	1 pt.
Per ogni domanda priva di risposta	- 0,15 pt.
Per ogni risposta sbagliata	- 0,30 pt.
<b>TOT2</b>	$\sum n1 + n2 + n3$

<b>Fase 3) Colloquio</b>	
<b>Punteggio max attribuibile: 25</b>	

n1) Conoscenze relative all'area Sportello Informa...	Max 6 pt.
n2) Disponibilità del candidato nei confronti di condizioni richieste per l'espletamento del servizio	Max 6 pt.
n3) Condivisione da parte del candidato degli obiettivi perseguiti dal progetto	Max 5 pt.
n4) Interesse del candidato per l'acquisizione di particolari abilità e professionalità previste dal progetto	Max 4 pt.
n5) Motivazioni generali del candidato per la prestazione del servizio civile volontario	Max 4 pt.
<b>TOT3</b>	$\sum n1 + n2 + n3 + n4 + n5$

**Fase 4) Attribuzione punteggio finale:  $\sum$  TOT1 + TOT2 + TOT3**

Viene dichiarato “*idoneo*” il candidato che dalla somma dei punteggi derivanti dalle prove denominate “test” e “colloquio” raggiunge il punteggio minimo di 25/50.

Viene dichiarato “*idoneo selezionato*” il candidato idoneo che si colloca in graduatoria in posizione utile in base ai posti disponibili (es. dal 1° al 12° posto in caso di 12 posti disponibili).

Viene dichiarato “*idoneo non selezionato*” il candidato idoneo che si colloca in graduatoria in posizione non utile in base ai posti disponibili (es. dal 13° posto in poi in caso di 12 posti disponibili).

*Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento o acquisiti da altri enti (\*)*

NO

**EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

I **requisiti richiesti** ai candidati per la partecipazione al progetto di Servizio Civile Universale sono conformi a quanto previsto dalle disposizioni normative in materia.

**CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Il Comune di Mercogliano ha provveduto alla stipula di un Protocollo d'intesa con l'**Università degli Studi “Suor Orsola Benincasa” di Salerno – Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale**, per il riconoscimento dei crediti formativi.

Il Comune di Mercogliano ha provveduto alla stipula di una Convenzione con l'**Università degli Studi di Napoli “Federico II”** per il riconoscimento dei crediti formativi.

*Eventuali tirocini riconosciuti:*

Il Comune di Mercogliano ha provveduto alla stipula di un Protocollo d'intesa con l'**Università degli Studi “Suor Orsola Benincasa” di Salerno – Corso di Laurea in**



**Scienze del Servizio Sociale**, per il riconoscimento dei tirocini.

Il Comune di Mercogliano ha provveduto alla stipula di una Convenzione con l'**Università degli Studi di Napoli "Federico II"** per il riconoscimento dei crediti formativi.

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

Il Comune di Mercogliano ha stipulato un accordo di partenariato specifico per il progetto con l'**Ente di Formazione Professionale CONSVIP a R.L.**  
L'accordo è finalizzato al riconoscimento e alla certificazione delle competenze acquisite dai volontari durante l'espletamento del Servizio Civile e valide ai fini del curriculum vitae.

#### **FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

##### *Contenuti della formazione (\*)*

Il percorso di formazione specifica sarà suddiviso in sette moduli formativi, come di seguito riportato:

#### **Modulo 1. Il progetto "InformAzioni"**

Contenuti modulo 1.1: le caratteristiche del progetto; il contesto territoriale; l'interconnessione tra obiettivi, attività e ruolo dei volontari; le caratteristiche delle conoscenze acquisibili.

Contenuti modulo 1.2: l'attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile

**Formatore: Silvestro Mario**

#### **Modulo 2. Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego degli operatori volontari in progetti di servizio civile universale**

Contenuti modulo 2: informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile; misure di prevenzione e di emergenza in relazione all'attività del volontario; analisi e valutazione delle possibili interferenze tra l'attività del volontario e le altre attività che si svolgono nell'ambito dell'ente.

**Formatore: Di Grezia Flaviano**

#### **Modulo 3. Gestione di uno Sportello Informativo. Natura e Caratteristiche dei Servizi Pubblici negli Enti Locali**

Contenuti modulo 3.1: Gestire uno sportello informativo, il *back office* e il *front office*; principi di comunicazione istituzionale; la prima linea del servizio di accoglienza e informazione; il rapporto con l'utenza; ascolto dei bisogni nella relazione interpersonale; elementi di comunicazione e tecniche di relazione con il pubblico; modalità e tecniche di facilitazione;

Contenuti modulo 3.2: le banche dati; la gestione dell'informazione; l'informazione on-line; Internet e la posta elettronica; tecniche di promozione del servizio al pubblico; tecniche di ricerca e di trattamento delle informazioni cartacee e delle informazioni in formato elettronico.

Contenuti modulo 3.3: Normativa Enti Locali; Natura e caratteristica dei servizi; composizione dei servizi; requisiti legali; la valutazione della qualità dei servizi.

**Formatori: Silvestro Mario e Argenziano Marianna**

#### **Modulo 4. Attività informatiche di supporto ai servizi**

Contenuti modulo 4: definizione di database utenti; creazione di un database utenti; aggiornamento di un database utenti per il monitoraggio della presa in carico.

**Formatore: Di Grezia Flaviano**

#### ***Modulo 5. Conoscenze Trasversali***

Contenuti modulo 5: la leadership; il lavoro in team; il brainstorming; il burnout e le tecniche per la prevenzione e la gestione; la costruzione e promozione del proprio profilo personale nel mercato del lavoro; il concetto di auto imprenditorialità; le innovazioni introdotte dal Codice del Terzo Settore.

**Formatore: Silvestro Mario**

#### *Durata(\*)*

La formazione specifica per i volontari di servizio civile nazionale sarà erogata in un percorso della durata complessiva di **75 ore**, così suddivise sulla base dei moduli formativi precedentemente enunciati:

<b>Modulo formativo</b>	<b>Durata</b>
1. Il progetto “InformAzioni” (1.1 e 1.2)	6
2. Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari nei progetti di servizio civile	6
3. Gestione di uno Sportello Informativo. Natura e Caratteristiche dei Servizi Pubblici negli Enti Locali (3.1, 3.2 e 3.3)	42
4. Attività informatiche di supporto ai servizi	12
5. Conoscenze trasversali	9
<b>Totale</b>	<b>75</b>

Alla luce delle novità introdotte dal d.lgs. 40/2017, con particolare riferimento alla flessibilità oraria della durata del servizio civile, e come delineato con il recente D.M. dell’11 maggio 2018 “Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di servizio civile universale in Italia e all’estero” il quale ha fornito alcune precisazioni in merito alle tempistiche di erogazione della formazione degli operatori volontari, la Formazione Specifica sarà erogata con le seguenti modalità:

tutte le ore previste nel progetto (75), saranno erogate entro e non oltre 90 giorni dall’avvio dello stesso;

Ciò al fine di far acquisire agli Operatori Volontari le nozioni e le competenze specifiche necessarie all’attuazione del progetto per il raggiungimento delle finalità e degli obiettivi previsti.

**DA COMPILARE SOLO SE IL PROGETTO PREVEDE MISURE AGGIUNTIVE**

**MISURE AGGIUNTIVE**

**PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITÀ**

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità

Categoria di minore opportunità

Attività degli operatori volontari con minori opportunità

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

Durata del periodo di tutoraggio

Modalità e articolazione oraria

Attività di tutoraggio

**SVOLGIMENTO DI UN PERIODO IN UN PAESE UE O IN UN TERRITORIO TRANSFRONTALIERO**

Paese U.E.

Durata del periodo di svolgimento del servizio nel Paese U.E. o articolazione oraria del servizio per i progetti in territorio transfrontaliero

Attività degli operatori volontari nel Paese U.E.

Modalità di fruizione del vitto e dell'alloggio nel Paese U.E. o modalità di fruizione del vitto e dell'erogazione delle spese di viaggio giornaliero per i progetti in territorio transfrontaliero