



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:

Una rete di informazioni

SETTORE e AREA DI INTERVENTO

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

Area: 22 Sportelli informativi

DURATA DEL PROGETTO:

12 MESI

OBIETTIVI DEL PROGETTO:**OBIETTIVO GENERALE**

Attraverso questo progetto si intende **incentivare ed incrementare l'accesso degli utenti** agli sportelli che erogano informazioni, migliorando **la qualità dell'offerta** che gli stessi sportelli offrono e **migliorando altresì il tasso di soddisfazione**.

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

OBIETTIVI SPECIFICI**Obiettivo 1. Offrire accoglienza e primo orientamento al cittadino.**

Si cercherà di garantire una prima accoglienza al cittadino, attraverso uno sportello dedicato, al fine di fornirgli le indicazioni utili per orientarsi all'interno della casa comunale e procedere al disbrigo di pratiche burocratiche.

Si opererà per garantire una migliore qualità dei servizi offerti dalla Pubblica amministrazione, attenta alle esigenze di informazione e assistenza dei cittadini, in modo particolare quando si tratta di giovani e persone che possiedono meno abilità per muoversi all'interno dei vari servizi.

Obiettivo 2. promuovere e favorire l'accesso ai servizi di informazione attivi presso il Comune, facilitandone la loro fruizione.

Si cercherà di sensibilizzare i cittadini alla fruizione dei servizi attivi, offrendo risposte adeguate all'imponente bisogno di informazione, indispensabile per orientare consapevolmente le scelte individuali. Fondamentale sarà mettere a conoscenza i cittadini sulle risorse comunali e territoriali, utili per affrontare esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita.

Obiettivo 3. garantire ai visitatori e ai turisti un efficiente servizio di informazione e di orientamento sul territorio.

Si cercherà di attirare i visitatori e i turisti al Centro di informazione turistica anche solo per curiosare. Si lavorerà sulla promozione e sulla pubblicizzazione di eventi turistici e culturali, in sinergia con le risorse locali, in modo particolare con la *Pro Loco*, al fine di garantire non solo ai turisti ma anche ai locali, un'informazione precisa e dettagliata su feste, mostre culturali, ed eventi in generale. Utile sarà la creazione e la divulgazione di apposito materiale pubblicitario dedicato alle strutture ricettive, ai servizi, ai siti interesse naturalistico, ai collegamenti col territorio circostante, e così via.

Obiettivo 4. conoscere le opinioni del cittadino sull'efficienza dei servizi offerti. Fare un'analisi sulle sue necessità e i suoi bisogni.

Si cercherà di attuare un'indagine conoscitiva attraverso la produzione e la somministrazione di materiale di rilevazione (questionario di gradimento sui servizi offerti), al fine di conoscerne il livello di soddisfazione dell'utente, tale da consentire una rivalutazione ed un miglioramento del servizio offerto.

OBIETTIVI PER I VOLONTARI

Concorrere:

- alla formazione ed allo sviluppo di una condivisa cultura della cittadinanza responsabile e consapevole;
- all'acquisizione della consapevolezza della propria autonomia e responsabilità verso se stessi ed il contesto sociale;
- al rafforzamento delle proprie competenze trasversali quali: sviluppo del metodo di lavoro e di una buona gestione dei tempi; conoscenza e rispetto delle regole organizzative e relazionali; lavoro di gruppo; capacità di comunicazione in pubblico;
- al rafforzamento delle proprie competenze tecniche quali: gestione pacchetto office; competenze di base alla produzione di materiale divulgativo; gestione ed aggiornamento di banche dati.

I volontari, attraverso opportuna formazione, dovranno apprendere i fondamenti del Servizio Civile Nazionale, la L. 6 marzo 2001 n.64: "*Istituzione del Servizio Civile Nazionale*", il D. lgs 6 marzo 2017 n.40: "*Istituzione e disciplina del Servizio Civile Universale*" e testimoniare, attraverso l'esperienza del progetto, i principi e valori espressi.

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

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

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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

GIORNATA DI SERVIZIO	
1	Arrivo nella sede di attuazione del progetto, compilazione della data e dell'ora d'ingresso, firma del registro personale, presa visione di eventuali comunicazioni da parte dell'OLP;

2	stazionamento o spostamento verso il luogo in cui si dovrà svolgere il servizio, svolgimento degli incarichi assegnati;
3	al termine del servizio, annotazione nel registro delle attività svolte, compilazione dell'ora di uscita, firma del registro personale, presa visione di eventuali comunicazioni da parte dell'OLP.

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

I volontari opereranno al fianco dei funzionari dei servizi interessati e supervisionati dall'OLP, all'interno della loro sede di attuazione indicata nel *box 17*.

Durante il periodo estivo, per tre mesi, i volontari si sposteranno a turno (Max 30 giorni ciascuno) per raggiungere il Centro di informazione turistica, sede accreditata, situata poco distante. Gli spostamenti dei volontari presso altra sede saranno comunicati all'UNSC e all'ufficio regionale di competenza.

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

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

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

ATTIVITÀ relative agli Obiettivi 1. - 2. - 3.

Attività presso il “Punto di accoglienza e informazione”

I volontari supervisionati dall'OLP e supporti dallo specifico operatore si occuperanno di:

- attività di *front-office*:
 - accoglienza dell'utenza;
 - valutazione della richiesta;
 - orientamento sui servizi offerti all'interno del Municipio;
 - presa in carico della richiesta, se di competenza, o indicazione del referente;
- disbrigo pratiche:
 - consegna e ritiro modulistica;
 - supporto al cittadino nella compilazione di moduli e semplici pratiche burocratiche da consegnare a mano o inviare online;

- supporto all'operatore nella gestione di semplici pratiche amministrative:
 - creazione modulistica, brochure, avvisi ecc...; fotocopie e rilegatura;
 - produzione di materiale informativo digitale;
 - archiviazione dati;
- consulenza in ordine a:
 - procedure di accesso ai servizi;
 - orientamento sulle risorse sociali pubbliche presenti nel territorio comunale e limitrofo con le relative modalità di accesso;
 - raccolta e smistamento di documentazione cartacea;
- verifica giornaliera dei siti internet informativi di particolare interesse: UNSC, Regione Sardegna, Provincia di Olbia-Tempio, G.U.

Attività presso lo sportello Informagiovani/informacittadino

I volontari affiancheranno gli operatori del servizio e supervisionati dall'OLP svolgeranno le seguenti funzioni:

- attività di *front-office*
 - accoglienza dell'utenza;
 - primo contatto;
 - valutazione della richiesta;
 - presa in carico, se di competenza, o indicazione del referente;
 - distribuzione di materiale informativo;
- attività di *call-center*;
 - risposta alla chiamata;
 - valutazione della richiesta e presa in carico, se di competenza;
- attività di comunicazione on-line;
 - lettura delle e-mail, valutazione del contenuto; presa in carico, se di competenza, o inoltro al referente;
 - comunicazione con gli utenti attraverso i soci network
- attività di *back-office*:
 - monitoraggio dei siti internet di interesse;
 - raccolta di informazioni sul settore di interesse;
 - consultazione di schede orientative e informative di interesse giovanile;
 - produzione moduli;
 - apporto nella gestione della pagina *face book* del servizio;
 - inserimento banca dati;
 - archiviazione dati;
- disbrigo pratiche:
 - consegna e ritiro modulistica;
 - smistamento e catalogazione dei documenti;
 - supporto al cittadino nella compilazione di moduli, e nell'invio online;
 - gestione contatti.

Attività presso il Centro di Informazione Turistica

Il Centro di informazione turistica (sede accreditata) situato in prossimità della spiaggia Li Junchi, sarà fruibile dall'utenza durante il periodo estivo, dal mese di giugno al mese di settembre, mentre il restante periodo dell'anno lo sportello garantirà l'apertura presso il Municipio. I volontari impegnati in questo servizio, con il supporto dell'operatore, e supervisionati dall'OLP si occuperanno di:

- attività di *front-office*:
 - accoglienza dell'utenza;
 - valutazione della richiesta;
 - presa in carico, se di competenza, o indicazione del referente;
- studio del territorio, da un punto di vista naturalistico e storico-culturale;

- aggiornamento, creazione e divulgazione di materiale informativo e di orientamento;
- attività di consulenza:
 - fornire suggerimenti su itinerari naturalistici, culturali, artistici, religiosi;
 - fornire informazioni relative ai centri di cura e benessere, ristorazione, pernottamento ecc.;
- attività di collaborazione con l'Associazione turistica *Pro Loco* di Badesi per la promozione e la pubblicizzazione di eventi turistici e culturali, anche attraverso la divulgazione di materiale pubblicitario;
- attività di *back-office*:
 - monitoraggio dei siti internet di maggiore interesse;
 - raccolta di informazioni sui settori di maggiore interesse;
 - produzione di materiale cartaceo.

ATTIVITÀ relative all'Obiettivo 4.

I volontari supportati dall'operatore effettueranno una:

- indagine sul gradimento dei servizi offerti dalla Pubblica Amministrazione;
- progettazione di schede di rilevazione sulla qualità e fruibilità dei servizi offerti;
- creazione di griglie di registrazione dei dati raccolti;
- analisi ed elaborazione delle informazioni;
- restituzione agli utenti tramite il perfezionamento dei servizi offerti.

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto^()*

4

Numero posti con vitto e alloggio

0

Numero posti senza vitto e alloggio

4

Numero posti con solo vitto

0

N.	<u>Sede di attuazione del progetto</u>	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
1	Casa Comunale	Badesi	Via Risorgimento, 15	101139	4	Giovanna Maria Morittu		

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari: 25

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5

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

- Osservazione e rispetto delle norme in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro secondo la vigente normativa;
- osservazione e rispetto delle norme a tutela della privacy secondo la vigente

- normativa;
- rispetto degli orari e del piano di lavoro;
- disponibilità ad indossare i segni distintivi che qualificano i volontari del servizio civile;
- disponibilità ad effettuare spostamenti e disponibilità al trasferimento temporaneo di sede sulla base delle attività e degli obiettivi previsti dal progetto e secondo le condizioni specificate al *punto 9.3* della scheda progettuale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

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

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Ai volontari sarà richiesto il possesso dei seguenti requisiti:

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

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti: ASSENTI

Eventuali tirocini riconosciuti: ASSENTI

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

ATTESTATO SPECIFICO, rilasciato da Coop. Soc. Studio e Progetto 2, con sede in Abbasanta (OR), P.IVA 00646340950 (in allegato Autocertificazione e lettera di impegno).

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

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

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

I seguenti contenuti saranno sviluppati da:

- **Dott.ssa Pier Angela Demuru, educatore (26 ore):**
 - conoscenza approfondita del progetto, analisi e discussione dei contenuti e dell'organizzazione del progetto;
 - la comunicazione: gli elementi della comunicazione; il linguaggio del corpo; il processo comunicativo; gli stili comunicativi; l'empatia;
 - la gestione dei conflitti;
 - il disagio giovanile;
 - metodologie e tecniche del lavoro di gruppo;
 - i principali elementi di Pedagogia e Psicologia.
- **Dott.ssa Giovanna Maria Morittu, pedagoga (10 ore):**
 - la normativa regionale e nazionale relativa all'ambito dei servizi sociali;
 - la normativa relativa agli Enti Locali;
 - il funzionamento e l'organizzazione di una Pubblica Amministrazione;
 - gestione dei rapporti con Enti e Associazioni;

I seguenti contenuti saranno sviluppati da

- **Gavina Urgias, operatore sportello Informagiovani/Informacittadino (16 ore);**

- **Dott.ssa Maria Rita Stangoni, operatore sportello Informaturista (16 ore):**
 - orientamento ai cittadini sui servizi offerti;
 - comunicazione e *front office*;
 - tecniche di raccolta ed archiviazione dati;
 - raccolta dei dati, catalogazione ed elaborazioni statistiche;
 - catalogazione delle informazioni;
 - gestione delle informazioni e accoglienza,
 - conoscenza del territorio di riferimento;
 - la comunicazione telefonica;
 - le tecniche per la redazione di atti amministrativi e lettere;
 - le modalità operative all'interno di uno sportello informativo;
 - il sistema di gestione (software) dell'Informagiovani/informacittadino.

I seguenti contenuti saranno sviluppati da

- **Dott.ssa Elisabetta Mallocci Cannas, RSPP, esperto in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, (8 ore):**
 - elementi di prevenzione dei rischi nei luoghi di lavoro come previsto nel D.Lgs. 81/2008, in particolar modo i rischi presenti negli ambienti lavorativi frequentati dai volontari.

Obiettivi

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

DURATA

76 ore.

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