



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO: A PORTATA DI MANO

SETTORE e Area di Intervento:

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

22. Sportelli Informa...

DURATA

12 MESI

OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo generale, relativamente all'area di intervento in cui il progetto si inserisce, è quello di **ampliare l'offerta informativa della popolazione residente nel territorio di riferimento.**

Obiettivi Specifici:

**OBIETTIVO N. 1 Incrementare il numero e la qualità delle informazioni offerte al cittadino**

**OBIETTIVO N. 2: Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti**

Obiettivi per i volontari:
----------------------------

Il percorso vedrà impegnati gli operatori volontari per 12 mesi, al cui termine si auspica il raggiungimento dei seguenti obiettivi specifici, articolati in quattro aree:

Acquisizione di competenze relazionali: Le competenze relazionali cui si fa riferimento sono su due diversi livelli: da un lato tutte le relazioni interne ovvero quelle relative ai rapporti che si verranno ad instaurare tra i volontari e tutti coloro che li seguiranno nei dodici mesi di attività di progetto (gli OLP, altre risorse umane dell'Ente e dei Partner) e tra i volontari stessi; dall'altro lato ci saranno le relazioni e gli approcci che si concretizzeranno verso l'esterno ovvero durante le attività che i volontari realizzeranno sul territorio a contatto con la cittadinanza.

Acquisizione di strumenti per la risoluzione dei problemi: Per poter raggiungere questo risultato gli operatori volontari dovranno innanzitutto avere un supporto formativo, che verrà dato durante la Formazione specifica. In seconda istanza, l'operatore volontario dovrà confrontarsi con la realtà quotidiana che richiederà la messa in pratica delle informazioni e degli strumenti appresi. L'esperienza vuole che per poter giungere a padroneggiare strumenti e modalità di intervento è necessaria l'applicazione continua degli stessi. È proprio questo, quindi, l'obiettivo: spingere il giovane all'applicazione dei contenuti appresi durante la formazione in modo tale che non rimangano solamente delle mere nozioni, ma che possano trasformarsi nelle modalità Standard di approccio per la risoluzione dei problemi.

Acquisizione di conoscenze teoriche e pratiche legate alla conoscenza dei servizi presenti a livello territoriale: per poter raggiungere questo risultato si prevede che, durante i 12 mesi di progetto, i volontari possano acquisire informazioni circa il funzionamento dell'Ente locale, i diritti e i servizi presenti a favore del cittadino.

Acquisizione della capacità di lavorare in gruppo, organizzare il lavoro e lavorare per obiettivi: il raggiungimento di questo risultato è, forse, quello che i giovani volontari potranno spendere più facilmente nel mondo del lavoro. Infatti, alla fine del progetto il volontario avrà acquisito una metodologia di approccio al lavoro che è quella richiesta nella maggior parte delle organizzazioni. La capacità di saper organizzare il proprio lavoro attraverso la redazione, insieme con l'OLP, del piano settimanale personale delle attività, così come la necessità di rendere omogeneo l'obiettivo da raggiungere attraverso un gruppo di lavoro che condivide lo stesso obiettivo, ma da ad ogni singolo ruoli e compiti diversi, consentirà al giovane volontario di vivere pienamente l'esperienza di Servizio Civile sentendosi parte attiva di un processo.

### ***Azione. 1 inserimento presso la sede di realizzazione del progetto***

Durante tale attività gli operatori volontari verranno accolti e inseriti all'interno dell'ente presso cui dovranno prestare servizio.

Nello specifico gli operatori volontari conosceranno il personale dell'ente che li seguirà lungo tutto il periodo di svolgimento del progetto ovvero gli OLP, ma anche altre figure professionali che in diverse fasi del progetto si relazioneranno con i ragazzi ovvero i formatori e il team di progettazione. Durante i primi incontri, inoltre, gli operatori volontari avvieranno la conoscenza reciproca e cominceranno a prendere corpo le prime dinamiche di gruppo.

Inoltre, verrà somministrato ai volontari un questionario d'ingresso dal quale sarà possibile trarre informazioni sulle abilità e sulle inclinazioni di ciascun volontario.

### ***Azione. 2 Formazione Generale***

La formazione generale, proprio per il suo carattere propedeutico in termini di contenuti formativi e di primo approccio al "gruppo", verrà realizzata a partire dal primo mese di attività. I contenuti, modulati secondo le Linee Guida 19 luglio 2013, serviranno a fornire le basi a tutti i volontari per una presa di coscienza del perché si realizzeranno determinate azioni ed attività durante i 12 mesi di servizio.

### ***Azione. 3 Formazione Specifica***

La formazione specifica, invece, garantisce al volontario l'acquisizione degli elementi teorico-pratici sui quali contare per la realizzazione della sua quotidiana attività. L'obiettivo della formazione specifica, sarà quello di informare e formare i volontari relativamente al settore di intervento, in modo tale che ogni attività tragga spunto e trovi conferma in una base teorica di riferimento. Con la formazione specifica i volontari riceveranno le fondamenta teoriche sulle quali costruire tutte le attività previste dal progetto. In questo modo potranno essere forniti gli strumenti per affrontare le varie situazioni che si presenteranno durante i 12 mesi di servizio.

### ***Azione. 4 mappatura dei servizi***

Attraverso questa attività ci si propone la conoscenza relativamente al funzionamento dello schema organizzativo dell'ente per individuare la mappa delle relazioni comunicazionali fra gli uffici e i servizi ecc. In questa attività di "ricerca" sarà possibile rilevare, dall'analisi dei contatti pregressi registrati dal personale addetto allo sportello, chi sono gli utenti che chiedono informazioni, che età hanno, qual è la loro condizione sociale, quante volte mediamente in un mese si accostano allo sportello per avere notizie sui servizi, che tipo di informazioni richiedono. Questa prima attività, in altre parole, permette di avere un'identikit dell'utente, di verificare quali sono le richieste e di studiare un piano di comunicazione per raggiungere gli altri potenziali destinatari dell'intervento.

Durante questa attività verranno contattate le associazioni, cooperative, presenti a livello locale, intercomunale e distrettuale che si occupano dei più svariati settori: anziani, disabili, sport, sanità, turismo e spettacolo... al fine di ottenere un quadro aggiornato delle realtà presenti territorialmente. Questa ricerca ha l'obiettivo di acquisire informazioni sulle realtà presenti territorialmente, su come

sono strutturati i servizi, a chi sono diretti, quali sono le modalità di accesso. In questo modo i volontari avranno modo di poter informare i cittadini anche sulle opportunità offerte dal territorio.

#### ***Azione. 5 Attività di Front Office.***

Il front office costituisce il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'ufficio, ovvero dove si realizza concretamente l'esperienza di servizio.

Obiettivo dell'attività è quello di garantire la presenza di un gruppo, costituito dai volontari in servizio civile, che affiancati dagli operatori dello sportello si occuperanno, in particolare, di attenzionare quelle fasce di utenza che sono più svantaggiate mediante azioni di supporto nella compilazione di moduli, divulgazione di materiale informativo facilitato, spiegazioni su come accedere ai servizi, su come orientarsi tra i vari Uffici, su Enti, Associazioni, Cooperative che sono presenti sul territorio e su quali servizi offrono. Oltre a quanto detto essi si occuperanno di accogliere l'utenza, svolgendo un'attività di primo contatto; ne ascolteranno e valuteranno le richieste; daranno indicazioni, se di competenza, in alternativa indicheranno il referente all'interno dello staff dell'ente.

Dopodiché avranno cura di registrare il contatto (numero e tipo di contatto e tipologia di informazione) al fine di avere, al termine del progetto, indicatori utili alla valutazione dell'andamento dello stesso.

Nei casi in cui l'utente richieda un servizio informativo al domicilio si potranno valutare le varie situazioni (disabile, anziano non deambulante, familiare che accudisce un inabile) e concordare con l'utente giorni e orari per l'erogazione delle informazioni. In questo modo si intende capillarizzare l'attività informativa puntando anche a quelle fasce della popolazione che hanno minori possibilità di accesso all'informazione.

#### ***Azione. 6 Attività di call center***

Obiettivo dell'attività è quello di potenziare l'accesso telefonico allo sportello. Gli operatori volontari dovranno registrare i dati della persona che chiama, annotare la richiesta, valutare se può essere data una risposta immediata o se è necessario inoltrare la telefonata al responsabile dello sportello.

#### ***Azione. 7 Realizzazione materiale informativo:***

Al fine di assicurare l'erogazione delle informazioni in modo capillare, periodicamente verrà realizzato del materiale divulgativo da distribuire alla cittadinanza. Essendo molto vasto e variegato il target di riferimento della suddetta attività, gli operatori volontari avranno cura nell'usare un linguaggio chiaro e semplice in modo tale che risulti facilmente comprensibile a tutti coloro che ne usufruiranno. Tale materiale sarà utile non soltanto per l'erogazione di informazioni periodicamente aggiornate ma potrà servire anche come memorandum da conservare. Quest'altra azione di back office servirà anche per la predisposizione di modulistica che i giovani volontari utilizzeranno per le registrazioni degli utenti o per le richieste degli stessi.

### ***Azione. 8 Campagne informative***

In corrispondenza di eventi particolari o di campagne promosse a livello nazionale o regionale, si prevede di realizzare del materiale informativo che verrà pubblicizzato anche in piazza o con il porta a porta al fine di garantire una corretta informazione su argomenti che riguardano tutti i cittadini italiani e stranieri. Verranno altresì realizzate delle attività seminari plenarie in modo da raggiungere il maggior numero di utenza possibile e momenti di animazione in piazza in concomitanza con campagne di promozione di particolare rilevanza per il cittadino

### ***Azione .9 attività di supporto ai cittadini che necessitano di fruire dei servizi distrettuali ed in particolare delle prenotazioni ospedaliere.***

obiettivo di questa attività è quello di garantire una adeguata attività informativa nell'ambito dei servizi sanitari erogati dal distretto socio sanitario di cui Lascari fa parte. Questo sportello, si configura come uno spazio per veicolare informazioni più particolareggiate sia in merito ai servizi forniti dal distretto socio sanitario ed in particolare dall'azienda ospedaliera sia in merito alle modalità con le quali si realizzano le prenotazioni on line, che spesso non sono alla portata di tutti.

### ***Azione. 10 Monitoraggio***

Il monitoraggio rientra all'interno della fase trasversale in quanto verrà realizzato saltuariamente. Tale azione risulta di fondamentale importanza in quanto è volta a mantenere sotto controllo tutte le attività di progetto e verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati. Essa verrà realizzata mediante la somministrazione di questionari e lo svolgimento di colloqui e interviste. L'obiettivo legato all'azione è quello di monitorare costantemente le varie fasi del progetto in modo tale da individuare eventuali criticità o non conformità e risolverle tempestivamente.

#### **POSTI DISPONIBILI SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO**

Numero di volontari previsti: 18

Numero posti con vitto e alloggio: 0

Numero posti senza vitto e alloggio: 18

Numero posti con solo vitto: 0

Sede	Numero di volontari
Cooperativa sociale Area Azzurra a r.l - Lascari	18

#### CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

numero ore di servizio settimanali: 25

Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5

Diligenza; Riservatezza; Rispetto delle regole interne all'Ente per la gestione dei dati personali e sensibili, intemperanza alle direttive del D.Lgs. 196/2003 in materia di privacy. Rispetto della regole comportamentali relative alla gestione del servizio civile; Disponibilità alla flessibilità oraria e alla turnazione (turni antimeridiani e pomeridiani, turni nei giorni festivi) in base alle diverse esigenze di servizio. Gli eventuali turni nei giorni festivi verranno recuperati un altro giorno. Accettazione del giorno di riposo non necessariamente coincidente con il sabato e/o la domenica Disponibilità ad effettuare missioni e trasferimenti anche in sedi luoghi diversi dalla sede di attuazione, qualora ciò si rendesse necessario per motivi di servizio; Disponibilità a spostarsi da una azione progettuale all'altra

#### CRITERI DI SELEZIONE

Per quanto attiene al sistema di selezione, l'Ente farà riferimento al documento depositato presso l'UNSC. **VEDI FILE ALLEGATO**

ricorso a sistemi di selezione verificati in fase di accreditamento: SI

Eventuali requisiti richiesti

Esperienza pregressa in analoghe attività progettuali Studi ed attestati di qualifica attinenti le finalità progettuali

Particolari caratteristiche personali che rendano proficuo l'inserimento del giovane nell'ambito delle attività progettuali.

#### CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI

Eventuali crediti formativi riconosciuti:

nessuno

Eventuali tirocini riconosciuti:

nessuno.

Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:

Le competenze e le professionalità acquisite dai volontari durante l'anno di servizio civile verranno certificate e riconosciute dall'Ente tramite attestato specifico .

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
---

**I° Modulo.** Cenni introduttivi sulle funzioni del Comune, su alcune sue problematiche operative, sul senso civico e culturale dell'impiego dei volontari del servizio civile

**II° Modulo.** Il ruolo dell'URP di un ente locale come punto di primo contatto e veicolo di semplificazione del linguaggio amministrativo,

**III° Modulo.** concetto di rischio; Fonti informative su salute e sicurezza del lavoro; cenni di sicurezza sui luoghi di lavoro; Concetti di pericolo, rischio, danno, prevenzione; Individuazione e quantificazione dei rischi, misure di prevenzione adottate o da adottare relativamente all'impiego dei volontari in servizio civile.

**IV° Modulo.** *Elementi di comunicazione pubblica*

- Comunicazione interna:
  - Organizzazione del front-office.
  - Organizzazione del back-office.
- Comunicazione interpersonale:
  - Comunicazione uno a uno.
  - Comunicazione uno a pochi.
  - Comunicazione uno a molti. Scrivere sul web.
- Comunicazione esterna:
  - Comunicazione verso i cittadini.
  - Comunicazione verso i media.

**V° Modulo.** *Programmare gli interventi sul territorio*

- Analisi del contesto.
- Definizione degli obiettivi.
- Definizione del target di riferimento.
- Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti.
- Scelta delle attività e degli strumenti.
- Misurazione dei risultati.

**VI° Modulo.** *Orientamento*

- Orientamento
- Bilancio delle competenze ed analisi dei punti di forza e dei punti di debolezza
- Analisi rapporto domanda offerta
- Tecniche di ascolto attivo e comunicazione efficace
- Esercitazioni sull'assertività e la comunicazione empatica

- Training sull'utilizzo delle tecnologie tradizionali e nuove per la costruzione di una banca dati e di un centro di documentazione e del loro aggiornamento

**VII° Modulo.** *Analisi dei bisogni/esplicitazione della domanda*

- Miglioramento della capacità di lettura dei bisogni del territorio e delle varie tipologie di utenza
- Miglioramento della capacità di ascolto, accoglienza e comunicazione per aiutare l'utente nella esplicitazione della domanda.

**VIII° Modulo.** *La relazione d'aiuto*

- La relazione d'aiuto: Un modello teorico di riferimento
- Le emozioni nella relazione
- Il colloquio come strumento della relazione
- Le tecniche del colloquio di counselling
- Comunicazione e reciprocità nella relazione d'aiuto

**IX° Modulo.** *Cenni sulla predisposizione di materiale informativo*

- Elementi di base dell'impaginazione
- Uso dei colori
- Scelta dei caratteri e del layout di pagina
- Esercitazione pratica

**X° Modulo.** L'offerta di servizi di assistenza al cittadino - Dall'assistenza alla consulenza al cittadino

**XI° Modulo.** L'organizzazione del lavoro in equipe (rispetto degli orari, delle mansioni, delle scadenze, la progettualità comune, ecc)

**XII° Modulo.** Analisi dell'approccio alle persone con esigenze speciali. La comunicazione facilitata

**XIII° Modulo:** Approfondimento del piano di monitoraggio del progetto; Informatizzazione dei dati. Utilizzo di un foglio di calcolo. Tipologie differenti di grafici e diagrammi per rendere immediata la lettura di un dato. Utilizzo di un software per presentazioni multimediali. Come realizzare una "slide".

La durata complessiva della formazione specifica è di n. 72 (settantadue) ore.

La durata complessiva della formazione generale è di 42 (quarantadue) ore