

## *Allegato A – Servizio Civile Universale Italia*

### **SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2024**

#### **TITOLO DEL PROGETTO:**

Cittadini di domani: i servizi educativi e ricreativi dei Comuni liguri

#### **SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:**

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

4. Animazione di comunità

24. Sportelli informazione

#### **DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

#### **OBIETTIVO DEL PROGETTO:**

##### **Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza**

L'obiettivo progettuale è *Favorire l'aggregazione sociale dei cittadini, mediante interventi educativi e formativi* in linea con gli obiettivi ONU dell'Agenda 2030 “Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e opportunità di apprendimento per tutti” (Obiettivo 4) e “Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili” (Obiettivo 11). In un contesto caratterizzato da fenomeni di denatalità e invecchiamento della popolazione, il progetto intende favorire la partecipazione alla vita comunitaria dei propri cittadini e promuovere azioni che supportino le varie fasce della popolazione (minori e giovani, anziani e stranieri) a sviluppare un maggior senso di appartenenza e di partecipazione attiva e democratica attraverso servizi educativi, di animazione e promozione del territorio.

La presenza di ANCI Liguria rappresenta un ulteriore passaggio, che vede l'Ente supportare le azioni di volta in volta messe in atto dai Comuni, attraverso una rete di interventi, anche e soprattutto formativi e di consulenza, che consentono di operare scelte strategiche efficaci ed efficienti, traendo spunto anche da best practices emerse in altri contesti affini o complementari.

Per contribuire all'inclusività e alla crescita della resilienza della comunità, il progetto intende perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- potenziare i servizi scolastici ed extrascolastici gestiti dai Comuni o da enti in convenzione, per garantire il diritto allo studio e contrastare la povertà educativa, rispondere alle esigenze di carattere lavorativo e sociale delle famiglie, anche straniere, e ridurre lo spopolamento del territorio;

- favorire la socializzazione e inclusione sociale dei minori e dei giovani, anche stranieri, offrendo spazi e occasioni di confronto e partecipazione attiva e consapevole anche al di fuori del sistema scolastico;
- intercettare tutti i bisogni della popolazione, in particolare di anziani, minori e stranieri rendendo più efficiente il sistema di informazione e comunicazione alla cittadinanza dei servizi educativi, culturali e animativi disponibili sul territorio, favorendo l'accesso ai servizi stessi e rendendo più veloce la risposta ai bisogni individuati;
- incentivare le attività di supporto ai Comuni nella gestione dei propri servizi e, conseguentemente, nella soddisfazione delle richieste degli utenti;
- valorizzare e promuovere il territorio incentivando la partecipazione culturale e sviluppando forme di turismo sostenibile.

### **RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

#### **1. ANCI LIGURIA - sede 199869**

**Obiettivo 1: Supportare le attività di Anci Liguria per migliorare l'offerta del servizio in relazione ai servizi socioeducativi dei Comuni**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITA' DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO</b>
1. Progettazione e organizzazione	1. Analisi dei bisogni del territorio	I singoli volontari affiancheranno il personale di Anci Liguria e saranno coinvolti: nell'idealizzazione, progettazione, realizzazione e rendicontazione di Progetti in collaborazione con Regione Liguria e con i Servizi Sociali dei Comuni liguri, su tematiche specifiche di prevenzione e tutela.
	2. Organizzazione di eventi formativi	
	3. Progettazione e gestione di progetto	
	4. Rendicontazione	
2. Helpdesk	1. Accoglienza e ascolto utenti	I volontari dovranno occuparsi dell'ottimizzazione del servizio di help desk, per facilitare l'accesso ai servizi da parte dell'utenza, anche attraverso la realizzazione e distribuzione di materiali informativi. Inoltre, supporteranno gli operatori coinvolti nelle attività istituzionali e nelle attività organizzative e gestionali riguardanti i progetti in corso (raccolta iscrizioni ai servizi; gestione database utenti; espletamento pratiche, etc.).
	2. Realizzazione materiale informativo	
	3. Gestione delle attività di back office	

#### **Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità**

Non sono previste attività differenti per il GMO richiesto nella suddetta sede di servizio.

## 2. COMUNE DI ANDORA - sede 223192

### Obiettivo 1: Migliorare i servizi educativi e ricreativi rivolti ai minori presso il Centro Aggregativo giovanile / Doposcuola e il Centro Estivo

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione Spazio Compiti	<p>1. Monitoraggio dell'utente rispetto alla situazione scolastica</p> <p>2. Interventi di integrazione alla didattica</p>	<p>Il volontario affiancherà bambini in difficoltà e/o con esigenze di supporto personalizzato nella gestione dei compiti; in collaborazione e su indicazione dell'OLP e degli educatori, il volontario offrirà supporto allo studio e all'apprendimento scolastico. Lavorando in piccoli gruppi o singolarmente, il volontario seguirà i minori nello svolgimento delle attività didattiche, aiutandoli a sviluppare un metodo di studio che li renda più autonomi nelle esperienze di apprendimento.</p>
2. Gestione Centri estivi	<p>1. Raccolta iscrizioni</p> <p>2. Programmazione e pianificazione attività ludico ricreative</p>	<p>Il volontario sarà coinvolto nella gestione delle attività programmate presso il centro ricreativo estivo organizzato dall'Amministrazione comunale. Sarà impegnato nelle fasi di gestione, a supporto dell'equipe degli educatori, delle attività previste dall'offerta ludico-educativa dei centri estivi (attività educative, di creatività, di espressione, di movimento, e di apprendimento) rivolte ai bambini di diverse fasce d'età, con particolare attenzione ai minori con lievi difficoltà. Si occuperà in particolare di ideare e organizzare nuove attività da proporre. Potrà inoltre occuparsi di predisposizione e diffusione di materiale promozionale del servizio.</p>

### Obiettivo 2: Ampliare l'orario di ricevimento dell'Ufficio Politiche Scolastiche

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Supporto all'Ufficio Servizi Scolastici	<p>1. Presa in carico utente</p> <p>2. Programmazione e attuazione interventi di animazione/inclusione</p> <p>3. Pubblicizzazione dei servizi</p>	<p>Il volontario affiancherà gli operatori comunali nella programmazione e attivazione di progetti di animazione e inclusione sociale rivolti ai minori. Potrà essere coinvolto nelle attività di front-office: accoglienza degli utenti e</p>

		comprensione del bisogno espresso, erogazione informazioni e orientamento ai servizi del territorio, supporto nella compilazione di modulistica. Effettuerà anche attività di back-office per la rielaborazione dei dati, inserimento delle informazioni nei database comunali. Potrà infine occuparsi di predisporre materiale informativo per promuovere i servizi e le attività promossi dal Comune
--	--	--

### **Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità**

Non sono previste attività differenti per il GMO richiesto nella suddetta sede di servizio.

### **3. COMUNE DI BUSALLA - sede 19938**

#### **Obiettivo 1: Potenziare i servizi di educazione e di animazione per i minori, i giovani e le loro famiglie**

<b>AZIONI</b>	<b>ATTIVITÀ DI PROGETTO</b>	<b>RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO</b>
1. Spazio Giovani	1. Organizzazione eventi e attività di inclusione sociale 2. Animazione giovani 3. Supporto alla progettazione di interventi	Il volontario affiancherà il personale degli Uffici Servizi sociali/Servizi scolastici educativi e gli operatori dell'Area Sociale, in tutte le attività progettuali. In particolare fornirà il suo supporto garantendo la continuità fra i momenti organizzativi (in ufficio e nello Spazio Giovani) e lo svolgimento delle attività. Il volontario affiancherà gli educatori per aiutare i giovani a fruire dello Spazio, confrontandosi e proponendo attività.
2. Interventi educativi e animativi scolastici ed extra-scolastici	1. Attività di inclusione sociale sul territorio e a scuola 2. Supporto allo studio a scuola e presso i Centri socioeducativi 3. Educazione e promozione ambientale	Il volontario affiancherà il personale del Comune di Busalla, l'educatore e lo psicologo nell'attuare progetti personalizzati per minori, fornendo supporto educativo a scuola e proponendo attività e laboratori. Il volontario affiancherà i ragazzi nello svolgimento dei compiti e nell'acquisizione di un metodo di studio, in gruppo e promuovendo l'educazione tra pari. Inoltre, fornirà supporto ai ragazzi durante le attività di educazione ambientale, promosse dal Comune e Istituto Comprensivo.
3. Pedibus	1. Accompagnamento minori a scuola	Il volontario verrà coinvolto nel progetto Pedibus, al fine di affiancare i

		minori nel tragitto da Casa a scuola e viceversa. Il Volontario sarà coinvolto nelle equipe del servizio.
--	--	---

## Obiettivo 2: Implementare l'attivazione dell'Infopoint

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office e back-office	1. Accoglienza e supporto agli utenti che accedono al servizio (compilazione modulistica, avvio istanze, etc.)	I volontari contribuiranno all'attivazione dello Sportello Informatico, per facilitare l'accesso ai servizi da parte giovani, famiglie, migranti e anziani. Svolgeranno attività di accoglienza, forniranno informazioni e affiancheranno gli utenti nella predisposizione di istanze e pratiche. Inoltre, contribuiranno alla predisposizione di materiale informativo finalizzato a diffondere l'offerta dei servizi socio-educativi a tutte le fasce di popolazione. Affiancati dagli operatori comunali svolgeranno anche le attività di back office necessarie, in particolare per l'aggiornamento costante delle banche dati.
	2. Realizzazione di materiale informativo e di guide all'accesso ai servizi.	

## 4. COMUNE DI CAMPOMORONE - sede 224077

### Obiettivo 1: Allargare l'utenza dei servizi pomeridiani proposti

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Gestione dell'educativa di gruppo	1. Programmazione, pianificazione e partecipazione alle attività ludico ricreative	L'operatore volontario sarà in affiancamento al personale durante i servizi di educativa di gruppo; fornirà aiuto ai bambini e ragazzi nello svolgimento dei compiti, con particolare attenzione ai minori con difficoltà; sarà di supporto nella progettazione e realizzazione di attività animative e ludico-ricreative, nella realizzazione di progetti e laboratori, occupandosi anche della predisposizione dei materiali.
	2. Programmazione, pianificazione e partecipazione alle attività laboratoriali	
	3. Affiancamento ai minori in attività di aiuto compiti	
2. Supporto alle attività del Centro Anziani	1. Raccolta iscrizioni al Centro Sociale	L'operatore volontario affiancherà gli operatori dedicati all'animazione del Centro Sociale nella partecipazione alla programmazione, realizzazione, conduzione delle attività di
	2. Programmazione, pianificazione e partecipazione alle attività ludico ricreative	

	3. Programmazione, pianificazione e partecipazione alle attività laboratoriali	socializzazione; faciliterà l'organizzazione e la cura della dimensione laboratoriale, incrementandone la rispondenza alle aspettative degli iscritti e aumentandone la qualità; attuerà supervisione, monitoraggio, facilitazione delle dinamiche di gruppo.
--	--	---

**Obiettivo 2: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi educativi e di animazione per minori e anziani**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Rinforzo del servizio di educativa di gruppo	1. Potenziamento del lavoro d'equipe in tutte le fasi del servizio (dalla programmazione all'erogazione)	L'operatore volontario sarà in affiancamento al personale educativo durante i servizi di educativa di gruppo; fornirà aiuto ai bambini e ragazzi nello svolgimento dei compiti all'interno del servizio spazio compiti, con particolare attenzione ai minori con difficoltà; sarà di supporto nella progettazione e realizzazione di attività animative e ludico-ricreative, di realizzazione di progetti e laboratori, occupandosi anche della predisposizione dei materiali.
	2. Gestione momenti di relax, momento pasto e merenda pomeridiana	
	3. Calendarizzazione attività	
2. Promozione delle attività del Centro Sociale Anziani	1. Facilitare il raccordo con bambini e ragazzi al fine di migliorare la cooperazione intragenerazionale	Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività: animazione, osservazione e facilitazione delle dinamiche di gruppo, raccordo con le organizzazioni di volontariato che collaborano con il Centro Sociale, diffusione capillare su tutto il territorio comunale delle attività calendarizzate in modo da favorire la partecipazione anche degli abitanti delle frazioni più isolate dell'entroterra comunale. Inoltre, potrà supportare gli operatori nella conduzione di attività mirate al potenziamento di autonomia di un gruppo di ragazze disabili e collaborare con le scuole nella concretizzazione di progetti intragenerazionali concernenti il recupero della storia locale attraverso la memoria degli anziani
	2. Diffusione, pubblicizzazione e promozione delle attività attraverso modalità e canali in uso	
	3. Sollecitare e promuovere forme di volontariato sul territorio	

## 5. COMUNE DI CARASCO - sede 199964

### Obiettivo 1: Potenziare e migliorare la qualità dei servizi educativi per i minori

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Trasporto scolastico	1. Raccolta iscrizioni	Il volontario riceverà le istanze per l'iscrizione al trasporto scolastico presso gli uffici Comunali. Sull'autobus svolgerà attività di controllo e di mantenimento dell'ordine e di supporto ai minori in caso di necessità (aiuto nella salita e discesa degli alunni).
	2. Organizzazione attività	
	3. Realizzazione attività di sorveglianza	
2. Gestione Centri estivi e attività ludico ricreative presso i locali del Comune	1. Raccolta iscrizioni	Il volontario sarà coinvolto nella gestione delle attività programmate presso il centro ricreativo estivo e nelle attività ludiche ricreative in collaborazione con le associazioni sportive presenti sul territorio e l'Amministrazione Comunale. Sarà impegnato nelle fasi di gestione, a supporto dell'equipe degli educatori, delle attività previste dall'offerta ludico-educativa dei centri estivi (attività educative, di creatività, di espressione, di movimento, e di apprendimento) rivolte ai bambini di diverse fasce d'età, con particolare attenzione ai minori con lievi difficoltà. Si occuperà in particolare di ideare e organizzare nuove attività da proporre. Potrà inoltre occuparsi di predisposizione e diffusione di materiale promozionale del servizio. Il volontario affiancherà gli operatori comunali nella programmazione e attivazione di progetti di animazione.
	2. Programmazione e pianificazione attività centro estivo e ludico ricreative presso i locali del Comune	
	3. Predisposizione di spazi e materiali	
	4. Realizzazione attività	
3. Supporto all'Ufficio Servizi Sociali e Scolastici	1. Accoglienza utenti e raccolta iscrizioni	Il volontario sarà coinvolto nella gestione delle pratiche di Ufficio necessarie all'espletamento dei servizi, quali: iscrizioni utenti, erogazione di informazioni, raccolta dati, predisposizione della modulistica, pubblicizzazione dei servizi attraverso il sito web e i canali tradizionali.
	2. Espletamento delle pratiche di back office connesse ai servizi scolastici/animativi/educativi	
	3. Pubblicizzazione dei servizi	

## 6. COMUNE DI CELLE LIGURE - sede 217604

**Obiettivo 1: Garantire un servizio informativo di qualità agli utenti che si rivolgono all'Infopoint e raccogliere dati sui flussi turistici**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office	1. Apertura Infopoint	Il volontario supporterà il personale nella gestione dell'Infopoint nelle seguenti attività: - apertura e chiusura della struttura; - sistemazione dei materiali informativi presso la struttura; - fornitura di materiale turistico ai visitatori; - accoglienza e orientamento all'utenza che richiede informazioni, anche in lingua straniera; - somministrazione questionari di gradimento all'utenza.
	2. Accoglienza turisti	
	3. Erogazione servizio informativo	
	4. Cura degli spazi e rifornimento bacheche	
	5. Rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza	
2. Gestione attività di back-office	1. Attività di monitoraggio e contatto con enti e media del territorio	Il volontario supporterà il personale nelle seguenti attività: - predisposizione di risposte via e-mail all'utenza, relativamente a eventi e manifestazioni in città e sul territorio provinciale; - compilazione del piano redazionale dei social media; - aggiornamento della sezione eventi del sito comunale; - ricerche di nuovi materiali online; - contatto con gli altri uffici per il coordinamento delle attività; - raccolta e inserimento dati relativi al flusso di utenti; - gestione delle pratiche amministrative. Il volontario si relazionerà con tutte le strutture presenti sul territorio per raccogliere dati utili alla profilazione del turista e per il monitoraggio del gradimento e quindi attivare strategie e servizi adeguati.
	2. Contatto via mail con utenza	
	3. Stesura testi e predisposizione nuovi materiali	
	4. Verifica e aggiornamento materiali informativi esposti	
	5. Gestione sito web e social media	
	6. Predisposizione e divulgazione newsletter	
	7. Analisi e monitoraggio dati soddisfazione utenza	

**Obiettivo 2: Migliorare l'assistenza logistica durante gli eventi turistici e culturali**

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Verifica delle esigenze logistiche e tecniche degli artisti e supporto agli eventi	1. Contatto con gli artisti	Il volontario collaborerà con gli addetti all'infopoint e all'assistenza e con gli uffici comunali per gestire le fasi di preparazione (ex. permesso per accesso area pedonale, contatto con
	2. Collaborazione con gli uffici comunali per l'organizzazione logistica degli eventi	
	3. Accoglienza degli artisti	

	4. Supporto logistico durante la manifestazione	elettricista e service, allestimento degli spazi) e realizzazione (ex. assistenza al pubblico durante la manifestazione e disallestimento dello spazio al termine) delle manifestazioni con riguardo anche alla rilevazione del gradimento attraverso il conteggio delle presenze per tutta la durata dell'evento (effettuando anche interviste a campione).
	5. Rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza	

## 7. COMUNE DI SAVONA - sede 223552

**Obiettivo 1: Sviluppare l'operatività delle sedi dei gruppi e dei comitati di Quartiere per favorire la partecipazione da parte degli abitanti**

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Realizzazione di incontri ed iniziative pubbliche tra realtà del terzo settore, associazionismo, comitati e gruppi dei cittadini del quartiere	1. Organizzazione di incontri di rete mensili presso la sede dei Comitati di Quartiere	Il volontario affiancherà i referenti degli uffici dei settori interessati, gli Assessori degli Assessorati coinvolti, i consiglieri comunali individuati come referenti di quartiere e gli operatori del Comitato per la realizzazione di incontri e iniziative pubbliche presso le sedi dei Comitati di Quartiere e negli altri spazi del quartiere. Inoltre, parteciperà a incontri di coordinamento della rete locale con cadenza mensile e verbalizzerà i lavori degli stessi. Potrà inoltre collaborare nell'organizzazione, insieme ai referenti del comitato di Quartiere ed ai consiglieri comunali individuati come referenti di quartiere, di eventuali incontri realizzati da altre associazioni della rete locale, promuovendo la partecipazione attiva delle associazioni e cittadini.
	2. Verbalizzazione degli incontri di rete mensili	
	3. Organizzazione di incontri realizzati da altre associazioni della rete locale in collaborazione con i comitati	
2. Supporto alla gestione dei social network dei Comitati di Quartiere	1. Elaborazione e inserimento di informazioni sui canali social riguardo le attività dei comitati o gruppi di lavoro e di altri soggetti sul territorio	Il volontario supporterà i referenti degli uffici comunali dei settori interessati, gli Assessori degli Assessorati coinvolti, i consiglieri comunali individuati come referenti di quartiere nella gestione dei canali social, elaborando i contenuti e aggiornando costantemente le informazioni relative alle attività e agli eventi che si realizzeranno nelle sedi operative e nel quartiere.

3. Realizzazione degli eventi/feste unitamente ai Comitati di Quartiere	1. Organizzazione e realizzazione delle attività di supporto per la realizzazione degli eventi/feste del quartiere	Il volontario sarà coinvolto nella attività di supporto ed aiuto allo svolgimento dei compiti presso il Comitato di Quartiere; il volontario sarà inoltre coinvolto nella creazione, somministrazione ed elaborazione dati di strumenti di valutazione e/o verifica (es: questionario di gradimento)
	2. Monitoraggio e verifica della attività svolta anche ai fini di aumentare il senso di comunità	

**Obiettivo 2: Promuovere la rigenerazione dei parchi pubblici e le attività di animazione all'aperto**

AZIONI	ATTIVITÀ DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITÀ DEL VOLONTARIO
1. Coinvolgimento attivo degli abitanti in materia di verde e della relativa cura, gestione rifiuti e sostenibilità	1. Elaborazione di materiale informativo ed educativo	Il volontario supporterà i referenti degli uffici comunali dei settori interessati, gli Assessori degli Assessorati coinvolti, i consiglieri comunali individuati come referenti di quartiere e gli operatori del comitato nell'elaborazione del materiale illustrativo di sensibilizzazione civica e cura degli spazi. Parteciperà attivamente al presidio dei cortili e degli spazi pubblici, affiancando gli operatori nell'organizzazione, nella gestione e nella realizzazione delle iniziative per la promozione delle regole per il corretto conferimento dei rifiuti domestici e la cura dei parchi e degli spazi comuni.
	2. Organizzazione di attività di presidio in quartiere per la promozione delle regole di cura	
	3. Organizzazione di attività di presidio di quartiere per la sensibilizzazione e la responsabilizzazione degli abitanti	
	4. Organizzazione e realizzazione di eventi pubblici di sensibilizzazione per la rigenerazione urbana nei quartieri individuati in sede di realizzazione del progetto	
2. Realizzazione di attività di cura degli spazi comuni	1. Contatto e collaborazione con i volontari aderenti al Patto di Collaborazione del Quartiere per rafforzare il programma delle attività, "Custodi del bello" e altri soggetti	Il volontario supporterà la gestione di attività di collaborazione per la cura degli spazi pubblici e rafforzerà le relazioni tra i volontari, i cittadini e le associazioni al fine di potenziare il programma delle attività ed aumentare il tempo dedicato alla cura dello spazio pubblico in co-gestione nei Quartieri.
	2. Contatto e collaborazione con cittadini e associazioni per la presa in cura degli spazi comuni e pubblici	
	3. Monitoraggio volontari nella cura degli spazi verdi antistanti gli edifici per la promozione di una maggior cura del luoghi	

**Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità**

Non sono previste attività differenti per il GMO richiesto nella suddetta sede di servizio.

## 8. COMUNE DI ZOAGLI - sede 224202

### Obiettivo 1: Garantire un servizio informativo di qualità agli utenti che si rivolgono all'ufficio IAT

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione attività di front-office	1. Apertura Infopoint	<p>Il volontario supporterà il personale nella gestione dell'Infopoint nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apertura e chiusura della struttura;</li> <li>• sistemazione dei materiali informativi presso la struttura;</li> <li>• fornitura di materiale turistico ai visitatori;</li> <li>• accoglienza e orientamento all'utenza che richiede informazioni, anche in lingua straniera;</li> <li>• somministrazione questionari di gradimento all'utenza.</li> </ul>
	2. Accoglienza turisti	
	3. Erogazione servizio informativo	
	4. Cura degli spazi e rifornimento bacheche	
	5. Rilevazioni sulla soddisfazione dell'utenza	
2. Gestione attività di back-office	1. Attività di monitoraggio e contatto con enti e media del territorio	<p>Il volontario supporterà il personale nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predisposizione di risposte via e-mail all'utenza, relativamente a eventi e manifestazioni in città e sul territorio provinciale;</li> <li>• compilazione del piano redazionale settimanale dei social media;</li> <li>• aggiornamento della sezione eventi del sito comunale;</li> <li>• ricerche di nuovi materiali online;</li> <li>• contatto con gli altri uffici per il coordinamento delle attività;</li> <li>• raccolta e inserimento dati relativi al flusso di utenti;</li> <li>• gestione delle pratiche amministrative.</li> </ul> <p>Il volontario si relazionerà con tutte le strutture presenti sul territorio per raccogliere dati utili alla profilazione del turista e per il monitoraggio del gradimento e quindi attivare strategie e servizi adeguati.</p>
	2. Contatto via mail con utenza	
	3. Stesura testi e predisposizione nuovi materiali	
	4. Verifica e aggiornamento materiali informativi esposti	
	5. Gestione sito web e social media	
	6. Analisi e monitoraggio dati soddisfazione utenza	

#### Ruolo e attività previste per gli operatori volontari con minori opportunità

Non sono previste attività differenti per il GMO richiesto nella suddetta sede di servizio.

**SEDI DI SVOLGIMENTO:**

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Liguria	GE	ANCI LIGURIA	Educazione	199869	Piazza GIACOMO MATTEOTTI	9	16123	2	1
Liguria	SV	COMUNE DI ANDORA	Educazione	223192	Via CAVOUR	94	17051	2	1
Liguria	GE	COMUNE DI BUSALLA	Educazione	199938	Piazza ENRICO MACCIO'	1	16012	3	0
Liguria	GE	COMUNE DI CAMPOMORONE	Educazione	224077	Via ANTONIO GAVINO	144R	16014	1	0
Liguria	GE	COMUNE DI CARASCO	Educazione	199964	Via IV NOVEMBRE	28	16042	1	0
Liguria	SV	COMUNE DI CELLE LIGURE	Educazione	217604	Via STEFANO BOAGNO	11	17025	1	0
Liguria	SV	COMUNE DI SAVONA	Educazione	223552	Corso ITALIA	19	17100	3	1
Liguria	GE	COMUNE DI ZOAGLI	Educazione	224202	Piazza XXVII DICEMBRE	2	16035	2	1
								<b>15</b>	<b>4</b>

## **POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:**

15 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

## **EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

### **In tutte le sedi è richiesto:**

Flessibilità oraria.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Rispetto della privacy.

Rispetto delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente di accoglienza; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a guidare il mezzo dell'ente.

## **CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

*Eventuali crediti formativi riconosciuti*

*NO*

*Eventuali tirocini riconosciuti*

*NO*

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

## **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

NESSUNO

## **DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:**

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato. Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato

- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

## **FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

### *Durata*

### *Durata*

La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

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

### *Sede di realizzazione*

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

### *Durata*

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;

- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

I contenuti della formazione specifica sono correlati al progetto, in particolar modo al settore, all'area di intervento e alle attività previste.

La formazione specifica sarà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, in due tranche, il 70% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso e il 30% entro il terz'ultimo mese.

### **TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:**

Percorsi di crescita, istruzione e integrazione nei Comuni di Lombardia, Piemonte e Liguria

### **OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:**

Obiettivo 3: Assicurare la salute e il benessere per tutti e per tutte le età

Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa e inclusiva, promuovere opportunità di apprendimento permanente per tutti

Obiettivo 10: Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni

Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

### **AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:**

Rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l'incontro tra diverse generazioni e l'avvicinamento dei cittadini alle istituzioni

### **PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'**

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità 4

#### **Tipologia di minore opportunità:**

Difficoltà economiche

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

#### ***Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:***

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

#### ***Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione***

Si metteranno in atto azioni di sistema finalizzate a favorire nella società la conoscenza del Servizio Civile Universale quale modalità di cittadinanza attiva e responsabile, di avvicinamento alle Istituzioni, di crescita personale e professionale e di inclusione sociale di tutti i soggetti con minori opportunità. Gli Enti coinvolti, in accordo alle attuali tendenze degli Enti Locali, si propongono di "fare rete" con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire una partecipazione democratica ai giovani con minori opportunità.

In particolare, i Comuni interessati intensificheranno la promozione delle posizioni per GMO nei centri per l'impiego, nei Patronati e presso enti ed organizzazioni che forniscono aiuti a famiglie in difficoltà economiche.

Un ruolo strategico l'avranno i servizi sociali dei Comuni che svolgeranno un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza interessata attraverso:

- campagna di informazione sulle attività;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto.

Altri strumenti che saranno utilizzati sono:

- sito Internet e pagine social;
- comunicati e articoli su periodici locali;
- locandine e materiali informativi distribuiti in luoghi strategici frequentati da giovani e dalle loro famiglie (oratorio, CAG, biblioteca, Informagiovani, organizzazioni sportive, esercizi commerciali del territorio, Centri per l'impiego, Patronati);
- newsletter;
- incontri informativi presso scuole, centri di aggregazione, ecc.;
- distribuzione brochure divulgative;
- incontri promossi in collaborazione con gli enti "rete" e con i partner.

***Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali***

Risorse umane e strumentali:

- Educatore professionale realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente, OLP e altro personale coinvolto.
- OLP indicati nei progetti sono di sostegno alla realizzazione delle attività.
- L'Assistente Sociale fornirà attività di sostegno, supporto e monitoraggio. La risorsa è nell'organico dell'Ente di accoglienza.

A fronte di difficoltà saranno adottate diverse soluzioni:

- affiancamento nelle attività di formazione - tutor d'aula
- potenziamento monitoraggio del progetto
- sensibilizzazione del personale dell'Ente coinvolto nelle attività dei volontari
- strumenti per facilitare l'accesso al PC

Iniziativa/misure di sostegno

Incontri aperti tra GMO e soggetti privati, aziende, portatori di interesse del mondo del lavoro e della formazione. I GMO saranno invitati a partecipare agli incontri con la possibilità di presentarsi e candidarsi alle posizioni aperte. L'invito è accompagnato da una scheda che definisce le competenze settoriali minime necessarie per la partecipazione. Sarà richiesta una forte propensione motivazionale e attitudinale per partecipare attivamente al workshop.

Formazione Educazione Finanziaria per fornire indicazioni utili ad effettuare scelte economiche più attente. Orienterà i GMO nel gestire i risparmi, affrontare gli imprevisti e pianificare il futuro.

Il corso consente di acquisire consapevolezza, mettendo ordine alle risorse per progettare un futuro di benessere, fornisce gli strumenti necessari per mettere in atto comportamenti razionali e concreti.

Incontro per introdurre agli STEM

L'approccio STEM affronta le sfide emergenti con una prospettiva interdisciplinare intrecciando teoria e pratica per lo sviluppo di nuove competenze. Vengono indicate con 4C le competenze potenziate nell'approccio integrato STEM e sulle quali si punterà attraverso l'incontro:

- Critical thinking
- Communication
- Collaboration
- Creativity

Anche l'Agenda ONU 2030 (Ob. 4) prevede di incrementare le competenze scientifiche e tecnico-professionali della popolazione, di eliminare le disparità e favorire l'accesso a istruzione e formazione alle persone più vulnerabili, garantendo che la popolazione giovane acquisisca e consolidi competenze di base linguistiche e logico-matematiche.

Per favorire l'acquisizione si punterà sull'approccio esperienziale, attraverso attività pratiche e laboratoriali, modalità utili per l'apprendimento delle discipline STEM. Il coinvolgimento porrà i partecipanti al centro favorendo un atteggiamento collaborativo alla risoluzione di problemi e aiutandoli a:

- riflettere su processo e strategie di apprendimento
- individuare difficoltà
- applicare strategie per sviluppare consapevolezza delle proprie abilità e del proprio progresso

## **SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO**

*Durata:*

3 mesi

*Ore di tutoraggio:*

30 ore complessive

*Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:*

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle "attività obbligatorie" ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle "attività opzionali" ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;

- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

*Attività obbligatorie:*

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

## **TUTORAGGIO INDIVIDUALE**

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario
- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

## **TUTORAGGIO COLLETTIVO**

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore. Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio:

nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ecc.)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) - undicesimo mese - 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

### *Attività opzionali*

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)

