



# Elementi essenziali del progetto

## TROVANDO CIO' CHE CERCO

### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

### Descrizione dell'area di intervento

Il termine “cittadinanza” esprime un vincolo di appartenenza ad una città o ad uno stato da parte di un individuo, nativo o naturalizzato, che è appunto il *cittadino*. Dal punto di vista giuridico la cittadinanza si ricollega a determinati diritti (divisi in diritti sociali, politici e civili) enunciati nelle Costituzioni. La cittadinanza attiva è la partecipazione del cittadino alla vita civile del suo Paese, onorando i propri doveri, e conoscendo ed esigendo i diritti propri e quelli altrui. La cittadinanza è “attiva” perché indica che il cittadino fa parte concretamente all'azione civica e spesso è anche “solidale” perché è attenta verso chi non si sente coinvolto nella vita pubblica.

Nel mondo contemporaneo quando si parla di diritti, si parla inevitabilmente, anche, di diritti di consumatori e di utenti di servizi. La fiducia espressa dai cittadini nei confronti delle istituzioni, nonché, la partecipazione civica e politica favoriscono la cooperazione e la coesione sociale e consentono una maggiore efficacia ed efficienza delle politiche pubbliche. Queste dimensioni sono direttamente correlate allo status degli individui, ai legami interpersonali, nonché alle reti sociali e alle norme di reciprocità e fiducia che si formano a partire da questi legami. Inoltre il rapporto di trasparenza con le istituzioni pubbliche e private, che operano in campo politico, economico e sociale, la loro efficienza e il livello di gradimento per il loro funzionamento rafforzano la fiducia istituzionale e interpersonale. Al contrario, una diffusa discrezionalità nelle regole, la scarsa trasparenza e la corruzione agiscono negativamente sulla fiducia istituzionale e interpersonale dei cittadini. Dal report dell'Istat si rileva che il livello di fiducia dei cittadini nelle istituzioni è decisamente molto basso. A marzo 2013, il dato peggiore sul fronte della fiducia dei cittadini verso le istituzioni riguarda i partiti politici: la fiducia media dei cittadini verso i partiti politici, su una scala da 0 a 10, è pari ad appena 2,3. Quella nelle amministrazioni locali è leggermente superiore, ma si attesta sempre su livelli bassi: sul governo della Regione, delle Province e dei Comuni il giudizio dei cittadini è ampiamente insufficiente e ugualmente severo: la fiducia media, infatti è pari a 4. La sfiducia verso le istituzioni locali è maggiore nelle regioni del Sud (in particolare in Campania con un livello medio pari a 3 rispetto a 4 della media nazionale) e leggermente



minore nella provincia di Napoli (5,3), (Report *Politiche e istituzioni* Istat -2013). La sfiducia dei cittadini verso le amministrazioni locali in provincia di Napoli, può essere una conseguenza dell'alto tasso di criminalità (la presenza delle associazioni camorristiche e del clan Orefice o dei Casalesi) e di una percentuale alta di abbandono scolastico. Infatti, dai dati del Censis 2013, si rileva che in Campania il 35,2% dei giovani di età compresa tra i 18 e i 24 anni non studia e non lavora, e va a gonfiare le fila dei disoccupati di lunga durata, costituendo così una facile preda per l'arruolamento da parte della criminalità organizzata. Si tratta di un dato molto più alto rispetto alla media nazionale (pari al 22,7%) e superiore anche alla media del Sud (31,9%). La criminalità nell'area napoletana è un fenomeno trasversale alle dinamiche di sviluppo del territorio e di fiducia verso le amministrazioni pubbliche e private.

Un po' ovunque in Italia e in maniera più marcata al Sud, si manifesta un gap tra le Amministrazioni Pubbliche e i cittadini (in quanto la sfiducia verso le istituzioni locali è maggiore 31,9%- istat 2013): spesso accade che il settore pubblico non riesca ad erogare servizi specifici coinvolgendo i cittadini o che i servizi erogati non arrivino alle popolazioni per due ordini di motivi. O la cittadinanza non ne è a conoscenza oppure quest'ultima non si fida più del settore pubblico e non ne usufruisce.

E' necessario ripensare quindi il rapporto tra cittadini e Amministrazioni Pubbliche, favorendo un dialogo costruttivo tra questi due attori, cercando un punto di incontro tra la domanda e l'offerta di servizi.

Proprio per rispondere a questo bisogno sono nati, un po' ovunque in Italia, sportelli informativi-spesso messi a disposizione dalle stesse Amministrazioni Comunali- che favoriscono l'accesso dell'utente ai servizi del territorio, sia quelli socio-sanitari che amministrativi. Gli sportelli hanno anche lo scopo di tutelare i diritti di tutti i cittadini (anche dei cittadini stranieri) mediante consulenze ed orientamento specifici, contando sull'apporto di professionisti del settore (avvocato, consulente del lavoro, ecc.)

## Obiettivi del progetto

**Il progetto si pone come *obiettivo generale: contribuire ad accrescere nella comunità di Pollena Trocchia (soprattutto nei giovani e nella popolazione migrante) la consapevolezza (e conoscenza) dei propri diritti e doveri che concorra a creare lo sviluppo di una cittadinanza proattiva al cambiamento.***

Dunque il progetto si propone di rispondere al bisogno della popolazione di un maggior coinvolgimento degli enti preposti e di disporre di un'informazione gratuita, pluralistica e affidabile, che faccia sentire i cittadini parte attiva e integrante del territorio. La dimensione



locale può diventare un effettivo spazio di confronto, nell'ambito del quale esercitare i diritti di cittadinanza, e in cui costruire nuove reti di relazione basate sulla solidarietà, sull'impegno civile collettivo, sulla responsabilità diffusa, sulla socializzazione e naturalmente sulla partecipazione.

**Obiettivo specifico n. 1:Favorire l'accesso della cittadinanza ai servizi socio-sanitari erogati sul territorio mediante azioni di informazione, di consulenza e di orientamento**

Il progetto si pone come primo obiettivo specifico quello di consentire un accesso dei cittadini alla vita pubblica e alla realtà territoriale accedendo ai servizi comunali, ricevendo informazioni adeguate e chiare.

Questo obiettivo vuole offrire occasioni di cittadinanza attiva, facilitando la nascita di nuove relazioni sociali, facendo sentire i cittadini parte attiva della società. L'informazione è tutto: per questo verrà dedicata molta energia alla realizzazione di una comunicazione efficace, per mettere realmente a conoscenza i cittadini delle iniziative presenti sul territorio e garantire il loro accesso ai servizi e la loro fruizione. Il sentirsi chiamati in causa, l'essere informati, fruire dei servizi e delle iniziative del territorio sono espressione concreta del diritto di cittadinanza, del senso di piena appartenenza alla società civile (è importante un coinvolgimento maggiore da parte di enti pubblici per informare tutti coloro che necessitano di informazioni, consulenza e orientamento). Ciò avverrà attraverso :

- Supporto allo sportello dell'Informagiovani, per un maggior coinvolgimento dell'ente a diffondere informazioni sui diritti del cittadino;
- Giornate dedicate alla presentazione dell'efficacia dello sportello informativo sui diritti del cittadino
- Organizzazione di convegni su tematiche di interesse giovanile ( per comprendere i mutamenti sociali e eventuali opportunità maturate da istituzioni pubbliche e private)

**Obiettivo specifico n. 2:Accrescere le opportunità di conoscenza dei cittadini sui propri diritti (civili, politici e sociali) e doveri e sulle loro modalità di esercizio e tutela mediante un maggior coinvolgimento, accoglienza e orientamento da parte di enti competenti**

Il progetto si pone come obiettivo specifico quello di promuovere nei cittadini un senso di fiducia e sicurezza nelle istituzioni che permetta loro di essere soggetti attivi nella comunità. Coinvolgendo l'utenza, mediante l'attivazione di corsi di informazione e orientamento per tutti i cittadini residenti nel comune di Pollena Trocchia, utilizzando anche l'ausilio del sito web (in quanto dall'analisi della descrizione dell'area di intervento si rileva che dalla partecipazione tramite il web si raccoglie non solo le persone che parlano di politica o si informano almeno una volta a settimana degli interventi delle amministrazioni pubbliche, ma



anche quelli che lo fanno più saltuariamente o mai, si tratta in prevalenza di giovani nella fascia 14-24 anni – Istat, 2013) .

Si vuole fornire una conoscenza delle risorse e opportunità (lavoro, formazione, informazione) del territorio di riferimento coinvolgendo anche i cittadini stranieri (2,0% della popolazione residente) attraverso un servizio informativo competente, dando loro un sostegno fattivo nelle pratiche relative alla loro permanenza in Italia ed il mantenimento dello status di regolarità e dei servizi di cui possono usufruire. Creare cittadinanza significa rendere gli stranieri consapevoli dei loro diritti e dei loro doveri, per metterli in contatto reale con i servizi della comunità, capirne le esigenze, portare il loro contributo.

Attraverso:

- Incontri di orientamento per i cittadini;
- Gestione ed aggiornamento degli incontri di orientamento con ausilio del sito Internet;
- Aumentare l'integrazione dei cittadini stranieri attraverso un servizio informativo competente.

**In sintesi, utilizzando i medesimi indicatori quantificati in sede di analisi contestuale, il progetto si prefigge di raggiungere i seguenti risultati.**

**Tabella riassuntiva degli indicatori di contesto - valore relativo alla situazione di arrivo**

INDICATORE	VALORE RELATIVO ALLA SITUAZIONE DI PARTENZA	VALORE RELATIVO ALLA SITUAZIONE DI ARRIVO
% della popolazione di 14 anni e più che partecipano alla vita civile politica e sociale	47%	+ 30%
% di persone che partecipano alla vita politica e sociale attraverso i web (14-24 anni)	17,4%	+30%
n. di giovani (target dell'informagiovani -14-34 anni)	4611	-
n. di giovani che usufruiscono del servizio	2500	+30%



offerto dallo sportello del centro informagiovani	(54,21%)	
% di immigrati che conoscono e usufruiscono dei servizi di informazione e orientamento erogati dallo sportello del centro informagiovani	10%	+20%

## Attività d'impiego dei volontari

I volontari in servizio civile, saranno impegnati nel progetto per 30 ore settimanali per 5 giorni a settimana, di solito dal lunedì al venerdì, ma in occasione di particolari necessità progettuali, il loro impegno si estende ai giorni prefestivi e festivi.

*Azione A: Informazione, consulenza e orientamento*

### Attività A1: Supporto dell'informagiovani (Sportello Informativo sui Diritti del Cittadino)

- Supportare l'addetto per allestire la sede della biblioteca come sede dello sportello informativo
- Supportare l'esperto per la realizzazione di materiale informativo sul progetto
- Collaborare con l'esperto per la diffusione di informazioni generali su opportunità, diritti, servizi e interventi del sistema sociale locale, informazioni generali sul Comune)
- Collaborare con l'esperto per la diffusione di informazioni, inerente l'offerta di orientamento su lavoro, formazione, attività culturali e tempo libero, servizi di conciliazione vita lavoro
- Supportare l'esperto nell'offrire informazioni inerenti l'offerta di consulenze professionali su richiesta (legale, consulenza del lavoro)
- Partecipare alla raccolta di segnalazioni di reclami e proposte
- Partecipare alla raccolta dei dati aggiornati sull'analisi dei bisogni della città

### Attività A2: Giornata di presentazione del progetto sul territorio

- Supportare l'addetto nella ricerca di individuazione di punti nevralgici del Comune
- Supportare l'addetto nella richiesta di permessi (se necessario)
- Partecipare all'allestimento di uno stand informativo
- Partecipare con l'esperto per la diffusione di materiale informativo specifico
- Supportare l'esperto nel rendere pubblico il progetto con materiale promozionale sia



mediante lo stand che mediante i canali comunicativi dell'Amministrazione Pubblica

- Partecipare alla raccolta di adesioni a corsi specifici sui diritti dei cittadini (database)

#### Attività A3: Organizzazione di convegni su tematiche di interesse giovanile

- Supportare l'esperto per l'individuazione delle tematiche oggetto di interesse;
- Supportare l'esperto per la predisposizione di un calendario per la scelta delle date;
- Supportare l'esperto sulla scelta dei contenuti da inserire nel materiale informativo da distribuire ai partecipanti;
- Supportare l'esperto nella predisposizione bozza per brochure;
- Partecipare alla produzione di volantini e brochure;
- Collaborare all'organizzazione del parterre e degli interventi;
- Collaborare all'organizzazione logistica del convegno;
- Supportare l'esperto alla pubblicizzazione territoriale dell'eventi (pubblicità su giornali locali, sulle pagine dei social, contatto con altre istituzioni, invio e-mail,) e nel reperire le conferme delle adesioni
- Partecipare alla realizzazione dell'evento

#### *Azione B: Corsi di orientamento dei diritti del cittadino*

#### Attività B1: Incontri di orientamento

- Supportare l'esperto nell'analisi dei bisogni e definizione del focus
- Supportare l'esperto nella creazione di un planning di appuntamenti
- Partecipare alla sponsorizzazione degli appuntamenti
- Collaborare alla registrazione prenotazioni
- Contatto con utenti per conferma appuntamenti
- Registrazione contatto
- Supportare gli esperti nella pianificazione incontri successivi
- Supportare gli addetti nello stilare annotazione e successiva trascrizione degli elementi emersi nel corso delle consultazioni
- Supportare l'esperto per la restituzione di quanto emerso nel corso delle consultazioni precedenti

#### Attività B 2: Gestione ed aggiornamento degli incontri di orientamento con ausilio del sito Internet

- Supportare gli esperti nella creazione di nuovi contenuti e/o modifica contenuti già presenti sul sito dell'informagiovani
- Supportare gli esperti nell'inserire i contenuti informativi sullo sportello e creare un link per download documentazione informativa prodotta



- Collaborare con gli esperti per la lettura di e-mail e rilevare eventuali moduli di richiesta informazioni compilati on-line
- Supportare l'esperto per l'inserimento in mailing list di eventuali utenti che richiedano informazioni
- Collaborare con l'esperto per l'invio di comunicazioni di interesse e informazioni su eventi
- Supportare l'esperto per provvedere all'aggiornamento contenuti on line
- Supportare l'esperto per l'aggiornamento Facebook su eventuali opportunità ed eventi

#### Attività B3: Attivazione di un servizio informativo per i cittadini stranieri

- Supportare gli esperti per la ricerca e raccolta materiale sulle normative vigenti in materia di immigrazione
- Supportare l'esperto per la creazione di un volantino per informare i cittadini stranieri sui servizi offerti e gli orari di apertura, tradotto in diverse lingue
- Collaborare con l'esperto alla diffusione del volantino presso lo sportello e i centri di interesse
- Supportare l'esperto ad accogliere e indirizzare gli utenti che si recano allo sportello
- Collaborare con l'addetto alla registrazione di utenti che si recano allo sportello per avere informazioni
- Collaborare con l'esperto alla stesura di un report statistico per una sintesi delle richieste pervenute da immigrati per l'implementazione di progettazioni future che mirino all'integrazione della popolazione straniera nel tessuto sociale

## Criteri di selezione

### **Sistema Certificato UNI EN ISO 9001:2008 Cert. N. 008b/12**

Di seguito si riporta uno estratto del 'Sistema di Reclutamento e Selezione' adeguato ad Ottobre 2015 e approvato dall'UNSC con decreto n.576/2015 cui per ogni eventuale approfondimento si rimanda alla consultazione sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org)

#### **CONVOCAZIONE**

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di AMESCI è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.



### **SELEZIONE**

Controllo e verifica formale dei documenti;

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

<b>Valutazione dei titoli massimo</b>	<b>MAX 50 PUNTI</b>
Precedenti esperienze	<b>MAX 30 PUNTI</b>
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre conoscenze	<b>MAX 20 PUNTI</b>

### **ESPERIENZE**

#### **Precedenti esperienze di volontariato max 30 punti**

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Sono valutate le esperienze per mese o frazione di mese superiore o uguale a 15 gg; il periodo massimo valutabile è di 12 mesi *per ogni singola tipologia di esperienza svolta*.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto <i>nello stesso settore</i>	<i>1 punto</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato nello stesso settore del progetto presso Ente diverso da quello che realizza il progetto	<i>0,75 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
Precedenti esperienze di volontariato presso lo stesso Ente che realizza il progetto ma in settore diverso	<i>0,50 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>





Precedenti esperienze di volontariato presso Enti diversi da quello che realizza il progetto <i>ed in settori diversi</i>	<i>0,25 punti</i> <i>(per mese o fraz. ≥15gg)</i>
<b>Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 4 punti</b>	
Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (per esempio: stage lavorativo, animatore di villaggi turistici, attività di assistenza ai bambini durante il periodo estivo, etc.).	
L'esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Esperienze di durata superiore od uguale a 12 mesi	<i>4 punti</i>
Esperienze di durata inferiore ad un anno	<i>2 punti</i>
<b>TITOLI DI STUDIO</b>	
<b>Titoli di studio:</b>	<b>max 8 punti</b>
Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. <u>Viene valutato solo il titolo più elevato.</u>	
<b>ITEM</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
Laurea (magistrale, specialistica, vecchio ordinamento)	<i>8 punti</i>
Laurea triennale	<i>7 punti</i>
Diploma scuola superiore	<i>6 punti</i>
Per ogni anno di scuola media superiore concluso ( <b>max 1 punto/anno 4 punti</b> )	
<b>Titoli di studio max 4 punti professionali:</b>	
I titoli professionali sono quelli rilasciati da Enti pubblici o Enti accreditati	



(valutare solo il titolo più elevato).

ITEM	PUNTEGGIO
Titolo completo	4 punti
Titolo non completo	2 punti

***N.B.: in caso di qualifica professionale afferente il triennio della scuola media superiore, essa non verrà valutata se è presente il diploma; in caso contrario il titolo viene riportato solo in questa sezione e non anche nella precedente***

<b>ALTRE CONOSCENZE</b>	
<b>Altre conoscenze in possesso del max 4 punti giovane</b>	
Si valutano le conoscenze dichiarate e/o certificate riportate dal giovane (es. specializzazioni universitarie, master, conoscenza di una lingua straniera, conoscenza del computer). Per ogni conoscenza riportata è attribuito 1 punto fino ad un massimo di 4 punti	
ITEM	PUNTEGGIO
Attestato o autocertificati	1 punto/conoscenza

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Il progetto
3. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo (con particolare riguardo alle precedenti esperienze di volontariato e lavorative nel settore specifico del progetto e non)
4. La motivazione e l'idoneità del candidato al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sue attitudini.

<b>COLLOQUIO</b>	<b>MAX 60 PUNTI</b>
------------------	---------------------

**La somma di tutti i punteggi assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.**



***L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio***

**REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE**

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

## Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

*Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

30

*Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

5

*Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
  - Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
  - Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
  - Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
  - Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
  - Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
  - Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;



- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

## Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

12

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

12

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	COMUNE DI POLLENA TROCCHIA 2	POLLENA TROCCHIA (NA)	VIA ESPERANTO 2 80040 (PIANO:2)	120472	2
2	COMUNE DI POLLENA TROCCHIA 1	POLLENA TROCCHIA (NA)	VIA ESPERANTO 2 80040 (PIANO:1)	120470	4
3	COMUNE DI POLLENA TROCCHIA 5	POLLENA TROCCHIA (NA)	CORSO UMBERTO I 15 80040 (PIANO:0)	120475	6

## Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

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



Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team working;
- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

**L'Ente proponente il progetto riconosce e attesta le competenze acquisite**

## Formazione specifica dei volontari

### In aula:

#### **I APPROFONDIMENTO:**

##### **Modulo I:** Cittadinanza Attiva - definizione e normativa

- ✓ Definizione di cittadinanza attiva
- ✓ Cittadinanza italiana e cittadinanza europea
- ✓ Diritti e doveri del cittadino ("Carta dei diritti del cittadino consumatore")
- ✓ Tutela dei diritti del consumatore e principali organizzazioni
- ✓ Normativa di riferimento
- ✓ Servizi erogati dal Comune per il cittadino (modalità di accesso, ecc.)

##### **Modulo II:** Strumenti di cittadinanza attiva

- ✓ Diritti e doveri dei lavoratori (tipologie contratti, ferie, permessi, ecc.)
- ✓ Politiche e strumenti di conciliazione vita lavoro (congedi parentali, maternità, forme di lavoro flessibile, ecc.)
- ✓ Strumenti di partecipazione del cittadino (classaction, movimenti, petizioni)
- ✓ Diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza (scuola)



- ✓ Diritti e doveri del paziente (modalità di accesso alla sanità, reclami, ecc.)
- ✓ Diritti e doveri del cittadino (modalità e strumenti di accesso alla giustizia)
- ✓ Diritti e doveri del cittadino immigrato (casa, documenti, ecc.)
- ✓ Descrizione buone prassi realizzate a livello europeo

## **II APPROFONDIMENTO:**

**Modulo III:** Informazione ai volontari (conforme al D.Lgs 81/08 art. 36).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate

**Modulo IV:** Formazione sui rischi specifici (conforme al D.Lgs 81/08 art. 37, comma 1, lett.b e accordo Stato/Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi
- Altri Rischi
- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati

### **Corso e-learning:**

#### ➤ **I Modulo: Educazione e promozione culturale**

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del cittadino
- La valutazione della qualità dei servizi

#### ➤ **Comunicazione interpersonale**



- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Feed-back
- Empatia
- Stili di comunicazione
- Tecniche dell'assertività
- Regole di comportamento

**Contenuti della metaformazione:**

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.