



## SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO:**  
SPORTELLO AMICO

**SETTORE e AREA DI INTERVENTO:**

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

**Ambito di intervento prevalente:** 22. Sportelli informa

**DURATA DEL PROGETTO:**

12 mesi

**OBIETTIVI DEL PROGETTO:**

**OBIETTIVO GENERALE**

Lo scopo del progetto è quello di migliorare la qualità e la quantità dell'informazione fruita dai cittadini per offrire un accesso ad un sistema informativo esauriente e concreto nel campo dell'assistenza, della protezione civile, dell'ambiente, del patrimonio artistico e dell'educazione culturale, istituendo degli sportelli ad hoc, o potenziando quelli già esistenti in tali settori.

In sintesi si vogliono rafforzare i percorsi di conoscenza e la circolazione delle informazioni, perché un cittadino informato è un cittadino consapevole!

**OBIETTIVO SPECIFICO**

REALIZZAZIONE DI UNA RETE INFORMATIVA TERRITORIALE PROATTIVA che possa mettere a disposizione dei cittadini una serie di informazioni relativa al lavoro, formazione, cultura, tempo libero, ambiente e avere uno strumento per interagire in tempi rapidi con la pubblica amministrazione.

### MACRO AREA 1: INFORMATI E' MEGLIO

RISULTATI ATTESI	INDICATORI
Potenziato sportello punto informa	Maggior numero di informazioni erogate Maggior numero di utenti Maggiori ore settimanali di apertura N accessi alla pagina face book N condivisione notizie N accessi alla pagina internet Maggior numero di utenti serviti
Attivato Sportello Green	Numero di utenti Numero di segnalazioni pervenute Numero di informazioni pubblicizzate
Attivato Sportello Cultura e tradizioni	N brochure create

	N brochure distribuite Numero accessi alla piattaforma digitale
<b>MACROAREA 2: PROMOZIONE E SVILUPPO CITTADINANZA ATTIVA</b>	
<b>RISULTATI ATTESI</b>	<b>INDICATORI</b>
realizzato sito internet dedicato e pagina face book	N pagine create N contenuti caricati N accessi
Organizzati incontri e laboratori informativi per i cittadini	N incontri realizzati N partecipanti agli incontri
Organizzato laboratorio di progettazione partecipata per l'individuazione dei bisogni maggiormente sentiti dai cittadini	N partecipanti al laboratorio

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

I volontari saranno seguiti per tutta la durata del progetto dall'OLP e dopo la fase di formazione e affiancamento inizieranno a realizzare le attività del progetto. Per le attività da realizzare al di fuori della sede di progetto, l'Associazione Nieddi stipulerà a favore dei volontari un'assicurazione integrativa contro gli infortuni. Nello specifico il ruolo dei volontari nelle attività che andranno a realizzare sulla base degli obiettivi da soddisfare e per ciascun intervento sarà il seguente:

#### **MACRO AREA 1: INFORMATI E' MEGLIO**

Partecipazione alla raccolta dei dati aggiornati sull'analisi dei bisogni dei territori coinvolti;  
partecipazione alle riunioni di programmazione delle attività;  
gestione dei contatti telefonici per l'organizzazione degli eventi, raccolta delle segnalazioni e reclami che giungo dall'utenza;

aggiornamento della pagina dedicata nel sito istituzionale dell'Unione dei Comuni e in quello dell'Associazione Nieddi, in cui saranno promossi: eventi, attività, servizi di tipo culturale presenti nel territorio, descriveranno i beni del patrimonio storico culturale e naturale dei Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni Bassa valle del Tirso e Grighine;

Aggiornamento della pagina facebook in base agli eventi e manifestazioni in programma.

ricerca e nella raccolta di informazioni rivolte ai più giovani come proposte di attività di formazione, professionale e non, stage e tirocini anche all'estero, scambi, attività di volontariato.

Diffusione delle informazioni acquisite, attraverso la pagina internet appositamente costruita e la pagina facebook, affinché, attraverso il contatto diretto e la registrazione in un database, i giovani utenti possano usufruire efficacemente dei servizi a loro dedicati.

attività di FRONT OFFICE: supporto agli operatori nei servizi svolti a diretto contatto con l'utenza dello Sportello: il primo incontro, l'accoglienza, l'informazione, l'assistenza, la consulenza, l'orientamento e l'indirizzo. I volontari offriranno il proprio contributo nelle seguenti azioni: contatto con il pubblico; aiuto ed orientamento individuale, gestione materiali in distribuzione, e attività di diffusione delle informazioni al pubblico;

Attività di BACK OFFICE: Ricerca e documentazione informative; attività di cura e redazione del sito internet; la gestione delle pratiche utente; il supporto organizzativo, inoltra delle informazioni e delle segnalazioni acquisiti durante il front office agli uffici comunali competenti e supporto nella loro verifica. Queste ultime attività saranno anche funzionali alla realizzazione di azioni informative sul territorio. **MACRO AREA 2: PROMOZIONE E SVILUPPO CITTADINANZA ATTIVA**

partecipazione alle riunioni di programmazione delle attività;

Creazione planning e appuntamenti

gestione dei contatti telefonici per l'organizzazione degli eventi;

realizzazione e distribuzione di brochure e materiale informativo sulle attività previste dal progetto, per la promozione del patrimonio culturale, archeologico, naturale, delle buone pratiche ambientali e della tutela ambientale (come la raccolta differenziata, la presenza nel territorio di sportelli energia). Supporteranno il personale e gli operatori esperti nella realizzazione delle attività di animazione e di laboratorio rivolte a tutti i cittadini.

raccolta adesioni dei partecipanti alle diverse attività;

segreteria organizzativa per l'organizzazione, promozione e gestione delle attività;

Aggiornamento contenuti on line sul sito istituzionale dell'Unione e dell'associazione e sulla pagina Facebook su eventuali opportunità ed eventi

Nello specifico tra le attività che gli operatori volontari sono chiamati a realizzare vi sono:

**PUNTO INFORMATO:** sui servizi erogati dai Comuni facenti parte dell'Unione dei Comuni e supporto all'utenza per disbrigo di pratiche burocratiche (per esempio raccolta differenziata, servizi sociali, diritto allo studio, tributi),

**SPORTELLO VERDE:** tutti i cittadini e visitatori, potranno segnalare la presenza di discariche abusive, aree degradate situazioni di rischio ambientale, e ottenere informazioni utili per la tutela ambientale, per esempio sulla raccolta differenziata, sulla presenza nel territorio di sportelli energia, sulle buone pratiche ambientali ecc. Durante a fase di back office gli operatori, supportati dai volontari servizio civile raccoglieranno e lavoreranno i materiali e le segnalazioni raccolte, prepareranno i materiali informativi

**SPORTELLO CULTURA E TRADIZIONI:** questo servizio si configura come un informa cittadino su eventi, attività e servizi di tipo culturale presenti nel territorio e avrà l'obiettivo di promuovere e far conoscere il patrimonio culturale, archeologico e naturale

**POTENZIATO LA SEZIONE DEL SITO INTERNET dell'Unione dei Comuni e LA PAGINA FACEBOOK** dedicato allo sportello

saranno organizzati **INCONTRI TEMATICI-PARTECIPATI**

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

***n. operatori volontari da impiegare nel progetto:*** 6

***n. posti senza vitto e alloggio:*** 6

***Sede di attuazione del progetto:*** sede dell'Unione dei Comuni della Bassa Valle del Tirso e del Grighine presso San Vero Congius - Simaxis

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

***Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari:*** 25 ore settimanali

***Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:*** 5 giorni

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

Rispetto del regolamento interno e delle norme in materia di sicurezza e igiene

Flessibilità oraria e disponibilità a svolgere le attività previste dal progetto nei giorni festivi, in concomitanza di particolari eventi, iniziative e manifestazioni

Disponibilità a spostarsi nel territorio anche con mezzi pubblici per la realizzazione delle attività e degli incontri informativi, anche grazie all'assicurazione integrativa contro gli infortuni che l'associazione Nieddì stipulerà per i volontari

Massima disponibilità per l'espletamento del servizio

Obbligo di tutela della privacy

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

Criteri UNSC approvati con la Determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n. 173

#### **EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:**

**Predisposizione ai rapporti interpersonali.**

#### **CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:**

Al termine del servizio civile verrà rilasciato a ciascun volontario un **attestato specifico**, valido ai fini del curriculum vitae in cui si certificherà l'avvenuta acquisizione di competenze e professionalità. I

Volontari, oltre alla crescita umana individuale certa, acquisiranno conoscenze e **competenze relazionali, organizzative e tecniche** quali:

elementi di informatica,  
lavorare in gruppo,  
lavorare in rete,  
lavorare per progetti,  
disbrigo pratiche di segreteria,  
gestione ufficio ed archivio,  
stesura di piani di comunicazione e marketing programmazione attività,  
padronanza di competenze trasversali necessarie al rafforzamento della propria identità e all'inserimento nel mondo del lavoro.

Svilupperanno, inoltre, competenze di base e capacità operative su:

raccolta di informazioni sul territorio di riferimento;  
elaborazione delle informazioni ricercate;  
messa in rete delle notizie;  
capacità di analisi e valutazione critica;  
interazione con la comunità locale;  
progettazione e realizzazione di interventi di animazione culturale;  
capacità di ideazione, realizzazione e gestione di progetti, eventi, iniziative;  
sviluppo di competenze e abilità nel campo della comunicazione e del networking;  
gestione delle pubbliche relazioni;  
conoscenze necessarie per l'elaborazione di rassegne stampa tematiche;  
conoscenze sul funzionamento e l'organizzazione di uno sportello informativo sia nelle attività di front office che di back office

**FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:**

Tale percorso sarà articolato in n. 6 moduli per un totale di 72 ore, come riportato nella successiva tabella:

MODULO	DESCRIZIONE	TOT. ORE	FORMATORI
1	Presentazione dell'Associazione e del Progetto Analisi del contesto di riferimento	6 ORE	FADDA FEDERICA
2	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile	8 ORE	CROBU LUCA
3	Presentazione dello sportello informa con relativa struttura e organizzazione  Comunicazione e lavoro di sportello (back office e front office) e Metodologia e tecnica di comunicazione interna ed esterna	12 ORE	FEDERICA FADDA GIORGIA FADDA
4	Comunicazione ed informazione con gli Enti locali: Imparare a conoscere le metodologie di contatto e reperimento delle informazioni degli Enti locali, allo scopo di poter organizzare e massimizzare il tempo a disposizione per un miglior risultato lavorativo.	8 ORE	FADDA GIORGIA FADDA FEDERICA
5	Metodologie e tecniche di animazione del territorio – normativa sulla sicurezza da rispettare	8 ORE	FADDA GIORGIA

	<p>nell'organizzazione di un evento pubblico</p> <p>Elementi per la progettazione, e modalità operative del lavoro di rete, del lavoro di equipe e del lavoro di gruppo.</p>		
6	<p>Informatica di base e conoscenza dei principali Software applicativi ( Microsoft Word, Excel , Internet e Posta elettronica) e Database cartacei ed informatici</p> <p>Formazione finalizzata all'utilizzo delle banche dati presenti e alla conoscenza dei materiali di consultazione e modulistica in uso presenti nello Sportello.</p> <p>Normativa a tutela del diritto alla privacy e trattamento dei dati (formato cartaceo ed elettronico)</p>	18 ORE	LOI MANUELA FADDA FEDERICA
7	L'organizzazione e realizzazione di eventi	12 ORE	FEDERICA FADDA
<b>Durata: 72 ore</b>			