

## Scheda elementi essenziali del progetto

### Supporto, Formazione e Innovazione per il Territorio

#### Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport – Sportello informativo

#### Durata del progetto

12 mesi

#### Obiettivo del progetto

**Sviluppare un sistema integrato di supporto informativo e formativo per i Comuni della Provincia di Salerno, con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi, migliorare il coordinamento tra enti locali e Pubblica Amministrazione, supportare la gestione delle opportunità disponibili, promuovere la collaborazione interistituzionale, semplificare le procedure e potenziare la diffusione delle informazioni utili.**

Sviluppare un sistema integrato di supporto informativo e formativo per i Comuni della Provincia di Salerno, con l'obiettivo di facilitare l'accesso alle informazioni e ai servizi, migliorare il coordinamento tra enti locali e Pubblica Amministrazione, supportare la gestione delle opportunità disponibili, promuovere la collaborazione interistituzionale, semplificare le procedure e potenziare la diffusione delle informazioni utili. Il progetto mira a rafforzare le capacità operative e strategiche degli enti locali, offrendo strumenti concreti per affrontare le sfide amministrative e gestionali in un contesto sempre più complesso e ricco di opportunità. In questo modo, si contribuisce a rendere i servizi pubblici più efficienti, accessibili e vicini ai cittadini, migliorando la qualità della vita nelle comunità locali.

#### **Obiettivo specifico 1: creazione e al potenziamento di uno Sportello Informativo dedicato al supporto tecnico e amministrativo dei Comuni**

Lo sportello informativo rappresenta un punto di riferimento continuativo per i Comuni, offrendo supporto tecnico, assistenza personalizzata e accesso facilitato a informazioni aggiornate. In linea con **l'obiettivo 16 dell'agenda 2030** [Promuovere società pacifiche e inclusive per uno sviluppo sostenibile, fornire accesso alla giustizia per tutti e costruire istituzioni efficaci, responsabili e inclusive a tutti i livelli] e, **in particolare target 16.6**, attraverso l'ottimizzazione dei processi interni (back-office) e un front-office dedicato, lo sportello consentirà una gestione più efficiente delle richieste e un miglior raccordo tra gli enti coinvolti per migliorare la comunicazione, l'efficienza e la trasparenza delle istituzioni coinvolte [**AZIONE A: SPORTELLO INFORMATIVO PER IL SUPPORTO AI COMUNI**]

#### **Obiettivo specifico 2: rafforzare le competenze e la consapevolezza degli enti locali**

Le attività di formazione e sensibilizzazione rispondono **all'obiettivo 4 dell'agenda 2030** [Garantire un'istruzione di qualità, equa ed inclusiva, e promuovere opportunità di apprendimento permanente per

tutti], in particolare **target 4.7** e contribuiscono a potenziare le competenze del personale comunale e a diffondere la conoscenza di strumenti, procedure e buone pratiche. Gli incontri formativi promuovono una cultura dell'innovazione amministrativa e favoriscono il confronto tra amministrazioni, facilitando la costruzione di reti collaborative a livello territoriale **[AZIONE B: DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI E FORMAZIONE PER I COMUNI]**

Il progetto concorre a migliorare la qualità dei servizi pubblici locali, ad aumentare la capacità di accesso e utilizzo delle risorse finanziarie disponibili (in particolare quelle legate a programmi regionali, nazionali ed europei), e a rafforzare la cooperazione interistituzionale, creando un ecosistema di supporto stabile e duraturo a favore dello sviluppo locale, in linea con **la sfida sociale n.2 del programma** di intervento in cui il progetto è inserito [Migliorare la comunicazione tra amministrazione e cittadini, per permettere alle istituzioni di dialogare e rilevare più facilmente i bisogni dell'utenza, il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancando la comunicazione on-line alle modalità più tradizionali di informazione ed erogazione].

## Ruolo ed attività degli operatori volontari

### AZIONE A: SPORTELLO INFORMATIVO PER IL SUPPORTO AI COMUNI

Gli operatori volontari verranno coinvolti nelle attività di supporto nell'organizzazione delle attività di back-office, la preparazione e stampa di materiali informativi, l'aggiornamento del sito web e dei canali digitali, il contatto con enti pubblici e privati, la raccolta, catalogazione e aggiornamento delle informazioni, l'aggiornamento dell'elenco dei referenti comunali e delle strutture territoriali, la gestione della mailing list dei Comuni, l'elaborazione di report e schede di monitoraggio, la gestione delle richieste pervenute tramite e-mail, telefono e piattaforma online, la pianificazione delle attività di front-office, l'accoglienza e gestione delle richieste dei Comuni, la raccolta di esigenze specifiche da parte delle amministrazioni locali, la distribuzione di materiali informativi, l'assistenza nella compilazione di modulistica e documentazione necessaria per l'accesso a bandi e risorse e il monitoraggio e raccolta dati sulle richieste ricevute dai Comuni.

#### Attività A.1: Ottimizzazione del Back-Office dello Sportello

- Partecipazione all'organizzazione delle attività di back-office per migliorare la gestione delle richieste provenienti dai Comuni.
- Supporto nella preparazione e stampa di materiali informativi (es. locandine, schede di sintesi) per i Comuni, con indicazioni sui servizi e sulle opportunità disponibili.
- Collaborazione nell'aggiornamento del sito web e dei canali digitali con informazioni specifiche per gli enti locali, relative a finanziamenti, bandi, scadenze amministrative e servizi della Provincia.
- Supporto nel contatto con enti pubblici e privati (Regione, Ministeri, Associazioni, Fondazioni) per raccogliere informazioni su risorse e programmi di interesse per i Comuni.
- Partecipazione alla raccolta, catalogazione e aggiornamento delle informazioni relative ai finanziamenti disponibili, suddivise per tipologia di ente beneficiario.
- Collaborazione nell'aggiornamento dell'elenco dei referenti comunali e delle strutture territoriali, con specifiche sulle competenze e i servizi offerti.
- Supporto nella gestione della mailing list dei Comuni, per la trasmissione di aggiornamenti periodici su novità normative, opportunità di finanziamento e bandi.
- Supporto nell'elaborazione di report e schede di monitoraggio per raccogliere le esigenze e le problematiche segnalate dagli enti locali.
- Partecipazione allo studio e aggiornamento sulle normative e sui fondi disponibili, per garantire un'informazione costantemente aggiornata ai Comuni.

- Supporto nella gestione delle richieste pervenute tramite e-mail, telefono e piattaforma online, smistandole ai referenti competenti.
- Partecipazione alla pianificazione delle attività di front-office, per migliorare il coordinamento con gli enti locali.

#### **Attività A.2: Assistenza diretta ai Comuni e gestione del front-office**

- Supporto nell'accoglienza e gestione delle richieste dei Comuni presso lo sportello informativo.
- Partecipazione alla raccolta di esigenze specifiche da parte delle amministrazioni locali, tramite interviste e questionari.
- Partecipa alla distribuzione di materiali informativi su bandi, normative e opportunità di finanziamento.
- Collaborazione al supporto ai Comuni nella comprensione di procedure amministrative e opportunità di finanziamento.
- Supporto nell'assistenza nella compilazione di modulistica e documentazione necessaria per l'accesso a bandi e risorse.
- Collaborazione nella gestione di segnalazioni su criticità riscontrate dai Comuni nella gestione di fondi e servizi pubblici.
- Partecipazione al monitoraggio e raccolta dati sulle richieste ricevute dai Comuni, per individuare tendenze e migliorare il servizio.

#### **AZIONE B: DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI E FORMAZIONE PER I COMUNI**

Gli operatori volontari svolgeranno un ruolo di affiancamento e supporto nell'azione di potenziamento delle attività di informazione e formazione per i Comuni. Parteciperanno attivamente alle riunioni di pianificazione, collaborando con il personale dell'ente di accoglienza nell'organizzazione delle attività. Lavoreranno a fianco degli operatori qualificati per contribuire alla realizzazione e al monitoraggio dello sportello informativo, oltre che alla preparazione e alla diffusione del materiale informativo, sia in formato cartaceo che digitale. Il loro contributo sarà orientato a migliorare l'accessibilità e la capillarità delle informazioni, favorendo una comunicazione più efficace tra enti locali e territorio.

Nel particolare le **attività specifiche** in cui gli operatori volontari verranno coinvolti sono l'organizzazione di incontri e seminari rivolti agli amministratori locali, il supporto nella gestione di webinar e workshop online, la creazione di guide e documenti di sintesi e la raccolta di feedback dai partecipanti.

#### **Attività B.1: Incontri di Formazione e Sensibilizzazione per gli Enti Locali**

(Durata: 12 mesi)

- Collaborazione nell'organizzazione di incontri e seminari rivolti agli amministratori locali, per approfondire tematiche di interesse (fondi europei, gestione amministrativa, innovazione digitale nella PA).
- Supporto nella gestione di webinar e workshop online, per garantire la partecipazione di un numero maggiore di Comuni.
- Supporto nella creazione di guide e documenti di sintesi, con informazioni pratiche su finanziamenti, scadenze e normative.
- Collaborazione alla raccolta di feedback dai partecipanti per migliorare la qualità delle informazioni fornite.

## Sedi di svolgimento

| ENTE A CUI FA RIFERIMENTO LA SEDE | COD. SEDE | SEDE                                       | COMUNE  | PROV. | INDIRIZZO                             | VOL |
|-----------------------------------|-----------|--------------------------------------------|---------|-------|---------------------------------------|-----|
| PROVINCIA DI SALERNO              | 232642    | PROVINCIA DI SALERNO<br>- Casa Comunale    | SALERNO | SA    | VIA ROMA 104                          | 6   |
| PROVINCIA DI SALERNO              | 232643    | PROVINCIA DI SALERNO<br>- Largo Pioppi     | SALERNO | SA    | LARGO PIOPI<br>SNC                    | 2   |
| PROVINCIA DI SALERNO              | 232644    | PROVINCIA DI SALERNO<br>- Piazza Matteotti | SALERNO | SA    | PIAZZA<br>GIACOMO<br>MATTEOTTI<br>SNC | 1   |
| PROVINCIA DI SALERNO              | 232646    | PROVINCIA DI SALERNO<br>- Via Smaldone     | SALERNO | SA    | VIA FILIPPO<br>SMALDONE<br>SNC        | 1   |

## Posti disponibili, servizi offerti

|                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Numero posti con vitto e alloggio:   | <input type="text" value="0"/>  |
| Numero posti senza vitto e alloggio: | <input type="text" value="10"/> |
| Numero posti con solo vitto:         | <input type="text" value="0"/>  |

## Eventuali particolari condizioni ed obblighi di servizio ed aspetti organizzativi

- per poter svolgere le attività previste in questo progetto e/o per poter accedere alle sedi di attuazione del progetto presso l'ente di accoglienza potrebbe essere previsto l'obbligo di seguire le indicazioni disposte dall'ente stesso per tutto quanto concerne le misure igienico sanitarie da adottare e l'utilizzo di dispositivi di protezione individuale. Comunque sarà applicato tutto quanto stabilisce la normativa nazionale in materia vigente durante l'effettuazione del servizio
- osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto astenendosi dal divulgare dati o informazioni riservati di cui si sia venuto a conoscenza nel corso del servizio, in osservanza della normativa vigente in materia e di eventuali disposizioni specifiche dell'ente
- disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio per un periodo non superiore ad un terzo dei giorni di permesso previsti dal contratto (vedi voce 6 dell'allegato 3 - Indicazioni operative per la redazione del progetto da realizzarsi in Italia della Circolare del 31 gennaio 2023 recante "Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione" coordinata con la Circolare del 26 gennaio 2024

- disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 60gg così come previsti dalle *“Disposizioni concernenti la disciplina dei rapporti tra enti e operatori volontari del servizio civile universale”*
- realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali
- disponibilità a partecipare ad eventi o momenti di incontro e di confronto utili ai fini del progetto (eventualmente) nei giorni feriali o in giorni festivi e prefestivi
- disponibilità a partecipare ai momenti di incontro/confronto (eventualmente anche nei giorni festivi e prefestivi) organizzati dagli enti partner del progetto, dagli enti coprogettanti o da eventuali altri enti proponenti il progetto
- flessibilità oraria in caso di esigenze particolari di progetto
- partecipazione a momenti di formazione, tutoraggio, verifica e monitoraggio
- disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell’Ente

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari:

5

Numero ore di servizio settimanali degli operatori volontari,  
oppure, in alternativa, monte ore annuo:

25

## Caratteristiche competenze 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:

Agli operatori volontari verrà rilasciata un’attestazione che restituisce ai giovani una maggiore consapevolezza dell’esperienza e delle proprie capacità. L’attestato specifico, sottoscritto anche da DIANA CONSULTING S.R.L., sarà disponibile in forma cartacea o digitale, su richiesta dell’interessato, e nel rispetto delle indicazioni contenute nell’allegato n.6 *“Riconoscimento e valorizzazione delle competenze”* al Testo della Circolare del 12 marzo 2025 recante *“Disposizioni per la redazione e la presentazione dei programmi di intervento di servizio civile universale - Criteri e modalità di valutazione.”*

## Descrizione dei criteri di selezione

Al seguente link si riporta un estratto del ‘Sistema di Reclutamento e Selezione’ accreditato:  
[https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO\\_SC\\_2025/documentazione/sistema\\_selezione.pdf](https://serviziocivile.amesci.org/bandi/BANDO_SC_2025/documentazione/sistema_selezione.pdf)

## Formazione generale degli operatori volontari

L'organizzazione della formazione generale sarà determinata nei prossimi mesi in ragione della pianificazione logistica delle classi e la sua implementazione si terrà entro 180 giorni dalla data di avvio in servizio.

## Formazione specifica degli operatori volontari

La sede di realizzazione della formazione specifica coincide con la sede di attuazione del progetto.

Durata:  
**75 ore**

## Titolo del programma di intervento cui fa capo il progetto

La città dei cittadini - III

## Obiettivo/i Agenda 2030 delle Nazioni Unite

- Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
- Ridurre l'ineguaglianza all'interno di e fra le Nazioni
- Pace, giustizia e istituzioni forti

## Ambito di azione del programma

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

## Svolgimento di un periodo di tutoraggio

### TEMPI, MODALITÀ E ARTICOLAZIONE ORARIA DI REALIZZAZIONE

Da sempre attenta alla dimensione degli apprendimenti dei propri volontari, Amesci ha stipulato il 18 luglio 2018 un **Protocollo d'Intesa** con **ANPAL Servizi** per la valorizzazione delle competenze dei giovani in servizio civile. Nell'ambito di tale protocollo, ANPAL Servizi supporta Amesci nell'elaborazione dei seguenti aspetti di tutoraggio per l'ingresso nel mondo del lavoro:

1. conoscenza dei Centri per l'impiego e dei Servizi per il lavoro;
2. servizi (pubblici e privati) e canali di accesso al mercato del lavoro;
3. preparazione per sostenere i colloqui di lavoro;
4. utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Per valorizzare al meglio l'esperienza del Servizio Civile Universale, il percorso di orientamento al lavoro sarà svolto **durante gli ultimi 3 mesi di servizio.**

Tale percorso sarà articolato in **n. 6 moduli**:

- **n. 4** moduli collettivi sugli argomenti obbligatori proposti;
- **n. 1** modulo individuale;
- **n. 1** modulo collettivo di approfondimento relativo ai servizi per il lavoro.

L'insieme dei 6 moduli ha una durata di **27 ore complessive**. Nello specifico:

- modulo I: 4 ore
- modulo II: 5 ore
- modulo III: 5 ore
- modulo IV: 5 ore
- modulo V: 4 ore
- modulo VI: 4 ore

Nel dettaglio si segnala che parte delle ore previste saranno svolte anche on-line in modalità sincrona in percentuale inferiore al 50% del totale delle ore previste.

Il percorso di tutoraggio sarà strutturato attraverso laboratori collettivi in cui gli approfondimenti teorici si alterneranno a momenti pratici di confronto, brainstorming, analisi e messa in trasparenza degli apprendimenti e delle competenze.

Le attività collettive saranno organizzate in gruppi di massimo 30 unità.

Il tutoraggio individuale si configurerà, invece, come un orientamento specialistico in cui la verifica delle competenze possedute (in ingresso) e l'autovalutazione delle competenze maturate durante l'anno di servizio civile (in uscita) consentiranno all'Operatore Volontario di cimentarsi nella costruzione di un progetto professionale finalizzato ad un futuro inserimento lavorativo.

## **ATTIVITÀ OBBLIGATORIE**

### **Presentazione e prima autovalutazione**

Modulo dedicato alla costruzione del gruppo di lavoro, centrato a creare uno spazio di conoscenza attiva dell'area professionale dell'occupabilità e sperimentare i dispositivi e gli strumenti dedicati ai giovani.

Il modulo è così articolato:

1. Accoglienza ed informazioni sul percorso
2. Presentazione dei partecipanti
3. Raccolta delle esperienze, personali e professionali, pregresse al servizio civile
4. Autovalutazione (strumenti AVO e BdC)

### **Questionario AVO**

Il questionario AVO permette di rilevare il grado di occupabilità di un soggetto sulla base di alcune risorse personali di cui dispone, ovvero di conoscere il suo potenziale interno di occupabilità.

### **Questionario BdC**

È un percorso guidato di auto-valutazione al termine del quale il giovane avrà la possibilità di visualizzare la propria personale "mappa" che gli consentirà di individuare i suoi "punti forti" e le sue criticità. È composto da una lista di affermazioni che orienteranno nell'effettuare l'auto-analisi delle proprie competenze trasversali.

### **Riconoscere e imparare a valorizzare le proprie competenze**

Incontro di presentazione e accompagnamento alla restituzione dei profili AVO e BdC. I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in una sessione online finalizzata alla restituzione dei profili in chiave quali/quantitativa con le altre variabili in riferimento alla storia curriculare del giovane sia alla lettura del contesto territoriale, dell'età, della residenza, etc., distribuendo infine un manuale per l'interpretazione dei dati personali.

Durante l'incontro si approfondirà la compilazione del CV che aiuti i giovani a mettere in evidenza le conoscenze, le abilità e le competenze più utili in funzione della specifica ricerca di lavoro.

### **La definizione del proprio progetto professionale: Laboratorio formativo**

I giovani, in gruppi da massimo 30 partecipanti, saranno coinvolti in un percorso formativo sviluppato in 2 sessioni on-line della durata complessiva di 8 ore. Il flusso logico di ciascuna sessione segue tre principali elementi quali l'autonomia, la responsabilità e la cittadinanza. ciascuno dei quali esplora tre diverse aree: l'area cognitiva, l'area relazionale e quella realizzativa.

Il laboratorio permetterà ai volontari di esplorare oltre all'area realizzativa (*definire un obiettivo professionale e costruire attorno a questo un progetto personale*) quella cognitiva (*recuperare e riconoscersi la possibilità di desiderare, di avere aspirazioni personali, sogni ed ambizioni*) e relazionale (*conoscere ed esplorare le forze in gioco, interne ed esterne: risorse, vincoli, competenze, capacità, limiti che facilitano o ostacolano la realizzazione di queste aspirazioni*) e attraverso il supporto di tutor saranno accompagnati in simulazioni e lavori di gruppo, stimolando la loro attiva partecipazione.

### **I Servizi per il Lavoro e la ricerca di lavoro**

Modulo dedicato al funzionamento del Sistema dei Servizi per il Lavoro, dai Centri per l'impiego ai Servizi per il lavoro privati, e consentirà di illustrare ai volontari i principali servizi, i programmi nazionali e regionali, nonché l'accesso a tali programmi. Inoltre, il modulo comprende un focus su come si affronta un colloquio di lavoro.

La parte relativa ai colloqui di lavoro sarà condotta con simulazioni e giochi di ruolo, per facilitare l'espressività e aumentare la dimestichezza nel gestire una situazione di stress emotivo, proprio come quella del colloquio di lavoro nel quale il giovane ripone importanti aspettative.

### **L'esperienza del Servizio Civile Universale**

#### **Modulo individuale**

Valutazione globale dell'esperienza di servizio civile e delle competenze acquisite attraverso la partecipazione alle attività di progetto, mediante:

1. Compilazione di:
  - a. schede di rilevazione
  - b. scheda descrittiva sintetica
2. Discussione guidata dal tutor

## ATTIVITÀ OPZIONALI

### **Le Politiche Attive per il Lavoro (PAL) e le opportunità formative**

Gli operatori volontari parteciperanno ad una sessione di approfondimento sugli aspetti legati alle politiche attive del lavoro nazionali ed internazionali e alle misure per l'occupazione previste dalla nuova Garanzia Giovani: gli strumenti, gli attori coinvolti, i partner, i benefici per i lavoratori e gli incentivi per le aziende, le opportunità formative offerte e le piattaforme web di riferimento per consentire agli operatori di accedere in maniera autonoma e consapevole alle varie misure previste.

L'approfondimento riguarderà, inoltre, gli ulteriori programmi di politiche giovanili che rivestono carattere formativo e, pertanto, utili a rafforzare le proprie competenze in ambienti e con metodologie non-formali, quali il programma Erasmus+, il Corpo Europeo di Solidarietà e le possibilità di scambi giovanili in ambito transazionale.

Al termine del percorso, gli Operatori Volontari saranno indirizzati presso i Centri per l'impiego competenti, o presso le Agenzie per il Lavoro presenti sul proprio territorio, per la presa in carico, i colloqui di accoglienza e la stipula del Patto di Servizio.