

## **SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

Città di Torino

2) *Codice di accreditamento:*

NZ01512

3) *Classe di iscrizione all'albo:*

1^ classe

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

PARCOMUNICA

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

C-04 – Ambiente Parchi e oasi naturalistiche

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

Il Parco Nazionale del Gran Paradiso (PNGP), primo parco nazionale italiano, abbraccia con una superficie di 70.000 ettari il gruppo del Gran Paradiso, formando un'area caratterizzata da tutti gli ambienti alpini, con quote che variano dagli 800 ai 4.061 mt. Comprende i territori a cavallo di 2 Regioni, con 2 vallate in Piemonte e 3 vallate in Valle d'Aosta. Entrambi i territori sono aree di riferimento del progetto. La popolazione presente nei Comuni del Parco territorio è di circa 8.000 persone, distribuita su 13 Comuni. La sede legale dell'Ente è ubicata in Torino, la sede amministrativa in Aosta, e sul territorio sono presenti 5 sedi di Valle in ognuna delle vallate, ubicate in 5 comuni diversi delle due Regioni. L'ampiezza dell'ambito territoriale e la particolare strutturazione comportano per l'Ente un notevole impegno di ordine organizzativo e gestionale, volto sia a mantenere un costante rapporto con la popolazione locale sia a incrementare i contatti con i fruitori esterni, turisti ed amanti della natura, che provengono anche da lontano attratti dalle bellezze naturalistiche dell'area protetta e che sono quantificabili in circa 350.000 presenze annue. In questo contesto gli sportelli di informazione, fra cui i front-office di Torino ed Aosta, giocano un ruolo fondamentale nell'illustrazione dei servizi e nell'ascolto dei bisogni dei fruitori a vario titolo dell'Ente. Presso queste strutture è possibile ottenere anche un numero notevole di servizi, dalla presentazione e ritiro di istanze di vario genere al rilascio di materiale di tipo turistico, quantificato in circa 840.000 fra depliant, libretti, cartine e varie distribuite gratuitamente ogni anno. L'utenza che accede ai servizi di sportello front office è a tutt'oggi valutabile in circa 1.500 contatti mensili per Torino e 500 per Aosta.

Nella sede di Torino l'Ente Parco sta avviando altresì una struttura riconducibile all'Ufficio Stampa, essendo presenti professionalità interne idoneamente formate.

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **Finalità**

- Migliorare la comunicazione da parte del Parco nei confronti dell'utenza, intesa come popolazione locale, turisti, visitatori del sito internet, dando nel contempo visibilità alle attività che impegnano i diversi servizi dell'Ente; far partecipare il volontario ad una attività di informazione che realizzi principalmente le esigenze dell'utenza, la indirizzi correttamente verso i rispondenti servizi e nel contempo espliciti le funzioni di sostegno e mediazione tra l'utente e l'apparato burocratico.

### **Obiettivi specifici**

- Miglioramento dei servizi di segreteria e front-office (fisico, telefonico e telematico), attraverso la sperimentazione di nuove forme di intervento, quali la costituzione degli uffici relazioni con il pubblico e dell'ufficio stampa del Parco
- incrementare l'accesso dell'utenza alle due sedi di informazione già esistenti e facilitare i rapporti con l'Ente Parco realizzando modalità di comunicazione che favoriscano l'incontro tra l'utenza, il territorio e la struttura pubblica;
- implementare le diverse attività finalizzate all'interscambio ed alla diffusione all'esterno dell'immagine del Parco, tramite miglioramento ed aggiornamento del sito Web, la cura di newsletter e di pubblicazioni e materiale cartaceo vario
- realizzare strategie di comunicazione per la condivisione all'esterno degli obiettivi del Parco e attivare di meccanismi tipo forum, raccolta schede, questionari, per la discussione e lo scambio di informazioni
- raccogliere istanze, petizioni, proposte per garantire e realizzare i diritti di partecipazione e di accesso da parte dell'utenza

### **Risultati attesi**

- creazione e sviluppo dell'Ufficio relazioni con il pubblico e dell'Ufficio stampa del Parco
- aumento dei contatti mensili agli sportelli front office delle due sedi di Torino ed Aosta, raggiungendo i 1.800 contatti per Torino e i 600 per Aosta
- creazione del nuovo sito Web del Parco
- creazione di nuovi 500 indirizzari per le newsletter
- raccolta ed elaborazione di 5.000 fra questionari, schede informative e richieste di accesso e partecipazione

## 8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

### **Accoglienza e formazione generale**

In occasione dell'entrata in servizio i volontari parteciperanno ad un incontro di accoglienza e benvenuto, alla presenza di rappresentanti istituzionali della Città di Torino e degli enti ad essa associata. Ad esso seguirà immediatamente il percorso di formazione generale, così come descritto in allegato. Quest'ultimo introduce e prepara i volontari al servizio civile nazionale inteso come opportunità di cittadinanza attiva, comunicando informazioni, concetti e metodologie utili ad orientarsi nell'esperienza di servizio e a leggerne il significato. In questa prima fase ciascun volontario entrerà in relazione con il proprio Tutor, che da subito si proporrà come persona di riferimento del giovane.

### **Inserimento nel servizio e formazione specifica**

Successivamente il volontario entrerà in contatto con l'ente titolare del progetto, con il territorio di riferimento e con il progetto; sia attraverso il programma di formazione specifica di seguito dettagliato, sia attraverso il graduale inserimento dei volontari all'interno del servizio.

Nel corso del primo mese di attività, il volontario e l'Operatore Locale dedicheranno spazi specifici di riflessione per la stesura del Patto di servizio, strumento attraverso il quale saranno indicate in dettaglio, nell'ambito degli obiettivi specifici del progetto, le singole attività svolte, mansioni, orario, calendario e quant'altro sarà ritenuto indispensabile ai fini della verifica del servizio svolto. Si pensa a questa modalità come ad uno strumento per favorire il coinvolgimento e la partecipazione attiva del giovane volontario nella costruzione di una "idea-progetto", in cui far emergere la propria soggettività, un percorso di autonomia e di assunzione (in prima persona) di responsabilità e impegni precisi.

### **Svolgimento del servizio**

Sono previste due sedi di attuazione del progetto: una è la sede legale di Torino, l'altra è la sede amministrativa di Aosta. Per la sede di Torino sono previsti tre volontari, mentre uno è destinato alla sede di Aosta. L'orario di apertura al pubblico per tali sedi va dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 16, dal lunedì al venerdì.

Nell'ambito del progetto, i volontari opereranno su diversi fronti:

- 1) L'azione di rafforzamento della segreteria e front office (fisico-telematico-telefonico) da esplicarsi attraverso una formazione specifica che contribuirà oltretutto a dare al volontario una dimensione complessiva dell'Ente Parco e che renderà operante una informazione costante all'utente, al fruitore, al residente; in tale attività i volontari opereranno a fianco del personale appositamente adibito a tali attività, sperimentando nuove soluzioni e prerogative, quali gli uffici relazioni con il pubblico;
- 2) L'azione di informazione e di comunicazione esterna propria dell'ufficio stampa, da svolgersi sotto il coordinamento della Direzione, capo Ufficio Stampa, e dell'operatore interno, Addetto all'ufficio stampa, comprendente la cura di newsletter, la produzione di materiale cartaceo e documentale vario;
- 3) L'azione di aggiornamento del sito internet da esplicarsi attraverso una formazione specifica in materia di comunicazione informatica e che quindi sarà operante attraverso un aggiornamento costante e puntuale del sito;
- 4) L'azione di supporto alle attività di segreteria, aventi rilevanza esterna, proprie di alcuni Servizi dell'Ente (quali il Servizio Scientifico, Tecnico-Pianificazione e della Sorveglianza).

Sarà di conseguenza massimamente perseguito l'obiettivo di inserimento dei volontari nella struttura organizzativa dell'Ente, affinché tramite la collaborazione con gli operatori si raggiunga la massima efficacia nella comunicazione e nell'informazione sia esterna che interna.

Nello svolgimento del servizio sarà altresì perseguita la cura dei contatti con le comunità locali, con l'utenza, con i fruitori del Parco, tramite uscite sul territorio e partecipazione a manifestazioni ed iniziative esterne. L'attività svolta non sarà di conseguenza esclusivamente statica, ma potrà prevedere anche contatti e collegamenti con il territorio e con le comunità ivi residenti.

**Rielaborazione e restituzione dell'esperienza**

Nel corso dell'ultimo mese di servizio, i volontari, con l'aiuto e la collaborazione dell'Operatore Locale e del tutor, saranno chiamati a rileggere la propria esperienza, raccogliendo dati e materiali documentali di quanto realizzato nell'ambito del progetto. I giovani riassumeranno quindi il proprio vissuto (realizzazioni, difficoltà, proposte di miglioramento), partecipando alla realizzazione del "Quaderno di Servizio", con l'obiettivo di presentare ai giovani ed al territorio l'esperienza fatta ed i risultati conseguiti dal progetto.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

4

Suddivisione per sedi di attuazione

- Torino 3 volontari
- Aosta 1 volontario

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

0

12) *Numero posti con solo vitto:*

4

Suddivisione per sedi di attuazione

- Torino 3 volontari - Vitto erogato secondo le modalità utilizzate dal personale dell'ente (buoni pasto o attraverso la mensa)
- Aosta 1 volontario - Vitto erogato secondo le modalità utilizzate dal personale dell'ente (buoni pasto o attraverso la mensa)

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

Monte ore annuo di 1400 ore, su entrambe le sedi, con un minimo di 12 ore settimanali

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

5

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

Disponibilità a eventuali pernottamenti nelle foresterie, nei casotti e nelle sedi di valle del Parco; disponibilità a missioni o trasferimenti; flessibilità oraria; possibilità di impegno nei giorni festivi in caso di particolari eventi o manifestazioni





*18) Strumenti e modalità di pubblicizzazione del progetto:*

Nell'ambito del bando promosso dall'Ufficio Nazionale, il Comune di Torino intende realizzare la seguente campagna promozionale finalizzata alla promozione di tutti i progetti approvati ed aventi per sedi di realizzazione la stessa Città o gli enti provinciali ad essa associata:

- Campagna radio sulle frequenze di Radio Flash 97.600
- Elaborazione, stampa e diffusione attraverso la rete regionale degli InformaGiovani del quaderno riportante le schede sintetiche di tutti i progetti della Città di Torino inseriti nel bando
- Pubblicazione di articoli promozionali su periodici locali, sul quindicinale "InformaLavoro" distribuito gratuitamente su scale provinciale e sull'inserito TorinoSette del quotidiano "La Stampa"
- Realizzazione di stand informativi in occasione di particolari eventi / iniziative rivolte ad un pubblico giovanile

Inoltre, in considerazione delle specifiche caratteristiche del presente progetto, saranno predisposte le seguenti iniziative:

- Pubblicazione sul sito internet del Parco [www.pngp.it](http://www.pngp.it)
- Pubblicazione sul sito internet della Federazione Italiana Parchi e Riserve Naturali [www.parks.it](http://www.parks.it)
- Distribuzione di volantini e affissione di locandine presso i Comuni del Parco (tot. n. 13 Comuni)
- Pubblicazione di articoli promozionali sulle due riviste a diffusione locale "La Sentinella del Canavese" per il versante piemontese e "La Vallèe Notizie" per il versante valdostano
- Comunicazione e diffusione tramite l'indirizzario istituzionale del Parco

*19) Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Si rinvia al Sistema di Reclutamento e Selezione presentato e verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

*20) Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI		
----	--	--

*21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:*

Si rinvia al Sistema di Monitoraggio e Valutazione presentato e verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

*22) Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

SI		
----	--	--

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

**Requisiti obbligatori**

- Diploma di scuola media secondaria superiore

**Requisiti preferenziali valutati in fase di selezione**

- Diploma di maturità con indirizzo in scienze sociali
- Laurea o frequenza corso di laurea in scienze della comunicazione o equipollenti
- Conoscenza della lingua francese e/o inglese
- Disponibilità verso gli altri e capacità di rapporti interpersonali

- Buona conoscenza del pacchetto *Office* , in particolare di *Word, Excel, Power Point e Access*
- Conoscenza di base del linguaggio HTML o di programmi di *web editing*;
- Conoscenza di programmi di grafica

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

Stampa e distribuzione “Quaderno di Servizio”	€400,00
Rimborsi per l’utilizzo degli automezzi da parte dei volontari per ragioni di servizio, per spese di viaggio presso le strutture sul territorio; maggiori spese a carico del Parco derivanti dall’applicazione ai volontari delle stesse agevolazioni previste per i dipendenti, quali acquisto gadget e pubblicazioni del Parco al prezzo di costo, possibilità, per il volontario ed i suoi familiari, di soggiornare nelle foresterie del Parco, al di fuori dell’orario di servizio, con pagamento solo delle spese vive (luce, gas, riscaldamento, acqua)	€3.000,00
TOTALE	€3.400,00

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all’interno del progetto:*

--

26) *Risorse tecniche e strumentali necessarie per l’attuazione del progetto:*

Quaderno di Servizio Automezzi per attività di servizio Postazioni di ufficio (scrivania, sedia, necessarie attrezzature informatiche, quali PC, stampanti, scanner) Relativi <i>software</i> nelle versioni più aggiornate Postazioni di centralino telefonico
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## **CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI**

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nell’ambito della Facoltà di Scienze della Formazione dell’Università di Torino, viene riconosciuto <u>agli studenti del DAMS</u> il riconoscimento di un numero di Crediti Formativi alla voce “altra attività” per l’avvenuto svolgimento del Servizio Civile in attività coerenti con le finalità del percorso di studi, previa presentazione di un elaborato prodotto dallo studente (“Esonero con relazione”)
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

28) *Eventuali tirocini riconosciuti:*

Nell'ambito della Facoltà di Scienze della Formazione dell'Università di Torino, viene riconosciuto agli studenti del Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione l'esonero, totale o parziale, per i tirocini curriculari secondo i criteri sotto elencati:

Laurea QUADRIENNALE

- 100 ore per coloro che svolgono Servizio Civile
- Esonero totale per chi sia impegnato in attività non solo coerenti con le finalità di tirocinio, ma che possano chiaramente essere considerate come completamente esaurienti tale finalità

Laurea TRIENNALE

- 50 ore per coloro che svolgono Servizio Civile
- Esonero totale per chi sia impegnato in attività non solo coerenti con le finalità di tirocinio, ma che possano chiaramente essere considerate come completamente esaurienti tale finalità

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

### **Formazione generale dei volontari**

30) *Sede di realizzazione:*

Comune di Torino c/o aule di formazione a disposizione dell'ente

31) *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'ente, con formatori dell'ente

32) *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

SI

33) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione generale dei volontari in servizio civile nazionale consiste in un percorso di formazione iniziale, nella fase di avvio al servizio civile.

E' complessivamente strutturata in 7 giornate, suddivise in moduli tematici.

Si rivolge a gruppi di volontari non superiori alle 25 persone, costituiti su base omogenea di territorio e/o di ambito di azione.

La formazione è co-condotta dal tutor presente in aula durante i giorni del percorso e da un formatore-docente.

Parte del percorso ha carattere semi-residenziale, svolgendosi in strutture in grado di preservare i confini di un adeguato setting formativo e di garantire lo svolgersi di un momento conviviale nell'arco della giornata, finalizzato alla coesione del gruppo.

Dal punto di vista metodologico-didattico, gli argomenti sono trattati utilizzando una metodologia didattica partecipativa, alternando momenti di lezione, momenti di lavoro in gruppo, tecniche di animazione.

34) *Contenuti della formazione:*

La formazione generale consiste in un percorso comune a tutti i giovani avviati al servizio civile con lo stesso bando e ha come obiettivo generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia del significato dell'esperienza di servizio civile sia dell'identità civile del volontario, in relazione ai principi normativi e ai progetti da realizzare. Il percorso formativo prevede la realizzazione dei seguenti moduli formativi:

1. L'ente Città di Torino. Il significato di una proposta di Cittadinanza Attiva. La rete degli enti aderenti al Protocollo d'Intesa
2. Il Servizio Civile Nazionale Volontario. Il contesto normativo (Costituzione della Repubblica Italiana; Legge n.64/2001; La Carta d'impegno etico) e i principi di riferimento.
3. Il Servizio Civile Nazionale Volontario. Storia del servizio civile e dell'obiezione di coscienza in Italia.
4. Il Servizio Civile Nazionale Volontario. Struttura e funzionamento dell'esperienza. Informazioni pratiche di gestione del servizio
5. Attività di team building. Storie individuali: motivazioni e attese in relazione al servizio civile..
6. Il progetto di Servizio Civile. Il nucleo dell'esperienza: analisi del proprio progetto di servizio civile, individuazione degli elementi caratterizzanti un orientamento progettuale.
7. Il contesto organizzativo. L'ente di servizio civile: un'organizzazione complessa in cui il volontario si inserisce. Elementi costitutivi di un'organizzazione.
8. Le competenze del volontario. Lettura e analisi dei saperi del volontario in relazione al progetto di servizio civile da realizzarsi

*35) Durata:*

Le ore di formazione generale complessivamente realizzate sono 35

**Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

*36) Sede di realizzazione:*

Torino

*37) Modalità di attuazione:*

In proprio, presso l'Ente, con formatori dell'Ente

*38) Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

Michele Ottino nato a Villar Perosa (To) il 8/8/1957

Donatella Pagnotto nata a Torino il 15/2/1962

Francesca Sgarlata nata a Savona il 7/2/1970

Fulvio Raggio, nato a Torino il 12/3/1963

*39) Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Michele Ottino, Direttore dell'Ente (vedi curriculum)

Donatella Pagnotto, Responsabile Servizio Affari Generali dell'Ente (curriculum allegato in fase di accreditamento in qualità di Operatore Locale di progetto)

Francesca Sgarlata, Operatore Amministrativo (vedi curriculum)

Fulvio Raggio, Consulente Informatico (vedi curriculum)

*40) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali, esercitazioni pratiche e simulazioni, anche tramite ausilio di strumenti video e di materiali specifici.

Affiancamento ed accompagnamento in itinere supportato da materiale cartaceo sulle specifiche attività di formazione

Verifiche periodiche di gruppo ed individuali sulle attività svolte ed individuazione delle criticità emerse nel lavoro

Individuazione di proposte di miglioramento attraverso l'elaborazione di progetti da realizzare

*41) Contenuti della formazione:*

Illustrazione del sistema delle aree protette italiane – La legge quadro  
I compiti e le finalità delle aree protette  
Il funzionamento degli enti di gestione delle aree protette  
L'organizzazione del Parco Nazionale Gran Paradiso (P.N.G.P.)  
I servizi del P.N.G.P. – Il personale – Le sedi attuative del servizio  
Il territorio e le problematiche di gestione del P.N.G.P.  
Il progetto di servizio civile nel P.N.G.P.  
L'integrazione del progetto di servizio civile nel contesto organizzativo del P.N.G.P.  
Elementi di comunicazione  
Gestione del contatto telefonico  
Attività di front – office e back – office  
Gestione delle banche dati  
Struttura della rete interna  
Utilizzo di un browser (Internet Explorer) per navigare nel mondo ipertestuale,  
Modalità di ricerca delle informazioni mediante i motori di ricerca  
Utilizzo di web editor e di programmi per inserimento e modifica di pagine HTML  
Uso della posta elettronica.  
Il trattamento dei dati riservati e l'accesso agli atti (elementi di normativa)  
Elementi di conduzione dell'Ufficio Stampa:  
- tecniche di ricerca delle informazioni  
- valutazione delle fonti documentarie e loro trattamento (raccolta, classificazione etc)  
- organizzazione e diffusione dell'informazione

*42) Durata:*  
Le ore di formazione specifica complessivamente realizzate sono 45

**Altri elementi della formazione**  
*43) Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*  
Si rinvia al Sistema di Monitoraggio e Valutazione presentato e verificato dall'Ufficio Nazionale in sede di accreditamento

Data

Il Progettista

Il Responsabile legale dell'ente/  
Il Responsabile del Servizio civile nazionale