

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

ENTE

1) *Ente proponente il progetto:*

ANCI LOMBARDIA

2) *Codice di accreditamento:*

NZ00504

3) *Albo e classe di iscrizione: ALBO REGIONALE – REGIONE LOMBARDIA*

1°

CARATTERISTICHE PROGETTO

4) *Titolo del progetto:*

TAM TAM LOCALE

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

E12: Educazione e Promozione Culturale – Sportelli informa...

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

INDICATORI E DATI DI CONTESTO DEL PROGETTO

ANCI Lombardia promuove, con il presente progetto, una strategia a rete che vede coinvolti i servizi informagiovani di alcuni Enti Locali associati ad Anci Lombardia.

In sintesi, l'idea di fondo del progetto è la realizzazione di azioni di promozione delle politiche giovanili e culturali e di politiche di informazione alla cittadinanza coinvolgendo l'amministrazione pubblica locale. In particolare il progetto si propone di sviluppare l'ambito locale promuovendo l'informazione e il *counselling* ai giovani tramite gli spazi informativi e gli Informagiovani degli Enti Locali della Lombardia aderenti al progetto.



Ambito Locale - Gli Informagiovani, il Servizio Civile e gli Enti Locali

I volontari coinvolti nelle sedi comunali potranno avere come sede di progetto gli spazi informativi e gli Informagiovani. Gli Informagiovani oltre alla principale funzione informativa, hanno spesso, soprattutto nei Comuni medio-piccoli, anche funzione di "ascolto", d'orientamento, d'osservatorio del mondo giovanile e sostengono iniziative e progetti promossi da giovani per altri giovani.

I servizi erogati da ciascuna sede di servizio ed i relativi servizi offerti, sono riconducibili alle seguenti macro aree di attività:

Realizzazione di azioni informative decentrate sul territorio

- attività di contatto con il territorio
- attività di gestione stand
- attività di campagne di comunicazione

Supporto all'attività di back office

- attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative
- attività di selezione, rielaborazione, ricerca e aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei)
- attività di allestimento della rassegna stampa
- attività di cura e redazione di un sito internet

Front office - accoglienza dell'utenza

- attività di accoglienza diretta dell'utenza
- attività di ricezione/risposta telefonica
- attività di fornitura di depliant informativi del servizio.

I volontari potranno svolgere le attività indicate inserendosi all'interno dei servizi deputati all'informazione come ad esempio gli Informagiovani, gli sportelli informativi del cittadino, lo Sportello cittadino del Comune di Monza e l'Informagiovani del comune di Milano.

7) *Obiettivi del progetto:*

OBIETTIVI GENERALI

La realizzazione del progetto si pone i seguenti obiettivi generali:

- promuovere la qualità e lo sviluppo delle politiche giovanili attraverso la diffusione del servizio civile.
- diffondere buone prassi per la gestione dei volontari nelle sedi, promuovendo un atteggiamento attivo e propositivo tra gli operatori degli enti coinvolti.
- coordinare gli enti nel raggiungimento di una serie di finalità legate allo sviluppo dei servizi forniti alla comunità locale.

In sintesi, il progetto si propone l'innalzamento di standard di qualità, sia nell'erogazione di prestazioni all'utenza, sia nella gestione del servizio civile.

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo di politiche giovanili sono:

DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA	Gli enti coinvolti nel servizio civile forniranno alle giovani generazioni un'opportunità formativa unica nel suo genere, non limitata alla fornitura di strumenti spendibili successivamente nel mondo del lavoro, ma progettata fin da subito come momento di educazione alla cittadinanza attiva, alla solidarietà e al volontariato; come occasione per conoscere la città e i suoi complessi apparati da un'ottica inusuale: non quella di fruitore dei servizi ma quella di fornitore.
DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITA' D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO	Lo svolgimento del servizio civile consente al volontario un più agevole inserimento nel mondo del lavoro. L'esperienza del training on the job consente al volontario di acquisire: <ul style="list-style-type: none">• un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;• capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.

OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI

Gli obiettivi specifici del progetto relativi allo sviluppo delle buone prassi sono:

INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'	Inserire elementi innovativi nei servizi resi alla cittadinanza impiegando una risorsa umana che, per le sue caratteristiche (giovane età, alto livello di formazione, forte motivazione etica e ideale) potrà introdurre elementi di creatività e originalità
---	--

L'efficace raggiungimento di tali obiettivi è strettamente dipendente dalla capacità di **sviluppare la rete degli enti sede di servizio secondo principi di gestione della qualità delle fasi di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto (obiettivo di II livello).**

Perseguire tale obiettivo significa:

- creare un circuito virtuoso. Lavorare in rete favorisce la diffusione di buone pratiche e rafforza le relazioni fra le sedi che rappresentano la base della rete stessa;

- incrementare la capacità della rete di rendere maggiormente cooperativo lo svolgimento della fase di progettazione, realizzazione e monitoraggio del progetto attraverso l'attivazione di momenti di scambio fra le figure coinvolte nel progetto di servizio civile;
- orientare il sistema di gestione del progetto sulle esigenze di crescita dei volontari e dei destinatari dei servizi erogati dalle sedi di servizio, comprendendo le loro necessità presenti e future, rispettare i requisiti richiesti ed auspicati e mirare a superare le loro stesse aspettative;
- attuare un approccio di gestione organizzativa dei progetti basato sui processi per rendere possibile sia una visione d'insieme delle attività, considerando che la comprensione e la gestione di un sistema di processi interconnessi finalizzati ad ottenere determinati obiettivi contribuisce all'efficienza ed all'efficacia dell'organizzazione;
- prestare attenzione ai processi di leadership e di coinvolgimento del personale per stabilire unità d'intenti e di indirizzi e favorire la partecipazione nella definizione e nel perseguimento degli obiettivi stabiliti. Le persone, infatti, costituiscono l'essenza della rete ed il loro pieno coinvolgimento consente di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione stessa;
- realizzare il miglioramento continuo di processi e prestazioni offerte, come obiettivo permanente e diffuso.

OBIETTIVI SPECIFICI DEI SERVIZI OFFERTI AL CONTESTO ECONOMICO SOCIALE DELLA COMUNITA' LOCALE

Il contributo dei volontari del servizio civile risulta fondamentale sia per mantenere l'attuale livello dei servizi sia per accrescere in quantità e qualità le prestazioni offerte alla comunità locale.

Gli obiettivi che gli enti, per area d'intervento, intendono perseguire, anche utilizzando l'apporto dei volontari riguardano due aspetti fondamentali:

- **miglioramento quantitativo dei servizi esistenti**
il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento quantitativo dei servizi.
- **miglioramento qualitativo dei servizi esistenti**
il miglioramento dei servizi può esprimersi sotto forma di un miglioramento qualitativo dei servizi e dalla possibilità di introdurre, anche grazie all'impiego dei volontari, nuovi servizi e prestazioni che non sono attualmente presenti.

Ciascun volontario potrà contribuire ad incrementare la quantità o la qualità dei servizi offerti affiancandosi all'attività degli operatori, oppure, dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, occupandosi di attività non svolte da altro personale.

Nei prossimi due paragrafi analizzeremo nel dettaglio gli obiettivi specifici indicati nel punto 7.4 (*"Obiettivi specifici dei servizi offerti al contesto economico sociale della comunità locale"*) previsti per l'ambito locale e provinciale sulla scorta di quanto descritto nel contesto territoriale.

Obiettivi specifici di miglioramento, innovazione e di nuovi servizi per l'ambito locale: gli Informagiovani

Gli obiettivi specifici di miglioramento, innovazione e nuovi servizi descritti al punto 7.4 (*"Obiettivi specifici dei servizi offerti al contesto economico sociale della comunità locale"*) potranno essere raggiunti anche attraverso il contributo del volontario al quale saranno affidati incarichi riconducibili alle seguenti macro aree di attività:

- Realizzazione di azioni informative decentrate sul territorio
- Supporto all'attività di back office
- Front office - accoglienza dell'utenza

Complessivamente, ed in linea generale, mediante il contributo dei volontari ci si attende di raggiungere i seguenti obiettivi:

- maggiore capillarità degli interventi
- incremento del numero degli interventi

- maggiore chiarezza comunicativa
- maggiore qualità
- maggiore cura nell'aggiornamento delle informazioni
- maggiore soddisfazione dell'utenza

8.4 Ruolo ed attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.

Le sedi di servizio affideranno ai volontari una serie di attività riconducibili ai processi tipici degli Informagiovani e degli Sportelli Informativi. Nel corso dell'anno di servizio civile ciascun volontario potrà affiancarsi all'attività degli operatori, contribuendo al miglioramento qualitativo e quantitativo dei servizi erogati. Dopo un periodo di formazione e con la costante supervisione dell'operatore locale di progetto, il volontario potrebbe occuparsi di attività non svolte da altro personale dando, ad esempio, l'opportunità agli enti di introdurre nuovi servizi.

I volontari potranno svolgere le seguenti attività:

Supporto all'attività di back office

L'impegno richiesto in questo tipo di intervento è l'affiancamento alle operazioni di ricerca, selezione e rielaborazione dei materiali informativi (informatizzati e cartacei). Sono quindi previste una serie di attività che possiamo riassumere in:

- attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative
- attività di selezione, rielaborazione, ricerca e aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei)
- attività di allestimento della rassegna stampa
- attività di cura e redazione di un sito internet

Queste attività sviluppano nel giovane volontario la capacità di analisi e valutazione delle informazioni, in stretto contatto con le richieste che emergono dall'utenza e con l'organizzazione informativa del sistema.

Il volontario potrà inoltre, attraverso l'attività di ricerca, individuare e proporre nuove fonti e nuovi materiali meglio rispondenti alle esigenze dell'utenza. Non è previsto il diretto contatto con l'utenza, ma la programmazione continua con l'operatore e le altre figure operative del servizio.

L'attività è coordinata e gestita dall'Operatore Locale di Progetto e dai collaboratori del servizio.

Front office - Accoglienza dell'utenza

Questo intervento prevede un impegno occasionale da concentrare nei momenti di forte presenza degli utenti. Questi momenti rappresentano spesso una fase critica del servizio, dove l'operatore si trova spesso in condizioni non adeguate di accoglienza.

Il volontario, dopo lo specifico momento formativo, verrà impiegato nell'incontro e orientamento al servizio dell'utenza in ingresso, permettendo all'operatore di garantire la continuità del colloquio con l'utente senza interruzioni, garantendo quindi l'attenzione qualitativa dovuta.

Le attività previste saranno:

- attività di accoglienza diretta dell'utenza
- attività di ricezione/risposta telefonica
- attività di fornitura di depliant informativi del servizio

L'attività è coordinata e gestita dall'Operatore Locale di Progetto e dai collaboratori dell'informagiovani.

Realizzazione di azioni informative decentrate sul territorio.

Il volontario impegnato in questo tipo di attività affiancherà gli operatori nella realizzazione di stand

informativi e/o incontri informativi all'esterno del centro informagiovani. Questo comporta la co-progettazione con associazioni, agenzie educative (scuole, centri di aggregazione...), gruppi informali giovanili.

Una volta identificati i temi e le modalità, il volontario si occuperà di selezionare i materiali adatti al momento informativo e di gestire lo stand, in coordinamento con l'operatore del servizio.

Particolare attenzione verrà posta alla produzione di materiali promozionali dell'iniziativa (locandine e volantini) e alla diffusione degli stessi sul territorio e sui mezzi di stampa. Il numero degli incontri verrà definito a partire dalle condizioni specifiche del servizio nel territorio e dalla volontà dell'ente gestore di promuovere azioni di questa natura.

Accanto a questa attività si procederà all'impostazione e realizzazione di campagne di comunicazione di servizio sociale e istituzionale destinate a target giovanili, con un'analisi ex-post dell'efficacia.

Il volontario acquisirà così competenze in merito alla progettazione in rete, alla promozione di iniziative sul territorio, alla relazione con i mass media e alla produzione di materiali informativi rielaborati.

Complessivamente il volontario si occuperà di:

- attività di contatto con il territorio
- attività di gestione stand
- attività di campagne di comunicazione

Tali attività saranno coordinate dagli operatori degli informagiovani e dagli operatori locali di progetto. Nelle tabelle seguenti (Tab.8) sono esplicitate, in relazione all'area di intervento, le ripartizioni percentuali del carico di lavoro dei volontari per ciascuna sede di servizio e la descrizione del ruolo e dell'attività prevista per ciascun volontario a seconda dei servizi in cui è inserito (Tab.9).

Tabella 8: Tabelle Carico di lavoro, ruolo e attività previste per il volontario

Denominazione Sede: CALCINATO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
campagne di comunicazione	30%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazione di ricerca delle fonti informative	40%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	30%
	100%

Denominazione Sede: CASTELLANZA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	30%

Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	20%
fornitura di depliant informativi del servizio.	30%
	100%

Denominazione Sede: CERMENATE	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	10%
gestione stand	10%
campagne di comunicazione	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%
attività di allestimento della rassegna stampa.	10%
attività di cura e redazione del sito internet.	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	10%
attività di ricezione/risposta telefonica	10%
fornitura di depliant informativi del servizio.	10%
	100%

Denominazione Sede: CONCESIO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)

contatto con il territorio	10%
gestione stand	5%
campagne di comunicazione	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	5%
attività di cura e redazione del sito internet.	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	15%
attività di ricezione/risposta telefonica	10%
fornitura di depliant informativi del servizio.	15%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	10%
	100%

Denominazione Sede: CORSICO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
gestione stand	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	20%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	25%
attività di ricezione/risposta telefonica	15%

Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	10%
	100%

Denominazione Sede: CREMA		
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
contatto con il territorio	3%	3%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	15%	15%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	20%	20%
attività di allestimento della rassegna stampa.	3%	1%
attività di cura e redazione del sito internet.	10%	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	20%	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	5%	5%
fornitura di depliant informativi del servizio.	2%	2%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	22%	24%
	100%	100%

Denominazione Sede: DESENZANO DEL GARDA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	3%

gestione stand	2%
campagne di comunicazione	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	30%
attività di ricezione/risposta telefonica	15%
fornitura di depliant informativi del servizio.	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	5%
	100%

Denominazione Sede: FAGNANO OLONA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	20%
gestione stand	5%
campagne di comunicazione	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	5%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%
attività di allestimento della rassegna stampa.	5%
attività di cura e redazione del sito internet.	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)

accoglienza diretta dell'utenza	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	5%
fornitura di depliant informativi del servizio.	5%
	100%

Denominazione Sede: GAVIRATE				
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO				
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)	Vol 4 (% di lavoro)
contatto con il territorio	2%	2%	2%	2%
gestione stand	2%	2%	2%	2%
campagne di comunicazione	5%	5%	5%	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE				
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)	Vol 4 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%	10%	20%	20%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%	10%	26%	26%
attività di allestimento della rassegna stampa.	0%	0%	0%	0%
attività di cura e redazione del sito internet.	35%	35%	10%	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA				
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)	Vol 4 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	12%	10%	10%	10%
attività di ricezione/risposta telefonica	6%	6%	5%	5%
fornitura di depliant informativi del servizio.	8%	10%	10%	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA				
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)	Vol 4 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	10%	10%	10%	10%
	100%	100%	100%	100%

Denominazione Sede: GIUSSANO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	5%
gestione stand	1%
campagne di comunicazione	15%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	12%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	15%
attività di allestimento della rassegna stampa.	8%
attività di cura e redazione del sito internet.	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	6%
attività di ricezione/risposta telefonica	2%
fornitura di depliant informativi del servizio.	1%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	30%
	100%

Denominazione Sede: MILANO		
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	100%	100%
	100%	100%

Denominazione Sede: MONZA	
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	100%
	100%

Denominazione Sede: PADENGHE SUL GARDA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	20%
fornitura di depliant informativi del servizio.	20%
	100%

Denominazione Sede: PAVIA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
campagne di comunicazione	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	20%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)

attività di ricezione/risposta telefonica	20%
fornitura di depliant informativi del servizio.	20%
	100%

Denominazione Sede: PAVIA	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
gestione stand	50%
campagne di comunicazione	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	5%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	8%
attività di cura e redazione del sito internet.	7%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di ricezione/risposta telefonica	10%
fornitura di depliant informativi del servizio.	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	10%
	100%

Denominazione Sede: RHO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	20%
gestione stand	10%
campagne di comunicazione	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	

Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%
attività di allestimento della rassegna stampa.	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	10%
attività di ricezione/risposta telefonica	10%
fornitura di depliant informativi del servizio.	10%
	100%

Denominazione Sede: SARONNO		
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
contatto con il territorio	10%	5%
gestione stand	5%	5%
campagne di comunicazione	10%	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	5%	5%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%	15%
attività di allestimento della rassegna stampa.	5%	5%
attività di cura e redazione del sito internet.	15%	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA		
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	25%	25%
attività di ricezione/risposta telefonica	5%	10%
fornitura di depliant informativi del servizio.	5%	5%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA		
Servizi	Vol 1	Vol 2

	(% di lavoro)	(% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	5%	5%
	100%	100%

Denominazione Sede: VERMEZZO	
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
contatto con il territorio	10%
campagne di comunicazione	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	10%
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	20%
Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area ALTRE ATTIVITA' D'AREA	
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)
altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	10%
	100%

Nelle tabelle seguenti è descritto il ruolo e l'attività prevista per ciascun volontario a seconda dei servizi in cui è inserito.

TABELLE 9: "Attività e ruolo del volontario"

Denominazione Sede: CALCINATO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Campagne di comunicazione	affiancamento nelle attività di organizzazione e gestione del servizio
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	affiancamento nelle attività di organizzazione e gestione del servizio

FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	affiancamento nelle attività di organizzazione e gestione del servizio e nell'accoglienza del pubblico.

Denominazione Sede: CASTELLANZA	
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Ricerche internet, aggiornamento bacheche e punti informativi
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Accoglienza utenti presso il servizio InFormaLavoro
Attività di ricezione/risposta telefonica	Risposta e ricezione telefonate degli utenti
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Distribuzione agli utenti di materiale informativo su scuole, università, vacanze studio e lavoro, opportunità di lavoro del territorio (offerte dei centri per l'impiego, agenzie per il lavoro, aziende della zona)

Denominazione Sede: CERMENATE	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Rilancio delle attività del Punto giovani. Attivazione di una news letter. Attività di promozione del servizio. Ripristino bacheca annunci di lavoro.
Gestione stand	Affiancamento nella fase di progettazione e servizio allo stand
Campagne di comunicazione	Supporto nella fase ideativa della campagna e nella fase di diffusione sul territorio.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	In quest'ambito il volontario supporterà l'addetto URP nella ricerca di ulteriori fonti che possano trasmettere informazioni circa attività culturali, formative e ricreative rivolte ai giovani.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Il volontario avrà la possibilità di realizzare delle proposte di materiale informativo che verranno comunque sottoposte all'attenzione dell'URP e dei responsabili dei servizi competenti.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	Supporto nella ricerca del contatto e nella sua fidelizzazione.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Per attività di manutenzione del sito che prevedono un lavoro complesso, potrà essere richiesta una collaborazione al volontario, previa verifica delle conoscenze in ambito informatico. In particolare, il volontario potrebbe seguire l'implementazione delle sezioni dedicate al mondo dei giovani.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	L'Amministrazione potrebbe scegliere di rilanciare il servizio, grazie alla presenza di un volontario ad esso destinato. Se ciò si dovesse verificare, al volontario verrebbe chiesto di progettare e realizzare il servizio con l'addetto all'URP e prendere parte attiva nello svolgimento del servizio
Attività di ricezione/risposta telefonica	Affiancamento dell'addetto al servizio e monitoraggio dei tempi di risposta.

Fornitura di depliant informativi del servizio.	Affiancamento nella fase di ricerca e nella fase di diffusione delle informazioni
---	---

Denominazione Sede: CONCESIO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Il volontario dovrà consegnare il materiale ed assicurarsi che venga distribuito o ritirare il materiale verificando la corrispondenza degli ordini.
Gestione stand	Contatti con i giovani per fare conoscere il servizio
Campagne di comunicazione	Distribuzione del materiale (circa 2500/3000 utenti) invio di e-mail e sms (circa 2000 utenti). Aggiornamento sito comunale
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazione di ricerca delle fonti informative	Ricerca tramite internet o contatti telefonici per reperire informazioni, preventivi e documentazione relative alle iniziative promosse dal Centro Servizi. Predisposizioni di mini guide relative alle visite guidate alle città d'arte ed alle mostre. Circa 50/70 copie di guide per ogni visita
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Stampa dei quesiti e riordino dei faldoni.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Dovrà aggiornare il sito durante la settimana verificando le date di scadenza delle iniziative ed inserendo notizie nuove ed aggiornate
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Il volontario avrà il compito di chiedere al cliente: nome – cognome – n. telefono – richiesta informazione – disponibilità ad un appuntamento – informazioni sugli orari di presenza dell'operatrice.
Attività di ricezione/risposta telefonica	Il volontario potrà accettare iscrizioni e prenotazione da parte degli utenti che desiderano iscriversi alle iniziative, chiederà agli utenti che vogliono informazioni relative alla formazione ed al lavoro dirette da parte dell'operatrice il n. di telefono per essere richiamati
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Oltre alla realizzazione e distribuzione sul territorio il volontario aiuterà nella predisposizione di etichette per l'invio tramite posta di inviti e volantini. Stampa ed affissione di tutte le offerte di lavoro inviate da CPI ed dalle Ag. Internali tramite fax e/o e-mail e dei corsi
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	Presenza attiva durante le attività culturali e ricreative

Denominazione Sede: CORSICO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Gestione stand	Il volontario si occuperà di ricevere il pubblico, distribuire materiale informativo ecc.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazione di ricerca delle fonti informative	affiancamento e autonomia nelle attività di ricerca delle fonti informative
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	affiancamento e autonomia nelle attività di aggiornamento e cura dei materiali

FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Il volontario si occuperà di accogliere il pubblico
Attività di ricezione/risposta telefonica	Il volontario si risponderà alle richieste telefoniche del pubblico
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	affiancamento

Denominazione Sede: CREMA	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Il supporto che i volontari potrebbero fornire durante le iniziative proposte dall'Orientagiovani potrebbe permettere una maggior diffusione del materiale informativo relativo al Servizio. Inoltre gli stessi potrebbero collaborare in queste occasioni anche alla diffusione delle iniziative organizzate dal Servizio e dalla Consulta dei Giovani del Comune di Crema, che vedrebbero così ampliato il loro raggio d'azione.
Campagne di comunicazione	affiancamento e supporto
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Monitorare costantemente l'aggiornamento delle banche dati cartacee ed informatizzate.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Reperimento materiale e sua sistemazione secondo le direttive degli operatori del servizio. Il Volontario avrà inoltre l'importante compito di curare l'aggiornamento delle informazioni da inserire nella Rete Civica del Comune di Crema.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	Raccolta di materiale stampato relativo alle attività realizzate dal servizio al fine di garantire continuità e precisione nella raccolta del materiale inerente le attività del Servizio.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Adeguatamente istruiti dal personale interno all'Ufficio Informatica del Comune di Crema, i volontari dovranno curare costantemente l'aggiornamento delle pagine Orientagiovani all'interno della Rete Civica, sia in modo autonomo che coordinato dal referente del servizio.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	I volontari saranno chiamati a fornire telefonicamente le informazioni di base per l'accesso al Servizio e rivestiranno un ruolo importante nell'accoglienza degli utenti in sede. Supporto ai responsabili del servizio durante i momenti di maggior affluenza da parte del pubblico.
Attività di ricezione/risposta telefonica	Sarà compito dei volontari sentire di che tipo di informazione necessita l'utente ed eventualmente smistarla alla persona referente. Supporto al personale in servizio nelle fasi di maggior richiesta di informazioni. Una volta a conoscenza delle opportunità offerte dal Servizio, i Volontari potranno gestire telefonicamente tali informazioni in maniera autonoma;
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Presenza dei volontari durante le iniziative promosse dal servizio per la distribuzione di brochure e predisposizione attraverso l'uso del PC di nuovo materiale informativo.
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	ANALISI DEI FABBISOGNI INFORMATIVI DEGLI UTENTI: Collaborazione per: inserimento dei dati, rilettura finale dei dati contenuti nella Banca Dati utenza, per l'effettuazione di un'analisi dell'andamento del Servizio -- ATTIVITA' DELLA CONSULTA DEI GIOVANI: Collaborazione con la Consulta dei Giovani di Crema, per la progettazione e la realizzazione delle iniziative artistico/musicali.

Denominazione Sede: DESENZANO DEL GARDA	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Contatto telefonico, diretto, via mail, incontri e riunioni finalizzate. Gestione schede delle associazioni, ricerca e implementazione dei dati esistenti. Interfaccia del servizio con i referenti locali.
Gestione stand	Predisposizione del materiale per l'evento, contatti con gli organizzatori, presenza e attività d'informazione durante le iniziative
Campagne di comunicazione	Il volontario si parteciperà al servizio curandone l'organizzazione e gestione.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Gestione del materiale, ricerca, contatti telefonici e con strumentazione informatica Ruolo di interfaccia con le fonti informative.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Ricerca, produzione schede, archiviazione e manutenzione degli archivi. Ruolo operativo e organizzativo delle attività.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Collaborazione e affiancamento, talvolta sostituzione dell'operatore. Attività di accoglienza
Attività di ricezione/risposta telefonica	Interfaccia nel contatto con l'utente al telefono, gestione della ricezione/risposta in orario di apertura
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Ruolo progettuale, organizzativo e produttivo. Produzione del materiale; distribuzione dei depliant negli incontri sul territorio, nelle scuole, nelle riunioni
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	Attività di presentazione e promozione del servizio, anche del ruolo di volontario all'interno del servizio. Nelle giornate di orientamento nelle scuole medie superiori presenza del volontario, sia per le attività operative di supporto all'iniziativa che per la promozione del SCN.

Denominazione Sede: FAGNANO OLONA	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	affiancare l'operatore del servizio e quando in autonomia, attenersi alle indicazioni dello stesso, ma con un ruolo propositivo ed attivo
Gestione stand	affiancare l'operatore del servizio e quando in autonomia, attenersi alle indicazioni dello stesso, ma con un ruolo propositivo ed attivo
Campagne di comunicazione	affiancare l'operatore del servizio e quando in autonomia, attenersi alle indicazioni dello stesso, ma con un ruolo propositivo ed attivo
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	garantire gli aggiornamenti e l'accesso al servizio anche in assenza dell'operatore
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	garantire gli aggiornamenti e l'accesso al servizio anche in assenza dell'operatore
Attività di allestimento della rassegna stampa.	garantire gli aggiornamenti e l'accesso al servizio anche in assenza dell'operatore

Attività di cura e redazione del sito internet.	garantire gli aggiornamenti e l'accesso al servizio anche in assenza dell'operatore
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	prendere appuntamenti, dare prime informazioni, mostrare il materiale liberamente accessibile
Attività di ricezione/risposta telefonica	prendere appuntamenti, dare prime informazioni, mostrare il materiale liberamente accessibile
Fornitura di depliant informativi del servizio.	garantire gli aggiornamenti e l'accesso al servizio anche in assenza dell'operatore

Denominazione Sede: GAVIRATE	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Supporto con il personale per la realizzazione dei Saloni dello Studente e il Salone del Turismo nonché per tutte le attività finalizzate all'approfondimento di tematiche specifiche.
Gestione stand	Affiancamento degli operatori sia per la predisposizione degli stand che per la gestione della parte informativa ,in fase iniziale, per arrivare ad una gestione successiva in autonomia.
Campagne di comunicazione	Compatibilmente con le conoscenze tecniche specifiche, supporto agli operatori nell'ideazione e realizzazione dei materiali per la pubblicizzazione delle diverse iniziative del servizio.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Supporto con il personale per la realizzazione dei Saloni dello Studente e il Salone del Turismo nonché per tutte le attività finalizzate all'approfondimento di tematiche specifiche.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Attività di aggiornamento sia cartaceo che informatizzato.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	Attività di aggiornamento.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Inserimento ed aggiornamento dati.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Accoglienza dell'utenza e analisi della domanda con rinvio all'operatore specifico oppure risposta immediata nel caso di richieste non specialistiche. Gestione diretta utenti internet point con compilazione del registro e gestione dei pagamenti. Implementazione dell'orario di apertura al pubblico durante la settimana effettuando orario continuato e attivazione dell'apertura il sabato pomeriggio ed i giorni festivi (solo in concomitanza con le aperture del Centro Commerciale).
Attività di ricezione/risposta telefonica	Ricezione/risposta alle telefonate con rimando all'operatore specifico.
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Distribuzione sul territorio (scuole, parrocchie, attività commerciali, bacheche comunali) di materiale informativo (locandine, brochure) delle diverse iniziative dello sportello.
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	I volontari affiancheranno il personale educativo dei servizi nella realizzazione delle diverse attività di raccordo.

Denominazione Sede: GIUSSANO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Il volontario collaborerà con l'operatore nella realizzazione delle azioni indicate nella fase 3, ricevendo istruzioni su cosa fare. In particolare potrà occuparsi di attività legate alla promozione (preparazione depliant, newsletter e comunicati stampa), all'allestimento, alla documentazione (riprese audio-video).
Gestione stand	Il volontario contribuirà all'allestimento e al presidio. Il volontario svolgerà l'attività in parte in affiancamento all'operatore e in parte in autonomia.
Campagne di comunicazione	Il volontario svolgerà l'attività (descritta nella fase 3) in affiancamento all'operatore: seguirà le indicazioni dell'operatore su cosa preparare e in che modo ma potrà contribuire con la propria iniziativa e le proprie capacità. L'operatore effettuerà il monitoraggio costante.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Il volontario effettuerà ricerche informative per aggiornare le fonti esistenti e per cercare nuove fonti. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore: seguirà le indicazioni dell'operatore su cosa e dove cercare ma potrà contribuire con la propria iniziativa.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Il volontario potrà contribuire alle attività di rielaborazione, supportando l'operatore nella preparazione degli strumenti informativi. In alcuni casi potrà supportare l'attività di aggiornamento ricercando le informazioni aggiornate e sostituendole con quelle scadute. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore: seguirà le indicazioni dell'operatore su cosa fare ma potrà contribuire con la propria iniziativa.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	Il volontario effettuerà l'inserimento degli annunci selezionati dall'operatore nel formato adatto alla stampa, provvederà alla stampa e all'affissione sulla bacheca. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore. L'operatore effettuerà un costante monitoraggio.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Il volontario preparerà alcuni testi per la pubblicazione, curerà l'aspetto grafico di alcune pagine. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore. L'operatore effettuerà un costante monitoraggio.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Il volontario svolgerà attività di accoglienza e gestione dell'utenza solo per quanto riguarda i servizi di computer pubblico, il servizio fax e i servizi di tesseramento. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore. L'operatore effettuerà un costante monitoraggio.
Attività di ricezione/risposta telefonica	Il volontario risponderà al telefono quando l'operatore è impegnato in un colloquio. Fornirà le informazioni generali sul servizio, chiamerà l'operatore oppure prenderà appunti sulla richiesta pervenuta, secondo il tipo di situazione. Il volontario svolgerà l'attività in affiancamento all'operatore. L'operatore effettuerà un costante monitoraggio.
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Il volontario fornirà depliant solo agli utenti dei servizi di computer pubblico, del servizio fax e dei servizi di tesseramento.
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	Il volontario effettuerà l'inserimento dei dati sull'utenza, raccolti dall'operatore con gli strumenti cartacei di raccolta dati, nel programma di elaborazione dati. Il volontario effettuerà anche alcune ore alla settimana del suo servizio a supporto di due servizi/progetti (descritti nella fase 3) che operano in integrazione con l'Informagiovani. Progetto Giovani: Il volontario a supporterà l'operatore di sviluppo di comunità in varie attività: redazione verbali, presenza a riunioni con i giovani e le associazioni, documentazione di attività. Sportello Lavoro: Il volontario effettuerà lavori di back office a supporto dell'operatore dello sportello.

Denominazione Sede: MILANO

Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	1) partecipazione all'organizzazione e alla promozione degli incontri che si svolgono presso la sede dell'Informagiovani: contatti con i soggetti coinvolti e i relatori; allestimento tecnico dello spazio; predisposizioni di materiali informativi e promozionali; rilevazione statistica dei partecipanti agli incontri 2) supporto all'attività di front-office: accoglienza dell'utenza, prima informazione, rilevazione dell'utenza, accompagnamento dei giovani nella navigazione di siti di interesse per gli utenti 3) ricerche di approfondimento e predisposizione e realizzazione di materiale divulgativo nelle seguenti aree tematiche: lavoro, opportunità formative, cultura e tempo libero.
--	---

Denominazione Sede: MONZA

Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	Attività di front office: Il volontario dovrà essere in grado di accogliere l'utente, farsi esporre la problematica e attivare i procedimenti necessari per la risoluzione dell'esigenza rilevata dal cittadino. Attività di back office: - Realizzazione campagne informative - preparazione iter istruttoria per allineamento codici fiscali Carico di lavoro volontari: - Accoglimento dell'utente; - Gestione della problematica esposta (dopo adeguata formazione); - Attivazione con adeguate procedure operative ed eventuale contatto con uffici interni e/o esterni per risolvere problematica; - Archiviazione istanze; - Risposta istanze pervenute mezzo email con abbattimento dei tempi di risposta; - Gestione progetto allineamento codici fiscali (ricevimento cittadino, esposizione delle varie soluzioni legislative per l'attribuzione dei codici fiscali).
--	--

Denominazione Sede: PADENGHE SUL GARDA

REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Il ruolo del volontario sarà di affiancare l'operatore presente per potenziare il servizio esistente al fine di strutturare un sistema solido e coordinato con diverse realtà esistenti
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Il volontario si affiancherà all'operatore nello svolgimento delle diverse attività.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Il volontario verrà formato con l'affiancamento di un operatore al fine di poter offrire informazioni selezionate ed elaborate in un'ottica di rete con gli altri punti informagiovani del territorio.
Attività di cura e redazione del sito internet.	Il volontario permetterà di aggiornare il sito con le novità principali e di selezionare le informazioni via mail.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Spiegazione di come è stato strutturato lo stand, fornire informazioni al riguardo.
Attività di ricezione/risposta telefonica	Durante l'orario di apertura al pubblico l'operatore, affiancato dal volontario, fornisce informazioni anche telefonicamente rimandando poi ad un ulteriore approfondimento in loco.
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Affiancamento all'operatore per la creazione di un apposito depliant.

Denominazione Sede: PAVIA

REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Gestione stand	informazioni all'utenza per l'utilizzo del servizio

Campagne di comunicazione	collaborazione alla predisposizione dell'informazione, invio dell'informazione
Campagne di comunicazione	il volontario affiancherà il personale del Settore per tutti gli ambiti individuati ed in particolare per l'aggiornamento e la divulgazione del materiale informativo divulgativo e
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	raccolta periodica delle informazioni necessarie
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	il volontario affiancherà il personale del Settore per tutti gli ambiti individuati - organizzazione e verifica dei requisiti dell'utenza - elaborazione dati statistici -
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	informatizzazione e predisposizione del materiale cartaceo
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	il volontario affiancherà il personale del Settore per tutti gli ambiti individuati - organizzazione e verifica dei requisiti dell'utenza - elaborazione dati statistici
Attività di cura e redazione del sito internet.	aggiornamento costante del sito
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Attività di ricezione/risposta telefonica	dare informazioni sul servizio
Attività di ricezione/risposta telefonica	il volontario sarà impegnato in tutte le attività atte ad agevolare le risposte all'utenza
Fornitura di depliant informativi del servizio.	collaborazione alla stesura del depliant e distribuzione
Fornitura di depliant informativi del servizio.	il volontario si affiancherà il personale impegnato per la distribuzione del materiale
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	collaborare all'organizzazione pratica dell'attività-evento

Denominazione Sede: RHO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Attività di back office per il reperimento e la strutturazione delle informazioni, attività di contatto con le reti territoriali.
Gestione stand	Ricerca ed allestimento del materiale per la partecipazione a momenti territoriali di prima informazione orientativa (es: salone per genitori ed allievi) e per il servizio in sede.
Campagne di comunicazione	Raccolta ed analisi dei dati di frequenza dell'utenza, elaborazione grafica dei materiali informativi, in affiancamento agli operatori.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	Contatto diretto con i referenti delle reti locali e monitoraggio delle fonti informative cartacee ed informatiche.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Affiancamento all'operatore nella ricerca, selezione, aggiornamento e presentazione dei materiali informativi, per garantirne la regolarità.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	Il volontario affiancherà gli operatori nella selezione di articoli di giornali/riviste/materiale cartaceo e informatizzato.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	I volontari affiancheranno gli operatori nella gestione delle attività di front-office e accoglienza dell'utenza.

Attività di ricezione/risposta telefonica	I volontari svolgeranno attività di ricezione/risposta telefonica.
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Aggiornamento e ridefinizione dei depliant.

Denominazione Sede: SARONNO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	I volontari verranno coinvolti nelle attività relativamente a: - potenziamento dello sviluppo della rete sul territorio - organizzazione e realizzazione dei Saloni informativi e di orientamento, in particolare per l'accoglienza dei gruppi e dei visitatori ai Saloni e la gestione di uno spazio informativo dell'InformaGiovani stesso. - Organizzazione di iniziative rivolte ai giovani.
Gestione stand	Il volontario collaborerà alla realizzazione delle attività sopra descritte, in particolare: - allestimento dello stand - attività di informazione a carattere generale ai visitatori dello stand - raccolta di suggerimenti ed esigenze espresse dai giovani, con gli strumenti valutati volta per volta più idonei. Il volontario di servizio civile affiancherà gli operatori assumendosi, come "giovane", un ruolo di coinvolgimento dei giovani, facilitando l'avvicinamento al servizio, presentando il volto giovane del Servizio.
Campagne di comunicazione	Il volontario affiancherà gli operatori: - nella progettazione e realizzazione dei materiali promozionali del Servizio e delle singole attività - nel potenziamento e nella sistematizzazione del rapporto con le testate locali - nella partecipazione alle trasmissioni radiofoniche - nella collaborazione alla redazione e diffusione di "IG Magazine" - formulando proposte per nuove attività di comunicazione particolarmente efficaci per raggiungere il pubblico giovanile.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	I volontari affiancheranno gli operatori nella ricerca delle nuove fonti informative e nel contatto diretto con i riferimenti significativi per il territorio.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	Il volontario affiancherà l'operatore nella selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi, e nella realizzazione di supporti informativi, su supporto cartaceo e informatizzato.
Attività di allestimento della rassegna stampa.	I volontari affiancheranno gli operatori nella realizzazione della rassegna stampa.
Attività di cura e redazione del sito internet.	I volontari affiancheranno gli operatori nella selezione delle informazioni da rendere disponibili tramite il sito internet del Servizio, e nell'aggiornamento costante e tempestivo dei contenuti. Inoltre la collaborazione dei volontari potrà consentire di rendere la comunicazione tramite il sito sempre più adeguata e corrispondente alle modalità comunicative dei giovani utenti del Servizio.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	I volontari affiancheranno gli operatori nella gestione delle attività di front-office e accoglienza dell'utenza.
Attività di ricezione/risposta telefonica	I volontari svolgeranno attività di ricezione/risposta telefonica, fornendo in autonomia le informazioni di carattere generico e sui servizi offerti dall'InformaGiovani.
Fornitura di depliant informativi del servizio.	Il volontario affiancherà l'operatore nell'individuazione dei luoghi strategici per la diffusione dei depliant informativi, e nella distribuzione del materiale.
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	Il volontario affiancherà gli operatori in tutte le attività connesse alla realizzazione del Campus: - fase progettuale - raccolta delle adesioni e selezione dei partecipanti - affiancamento dei ragazzi durante le attività al

	Parco - realizzazione di tutte le attività di comunicazione collegate al Campus (conferenza-stampa, video sulla Web-tv locale, trasmissione su RadioOrizzonti, ...) - valutazione dell'intervento. Il volontario affiancherà gli operatori in tutte le attività connesse alla gestione della Card Giovani: - contatto con i gestori di esercizi e servizi del territorio per il rinnovo degli accordi e le eventuali integrazioni - aggiornamento della "Guida agli sconti" - attività di promozione diretta e indiretta - operazioni di rilascio.
--	--

Denominazione Sede: VERMEZZO	
REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO	Ruolo e attività del volontario
Contatto con il territorio	Il volontario svolgerà attività di informazione, negli orari di apertura al pubblico, ed invierà le richieste di intervento agli agenti.
Campagne di comunicazione	il volontario affianca gli operatori in tutte le operazioni connesse al servizio.
SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE	Ruolo e attività del volontario
Attività di affiancamento alle operazioni di ricerca delle fonti informative	il volontario affianca gli operatori in tutte le operazioni di ricerca delle fonti informative.
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	il volontario affianca gli operatori in tutte le operazioni di ricerca delle fonti informative.
FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA	Ruolo e attività del volontario
Accoglienza diretta dell'utenza	Il volontario, inizialmente affiancato dall'agente di Polizia Locale, darà immediata risposta al quesito oppure tratterà la documentazione che verrà sottoposta all'Agente in servizio.
Attività di ricezione/risposta telefonica	Il volontario dopo aver ricevuto la richiesta di intervento attraverso la centrale radio potrà avvisare gli Agenti di Polizia Locale in servizio.
ALTRE ATTIVITA' D'AREA	Ruolo e attività del volontario
Altro, impiegheremo volontari in queste altre attività	il volontario affianca gli operatori in tutte le operazioni connesse al servizio.

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

24

ENTE	CODICE SEDI	NUMERO VOLONTARI
COMUNE DI CALCINATO	75408	1
COMUNE DI CASTELLANZA	78881	1
COMUNE DI CERMENATE	26476	1
COMUNE DI CONCESIO	28982	1
COMUNE DI CORSICO	36096	1
COMUNE DI CREMA	13569	2
COMUNE DI DESENZANO DEL GARDA	26516	1
COMUNE DI FAGNANO OLONA	75923	1
COMUNE DI GAVIRATE	61982	4
COMUNE DI GIUSSANO	36137	1
COMUNE DI MILANO	91891	2
COMUNE DI MONZA	98566	1
COMUNE DI PADENGHE SUL GARDA	62415	1
COMUNE DI PAVIA	75380	1
COMUNE DI PAVIA	36217	1

COMUNE DI RHO	70824	1
COMUNE DI SARONNO	36324	2
COMUNE DI VERMEZZO	3959	1

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

Monte ore annuale di 1400 ore con un
minimo settimanale di 12 ore

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

6

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

Denominazione Sede: CALCINATO
Descrizione degli Obblighi
nessuno

Denominazione Sede: CASTELLANZA
Descrizione degli Obblighi
Flessibilità oraria

Denominazione Sede: CERMENATE
Descrizione degli Obblighi
Disponibilità a prestare servizio durante il fine settimana e nei giorni festivi, in occasione di manifestazioni realizzate dal Comune.

Denominazione Sede: CONCESIO
Descrizione degli Obblighi
orario flessibile e disponibilità nei giorni festivi o nelle attività serali.

Denominazione Sede: CORSICO
Descrizione degli Obblighi
Flessibilità oraria ed eventuale disponibilità nei festivi (pochi).

Denominazione Sede: CREMA
Descrizione degli Obblighi
Disponibilità ad effettuare trasferte per servizio, alla variazione di orario in caso di particolari necessità e disponibilità (solo in casi sporadici) di rientri serali e domenicali.

Denominazione Sede: DESENZANO DEL GARDA
Descrizione degli Obblighi
Attività di servizio su cinque giorni, disponibilità al lavoro pre-serale (17.00 - 19.00) e ad eventuali sporadiche attività nel fine settimana, sabato compreso.

Denominazione Sede: FAGNANO OLONA**Descrizione degli Obblighi**

flessibilità e disponibilità oraria compatibile con il servizio e l'operatore di riferimento

Denominazione Sede: GAVIRATE**Descrizione degli Obblighi**

Disponibilità ad effettuare servizio durante il fine settimana ed i festivi.

Denominazione Sede: GIUSSANO**Descrizione degli Obblighi**

Disponibilità a svolgere l'attività con orari flessibili, concordati con l'OLP sulla base delle esigenze del servizio; disponibilità a svolgere saltuariamente attività in giornate festive e/o in orari serali, in occasione dell'organizzazione di manifestazioni, eventi ed incontri.

Denominazione Sede: MILANO**Descrizione degli Obblighi**

- osservare l'orario di apertura al pubblico fino alle h 18,00 almeno due volte alla settimana
- essere disponibili a presenziare agli incontri serali organizzati una volta alla settimana nella fascia oraria tra le h 18.00 e le 21.00

Denominazione Sede: MONZA**Descrizione degli Obblighi**

Il candidato dovrà essere disposto a coprire l'orario di servizio dello Sportello (dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 14.00 ed il Sabato dalle 8.30 alle 12.00) e dovrà essere disponibile per aperture del servizio straordinarie in occasione di eventi particolari (Gran Premio, emergenze, promozioni)

Denominazione Sede: PADENGHE SUL GARDA**Descrizione degli Obblighi**

Flessibilità oraria.

Denominazione Sede: PAVIA**Descrizione degli Obblighi**

flessibilità oraria - disponibilità ad affrontare situazione di emergenza che si vengono a creare anche nella stessa giornata anche al termine dell'orario di servizio - disponibilità a sbrigare le attività esterne legate all'ufficio

Denominazione Sede: PAVIA**Descrizione degli Obblighi**

flessibilità d'orario, per tutti gli eventi ed attività disponibilità in orario serale e festivo.

Denominazione Sede: RHO**Descrizione degli Obblighi**

Nessun obbligo richiesto

Denominazione Sede: SARONNO**Descrizione degli Obblighi**

- Disponibilità in alcuni periodi dell'anno, in relazione alle attività da svolgere (particolarmente i Saloni, i Campus e la presenza con stand a eventi del territorio), a prestare servizio con orario flessibile e differente dall'ordinario, in particolare in orario serale e festivo
- Disponibilità a collaborare, in affiancamento gli operatori, all'allestimento di eventi, seguendone ogni fase
- Disponibilità ad utilizzare l'automezzo in dotazione all'ufficio
- Disponibilità al lavoro in team.

Denominazione Sede: VERMEZZO**Descrizione degli Obblighi**

Svolgere il servizio anche il sabato in concomitanza con l'apertura dell'Ufficio Polizia Locale - Presenza ad eventuali manifestazioni con stand della Polizia Locale.

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

Denominazione Sede: CALCINATO**Descrizione dei Requisiti**

nessuno

Denominazione Sede: CASTELLANZA**Descrizione dei Requisiti**

Buona predisposizione ai rapporti interpersonali

Denominazione Sede: CERMENATE**Descrizione dei Requisiti**

Patente di guida tipo B - Conoscenze informatiche del pacchetto Office

Denominazione Sede: CONCESIO**Descrizione dei Requisiti**

Essere in possesso della patente "B", buona/ottima conoscenza ed utilizzo del computer, utilizzo internet e posta elettronica, essere autonomo, ed avere una buona capacità di comunicazione e relazione con i colleghi ed i clienti che si presentano al servizio, ed avere un pò di creatività.

Denominazione Sede: CORSICO**Descrizione dei Requisiti**

Buona capacità di utilizzo informatico: Videoscrittura, navigazione internet, posta elettronica.

Denominazione Sede: CREMA**Descrizione dei Requisiti**

Buone capacità relazionali, disponibilità al dialogo ed al confronto, ottima conoscenza del P.C (Word, Excell, Posta Elettronica, Internet);
Patente B;
Discreta conoscenza della lingua Inglese;

Denominazione Sede: DESENZANO DEL GARDA**Descrizione dei Requisiti**

Buon uso dei principali programmi informatici, di internet e posta elettronica, capacità comunicative e relazionali.

Denominazione Sede: FAGNANO OLONA**Descrizione dei Requisiti**

patente
diploma di scuola superiore
disponibilità e volontà di collaborare con l'operatore di riferimento
disponibilità all'accoglienza dell'utenza
interesse verso le problematiche del lavoro, della formazione, dell'istruzione, del tempo libero
conoscenza del computer e dei programmi base

Denominazione Sede: GAVIRATE**Descrizione dei Requisiti**

Preferibile Patente di guida B, Preferibile conoscenza della lingua inglese. Buone conoscenze informatiche (Office - Internet)

Denominazione Sede: GIUSSANO**Descrizione dei Requisiti**

Conoscenza dell'informatica di base.

Denominazione Sede: MILANO**Descrizione dei Requisiti**

- conoscenze informatiche di base

Denominazione Sede: MONZA**Descrizione dei Requisiti**

Studenti universitari con spiccato interesse per le relazioni pubbliche. Buona conoscenza della strumentazione informatica.

Denominazione Sede: PADENGHE SUL GARDA**Descrizione dei Requisiti**

Nessun requisito richiesto

Denominazione Sede: PAVIA**Descrizione dei Requisiti**

almeno diploma di scuola secondaria di secondo grado - conoscenza informativa -

Denominazione Sede: PAVIA**Descrizione dei Requisiti**

patente. diploma di scuola secondaria di secondo grado, capacità di uso del computer e dei principali programmi, conoscenza scolastica di una lingua straniera

Denominazione Sede: RHO**Descrizione dei Requisiti**

Disponibilità al lavoro relazionale
Conoscenze informatiche da utilizzatore (word, excel, powerpoint, publisher)

Denominazione Sede: SARONNO**Descrizione dei Requisiti**

Nessun requisito richiesto

Denominazione Sede: VERMEZZO**Descrizione dei Requisiti**

si richiede la capacità e l'utilizzo del personal computer