

## **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:*

**Pronto ANCI**

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:*

Il progetto si inserisce in un contesto molto variegato all'interno del quale sono molteplici i soggetti e le professionalità coinvolte. ANCI Lombardia, insieme ai numerosi enti locali aderenti all'associazione e a tutte le figure professionali che vi operano, caratterizzano e animano questo vivace contesto di riferimento all'interno del quale nasce e si sviluppa il progetto di servizio civile di seguito presentato.

Per descrivere in modo accurato il contesto di riferimento in cui si inserisce il progetto, nei paragrafi che seguono verranno presentati i diversi soggetti coinvolti: l'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani) con i suoi apparati e la sua poliedrica esperienza e gli enti aderenti ai progetti i molteplici servizi erogati.

#### **6.1 NASCITA E SVILUPPO DELL'ASSOCIAZIONE NAZIONALE DEI COMUNI ITALIANI (ANCI)**

Oltre 100 anni di attività raccontano una storia che affonda le sue radici in quella del Paese e insieme a questa cresce. Nel 1901 fu fondata L'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani e da allora l'ANCI lavora con passione e continuità al servizio delle istituzioni e al fianco di chi, giorno dopo giorno, è

impegnato a favorire sviluppo e competitività dei territori. Ad ANCI Lombardia, associazione senza fine di lucro, aderiscono i Comuni, i loro Consorzi, le loro strutture operative e organizzative.

L'Associazione rappresenta gli enti locali associati nei rapporti con la Regione, avendo particolare riguardo alle peculiarità, alle prerogative, agli interessi delle singole comunità; tutela le autonomie locali sancite dalla Costituzione perseguendone la piena attuazione; promuove la partecipazione degli enti associati a forme di collaborazione e di coordinamento; studia e promuove ricerche e iniziative a favore dello sviluppo economico e sociale delle comunità e per una crescita culturale ed una sensibilità ambientale delle stesse; mantiene collegamenti operativi con organi dello Stato, con le Comunità Montane e le Province, con le associazioni regionali e nazionali degli enti locali, nonché con gli altri Enti regionali esistenti.

Per il raggiungimento dei propri obiettivi ANCI Lombardia promuove convegni e dibattiti, pubblica studi, atti, anche a mezzo di propri organi di stampa; promuove altresì iniziative di assistenza, consulenza, informazione e formazione a favore degli Enti associati.

## 6.2 INDICATORI E DATI DI CONTESTO DEL PROGETTO

ANCI Lombardia promuove, con il presente progetto, azioni di promozione delle politiche giovanili e culturali e delle politiche di informazione alla cittadinanza.

In particolare il progetto si propone di:

- promuovere l'informazione e la pubblicizzazione del servizio civile ai giovani.
- promuovere la cultura, l'educazione e la sensibilizzazione al tema del servizio civile.
- promuovere forme di cittadinanza attiva, fornendo ai giovani occasioni di partecipazione alla vita pubblica e di crescita personale e professionale.

Per definire con precisione il contesto di riferimento nel quale si sviluppa il progetto occorre quindi descrivere la realtà della sede di servizio, nella tabella che segue è sinteticamente indicato il contesto di riferimento del progetto (Tabella 4).

TABELLA 4: "Descrizione del contesto di riferimento" –

<b>Denominazione Sede: ANCI LOMBARDIA</b>
<b>Descrizione del contesto di riferimento</b>
Nel 1901 fu fondata L'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani e da allora l'ANCI lavora con passione e continuità al servizio delle istituzioni. Ad ANCI Lombardia, associazione senza fine di lucro, aderiscono i Comuni, i loro Consorzi, le loro strutture operative e organizzative.
L'Associazione rappresenta gli enti locali associati nei rapporti con la Regione, avendo particolare riguardo alle peculiarità, alle prerogative, agli interessi delle singole comunità. La struttura organizzativa è composta da un consiglio direttivo e da una serie di dipartimenti operativi che raccolgono i bisogni degli Enti Associati e propongono soluzioni operative.

I volontari coinvolti nel progetto avranno come sede di progetto l'Ufficio Servizio Civile di Anci Lombardia che si occupa di organizzare e assistere gli enti locali, aderenti alla rete di servizio civile organizzata da Anci Lombardia, nella gestione dei progetti.

I servizi erogati sono destinati a:

- assistere i Comuni nello svolgimento delle attività di progettazione, organizzazione, formazione, monitoraggio e gestione dei progetti di servizio civile;
- offrire orientamento e consulenza ai Comuni sulle forme e gli strumenti utili per attivare tra i giovani forme di protagonismo attivo e proposito;
- realizzare attività promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale in Lombardia in coordinamento con le iniziative proposte dalla Direzione Generale Famiglia e Solidarietà Sociale – Unità Operativa Promozionale del Servizio Civile della Regione Lombardia.
- sostenere e promuovere i cittadini, individualmente o in gruppi, nell'acquisire capacità di autoorganizzazione e autogestione e nello sviluppare i rapporti con le istituzioni.

Il ruolo previsto per i volontari sarà di supporto ai progetti e alle attività del servizio: tale supporto si estrinsecherà in attività di organizzazione di convegni ed eventi, raccolta documentazione per la

definizione dei progetti, inserimento dati sia per il sito internet che per l'aggiornamento del database del servizio civile. Il ruolo rivestito consentirà ai volontari di ampliare le proprie conoscenze in materia di partecipazione e organizzazione, rinnovando la propria cultura civica e stimolando la diffusione di questa tra i cittadini. La diffusione delle conoscenze riguardo le modalità e le forme di partecipazione oltre a favorire lo sviluppo di nuove forme di politiche attive e positive tra i giovani, può suscitare in loro la riflessione intorno ai temi di cittadinanza, di partecipazione e di cultura civica.

### Contesto rappresentato dai servizi attualmente erogati

Per meglio comprendere il contesto nel quale i volontari opereranno, procederemo ad una descrizione dettagliata dei servizi erogati.

I servizi erogati 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 dei dati
- 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

Nella tabella di seguito riportata (Tabella 5) sono descritti, anche con dati quantitativi, i servizi nei quali si intende impiegare il volontario e, laddove possibile sono indicati anche gli eventuali bisogni non soddisfatti. La rilevazione di possibili bisogni non soddisfatti può rappresentare un dato utile a comprendere con maggiore chiarezza il contesto di riferimento prestando attenzione non solo a quanto effettivamente è in atto ma anche a quello che potrebbe svilupparsi. Gli elementi riportati consentiranno una comprensione più accurata del contesto specifico della sede di servizio civile.

TABELLE 5: "Descrizione delle attività" -

<b>Denominazione Sede: ANCI LOMBARDIA</b>	
<b>REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO</b>	
<b>Contatto con il territorio</b>	<b>Utenti attuali</b>
L'attività prevede la gestione di contatti telefonici, via mail e con posta convenzionale, e la partecipazione ad incontri pubblici e riunioni specifiche organizzate da Anci Lombardia per la promozione del servizio civile sul territorio. Le esperienze realizzate comprendono conferenze, stand tematici all'interno di manifestazioni ed eventi congressuali ("RisorseComuni"), incontri per gli studenti, bacheche informative sul territorio.	800
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	

nessuno.	
<b>Gestione stand</b>	<b>Utenti attuali</b>
All'interno di strutture scolastiche e in occasione di manifestazioni ed eventi vengono allestiti degli stand informativi con la funzione di promozione e sensibilizzazione del servizio civile sul territorio.	100
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
Per il momento l'attività si concentra soltanto in rare occasioni durante l'anno, si vorrebbe intensificare maggiormente l'attività.	
<b>Campagne di comunicazione</b>	<b>Utenti attuali</b>
L'Ufficio Servizio Civile di Anci Lombardia opera campagne di comunicazione per promuovere il servizio civile tra i giovani. Utilizza i seguenti strumenti: • pubblicazione delle informazioni sul portale "Servizio Civile Anci Lombardia" • invio della newsletter mensile degli iscritti al portale • pubblicazione delle informazioni nei siti del circuito Anci Lombardia • pubblicazione di articoli sulla rivista "Strategie Amministrative" • partecipazione/organizzazione a eventi e a incontri in scuole e università • distribuzione di materiale informativo presso gli uffici degli enti locali • diffusione di informazioni attraverso il circuito stampa, radio, tv	700
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
L'attività è piuttosto articolata e si avvale di molti strumenti che potrebbero essere maggiormente affinati e perfezionati.	
<b>SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE</b>	
<b>Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).</b>	<b>Utenti attuali</b>
L'attività si concretizza nella cura e nell'aggiornamento dei materiali informativi del sistema di Anci Lombardia per la gestione dei dati del servizio civile.	700
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
Si vorrebbe garantire una maggiore tempestività nell'aggiornamento dei materiali informativi.	
<b>Attività di cura e redazione del sito internet.</b>	<b>Utenti attuali</b>
L'attività si concretizza nella cura e nell'aggiornamento dei materiali informativi pubblicati sul sito del servizio civile di Anci Lombardia ( <a href="http://serviziocivile.anci.lombardia.it">http://serviziocivile.anci.lombardia.it</a> ) e sul gestionale utilizzato per il controllo e la verifica degli aspetti di gestione dei progetti (orari, permessi, ..)	800
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
Per il momento non è possibile garantire un aggiornamento tempestivo dei dati.	
<b>FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA</b>	
<b>Accoglienza diretta dell'utenza</b>	<b>Utenti attuali</b>
L'Ufficio Servizio civile di Anci Lombardia offre un servizio di call center mediante il quale si forniscono risposte informative inerenti il servizio civile. Per quanto riguarda le difficoltà che possono verificarsi nel corso dello svolgimento dei progetti di servizio civile, viene fornita un'assistenza mirata dagli esperti di gestione e di monitoraggio dei progetti. In tutti questi casi si tratta di attività di ascolto e di rilevazione dei bisogni, seguiti da interventi di risposta mirata e personalizzata.	800
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
Si vorrebbe potenziare il servizio per meglio rispondere alle richieste.	
<b>Attività di ricezione/risposta telefonica</b>	<b>Utenti attuali</b>

L'attività è svolta telefonicamente e fornisce un'assistenza mirata, fornisce informazioni generali e risponde alle diverse questioni poste. Nella maggior parte dei casi si tratta di indicazioni riguardanti le pratiche di servizio civile (apertura libretto postale, informazioni sulle ferie, sulle malattie, ecc.).	800
<b>Bisogni non soddisfatti</b>	
Si vorrebbe potenziare il servizio per meglio rispondere alle richieste.	

## 7) Obiettivi del progetto:

### 7.1 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.

### 7.2 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DI POLITICHE GIOVANILI

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

<b>DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI UN ATTEGGIAMENTO DI CITTADINANZA ATTIVA</b>	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.
<b>DIFFUSIONE FRA I VOLONTARI DI CONOSCENZE PROFESSIONALI E CAPACITA' D'INSERIMENTO IN SITUAZIONI DI LAVORO</b>	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"> <li>• un'effettiva esperienza di conoscenze tecniche maturate durante lo svolgimento di percorsi di formazione teorici;</li> <li>• capacità di strutturare relazioni sociali complesse acquisite mediante una lunga permanenza in un concreto ambito lavorativo.</li> </ul>

### 7.3 OBIETTIVI SPECIFICI RELATIVI ALLO SVILUPPO DELLE BUONE PRASSI

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

<b>INTRODUZIONE NEI PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI FORME D'INNOVAZIONE E CREATIVITA'</b>	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.

#### **7.4 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.

Gli obiettivi specifici appena descritti 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.*

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 all'ente di introdurre nuovi servizi.

Nelle tabelle seguenti (Tabella 8) sono esplicitate, in relazione all'area di intervento, le ripartizioni percentuali del carico di lavoro dei volontari e la descrizione del ruolo e dell'attività prevista per ciascun volontario a seconda dei servizi in cui è inserito.

Saranno affidate ai volontari una serie di attività riconducibili a tre aree di 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.

##### **Front office - Accoglienza dell'utenza**

L'Ufficio Servizio civile di Anci Lombardia offre un servizio di call center mediante il quale si forniscono risposte informative inerenti il servizio civile. Per quanto riguarda le difficoltà che possono verificarsi nel corso dello svolgimento dei progetti di servizio civile, viene fornita un'assistenza mirata dagli esperti di gestione e di monitoraggio dei progetti. In tutti questi casi si tratta di attività di ascolto e di rilevazione dei bisogni, seguiti da interventi di risposta mirata e personalizzata.

Il volontario, dopo lo specifico momento formativo, verrà impiegato nell'incontro e orientamento al servizio dell'utenza.

L'attività di accoglienza verrà estesa anche allo strumento telefonico e di comunicazione via posta.

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.

##### **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. 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 locali di progetto.

Il dettaglio riguardante la situazione all'interno dell'Ufficio Servizio civile di Anci Lombardia, la ripartizione percentuale del carico di lavoro dei volontari e la descrizione del ruolo e dell'attività prevista è riportata nella tabella seguente (Tabella 8).

TABELLA 8: "Percentuale di impiego del volontario nei singoli servizi" –

<b>Denominazione Sede: ANCI LOMBARDIA</b>			
<b>Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO</b>			
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)
contatto con il territorio	10%	10%	20%
gestione stand	10%	10%	20%
campagne di comunicazione	5%	5%	10%
<b>Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE</b>			
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)
attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	10%	10%	5%
attività di cura e redazione del sito internet.	5%	5%	5%
<b>Carico di lavoro dei volontari (valori %) nell'area FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA</b>			
Servizi	Vol 1 (% di lavoro)	Vol 2 (% di lavoro)	Vol 3 (% di lavoro)
accoglienza diretta dell'utenza	30%	30%	20%
attività di ricezione/risposta telefonica	30%	30%	20%
	100%	100%	100%

Nella tabella seguente (Tabella 9) è descritto il ruolo e l'attività prevista per ciascun volontario a seconda dei servizi in cui è inserito.

TABELLA 9: "Attività e ruolo del volontario"

<b>Denominazione Sede: ANCI LOMBARDIA</b>	
<b>REALIZZAZIONE DI AZIONI INFORMATIVE DECENTRATE SUL TERRITORIO</b>	<b>Ruolo e attività del volontario</b>
Contatto con il territorio	I volontari opereranno come supporto logistico e organizzativo nella realizzazione di convegni, seminari, incontri di formazione, svolgendo attività a questo finalizzate e contribuiranno all'incremento dei contatti con i Comuni e i volontari di servizio civile.
Gestione stand	I volontari si occuperanno dell'analisi e della distribuzione dei materiali di promozione e di informazione sul servizio civile.
Campagne di comunicazione	Il supporto dei volontari all'attività all'ideazione dei contenuti e della grafica del materiale informativo (depliant, volantini, pieghevoli) e alla diffusione dello stesso (spedizioni postali, via mail, ect.) consentirà una maggior diffusione di materiale informativo e un più attenta opera di sensibilizzazione sui temi del progetto.
<b>SUPPORTO ALL'ATTIVITA' DI BACK OFFICE</b>	<b>Ruolo e attività del volontario</b>
Attività di selezione, rielaborazione, ricerca ed aggiornamento dei materiali informativi (informatizzati e cartacei).	I volontari si occuperanno di selezionare, ricercare e aggiornare i contenuti dei materiali informativi partecipando anche alle attività di diffusione degli stessi (spedizioni postali, via mail, ect.)
Attività di cura e redazione del sito internet.	I volontari si occuperanno dell'attività di cura e redazione del sito internet curandone l'aggiornamento periodico dei contenuti.
<b>FRONT OFFICE - ACCOGLIENZA DELL'UTENZA</b>	<b>Ruolo e attività del volontario</b>
Accoglienza diretta dell'utenza	I volontari si occuperanno di ricevere il pubblico fornendo loro informazioni riguardo ai progetti e l'esperienza del servizio civile.
Attività di ricezione/risposta telefonica	I volontari saranno impiegati nel call center dell'ufficio e si occuperanno di fornire risposte informative inerenti il servizio civile. Forniranno un'attività di ascolto e di rilevazione dei bisogni, seguita da interventi di risposta mirata e personalizzata.

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

3

<b>ENTE</b>	<b>CODICE</b>	<b>NUMERO VOLONTARI RICHIESTI</b>
ANCI LOMBARDIA	30387	3

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*

Nessun obbligo

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

**NESSUNO**