

SERVIZIO CIVILE REGIONALE

PROGETTO: GIOVANI E DIRITTI

Il progetto si colloca nel ambito delle attività svolte dal **Centro L.I.F.E** Agenzia Formativa associata alla CGIL Camera del Lavoro di **PISTOIA**, che ha come finalità il **Lavoro, l'Informazione, Formazione l'Educazione**.

I servizi offerti dal Centro L.I.F.E. si coniugano perfettamente con le attività della Camera del Lavoro: i ragazzi che si rivolgono a noi con richieste di formazione/orientamento professionale/lavoro sono portatori di molti bisogni e richieste che possono trovare risposta proprio all'interno dei servizi offerti dal sindacato (Caaf – Inca e servizi in genere). Allo stesso tempo gli utenti che fruiscono dei servizi della Camera del Lavoro possono aver bisogno di informazioni sul mondo del lavoro e della formazione forniti dall'Agenzia.

L'obiettivo generale del progetto è quello di far conoscere ai giovani, attraverso i diversi servizi, le politiche del lavoro e la tutele dei diritti dei cittadini, aumentare la consapevolezza dei ragazzi sulla realtà in cui vivono e favorire il loro ingresso nel mondo del lavoro con accresciute professionalità e consapevolezza delle dinamiche sociali. Il progetto si svilupperà come segue:

- 1) **Formazione generale e specifica** rivolta ai giovani per far conoscere la struttura e le finalità del progetto
- 2) **Indagine** riguardo la conoscenza degli utenti dei servizi offerti dall'Agenzia Centro L.I.F.E. e rilevazione dei loro bisogni/richieste e del grado di soddisfazione in base ai servizi offerti. I giovani sotto la supervisione dell'operatore di Progetto elaboreranno un questionario da somministrare agli utenti dei servizi offerti dall'Agenzia.
- 3) **Elaborazione dei dati** raccolti e individuazione dei servizi da promuovere e delle criticità evidenziate, sulla base dei quali sviluppare le attività legate al progetto. I giovani provvederanno all'elaborazione dei dati, stesura dei report e individuazione degli ambiti e servizi che necessitano di un intervento per migliorarne la visibilità agli utenti. Inoltre sarà fondamentale una volta emerse le criticità legate ai servizi, trovare delle possibili soluzioni finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.
- 4) **Produzione di materiale informativo/promozionale** riguardante le attività legate al progetto. I giovani si occuperanno sia della creazione e sviluppo del materiale pubblicitaria in forma cartacea e digitale, sia della sua diffusione tramite i mezzi tradizionali (volantinaggio, affissioni, manifesti) e le nuove tecnologie informatiche.
- 5) **Supporto ai servizi offerti** da parte dei giovani volontari in affiancamento agli operatori, finalizzato a migliorare la qualità dei servizi offerti. La presenza dei volontari consentirà agli

operatori di concentrarsi sulla richiesta dell'utente avendo più tempo a disposizione , e delegando al giovane le mansioni legate gli aspetti burocratici o operativi (fotocopie, inserimento dati, fornire semplici informazioni di servizio).

Nello specifico ai giovani, saranno richieste le seguenti mansioni:

- Individuare i bisogni e le attese degli utenti per prevenire situazioni di inefficienza dei servizi
- Garantire l'attuazione dei diritti di accesso all'informazione, attraverso l'applicazione delle procedure previste dalla normativa, soprattutto nei confronti degli utenti con esigenze speciali
- Gestione della comunicazione telefonica in entrata e in uscita: smistamento delle telefonate, gestione dell'agenda appuntamenti.
- Distribuzione di materiale informativo agli utenti per facilitare l'accesso ai servizi
- Favorire l'orientamento degli utenti all'interno dei servizi,
- Consegna di eventuali documenti (in accordo con gli operatori dei diversi servizi)
- Utilizzo dei mezzi per il ricevimento e la trasmissione di comunicazioni interne ed esterne: telefono , fax, email.
- Classificazione ed archiviazione di documenti.
- Utilizzo dei principali software applicativi d'ufficio (fogli elettronici, programmi di video scrittura, database relazionali, servizi internet) per inserimento dati per le prenotazioni dei servizi offerti
- Redazione di testi e comunicazioni formali: redazione di report, presentazioni, statistiche, lettere, comunicazioni , attraverso l'utilizzo di applicativi informatici

POSTI DISPONIBILI 6

ORE SETTIMANALI 25

SEDI PROGETTO

DENOMINAZIONE	COMUNE	INDIRIZZO	N. VOLONTARI
Camera del Lavoro	Pistoia	Via Niccolo' Puccini, 104	4
Camera del Lavoro	Montecatini terme	Viale Ferdinando Martini, 9	2

REQUISITI

- Diploma di scuola secondaria di secondo grado.
- Buona conoscenza dell'uso del computer (per elaborazione dati riguardanti le fasi del progetto e realizzazione del materiale pubblicitario).
- Conoscenza di una lingua straniera
- Patente B (per eventuali spostamenti nelle varie sedi dove si attuerà il progetto)

PER INFORMAZIONI

- **Centro L.I.F.E.** Via San Mamante, 44 50053Empoli (FI)
Orario di apertura: Dal lunedì al giovedì dalle 10:00 alle13:00 e dalle 15:00 alle 18:00
Tel 0571/79874 0571/942154 e-mail: centrolife@alice.it sito web: www.centrolife.it
- **Camera del Lavoro PISTOIA** - Via Niccolo' Puccini, 104 Pistoia
Silvia Biagini 3479007224 email: silviabiagini@pistoia.tosc.cgil.it

Informazioni per la presentazione della domanda sono reperibili sul sito della Regione Toscana:

http://www.regione.toscana.it/-/servizio-civile-regionale-avviso-per-la-selezione-di-3-150-giovani?redirect=http%3A%2F%2Fwww.regione.toscana.it%2Fcittadini%2Fwelfare%2Fservizio-civile%3Bjsessionid%3DE242CE9E5AD3BEFB2DCC81C3B9F9546B.web-rt-as01-p1%3Fp_p_id%3D101_INSTANCE_uA9bCuT7C95w%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26p_p_col_id%3D_118_INSTANCE_3qmo8NLMXrH4_column-2%26p_p_col_count%3D1 e deve essere corredata dal curriculum del candidato.

La domanda di partecipazione può essere presentata esclusivamente on line, accedendo al sito: <https://servizi.toscana.it/sis/DASC> e seguendo le apposite **istruzioni**.

La scadenza per la presentazione della domanda è il 07 GIUGNO 2019