



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

**TITOLO DEL PROGETTO: “IN COMUNE”:**nuove connessioni e relazioni per agevolare i diritti dei cittadini

**SETTORE e Area di Intervento:**

Settore E – Educazione e promozione culturale

11 - Sportelli informa...

**OBIETTIVI DEL PROGETTO**

Obiettivi generali del progetto

1. garantire agli utenti l’informazione e l’ascolto necessario sui servizi erogati e sui diritti e nuovi diritti (CAD) aumentandone l’offerta su più canali (sportelli, internet, social , materiale cartaceo)
2. migliorare l’accoglienza, la comunicazione e l’ascolto dell’utente con la presenza di personale motivato e formato allo scopo
3. promuovere la partecipazione dei cittadini singoli ed associati per il miglioramento della qualità dei servizi erogati attraverso azioni di coinvolgimento attivo
4. ridurre i disagi degli utenti nell’accesso e fruizione dei servizi garantendo ausilio nel superamento dei bisogni e problemi presentati
5. monitorare la qualità percepita dei servizi erogati attraverso indagini di custode satisfaction
6. sviluppare processi di comunicazione interna a sostegno dell’informazione e qualità resa attraverso il coinvolgimento e l’intervista dei funzionari e operatori

Le azioni del progetto prevedono attività informative, divulgative, nuovi modelli web e mappature dei servizi comunali esterni ed interni.

**ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI**

Verranno inseriti 3 volontari presso il servizio URP affiancati dagli operatori, tenendo in considerazione la loro formazione, e le caratteristiche individuali con la possibilità di avere sia una visione complessiva della macchina comunale, del contesto locale, delle aziende pubbliche collegate e dei relativi servizi alla cittadinanza.

I volontari potranno offrire una connessione dedicata, con altri giovani, e con quei cittadini più difficili da raggiungere. Verranno attivate collaborazioni con l’Informagiovani, con il servizio di Mediazione culturale, con il Consorzio dei servizi socio assistenziali, con altri Enti, allo scopo di formare il volontario anche come operatore di reti. In particolare la comunicazione pubblica verrà interpretata come strumento atto a migliorare l’uguaglianza dei cittadini e la loro partecipazione al miglioramento della comunità territoriale. I volontari saranno protagonisti di un processo di miglioramento e di conoscenza delle opportunità e dei bisogni diffusi.

I volontari assisteranno alla compilazione dei moduli che di volta in volta i cittadini saranno tenuti a compilare a seconda delle esigenze espresse. In particolare i migranti, le persone anziane, spesso hanno difficoltà a mettersi in relazione con la burocrazia necessaria per l'espletamento delle pratiche: l'ausilio di un rapporto individuale attraverso i volontari potrà migliorare la situazione.

La situazione di crisi economica diffusa richiede un maggiore sforzo delle Amministrazioni a venire incontro alla richiesta di informazioni di carattere sociale e la presenza dei volontari può sicuramente dare un contributo significativo.

obiettivo specifico	attività
<p><b>Miglioramento della semplificazione e la diffusione delle informazioni in ambito pubblico e l'integrazione tra Enti diversi</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- incontri dedicati alla formazione specifica dei volontari, con particolare attenzione all'organizzazione delle informazioni;</li> <li>- incontri con il funzionario responsabile del Servizio URP e del funzionario dell'Ufficio stampa incaricati del coordinamento dei volontari per programmare le attività del progetto;</li> <li>- incontri con i dipendenti del comune impegnate nelle attività di front office;</li> <li>- visite agli altri Enti pubblici;</li> </ul>
<p><b>Miglioramento della relazione cittadino/utente con la P.A e potenziamento dei diritti alla partecipazione</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- apprendimento delle tecniche di ascolto e accompagnamento dei soggetti fragili</li> <li>- apprendimento delle regole della privacy ;</li> <li>- elaborazione di strumenti di consultazione su supporto cartaceo,</li> <li>- sperimentazione uso social network</li> <li>- realizzazione di customer care</li> <li>- contatto con l'utente nelle varie forme possibili: telefonico, telematico e diretto</li> </ul>

#### **CRITERI DI SELEZIONE**

Si applicano i criteri elaborati dall'UNSC secondo la Determinazione del Direttore Generale dell'11 giugno 2009, n.173

#### **CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:**

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:1400

I volontari saranno impegnati per un minimo di 20 ore settimanali

I volontari avranno a disposizione 2 buoni pasto alla settimana come i dipendenti comunali.

Giorni di servizio a settimana dei volontari : 5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Rispetto della privacy degli utenti e riservatezza delle informazioni assunte nello svolgimento del servizio;

Rispetto delle norme di sicurezza nei luoghi di lavoro;

Rispetto delle indicazioni operative ricevute dai responsabili del progetto

individualizzati di intervento, e raccordo con gli stessi ;  
 Disponibilità alla flessibilità oraria nell'arco dei cinque giorni lavorativi di apertura dei servizi e limitatamente a particolari situazioni anche nei giorni festivi;  
 Disponibilità a effettuare la propria attività in una sede diversa da quella di servizio per un periodo non superiore ai 30 giorni da D.M 22 Aprile 2015

### Requisiti obbligatori

Il mancato possesso dei requisiti indicati pregiudica la possibilità di partecipare al progetto.

	Requisito	Motivazione
Istruzione e formazione	Diploma di maturità scuola superiore	Il candidato deve possedere un discreto livello di cultura generale e capacità di elaborazione intellettuale tali da poter interagire con la cittadinanza nella sua complessità

### Requisiti preferenziali

Istruzione e formazione	Diploma di laurea in ambito umanistico con particolare riferimento alla comunicazione e/o scienze informatiche e scienze della pubblica amministrazione, scienze sociali
Esperienze	Esperienze in ambito sociale, informatico e/o della comunicazione
Competenze informatiche	Pacchetto base Office, conoscenza web e e-mail, social network (ECDL CORE)
Competenze trasversali	Interesse per la comunicazione pubblica e i servizi Capacità relazionali e organizzative. Capacità di redigere elaborati in modo corretto.
Altro	Conoscenza lingue straniere (Liv A2), Patente B

### SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

SEDE :URP Comunale	Alessandria	P.zza Libertà 1
Posti disponibili: 3		

### CARATTERISTICHE CONOSCENZE ACQUISIBILI:

- Il Comune di Alessandria rilascerà ai volontari un attestato di partecipazione al progetto di Servizio Civile con indicato le mansioni svolte e le competenze acquisite.
- Nell'ambito del percorso di formazione denominato "Bilancio delle Competenze e Orientamento al Lavoro" verrà rilasciato ad ogni volontario un **diario di percorso** ( vedi materiale allegato a scopo di esempio ) in cui saranno inseriti i bisogni e le competenze rilevate, i momenti di orientamento al mercato del lavoro , e la focalizzazione del proprio progetto professionale. Verrà rilasciato il **CV e la lettera di**

**presentazione** sia in formato cartaceo sia su supporto digitale ( Chiavetta USB contenente tutto il materiale oggetto della formazione)

- L'Amministrazione comunale si avvarrà, per la certificazione delle competenze acquisite dai singoli volontari, del FOR.AL , Agenzia formativa territoriale di Alessandria - Corso Cento Cannoni 4 - 15121 Alessandria .
- Il Comune di Alessandria rilascerà ai volontari una certificazione - attestato di partecipazione con verifica dell'apprendimento corso di formazione ex art. 37 comma 2 del D. LGS 81/2008 e s.m.i. ( formazione generale e specifica sulla sicurezza )
- Al termine del servizio, lo stesso FOR.AL procederà ad una valutazione, tramite verifica strutturata, delle competenze acquisite dal singolo volontario, e alla conseguente dichiarazione attestante.

### **FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI:**

La formazione specifica è inerente alla peculiarità del progetto e riguarda l'apprendimento di nozioni e di conoscenze teorico-pratiche relative al settore ed all'ambito specifico in cui il giovane volontario sarà impegnato durante l'anno di Servizio Civile.

E' organizzata in base ad una serie di moduli tematici utili alla realizzazione dei singoli WP di progetto. Alcuni moduli potranno essere personalizzati sul singolo volontario, in base al background culturale e con l'obiettivo di fornire un adeguato bagaglio di conoscenze, competenze e capacità utili alla realizzazione del progetto.

<b>Obiettivo/ Attività</b>	<b>Titolo Modulo/ n. ore</b>	<b>Contenuti affrontati</b>
Fornire ai volontari in servizio informazioni di base relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro	Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego dei volontari in progetti di servizio civile  6 ore	Il percorso tratterà l'informativa sui rischi connessi all'impiego dei volontari nel progetto di servizio civile; la formazione sarà erogata secondo quanto disposto dal D.Lgs. 81/2008, prevedendo una prima parte di carattere generale – della durata di 4 ore, col rilascio al termine di un attestato che costituisce credito formativo permanente – seguito da due parti con argomenti specifici (durata 4 ore ciascuna, per complessive 8 ore) con rilascio di un ulteriore attestato Il modulo, suddiviso in 3 parti, prevede i seguenti contenuti. <b>I parte:</b> Concetto di rischio, danno, prevenzione, protezione Organizzazione della prevenzione aziendale Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali Organi di vigilanza, controllo e

		<p>assistenza</p> <p><b>II parte:</b>  Rischio chimico e rischio biologico  Rischio incendio e segnaletica di sicurezza  Videoterminale ed ergonomia della postazione di lavoro  Divieto di fumo, rischio amianto e sostanze cancerogene</p> <p><b>III parte</b>  Luoghi di lavoro, principali attrezzature di lavoro e rischio elettrico, stress lavoro correlato, gestione del conflitto e rischio aggressione  Al termine di ogni incontro formativo sarà somministrato ai discenti un test finale di apprendimento.</p>
Fornire ai volontari informazioni circa le reti sociali formali ed informali della città, nozioni di base per un corretto ascolto dei cittadini, conoscere per eventualmente attivare un percorsi con i servizi competenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il contesto sociale territoriale e la rete dei servizi;</li> <li>- ascolto e accompagnamento sociale n° 6 ore</li> </ul>	<p>Prima parte: l'organizzazione dei servizi socio sanitari. Percorsi possibili dei cittadini alla ricerca di una risposta ai loro bisogni.</p> <p>Soggettività, globalità e storicità dei bisogni: come i cambiamenti culturali e sociali influenzano i bisogni e le domande dei cittadini ai servizi</p> <p>Seconda parte: Definizioni di ascolto e accompagnamento sociale. Principali strumenti per condurre un colloquio efficace ed avviare una relazione d'aiuto</p>
Fornire ai volontari in servizio informazioni di base relative alla comunicazione istituzionale pubblica sui media	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La normativa di riferimento in ambito di comunicazione pubblica, trasparenza e prassi interne .</li> <li>Rapporti con la stampa locale</li> </ul> <p>n° 8 ore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La redazione di un comunicato stampa</li> <li>- L'organizzazione di conferenze stampa e adempimenti</li> </ul>
Fornire ai volontari preparazione di base circa L'Ente Locale , sue funzioni e leggi	<p>Leggi e Regolamenti, struttura organizzativa e organigramma dei servizi comunali, in particolare dei ruoli e delle responsabilità del personale</p> <p>n° 8 ore</p>	<p>- Il Testo Unico EE.LL, il regolamento Comunale, il personale dipendente.</p>
Fornire ai volontari preparazione di base circa le mansioni degli operatori di sportello del	<p>L' addetto ai servizi di sportello al pubblico: competenze e relazioni con gli altri sportelli informativi</p> <p>n° 15 ore</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gli sportelli al pubblico del Comune /altri Istituzioni e loro riferimenti</li> </ul>

Comune e altri Enti		
Fornire ai volontari preparazione sufficiente per affrontare il rapporto diretto con il pubblico	Complesso delle funzioni relative all'attività di reference con particolare attenzione al corretto modo di relazionarsi con il pubblico-utenza (faccia a faccia, on-line, telefonicamente n° 20)	Il Front Office e il lavoro in team L'Utente e i suoi problemi/lamentele La customer satisfaction L'accompagnamento alla comprensione della modulistica prevista per le varie richieste
Fornire ai volontari in servizio nozioni e strategie della mediazione culturale	La mediazione culturale nell'informazione ai cittadini 6 ore	Le linee guida della mediazione e approfondimento dei principali problemi/soluzioni operative nell'ascolto e nell'accompagnamento alle richieste dei cittadini migranti
Fornire ai volontari in servizio nozioni base sui criteri di impostazione e aggiornamento dei siti web delle pubbliche amministrazioni per garantire l'usabilità e l'accessibilità delle informazioni attraverso le nuove tecnologie	Accessibilità, usabilità e trasparenza : come garantire la qualità dei siti web delle pubbliche amministrazioni 6 ore	Breve descrizione delle linee guida per i siti web delle pubbliche amministrazioni (art. 4 della Direttiva n. 8/2009 del Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Approfondimento sul concetto di accessibilità, usabilità e trasparenza.</li> <li>• Il ruolo dell'AgID (agenzia per l'italia digitale).</li> <li>• Gli strumenti che facilitano l'aggiornamento dei contenuti di un sito web e il raggiungimento degli obiettivi indicati dalla direttiva n.8/2009 : il Content Management System (CMS).</li> <li>• Il CMS e i servizi di front end</li> </ul>

DURATA DELLA FORMAZIONE SPECIFICA 75 ORE

---

Si informano gli aspiranti volontari che il testo integrale del progetto è disponibile per la consultazione nella sede dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Alessandria in Piazza Giovanni XXIII n. 6