



## ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

### TITOLO DEL PROGETTO:

**NAVIGARE IN COMUNE**

### SETTORE e Area di Intervento:

Educazione e promozione culturale – Educazione ai diritti del cittadino

### OBIETTIVI 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 customer
6. sviluppare processi di comunicazione interna a sostegno dell'informazione e qualità resa attraverso il coinvolgimento e l'intervista dei funzionari e operatori
7. sviluppare l'adozione di sistemi di interconnessione telematica e loro coordinamento
8. realizzare attività informative chiare, semplici ed efficienti
9. offrire ai volontari la possibilità di sperimentare in modo attivo e partecipe le connessioni della P.A e i suoi processi di innovazione.

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
1 Valorizzare il diritto di accesso alle informazioni anche attraverso l'accompagnamento mirato dei cittadini più fragili	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contatto diretto con l'utente</li> <li>- orientamento e informazione di primo livello e presa in carico eventuale del cittadino</li> <li>- contatto telefonico</li> <li>- contatto via mail</li> <li>- realizzazione di materiale asportabile</li> <li>- aggiornamento schede</li> </ul>
2 Approfondire la conoscenza di alcuni servizi specifici del Comune, i loro atti competenze e ricadute sui cittadini  Migliorare l'integrazione e la comunicazione tra enti che forniscono servizi ai cittadini (Azienda Speciale, Cissaca, Regione, ATC, Multiutility, Università)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- contatto diretto con l'utente</li> <li>- contatto telefonico e personale con le altre agenzie pubbliche</li> <li>- realizzazione materiale asportabile</li> <li>- avviare rapporti stabili con gli uffici preposti alla comunicazione di altri Enti</li> </ul>
3 Praticare le conoscenze acquisite nelle nuove tecnologie.  Migliorare sul sito web la visibilità e l'aggiornamento della pagina URP.  Introdurre social network come altri canali per la diffusione delle informazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Studio delle regole che devono essere adottate nella Pubblica Amministrazione, e rispetto della privacy</li> <li>- Aggiornamento e correzione delle pagine web</li> <li>- Sperimentazione uso social network</li> </ul>
4 Arricchire l'offerta informativa elaborando nuove modalità di comunicazione pubblica.  Migliorare l'offerta dei servizi e dei documenti online, anche attraverso indagini di customer satisfaction	- creazione di questionari, schede informative e loro aggiornamento,

## 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 ore  
I volontari saranno impegnati per un minimo di 20 ore settimanali

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 disponibilità a svolgere le attività, se necessario, anche nel fine settimana o in orario serale in concomitanza di organizzazione di eventi (flessibilità oraria).

### **Requisiti curricolari obbligatori**

Diploma di maturità scuola superiore

### **Requisiti preferenziali**

Diploma di laurea in ambito umanistico con particolare riferimento alla comunicazione e/o scienze informatiche e scienze della pubblica amministrazione

Esperienze:

Esperienze in ambito sociale, informatico e/o giornalistico

Competenze informatiche:

Pacchetto base Office, conoscenza web e e-mail, social networks (ECDL CORE)

Altro:

Conoscenza lingue straniere, in particolare inglese, arabo (Liv A2)

Patente B

## **SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:**

### **Comune di Alessandria – Servizio URP – P.zza Libertà 1**

Numero dei volontari da impiegare nel progetto: 3

I volontari avranno diritto, come gli altri dipendenti comunali, a numero 2 buoni pasto settimanali da consumare presso i locali convenzionati .

## **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 conoscenze acquisite dai singoli volontari, come previsto dal "Prontuario contenente le caratteristiche e le modalità per la redazione e la presentazione dei progetti di Servizio Civile Nazionale da realizzare in Italia e all'estero, nonché i criteri per la selezione e la valutazione degli stessi" approvato con DM del 5 maggio 2016, 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 conoscenze acquisite dal singolo volontario, e alla conseguente dichiarazione attestante.

Si allega accordo formale tra l'amministrazione comunale di Alessandria e il FOR. AL sede di Alessandria.

I volontari potranno acquisire, grazie alla collaborazione con gli operatori dell'URP e Ufficio Stampa, competenze nel campo della comunicazione pubblica, dell'ascolto e orientamento del cittadino e dei servizi pubblici presenti sul territorio. A termine riceveranno l'attestato di partecipazione al progetto di Servizio Civile.

## 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.

Obiettivo/ Attività	Titolo Modulo/ n. ore	Contenuti affrontati
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  4 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
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	- Il contesto sociale territoriale e la rete dei servizi; - ascolto e accompagnamento sociale n° 6 ore	Prima parte: l'organizzazione dei servizi socio sanitari. Percorsi possibili dei cittadini alla ricerca di una risposta ai loro bisogni.  Soggettività, globalità e storicità dei bisogni: come i cambiamenti culturali e sociali influenzano i bisogni e le domande dei cittadini ai servizi  Seconda parte: Definizioni di ascolto e accompagnamento sociale. Principali strumenti per condurre un colloquio efficace ed avviare una relazione d'aiuto
Fornire ai volontari in servizio informazioni di base relative alla comunicazione istituzionale pubblica sui media	- La normativa di riferimento in ambito di comunicazione pubblica, trasparenza e prassi interne . Rapporti con la stampa locale n° 8 ore	- La redazione di un comunicato stampa - L'organizzazione di conferenze stampa e adempimenti
Fornire ai volontari preparazione di base circa L'Ente Locale , sue funzioni e leggi	Leggi e Regolamenti, struttura organizzativa e organigramma dei servizi comunali, in particolare dei ruoli e delle responsabilità del personale n° 8 ore	- Il Testo Unico EE.LL, il regolamento Comunale, il personale dipendente.
Fornire ai volontari preparazione di base circa le mansioni degli operatori di sportello del Comune e altri Enti	L'addetto ai servizi di sportello al pubblico: competenze e relazioni con gli altri sportelli informativi n° 14 ore	- Gli sportelli al pubblico del Comune /altri Istituzioni e loro riferimenti
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	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).

per garantire l'usabilità e l'accessibilità delle informazioni attraverso le nuove tecnologie		
--	--	--

*Durata: 72 ore*