



ITALIA

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA

TITOLO DEL PROGETTO:

NAVIGARE IN COMUNE 2020

SETTORE E AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale, paesaggistica, ambientale, del turismo sostenibile e sociale e dello sport

Educazione e promozione dei diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il progetto ha come **obiettivo generale** quello di favorire percorsi di partecipazione, cittadinanza attiva e uguaglianza della cittadinanza fragile alle opportunità proposte dalla Pubblica Amministrazione o da altre realtà del territorio, andando anche a potenziare le attività affinando o potenziando gli strumenti comunicativi e relazionali utilizzati per raggiungere il il più ampio numero di cittadini

Cosa intende realizzare il progetto

Avviare attività di accompagnamento dei cittadini per garantire l'accesso alle nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione, alla possibilità di partecipare alla vita pubblica, tenendo conto delle nuove aree problematiche e dei modelli culturali diversi o abilità che possono accompagnare l'uso delle nuove tecnologie e in generale gli strumenti della P.A.

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1. Valorizzare il diritto di accesso alle informazioni attraverso l'accompagnamento mirato dei cittadini più fragili	-contatto diretto con l'utente - orientamento e informazione di primo livello e presa in carico eventuale del cittadino - contatto telefonico

	<ul style="list-style-type: none"> - contatto via mail - realizzazione di materiale asportabile - aggiornamento schede
2. Approfondire la conoscenza su alcuni servizi specifici del Comune, i loro atti e le ricadute sui cittadini	<ul style="list-style-type: none"> - contatto diretto con l'utente - contatto telefonico e personale con le altre agenzie pubbliche realizzazione materiale asportabile
3. 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"> - avviare rapporti stabili con gli uffici preposti - verificare la comunicazione di altri Enti
4. 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"> - studio delle regole che devono essere adottate nella Pubblica Amministrazione, e rispetto della privacy - Aggiornamento e correzione delle pagine web - sperimentazione uso social network
5. Arricchire l'offerta informativa elaborando nuove modalità di comunicazione pubblica.	<ul style="list-style-type: none"> - creazione di questionari, schede informative e loro aggiornamento nonché materiale od opuscoli asportabili oppure online

SEDI DI SVOLGIMENTO:
sistema helios

Ufficio Relazioni con il Pubblico, Comune di Alessandria, Piazza Libertà 1

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:
sistema helios

N° 4 posti disponibili

Ai volontari verranno forniti due buoni pasti settimanali

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:
sistema helios

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 a partecipare a tutte le iniziative pubbliche relative ai valori e alle attività del Servizio Civile Universale.

Disponibilità ad effettuare spostamenti in luoghi diversi dalla sede del servizio, ovvero a partecipare a tutte le attività concernenti la diffusione dei valori del SCU.

Disponibilità a partecipare ad iniziative formative promosse da soggetti afferenti alla rete dei servizi e a tema con gli obiettivi del progetto

Disponibilità a svolgere attività di carattere non specialistico.

Disponibilità alla guida del mezzo dell'Ente.

Rispetto delle disposizioni regolamentari interne a ciascun servizio.

Il servizio si espleta tutti i giorni dal lunedì al venerdì compatibilmente con le esigenze dell'Ufficio.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

	Requisito	Motivazione
Istruzione e formazione	Diploma di maturità scuola superiore	La proposta progettuale e il contesto istituzionale in cui si colloca, impongono una sufficiente padronanza dei mezzi di comunicazione, della lingua italiana parlata e scritta, e una consapevolezza del proprio ruolo di sostegno alla cittadinanza in generale e dei più fragili. Pertanto si ritiene che il possesso almeno del diploma di scuola media superiore possa ritenersi base minima di accesso.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE: inserire il sistema di selezione che si intende adottare per la selezione degli operatori volontari

Vedi sistema selezione e reclutamento pubblicato sul sito dell'ente

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Attestato specifico

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

voce 16 scheda progetto

Comune di Alessandria – Ufficio Servizio Civile, Piazza Giovanni XXIII,6

Comune di Alessandria – Sala Formazione / Villa Guerci, Via Faà Di Bruno 70.

Comune di Alessandria – Ludoteca "C'è sole e luna", Via Verona 102

Comune di Alessandria – Sala Bobbio / Biblioteca Civica, Piazza Vittorio Veneto n1
 Comune di Alessandria – Sala Conferenze Giardino Botanico D. Bellotti , via Monteverde n. 24
 Comune di Alessandria – Sala Conferenze Museo Etnografico C’era una volta, Piazza della
 Gambarina n. 1
 Comune di Alessandria – Palazzo Cuttica Via Parma 1
 Comune di Alessandria - Salone ex Taglieria del Pelo - via Wagner n. 38/D ang. Corso XX
 Settembre
 Comune di Alessandria – Informagiovani – P.zza Vittorio Veneto 1
 Comune di Alessandria – Sala Conferenze Giardino Botanico D. Bellotti , via Monteverde n. 24
 UPO – Via Cavour 88 - Alessandria
 Altre sedi a disposizione dell’Ente

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Sede di realizzazione. URP, Piazza Libertà 1

Obiettivo/ Attività	Titolo Modulo/ n. ore	Contenuti affrontati
<p>Fornire ai volontari in servizio informazioni di base relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro</p>	<p>Formazione e informazione sui rischi connessi all’impiego dei volontari in progetti di servizio civile n. ore 4 (+ 4 ore formazione generale)</p>	<p>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, inserita nel percorso di formazione Generale degli op. volontari col rilascio al termine di un attestato che costituisce credito formativo permanente – seguito da due parti con argomenti specifici (durata 2 ore ciascuna, per complessive 8 ore) con rilascio di un ulteriore attestato Il modulo, suddiviso in 3 parti, prevede i seguenti contenuti. I parte: Concetto di rischio, danno, prevenzione, protezione Organizzazione della prevenzione aziendale Diritti, doveri e sanzioni per i vari soggetti aziendali Organi di vigilanza, controllo e assistenza Il parte: 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>III parte</p> <p>Luoghi di lavoro, principali attrezzature di lavoro e rischio elettrico, stress lavoro correlato, gestione del conflitto e rischio aggressione</p> <p>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"> - Il contesto sociale territoriale e la rete dei servizi; - ascolto e accompagnamento sociale <p>n° 6 ore</p>	<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"> - La normativa di riferimento in ambito di comunicazione pubblica, trasparenza e prassi interne . Rapporti con la stampa locale <p>n° 8 ore</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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	- 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	- 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	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	La mediazione culturale	Le linee guida della mediazione e

in servizio nozioni e strategie della mediazione culturale	nell'informazione ai cittadini 6 ore	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"> • Approfondimento sul concetto di accessibilità, usabilità e trasparenza. • Il ruolo dell'AgID (agenzia per l'italia digitale). • 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). • Il CMS e i servizi di front end

Durata: 72 ore

TITOLO DEL PROGRAMMA CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Resili-Enti. Una rete di servizi per aumentare la resilienza sociale di Alessandria.

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE
sistema helios

Ambiti di azione del Programma	Crescita della resilienza delle comunità
Obiettivo 3 Agenda 2030	Assicurare la salute ed il benessere per tutti e per tutte le età
Obiettivo 4 Agenda 2030	Fornire una educazione di qualità equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti
Obiettivo 11 Agenda 2030	Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili
Obiettivo 13 Agenda 2030	Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico
Obiettivo 15 Agenda 2030	Proteggere, ripristinare e favorire un uso sostenibile dell'ecosistema terrestre

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

sistema helios

PROGETTO: "Navigare in Comune 2020"		
Ufficio URP	Promozione del diritto di informazione e partecipazione	Favorire percorsi di partecipazione, cittadinanza attiva. Sostegno alla alfabetizzazione tecnologica dei cittadini più fragili.

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata del periodo di tutoraggio : 3 mesi

Ore dedicate al tutoraggio

- numero ore totali
di cui:

22

- numero ore collettive

18

- numero ore individuali

4

Il percorso prevede un totale di 22 ore di tutoraggio, di cui 18 di gruppo e 4 individuali. Gli appuntamenti da svolgersi in gruppo saranno realizzati presso la Biblioteca Civica "F. Calvo" di Alessandria, dotata di strumentazione informatica e tecnica per poter realizzare incontri di gruppo, mentre gli appuntamenti in forma individuale saranno realizzati presso la sede dell'Informagiovani di Alessandria sita presso il palazzo Comunale in piazza della Libertà 1 ad Alessandria.

Il percorso prevede momenti di condivisione in gruppo e momenti individuali. I primi riguardano principalmente le attività relative all'analisi del mercato del lavoro, web e social network in funzione della ricerca del lavoro, ricerca informativa, bilancio di competenze e simulazioni di colloqui di lavoro. I momenti individuali saranno finalizzati alla scrittura degli strumenti indispensabili per attuare un'efficace ricerca del lavoro quali: Curriculum Vitae, Lettera di candidatura e la progettazione di un piano di ricerca attiva di lavoro personalizzata.

Attraverso un forte coinvolgimento dei partecipanti, l'utilizzo delle tecniche di coaching, simulazioni e con il supporto di contributi multimediali, la tutor condurrà "virtualmente" i partecipanti attraverso l'interno percorso di uscita dal SCU finalizzato al confronto con il mercato del lavoro.

Attività obbligatorie

Il percorso di tutoraggio rappresenta un'importante opportunità al fine di acquisire gli strumenti indispensabili per la ricerca del lavoro e raggiungere una maggiore consapevolezza del proprio valore, aspetto essenziale per individuare un percorso di inserimento nel mercato del lavoro, efficace e appagante, imparando a governare in prima persona il cambiamento legato a questa fondamentale fase di transizione. Per questo è stato progettato in modo da affiancare i momenti di autovalutazione di ciascun volontario da realizzare in modo più individuale a momenti di valutazione globale dell'esperienza di servizio civile da condividere nel contesto di gruppo. I diversi interventi inoltre sono stati pensati nell'ottica di formare globalmente un percorso di orientamento comprendente focus specifici sui servizi di Politiche Attive per il lavoro: Centri per l'Impiego del territorio e i Servizi per il Lavoro; la compilazione del curriculum vitae; la simulazione di colloqui di lavoro; l'utilizzo del web e dei social network in funzione della ricerca di lavoro.

Attività di gruppo

Tutte le attività di gruppo previste e indicate nella tabella riportata sopra, consisteranno in incontri di gruppo della durata di 4 ore ciascuno, si svolgeranno presso la Sala Bobbio della Biblioteca Civica "F. Calvo" di Alessandria, dotata di strumentazione informatica e tecnica per poter realizzare incontri di gruppo.

L'incontro relativo all'**analisi delle credenze sul mercato del lavoro e dei meccanismi di ricerca passiva** è il primo degli appuntamenti previsti dal progetto di tutoraggio e inizierà con la condivisione del quadro etico e dei vissuti tra tutti i partecipanti, l'analisi delle credenze sul mercato del lavoro e dei meccanismi di ricerca passiva.

Il secondo appuntamento riguarda le **esercitazioni sulla ricerca informativa e l'intervista informativa**. Attraverso le simulazioni i giovani potranno analizzare il percorso di ricerca del lavoro da diversi punti di vista: quello del candidato e quello dell'azienda. I *roleplaying* proposti, attraverso lo svolgimento delle prove richieste dalla simulazione, consentono ai partecipanti di confrontarsi e di assumere il ruolo definito dall'esercitazione, sviluppando così abilità sociali e comunicative importanti per apprendere un comportamento adeguato al contesto professionale. È importante sottolineare che la simulazione come strumento di apprendimento permette di avere un terzo punto di vista privilegiato, quello dell'osservatore, utile ai giovani per analizzare quanto accade in modo oggettivo e neutrale. Il suddetto incontro prevede altresì l'introduzione allo strumento dell'intervista informativa.

L'incontro relativo al **web, social network e alla reputazione digitale** prevede che i volontari siano guidati all'utilizzo consapevole degli strumenti messi a disposizione del web, nell'ambito della ricerca di lavoro. Particolarmente importante sarà condividere con i volontari le potenzialità di internet e dei suoi strumenti come i più diffusi social network considerando però anche gli aspetti critici di tali strumenti e gli errori che più frequentemente vengono commessi nella ricerca di lavoro tramite la rete.

Questa fase di tutoraggio intende fornire ai giovani partecipanti gli strumenti necessari per utilizzare i social in modo proficuo e per comprenderne appieno le peculiarità, differenziando i canali più professionali dai social più "mondani".

In occasione del **laboratorio di simulazione del colloquio di lavoro** i volontari saranno coinvolti in una prima parte di analisi rispetto alle modalità con cui vengono effettuati i colloqui e ne vengono presentate le diverse tipologie: test psicoattitudinali, colloqui di gruppo, colloqui individuali. Si intende analizzare le modalità in cui si svolge un colloquio di selezione e scoprirne le diverse tipologie. Il percorso offre gli strumenti per affrontare il momento clou del processo di selezione con consapevolezza, serenità e preparazione. Dalla convocazione telefonica al momento del congedo sono molti gli errori che si possono commettere e che rischiano di compromettere l'assunzione, il percorso consente di prevenirne i più comuni e di gestire il colloquio con l'atteggiamento appropriato. Un excursus che permette di attrezzarsi e di dare risposta ai quesiti più ricorrenti dei giovani e inesperti: "come mi devo vestire, cosa mi verrà chiesto, come reagire se..., come si fa ad emergere nelle grandi campagne di reclutamento, come faccio a dare il meglio di me?" La tutor inoltre condividerà tecniche e strategie non solo per dare il meglio di sé al colloquio di lavoro, ma anche per gestire una situazione stressante per il candidato.

Nell'ultimo appuntamento i volontari saranno impegnati nella **redazione del bilancio di competenze e nell'impostazione del profilo LinkedIn**. I due strumenti, apparentemente diversi sono in realtà possono essere visti come complementari all'interno di un percorso di ricerca attiva del lavoro, infatti il primo permette al volontario di effettuare un'analisi concreta rispetto a: capacità e competenze, interessi, valori, ambiente di lavoro e stile personale nel contesto organizzativo; il secondo permette di collegare esperienze, progetti e interessi del volontario con una potenziale rete di professionisti sul web. In questa fase i giovani, dopo un'approfondita analisi della propria esperienza di SCU, potranno scoprire le potenzialità, strumenti e opportunità legate a un utilizzo efficace e consapevole del più famoso social dedicato al lavoro. Con più di 300 milioni di utenti in tutto il mondo LinkedIn rappresenta un accesso gratuito a un'immensa rete professionale. Indispensabile per essere trovato dai selezionatori, permette inoltre di intercettare offerte di lavoro selezionate. Attraverso LinkedIn è possibile supportare la propria ricerca attiva del lavoro ed entrare virtualmente "nel salotto buono" ripulendo o fondando la propria reputazione digitale

Attività individuale

Durante le ore di attività individuale, gli operatori volontari possono condividere con il tutor momenti di autovalutazione della loro esperienza, di analisi delle competenze apprese ed implementate nonché valutare globalmente l'esperienza vissuta con maggiore consapevolezza. L'attività individuale si svolgerà alla fine del percorso di tutoraggio e consisterà nella realizzazione di un colloquio della durata di 2 ore durante il quale si redigerà il

Curriculum Vitae del volontario vitae (in opzione formato Europass, innografico, funzionale) e verrà condiviso con il giovane un piano individuale di ricerca attiva del lavoro.

Attività opzionali

È possibile prevedere la realizzazione di un **appuntamento informativo**, della durata di 3 ore, volto a favorire nell'operatore volontario la conoscenza delle principali iniziative di politica attiva presenti sul territorio dedicate ai giovani e le relative modalità di accesso. Per questo tipo di laboratorio è previsto il coinvolgimento del Centro per l'Impiego di Alessandria, servizio pubblico di riferimento per il territorio.

Il laboratorio intende illustrare in particolare ai partecipanti il Programma Garanzia Giovani focalizzando l'attenzione sui requisiti di accesso quali l'età anagrafica, la residenza in Italia, lo status di neet ovvero giovani non impegnati in un percorso di studio né di lavoro, le modalità operative di adesione tramite l'accesso al portale nazionale, la registrazione con lo SPID, il completamento della procedura sul portale regionale e la prenotazione del colloquio presso il CPI per la profilazione. Segue la spiegazione delle opportunità che il programma può offrire ai giovani: orientamento specialistico, identificazione e validazione delle competenze, accompagnamento al lavoro, inserimento in azienda con un tirocinio extra curriculare di durata non inferiore a 6 mesi, assunzioni con contratti di lavoro con sgravi contributivi per le aziende.

Si espongono inoltre ai volontari i requisiti, i servizi disponibili e i vantaggi per le Aziende ospitanti previsti dal Bando Buono Servizi al lavoro per persone disoccupate da almeno 6 mesi, per persone con disabilità e per persone svantaggiate. Si approfondiscono, in particolare, i requisiti anagrafici, di eventuale iscrizione alle Categorie protette o di status di svantaggiato per l'accesso alle diverse tipologie di destinatari dei Bandi, i servizi disponibili quali orientamento di primo livello, specialistico, ricerca attiva del lavoro, attivazione di tirocini con copertura parziale o totale del contributo dovuto dalla Azienda.

Conclude il laboratorio l'esposizione dei principali incentivi alle assunzioni in vigore sottolineando i possibili diversi destinatari quali percettori di NASPI di qualsiasi età, under 35 che non siano stati titolari in precedenza di un contratto di lavoro a tempo indeterminato, donne di qualsiasi età prive di impiego da almeno da almeno 24 mesi, lavoratori di età superiore ai 50 anni e disoccupati da oltre 12 mesi, assunzioni in sostituzione di personale in congedo parentale, gli iscritti al Collocamento mirato ex Legge 68/99.