



SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO
COMUNE DI ALESSANDRIA

TITOLO DEL PROGETTO:

Una Città in Comune: giovani volontari al front-office dell'URP Comunale

SETTORE e AREA DI INTERVENTO:

Educazione e promozione culturale
Educazione ai diritti del cittadino

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVI DEL PROGETTO:

Obiettivi generali del progetto

L'obiettivo generale del progetto è quello di contribuire al miglioramento della qualità della vita rendendo i servizi della pubblica amministrazione più fruibili da parte dei cittadini attraverso una maggiore sinergia con gli sportelli dedicati al pubblico e con i settori dell'amministrazione.

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.

Obiettivi specifici del progetto

1. Aumentare il numero e la qualità della informazioni sulle opportunità e sui servizi legati al welfare
2. Soddisfare il maggior numero possibile di cittadini "fragili" sotto il profilo socio-culturale ,

- affinchè ritrovino un loro percorso all'interno del sistema civico
3. Agevolare l'accesso all'Urp e di conseguenza agli altri sportelli pubblici
 4. Rafforzare percorsi di partecipazione con attività informative e possibilità di esprimere giudizi o formulare suggerimenti

ATTIVITÀ D'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI:
--

Verranno inseriti N° 2 volontari presso l' Ufficio

OBIETTIVO SPECIFICO	ATTIVITA'
1. Valorizzare il diritto di accesso alle informazioni attraverso l'accompagnamento mirato dei cittadini più fragili	<ul style="list-style-type: none"> - Contatto diretto con l'utente - Orientamento e informazione di primo livello e presa in carico eventuale del cittadino - Contatto telefonico - 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 alla 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

FORMAZIONE	ATTIVITA'
Formazione volontari	Formazione generale (vedi descrizione sistema formazione allegato) Formazione specifica(vedi descrizione sistema formazione allegato)
Tutoraggio Si intende garantire ai volontari un buon livello di soddisfazione alla partecipazione dei progetti di servizio civile e si vuole supportare i volontari nella risoluzione di eventuali conflitti	Realizzazione di 4 incontri di tutoraggio gestiti dall'ufficio servizio civile del comune di Alessandria
Monitoraggio	- Discussioni in piccoli gruppi (tra volontari e gli

L'ufficio del servizio civile del comune di Alessandria in collaborazione con la sede di progetto, attuano specifici incontri di monitoraggio incentrati sul progetto al fine di raccogliere elementi per una nuova progettazione	altri operatori del servizio) riguardanti gli aspetti positivi e negative del progetto di Servizio Civile (riflessione complessiva sull'andamento del progetto, al III, VI, IX e XII mese di progetto) Somministrazione questionario al - Focus Group di valutazione al termine del XII mese
Bilancio dell'esperienza Al fine di favorire una crescita "civica, sociale, culturale e professionale dei volontari	Colloquio iniziale con oip di riferimento Incontri di gruppo Rilascio dichiarazione competenze Comune di Alessandria/ For.AL

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI E SEDI DI SVOLGIMENTO:

Numero degli operatori volontari da impiegare nel progetto:2

Numero posti con solo vitto: 2

I volontari avranno diritto come gli altri dipendenti ad usufruire di due buoni pasto settimanali o del servizio mensa

Sede di attuazione:

URP Comunale, P.zza della Libertà 1, AL

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Numero ore di servizio annuo degli operatori volontari: 1145 – media di 25 ore alla settimana

I volontari dovranno essere impiegati per minimo 20 ore settimanali e massimo 36 ore settimanali, distribuendo uniformemente le ore nel corso di durata del progetto

Giorni di servizio settimanali degli operatori volontari: 5

Eventuali particolari obblighi degli operatori 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

Disponibilità a svolgere la propria attività anche in sedi diverse da quelle usuali in occasioni di manifestazioni di carattere istituzionale e/o di promozione del servizio civile universale.

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Criteri autonomi

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

Requisiti curriculari obbligatori

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

	Requisito	Motivazione
Istruzione e formazione	Diploma di maturità	Il candidato deve possedere un

	scuola superiore	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
Esperienze	Esperienze in ambito sociale, informatico e/o giornalistico
Competenze informatiche	Pacchetto base Office, conoscenza web e e-mail, social networks (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, in particolare inglese, arabo (Liv A2) Patente B

CARATTERISTICHE COMPETENZE ACQUISIBILI:

- Il Comune di Alessandria rilascerà agli operatori volontari per certificare le competenze acquisite un **ATTESTATO SPECIFICO** sottoscritto da un ente terzo, **Ag. Formativa di Alessandria For.AL**.

Si allega accordo formale tra l'Amministrazione Comunale di Alessandria e il FOR. AL sede di Alessandria.

- 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 titolo 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)
- 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)

I volontari potranno acquisire, grazie alla collaborazione con gli operatori dell'USCU competenze nel campo della comunicazione pubblica, della promozione sociale e dell'organizzazione di un ufficio. Al termine riceveranno l'attestato di partecipazione al progetto di Servizio Civile.

I volontari potranno acquisire, grazie alla collaborazione con gli operatori dell'USCU competenze nel campo della comunicazione pubblica, della promozione sociale e dell'organizzazione di un ufficio.

CAPACITA' E COMPETENZE SOCIALI	BREVE DESCRIZIONE DELLA COMPETENZA
Capacità relazionali e comunicative	inclinazione al soddisfacimento dei bisogni,
capacità di ascolto	gestire i conflitti e di negoziazione

<ul style="list-style-type: none"> analisi dei bisogni del territorio, capacità di rapportarsi con gruppi sociali e utenti differenti, capacità di parlare in pubblico, sintonia con la cittadinanza. 	
--	--

CAPACITA' E COMPETENZE ORGANIZZATIVE.	BREVE DESCRIZIONE DELLA COMPETENZA
Flessibilità	Inclinazione a occuparsi con abilità e competenza in ambiti talvolta molto diversi
Iniziativa ed autonomia gestionale	Intraprendenza, operosità, dinamismo nell'affrontare ogni situazione, prontezza decisionale
capacità a lavorare in gruppo e in rete	capacità di collaborare, capacità a programmare e pianificare le attività.

CAPACITA' E COMPETENZE TECNICHE	BREVE DESCRIZIONE DELLA COMPETENZA
Uso del personal computer	Utilizzo dei programmi in uso, approfondimento pacchetto office: word ed excel, power point
Web	Capacità di navigare su internet
Approccio ai modelli di semplificazione nella P.A.	Capacità di attivare un orientamento verso il cliente/utente e un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:		
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 Il modulo, suddiviso in 3 parti, prevede i seguenti contenuti.

		<p>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</p> <p>II 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 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"> - 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	<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 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 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). • 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

Per una maggiore comprensione del piano formativo si rimanda si rimanda al Sistema di Formazione allegato.

Durata

72 ore

--